

# Πρακτική Εφαρμογή στην Ειδικότητα

# Διαχείριση Εργασιακού Άγχους

2

# Το άγχος και πώς δημιουργείται

- Για να βρούμε την ετυμολογική προέλευση της λέξης «άγχος», θα χρειαστεί να καταφύγουμε στην Αρχαία Ελληνική γλώσσα, όπου το ρήμα «άγχω» σήμαινε «πιέζω δυνατά το λαιμό, πνίγω, στραγγαλίζω», αποτυπώνοντας αυτή τη δυσάρεστη αίσθηση που έχουμε στο λαιμό αλλά και στην αναπνοή μας , όταν μας συμβαίνει αυτό.
- Το άγχος είναι «υπεύθυνο» για την επιβίωση του ανθρώπου πάνω στον πλανήτη. Χωρίς αυτό δεν θα μπαίναμε σε κατάσταση εγρήγορσης, δεν θα κινητοποιούμασταν για να αποφύγουμε κινδύνους και πιθανά θα γινόμασταν θύματα οποιουδήποτε άγριου ζώου μας πλησίαζε
- Σε συνέχεια των παραπάνω μπορούμε να υποστηρίξουμε ότι το άγχος είναι χρήσιμο, όταν τα επίπεδά του δεν ξεπερνούν την προσπάθεια που απαιτείται για τη διεκπεραίωση μιας δράσης. Για παράδειγμα «κάποιο απαιτούμενο άγχος» όταν προετοιμάζουμε μια εργασία είναι απαραίτητο, καθώς θέλουμε να είναι «η καλύτερη δυνατή» και συμβάλλει στην δημιουργικότητά μας. Η πιθανή απουσία του θα μας έκανε να είμαστε ικανοποιημένοι με οποιοδήποτε αποτέλεσμα και έτσι θα στερούμασταν από τη δυνατότητα για καλύτερα αποτελέσματα.

## Συμπτώματα άγχους

- Το άγχος μπορεί να εκφραστεί με ποικίλους τρόπους. Παρακάτω είναι μερικά ενδεικτικά συμπτώματα έντονου άγχους, τα οποία μπορεί να παρουσιαστούν μόνα τους ή σε συνδυασμό. Τα συμπτώματα μπορεί να είναι σωματικά, σε συναισθηματικό επίπεδο, στο πεδίο της ψυχολογίας ή αλλαγές στη συμπεριφορά μας .

### Σωματικές Ενδείξεις

- Πονοκέφαλοι
- Μυϊκοί πόνοι
- Ζαλάδες
- Δυσκολία στην αναπνοή
- Αϋπνία
- Αλλεργίες
- Πόνοι στο στομάχι
- Απώλεια/αύξηση βάρους
- Αύξηση αρτηριακής πίεσης

### Συναισθηματικές Ενδείξεις

- Ευερεθιστότητα
- Κυκλοθυμία
- Θυμός
- Έλλειψη ελέγχου
- Αντίδραση στην εποικοδομητική κριτική
- Έλλειψη κινητοποίησης
- Χαμηλή αυτοεκτίμηση

# Συμπτώματα άγχους

## Ψυχολογικές Ενδείξεις

- Δυσκολία στη λήψη αποφάσεων
- Μειωμένη δημιουργικότητα
- Αρνητικές σκέψεις
- Ανησυχία
- Εκνευρισμός
- Κατάθλιψη

## Ενδείξεις στη Συμπεριφορά

- Έλλειψη χρόνου για ξεκούραση/αναψυχή
- Πολλές ώρες εργασίας
- Κακή διαχείριση χρόνου
- Απομόνωση
- Προβλήματα στις κοντινές σχέσεις
- Υπερβολικός θυμός/Φυσική βία
- Αφηρημάδα
- Εξάρτηση από το τσιγάρο, τον καφέ,
- το αλκοόλ ή τα ηρεμιστικά.

