



**Ακαδημία Εμπορικού Ναυτικού Ασπροπύργου
Σχολή Μηχανικών**

**Πτυχιακή εργασία
Το εργασιακό stress**



Σπουδαστής: Θάνος Δημήτριος (AM 7738)

**Επιβλέπων Καθηγητής: Στέφανος Ι. Καρναβάς, Μαθηματικός (M.Ed.),
Επίκουρος Καθηγητής**

Ακαδημαϊκό έτος: 2021–2022

Ημερομηνία ανάθεσης:/.../.....
Ημερομηνία κατάθεσης: **05.10.2021**
Ημερομηνία εξέτασης: **24.10.2021**

A/A	Ονοματεπώνυμο	Χαρακτηρισμός	Υπογραφή
1	Στέφανος Ι. Καρναβάς Μαθηματικός (M.Ed.) Επίκουρος Καθηγητής	Διακεκριμένη	
2	Αντωνάτος Χαράλαμπος Ναυπηγός Μηχανολόγος Μηχανικός Καθηγητής		
3	Δρ. Λάλου Παναγιώτα Μαθηματικός, Καθηγήτρια		
Τελικός χαρακτηρισμός			

Περιεχόμενα

Περίληψη.....	4
Λέξεις – κλειδιά.....	4
Εισαγωγή.....	5
1. Το stress.....	5
1.1 Τι είναι το stress.....	5
1.2 Τα είδη του stress.....	6
1.3 Μηχανισμοί αντίδρασης στο stress.....	7
1.3.1 Βραχυπρόθεσμη αντίδραση ή «μάχη ή φυγή» (fight or flight).....	7
1.3.2 Μακροπρόθεσμη αντίδραση ή σύνδρομο γενικής προσαρμογής (general adaptation syndrome).....	8
1.4 Stressογόνοι παράγοντες (stressors).....	8
2. Το εργασιακό stress.....	9
3. Πηγές του εργασιακού stress.....	10
3.1 Εσωγενείς παράγοντες στην εργασία.....	11
3.1.1 Κακές συνθήκες εργασίας.....	11
3.1.2 Βάρδιες εργασίας.....	11
3.1.3 Φόρτος εργασίας.....	12
3.2 Ο εργασιακός ρόλος.....	12
3.3 Οι εργασιακές σχέσεις.....	13
3.4 Η επαγγελματική ανάπτυξη.....	15
3.5 Δομή και οργάνωση του εργασιακού χώρου.....	15
3.6 Σχέση οικογενειακής και εργασιακής ζωής.....	16
4. Συμπτώματα και συνέπειες του εργασιακού stress.....	17
5. Τα σύνδρομα του εργασιακού stress.....	18
5.1 Το σύνδρομο mobbing.....	18
5.2 Το σύνδρομο bullying.....	19
5.3 Το σύνδρομο εξουθένωσης burn-out.....	20
6. Τρόποι αντιμετώπισης του εργασιακού stress.....	20
6.1 Συλλογικά μέτρα αντιμετώπισης.....	20
6.2 Ατομικά μέτρα αντιμετώπισης.....	22
Επίλογος.....	23
Βιβλιογραφία.....	24

Περίληψη

Στην παρούσα πτυχιακή εργασία γίνεται μια ανάλυση των θεμάτων που αφορούν στο εργασιακό stress, με σκοπό την ανάπτυξη μιας σφαιρικής άποψης, εις ότι το αφορά. Συγκεκριμένα, γίνεται αναφορά στους λόγους για τους οποίους εμφανίζεται το εργασιακό stress, από πού πηγάζει, τι το προκαλεί και με ποιον τρόπο αυτό εκδηλώνεται στα εργαζόμενα άτομα. Γίνεται αναφορά στις επιπτώσεις που έχει το εργασιακό stress στα άτομα, στους οργανισμούς και στις θετικές και αρνητικές επιπτώσεις που αυτό μπορεί να έχει τελικά. Σημαντική είναι η αναφορά στις μεθόδους που μπορούν να εφαρμοστούν για την αντιμετώπιση του και σε σύνδρομα τα οποία συνδέονται με αυτό.

Στο **1^ο κεφάλαιο**, γίνεται μια αναφορά στην έννοια του stress στη γενική του μορφή.

Το **2^ο κεφάλαιο**, επικεντρώνεται στην ανάλυση της έννοιας του εργασιακού stress, αναφέρονται τα επαγγέλματα που χαρακτηρίζονται ως τα κατεξοχήν stressογόνα, ποιους επηρεάζει το εργασιακό stress σε μεγαλύτερο ποσοστό (εργαζομένους και εργοδότες).

Στο **3^ο κεφάλαιο**, γίνεται αναφορά στους παράγοντες που το προκαλούν, στις πηγές δηλαδή του εργασιακού stress ή διαφορετικά στους stressογόνους παράγοντες και γίνεται μια προσπάθεια κατάταξης των stressογόνων παραγόντων σε κατηγορίες.

Στο **4^ο κεφάλαιο**, καταγράφονται τα συμπτώματα και οι συνέπειες του εργασιακού stress καθώς και στοιχεία που εκδηλώνονται με διάφορους τρόπους και βοηθούν τα άτομα και τους ειδικούς στην ανίχνευση και στον εντοπισμό του εργασιακού stress.

Το **5^ο κεφάλαιο**, περιέχει μια περιληπτική αναφορά σε σύνδρομα του εργασιακού stress τα οποία είτε προκαλούν stress στους εργαζόμενους, είτε προκύπτουν από τη συνεχή και παρατεταμένη έκθεση των εργαζομένων σε stressογόνο περιβάλλον.

Στο **6^ο κεφάλαιο**, παρατίθενται μέθοδοι διαχείρισης, αντιμετώπισης και πρόληψης του εργασιακού stress.

Λέξεις – κλειδιά

Θετικό stress (ή eustress), αρνητικό stress (ή distress), ουδέτερο stress (ή neustress), κατηγορίες stress (πανικός, έντονο, μέτριο, ελαφρό), mobbing, bullying, επαγγελματική εξουθένωση, βραχυπρόθεσμη αντίδραση (fight or flight), μακροπρόθεσμη αντίδραση ή σύνδρομο γενικής προσαρμογής (general adaptation syndrome), αντίδραση συναγερμού, φάση αντίστασης, φάση εξουθένωσης, σύνδρομο, σύνδρομο εξουθένωσης (ή ολοκληρωτικής εξάντλησης),

Εισαγωγή

Στη σύγχρονη εποχή, ο άνθρωπος κινείται σε ένα ρευστό και ευμετάβλητο περιβάλλον με αβέβαιες και ακαθόριστες προοπτικές. Η αγωνία για το αύριο τον καταβάλλει, με αποτέλεσμα να χάνει την πίστη στον εαυτό του και στις δυνάμεις του. Σημαντικό ρόλο στα παραπάνω, διαδραματίζει η διαδικασία εύρεσης εργασίας σε αρχικό στάδιο και στη συνέχεια η δραστηριοποίηση του ατόμου στο επαγγελματικό περιβάλλον. Η εργασία, αποτελεί για τον άνθρωπο βασικό μέσο βιοπορισμού, ηθικής ανταμοιβής και ολοκλήρωσης. Σε καθημερινή βάση, προσπαθεί να ανταπεξέλθει στις ανάγκες της εργασίας του, αγωνιζόμενος να αποδώσει τα μέγιστα που απαιτεί το εργασιακό περιβάλλον, στα πλαίσια μιας παραγωγικής και αποδοτικής διαδικασίας. Οι σύγχρονες βιομηχανικές κοινωνίες, θέτουν στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος τους την παραγωγικότητα, υποβαθμίζοντας έτσι το ενδιαφέρον τους για τους εργαζόμενους και κατ' επέκταση τη ψυχοσυναισθηματική τους κατάσταση. Τα άτομα πλέον αναγκάζονται να λειτουργούν μηχανικά, με αποτέλεσμα η πραγματική έννοια της εργασίας, για εκείνα να αλλοιώνεται. Τα προαναφερθέντα, σε παραλληλισμό με τυχόν ύπαρξη μεγάλου φόρτου εργασίας, αρνητικών εργασιακών σχέσεων, κακής διοίκησης, έλλειψης οργάνωσης, έλλειψης ασφάλειας και υγιεινής στον χώρο, δυσλειτουργία στη συνεργασία και την ομαδικότητα, προβλήματα στη σωστή κατανομή των ευθυνών αλλά και η ανάγκη για συνεχή επιμόρφωση, έχουν άμεσο αντίκτυπο στον εργαζόμενο. Όλα αυτά, σε συνδυασμό με την απουσία κοινωνικής υποστήριξης από το οικογενειακό, το συγγενικό και το φιλικό περιβάλλον έχουν ως αποτέλεσμα την εκδήλωση εργασιακού stress και τη διατάραξη της ψυχικής υγείας του ατόμου, σε ανάλογο βαθμό. Το εργασιακό stress, συνώνυμο του εργασιακού άγχους, προκαλείται από ένα πλήθος παραγόντων. Οι παράγοντες αυτοί είναι εξωτερικοί (δηλαδή από το εργασιακό περιβάλλον) και εσωτερικοί (από το ίδιο το άτομο, ως προσωπικότητα).

Οι εργαζόμενοι, μπορεί να αντιδράσουν σε αυτό με την εκδήλωση ψυχοσυναισθηματικών και σωματικών διαταραχών, ή με ατυχήματα και καταχρήσεις ουσιών. Το φαινόμενο του εργασιακού stress, τις τελευταίες δεκαετίες, πλήττει μεγάλη μερίδα του εργατικού δυναμικού, κεντρίζοντας το ενδιαφέρον αρκετών επιστημόνων, οδηγώντας τους έτσι στη διεξαγωγή ερευνών, για τα αίτια και τη συχνότητα του και για τα μέτρα αντιμετώπισης και εξάλειψής του. Αισθητή είναι επίσης η εμφάνιση συνδρόμων άμεσα σχετιζόμενων με το εργασιακό stress, όπως είναι το **mobbing**, το **bullying** και η **επαγγελματική εξουθένωση**. Σημαντικό στοιχείο, αποτελεί η δυνατότητα της κοινωνίας και των οργανισμών, ορθής και άμεσης αντίληψης της αρνητικής επίδρασης που ασκεί το εργασιακό stress στους εργαζομένους και κατ' επέκταση στους οργανισμούς και στην κοινωνία, η οποία πέραν της ηθικής πλευράς, επιφέρει σημαντικές απώλειες σε πόρους. Εφόσον αυτό καταστεί δυνατό, επόμενο βήμα είναι η εξεύρεση λύσεων και η εφαρμογή τους, για τη μείωση του εργασιακού stress με επιδίωξη τον πλήρη εκμηδενισμό του.

1. To stress

1.1 Τι είναι το stress

Το stress, συνώνυμο με το άγχος, περιγράφεται ως ο τρόπος με τον οποίο ο οργανισμός, το άτομο, προετοιμάζεται να αντιδράσει και να αμυνθεί απέναντι σε απειλές και κινδύνους. Αφορά ακριβώς το αίσθημα που βιώνει το κάθε άτομο, όταν δέχεται πιέσεις από:

- το εξωτερικό του περιβάλλον (αφορά τον εργασιακό χώρο, την οικογένεια, το δίκτυο των σχέσεων που δημιουργεί, το χώρο των σπουδών του)
- το εσωτερικό του περιβάλλον (τον εαυτό του ο οποίος περιλαμβάνει τις προσδοκίες, τις απαιτήσεις, τις επιθυμίες, έναν αρνητικό τρόπο σκέψης, κάποιες αρνητικές συνήθειες όπως την τελειομανία, στοιχεία της προσωπικότητας)
- τον τρόπο με τον οποίο αντιδρά, όταν δέχεται αυτές τις πιέσεις.

Ως λέξη, το stress προέρχεται από την αγγλική λέξη stress, η οποία έχει τις ρίζες της στις λατινικές λέξεις «strictus», που σημαίνει σφικτός/στενός και «stringere», που σημαίνει σφίγγω ή κάνω κάτι πιο σφικτό. Ιστορικά, στα τέλη του 18^{ου} και τον 19^ο αιώνα, ως λέξη το stress,

χρησιμοποιήθηκε για να εκφράσει την ένταση/πίεση/δύναμη ή τη σκληρή προσπάθεια, σε σχέση με τα διάφορα όργανα και τις νοητικές δυνατότητες του ανθρώπου. Ο Αμερικανός φυσιολόγος Walter Bradford Cannon (1871–1945), χρησιμοποίησε 1^{ος} τη λέξη stress το 1932, σε έρευνά του κατά την οποία προσδιόρισε το όρο, όπως τον γνωρίζουμε σήμερα. Στις ημέρες μας, το stress σημαίνει πολλά πράγματα για διαφορετικούς ανθρώπους και ο ακριβής ορισμός του, καθορίζεται από τον επιστημονικό κλάδο, στα πλαίσια του οποίου εξετάζεται κάθε φορά. Η διεύρυνση του ορισμού του stress, προκαλεί επίσης το φαινόμενο αντιμετώπισης του, με διαφορετικούς τρόπους από επιστήμονες του ίδιου κλάδου, όπως π.χ. οι ψυχολόγοι και οι κοινωνιολόγοι. Στη βιβλιογραφία, έχουν διατυπωθεί ποικίλοι ορισμοί τις τελευταίες δεκαετίες για το τι είναι stress. Παρόλα αυτά, δεν έχει επικρατήσει ένας κοινός ορισμός. Ο λόγος είναι ότι, το stress αποτελεί έναν όρο «ομπρέλα», περιλαμβάνει δηλαδή πολλές και διαφορετικές έννοιες, όπως εμπειρίες, ανταποκρίσεις και αποτελέσματα, που προκαλούνται από ένα εύρος διαφορετικών περιστατικών και καταστάσεων. Ο πιο συχνά χρησιμοποιούμενος ορισμός για το stress, είναι αυτός που έχει διατυπωθεί από τον κορυφαίο ψυχολόγο Richard Lazarus (1922–2002) και τους συνεργάτες του και αναφέρει ότι:

«Το stress δημιουργείται μέσω των διαδικασιών αλληλεπίδρασης, μεταξύ των ατόμων και του περιβάλλοντός τους. Όταν το άτομο αισθάνεται ότι οι προσωπικές του δυνάμεις και ικανότητες δεν επαρκούν για να ανταπεξέλθει στις συγκεκριμένες απαιτήσεις του περιβάλλοντός του, αρχίζει να βιώνει έντονο stress». Κάποιοι άλλοι ορισμοί για το stress είναι οι ακόλουθοι:

Ένα φαινόμενο της αντίληψης, που εμφανίζεται τη στιγμή της σύγκρισης ανάμεσα στην απαίτηση που ασκείται πάνω στο άτομο και στην ικανότητα του να ανταποκριθεί στην απαίτηση. Μια ανισορροπία αυτού του μηχανισμού, οδηγεί στην εμπειρία του stress και στην αντίδραση σε αυτό. (Tom Cox, 1993).