# Πηγές Εργασιακού Άγχους

6

Το εργασιακό άγχος μπορεί να προκληθεί από την κακή οργάνωση της εργασίας. Τα ευρήματα των ερευνών απέδειξαν ότι περισσότερο αγχωτική είναι η εργασία που περιέχει υπερβολικές απαιτήσεις και επιβάλλει πιέσεις, οι οποίες δεν αντιστοιχούν στις γνώσεις και τις ικανότητες των εργαζομένων και για τις οποίες δεν υπάρχει δυνατότητα επιλογής ή ελέγχου ούτε στήριξης από άλλους.

Συχνή αιτία ανησυχίας είναι ο τρόπος σχεδιασμού της εργασίας και ο τρόπος διαχείρισής της. Στα κείμενα σχετικά με το άγχος αναφέρονται εννέα κατηγορίες κινδύνων εργασιακού άγχους ή ψυχολογικών κινδύνων. Αυτοί μπορούν να χωριστούν σε δύο ομάδες: τους κινδύνους που αφορούν το περιεχόμενο της εργασίας και αυτούς που έχουν σχέση με το περιβάλλον της εργασίας.

# Πηγές Εργασιακού Άγχους

7

1. Περιεχόμενο εργασίας	<ul style="list-style-type: none"><li>• Μονότονα, υποτονικά, ασήμαντα καθήκοντα</li><li>• Έλλειψη ποικιλίας</li><li>• Δυσάρεστα καθήκοντα</li><li>• Απεχθή καθήκοντα</li></ul>		
2. Φόρτος και ρυθμός εργασιών	<ul style="list-style-type: none"><li>• Πολλή ή λίγη εργασία</li><li>• Εργασία υπό χρονικές πιέσεις</li></ul>		
3. Ωράριο	<ul style="list-style-type: none"><li>• Αυστηρά και μη ευέλικτα προγράμματα εργασίας</li><li>• Πολλές και μοναχικές ώρες</li><li>• Μη προγραμματιζόμενο ωράριο</li><li>• Κακοσχεδιασμένο πρόγραμμα βαρδιών</li></ul>		
4. Συμμετοχή και έλεγχος	<ul style="list-style-type: none"><li>• Μη συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων</li><li>• Έλλειψη ελέγχου</li></ul>		
		5. Εξέλιξη σταδιοδρομίας, θέση, μισθός	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ανασφάλεια</li><li>• Έλλειψη προοπτικών εξέλιξης</li><li>• Πολλές ή λίγες προαγωγές</li><li>• Εργασία «μικρής κοινωνικής αξίας»</li><li>• Σύστημα πληρωμής ανά τεμάχιο</li><li>• Ασαφή ή άδικα συστήματα αξιολόγησης της απόδοσης</li><li>• Ύπαρξη πολλών ή λίγων ικανοτήτων για μια θέση</li></ul>
		6. Ρόλος στην εταιρεία	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ασαφής ρόλος</li><li>• Αντικρουόμενοι ρόλοι στην ίδια εργασία</li><li>• Ευθύνη ανθρώπων</li><li>• Συνεχής επαφή με άλλους ανθρώπους και με τα προβλήματά τους</li></ul>

# Πηγές Εργασιακού Άγχους

8

<b>7. Διαπροσωπικές σχέσεις</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ακατάλληλη, απερίσκεπτη ή μη υποστηρικτική εποπτεία και προϊστασία</li><li>• Κακές σχέσεις με τους συναδέλφους</li><li>• Καταπίεση, παρενόχληση και βία.</li><li>• Απομονωμένη ή μοναχική δουλειά</li><li>• Ασαφείς διαδικασίες για την αντιμετώπιση των προβλημάτων ή των παραπόνων</li></ul>
<b>8. Χαρακτήρας της εταιρείας</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Κακή επικοινωνία</li><li>• Κακή ηγεσία</li><li>• Ασάφεια όσον αφορά τους στόχους και τη δομή της επιχείρησης</li></ul>
<b>9. Αλληλεπίδραση σπιτιού - δουλειάς</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Αντικρουόμενες απαιτήσεις σπιτιού - δουλειάς</li><li>• Έλλειψη υποστήριξης στο χώρο εργασίας για τα οικιακά προβλήματα</li><li>• Έλλειψη υποστήριξης στο σπίτι για να εργασιακά προβλήματα</li></ul>