Το σύνολο των σωματικών και ψυχολογικών διαταραχών που προκαλούνται από διάφορους βλαπτικούς παράγοντες, όπως τραυματισμός, χειρουργικό σοκ, συγκίνηση, κ.λπ. (Τεγόπουλος, Φυτράκης).

Μια ιδιαίτερη σχέση του ατόμου με το περιβάλλον, η οποία εκφράζεται με την εκτίμηση του ότι η κατάσταση που αντιμετωπίζει επιβαρύνει σημαντικά ή και υπερβαίνει τα ψυχικά αποθέματα του και έτσι θέτει σε κίνδυνο την ψυχική του ισορροπία. (Βασιλάκη κ.α. 2001)

Δεδομένου ότι το stress σχετίζεται με stressογόνους παράγοντες που συναντώνται στην καθημερινότητα, κάθε άνθρωπος μπορεί να το βιώσει ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας, μόρφωσης ή κοινωνικής τάξης, λόγω του ότι αποτελεί την απάντηση του σε εσωτερικά και εξωτερικά ερεθίσματα (Σαπουντζή – Κρέπια, 2000). Οι έννοιες του άγχους και του stress, χρησιμοποιούνται ως συνώνυμοι από επιστήμονες και από μη ειδικούς. Το stress, αποτελείται από μια σύνθετη ψυχοβιολογική διεργασία που προκαλείται από ένα stressογόνο ερέθισμα το οποίο δημιουργεί την αντίληψη μιας απειλητικής κατάστασης, προκαλώντας άγχος στο άτομο. (Σπίλμπεργκερ, 1982). Όταν ο εργαζόμενος έχει στη διάθεση του ικανοποιητικό χρόνο, αρκετή εμπειρία και τους απαιτούμενους πόρους για να διαχειριστεί μία κατάσταση, τότε τα επίπεδα του stress που βιώνει, είναι χαμηλά. Αντίθετα, βιώνει υψηλότερα επίπεδα stress, όταν βλέπει τον εαυτό τους ως ανήμπορο να αντιμετωπίσει τις απαιτήσεις που συναντά. Σε αυτή την περίπτωση, το stress είναι μία ιδιαίτερα αρνητική εμπειρία. Δεν αποτελεί όμως μία αναπόφευκτη συνέπεια ενός γεγονότος, εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το πώς το άτομο αντιλαμβάνεται την κατάσταση που βιώνει και από τις ικανότητες που διαθέτει, για να την αντιμετωπίσει.

1.2 Τα είδη του stress

Ο Hans Seyle (1907–1982), ένας από τους κύριους ερευνητές του stress, το 1956 διατύπωσε ότι το stress δεν είναι απαραίτητα κάτι κακό, αναφέροντας συγκεκριμένα πως *«όλα εξαρτώνται από το πώς θα το πάρεις»*. Το άτομο, αντιδρά προς το stress με διάφορους τρόπους, υγιείς ή παθολογικούς. Υγής είναι η συμπεριφορά, που τείνει στη εξεύρεση λύσης στο πρόβλημα, γεγονός που δεν ισχύει

στην παθολογική, η οποία συνδέεται με την εκδήλωση έντονου θυμού και εκρήξεις επιθετικότητας (Ραγιά, 1993). Ανάλογα, διαμορφώνονται τα 3 είδη του stress όπως παρακάτω:

Το **αρνητικό stress**, που συνήθως αποδίδεται με τη λέξη **distress**, χρησιμοποιείται συνήθως ως συνώνυμο της λέξης stress.

Το **θετικό stress** ή **eustress**, βοηθά τους ανθρώπους να αντιδρούν γρήγορα, να αναπτύσσουν πιο αποτελεσματικές στρατηγικές αντιμετώπισης των προβλημάτων τους και να επιτυγχάνουν σε διάφορους τομείς της ζωής, αξιοποιώντας όλες τις δυνατότητές τους στο μέγιστο βαθμό.

Έχει εντοπιστεί και το **ουδέτερο stress** ή **neustress**, που δεν αποτελεί απαραίτητα βοηθητικό ή επιβλαβή τύπο stress (Αντώνιου, 2006). Αντικρίζοντας το stress από μια διαφορετική οπτική γωνία, μπορούμε να το διακρίνουμε σε ελαφρό, μέτριο, έντονο και τέλος πανικό.

Ο **πανικός**, αποτελεί μια από τις πιο γνωστές κατηγοριοποιήσεις του stress, επιφέρει την ανικανότητα αντιμετώπισης της κάθε κατάστασης και λήψης οποιασδήποτε απόφασης και ψυχωσικά συμπτώματα, όπως ψευδαισθήσεις και παραληρητικές ιδέες (Ραγιά, 1993).

Το **έντονο stress** είναι οξύ, απομονώνει το άτομο και δυσχεραίνει τη μάθηση και την εκπλήρωση των δράσεων.

Το **μέτριο stress**, αφαιρεί από το άτομο την προσοχή, τη συγκέντρωση, την ικανότητα για διαυγή σκέψη και την άμεση εκπλήρωση κάποιου έργου.

Το **ελαφρό stress**, είναι το φυσιολογικό stress που βιώνουμε στην καθημερινότητά μας, το οποίο δημιουργεί τα κίνητρα για την προσπάθεια επίτευξης των στόχων.

1.3 Μηχανισμοί αντίδρασης στο stress

Στο stress, ο οργανισμός του ατόμου απαντά με ειδικούς μηχανισμούς (π.χ. ανοσιακή ή αντιμικροβιακή άμυνα). Οι μηχανισμοί αντίδρασης, απεικονίζουν τον τρόπο με τον οποίο το άτομο εντοπίζει το stress, προσπαθεί να προσαρμοστεί στα δεδομένα και να αντιμετωπίσει διεξοδικά τη συγκεκριμένη κατάσταση που βιώνει. Ως αντίδραση, αποτελεί ένα συνδυασμό ψυχικών και φυσιολογικών μηχανισμών άμυνας. Αυτές οι αντιδράσεις, προσδιορίστηκαν με επιστημονικές θεωρήσεις ως ακολούθως.

1.3.1 Βραχυπρόθεσμη αντίδραση ή «μάχη ή φυγή» (fight or flight).

Η αντίδραση αυτή έγινε γνωστή από τις πρώτες έρευνες στο stress, που διεξήχθησαν από τον Walter Bradford Cannon το 1932. Ο Cannon, είναι ο 1^{ος} που χρησιμοποιεί τον όρο stress, όπως προαναφέρθηκε. Οι έρευνες του, έδειξαν ότι όταν ένας οργανισμός βιώνει μία αντιλαμβανόμενη απειλή, γρήγορα εκκρίνει ορμόνες που τον βοηθούν να επιβιώσει. Πιο συγκεκριμένα, όταν ο ανθρώπινος οργανισμός αξιολογήσει ένα εξωτερικό ερέθισμα ως απειλή, τότε αυτόματα εισέρχεται σε κατάσταση διέγερσης και άμεσης κινητοποίησης, μέσω του συμπαθητικού νευρικού και του ενδοκρινικού συστήματος. Οι ορμόνες αυτές, μας βοηθούν να τρέξουμε γρηγορότερα και να παλέψουμε δυνατότερα, κινητοποιώντας μία σειρά από βιοχημικές αντιδράσεις στο σώμα μας. Αυξάνουν τον ρυθμό της καρδιάς και την πίεση του αίματος, μεταφέρουν περισσότερο οξυγόνο στους μυς για να τους δώσουν δύναμη, απελευθερώνουν τον ιδρώτα σε μία προσπάθεια να δροσίσουν τους μυς ώστε να παραμείνουν αποτελεσματικοί, μεταφέρουν το αίμα μακριά από το δέρμα, προς το εσωτερικό του σώματος, ώστε να μειώσουν την απώλεια αίματος αν υπάρξει τραυματισμός. Επιπλέον, διατηρούν την προσοχή μας στην απειλή, αποκλείοντας τα υπόλοιπα γύρω ερεθίσματα. Όλες αυτές οι βιοχημικές αλλαγές και πολλές άλλες που συντελούνται όταν βιώνουμε stress, μας βοηθούν να επιβιώσουμε από περιστατικά απειλητικά για τη ζωή μας.

Παράλληλα, αυτή η κινητοποίηση του σώματος για επιβίωση, έχει και αρνητικές επιπτώσεις. Γινόμαστε για παράδειγμα ευερέθιστοι και ανυπόμονοι. Αυτό δυσχεραίνει την ικανότητά μας για αποτελεσματική εργασία, με άλλα άτομα. Με μία καρδιά που επιταχύνει τους ρυθμούς της, ίσως βρούμε δύσκολο το να εφαρμόσουμε τις ικανότητές μας, που απαιτούν περισσότερη προσοχή και

λεπτομέρεια. Η έντονη εστίαση μας στην επιβίωσή, συγκρούεται με την ικανότητά μας για ορθές κρίσεις, οι οποίες αξιοποιούν τα δεδομένα διαφόρων πηγών. Τείνουμε να είμαστε πιο επιρρεπείς σε ατυχήματα και λιγότερο ικανοί να λαμβάνουμε αποτελεσματικές αποφάσεις. Επιστημονικές έρευνες έδειξαν ότι η αντίδραση «μάχη ή φυγή», δεν πυροδοτείται μόνο από σοβαρά και απειλητικά περιστατικά για τη ζωή μας, αφού αντίστοιχη αντίδραση εμφανίζεται και σε περιπτώσεις που αντιμετωπίζουμε απλά κάτι απρόσμενο, χωρίς να είναι απαραίτητα κάτι δραματικό. Πάντα, η αντίδραση του ατόμου με τον συγκεκριμένο τρόπο (μάχη ή φυγή), έγκειται στον τρόπο που το άτομο αποκωδικοποιεί το κάθε περιστατικό. Αντιδρούμε επίσης κατ' αυτό τον μηχανισμό, όταν είμαστε εκνευρισμένοι ή αναστατωμένοι ή όταν αντιμετωπίζουμε μία κατάσταση που είναι καινούργια ή αποτελεί πρόκληση για εμάς. Αυτή η ορμονική αντίδραση τελικά «μάχη ή φυγή», καταλαμβάνει ένα μεγάλο μέρος της καθημερινότητάς μας, κάποιες φορές μάλιστα με μία τέτοια ένταση που είναι τόσο χαμηλή, ώστε να μην το καταλαβαίνουμε καν ότι μας συμβαίνει.

1.3.2 Μακροπρόθεσμη αντίδραση ή σύνδρομο γενικής προσαρμογής (general adaptation syndrome)

Ο Hans Seyle, ακολούθησε μία διαφορετική προσέγγιση από αυτή του Cannon, παρατηρώντας ότι η μακροχρόνια έκθεση στο stress, προκαλεί στο σώμα κάποιες σταθερές ψυχολογικές και φυσιολογικές αντιδράσεις-επιπτώσεις, τις οποίες ονόμασε σύνδρομο γενικής προσαρμογής. Αναγνωρίζει 3 στάδια της αντίδρασης του οργανισμού στο stress:

- **Αντίδραση συναγερμού.** Αντιδρούμε στον stressογόνο παράγοντα, με τρόπο όμοιο με την αντίδραση «μάχη ή φυγή».

- **Φάση αντίστασης.** Η αντίδραση του ατόμου στον stressογόνο παράγοντα, αυξάνεται όσο το άτομο αγωνίζεται με κάθε δυνατή διαδικασία και διαθέσιμο μέσο, ώστε να προσαρμοστεί και να αντιμετωπίσει την απειλή.

- **Φάση εξουθένωσης.** Η αντίσταση του ατόμου μειώνεται δραματικά, η ενέργεια του σώματος εξαντλείται, τα συμπτώματα του stress εντείνονται, αλλάζει ο τρόπος που σκεφτόμαστε και ερμηνεύουμε τις καταστάσεις, μέσα στις οποίες βρισκόμαστε. Μεγάλο μέρος του stress που βιώνουμε στην προσωπική και στην επαγγελματική μας ζωή είναι μάλλον «καλυμμένο», χωρίς να αποτελεί εμφανή απειλή για την επιβίωσή μας. Για παράδειγμα στην επαγγελματική μας ζωή, το περισσότερο stress προέρχεται από την υπερφόρτωση εργασιών, τις συγκρουόμενες προτεραιότητες, τις ασάφειες στους ρόλους μας, τις στενές χρονικές προθεσμίες, τις εντάσεις με συναδέλφους, το μη ευχάριστο εργασιακό περιβάλλον, κ.λπ. Αυτά μειώνουν την απόδοσή μας, διότι δαπανούμε ψυχική και νοητική ενέργεια για την αντιμετώπιση τους και μπορούν να προκαλέσουν σημαντική δυσαρέσκεια και δυστυχία. Όταν το άτομο βιώνει stress, πρέπει να σκεφτεί και να κρίνει 2 βασικά θέματα:

- αν αυτή η κατάσταση το κάνει να νιώθει απειλητικά και
- αν οι ικανότητες και οι πόροι που διαθέτει είναι επαρκείς, ώστε να αντιμετωπίσει την απειλή.

Ο βαθμός του stress που βιώνει το άτομο, εξαρτάται από το πώς αντιλαμβάνεται το μέγεθος της βλάβης που θα υποστεί από την κατάσταση που βιώνει και από το πόσο αποτελεσματικά, οι πόροι που διαθέτει, μπορούν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της κατάστασης. Αυτή η αίσθηση της απειλής, σπάνια είναι σωματική, συνήθως αφορά αντιλαμβανόμενες απειλές ως προς την κοινωνική μας εικόνα, τις απόψεις των άλλων για εμάς, τις προοπτικές προαγωγής μας ή τις βαθιές αξίες και τα πιστεύω μας. Όπως στην περίπτωση των πραγματικών απειλών, αυτές οι αντιλαμβανόμενες απειλές κινητοποιούν τον ίδιο ορμονικό μηχανισμό «μάχη ή φυγή», με όλες τις αρνητικές του συνέπειες.