# Πηγές Εργασιακού Άγχους

9

- Υπάρχουν επίσης προσωπικές αιτίες, που προκαλούν άγχος. Αυτές μπορεί να είναι ασθένειες, προβλήματα σχέσεων, οικονομικές δυσκολίες, οικογενειακές ανησυχίες ή εθισμοί.
- Αν και προκαλούν αρνητικές συνέπειες στην ψυχική και σωματική υγεία των ανθρώπων και επηρεάζουν την απόδοσή τους στην εργασία δεν είναι ευθύνη των εργοδοτών να αξιολογήσουν τους κινδύνους, που ενέχουν οι παράγοντες αυτοί για την υγεία και την ασφάλεια των υπαλλήλων τους.

# Οι συνέπειες του εργασιακού άγχους στα άτομα και τις εταιρείες

10

- Κάθε άνθρωπος βιώνει το άγχος με διαφορετικό τρόπο. Το άγχος μπορεί να προκαλέσει πολλά προβλήματα σε προσωπικό επίπεδο. Για παράδειγμα, μπορεί να προκαλέσει ασυνήθιστες και ενοχλητικές συμπεριφορές στο χώρο εργασίας και να βλάψει τη σωματική και πνευματική υγεία. Το εργασιακό άγχος έχει επίσης σωματικές και συναισθηματικές συνέπειες. Σωματικές επιπτώσεις είναι αυξημένη αρτηριακή πίεση, πόνοι, ναυτία και χαμηλή αντίσταση σε μικροασθένειες. Συμπτώματα του άγχους μπορεί να επιφέρουν άμεσες σωματικές αλλαγές όπως αλλαγή του καρδιακού σφυγμού και του ρυθμού αναπνοής, μυϊκή υπερένταση, ναυτία ή εμετό. Όταν νιώθουν άγχος οι άνθρωποι εμφανίζουν συμπτώματα θυμού, διαμαρτυρίας ή απόγνωσης, ενώ επίσης αγχώνονται ή βγαίνουν εκτός ελέγχου

## Οι συνέπειες του εργασιακού άγχους στα άτομα και τις εταιρείες

- Όταν επηρεάζονται από το εργασιακό άγχος οι άνθρωποι μπορεί:
- Να εκνευρίζονται και να χάνουν την αυτοσυγκέντρωσή τους, να ξεχνούν και να έχουν μαθησιακές δυσκολίες
- Να μην μπορούν να χαλαρώσουν
- Να δυσκολεύονται να σκεφτούν λογικά και να πάρουν αποφάσεις
- Να μην ευχαριστούνται στην εργασία τους και να μην νιώθουν δέσμευση απέναντι σ' αυτή
- Να νιώθουν κουρασμένοι, απογοητευμένοι και αγχωμένοι
- Να δυσκολεύονται να κοιμηθούν
- Να χάσουν την ισορροπία μεταξύ της επαγγελματικής και της προσωπικής τους ζωής.

Οι ενδείξεις του άγχους μπορεί να παρατηρηθούν τόσο σε εργαζόμενους όσο και σε στελέχη. Αυτές μπορεί να είναι προβλήματα στις σχέσεις με τους συναδέλφους, εκνευρισμός, αναποφασιστικότητα και μειωμένη απόδοση. Οι αγχωμένοι εργαζόμενοι υιοθετούν ανθυγιεινές συνήθειες όπως πολύ κάπνισμα, ή κατανάλωση αλκοόλ, χρήση φαρμάκων και καταχρήσεις.

# Οι συνέπειες του εργασιακού άγχους στα άτομα και τις εταιρείες

12

- Το άγχος δεν επηρεάζει μόνο την υγεία των υπαλλήλων αλλά και των εταιρειών. Στις ενδείξεις ότι μια επιχείρηση έχει πρόβλημα περιλαμβάνονται ο υψηλός ρυθμός αλλαγής του προσωπικού, οι πολλές απουσίες, η μειωμένη εργασιακή απόδοση, η μικρή τήρηση των προθεσμιών και τα παράπονα των πελατών.
- Σε επίπεδο επιχείρησης το εργασιακό άγχος διαφαίνεται από την επιδείνωση του εργασιακού περιβάλλοντος. Η καταστροφή του κλίματος και του ηθικού σχετίζεται συχνά με τις εργασιακές σχέσεις και επηρεάζει άμεσα την ικανοποίηση και την ευεξία των εργαζομένων. Επιπλέον αυξάνεται η απώλεια ημερών λόγω ασθενείας. Αυτό φαίνεται από την αύξηση των αδειών ασθενείας που διαρκούν 1-3 ημέρες.
- Το εργασιακό άγχος έχει επίσης αντίκτυπο στην ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών καθώς και στην εικόνα της εταιρείας. Η πρόσληψη νέων και ικανών υπαλλήλων μπορεί να μην είναι εφικτή αν η εταιρεία θεωρηθεί κακός εργοδότης.

# Οι συνέπειες του εργασιακού άγχους στα άτομα και τις εταιρείες

13

Οι συνέπειες του άγχους για τις επιχειρήσεις είναι:

- Αύξηση των απουσιών
- Μείωση της δέσμευσης ως προς την εργασία
- Αύξηση του ρυθμού αντικατάστασης του προσωπικού
- Χαμηλή απόδοση και παραγωγικότητα
- Αύξηση των μη ασφαλών εργασιακών πρακτικών
- Αύξηση της συχνότητας των ατυχημάτων
- Αύξηση των παραπόνων των πελατών
- Αύξηση των νομικών απαιτήσεων και αγωγών εκ μέρους των αγχωμένων υπαλλήλων

# Μελέτη Περίπτωσης

14

- Η Κατερίνα άρχισε να εργάζεται ως υπάλληλος γραφείου πριν από δύο χρόνια. Προσφάτως η πίεση αυξήθηκε γιατί δεν υπάρχει αντικαταστάτης για τον υπεύθυνο μισθοδοσίας, που απουσιάζει με άδεια ασθενείας. Η Κατερίνα εκτός από τα δικά της καθήκοντα πρέπει να εκτελεί και αυτά του υπεύθυνου μισθοδοσίας. Δεν έχει κατάλληλη εκπαίδευση για την εκτέλεσή τους αλλά ούτε προηγούμενη εμπειρία. Οι υποχρεώσεις της μισθοδοσίας ακολουθούν ένα πολύ στενό χρονοδιάγραμμα, το οποίο πρέπει να τηρείται. Περιστασιακά νιώθει πανικό και τόσο άσχημα, που δεν μπορεί να δουλέψει. Πιστεύει όμως ότι τα καθήκοντα αυτά είναι ενδιαφέροντα και αποτελούν πρόκληση.
- Δεν έχει αρκετό χρόνο να ολοκληρώσει τη δική της δουλειά και γι' αυτό μένει πολλές ώρες στη δουλειά και παίρνει δουλειά για το Σαββατοκύριακο. Αυτό όμως έχει επιπτώσεις στην οικογενειακή της ζωή. Στο σπίτι η Κατερίνα έχει ένα σύζυγο και δύο παιδιά που θέλουν και αυτοί την προσοχή της. Της μένει πολύ λίγος χρόνος για να περάσει με την οικογένειά της. Λόγω κούρασης η Κατερίνα νευριάζει στο σπίτι και δεν έχει πολλή ενέργεια για να ενδιαφερθεί για το σύντροφο και τα παιδιά της όπως παλιά. Ξυπνά τα βράδια και ο ύπνος την παίρνει τα ξημερώματα. Τρώει ανθυγιεινά, δεν έχει χρόνο για άσκηση, ούτε την ενδιαφέρουν οι εξωτερικές δραστηριότητες. Δεν ξέρει πώς να γλιτώσει από αυτή την κατάσταση. Το σημαντικότερο γι' αυτήν είναι να κρατήσει τη δουλειά της και να βελτιώσει την κατάσταση στο σπίτι της.
- Κατά τη γνώμη σας ποιες είναι οι αιτίες που νιώθει άγχος η Κατερίνα;
- Πώς καταλάβατε ότι πάσχει από εργασιακό άγχος;
- Θυμηθείτε κάποια γεγονότα που προκαλούν άγχος. Ποιοι είναι οι παράγοντες που ενισχύουν το άγχος;
- Θυμηθείτε μία περίπτωση στην οποία σας βοήθησε το άγχος.
- Θυμηθείτε μία περίπτωση στην οποία δεν σας βοήθησε το άγχος.