1.4 Stressογόνοι παράγοντες (stressors)

Οι stressογόνοι παράγοντες, αντιπροσωπεύουν χαρακτηριστικά ή γεγονότα που λειτουργούν ως ερέθισμα σωματικού ή ψυχολογικού χαρακτήρα, που προκαλεί ένταση στο άτομο. Ανάλογα με τον

χρόνο της εμφάνισης, τη διάρκεια, τη συχνότητα και την ένταση, οι stressογόνοι παράγοντες διακρίνονται σε 4 βασικούς τύπους:

- Βραχυπρόθεσμοι – οξείς, χρονικά περιορισμένοι
- Χρόνιοι ή μακροπρόθεσμοι
- Καθημερινοί
- Προκαλούμενοι από σοβαρές αλλαγές (απολύσεις, καταστροφές, χωρισμοί).

Ανάλογα με την προέλευση του stressογόνου παράγοντα επίσης διακρίνονται σε:

- Εξωτερικούς stressογόνους παράγοντες όπως είναι οι σημαντικές αλλαγές στη ζωή μας, προβλήματα στο εργασιακό μας περιβάλλον και στις σχέσεις μας, οικονομικές δυσκολίες, υπερβολικά φορτωμένο πρόγραμμα, απαιτήσεις παιδιών και οικογένειας.

- Εσωτερικούς stressογόνους παράγοντες, όπως είναι η αδυναμία να αποδεχτούμε την πραγματικότητα, ο αρνητικός και ο απαισιόδοξος τρόπος σκέψης, οι μη ρεαλιστικές προσδοκίες και η τελειομανία.

2. Το εργασιακό stress

Το stress, αναγνωρίζεται πλέον ως ένα από τα κυριότερα προβλήματα υγείας που σχετίζονται με την εργασία και αυτό διότι συνδέεται με διάφορους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους. Η πίεση στην εργασία και το stress που δημιουργείται ως άμεση συνέπεια αυτής, αποτελούν στοιχεία της καθημερινότητάς μας. Στον εργασιακό χώρο, το φαινόμενο αυτό είναι ιδιαίτερα συχνό, καθώς η απασχόληση αποκτά όλο και μεγαλύτερη σημασία στη ζωή μας, παραμερίζοντας κατά μεγάλο μέρος την προσωπική μας ζωή. Γενεσιουργός αιτία αυτής της νέας πραγματικότητας, είναι μεταξύ των άλλων η βιομηχανοποίηση, η ιλιγγιώδης ταχύτητα με την οποία αναπτύσσεται η τεχνολογία και η παγκοσμιοποίηση. Οι αιτίες αυτές, επιτάσσουν ιδιαίτερα έντονους ρυθμούς στον χώρο της εργασίας και υψηλές απαιτήσεις, στα οποία το εργατικό δυναμικό καλείται να εναρμονίζεται και να ανταποκρίνεται με επιτυχία. Έτσι, οι εργαζόμενοι μη έχοντας σε αρκετές περιπτώσεις τα κατάλληλα εφόδια, σε επίπεδο γνώσεων (κατάρτιση, εξειδίκευση) και σε ψυχολογικό επίπεδο, βρίσκονται αντιμέτωποι με πολλές δυσκολίες, τις οποίες πρέπει να τις ξεπεράσουν, προκειμένου να επιβιώσουν και να παραμείνουν στην επαγγελματική τους θέση και ρόλο.

Συνοψίζοντας, το stress πηγάζει από τη σχέση και την αλληλεπίδραση του ατόμου και του περιβάλλοντος και συγκεκριμένα το εργασιακό stress είναι η κατάσταση κατά την οποία δεν υπάρχει ή το άτομο αντιλαμβάνεται ότι δεν υπάρχει, ισορροπία ανάμεσα στις απαιτήσεις του περιβάλλοντος ή του ατόμου και στις δυνατότητες του ατόμου. Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στην έννοια της αντίληψης, καθώς η πίεση έχει ένα υποκειμενικό χαρακτήρα. Συγκεκριμένα, οι ίδιες συνθήκες που για μερικούς μπορούν να αποτελέσουν πηγές stress, για κάποιους άλλους δεν έχουν την ίδια επίδραση. Και αυτό διότι παίζει μεγάλο ρόλο η σημασία που δίνει το άτομο σε ένα γεγονός ή σε μία κατάσταση, καθώς και το μέγεθος των ικανοτήτων που διαθέτει για την αντιμετώπισή του stressογόνου παράγοντα. Έτσι, είναι δυνατόν τα άτομα να αντιδρούν διαφορετικά σε παρόμοιας φύσης καταστάσεις, ενώ το ίδιο άτομο μπορεί να αντιδράσει διαφορετικά σε παρόμοιας φύσης καταστάσεις, σε διαφορετικές περιόδους της ζωής του. Το stress όπως αναφέρθηκε και στο 1^ο κεφάλαιο, μπορεί να θεωρηθεί ως θετικό, όταν υπάρχει σε τέτοιο βαθμό ώστε να κινητοποιεί το άτομο, για να λειτουργήσει αποτελεσματικά. Αντιθέτως, η παρατεταμένη έκθεσή του ατόμου στο stress, μπορεί να μειώσει την αποτελεσματικότητα του στην εργασία και να επιφέρει αρνητικές συνέπειες στην υγεία του και στην οικογενειακή και κοινωνική του ζωή. Ωστόσο, όλες οι εκδηλώσεις του stress στην εργασία, δεν μπορούν να θεωρηθούν ως εργασιακό stress. Το εργασιακό stress, μπορεί να προέρχεται από πολλούς και διαφορετικούς παράγοντες, που θα τύχουν ανάλυσης στη συνέχεια. Το stress, αποτελεί κίνδυνο και μπορεί ενδεχομένως να επηρεάσει οποιονδήποτε οργανισμό, ανεξάρτητα από το μέγεθός του και από τον τομέα δραστηριότητάς του και οποιονδήποτε εργαζόμενο, ανεξάρτητα από την ιεραρχική του θέση, ή τη θέση εργασίας του ή τη μορφή του συμβολαίου του. Το stress δεν αφορά μόνο τους

εργαζόμενους αλλά και τους εργοδότες, καθώς η λειτουργία και η πορεία του οργανισμού, ανεξάρτητα από τη φύση του (κερδοσκοπικός, μη κερδοσκοπικός) εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την εμπλοκή και την από απόδοση των εργαζομένων. Σύμφωνα με τους Cooper & Eaker (1988), από τη φύση τους μερικά επαγγέλματα είναι περισσότερο stressογόνα από άλλα. Ιδιαίτερα stressογόνα είναι τα επαγγέλματα εκείνα που συνεπάγονται σχέσεις με ανθρώπους, απαιτούν ταχύτητα στη λήψη των αποφάσεων, ή οι αποφάσεις που λαμβάνονται είναι δυνατό να έχουν σοβαρές οικονομικές, κοινωνικές ή άλλου είδους συνέπειες. Ενδεικτικά παραδείγματα τέτοιων επαγγελμάτων αναφέρονται τα ακόλουθα:

- Επαγγέλματα ένστολα: Πιλότοι, αστυνομικοί, φύλακες σε σωφρονιστικά ιδρύματα.
- Καλλιτεχνικά επαγγέλματα: Δημοσιογράφοι, ηθοποιοί, παρουσιαστές ραδιοφώνου και τηλεόρασης, κινηματογραφιστές.
- Επαγγέλματα διοίκησης και εμπορίου: Διευθυντές προσωπικού, διαφημιστές.
- Επαγγέλματα παραγωγής και κατασκευών: Ανθρακωρύχοι, οικοδόμοι.
- Επαγγέλματα υγείας: Ιατροί (ιδιαίτερα χειρουργοί), οδοντίατροι, νοσοκόμες, φροντιστές.
- Επαγγέλματα κοινωνικών υπηρεσιών: Δάσκαλοι, κοινωνικοί λειτουργοί.

Υγής εργασία, είναι εκείνη κατά την οποία η πίεση υπάρχει σε τέτοιο βαθμό, που να παρακινεί τους εργαζόμενους να αξιοποιούν τις ικανότητες τους. Δηλαδή, οι απαιτήσεις πρέπει να συμβαδίζουν με τις δυνατότητες των εργαζομένων. Επίσης, η πίεση σχετίζεται με τον βαθμό ελέγχου που έχουν οι εργαζόμενοι πάνω στη εργασία τους και με την υποστήριξη που λαμβάνουν από τα άτομα που εργάζονται στον ίδιο χώρο, όπως διευθυντές, προϊσταμένους και συναδέλφους.

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (World Health Organization–WHO, 1986), «ως υγεία δεν θεωρείται ότι είναι μόνο η απουσία της αρρώστιας ή της αδυναμίας, αλλά η θετική κατάσταση μιας πλήρους φυσικής, διανοητικής και κοινωνικής ευεξίας. Έτσι, το υγιές εργασιακό περιβάλλον είναι αυτό στο οποίο δεν υπάρχει απλά και μόνο η απουσία επιβλαβών συνθηκών αλλά η προώθηση άφθονων υγιών συνθηκών». Σημαντικό στοιχείο είναι η διεξαγωγή συνεχών αξιολογήσεων των κινδύνων για την υγεία και η παροχή κατάλληλης πληροφόρησης και κατάρτισης, όσον αφορά τα ζητήματα υγείας. Επιπλέον, σημαντικό στοιχείο είναι η παροχή οδηγιών και πρακτικών υποστήριξης, στις διάφορες οργανωτικές δομές του οργανισμού.

3. Πηγές του εργασιακού stress

Ένα πολύ σημαντικό 1^ο βήμα, για το κάθε άτομο ξεχωριστά και για τον κάθε οργανισμό, είναι ο εντοπισμός και η αναγνώριση εκείνων των τομέων και των στοιχείων, που φαίνεται ότι προκαλούν stress στο εργασιακό περιβάλλον. Ωστόσο, δεδομένης της πολυπλοκότητας του φαινομένου του stress, όταν αναφερόμαστε στις πηγές stress δεν μπορούμε να είμαστε απόλυτοι και κατηγορηματικοί ούτε πρέπει να αγνοούμε την προσωπική αντίληψη του κάθε ατόμου, σχετικά με το ποιους παράγοντες θεωρεί ως stressογόνους και ποιους όχι. Η συγκεκριμένη ενότητα, θα αναφερθεί σε πιθανούς stressογόνους παράγοντες στο εργασιακό περιβάλλον, τους οποίους θα κατατάξουμε σε κατηγορίες και θεωρούμε ότι επιδρούν αρνητικά στην πλειοψηφία του πληθυσμού των εργαζομένων.

Γεγονός είναι ότι το κάθε άτομο έχει κάποιες προσδοκίες, όσον αφορά την εργασία του. Όταν οι προσδοκίες αυτές έρχονται σε σύγκρουση με τις πραγματικές συνθήκες εργασίας, τότε δημιουργείται αρνητικό stress (distress) στο άτομο. Το κατά πόσο τελικά θα καταφέρει να αντιμετωπίσει το stress, εξαρτάται από την προσωπικότητά του, από τα βιώματά του και από άλλους εξωτερικούς παράγοντες. Σύμφωνα με το μοντέλο για το stress στην εργασία που προτείνει ο Cooper, οι πηγές stress κατατάσσονται στις ακόλουθες 6 κατηγορίες (Καντάς, 1995, σελίδες 105–106).

- αυτές που είναι εσωγενείς στην εργασία
- αυτές που σχετίζονται με τον εργασιακό ρόλο
- αυτές που αφορούν τις εργασιακές σχέσεις
- αυτές που σχετίζονται με την ανάπτυξη της σταδιοδρομίας του ατόμου

- αυτές που σχετίζονται με τη δομή και το κλίμα της οργάνωσης
- αυτές που αναφέρονται στη σχέση (διασύνδεση) της οικογενειακής ζωής με την εργασιακή ζωή.

Οι πηγές του stress επενεργούν συσσωρευτικά στο άτομο, με αποτέλεσμα την πιθανή εμφάνιση σε αυτό σωματικών, ψυχολογικών και συμπεριφοριστικών αντιδράσεων ή ακόμη και ψυχοσωματικών ασθενειών.

3.1 Εσωγενείς παράγοντες στην εργασία

3.1.1 Κακές συνθήκες εργασίας

Σημαντικό ρόλο διαδραματίζει ο χώρος της εργασίας για την υγεία και για την ασφάλεια των εργαζομένων και κατ' επέκταση για την αποδοτικότητά τους. Ο χώρος που ζούμε και ο χώρος που εργαζόμαστε, επηρεάζουν τις σωματικές, εγκεφαλικές και ψυχικές μας λειτουργίες. Ένα καλοδιατηρημένο κτίριο, με καλή διάταξη μέσα στον χώρο και όμορφη διακόσμηση, είναι στοιχεία που δημιουργούν στους εργαζόμενους ευχάριστα συναισθήματα και διάθεση για εργασία. Η διάταξη μέσα στον χώρο, πρέπει να είναι τέτοια που να επιτρέπει την εύκολη ροή της εργασίας με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, αποφεύγοντας παράλληλα τις άσκοπες κινήσεις, λόγω έλλειψης ελεύθερου χώρου ή μεγάλων αποστάσεων. Ωστόσο, οι περισσότεροι χώροι εργασίας δεν πληρούν τα κριτήρια για την προώθηση της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων. Έτσι, οι συνθήκες σε πολλούς οργανισμούς και κυρίως στους δημόσιους, είναι δυσάρεστες ή και πολλές φορές επικίνδυνες. Ενδεικτικά αναφέρονται ο ανεπαρκής φωτισμός (έντονος, χαμηλός ή ανύπαρκτος), ο έντονος και διαρκής θόρυβος, τοξικές ουσίες, ακτινοβολία, ακραίες θερμοκρασίες (πολύ ψηλές ή πολύ χαμηλές), δυσάρεστες μυρωδιές, έλλειψη εξαερισμού ή ελλιπή συστήματα εξαερισμού, υγρασία, καταθλιπτικός χρωματισμός του χώρου, κλπ. Ενδεικτικό παράδειγμα ιδιαίτερα ευαίσθητου—stressογόνου περιβάλλοντος, θεωρείται αυτό του νοσοκομείου που συγκεντρώνει λίγο πολύ όλες τις προαναφερθείσες κακές συνθήκες. Όλα τα παραπάνω, επηρεάζουν την παραγωγικότητα των εργαζομένων και τους δημιουργούν μεταξύ άλλων, ενοχλήσεις όπως πονοκεφάλους, εκνευρισμό, υπερένταση, αδυναμία συγκέντρωσης.