# Πρόληψη εργασιακού άγχους

Τα μέτρα που σχετίζονται με τη διαχείριση του εργασιακού άγχους και τις συνέπειες της πρόληψης στην υγεία χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες:

**Πρόληψη:** Περιλαμβάνει τον έλεγχο των συχνών κινδύνων και της έκθεσης σε κινδύνους μέσω του σχεδιασμού ή της εκπαίδευσης των εργαζομένων με στόχο τη μείωση του άγχους όσο το δυνατό περισσότερο.

**Σωστή-έγκαιρη αντίδραση:** Αυτή σε συνδυασμό με μια σειρά ενεργειών βασίζεται στην επίλυση προβλημάτων από την ηγεσία ή την ομάδα. Ο στόχος είναι να βελτιωθεί η οργανωτική και διοικητική ικανότητα όσον αφορά τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση των προβλημάτων που προκύπτουν.

**Αποκατάσταση:** Τα μέτρα περιλαμβάνουν ευρέως γνωστές διαδικασίες στήριξης συμπεριλαμβανομένης της παροχής συμβουλών και θεραπειών, ώστε οι εργαζόμενοι να μπορέσουν να αντέξουν και να ξεπεράσουν τα προβλήματά τους.

# Πρόληψη εργασιακού άγχους

- Τα μέτρα αυτά μπορεί να απευθύνονται είτε στην εταιρεία (διαχείριση άγχους προσανατολισμένη στην επιχείρηση) είτε στους επιμέρους εργαζόμενους (διαχείριση ατομικού άγχους).

Η επίλυση και η πρόληψη προβλημάτων σχετικών με το άγχος μπορεί να γίνει σε επίπεδο ατόμων ή επιχείρησης. Ομοίως τα μέτρα μπορεί να εφαρμοστούν σε εταιρείες ή άτομα:

- **Παράγοντες και στόχοι επιχείρησης:** Τι μπορεί να κάνει μια εταιρεία για να ελέγξει τα προβλήματα και να μειώσει το άγχος και τις επιπτώσεις του;
- **Παράγοντες επιχείρησης και στόχοι εργαζόμενων:** Τι μπορεί να κάνει μια εταιρεία για να μειώσει το άγχος που νιώθουν οι εργαζόμενοι της και τις επιπτώσεις του, καθώς και για να βελτιώσει τη στήριξη που τους προσφέρει;

# Πρόληψη εργασιακού άγχους

17

- **Παράγοντες και στόχοι εργαζομένων:** Τι μπορούν να κάνουν οι εργαζόμενοι ως άτομα για να βελτιώσουν τη διαχείριση της δουλειάς τους, το άγχος και τα προβλήματα, που προκύπτουν από αυτούς τους παράγοντες;
- **Παράγοντες εργαζομένων και στόχοι εταιρείας:** Τι μπορούν να κάνουν οι εργαζόμενοι για την ανάπτυξη της εταιρείας τους, για τη μείωση των παραγόντων που προκαλούν άγχος και για τα προβλήματα που προκύπτουν από αυτό;

# Πρόληψη εργασιακού άγχους

18

- Είναι πολύ σημαντικό να γίνει όσο το δυνατό γρηγορότερα ο εντοπισμός των προβλημάτων που προκύπτουν από το άγχος. Η τακτική παρακολούθηση της ικανοποίησης και της υγείας του προσωπικού δίνει τη δυνατότητα της έγκαιρης διάγνωσης των προβλημάτων. Οι διευθυντές και οι προϊστάμενοι πρέπει να βεβαιωθούν ότι το προσωπικό γνωρίζει σε ποιον πρέπει να μιλήσει για τα προβλήματά του. Πολύ σημαντικό είναι επίσης να γνωρίζουν οι εργαζόμενοι, πού μπορούν να αναζητήσουν επαγγελματική βοήθεια όταν αντιμετωπίζουν πραγματικές δυσκολίες.