3.1.2 Βάρδιες εργασίας

Από τον Α΄ Παγκόσμιο Πόλεμο, μερικοί οργανισμοί είχαν αρχίσει να διαιρούν την ημέρα σε 2 ή 3 βάρδιες εργασίας, όχι κατ' επιλογή, αλλά αναγκαστικά. Αποτελεί κοινωνική επιταγή, ορισμένα επαγγέλματα να υπηρετούνται σε 24ωρη βάση, ιδιαίτερα εκείνα που ασκούνται σε χώρους νοσοκομείων, δημόσιων και πυροσβεστικών υπηρεσιών και άλλων παρόμοιων. (Αντωνίου, 2006, σελίδα 107). Αρκετές έρευνες, κατέδειξαν την ύπαρξη ισχυρής συνάφειας ανάμεσα στις νυχτερινές βάρδιες εργασίας και στα ιδιαίτερα υψηλά ποσοστά υπνηλίας και κόπωσης, στα προβλήματα πέψης και όρεξης και τις διαταραχές του ύπνου, όσον αφορά τη διάρκεια ή την ποιότητά του (Αντωνίου, 2006, σελίδα 107). Αυτό συμβαίνει διότι ο ανθρώπινος οργανισμός έχει το δικό του σύστημα λειτουργίας, υπάρχει δηλαδή ένας ρυθμός. Έτσι, ο νυχτερινός ύπνος θεωρείται πολύ σημαντικός για την ξεκούραση και για την καλύτερη λειτουργία του εγκεφάλου, σε αντίθεση με τον ημερήσιο ύπνο που δεν είναι το ίδιο ποιοτικός. Οι επιστήμονες, υποστηρίζουν ότι όσες ώρες και να κοιμηθεί κάποιος κατά τη διάρκεια της ημέρας, ο νυχτερινός ύπνος δεν αναπληρώνεται με τίποτα. Σύμφωνα με τους Monk & Folkard (1983), «όσοι δουλεύουν σε βάρδιες, αντιμετωπίζουν βιολογικά και συναισθηματικά προβλήματα, εξαιτίας της διαταραχής των βιολογικών τους ρυθμών, συμπεριλαμβανομένης της διαταραχής του κύκλου ύπνου / αφύπνισης, της παραμέτρου της θερμοκρασίας και του ρυθμού έκκρισης της αδρεναλίνης». Οι ίδιοι ερευνητές (Αντωνίου, 2006, σελίδα 111), υποστηρίζουν ότι η συνεργασία με όσους δουλεύουν σε βάρδιες, εξαρτάται από τον επιτυχή χειρισμό τριών αλληλοσχετιζόμενων παραγόντων:

- ύπνος

- κοινωνική και οικογενειακή ζωή

- κιρκαδιανοί ρυθμοί (βιορυθμός, το αποτέλεσμα που χαρακτηρίζει το βιολογικό ρολόι και χρονόμετρά τα γεγονότα που συμβαίνουν μία φορά την ημέρα). Η αλλαγή των βιορυθμών, επηρεάζει τη συγκέντρωση και την αποδοτικότητα του εργαζόμενου, δημιουργώντας έτσι επισφαλές εργασιακό περιβάλλον. Οι αλλαγές στη βάρδια έχουν επιπτώσεις στις φυσιολογικές λειτουργίες, αλλά πέρα απ' αυτές έχουν και κοινωνικές επιπτώσεις, καθώς διαταράσσεται η οικογενειακή και κοινωνική ζωή των ατόμων. Συμπερασματικά, περισσότερο επιβλαβής έχει αποδειχτεί η νυχτερινή βάρδια, ενώ παίζει μεγάλο ρόλο στην προσαρμοστικότητα των εργαζομένων, το να είναι σταθερές οι βάρδιες.

3.1.3 Φόρτος εργασίας

Ο φόρτος εργασίας παίζει καθοριστικό ρόλο στην δημιουργία stress, καθώς αναγκάζει τον εργαζόμενο να ανταποκριθεί επιτυχώς στα καθήκοντά του μέσα σε συγκεκριμένο χρονικό όριο και μάλιστα θεωρείται υπεύθυνος (ο φόρτος) για την εμφάνιση διαφόρων συμπτωμάτων αρνητικού stress και παθήσεων. Ουσιαστικά, το άτομο είναι υποχρεωμένο να φέρει εις πέρας πολλές και διαφορετικές μεταξύ τους δουλειές που εκκρεμούν, μέσα στο χρονικό πλαίσιο που έχει τεθεί. Έτσι, ο εργαζόμενος αισθάνεται ότι «πνίγεται», ότι χάνει τον έλεγχο, αισθάνεται εκνευρισμό, βρίσκεται σε συνεχή υπερένταση, αγωνία και βιώνει έντονο stress για τον αν τελικά θα τα καταφέρει. Σημειώνεται ότι δεν είναι μόνο ο φόρτος εργασίας που παίζει ρόλο στην ψυχική και σωματική υγεία, αλλά και το αντίθετο, ο περιορισμένος φόρτος εργασίας, όταν ακολουθείται από ακανόνιστες περιόδους έντασης, όπως συμβαίνει για παράδειγμα με τους πιλότους, που μετά από απέραντες ώρες ανίας (π.χ. υπερατλαντική πτήση) καλούνται ξαφνικά να αντιμετωπίσουν ιδιαίτερα stressογόνες καταστάσεις (Καντάς, 1995, σελίδα 106).

3.2 Ο εργασιακός ρόλος

Ο ρόλος στην εργασία, είναι ένα σύνολο από οργανωμένες ενέργειες, πράξεις και στάσεις του ατόμου, οι οποίες αντιστοιχούν σε μια καθορισμένη θέση που το άτομο έχει, στο δεδομένο εργασιακό περιβάλλον και κατ' επέκταση στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο. Η θέση, είναι ένα σύνολο δικαιωμάτων και υποχρεώσεων. Το άτομο που υλοποιεί αυτά τα δικαιώματα και τα καθήκοντα, εκτελεί έναν ρόλο. Ωστόσο, η άσκηση ενός επαγγελματικού ρόλου είναι δυνατό να συνοδεύει ορισμένες δυσκολίες όπως τον να μην είναι πλήρως ξεκάθαρα τα καθήκοντα ή οι αρμοδιότητες του εργαζόμενου ή όταν υπάρχουν διαφορετικές απαιτήσεις και προσδοκίες από (ή για) τον εργαζόμενο, που δεν συμβαδίζουν και βρίσκονται σε σύγκρουση. Όταν ένα άτομο προσλαμβάνεται σε μία θέση εργασίας, λαμβάνει μερική πληροφόρηση σχετικά με τον ρόλο του και με τα καθήκοντά του, χωρίς όμως να είναι επαρκής ως προς την σφαιρικότητα και την αντικειμενικότητα. Αποτέλεσμα της μη επαρκούς πληροφόρησης είναι το άτομο, να μην υλοποιεί κάποιες δράσεις, διότι δεν γνωρίζει ότι εμπίπτουν στο φάσμα των δικών του αρμοδιοτήτων, ή πάνω στην προθυμία και στην προσπάθεια του να προσφέρει τις υπηρεσίες του, να κατηγορηθεί ότι ξεπέρασε τα επαγγελματικά του όρια ή όπως ευρέως αναφέρεται, ότι «μπήκε σε ξένα χωράφια». Ασάφεια ρόλου, μπορεί να υπάρξει και όταν ο ίδιος ο εργαζόμενος δεν αντιληφθεί ή δεν κατανοήσει πλήρως τους στόχους του οργανισμού και τις απαιτήσεις των ανώτερων του. Σύμφωνα με τους Ivancevich & Matteson (1980), σύγκρουση ρόλων έχουμε όταν ο εργαζόμενος αισθάνεται ότι πρέπει να ικανοποιήσει διαφορετικών ειδών απαιτήσεις και προσδοκίες ή όταν η συμμόρφωση με ορισμένες απαιτήσεις του ρόλου, κάνει δύσκολη ή αδύνατη τη συμμόρφωση με κάποιες άλλες πλευρές του ρόλου. Μία τέτοια κατάσταση, μπορεί να προέρχεται από 2 διαφορετικούς ρόλους που ασκεί το ίδιο το άτομο, π.χ. εργαζόμενος και συνδικαλιστής, ή ταυτόχρονα προϊστάμενος και υφιστάμενος, οπότε υπάρχουν διαφορετικές προσδοκίες από αυτόν, από διαφορετικές ομάδες του εργασιακού χώρου (Καντάς, 1995, σελίδα 109). Οι Ross & Atmaier (1994) διέκριναν τις εξής καταστάσεις σύγκρουσης ρόλων:

- 2 διαφορετικά πρόσωπα, έχουν διαφορετικές απαιτήσεις και προσδοκίες από τον εργαζόμενο.

- Το ίδιο άτομο, έχει αντιφατικές απαιτήσεις και προσδοκίες από τον εργαζόμενο.

- Οι απαιτήσεις του ρόλου ενός ατόμου, βρίσκονται σε σύγκρουση με τις προσωπικές του αξίες.

- Το άτομο αντιμετωπίζει διαφορετικές απαιτήσεις από τον εργασιακό του χώρο και από το οικογενειακό ή κοινωνικό του περιβάλλον, έξω από τον χώρο εργασίας (Καντάς, 1995, σελίδα 109).

Ιδιαίτερης αναφοράς, τυγχάνουν οι εργαζόμενες γυναίκες, οι οποίες βιώνουν καθημερινά καταστάσεις σύγκρουσης ρόλων, καθώς τους ανατίθενται πολλαπλοί ρόλοι με υψηλές απαιτήσεις. Κάτω από αυτές τις συνθήκες, μία γυναίκα μπορεί να είναι εργαζόμενη, σύζυγος, νοικοκυρά, μητέρα, κόρη, κλπ., προσπαθώντας με κάθε δυνατό τρόπο να ανταποκριθεί εξίσου, σε όλους αυτούς τους ρόλους. Απαύγασμα όλων αυτών των ρόλων, είναι η συγκέντρωση πολλών ευθυνών στις εργαζόμενες γυναίκες, οι οποίες δημιουργούν μεγάλη πίεση και stress, επιβαρύνοντας τη σωματική και ψυχολογική τους κατάσταση. Η αμφισβήτηση του ρόλου, αποτελεί μία επιπλέον σημαντική πηγή stress. Κάθε άτομο που εργάζεται με ζήλο, περιμένει τη θετική ανταπόκριση και την αναγνώριση από τους άλλους.

Όταν όμως δεν υπάρχει αναγνώριση από τους άλλους, αλλά αντίθετα υπάρχει αμφισβήτηση, τότε στο άτομο αναπτύσσεται stress, απογοητεύεται και βρίσκεται σε μία συνεχή αγωνία και υπερένταση, γεγονός που μπορεί να το κάνει να χάσει την αυτοπεποίθησή του και να παραιτηθεί – αποστασιοποιηθεί, από τις προσπάθειες του. Σύμφωνα με τους Jimmieson & Terry (1993), η αμφισβήτηση του ρόλου, επιδρά δυσμενώς στην ψυχική ευεξία του ατόμου, ειδικά όταν χαρακτηρίζεται από μειωμένο αυτοέλεγχο. Σημαντικά, είναι τα συμπεράσματα στα οποία κατέληξε η μελέτη του Margolis κ.α. (1974). Συγκεκριμένα, εντοπίστηκαν ορισμένες σημαντικές σχέσεις μεταξύ της αμφισβήτησης του ρόλου και συγκεκριμένων συμπτωμάτων ψυχικής και σωματικής νόσου όπως κατάθλιψη, επαγγελματικής δυσaráσκειας, δυσaráσκειας από τη ζωή, μειωμένων εργασιακών κινήτρων, μειωμένων επιπέδων αυτοεκτίμησης και πρόθεσης αποχώρησης από την εργασία (Αντωνίου, 2006, σελίδα 124). Οι Ivancevich & Matteson (1980), επισημαίνουν ότι για πολλούς ανθρώπους οι ευθύνες λειτουργούν ως stressογόνος παράγοντας και αυτό προκύπτει από τη συγκεκριμένη φύση των ευθυνών, κυρίως επειδή συνδέονται με την ανάγκη λήψης δυσάρεστων διαπροσωπικών αποφάσεων.

3.3 Οι εργασιακές σχέσεις

Ο άνθρωπος, μπορεί να λειτουργήσει αποδοτικά στο εργασιακό του περιβάλλον, μόνο όταν του δίνεται η ευκαιρία να ενεργεί ελεύθερα, όταν νοιώθει ότι οι άλλοι τον υπολογίζουν και τον αναγνωρίζουν και γενικότερα όταν αισθάνεται ασφάλεια μέσα στον εργασιακό χώρο. Οι σχέσεις που δημιουργούνται μέσα σε έναν οργανισμό, αποτελούν το υπόβαθρο για την ανάπτυξη των παραγωγικών δραστηριοτήτων. Αρμονικές σχέσεις πρέπει να αναπτύσσονται ανάμεσα σε όλα τα μέλη του οργανισμού, ανεξαρτήτως θέσης. Έτσι, πρέπει να δημιουργείται η πεποίθηση στους εργαζόμενους, ότι οι θετικές αλληλεπιδράσεις και το κλίμα εμπιστοσύνης και συνεργασίας, αποβαίνουν προς κοινό ηθικό και υλικό όφελος. Ωστόσο, το κατά πόσο καλές θα είναι οι διαπροσωπικές σχέσεις στον χώρο της εργασίας, εξαρτάται και από τη νοοτροπία των εργαζομένων, καθώς, στον κάθε οργανισμό υπάρχουν άτομα άλλα περισσότερο και άλλα λιγότερο ανταγωνιστικά. Στον χώρο της εργασίας, μπορούμε να διακρίνουμε τρεις τύπους διαπροσωπικών σχέσεων:

- σχέσεις με προϊσταμένους
- σχέσεις με συναδέλφους της ίδιας βαθμίδας
- σχέσεις με υφισταμένους.