Ενδεικτικά μέτρα επίλυσης των προβλημάτων εργασιακού άγχους είναι τα εξής:

- Εκπαίδευση σχετικά με τη διαχείριση του άγχους (χαλάρωση, διαχείριση του χρόνου, θετική στάση, κτλ).
- Εργονομία και περιβαλλοντικός σχεδιασμός (εξοπλισμός, εργασιακές συνθήκες όπως φωτισμός, καθαριότητα, ποιότητα αέρα, κτλ).
- Ανάπτυξη της διοίκησης (στάση των διευθυντών, εκπαίδευση, επίλυση προβλημάτων, κτλ).
- Ανάπτυξη της εταιρείας (βελτίωση των συστημάτων εργασίας και διοίκησης, επιχειρησιακό περιβάλλον, κτλ).

# Πρόληψη εργασιακού άγχους

20

Κάθε επιχείρηση πρέπει να διαλέξει τη δική της στρατηγική για να επιλύσει τα προβλήματα άγχους. Ο επανασχεδιασμός της εργασίας είναι μια αποτελεσματική στρατηγική. Εστιάζει:

- στις απαιτήσεις
- στις γνώσεις
- στις ικανότητες
- στη στήριξη και
- στον έλεγχο
- Ο επανασχεδιασμός περιλαμβάνει τη μεταβολή των εργασιακών απαιτήσεων διασφαλίζοντας ότι οι υπάλληλοι διαθέτουν ή πρόκειται να αποκτήσουν τις απαραίτητες γνώσεις για την επιτέλεση της δουλειάς τους. Με τον τρόπο αυτό βελτιώνεται ο έλεγχος των εργαζομένων όσον αφορά τον τρόπο εκτέλεσης της δουλειάς τους και βελτιώνεται η ποσότητα και την ποιότητα της βοήθειας που λαμβάνουν.

# Πρόληψη εργασιακού άγχους

21

Οι ενέργειες μπορεί να έχουν τους εξής στόχους:

- Την αλλαγή του τρόπου εκτέλεσης των εργασιών
- Το εργασιακό περιβάλλον
- Τον φόρτο εργασίας
- Την εκπαίδευση
- Την κατανομή των καθηκόντων
- Τις εργασιακές πρακτικές
- Τη συνεργασία
- Την ομαδική εργασία
- Τη διοίκηση

# Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης

22

- Μια από τις πιο σοβαρές ψυχικές διαταραχές που σχετίζεται με την εργασία και σε πολλές περιπτώσεις δημιουργείται ή επιδεινώνεται από το εργασιακό άγχος, αλλά και το τροφοδοτεί δευτερογενώς, είναι το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης γνωστό και ως «burnout». Παρ' ότι συνηθίζεται ο όρος να συνδέεται με επαγγέλματα που αφορούν το χώρο της υγείας ή της ανθρώπινης φροντίδας γενικότερα, στην πραγματικότητα το σύνδρομο αυτό απειλεί όλους όσους φέρνουν εις πέρας την εργασία τους με αίσθημα ευθύνης προς τους άλλους (αποδέκτες υπηρεσιών, συναδέλφους, κοινωνικό σύνολο κλπ). Υιοθετώντας αυτήν την προσέγγιση, καμία επαγγελματική ομάδα δεν αποκλείεται.

# Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης

23

- Το Burnout είναι μία κατάσταση συναισθηματικής, διανοητικής και φυσικής εξάντλησης, η οποία δημιουργείται από το υπερβολικό άγχος. Όταν ο άνθρωπος επαναλαμβανόμενα νοιώθει ότι δεν μπορεί να «τα βγάλει πέρα» και υπερβάλλει συνεχώς σχετικά με τις απαιτήσεις από τις δυνατότητές του και τον εαυτό του. Όσο το άγχος αυξάνεται το άτομο νοιώθει να χάνει το ενδιαφέρον του για τη δουλειά του (ή τη ζωή του). Αντιμετωπίζει συνήθως τα πράγματα με κυνισμό και απαισιοδοξία. Αναπτύσσει επαναλαμβανόμενα και αδικαιολόγητα αρνητικές σκέψεις. Οι επιπτώσεις του burn out απλώνονται και σε περιοχές εκτός εργασίας όπως οικογένεια ή και κοινωνική ζωή.
- Το burnout πολλές φορές οδηγεί σε αλλαγές στο σώμα, κάνοντάς το πιο ευάλωτο σε ασθένειες. Το Burnout συνδέεται, επίσης, και με την κατάθλιψη.

# Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης

24

Κάποια συμπτώματα που χρειάζεται να μας τραβήξουν την προσοχή είναι τα ακόλουθα:

- Αδυναμία συγκέντρωσης
- Αϋπνία
- Μικρή παραγωγικότητα και πολλά λάθη
- Ενοχές
- Άρνηση
- Απώλεια σεξουαλικής ενέργειας
- Κατάθλιψη

Τα παραπάνω μπορεί να οδηγήσουν σε :

- Αντίσταση σε προτάσεις των οικείων για αλλαγή των συνθηκών
- Μνησικακίες και υπερβολικός θυμός
- Απομόνωση
- Επιθετικότητα
- Παράνοιες
- Κυκλοθυμικά συναισθήματα

# Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης

25

- Τα παραπάνω μπορεί να οδηγήσουν περαιτέρω σε:
  - Απάθεια
  - Κενά μνήμης
  - Σοβαρή απόσυρση
  - Χρήση Αλκοόλ, ναρκωτικών ή επικίνδυνες συμπεριφορές (επικίνδυνη οδήγηση, τζόγο κ.ά).

## Μέσα και πόροι διαχείρισης του εργασιακού άγχους

- Όπως προαναφέρθηκε οι αιτίες του άγχους μπορεί να είναι πολλές και μπορεί να είναι αποτέλεσμα της συνδυασμένης δράσης πολλών παραγόντων. Στα επόμενα, οι παράγοντες που προκαλούν άγχος χωρίζονται σε τρεις μεγάλες κατηγορίες και γίνονται προτάσεις, που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη από τα στελέχη, τους προϊσταμένους και τους εργαζομένους.

# Μέσα και πόροι διαχείρισης του εργασιακού άγχους

## Άγχος κατά την εκτέλεση των καθηκόντων

Όταν...	Τότε.
Βαρετή ή επαναλαμβανόμενη εργασία ή πολύ λίγα καθήκοντα.	Αλλάξτε τον τρόπο εκτέλεσης της εργασίας, μιλήστε με τους εργαζόμενους πριν τους μεταθέσετε σε άλλες θέσεις, δώστε τους περισσότερες αρμοδιότητες, αυξήστε το αντικείμενο εργασίας, δώστε ποικιλία στα καθήκοντα, δώστε στους εργαζομένους την ευθύνη για την απόδοση της ομάδας.
Πολλά καθήκοντα, λίγος χρόνος	Προσπαθήστε να ενημερώνετε για τις επείγουσες ή σημαντικές εργασίες, να θέτετε προτεραιότητες, να αφαιρείτε τα καθήκοντα που δεν είναι απαραίτητα.
Λίγη ή πολύ εκπαίδευση ή βοήθεια όσον αφορά τη δουλειά	Δώστε στα άτομα τα καθήκοντα, που ταιριάζουν με τα προσόντα τους αυξήστε το αντικείμενο της εργασίας όσων έχουν σημαντική εκπαίδευση.
Σύγχυση προτεραιοτήτων, χρονικών πλαισίων και προτύπων	Βεβαιωθείτε ότι όλοι έχουν προσδιορίσει σαφείς και επιτεύξιμους στόχους και ευθύνες που συνδέονται με τους στόχους της επιχείρησης και παρέχεται εκπαίδευση και βοήθεια.
Άγχος από τις εργασιακές σχέσεις	
Όταν.	Τότε.
Κακές σχέσεις με τους συναδέλφους	Παροχή εκπαίδευσης σχετικά με διαπροσωπικές ικανότητες και ανθρώπινες σχέσεις.
Εκφοβισμός ή παρενόχληση	Προσδιορίστε και αναθεωρήστε τις πολιτικές, τις διαδικασίες αναφοράς και έρευνας των παραπόνων.
Έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ του διευθυντή και του εργαζόμενου	Δώστε στους εργαζόμενους τη δυνατότητα να προτείνουν ιδέες και να συνομιλήσουν μαζί σας.

Αρνητικό κλίμα που οφείλεται σε αλληλοκατηγορίες ή σε άρνηση των προβλημάτων	Φροντίστε να δίνει η διοίκηση το καλό παράδειγμα μέσω της τιμιότητας, του σεβασμού και της στήριξης. Δώστε ευκαιρίες κοινωνικής αλληλεπίδρασης.
Άγχος από τις εργασιακές συνθήκες	
<b>Όταν...</b>	<b>Τότε.</b>
Φυσικοί κίνδυνοι ή απειλή κινδύνων. Μεμονωμένα περιστατικά όπως ένοπλη ληστεία ή θάνατος στον χώρο εργασίας	Εφαρμόστε κατάλληλα μέτρα ελέγχου κατά των φυσικών πιέσεων, βοηθήστε όσους αντιμετωπίζουν βίαιες καταστάσεις.
Κακές εργασιακές συνθήκες	Συζητήστε με το προσωπικό τον επαναπροσδιορισμό των συνθηκών.
Μη ευέλικτα προγράμματα εργασίας ή απρόσμενες ώρες	Ανοιχτή συζήτηση για τον σχεδιασμό των προγραμμάτων.
Οργανωτικές αλλαγές στην εταιρεία, όπως αναδιοργανώσεις	Παροτρύνετε τη συζήτηση και τη συνεργασία μεταξύ των εργοδοτών, των εργαζομένων και των εκπροσώπων τους ιδίως κατά τις περιόδους των αλλαγών. Αξιολογήστε την αποτελεσματικότητα των αλλαγών και ανασκοπήστε την κατάσταση.

## Μέσα και πόροι διαχείρισης του εργασιακού άγχους

# Μέσα και πόροι διαχείρισης του εργασιακού άγχους

29

Υπάρχουν κάποιες γενικές στρατηγικές που ταιριάζουν στις περισσότερες επιχειρήσεις και οι οποίες μπορούν να βοηθήσουν στη διαχείριση του άγχους:

- Παροτρύνετε τους εργαζομένους να λαμβάνουν σοβαρά υπόψη τους το άγχος και να αντιλαμβάνονται τις προειδοποιητικές ενδείξεις σε ανθρώπους που νιώθουν πίεση.
- Ενθαρρύνετε το προσωπικό να μιλά για τις εργασιακές πιέσεις που υφίσταται.
- Να κατανοείτε του παράγοντες άγχους εκτός του χώρου εργασίας, αλλά να ζητάτε μόνο τις αναγκαίες πληροφορίες.
- Προτείνετε και δώστε προτεραιότητα στις στρατηγικές παρέμβασης και ενημερώστε τους εργαζόμενους.
- Παροτρύνετε τους εργοδότες να εφαρμόσουν μια συνεπή προσέγγιση διαχείρισης.

# Μέσα και πόροι διαχείρισης του εργασιακού άγχους

30

- Κάθε εταιρεία πρέπει να διαθέτει ένα σαφές σύστημα εκτίμησης, πρόληψης και διαχείρισης του εργασιακού άγχους. Αν ένα τέτοιο σύστημα δεν υπάρχει τότε πρέπει να δημιουργηθεί. Πρέπει να προβλέπει τους αναγκαίους πόρους για τη διαχείριση του άγχους και πρακτικές οδηγίες όσον αφορά τον τρόπο αντίδρασης στην πράξη. Στους πόρους που διαθέτει η επιχείρηση μπορεί να περιλαμβάνονται οι παρακάτω:
- Γιατρός εργασίας.
- Σύστημα διοίκησης ανθρώπινων πόρων.
- Εκπαίδευση.
- Άλλα άτομα που είναι υπεύθυνα για την ευεξία και την υγεία του προσωπικού.
- Όταν εμφανίζονται δύσκολα και πολύπλοκα προβλήματα πρέπει να ζητάτε επαγγελματική βοήθεια (ψυχολόγοι, δικηγόροι ή γιατροί εργασίας).
- Οι εργαζόμενοι πρέπει να γνωρίζουν το σύστημα και τους πόρους της εταιρείας για τη διαχείριση του εργασιακού άγχους