Η ηγεσία μιας οργάνωσης, παίζει τον σημαντικότερο ρόλο για την εύρυθμη λειτουργία των εργαζομένων της. Ο τρόπος διοίκησης των προϊσταμένων προς το υπόλοιπο προσωπικό, αποτελεί μία βασική πηγή stress, όταν αυτή δεν είναι η πρόβουσα. Όταν ένας προϊστάμενος είναι αυταρχικός και

φέρεται με τρόπο εξουσιαστικό, εγωιστικό και αδιάλλακτο απέναντι στους υφισταμένους του, έχει ως αποτέλεσμα τη δημιουργία έντασης, πίεσης και stress στο προσωπικό. Αντίθετα, ένας προϊστάμενος που παρέχει υποστήριξη, ενθάρρυνση, παρακίνηση, τονίζοντας τα θετικά στοιχεία των εργαζομένων του, που προβαίνει σε καλοπροαίρετη κριτική για την απόδοσή τους, σέβεται τα δικαιώματά τους, εμπλέκει το προσωπικό μέσω γόνιμου διαλόγου στη λήψη των σημαντικών αποφάσεων και που δίνει ίσες ευκαιρίες ανέλιξης, συμβάλλει στη σωματική, αλλά κυρίως στην ψυχική ευεξία και ηρεμία των υφισταμένων του. Ωστόσο, στις σχέσεις μεταξύ εργαζόμενου και προϊστάμενου, πρέπει να ληφθεί υπόψη και το stress που ενδεχομένως βιώνει και ο προϊστάμενος. Στην περίπτωση που κάποιος προϊστάμενος είναι υπεύθυνος για υλικά αντικείμενα, συνήθως δεν δίνει και πολύ σημασία στις εργασιακές σχέσεις. Αυτό που τον ενδιαφέρει περισσότερο, είναι η επίδοση των εργαζομένων.

Σύμφωνα με τους Cooper & Marshall (1978), τα επίπεδα του «διευθυντικού» stress είναι υψηλότερα για τους επιστήμονες που προήχθησαν σε ανώτατες θέσεις επί τη βάσει της εξέχουσας εργασιακής τους απόδοσης, χωρίς όμως να έχουν λάβει την κατάλληλη εκπαίδευση για ανώτατα στελέχη, εξαιτίας των πλημμελών εργασιακών σχέσεων. Επίσης, υποστηρίζουν ότι το βασικό χαρακτηριστικό των σύγχρονων διευθυντών πρέπει να είναι η ικανότητα να παραχωρούν αρμοδιότητες σε άλλους και να διοικούν συμμετοχικά (Αντωνίου, 2006, σελίδα 131). Οι Gowler & Legge (1975), επισήμαναν ορισμένους ειδοποιούς παράγοντες που καθιστούν τη συμμετοχική διοίκηση ως ένα ιδιαίτερο stressογόνο παράγοντα για τους προϊστάμενους, δηλαδή:

- Λανθασμένη αντιστοιχία, τυπικών και πραγματικών δυνατοτήτων.
- Απέχθεια, για τη διάβρωση του επίσημου ρόλου και της εξουσίας (απώλεια της κοινωνικής θέσης και των απολαβών).
- Ασυμβίβαστες πιέσεις, όπως απαιτήσεις τόσο για επίδειξη συμμετοχικού πνεύματος και απόδοσης υψηλών προδιαγραφών.
- Άρνηση των υφισταμένων να συμμετέχουν στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων (Αντωνίου, 2006, σελίδα 131).

Stress στον εργαζόμενο μπορεί να προκύψει και όταν ο προϊστάμενος του αρνείται συστηματικά την αναγνώριση, που ο ίδιος πιστεύει ότι αξίζει. Αυτό, δημιουργεί το αίσθημα της υποτίμησης, καταστρέφει την ικανοποίηση από την εργασία και μειώνει τα κίνητρα για τη βελτίωση της απόδοσης και της προώθησης των νέων εξελίξεων (Fontana, 1993, σελίδα 67). Η επίδραση που έχουν οι συνάδελφοι στην ψυχολογία του κάθε εργαζόμενου, είναι καθοριστικής σημασίας. Ειδικότερα, η υποστήριξη από τους συναδέλφους όμοιας βαθμίδας, κάνει το άτομο να αισθάνεται άνετα, ευχάριστα και γεμάτο αυτοπεποίθηση. Η κλασική μελέτη των French & Caplan (1973), επιβεβαίωσε τον ευεργετικό ρόλο των ισορροπημένων σχέσεων του κάθε εργαζόμενου με τους συναδέλφους του, καθώς διαπίστωσαν ότι η κοινωνική υποστήριξη από αυτούς (τους συναδέλφους), μπορεί να λειτουργήσει διαμεσολαβητικά όσον αφορά τις επιδράσεις του εργασιακού stress, όπως για παράδειγμα στα επίπεδα γλυκόζης και κορτιζόνης και αρτηριακής πίεσης (Αντωνίου, 2006, σελίδα 134). Βασικοί stressογόνοι παράγοντες είναι η ύπαρξη ανταγωνισμού και η έλλειψη συναδελφικής ομάδας που χαρακτηρίζεται από αμοιβαία εμπιστοσύνη, αλληλοβοήθεια, καλή επικοινωνία και συνεργασία. Τα άτομα που είναι ανταγωνιστικά, δεν καλλιεργούν σχέσεις αλληλεγγύης και αλληλοσυμπαραστάσης, σε τυχόν προβλήματα. Όταν η ανταγωνιστικότητα επικρατεί στις ανθρώπινες σχέσεις, τότε μαζί της επικρατεί η επιφυλακτικότητα και δεν υπάρχει η αποφόρτιση των προσωπικών προβλημάτων (Σταθάτου, 1989). Παρόλο που η ομάδα των συναδέλφων μπορεί να αποτελέσει το στήριγμα του κάθε εργαζόμενου, ικανοποιώντας τις εσωτερικές ψυχολογικές και κοινωνικές του ανάγκες, μπορεί επίσης να του προκαλέσει μεγάλη η πίεση όταν τον υποχρεώνει να υλοποιήσει κάποιες δράσεις, σε καθορισμένο χρονικό πλαίσιο ή όταν τον αναγκάζει πιεστικά, να συμμορφωθεί σε ορισμένους κανόνες. Δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι το κάθε άτομο έχει τη δική του ξεχωριστή προσωπικότητα, διαφορετικές ανάγκες, διαφορετικά κίνητρα, ενδεχομένως και διαφορετικές προσδοκίες. Χαρακτηριστική είναι η επισήμανση του πρωτοπόρου του stress, Hans

Selye, που αναφέρει ότι, «η υποχρέωση να συνυπάρξει κανείς με άλλους ανθρώπους συνιστά ένα από τα πιο stressογόνα γεγονότα της ζωής» (Αντωνίου, 2006, σελίδα 127). Τέλος, ιδιαίτερες δυσκολίες αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενες γυναίκες με τους υφισταμένους τους, αν κατέχουν κάποια σημαντική θέση προϊσταμένου και με τους ανωτέρους τους ή με τους συναδέλφους τους, της ίδιας ιεραρχικής βαθμίδας. Παρότι οι γυναίκες έχουν αποδείξει εδώ και πολλά έτη τις ικανότητές τους στον τομέα της απασχόλησης, υπάρχει ακόμη και σήμερα κοινωνικός ρατσισμός, από ένα ποσοστό ανθρώπων, ακόμα και από τις ίδιες τις γυναίκες μεταξύ τους. Άλλοτε πάλι, οι γυναίκες πέφτουν θύματα σεξουαλικής παρενόχλησης στον εργασιακό τους χώρο, η οποία μπορεί να εκφράζεται μέσω υπονοούμενων ή με χειρονομίες, γεγονότος που αυξάνει σε μεγάλο βαθμό το άγχος τους.

3.4 Η επαγγελματική ανάπτυξη

Η επαγγελματική ανάπτυξη, είναι ένα ζήτημα που μπορεί για πολλά άτομα να αποτελεί stressογόνο παράγοντα. Ο φόβος της απόλυσης ή η αγωνία για ενδεχόμενη προαγωγή, δημιουργούν stress και ανησυχία στους εργαζόμενους. Το stress αυτό όμως, διαφοροποιείται ανάλογα με την ηλικία και τα χρόνια απασχόλησης. Ένας νέος σε ηλικία άνθρωπος, που προσλαμβάνεται σε μία εργασία, έχει κάποιες προσδοκίες μεταξύ των οποίων είναι και η επαγγελματική του ανάπτυξη. Όταν όμως αυτές οι προσδοκίες του έρχονται σε σύγκρουση με τους στόχους και με τις απαιτήσεις της οργάνωσης, τότε επηρεάζεται η συναισθηματική και η ψυχική του κατάσταση. Όπως επίσης, όταν το άτομο αυτό δέχεται ανταγωνιστική ή επιθετική συμπεριφορά από τους άλλους αμφισβητώντας ταυτόχρονα τον ρόλο του και τις ικανότητές του, το αποτέλεσμα είναι το άτομο αυτό να βιώνει έντονο stress, να αισθάνεται απόρριψη, να μειώνεται η αυτοπεποίθησή του, να μην έχει διάθεση να πάει στη εργασία του, κάνοντας έτσι πολλές απουσίες. Στην περίπτωση ενός μεσήλικα, με χρόνια επαγγελματικής ενασχόλησης, το stress που αναπτύσσει αφορά κυρίως το αίσθημα της ανασφάλειας, σχετικά με τις εξελίξεις στο γνωστικό του πεδίο. Ο ίδιος, αισθάνεται ότι οι γνώσεις που κατέχει δεν επαρκούν ώστε να ανταποκριθεί στις νέες απαιτήσεις που επιτάσσει το οικείο αλλά και το ευρύτερο εργασιακό του περιβάλλον. Οι περιορισμένες ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης, σε συνδυασμό με την επαγγελματική κόπωση, οδηγούν τα άτομα αυτά πολλές φορές στην απομόνωση και αισθάνονται την εργασία τους μονότονη, χωρίς ουσία και ενδιαφέρον. Άλλη αιτία του stress, για τα άτομα αυτής της ηλικίας, είναι η δυσκολία να συνδυάσουν την επαγγελματική με την προσωπική τους ζωή, καθώς οι αντοχές τους και τα ψυχικά τους αποθέματα, σταδιακά περιορίζονται. Τέλος, διακριτός stressογόνος παράγοντας για τη συγκεκριμένη ομάδα εργαζομένων, αποτελεί η έξοδος από την εργασία, μέσω πρόωρης σύνταξης. Στην περίπτωση αυτή, το άτομο ενώ νιώθει και είναι ακόμα παραγωγικό, άρα χρήσιμο για την ευρύτερη κοινωνία, τίθεται αυτομάτως σε μια κατάσταση «αχρησίας» και παρακμής, σε ένα νέο περιβάλλον όπου καλείται να ανακαλύψει νέους τρόπους ενασχόλησης, για την πλήρωση των αναγκών του, γεγονός που του ασκεί σημαντική ψυχολογική πίεση.

3.5 Δομή και οργάνωση του εργασιακού χώρου

Το άτομο, εισέρχεται στον οργανισμό, που αποτελεί τον χώρο εργασίας του, με ένα μεγάλο ή μικρό αριθμό εσωτερικών αναγκών. Αν ο οργανισμός δημιουργήσει ένα κλίμα για το άτομο, που θα του επιτρέψει την ικανοποίηση των αναγκών του, τότε το άτομο θα εργαστεί παραγωγικά και θα αποδώσει. Αν όμως το ευρύτερο σύστημα, δεν δώσει τις ευκαιρίες αυτές για ικανοποίηση των αναγκών του ατόμου, τότε το άτομο θα προτάξει τις δικές του ανάγκες ως προτεραιότητα του και όχι τους στόχους του οργανισμού. Υπερβολικές και σε πολλές περιπτώσεις ανεξέλεγκτες απαιτήσεις και πιέσεις, μπορούν να προκληθούν από τον λανθασμένο σχεδιασμό της εργασίας, από κακή διαχείριση και από ανικανοποίητες εργασιακές συνθήκες. Εξαιτίας αυτών των συνθηκών, είναι δυνατόν οι εργαζόμενοι να μην λαμβάνουν την ικανοποιητική υποστήριξη από τους άλλους ή να μην έχουν αρκετό έλεγχο της εργασίας τους και των πιέσεων της (Leka, 2003). Όσο περισσότερο οι απαιτήσεις

και οι πιέσεις της εργασίας ταιριάζουν με τις γνώσεις και με τις δεξιότητες των εργαζομένων και όσο περισσότερη υποστήριξη λαμβάνουν οι εργαζόμενοι από τους άλλους στην εργασία ή σε σχέση με την εργασία, τόσο μικρότερη είναι η πιθανότητα να βιώσουν εργασιακό stress. Επίσης, όσο περισσότερο έλεγχο έχουν οι εργαζόμενοι πάνω στην εργασία τους και στον τρόπο που την εκτελούν και όσο περισσότερο συμμετέχουν στις αποφάσεις που την αφορούν, τόσο λιγότερες είναι οι πιθανότητες να αισθανθούν άγχος.

3.6 Σχέση οικογενειακής και εργασιακής ζωής

Η σωματική και η ψυχική ευεξία των εργαζομένων, δεν επηρεάζεται μόνο από το εργασιακό τους περιβάλλον αλλά και από τις προσωπικές τους στάσεις και από τα οικογενειακά προβλήματα που ενδεχομένως να αντιμετωπίζουν. Η οικογενειακή ζωή είναι αμφίπλευρη, από τη μία αποτελεί το βασικότερο στήριγμα για τον κάθε άνθρωπο, όταν υπάρχουν υγιείς σχέσεις ανάμεσα στα μέλη της και από την άλλη, μπορεί να αποτελέσει τη σημαντικότερη πηγή stress, όταν χαρακτηρίζεται από προβληματικές σχέσεις μεταξύ των μελών της. Οι απαιτήσεις της οικογένειας και οι απαιτήσεις της εργασίας, πολλές φορές όχι μόνο απλά δεν συμβαδίζουν, αλλά έρχονται σε σύγκρουση, καθιστώντας το άτομο ανίκανο να δημιουργήσει τις απαιτούμενες ισορροπίες. Το γεγονός αυτό, προκαλεί μεγάλο άγχος ιδιαίτερα στις γυναίκες που εργάζονται και είναι και μητέρες. Αυτές οι γυναίκες, συνήθως προσπαθούν να ανταποκριθούν στις εργασιακές τους υποχρεώσεις και να εξελιχθούν επαγγελματικά, αλλά προσπαθούν ταυτόχρονα να ανταποκριθούν και στα οικογενειακά τους καθήκοντα.

Σύγκρουση ρόλων, μπορεί να υπάρξει όταν δεν μπαίνουν όρια, με αποτέλεσμα τα προβλήματα της εργασίας να μεταφέρονται στο σπίτι, αν σε μία οικογένεια εργάζονται και οι δύο σύζυγοι, ή αν ο ένας από τους δύο συζύγους χρειάζεται να κάνει τακτικά επαγγελματικά ταξίδια, ή αν ο ένας εκ των δύο υποχρεώνεται να μετακομίσει για επαγγελματικούς λόγους, δημιουργώντας με αυτό τον τρόπο διλήμματα στα μέλη της υπόλοιπης οικογένειας. Οι Hall & Hall (1980), υποστήριξαν ότι για μια μοντέρνα διπλής καριέρας οικογένεια δεν υπάρχει πλέον ο παραδοσιακός πλήρους απασχόλησης γονέας ή σύζυγος. Ο όρος **οικογένεια διπλής καριέρας**, εισήχθη αρχικά από τους κοινωνιολόγους Rhona & Robert Rapoport (1971), προκειμένου να αναφερθούν σε οικογένειες που και οι δύο σύζυγοι επεδίωκαν επαγγελματική καριέρα και ταυτοχρόνως αποτελούσαν μέλη μιας τυπικής οικογένειας. Έχει διαπιστωθεί ότι, οι παντρεμένες γυναίκες σε διευθυντικές θέσεις που είχαν μικρά παιδιά, βίωναν εντονότερα τη σύγκρουση των ρόλων, είχαν μεγαλύτερο φόρτο εργασίας, αισθήματα ενοχής και γενικά η υγεία τους βρισκόταν σε χειρότερη κατάσταση, συγκρινόμενη με αυτή των ανδρών συναδέλφων τους (Αντωνίου, 2006, σελίδα 145). Κατά τους Pearlin & Turner (1987), κυριότερα προβλήματα που αναφύονται μεταξύ των δύο συζύγων και δημιουργούν stress, που μεταφέρεται προς το χώρο της εργασίας είναι:

- Έλλειψη αμοιβαιότητας, δηλαδή ο ένας από τους δύο πιστεύει ότι η προσφορά του στην οικογένεια είναι μεγαλύτερη από του άλλου.
- Ανισότητα στη συναισθηματική προσφορά, που πιθανόν διαβλέπει ο ένας από τους δύο.
- Έλλειψη αυτοεπιβεβαίωσης, όταν ο ένας από τους δύο νιώθει ότι η αυτοεικόνα που έχει, δεν επιβεβαιώνεται στα μάτια των άλλων μελών της οικογένειας.
- Διάψευση των προσδοκιών όσον αφορά το ρόλο του/της συζύγου, απογοήτευση δηλαδή ως προς αυτά που περίμενε από το γάμο (Καντάς, 1995, σελίδα 112).

Άρα, οι περισσότερες αιτίες του εργασιακού stress, αφορούν τον τρόπο με τον οποίο είναι σχεδιασμένη η εργασία και τον τρόπο με τον οποίο διοικούνται οι οργανώσεις. Επειδή αυτές οι πτυχές της εργασίας έχουν τη δυνατότητα πρόκλησης βλάβης, καλούνται κίνδυνοι σχετιζόμενοι με το stress ή (αλλιώς) πιο απλά, stressογόνοι παράγοντες. Η δημιουργία ενός περιβάλλοντος ικανοποίησης και ευεξίας για τους εργαζομένους, αποβάλλει και περιορίζει σημαντικά το stress γενικά από τον οργανισμό και αυτό έχει άμεσο αντίκτυπο στην απόδοση και στην παραγωγικότητα των εργαζομένων, άρα, δημιουργεί αξία στον οργανισμό και στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο.

4. Συμπτώματα και συνέπειες του εργασιακού stress

Παρά το ότι το stress είναι ένα θέμα που μας απασχολεί αρκετά στην καθημερινότητά μας, δεν είναι πάντα ξεκάθαρο το πότε μπορούμε να πούμε ότι κάποιος υποφέρει από αυτό. Έτσι, πολλές φορές αποδίδουμε τα συμπτώματα και τις συμπεριφορές σε άλλες αιτίες, αλλά στην πραγματικότητα οφείλονται σε καταστάσεις stress που αντιμετωπίζει το άτομο. Το γεγονός αυτό, γίνεται ακόμη πιο δύσκολο όταν το άτομο κλείνεται στον εαυτό του και δεν εξωτερικεύει τα συναισθήματά του. Ωστόσο, επιστημονικά έχουν καταγραφεί ορισμένα συμπτώματα ώστε να μπορέσουμε να εντοπίσουμε έγκαιρα, αν κάποιο άτομο υποφέρει από stress. Πριν γίνει αναφορά στα έκδηλα συμπτώματα του stress, πρέπει να αναφέρουμε ξανά ότι δεν επηρεάζονται όλα τα άτομα από τους ίδιους stressογόνους παράγοντες και ότι δεν εμφανίζουμε όλοι με τα ίδια συμπτώματα, ούτε την ίδια ένταση στο stress. Οι ιδιαίτερες οργανικές ευαισθησίες που έχει ο καθένας, ο βαθμός του προβλήματος, η χρονική διάρκεια που αντιμετωπίζει κάποιος το αρνητικό stress και η γενικότερη κατάσταση της υγείας του, είναι μεταξύ των άλλων, παράγοντες που επηρεάζουν την ένταση με την οποία εκδηλώνονται τα συμπτώματα. Το stress, έχει συνδεθεί με ποικίλα προβλήματα υγείας που εκδηλώνονται μέσω μιας μακράς σειράς σωματικών και ψυχικών συμπτωμάτων.

Οι ειδικοί (Charlesworth & Nathan, 1984 και Cooper & Quick, 1999), εκτιμούν ότι το 50% με 80% των ασθενειών γενικότερα, συνδέονται κατά κάποιον τρόπο με το stress. Συγκεκριμένα, οι ακόλουθες παθήσεις που σχετίζονται με το stress, έχουν κατηγοριοποιηθεί από τον Cooper (1988). Από αυτές, οι 2 πρώτες είναι πλέον γενικά αποδεκτό ότι έχουν άμεση σχέση με το stress. Όσον αφορά τις υπόλοιπες, παρόλο που μεσολαβητικοί παράγοντες όπως η διατροφή, το κάπνισμα και ο γενικότερος τρόπος ζωής παίζουν κάποιο ρόλο, το stress ωστόσο αποτελεί έναν πρόσθετο παράγοντα επιδείνωσης:

- Ασθένειες και ενοχλήσεις
- Υπέρταση
- Καρδιακή προσβολή
- Ημικρανίες
- Πονοκέφαλοι έντονοι
- Άσθμα
- Κολίτιδα
- Καρκίνος
- Ρευματοειδής αρθρίτιδα
- Δυσκοιλιότητα
- Υψηλή πίεση αίματος
- Δερματολογικές παθήσεις
- Κρίσεις πανικού
- Κατάθλιψη
- Σωματικά συμπτώματα
- Ανορεξία
- Δυσπεψία
- Κόπωση ή λήθαργος
- Αϋπνία
- Δυσκοιλιότητα ή διάρροια
- Πονοκέφαλοι
- Ναυτία
- Αυξημένη κατανάλωση φαγητού
- Αυξημένο κάπνισμα
- Απώλεια σεξουαλικού ενδιαφέροντος
- Ψυχικά συμπτώματα

- Ευερεθιστότητα και επιθετικότητα
- Δυσχέρεια αντιμετώπισης δύσκολων καταστάσεων
- Αισθήματα αποτυχίας
- Δυσκολία στη λήψη αποφάσεων
- Συχνές αλλαγές διάθεσης
- Απώλεια αίσθησης του χιούμορ
- Δυσκολία συγκέντρωσης
- Έλλειψη αυτοεκτίμησης
- Απώλεια ενδιαφέροντος για τους άλλους ανθρώπους
- Απομόνωση (Αντωνίου, 2006, σελίδα 43).

Ειδικότερα, σχετικά με τις επιδράσεις του εργασιακού stress στους υπαλλήλους, οι Jones & Dubois (1989) αναφέρουν ότι το τίμημα για τις επιχειρήσεις περιλαμβάνει μία σειρά επιβλαβών επιδράσεων, για το άτομο και για την επιχείρηση όπως:

- Επαγγελματική δυσαρέσκεια
- Αυξημένο αριθμό αποχωρήσεων και αναρρωτικών αδειών
- Μειωμένη αποδοτικότητα
- Αυξημένα σφάλματα και συχνά ατυχήματα
- Ανταγωνιστική ομαδική δράση
- Έλλειψη δημιουργικότητας
- Δαπάνες αντικατάστασης
- Πρόωρη σύνταξη
- Οργανωτική κατάρρευση (Αντωνίου, 2006, σελίδα 43).

5. Τα σύνδρομα του εργασιακού stress

Σύνδρομο, καλείται ένα συγκεκριμένο σύνολο διακριτών κλινικών συμπτωμάτων και σημείων, που σχετίζονται με την ίδια κλινική εικόνα ενός ατόμου. Ως σύνδρομο του εργασιακού stress, καλούνται εκείνα τα σύνδρομα που σχετίζονται και συνδέονται άμεσα, με το εργασιακό stress. Είναι σύνδρομα που έχουν ως γενεσιουργό αιτία το stress στους εργαζόμενους ή προκύπτουν από την συνεχή και παρατεταμένη έκθεση των εργαζομένων, σε stressογόνο περιβάλλον.

5.1 Το σύνδρομο mobbing

Ο όρος mobbing, προέρχεται από την αγγλική λέξη mob που σημαίνει επιτίθεμαι, περικυκλώνω, ενοχλώ και εκφράζει σήμερα την συστηματική ψυχολογική επίθεση και στρατηγική περιθωριοποίησης, που δέχονται ατομικά στο εργασιακό περιβάλλον, από τους ιεραρχικά ανωτέρους ή τους συναδέλφους τους, οι ανεπιθύμητοι για διάφορους λόγους εργαζόμενοι. Ως όρος, χρησιμοποιήθηκε το 1800 από τους βρετανούς βιολόγους, στην περιγραφή της επιθετικής συμπεριφοράς κατά την πτήση, ορισμένων ειδών αποδημητικών πουλιών. Το 1900, ο ηθολόγος Konrad Lorenz χρησιμοποιεί τη λέξη για να ερμηνεύσει την εχθρική συμπεριφορά της πλειοψηφίας της αγέλης, έναντι των αδύνατων ζώων της ίδιας ράτσας. Ο Γερμανός ψυχολόγος Heinz Leyman, ένας ίσως από τους εγκυρότερους σύγχρονους μελετητές της ψυχολογίας της εργασίας, είναι ο 1^{ος}, που στη δεκαετία του 1980, αποδίδει τον όρο στην ανθρώπινη κοινωνία, περιγράφοντας το σύνολο των αρνητικών επιδράσεων στην υγεία, από την ηθική παρενόχληση στους εργασιακούς χώρους, ως «σύνδρομο mobbing». Τα τελευταία έτη, στους εργασιακούς χώρους αναπτύχθηκε ένα νέο φαινόμενο γνωστό ως σύνδρομο mobbing, το οποίο, αν και η πραγματική του διάσταση δεν είναι ακόμα γνωστή, αποτελεί σοβαρό πρόβλημα για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων. Το σύνδρομο mobbing, ορίζεται ως «*η άσκηση, στο πλαίσιο των σχέσεων μεταξύ συναδέλφων ή μεταξύ ανωτέρου και κατωτέρου στην ιεραρχία, μιας συστηματικής και διαρκούς επίθεσης σε βάρος ενός προκαθορισμένου θύματος, προκειμένου να ωθηθεί στο να εγκαταλείψει τη θέση εργασίας του*». Το σύνδρομο mobbing,

δεν αποτελεί μια αυτούσια νοσολογική οντότητα, αλλά το πλαίσιο για επανειλημμένες ψυχολογικές ή άλλου τύπου και βαθμού, επιθέσεις που περιλαμβάνουν διαρκείς και αδικαιολόγητες επικρίσεις και συκοφαντίες, ανάθεση άχαρων και υποτιμητικών καθηκόντων και για ενέργειες που θα μπορούσαν να θίξουν την επαγγελματική και κοινωνική εικόνα του θύματος, στο πλαίσιο των εργασιακών σχέσεων. Οι διαστάσεις του φαινομένου, δεν είναι δυνατό να υποτιμηθούν. Οι πρώτες επιστημονικά τεκμηριωμένες μελέτες, δείχνουν ότι το mobbing προκαλεί καταστροφικά αποτελέσματα στη σωματική και στην ψυχική υγεία των εργαζόμενων και κατ' επέκταση των οικογενειών τους.

Η προσβλητική μεταχείριση, οδηγεί πολλούς εργαζόμενους σε μακροχρόνια απουσία από την εργασία, λόγω ανικανότητας προς εργασία, ή τους αναγκάζει να παραιτηθούν. Σύμφωνα με τη Γαλλίδα ψυχίατρο Marie France Hirigoyen, ο «δράστης» είναι μια προσωπικότητα που ικανοποιείται πληγώνοντας τους συνανθρώπους του και αναπτύσσει την αυτοεκτίμησή του, μεταφέροντας στους άλλους τον πόνο που αδυνατεί να αισθανθεί και τις εσωτερικές του αντιθέσεις, που αρνείται να επεξεργαστεί. Το σύνδρομο mobbing εκδηλώνεται κυρίως, με σοβαρές επιπτώσεις που μπορεί να λάβουν τη μορφή αυξημένων δυσκολιών συνεργασίας, μειωμένης αντοχής στο άγχος, σωματικής δυσφορίας, καταχρήσεων και ψυχολογικών αντιδράσεων. Επίσης, μπορεί να επιφέρει στον εργαζόμενο δυσκολίες στον ύπνο, κατάθλιψη, ανάπτυξη διαφόρων μορφών μανίας, κάποιες φορές έντονη επιθετικότητα, σωματική κόπωση ή/και τάσεις αυτοκτονίας. Αν δεν σταματήσει άμεσα η παρενόχληση, αν δεν ερευνηθούν οι αιτίες που την προκάλεσαν στον εργασιακό χώρο και αν δεν ληφθούν τα κατάλληλα μέτρα, τότε υπάρχει ο κίνδυνος τα προβλήματα να γίνουν τόσο σοβαρά, ώστε να χρειαστεί μακροχρόνια ιατρική και ψυχοθεραπευτική φροντίδα, από ειδικούς.

Οι αρνητικές συνέπειες για τους οργανισμούς, σε ότι αφορά την αποδοτικότητα και τις οικονομικές επιδόσεις είναι σημαντικές, καθώς παρατηρήθηκε ότι το επίπεδο απόδοσης ενός εργαζόμενου που υφίσταται mobbing, μπορεί να σημειώσει πτώση κατά 80% όσον αφορά τις ικανότητές του, τις αντιστάσεις του στο εργασιακό stress και την προσοχή του. Αποτέλεσμα αυτών, είναι η εκδήλωση ψυχικής ή σωματικής ασθένειας, που θα τον οδηγήσει στην απουσία από την εργασία. Το mobbing, οδηγεί σε ασθένειες που σχετίζονται με το εργασιακό stress και συνιστούν σοβαρό κίνδυνο για την υγεία, καθώς υφίσταται σαφής σχέση μεταξύ της ηθικής παρενόχλησης και του stress και της εργασίας με υψηλό βαθμό έντασης, αυξημένο ανταγωνισμό και μειωμένη αίσθηση εργασιακής ασφάλειας. Εθνικές νομοθεσίες προηγμένων κρατών όπως είναι η Ιταλία, η Σουηδία και η Γερμανία, αναγνωρίζουν πλέον το σύνδρομο mobbing, ως επαγγελματική ασθένεια και ως βασική αιτία για την εκδήλωση σοβαρών εργατικών ατυχημάτων. Ενδεικτικά, όσον αφορά τους Έλληνες εργαζόμενους αναφέρεται ότι:

- Ο ένας στους 10, παραδέχεται συνθήκες εκφοβισμού στην εργασία του.
- Το 5% των Ελλήνων εργαζομένων και το 8% των Ευρωπαίων, αναφέρουν περιστατικά σωματικής βίας στην εργασία τους.
- Το 80% μειώνει την αποδοτικότητά του, εξαιτίας του mobbing.
- Το 50% των θυμάτων του συνδρόμου, αναφέρει ότι υποφέρει από έντονο stress.

5.2 Το σύνδρομο bullying

Στα αγγλικά, η λέξη bully σημαίνει κακομεταχειρίζομαι και αποπαίρνω. Ο όρος bullying, είναι συνυφασμένος στο ευρύ κοινό με τον σχολικό εκφοβισμό, διότι αρχικά χρησιμοποιήθηκε αποκλειστικά για να περιγράψει τις ταπεινώσεις, τις δοκιμασίες ή τις απειλές, από ορισμένα παιδιά ή από ομάδες παιδιών, που επέβαλαν σε άλλα παιδιά και δεν αφορούσε τον εργασιακό χώρο.

Ο εκφοβισμός έχει οριστεί ως μια επιθετική, σκόπιμη πράξη ή συμπεριφορά, που εκδηλώνεται από ένα άτομο ή από μία ομάδα ατόμων επαναλαμβανόμενα, έχει διάρκεια στον χρόνο και απευθύνεται σε ένα άτομο (θύμα) που αδυνατεί να υπερασπιστεί εύκολα τον εαυτό του (Olweus, 1993). Ο ορισμός αυτός, υπογραμμίζει τη σκοπιμότητα του εκφραστή της βίαιης συμπεριφοράς και την πρόκληση φυσικής ή ψυχολογικής βλάβης, στα θύματα. Η διαφορά του εκφοβισμού από τις

συνηθισμένες διαμάχες μεταξύ των παιδιών, είναι ότι αυτός εμφανίζει επαναληψιμότητα και ότι υπάρχει ανισορροπία ισχύος, μεταξύ του θύτη και του θύματος, με την επιβεβαίωση της κυριαρχίας του θύτη πάνω στο θύμα (ως προς την ηλικία, τη φυσική δύναμη κ.λπ.) (Cullingford & Morrison, 1995). Ο Νορβηγός καθηγητής Dan Olweus, ήταν ο 1^{ος} που χρησιμοποίησε τον όρο bullying, σε έρευνες που έγιναν σε σχολεία. Ακολούθως, εξαπλώθηκε στις επιθέσεις που παρουσιάζονται σε άλλες δραστηριότητες όπως οι ένοπλες δυνάμεις, ο αθλητισμός, η οικογενειακή ζωή και ο εργασιακός χώρος. Ο όρος bullying, είναι πιο ευρέως διαδεδομένος από τον όρο mobbing. Ως όροι, ουσιαστικά ταυτίζονται στα αποτελέσματα στους εργαζόμενους και στους οργανισμούς. Η διαφοροποίηση τους, είναι διακριτή στο ότι το bullying ασκείται κυρίως από τους ιεραρχικά ανώτερους, σε σχέση με το mobbing το οποίο είναι πιο πολύ ομαδικό φαινόμενο.

5.3 Το σύνδρομο εξουθένωσης burn-out

Στα μέσα της δεκαετίας του 1970, χρησιμοποιήθηκε για 1^η φορά στις ΗΠΑ ο όρος burn-out, για να περιγράψει μια επαγγελματική παθολογία, που εκδηλώνεται με μεγάλη συχνότητα σε εργαζόμενους που ασκούν κοινωνικό λειτουργήμα (ιατρούς, νοσοκόμους, αξιωματικούς, κοινωνικούς λειτουργούς, δασκάλους κλπ.). Η επαγγελματική αυτή παθολογία, χαρακτηρίζεται από γρήγορη κατανάλωση των ενεργειακών ψυχοσωματικών αποθεμάτων και μείωση των επαγγελματικών επιδόσεων. Οφείλεται κυρίως, στις αρνητικές συνέπειες του χρόνιου εργασιακού stress στην υγεία, και σε ψυχοκοινωνικούς παράγοντες. Ο όρος, προέρχεται από την αθλητική αργκό της δεκαετίας του 1930 στις ΗΠΑ. Περιγράφει εκείνους τους αθλητές, που μετά από μεγάλες επιδόσεις, δεν μπορούσαν πλέον, «καμένοι» στην κυριολεξία, να προσφέρουν τα αναμενόμενα, σε αγωνιστικό επίπεδο.

Αναλογικά, όσοι ασκούν κοινωνικό λειτουργήμα και εκδηλώνουν το σύνδρομο εξουθένωσης ή σύνδρομο της ολοκληρωτικής εξάντλησης, αδυνατούν να εξασκήσουν τα επαγγελματικά τους καθήκοντα και να συνδράμουν εκείνους που έχουν ανάγκη τις υπηρεσίες τους. Σύμφωνα με τους ειδικούς, το σύνδρομο εξουθένωσης, αποτελεί μια από τις συνέπειες του εργασιακού stress. Θεωρείται όμως μια κατάσταση πολύ πιο σύνθετη, γιατί δεν χαρακτηρίζεται μόνο από τους αντικειμενικούς και υποκειμενικούς παράγοντες που συνθέτουν το stress, αλλά εξαρτάται και από ποικίλες κοινωνικές και μορφωτικές μεταβλητές, οι οποίες δρώντας ως καταλύτες, συντελούν στο πέρασμα από το stress στην εξουθένωση. Τα χαρακτηριστικά συμπτώματα της εξουθένωσης είναι τρία: η εξάντληση, ο κυνισμός και η αναποτελεσματικότητα.

- Η εξάντληση, προέρχεται από την επίδραση του εργασιακού stress στην ψυχική και σωματική υγεία.
- Ο κυνισμός, αποτελεί έκφραση της αρνητικής στάσης του πάσχοντος προς τους άλλους και προς την εργασία του.
- Η αναποτελεσματικότητα, είναι το προϊόν μιας αρνητικής αυτοεκτίμησης.
- Η φυγή από το εργασιακό γίνεσθαι, η απώλεια του αυτοελέγχου, η εμμονή στη χρήση ουσιών και η εκδήλωση διαφόρων ψυχοσωματικών ασθενειών (αλλεργικό άσθμα, αλλεργικές δερματίτιδες κλπ.), συνοδεύουν επί το πλείστον το τρίπτυχο των βασικών συμπτωμάτων.

6. Τρόποι αντιμετώπισης του εργασιακού stress

Η αντιμετώπιση του εργασιακού stress στους εργαζομένους, εδράζεται σε 2 πυλώνες που αφορούν στα συλλογικά μέτρα σε οργανωσιακό επίπεδο, τα οποία αποτελούν και τον κυριότερο τρόπο αντιμετώπισης του προβλήματος και στα ατομικά μέτρα, τα οποία δρουν ανεξάρτητα ή ενισχυτικά ή εφόσον τα συλλογικά μέτρα δεν επιφέρουν τα αναμενόμενα αποτελέσματα.

6.1 Συλλογικά μέτρα αντιμετώπισης

Μεγάλη σημασία για την καλύτερη αντιμετώπιση του stress σε έναν οργανισμό έχει η ανάπτυξη παρεμβάσεων σε οργανωσιακό επίπεδο. Οι μέθοδοι που θα αναλυθούν ακολούθως,

προσανατολίζονται στον οργανισμό και έχουν ως στόχο να ελαχιστοποιήσουν ή να εξαλείψουν τις επιβλαβείς συνέπειες του stress, στο εργασιακό περιβάλλον. Είναι κατανοητό το ότι σε ένα μεγάλο βαθμό, οι οργανώσεις μπορούν να επηρεάσουν τα επίπεδα άγχους των εργαζομένων τους. Οι οργανισμοί είναι υποχρεωμένοι, όπως ορίζει η ευρωπαϊκή και η εθνική νομοθεσία, να διασφαλίζουν την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων. Οι παρεμβάσεις σε οργανωτικό επίπεδο, μπορούν να ταξινομηθούν σε τρεις κατηγορίες:

- **Πρωτοβάθμια:** Εκπαίδευση υγείας, επανασχεδιασμός της εργασίας, αλλαγή της οργάνωσης, πρόληψη.

- **Δευτεροβάθμια:** Προγράμματα αντιμετώπισης του stress, όπως η σωματική άσκηση, οι τεχνικές χαλάρωσης, η διαχείριση του χρόνου.

- **Τριτοβάθμια:** Θεραπεία της δυσφορίας, π.χ. προγράμματα υποστήριξης των υπαλλήλων, παροχή συμβουλών, παραπομπή για ιατρική βοήθεια μέσω του ιατρικού τμήματος του οργανισμού.

Το **πρωτοβάθμιο επίπεδο παρέμβασης**, αντιμετωπίζει το πρόβλημα του stress στον εργασιακό χώρο από την πλευρά της πρόληψης και στην ιδανική περίπτωση, ενσωματώνει τεχνικές ελέγχου και ρύθμισης της ευεξίας των υπαλλήλων (Αντωνίου, 2006, σελίδα 152). Έχει να κάνει με την προσπάθεια να μειωθούν οι αιτίες της πίεσης και να δημιουργηθεί ένα υγιές περιβάλλον εργασίας. Προκειμένου να επιτευχθεί αυτός ο στόχος, οι Elkin & Rosch (1990) πρότειναν μια κλίμακα στρατηγικών, που είναι η ακόλουθη: Επανασχεδιασμός της εργασίας

- Επανασχεδιασμός του οργανωσιακού περιβάλλοντος
- Καθιέρωση ελαστικών προγραμμάτων εργασίας
- Ενθάρρυνση της συμμετοχής στη διοίκηση
- Συμπερίληψη του υπαλλήλου, στις επαγγελματικές ομάδες
- Ανάλυση των εργασιακών ρόλων και καθορισμός των στόχων
- Καθιέρωση δίκαιων εργασιακών πολιτικών
- Δημιουργία συνεκτικών ομάδων (Αντωνίου, 2006, σελίδα 151)

Η οργάνωση πρέπει να παρέμβει για τη βελτίωση της επικοινωνίας και για την εξομάλυνση των σχέσεων των εργαζομένων και να εφαρμόσει τεχνικές ενδυνάμωσης και υποστήριξης των υπαλλήλων. Για την προώθηση της αντιμετώπισης του stress, οι Αρχές Αγωγής Υγείας της Μεγάλης Βρετανίας, έχουν δημοσιεύσει ένα φυλλάδιο που περιγράφει εν συντομία, ένα πρόγραμμα οργανωσιακής διαχείρισης του stress. Αυτό περιλαμβάνει:

- Διαγνωστικές συζητήσεις, μεταξύ του προϊστάμενου και των ανώτερων διοικητικών στελεχών του οργανισμού και των εξωτερικών συμβούλων.

- Μία «Ομάδα ακρόασης», συγκροτούμενη από διαφορετικές ειδικότητες, για τη διεξαγωγή προκαταρκτικής ανάλυσης της φύσης και της έκτασης του προβλήματος του stress στον οργανισμό.

- Ομάδες συζήτησης για το εργασιακό stress, με σκοπό τη βελτίωση των εργασιακών σχέσεων.

- Μία ομάδα διαχείρισης του stress, για τον χειρισμό και τον συντονισμό των πληροφοριών και την εφαρμογή των πορισμάτων από τις ομάδες συζήτησης, παράλληλα με τη συνεργασία των εξωτερικών συμβούλων (Αντωνίου, 2006, σελίδα 153).

Το **δευτεροβάθμιο επίπεδο παρέμβασης**, επικεντρώνεται στην αντιμετώπιση του stress που αισθάνεται το άτομο, εμπλέκοντας τεχνικές επίγνωσης, άσκηση και εκπαιδευτικές δραστηριότητες. Η αγωγή για το stress και η άσκηση αντιμετώπισής του, μπορούν να βοηθήσουν σημαντικά στην αναγνώριση του προσωπικού ορίου stress που εξαρτάται από τις ατομικές διαφορές και την αναγνώριση των συμπτωμάτων του. Συνήθως, αυτή η εκπαίδευση που περιλαμβάνει προγράμματα οργάνωσης του χρόνου, διεκδικητικότητας, δεξιοτήτων επίλυσης προβλημάτων και συμβουλές για την τροποποίηση της εργασίας/τρόπου ζωής, παίζει έναν σημαντικό ρόλο στη δημιουργία εκ μέρους των ατόμων ενός σχεδίου ελέγχου του. Βασικός στόχος της δευτερογενούς πρόληψης, είναι η βελτίωση της ικανότητας των ατόμων να προσαρμόζονται αποτελεσματικά, στο εργασιακό τους περιβάλλον.

Το **τρίτοβάθμιο επίπεδο παρέμβασης**, αφορά στον εντοπισμό των ατόμων που η συναισθηματική και η ψυχολογική τους κατάσταση έχει ήδη διαταραχθεί, από το εργασιακό stress. Αυτός ο εντοπισμός, γίνεται με τη βοήθεια συμβούλων που παρέχουν κατευθύνσεις και συμβουλές για την αντιμετώπιση των προβλημάτων των υπαλλήλων, είτε αυτά αφορούν την εργασία, είτε την οικογένεια. Πολλές οργανώσεις, στα πλαίσια των προγραμμάτων αντιμετώπισης του stress, έχουν ενσωματώσει στο δυναμικό τους επαγγελματίες συμβούλους, γεγονός που οδηγεί στη μείωση αρκετών συμπτωμάτων του stress.

6.2 Ατομικά μέτρα αντιμετώπισης

Οι μέθοδοι με προσανατολισμό το άτομο, περιλαμβάνουν συγκεκριμένους τύπους τεχνικών χαλάρωσης, προγράμματα σωματικής άσκησης και κοινωνικών δεξιοτήτων, σε αντίθεση με τις μεθόδους που προσανατολίζονται στη λήψη συλλογικών μέτρων στον οργανισμό και έχουν ως στόχο να ελαχιστοποιήσουν ή να εξαλείψουν τις επιβλαβείς συνέπειες του stress, στο εργασιακό περιβάλλον. Το 1^ο βήμα για να αντιμετωπίσει κάποιος δραστικά το stress είναι η κατανόηση της ύπαρξης του και ο εντοπισμός των αιτιών του. Ωστόσο, πολλές φορές τα ίδια τα άτομα δεν έχουν τις ικανότητες και δεν είναι σε θέση να το κάνουν, για αυτό είναι ιδιαίτερα χρήσιμη η παροχή βοήθεια από έναν ειδικό, ο οποίος αφού εξετάσει το άτομο, θα του υποδείξει τρόπους μείωσής του stress.

Ιδιαίτερα όσον αφορά το εργασιακό άγχος, είναι πολύ σημαντικό η ίδια η οργάνωση που απασχολεί τα άτομα που βιώνουν stress, να φροντίσει ώστε να γίνουν οι κατάλληλες ενέργειες ενδυνάμωσης και υποστήριξης αυτών των ατόμων. Η καλύτερη αντιμετώπιση του stress, είναι η πρόληψη, η οποία μπορεί να γίνει μέσα από την εκπαίδευση και από την πληροφόρηση, ειδικότερα με συμβουλευτική stress (Αντωνίου, 2006, Σταθάτου 1989). Η πρόληψη, μπορεί να ξεκινήσει σε ατομικό επίπεδο, αλλάζοντας και καταργώντας κάποιες συνήθειες, όπως είναι το κάπνισμα, το αλκοόλ, το ξενύχτι και με τη βελτίωση κάποιων άλλων, όπως είναι η διατροφή και η καθιστική ζωή, στοιχεία που επιβαρύνουν τον οργανισμό μας και συντελούν στην εμφάνιση του stress. Σημαντικό είναι να μάθουμε τον εαυτό μας, να φτάσουμε σε αυτό που αποκαλούμε αυτογνωσία, να αναγνωρίσουμε και να τονίσουμε τα θετικά στοιχεία του εαυτού μας. Σε περίπτωση που στο εργασιακό μας περιβάλλον βιώνουμε συγκρούσεις, καλό είναι να αναλογιστούμε και τις δικές μας ευθύνες στην εμφάνιση τους.

Να αναγνωρίσουμε τη συμπεριφορά που έχουμε και που πιθανόν μας φέρνει σε σύγκρουση με τους άλλους. Να θέτουμε βραχυπρόθεσμους κυρίως στόχους και να τους ιεραρχούμε. Να μην φορτώνουμε τους εαυτούς μας με πάρα πολλές δραστηριότητες ταυτόχρονα, διότι είναι πολύ πιθανό να μην καταφέρουμε να ολοκληρώσουμε καμία. Θα πρέπει να βάζουμε διακριτά όρια και να φροντίζουμε ώστε αυτά να τηρούνται, κατά το δυνατό. Να βρούμε τον ρυθμό εργασίας που ανταποκρίνεται στις δυνατότητές μας και να προσπαθήσουμε να τον ακολουθήσουμε. Σημαντικό είναι το να μάθουμε να μην μεταφέρουμε στο σπίτι, τα προβλήματα της εργασίας μας. Πολύ ωφέλιμο είναι να διαθέτουμε χρόνο για τον εαυτό μας, αξιοποιώντας τον με ευχάριστες και ψυχαγωγικές δραστηριότητες. Όλα αυτά, είναι κάποιες ενδεικτικές στάσεις και συμπεριφορές, που ο καθένας μπορεί να υιοθετήσει χωρίς απαραίτητα τη βοήθεια κάποιου ειδικού. Σε περίπτωση όμως που κάποιος χρειαστεί τη βοήθεια των ειδικών, υπάρχουν ορισμένες μέθοδοι που χρησιμοποιούνται για την αντιμετώπιση του αρνητικού stress, ως ακολούθως:

Προοδευτική μυϊκή χαλάρωση. Στόχος της είναι να μάθει το άτομο να περιορίζει τη μυϊκή του ένταση σε βαθμό κατώτερο από ότι συνήθως και να αναπτύξει τη μυϊκή χαλάρωση. Σκοπός των ασκήσεων της τεχνικής αυτής, είναι να συνηθίσει το άτομο να βρίσκεται σε χαλάρωση. Οι ασκήσεις μυϊκής χαλάρωσης, προσφέρονται ιδιαίτερα για όσους σωματοποιούν το stress τους και το εκφράζουν με σωματικές ενοχλήσεις και σε όσους έχουν συνηθίσει να βρίσκονται σε κατάσταση μυϊκής έντασης.

Βιοανάδραση. Παίρνουμε άμεση πληροφόρηση σχετικά με τις φυσιολογικές μας αντιδράσεις οπότε είμαστε σε θέση να τις ελέγξουμε. Αυτή η πληροφόρηση, έρχεται σε μορφή οπτική ή ακουστική και είναι ανάλογη με το μέγεθος της δεδομένης φυσιολογικής αντίδρασης. Πρόκειται για μία

συσκευή, που μεταφράζει το μήνυμα από τους μετωπικούς μυς, στους οποίους τοποθετούνται ηλεκτρόδια σε συγκεκριμένα κατανοητά σημεία. Η βιοανάδραση συνήθως, προϋποθέτει ότι το άτομο έχει ήδη την εμπειρία των ασκήσεων χαλάρωσης και εφαρμόζεται όταν το άτομο είναι χαλαρωμένο. Μετά από πρακτική εξάσκηση, το άτομο μαθαίνει να χαλαρώνει μόνο του χωρίς τη βοήθεια της συσκευής και να ελέγχει τον βαθμό χαλάρωσης. Η βιοανάδραση, έχει αποδειχτεί πολύ χρήσιμη σε άτομα που υποφέρουν από υπέρταση, καρδιακές αρρυθμίες, πονοκεφάλους και άσθμα.

Έλεγχος ερεθισμάτων. Το άτομο, μαθαίνει να συμπεριφέρεται κάτω από ορισμένα ερεθίσματα, με έναν δεδομένο τύπο συμπεριφοράς. Όταν αλλάζουν τα ερεθίσματα και μπουν άλλα στη θέση τους, τότε αλλάζει η ζητούμενη συμπεριφορά. Η μέθοδος του ελέγχου των ερεθισμάτων, έχει αποδειχτεί ιδιαίτερα χρήσιμη για το πρόβλημα της αϋπνίας.

Μάθημα θετικής συμπεριφοράς. Τα μαθήματα θετικής συμπεριφοράς, περικλείουν έναν αριθμό θεραπευτικών τεχνικών που σκοπεύουν στη διευκόλυνση της επικοινωνίας μεταξύ των ανθρώπων. Η θετική συμπεριφορά, περιγράφεται καλύτερα ως το αντίθετο της αγχώδους συμπεριφοράς. Η αρχή που διέπει τη θετική συμπεριφορά είναι ότι αυτή μαθαίνεται, ο στόχος των μαθημάτων είναι να μάθει στα άτομα να εκφράζουν καλύτερα τα συναισθήματά τους και τις σκέψεις τους, ώστε να μην θίγουν τους άλλους. Μία από τις βασικές αρχές της μεθόδου της θετικής συμπεριφοράς, είναι ότι η πράξη επηρεάζει τη σκέψη και όχι το αντίθετο.

Γνωσιακή μέθοδος θεραπείας. Με τη μέθοδο αυτή, η προβληματική συμπεριφορά και τα συναισθήματα που την ακολουθούν, είναι το αποτέλεσμα του παράλογου τρόπου σκέψης ή των παράλογων πιστεύω. Ο ρόλος του θεραπευτή, είναι να αποδείξει στο άτομο ποια είναι αυτά τα παράλογα πιστεύω και τι πρέπει να γίνει, ώστε να απαλλαγεί από αυτά. Ο στόχος είναι, να βοηθηθεί το άτομο να αναπτύξει ένα νέο σύστημα αξιών, που θα το βοηθήσει να ερμηνεύει διαφορετικά την κάθε κατάσταση. Δηλαδή, ο θεραπευτής ενδιαφέρεται κύρια για το τι σκέφτεται το άτομο και όχι για τη συμπεριφορά του, που θα αλλάξει ως αποτέλεσμα του νέου τρόπου σκέψης. (Σταθάτου, 1989).

Η ευρύτερη στρατηγική της Ευρωπαϊκής Ένωσης-ΕΕ για την απασχόληση, αναγνωρίζοντας τη σημαντική συμβολή των ορθών συνθηκών εργασίας στην αύξηση της παραγωγικότητας και λόγω των έντονων πιέσεων που ασκούνται από την κοινωνία, έχει στρέψει το ενδιαφέρον της ΕΕ στη λήψη μέτρων για τη βελτίωση των εργασιακών συνθηκών και στην πρόληψη της εμφάνισης του εργασιακού stress, θεσπίζοντας γενικούς κανονισμούς μέσω αντίστοιχης ευρωπαϊκής νομοθεσίας. Στα πλαίσια αυτά, τα κράτη μέλη υποχρεώθηκαν μέσα από τη δική τους εθνική νομοθεσία, να εφαρμόσουν τους κανονισμούς της ΕΕ, διαμορφώνοντας την ανάλογα, σύμφωνα με το ισχύον περιβάλλον τους. Σε αυτά τα πλαίσια κινούνται η Ελλάδα και η Κύπρος, τείνοντας σταδιακά να προσεγγίσουν τα επίπεδα των άλλων χωρών. Όμως παρατηρούνται σημαντικά ελλείμματα στην κουλτούρα των εργαζομένων και των οργανισμών, με αποτέλεσμα να απαιτείται συνεχής και καθολική προσπάθεια για την πλήρη εναρμόνιση με τη σχετική νομοθεσία.

Επίλογος

Στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον, ειδικά στις ημέρες μας όπου η αβεβαιότητα, η αστάθεια και η ρευστότητα αποτελούν κύρια χαρακτηριστικά του, οι απαιτήσεις των οργανισμών προς τους εργαζομένους και οι απαιτήσεις των εργαζομένων από τους εαυτούς τους, είναι πολυποίκιλες, ιδιαίτερα υψηλές, με τάση συνεχούς αύξησης και αποτελούν περιβάλλον στο οποίο αναπτύσσονται υψηλά επίπεδα ψυχολογικής πίεσης. Η παραπάνω κατάσταση, που περιγράφει ουσιαστικά μια προβληματική σχέση μεταξύ του ατόμου και του εργασιακού περιβάλλοντος, αποτελεί την ιδανική συνταγή για την ανάπτυξη του εργασιακού stress. Ο συνδυασμός αυτής της κατάστασης, με τις πιέσεις που ασκούνται από εξωεργασιακούς παράγοντες κατά την υπόλοιπη καθημερινή ζωή του ατόμου, αυξάνουν δραματικά το stress, δημιουργώντας έτσι σημαντικά προβλήματα στο άτομο, εξωθώντας το στην απραξία και στην εξουθένωση, μειώνοντας την παραγωγικότητα και την αποδοτικότητα του στην εργασία. Το εργασιακό stress αποτελεί δυνητικά ένα ιδιαίτερα σοβαρό κίνδυνο για τα άτομα, για

τους οργανισμούς και για την κοινωνία εν γένη. Η εφαρμογή από τους οργανισμούς, δραστικών συλλογικών πολιτικών εξάλειψης των stressογόνων παραγόντων μέσα στις δομές τους, προς μείωση του stress στους εργαζομένους, πέραν της εκ προοιμίου σημαντικής ηθικής πτυχής του θέματος, πρέπει να αποτελεί συνεχή επιδίωξη και βασικό στόχο. Η επένδυση στη δημιουργία ενός υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος μέσα από δομημένες δράσεις, αποτελεί μακροπρόθεσμα πηγή ανάπτυξης και δημιουργίας αξίας για τους οργανισμούς, τους εργαζόμενους και για τις κοινωνίες, στην ολότητά τους.

Βιβλιογραφία

- Αντωνίου, Α.Σ. (2006). «Εργασιακό stress», Αθήνα, Εκδόσεις Παρισιανού
- Βασιλάκη, Ε., Τριλίβα, Σ. και Μπεζεβέγκης, Η. (2001). «Το stress, το άγχος και η αντιμετώπισή τους», Αθήνα, Ελληνικά Γράμματα
- Σαπουντζή – Κρέπια, Δ. (2000). «Η διαχείριση του stress (stress management), Έλλην
- Σπίλμπεργκερ, Τ. (1982). «Άγχος, stress και πώς να το καταπολεμήσετε», μετάφραση Κωστόπουλος, Ι., Ψυχογιός
- Cox T, Griffiths, A.J, Barlow, C. Randall, R. Thomson, T. and Rial Gonzalez E. (2000). “Organizational interventions for work stress: A risk management approach”, Sudbury: HSE Books
- Cox T, Griffiths, A. and Rial Gonzalez E. (2000). “Research on work-related stress”, European Agency for Safety and Health at Work. Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities