

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΣΤΡΕΣ: ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ΚΑΙ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ

Μπάμπαλου Χριστίνα¹, Θανασιάς Ευθύμιος² και Μακρόπουλος Βασίλειος³

1. Ψυχολόγος Α.Π.Θ, 2. Ειδικός Ιατρός Εργασίας, 3. Καθηγητής Τομέα Επαγγελματικής και Βιομηχανικής Υγιεινής, Εθνική Σχολή Δημόσιας Υγείας - Ε.Σ.Δ.Υ.

Περίληψη: Το επαγγελματικό στρες είναι μια επιστημονικά καλά τεκμηριωμένη κατάσταση, που προκύπτει από την αλληλεπίδραση των συνθηκών εργασίας και των ατομικών χαρακτηριστικών των εργαζομένων, η οποία μπορεί να έχει αρνητική επίδραση στην ψυχική τους υγεία και στην απόδοση της αποτελεσματικότητας και της παραγωγικότητάς τους. Σύμφωνα με τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για την Υγεία και την Ασφάλεια στην Εργασία, το 22-28% των εργαζομένων στην Ευρωπαϊκή Ένωση υποφέρει από υπερβολικό στρες που οφείλεται στην εργασία. Οι οικονομικές προκλήσεις, που απορρέουν από την οικονομική ανασφάλεια που χαρακτηρίζει τον 21ο αιώνα, καθιστούν την αποτελεσματική αντιμετώπιση του επαγγελματικού στρες βασική προϋπόθεση επιβίωσης και κρίσιμη παράμετρο διαρκούς ανταγωνιστικότητας και επιτυχίας για τις σύγχρονες επιχειρήσεις και οργανισμούς. Η διασφάλιση της ψυχικής υγείας των εργαζομένων αποτελεί το αντίδοτο στην οικονομική κρίση εφόσον μόνο μέσω αυτής μπορεί να επιτευχθεί αύξηση της παραγωγικότητας του ήδη διαθέσιμου ανθρώπινου δυναμικού. Ως επιστήμονες που ασχολούμαστε με την σωματική και ψυχική υγεία στους χώρους εργασίας και λαμβάνοντας υπόψη τις προαναφερόμενες εξελίξεις και ανάγκες σε σχέση με το επαγγελματικό στρες που προκύπτουν από τα σύγχρονα κοινωνικοοικονομικά δεδομένα, ελπίζουμε ότι το συγκεκριμένο άρθρο μέσα από την εκτεταμένη βιβλιογραφική ανασκόπηση για τους ψυχοκοινωνικούς παράγοντες κινδύνου του εργασιακού στρες που παρουσιάζει, και τις παρεμβάσεις που προτείνει, να αποτελέσει έναν πολύτιμο φορέα γνώσης στην επιστημονική προσέγγιση και κατανόηση ενός φαινομένου, η αντιμετώπιση του οποίου φαίνεται να αποτελεί μια σημαντική ανάσα στην οικονομική κρίση για τις σύγχρονες ελληνικές επιχειρήσεις και οργανισμούς.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το επαγγελματικό στρες είναι μια επιστημονικά καλά τεκμηριωμένη κατάσταση, που προκύπτει από την αλληλεπίδραση των συνθηκών εργασίας και των ατομικών χαρακτηριστικών των εργαζομένων, η οποία μπορεί να έχει αρνητική επίδραση στην ψυχική τους υγεία και στην απόδοση της αποτελεσματικότητας και της παραγωγικότητάς τους. Στη διεθνή βιβλιογραφία υπάρχουν διάφοροι ορισμοί

για το επαγγελματικό στρες. Ένας από τους πιο επιτυχημένους και ολοκληρωμένους είναι ο ακόλουθος: το επαγγελματικό stress είναι η κατάσταση ανισορροπίας του εργαζόμενου ανάμεσα στις απαιτήσεις που πρέπει να ικανοποιήσει και τους πόρους που διαθέτει για να αντεπεξέλθει στις απαιτήσεις αυτές. Εκφράζεται με την εκτίμησή του ότι η κατάσταση που αντιμετωπίζει επιβαρύνει σημαντικά ή ακόμη και υπερβαίνει τα ψυχικά αποθέματά του, με αποτέλεσμα ο οργανισμός να οδηγείται σε κατάσταση υπερδιέγερσης και να τίθεται σε κίνδυνο η ψυχική του ισορροπία [8, 9, 16, 33, 36, 40, 43].

Αυτή τη στιγμή, σύμφωνα με τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για την Υγεία και την Ασφάλεια στην Εργασία, το 22-28% των εργαζομένων στην Ευρωπαϊκή Ένωση υποφέρει από υπερβολικό στρες που οφείλεται στην εργασία [9, 17, 31, 46]. Επιπλέον, οι οικονομικές προκλήσεις, που απορρέουν από την οικονομική ανασφάλεια που χαρακτηρίζει τον 21^ο αιώνα, καθιστούν την αποτελεσματική αντιμετώπιση του επαγγελματικού στρες βασική προϋπόθεση επιβίωσης και κρίσιμη παράμετρο διαρκούς ανταγωνιστικότητας και επιτυχίας για τις σύγχρονες επιχειρήσεις και οργανισμούς. Η διασφάλιση, λοιπόν, της ψυχικής υγείας των εργαζομένων αποτελεί το αντίδοτο στην οικονομική κρίση εφόσον μόνο μέσω αυτής μπορεί να επιτευχθεί αύξηση της παραγωγικότητας του ήδη διαθέσιμου ανθρώπινου δυναμικού. Σε αυτό το πλαίσιο άλλωστε κινείται και το Ευρωπαϊκό Σύμφωνο για την Ψυχική Υγεία και Ευεξία που υπογράφηκε στην ευρωπαϊκή διάσκεψη υψηλού επιπέδου στις Βρυξέλλες, 13 Ιουνίου 2008, στο οποίο γίνεται έκκληση στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης για ανάληψη δράσης υπέρ της ψυχικής υγείας στους χώρους εργασίας, το οποίο μάλιστα κάνει ειδική μνεία στο εργασιακό άγχος αναφέροντας χαρακτηριστικά: «πρέπει να χρησιμοποιηθεί κάθε δυνατότητα για τη βελτίωση της παραγωγικότητας που σχετίζεται με το άγχος και τις ψυχικές διαταραχές» [9, 10].

ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΣΤΡΕΣ

Ανατρέχοντας στη βιβλιογραφία σχετικά με τους παράγοντες που προκαλούν στρες στον εργασιακό χώρο, συναντά κανείς ποικίλα θεωρητικά μοντέλα τα οποία έχουν στόχο να περιγράψουν, να εξηγήσουν και να προβλέψουν αυτή τη σχέση [38]. Τα θεωρητικά αυτά μοντέλα μετά από πολλή έρευνα έχουν προτείνει ορισμένους ψυχοκοινωνικούς παράγοντες κινδύνου, δηλαδή παράγοντες που η παρουσία ή αντίθετα η απουσία τους στον εργασιακό χώρο σχετίζεται με την εμφάνιση του εργασιακού άγχους. Προτείνουν, λοιπόν, τα αίτια του εργασιακού άγχους, τα οποία πρέπει να λάβουμε σοβαρά υπόψη μας αν θέλουμε να το αντιμετωπίσουμε αποτελεσματικά. Απώτερος στόχος αυτών των μοντέλων είναι να αποτελέσουν το θεωρητικό πλαίσιο βάσει του οποίου θα καταρτιστούν αποτελεσματικά προγράμματα παρέμβασης. Οπότε η φιλοσοφία των παρεμβάσεων που προκύπτουν από αυτά τα μοντέλα είναι ότι οι παρεμβάσεις στοχεύουν είτε στη μείωση ή ακόμη και εξάλειψη των παραγόντων των οποίων η

παρουσία προκαλεί εργασιακό άγχος, είτε στην ενίσχυση της εμφάνισης παραγόντων που η απουσία τους προκαλεί εργασιακό άγχος. Το πιο αντιπροσωπευτικό και πιο ολοκληρωμένο θεωρητικό μοντέλο από όλα όσα συναντούμε στη διεθνή βιβλιογραφία, το οποίο λαμβάνει υπόψη την πολυπαραγοντική φύση του επαγγελματικού στρες και προσπαθεί να συγκεράσει σχεδόν όλους τους ψυχοκοινωνικούς παράγοντες κινδύνου στους οποίους μονομερώς εστιάζουν τα υπόλοιπα μοντέλα, είναι το δυναμικό μοντέλο εργασιακού άγχους του Cooper. Ο Cooper ομαδοποιεί τους ψυχοκοινωνικούς παράγοντες κινδύνου, δηλαδή τις πηγές του εργασιακού ή άγχους σε έξι μεγάλες κατηγορίες: 1) παράγοντες εσωγενείς στην εργασία, 2) παράγοντες που σχετίζονται με τον εργασιακό ρόλο, 3) παράγοντες που αφορούν στις εργασιακές σχέσεις, 4) παράγοντες που σχετίζονται με την επαγγελματική ανάπτυξη της σταδιοδρομίας του ατόμου, 5) παράγοντες που σχετίζονται με την οργάνωση, την δομή και το κλίμα του εργασιακού χώρου-οργανωτική κουλτούρα, 6) παράγοντες που αφορούν στη σχέση (διασύνδεση) ανάμεσα στην οικογενειακή και την εργασιακή ζωή. Όλοι αυτοί οι παράγοντες άγχους επενεργούν συσσωρευτικά στο άτομο με αποτέλεσμα την πιθανή εμφάνιση σε αυτό σωματικών, ψυχολογικών και συμπεριφορικών αντιδράσεων ή ακόμη και ψυχοσωματικών ασθενειών [3, 4, 5, 6, 2, 15, 23, 35, 39, 40, 42]. Πιο αναλυτικά, οι προαναφερόμενες κατηγορίες παραγόντων έχουν ως εξής:

1. Εσωγενείς παράγοντες στην εργασία

▣ Κακές συνθήκες εργασίας

Ο χώρος που ζούμε αλλά και ο χώρος που εργαζόμαστε επηρεάζει τις σωματικές, εγκεφαλικές και ψυχικές μας λειτουργίες. Ωστόσο, οι περισσότεροι χώροι εργασίας δεν πληρούν τα κριτήρια για την προώθηση της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων. Έτσι, λοιπόν, οι συνθήκες εργασίας είναι συχνά δυσάρεστες και πολλές φορές επικίνδυνες. Ο έντονος και σε πολλές περιπτώσεις τεχνητός ή ανύπαρκτος φωτισμός, ο έντονος και διαρκής θόρυβος, οι ακραίες θερμοκρασίες (ζεστές ή κρύες), οι δυσάρεστες μυρωδιές, το ανύπαρκτο ή ελλιπές σύστημα εξαερισμού, η υγρασία, ο «καταθλιπτικός» χρωματισμός του χώρου, τα κακοσχεδιασμένα γραφεία, τα μηχανήματα που τοποθετούνται τυχαία στον χώρο εργασίας χωρίς εργονομική πρόβλεψη, οι εργασιακοί χώροι που ενέχουν σωματικούς-φυσικούς κινδύνους (τοξικές ουσίες, καρκινογόνα υλικά κατασκευής, ακτινοβολία), όλα αυτά συμβάλουν στην διαμόρφωση ενός «εχθρικού» για τον εργαζόμενο περιβάλλοντος, το οποίο επηρεάζει την παραγωγικότητά του και του δημιουργεί ενοχλήσεις όπως, πονοκεφάλους, εκνευρισμό, υπέρταση, αδυναμία συγκέντρωσης, προκαλώντας του έντονο άγχος [12, 22, 25]. Στο σημείο αυτό πρέπει να επισημανθεί ότι δεν επηρεάζονται το ίδιο όλα τα άτομα κι αυτό γιατί κάποια μπορεί για παράδειγμα να έχουν μεγαλύτερη ανθεκτικότητα στα υψηλά

επίπεδα θορύβου ή στα υψηλά ή χαμηλά επίπεδα θερμοκρασίας. Έχει αποδειχθεί ερευνητικά ότι το νοσοκομειακό περιβάλλον που συγκεντρώνει λίγο πολύ όλες τις προαναφερθείσες κακές συνθήκες σε συνδυασμό με την συχνή αντιμετώπιση του πόνου και του θανάτου αποτελεί έναν ιδιαίτερα στρεσογόνο χώρο εργασίας για τους επαγγελματίες υγείας [3].

▮ *Εργασία σε βάρδιες*

Σωματικές και ψυχολογικές επιπτώσεις στον άνθρωπο έχουν και οι εναλλαγές των διαστημάτων εργασίας, ημέρας και νύχτας. Η ανάπτυξη της μεγάλης βιομηχανίας μας, μας κατέστησε ικανούς να διεξάγουμε τις δραστηριότητές μας 24 ώρες το 24ωρο. Σε αντίθεση όμως με τις μηχανές, το ανθρώπινο σώμα δεν είναι προγραμματισμένο να εργάζεται όλο το 24ωρο και να ακολουθεί την ίδια απόδοση σε εργασία ακανόνιστου ή εκτεταμένου ωραρίου. Το ανθρώπινο σώμα είναι βιολογικά προγραμματισμένο να βρίσκεται σε επαγρύπνηση την ημέρα και να κοιμάται τις νυχτερινές ώρες, διότι ο κύκλος “ύπνος / ξύπνιος” κατευθύνεται από το εσωτερικό βιολογικό μας «ρολόι» και οι περίοδοι φυσικής επαγρύπνησης και ύπνου συνδέονται με την εναλλαγή του φωτός και του σκοταδιού. Έτσι, λοιπόν, ο νυχτερινός ύπνος θεωρείται πολύ σημαντικός για την ξεκούραση και καλύτερη λειτουργία του εγκεφάλου, σε αντίθεση με τον ημερήσιο ύπνο που δεν είναι το ίδιο ποιοτικός. Όσες ώρες και να κοιμηθεί κάποιος κατά τη διάρκεια της ημέρας, ο νυχτερινός ύπνος δεν αναπληρώνεται με τίποτα. Σε συμφωνία με αυτό το πασίγνωστο επιστημονικό δεδομένο, ιδιαίτερα επιβλαβής έχει αποδειχθεί η εργασία σε νυχτερινές βάρδιες καθώς αρκετές έρευνες την έχουν συνδέσει με υψηλά ποσοστά υπνηλίας και κόπωσης, με προβλήματα (πέψης / όρεξης) στο ρυθμό μεταβολισμού, με διαταραχές ύπνου [34]. Επιπλέον, γενικότερα όσοι εργάζονται σε βάρδιες έχει αποδειχθεί ότι αντιμετωπίζουν τόσο βιολογικά όσο 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 αδρεναλίνης [34]. Συμπερασματικά λοιπόν, η εργασία σε βάρδιες μπορεί να αποτελέσει σημαντική πηγή εργασιακού άγχους καθώς επηρεάζει άμεσα τις φυσικές λειτουργίες και κατ’ επέκταση την πνευματική διαύγεια του ατόμου, καθιστώντας το επιρρεπή σε ατυχήματα, κάτι που σαφώς προκαλεί έντονο άγχος και μειώνει τα κίνητρα για εργασία. Από την άλλη πλευρά, η εργασία σε βάρδιες μπορεί να προκαλέσει έντονο άγχος μέσω ενός διαφορετικού μηχανισμού, μέσω των κοινωνικών επιπτώσεων που συνεπάγεται, καθώς διαταράσσει την οικογενειακή και κοινωνική ζωή του ατόμου.

▮ *Παρατεταμένο ωράριο εργασίας*

Ανάμεσα στον αυξημένο συνολικό εβδομαδιαίο χρόνο εργασίας και στην εκδήλωση του άγχους έχει παρατηρηθεί πολλές φορές σημαντική συνάφεια [12,

25]. Πολύ συχνά το εβδομαδιαίο ωράριο ξεπερνά τις 48 ώρες και αυτό έχει το ανάλογο κόστος και στις ανθρώπινες σχέσεις. Οι εργαζόμενοι μετά από τόσες πολλές ώρες εργασίας γίνονται λιγότερο αποδοτικοί στην εργασία τους, ενώ επιστρέφουν στο σπίτι κουρασμένοι και δεν τους μένει όρεξη να ασχοληθούν ούτε με την σύντροφο τους, ούτε με τα παιδιά τους, ούτε με τους φίλους τους ούτε ακόμη με κάποιο χόμπι τους. Ιδιαίτερα επιρρεπείς στο εργασιακό άγχος που προκύπτει από το παρατεταμένο ωράριο εργασίας είναι οι ειδικευόμενοι γιατροί σε νοσοκομεία που μπορεί να δουλεύουν ακόμα και εκατό ώρες την εβδομάδα, μένοντας μερικές φορές άγρυπνοι για τριάντα έξι ή και περισσότερες ώρες [14].

▮ *Πολλά ταξίδια*

Τα πολλά ταξίδια και οι συχνές μετακινήσεις στα πλαίσια της εργασίας ενός ατόμου μπορεί να αποδειχτούν σοβαρή πηγή στρες. Οι γάμοι και οικογένειες συνήθως αναστατώνονται αφού πρόκειται ο ένας εκ των δύο γονιών να απουσιάζει για κάποια χρονικά διαστήματα. Η ομαλή ζωή του σπιτιού διαταράσσεται σημαντικά αφού ο εργαζόμενος που ταξιδεύει αφιερώνει λιγότερο χρόνο στην οικογένεια του. Επιπλέον, αφιερώνει λιγότερο χρόνο στους συναδέλφους του και ίσως χάνει ευκαιρίες, ή νιώθει αποκομμένος από τον χώρο εργασίας του [3].

▮ *Φόρτος εργασίας*

A) Υπερβολικά μεγάλος φόρτος εργασίας-Υπεραπασχόληση

Ο υπερβολικά μεγάλος φόρτος εργασίας μπορεί να έχει είτε ποσοτικό είτε ποιοτικό χαρακτήρα. Ο όρος ποσοτική υπερφόρτωση αναφέρεται στη συνθήκη κατά την οποία ο εργαζόμενος καλείται να ανταποκριθεί επιτυχώς σε πολλά διαφορετικά καθήκοντα που εκκρεμούν, μέσα σε συγκεκριμένο χρονικό πλαίσιο που έχει τεθεί [19]. Ο όρος ποιοτική υπερφόρτωση από την άλλη, εκφράζει την κατάσταση στην οποία ο εργαζόμενος καλείται να ανταποκριθεί επιτυχώς σε εργασιακά καθήκοντα που απαιτούν υψηλές ικανότητες και δεξιότητες και τα οποία είναι δύσκολο να πραγματοποιηθούν [19]. Όταν ο εργαζόμενος αντιμετωπίζει εργασιακή υπερφόρτωση, είτε ποσοτική είτε ποιοτική, βρίσκεται σε συνεχή υπερένταση και αγωνία, αισθάνεται εκνευρισμό, ότι «πνίγεται», ότι χάνει τον έλεγχο και φυσικά έντονο στρες για τον αν θα τα καταφέρει. Γενικά, ο υπερβολικά μεγάλος φόρτος εργασίας έχει συνδεθεί ερευνητικά με πολλαπλές αρνητικές επιπτώσεις τόσο σε σωματικό όσο και σε ψυχολογικό επίπεδο (εργασιακό άγχος) [9, 12, 19, 22, 25, 34].

B) Υπερβολικά μικρός φόρτος εργασίας - Υποαπασχόληση

Όπως ο υπέρ-φόρτος εργασίας έτσι και ο υπό-φόρτος μπορεί να έχει ποσοτικό χαρακτήρα, οπότε αναφέρεται στον μικρό αριθμό εργασιακών καθηκόντων, ή/και

ποιοτικό χαρακτήρα, οπότε αναφέρεται στα επαναλαμβανόμενα εργασιακά καθήκοντα ρουτίνας χωρίς ποικιλία. Η ποσοτική και ποιοτική έλλειψη εργασίας-υποαπασχόληση συνδέεται ερευνητικά με συναισθήματα ανίας, μειωμένα κίνητρα για εργασία και συχνά με υψηλά επίπεδα άγχους [3, 12, 25].

▣ *Νέες μορφές εργασίας*

Τις τελευταίες δεκαετίες έχει παρατηρηθεί μια σημαντική αύξηση των λεγόμενων ευέλικτων μορφών εργασίας. Πρόκειται για προσωρινές, μη σταθερές μορφές εργασίας που συνεπάγονται βραχυπρόθεσμα εργασιακά συμβόλαια που δεν εξασφαλίζουν συνέχεια της εργασίας και προοπτικές καριέρας (π.χ. θέσεις μερικής απασχόλησης, θέσεις ημερομισθίου κ.ά.). Μια πληθώρα ερευνών καταδεικνύει ότι άτομα που απασχολούνται σε τέτοιες μορφές εργασίας βιώνουν συναισθήματα εργασιακής ανασφάλειας και υψηλά επίπεδα εργασιακού στρες [9].

▣ *Νέα τεχνολογία*

Η συνεχής ανάπτυξη της τεχνολογίας συνεπάγεται για τους εργαζόμενους σημαντική αύξηση των πληροφοριών που καλούνται να χειριστούν και των ικανοτήτων που καλούνται να κατακτήσουν προκειμένου να μπορέσουν να προσαρμοστούν στις ιδιαίτερες απαιτήσεις της νέας τεχνολογίας που εισάγεται στον χώρο εργασίας τους. Μέχρι να μπορέσουν να ενημερωθούν και να καταφέρουν να αντεπεξέλθουν στα επίπεδα της ανάπτυξης της τεχνολογίας, οι εργαζόμενοι πιέζονται ολοένα και περισσότερο αφού εμπλέκονται και στον ανταγωνισμό μεταξύ των εταιρειών και των συναδέλφων τους [9].

2. Παράγοντες που σχετίζονται με τον εργασιακό ρόλο

Ο εργασιακός ρόλος είναι ένα σύνολο από οργανωμένες ενέργειες, πράξεις, καθήκοντα, υποχρεώσεις και δικαιώματα που αντιστοιχούν σε μια καθορισμένη θέση σε ένα δεδομένο εργασιακό περιβάλλον. Ωστόσο, η άσκηση ενός επαγγελματικού ρόλου είναι δυνατόν να συνοδεύεται από ορισμένες δυσκολίες, όπως τον να μην είναι ξεκάθαρα τα καθήκοντα ή οι αρμοδιότητες του εργαζομένου, το να υπάρχουν διαφορετικές απαιτήσεις και προσδοκίες από ή για τον εργαζόμενο οι οποίες έρχονται σε σύγκρουση, ή το να αμφισβητείται και να μην αναγνωρίζεται ο εργασιακός ρόλος του ατόμου. Πιο αναλυτικά:

▣ *Ασάφεια εργασιακού ρόλου*

Είναι γεγονός ότι πολλές φορές όταν ένα άτομο προσλαμβάνεται σε μια θέση εργασίας του γίνεται μερική πληροφόρηση σχετικά με το ρόλο του και τα

καθήκοντά του. Επιπλέον, σε περιπτώσεις αλλαγής εργασιακής θέσης/πόστου είναι συχνό το φαινόμενο της ανεπαρκούς πληροφόρησης του ατόμου για τα νέα εργασιακά του καθήκοντα. Αποτέλεσμα της μη επαρκούς πληροφόρησης είναι το άτομο είτε να μην υλοποιεί κάποιες δράσεις διότι δεν γνωρίζει ότι εμπíπτουν στο φάσμα των δικών του αρμοδιοτήτων, είτε στην προθυμία και προσπάθειά του να προσφέρει τις υπηρεσίες του ,να κατηγορηθεί ότι ξεπέρασε τα επαγγελματικά του όρια ή όπως κοινώς λέμε ότι “μπήκε σε χωράφια άλλων”. Ασάφεια ρόλου μπορεί να υπάρξει κι όταν ο ίδιος ο εργαζόμενος δεν αντιληφθεί ή δεν κατανοήσει τους στόχους της εταιρείας στην οποία εργάζεται και τις συγκεκριμένες απαιτήσεις των ανώτερών του. Αυτή η ασάφεια εργασιακού ρόλου έχει συσχετιστεί σημαντικά με την δυσαρέσκεια για την εργασία και το εργασιακό άγχος [12, 19, 25].

▣ *Σύγκρουση ρόλων (εργασιακών και μη)*

Τέσσερις είναι οι καταστάσεις σύγκρουσης ρόλων που έχουν αναγνωρισθεί ότι μπορεί να αποτελέσουν για έναν εργαζόμενο σημαντική πηγή εργασιακού στρες: α) όταν δύο διαφορετικά πρόσωπα έχουν διαφορετικές απαιτήσεις και προσδοκίες από τον εργαζόμενο, (β) όταν το ίδιο το άτομο έχει αντιφατικές απαιτήσεις και προσδοκίες από τον εργαζόμενο, (γ) όταν οι απαιτήσεις του ρόλου ενός ατόμου βρίσκονται σε σύγκρουση με τις προσωπικές του αξίες (όταν π.χ. ένα άτομο είναι εργαζόμενος και ταυτόχρονα συνδικαλιστής), (δ) όταν το άτομο αντιμετωπίζει διαφορετικές απαιτήσεις από το χώρο εργασίας και από το οικογενειακό ή κοινωνικό περιβάλλον του έξω από το χώρο εργασίας, π.χ. μια εργαζόμενη γυναίκα που είναι ταυτόχρονα σύζυγος, μητέρα, νοικοκυρά [12, 19, 34, 40].

▣ *Αμφισβήτηση εργασιακού ρόλου*

Μία άλλη σημαντική πηγή στρες είναι η αμφισβήτηση του ρόλου. 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 το άτομο στρεσάρεται, απογοητεύεται και βρίσκεται σε μία συνεχή αγωνία και υπερένταση, γεγονός που μπορεί να το κάνει να χάσει την αυτοπεποίθησή του και να “παραιτηθεί” από τις προσπάθειες του [34].

3. Παράγοντες που αφορούν στις εργασιακές σχέσεις

Οι σχέσεις που δημιουργούνται μεταξύ των εργαζομένων μέσα σε μία εταιρεία αποτελούν το υπόβαθρο για την ανάπτυξη παραγωγικών δραστηριοτήτων. Στο χώρο εργασίας μπορούμε να διακρίνουμε τρεις τύπους διαπροσωπικών σχέσεων: α) σχέσεις με προϊσταμένους, β) σχέσεις με υφισταμένους, και γ) σχέσεις με συναδέλφους.

▮ Σχέσεις με προϊσταμένους

Ο τύπος ηγεσίας μιας εταιρείας παίζει το σημαντικότερο ρόλο για την εύρυθμη λειτουργία των εργαζομένων της. Ο τρόπος διοίκησης των προϊσταμένων προς το προσωπικό μπορεί να αποτελέσει μία βασική πηγή στρες όταν αυτή δεν είναι η επιθυμητή. Έτσι, λοιπόν, όταν ένας προϊστάμενος είναι αυταρχικός και φέρεται μ' ένα τρόπο εξουσιαστικό και αδιάλλακτο απέναντι στους εργαζομένους του, αυτό έχει σαν αποτέλεσμα τη δημιουργία έντασης, πίεσης και στρες στο προσωπικό [12, 25]. Επιπλέον, στρες στον εργαζόμενο μπορεί να προκύψει κι όταν ο διευθυντής του αρνείται συστηματικά την αναγνώριση που πιστεύει ο ίδιος ότι αξίζει. Αυτό δημιουργεί το αίσθημα της υποτίμησης, καταστρέφει την ικανοποίηση από την εργασία και μειώνει τα κίνητρα για την βελτίωση της απόδοσης [11].

▮ Σχέσεις με υφισταμένους

Ωστόσο, στις σχέσεις μεταξύ εργαζόμενου και προϊστάμενου, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη και το στρες που ενδεχομένως βιώνει ο προϊστάμενος που είναι υπεύθυνος για τους υφισταμένους του. Το «διευθυντικό» στρες έχει αναγνωρισθεί επιστημονικά ως φαινόμενο και έχει παρατηρηθεί ότι είναι ιδιαίτερα υψηλό όταν ο διευθυντής καλείται να ασκήσει συμμετοχική διοίκηση διότι έχει να αντιμετωπίσει συχνά την άρνηση των υφισταμένων να συμμετέχουν στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων αλλά και τον δικό του φόβο μήπως με έναν τέτοιο δημοκρατικό τύπο ηγεσίας διαβρωθεί ο δικός του επίσημος ρόλος εξουσίας ή επηρεαστούν αρνητικά οι υψηλές προδιαγραφές απόδοσης των εργαζομένων [34].

▮ Σχέσεις με συναδέλφους

Έχει διαπιστωθεί ερευνητικά ότι η υποχρέωση να συνυπάρξει κανείς με άλλους ανθρώπους συνιστά από μόνο της ένα από τα μεγαλύτερα στρεσογόνα γεγονότα της ζωής» [34]. Συνεπώς, από μόνη της η συνθήκη της συνύπαρξης σε μια ομάδα συναδέλφων προκαλεί άγχος. Το ήδη υπάρχον αυτό άγχος επιτείνεται όταν η ομάδα υποχρεώνει τον εργαζόμενο να υλοποιήσει κάποιες δράσεις σε καθορισμένο χρονικό πλαίσιο ή τον αναγκάζει να συμμορφωθεί σε ορισμένους κανόνες. Επιπλέον, όταν η συναδελφική ομάδα αποτελείται από άτομα ανταγωνιστικά και επιθετικά (προσωπικότητα τύπου Α), τα οποία έχει αποδειχθεί ότι είναι επιρρεπή στο άγχος [21, 42], δεν καλλιεργούνται σχέσεις αλληλεγγύης και αλληλοσυμπαραστάσης αντίθετα κυριαρχεί η επιφυλακτικότητα κάτι που δεν επιτρέπει την εκφόρτιση των προβλημάτων [45]. Αυτή η έλλειψη, λοιπόν, κοινωνικού υποστηρικτικού δικτύου, ένα δίκτυο που θα μπορούσε να αποτελέσει η ομάδα των συναδέλφων συνιστά σημαντική πηγή άγχους [22, 25]. Τέλος, ως μην ξεχνάμε τα φαινόμενα σεξουαλικής παρενόχλησης και βίας που παρατηρούνται στο πλαίσιο των διαπροσωπικών σχέσεων στους εργασιακούς

χώρους μεταξύ εργαζομένων ανεξαρτήτου ιεραρχικής βαθμίδας, τα οποία προκαλούν μεγάλο άγχος τόσο στα θύματα όσο και στα άτομα που υπήρξαν μάρτυρες αυτών των περιστατικών, επηρεάζοντας σοβαρά τόσο την διανοητική όσο και την ψυχική τους υγεία [9, 12, 31].

4. Παράγοντες που σχετίζονται με την επαγγελματική ανάπτυξη της σταδιοδρομίας του ατόμου

Η επαγγελματική ανάπτυξη είναι ένα ζήτημα που μπορεί για πολλά άτομα να αποτελεί πηγή άγχους. Το άγχος αυτό, όμως, διαφοροποιείται ανάλογα με την ηλικία και τα χρόνια απασχόλησης ενός ατόμου. Πιο αναλυτικά, για έναν νέο σε ηλικία άνθρωπο που προσλαμβάνεται σε μία δουλειά, οι προσδοκίες του για επαγγελματική εξέλιξη, η αγωνία για μια ενδεχόμενη προαγωγή ή ο φόβος της απόλυσης λόγω της ανεργίας και της γενικότερης εργασιακής ανασφάλειας μπορεί να αποτελούν στρεσογόνους παράγοντες. Από την άλλη πλευρά, για έναν μεσήλικα άνθρωπο με πολλά χρόνια επαγγελματικής εμπειρίας, το ενδεχόμενο της πρόωρης σύνταξης ή το αίσθημα ανασφάλειας σχετικά με τις εξελίξεις στο γνωστικό του πεδίο απασχόλησης και την δυνατότητα ανταπόκρισής του σε αυτά τα νέα δεδομένα αυξάνει τις γνωστικές και συναισθηματικές απαιτήσεις πάνω του αποτελώντας έναν σοβαρό ψυχοπιεστικό παράγοντα άγχους [9].

5. Παράγοντες που σχετίζονται με την οργάνωση, την δομή, το κλίμα του εργασιακού χώρου - οργανωτική κουλτούρα

Ο όρος οργανωτική κουλτούρα αναφέρεται στη στάση, τις αξίες, τα πιστεύω, τις παραδοχές και τους κανόνες μιας επιχείρησης. Ουσιαστικά πρόκειται για την προσωπικότητα της επιχείρησης. Το άτομο έρχεται σε μια επιχείρηση που αποτελεί το χώρο εργασίας του με έναν αριθμό εσωτερικών αναγκών. Όταν το ευρύτερο σύστημα της επιχείρησης δεν δίνει ευκαιρίες για την ικανοποίηση αυτών των αναγκών, τότε ο εργαζόμενος βιώνει άγχος. Μία σημαντική παράμετρος της οργανωτικής κουλτούρας μιας επιχείρησης που μπορεί επίσης να αποτελέσει βασικό στρεσογόνο παράγοντα είναι το σύστημα αποτίμησης της απόδοσης των εργαζομένων. Όταν το σύστημα απόδοσης των εργαζομένων δεν είναι καλά οργανωμένο ή είναι εντελώς ανύπαρκτο, το άτομο αδυνατεί να προσδιορίσει την απόδοσή του, ενώ όταν αυτό βασίζεται στην αρνητική ανάδραση και δεν δίνει περαιτέρω υποδείξεις, τότε το άτομο δεν έχει στη διάθεσή του εναλλακτικούς τρόπους δράσης [22]. Ακόμη, οι μετατροπές στην πολιτική της επιχείρησης, οι αναδιοργανώσεις, οι συγχωνεύσεις, οι καινούριες προσχωρήσεις καθώς και η υψηλή ταχύτητα που μπορεί να χαρακτηρίζει όλες αυτές τις αλλαγές στη μορφή και την λειτουργία της επιχείρησης οδηγούν στην αβεβαιότητα που διαδοχικά προκαλεί άγχος. [13, 25]. Η σημαντικότερη, όμως, αιτία πρόκλησης άγχους που σχετίζεται άμεσα με την οργανωτική κουλτούρα μιας επιχείρησης είναι η απουσία

ελέγχου στην εργασία και η μη συμμετοχή στη διαδικασία λήψης αποφάσεων [5]. Όταν δεν δίνεται η δυνατότητα στον εργαζόμενο να παρακολουθεί και να συμμετέχει σε επαγγελματικές αποφάσεις που επηρεάζουν ακόμα και την ίδια του την θέση στον εργασιακό χώρο, τότε ο εργαζόμενος αισθάνεται ότι δεν περιλαμβάνεται στο δίκτυο επικοινωνίας της επιχείρησης, ότι απειλείται η ελευθερία του, η αυτονομία του, ακόμη και η ταυτότητά του και ότι μπαίνει σε «καλούπια» [12, 18].

6. Παράγοντες που αφορούν στη σχέση (διασύνδεση) ανάμεσα στην οικογενειακή και εργασιακή ζωή.

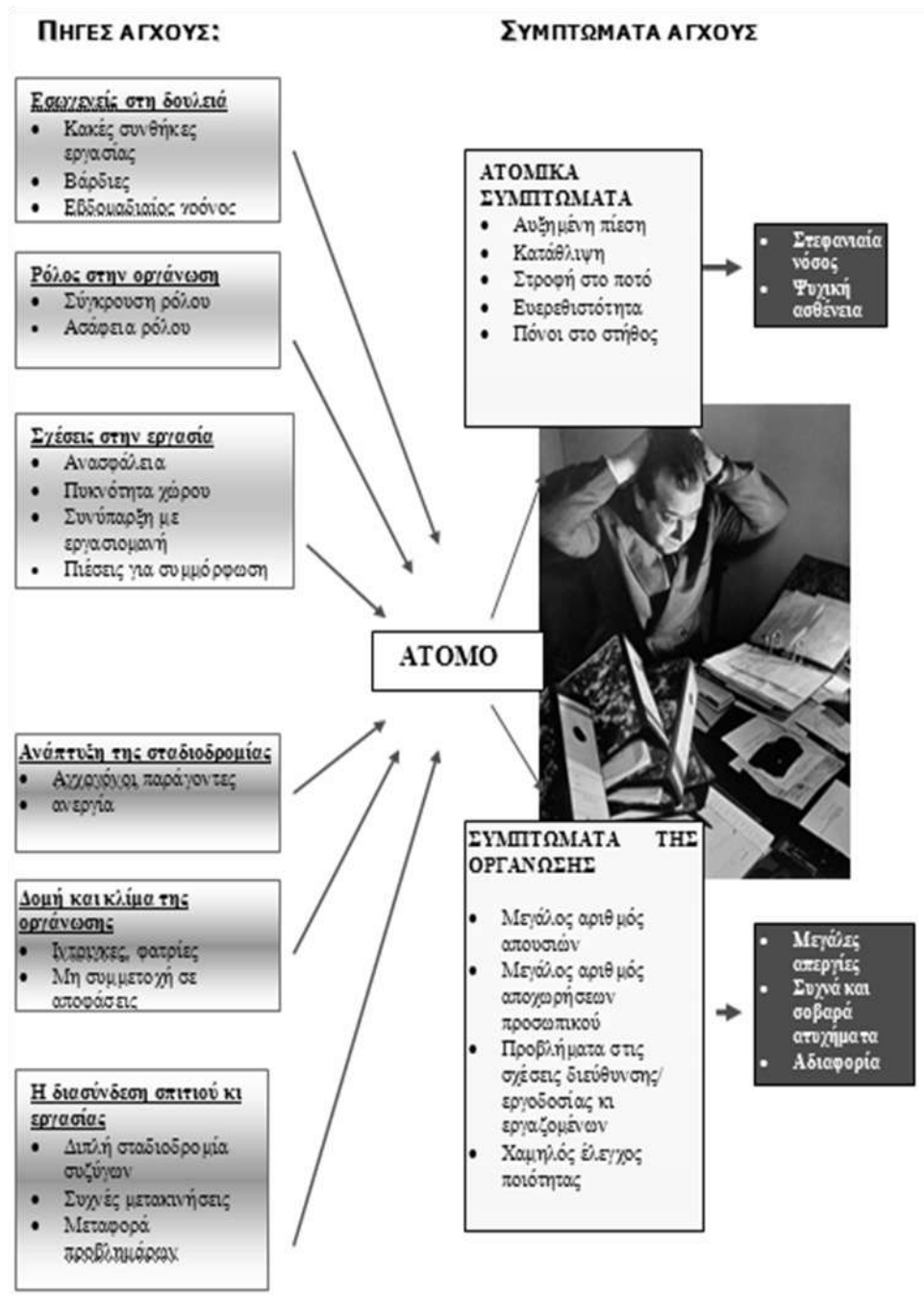
Η οικογενειακή και η εργασιακή ζωή ενός ατόμου αποτελούν δύο άμεσα αλληλοεπηρεαζόμενους τομείς που σχηματίζουν έναν κύκλο αμφίδρομης αλληλεπίδρασης, με τα οικογενειακά προβλήματα, που μπορούν από μόνα τους να αποτελούν μια σημαντική πηγή άγχους, να επιτείνουν το εργασιακό άγχος και με τα εργασιακά άγχη από την άλλη να πυροδοτούν τα οικογενειακά προβλήματα. 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 βρει τις ισορροπίες. Όταν, λοιπόν, δεν μπαίνουν όρια με αποτέλεσμα τα προβλήματα της δουλειάς να μεταφέρονται στο σπίτι, όταν ο ένας από τους δύο συζύγους χρειάζεται να κάνει τακτικά επαγγελματικά ταξίδια ή όταν ο ένας εκ των δύο υποχρεώνεται να μετακομίσει για επαγγελματικούς λόγους, δημιουργώντας μ' αυτό τον τρόπο διλήμματα στην υπόλοιπη οικογένεια, τότε προκαλείται μεγάλο άγχος [12].

Έχει αποδειχθεί ότι τα κυριότερα προβλήματα που αναφέρονται μεταξύ των δύο συζύγων και δημιουργούν άγχος που μεταφέρεται προς το χώρο της εργασίας είναι: α) Έλλειψη αμοιβαιότητα, όταν δηλαδή ο ένας από τους δύο πιστεύει ότι η προσφορά του στην οικογένεια είναι μεγαλύτερη από αυτή του άλλου, β) Ανισότητα στη συναισθηματική προσφορά, που πιθανόν διαβλέπει ο ένας από τους δύο, γ) Έλλειψη αυτοεπιβεβαίωσης, όταν ο ένας από τους δύο συζύγους νιώθει ότι η αυτοεικόνα που έχει δεν επιβεβαιώνεται στα μάτια άλλων μελών της οικογένειας και δ) Διάψευση των προσδοκιών όσον αφορά το ρόλο του/της συζύγου, απογοήτευση δηλαδή ως προς αυτά που περίμενε το άτομο από το γάμο [40].

Μάλιστα, στις οικογένειες «διπλής καριέρας» όπου και οι δύο σύζυγοι επιδιώκουν επαγγελματική σταδιοδρομία, όλα τα προαναφερόμενα προβλήματα διπλασιάζονται και το άγχος γίνεται ακόμα μεγαλύτερο.

Έχει διαπιστωθεί ότι ιδιαίτερα παντρεμένες γυναίκες που έχουν μικρά παιδιά και βρίσκονται σε διευθυντικές θέσεις, και που προσπαθούν ταυτόχρονα να ανταποκριθούν στα οικογενειακά τους καθήκοντα και να εξελιχθούν επαγγελματικά, βιώνουν εντονότερα σύγκρουση ρόλων, αισθήματα ενοχής και άγχος [9, 34].

Δυναμικό Μοντέλο Επαγγελματικού Στρες (Cooper et al, 1988) [5]



Εικόνα 1. Δυναμικό μοντέλο Επαγγελματικού Στρες (Cooper et al, 1988), [5].

ΤΑ ΣΤΑΔΙΑ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΤΩΝ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΣΤΡΕΣ

Πριν οργανώσουμε ένα οποιοδήποτε πρόγραμμα παρέμβασης για μια αποτελεσματική αντιμετώπιση του στρες που εμφανίζεται σε ένα δεδομένο εργασιακό περιβάλλον, θα πρέπει πρώτα να ολοκληρώσουμε επιτυχώς μια προσεκτική εκτίμηση των ψυχοκοινωνικών παραγόντων που αποτελούν ή εν δυνάμει θα μπορούσαν να αποτελέσουν κίνδυνο για την εμφάνιση στρες. Αυτή η εκτίμηση των κινδύνων γίνεται μέσω μιας διαδικασίας 8 σταδίων:

Στάδιο 1: Εντοπισμός των πιθανών παραγόντων κινδύνου

Εντοπίζουμε και καταγράφουμε τους ψυχοκοινωνικούς παράγοντες που μπορεί να αποτελούν ή να αποτελέσουν πηγή εργασιακού άγχους. Σε αυτήν την προσπάθεια θα μας βοηθήσει η προσεκτική μελέτη της υπάρχουσας διεθνούς βιβλιογραφίας που προτείνει παράγοντες κινδύνου, αλλά και τι αναφέρουν οι ίδιοι οι εργαζόμενοι, ενδεχομένως με την χρήση της μεθόδου των ερωτηματολογίων. Συνήθως, όταν κάποια συγκεκριμένη πτυχή της οργάνωσης της εργασίας είναι προβληματική και προκαλεί άγχος, η πλειοψηφία των εργαζομένων, που αποτελεί και ένα καλό αντιπροσωπευτικό δείγμα, το αναφέρει [13, 18, 30, 32].

Στάδιο 2: Αξιολόγηση των βλαβερών συνεπειών των παραγόντων κινδύνου

Συλλέγουμε και αξιολογούμε στοιχεία που μας πληροφορούν για τις βλαβερές συνέπειες των εργασιακών παραγόντων που σχετίζονται με το άγχος. Αυτές οι συνέπειες μπορεί να αφορούν είτε την ψυχική υγεία των εργαζομένων, είτε την σωματική υγεία, είτε συμπεριφορές που έχουν οι ίδιοι οι εργαζόμενοι σε σχέση με την υγεία (π.χ. κάπνισμα, κατανάλωση αλκοόλ κ.α.) και με την εταιρεία (π.χ. απουσιασμός λόγω ασθένειας κ.α.). Στην συλλογή αυτών των στοιχείων μπορούν να μας βοηθήσουν οι φάκελοι ασθένειας των εργαζομένων [13, 18, 25, 30, 32].

Στάδιο 3: Περιγραφή των υποκείμενων μηχανισμών

Κατανοούμε και περιγράφουμε τους μηχανισμούς, μέσω των οποίων είναι πιθανό να συνδέεται η έκθεση σε έναν συγκεκριμένο εργασιακό παράγοντα με το άγχος. Για παράδειγμα, η βιβλιογραφία μας λέει ότι η εργασία σε βάρδιες μπορεί να προκαλέσει άγχος μέσω των ακόλουθων δύο μηχανισμών: α) εργασία σε βάρδιες - διαταραχή στις φυσικές/βιολογικές λειτουργίες - επιρρέπεια σε εργατικά ατυχήματα - άγχος, β) εργασία σε βάρδιες - διαταραχή στην οικογενειακή και προσωπική ζωή - άγχος. Είναι σημαντικό, λοιπόν, να διαπιστωθεί ποιος από τους δύο μηχανισμούς λειτουργεί την εκάστοτε φορά ώστε να σχεδιαστεί η αντίστοιχη παρέμβαση [18].

Στάδιο 4: Εντοπισμός των πραγματικών παραγόντων κινδύνου

Μελετούμε στατιστικά τις παρατηρούμενες συσχετίσεις/συνάφειες ανάμεσα σε συγκεκριμένες παραμέτρους της εργασίας, που προσδιορίσαμε στο 1ο στάδιο ως πιθανούς παράγοντες κινδύνου για το εργασιακό άγχος, και τις βλαβερές συνέπειες που προκαλούν. Με αυτό τον τρόπο εντοπίζουμε τους πραγματικούς παράγοντες κινδύνου που αφορούν στο συγκεκριμένο εργασιακό πλαίσιο που εξετάζουμε [18].

Στάδιο 5: Εντοπισμός των ευάλωτων στο επαγγελματικό στρες ομάδων των εργαζομένων

Το επαγγελματικό στρες μπορεί να επηρεάσει οποιοδήποτε εργαζόμενο, ωστόσο, ορισμένοι εργαζόμενοι μπορεί να είναι πιο επιρρεπείς στην εμφάνισή του από ότι άλλοι, είτε εξαιτίας της στρεσογόνου φύσης της συγκεκριμένης εργασίας του, είτε εξαιτίας του ότι έχουν επιστρέψει πρόσφατα στην εργασία μετά από κάποιο στρεσογόνο γεγονός ζωής (π.χ. οικογενειακή κρίση, σοβαρή ασθένεια). Μολονότι οι περιπτώσεις αυτών των ατόμων πρέπει να ληφθούν σοβαρά υπόψη, αυτό δεν σημαίνει ότι η λήψη των μέτρων παρέμβασης θα πρέπει να επικεντρωθεί μόνο στα συγκεκριμένα άτομα αλλά αντίθετα σε ολόκληρη την ομάδα των εργαζομένων [32].

Στάδιο 6: Επιθεώρηση του ισχύοντος συστήματος διαχείρισης επαγγελματικού στρες και των διαθέσιμων συστημάτων στήριξης των εργαζομένων

Εντοπίζουμε, καταγράφουμε και αξιολογούμε το υπάρχον σύστημα που έχει οργανώσει η διοίκηση για την αντιμετώπιση των ψυχοκοινωνικών παραγόντων κινδύνου εργασιακού στρες καθώς και τα υπάρχοντα υποστηρικτικά δίκτυα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στο σχεδιασμό προγραμμάτων παρέμβασης [18, 30, 32].

Στάδιο 7: Προτάσεις Παρέμβασης

Προτείνουμε προγράμματα παρέμβασης και σχέδια δράσης πάνω σε συγκεκριμένους άξονες προτεραιοτήτων προσαρμοσμένα στις ανάγκες που προέκυψαν από την προσεκτική συλλογή στοιχείων των προηγούμενων σταδίων, ενώ παράλληλα αξιοποιούμε σε αυτόν τον σχεδιασμό των προγραμμάτων τα διαθέσιμα υποστηρικτικά δίκτυα της επιχείρησης [13, 18, 30, 32].

Στάδιο 8: Επαναξιολόγηση της εκτίμησης των ψυχοκοινωνικών παραγόντων κινδύνου σε κατάλληλα μεσοδιαστήματα

Όλα τα προαναφερόμενα στάδια εκτίμησης των παραγόντων κινδύνου είναι σημαντικό να ανασκοποούνται και να επανεξετάζονται αρχικά ανά εξάμηνο και

σταδιακά, όταν αρχίσουν να διαπιστώνονται μικρές, μη σημαντικές αλλαγές, σε ετήσια πλέον βάση. Αυτός ο επανέλεγχος δίνει χρήσιμες πληροφορίες και την απαιτούμενη ανατροφοδότηση για την σωστή αξιολόγηση των διαδικασιών εκτίμησης των κινδύνων ώστε να καταρτίζονται αποτελεσματικά προγράμματα διαχείρισης των παραγόντων κινδύνου του επαγγελματικού στρες [22, 30, 32].

ΕΠΙΠΕΔΑ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΣΤΡΕΣ

Τα διεθνή βιβλιογραφικά δεδομένα συμφωνούν ότι μια ολιστική και όχι αποσπασματική ή επιφανειακή προσέγγιση στην αντιμετώπιση του επαγγελματικού στρες απαιτεί την δόμηση ενός σχεδίου παρεμβατικών μέτρων σε τρία βασικά επίπεδα:

Σε οργανωτικό επίπεδο (πρωτογενείς παρεμβάσεις): Πρόκειται για τη λήψη κατάλληλων μέτρων που αφορούν στην οργάνωση της εργασίας και στον εργονομικό σχεδιασμό των δραστηριοτήτων, σε μια προσπάθεια να προσαρμοστεί η εργασία στις ανάγκες του ατόμου με το να μειωθούν οι ψυχοκοινωνικοί παράγοντες που σχετίζονται άμεσα με την εργασία και προκαλούν στρες, και να διαμορφωθεί ένα εργασιακό περιβάλλον που προάγει την ψυχική υγεία των εργαζομένων (π.χ. συνθήκες εργασίας, εξοπλισμός εργασίας, ωράρια, σύστημα επιβράβευσης/ανέλιξης κ.ά.) [22, 24, 42, 46, 47].

Σε ομαδικό επίπεδο (δευτερογενείς παρεμβάσεις): Πρόκειται για την λήψη μέτρων που στοχεύουν στην ενημέρωση/εκπαίδευση των εργαζομένων μέσα από ομαδικά συνήθως ψυχοεκπαιδευτικά προγράμματα αναφορικά με τις ορθές πρακτικές εργασίας και τον κώδικα συμπεριφοράς στους εργασιακούς χώρους σε μια προσπάθεια να βελτιωθεί η ικανότητα των ατόμων να προσαρμόζονται αποτελεσματικά στο εργασιακό τους περιβάλλον (π.χ. επικοινωνία, ρόλοι, καθήκοντα, συνεργατικότητα κ.ά.) [22, 24, 42, 46, 47].

Σε ατομικό επίπεδο (τριτογενείς παρεμβάσεις): Πρόκειται για την λήψη μέτρων που στοχεύουν στον εντοπισμό ατόμων που η συναισθηματική και η ψυχολογική τους κατάσταση έχει ήδη διαταραχθεί από το εργασιακό στρες, καθώς και η λήψη μέτρων επανορθωτικού/θεραπευτικού χαρακτήρα για την μείωση ή ακόμα και εξάλειψη της έντασης των συμπτωμάτων άγχους σε ατομικό επίπεδο (π.χ. εξάσκηση σε ατομικές στρατηγικές διαχείρισης του επαγγελματικού στρες, όπως η προοδευτική μυϊκή χαλάρωση κ.ά.). Τα μέτρα αυτά εφαρμόζονται πάντοτε και μόνο από ειδικούς ψυχικής υγείας [22, 24, 42, 46, 47].

Τα δύο πρώτα επίπεδα παρέμβασης αναφέρονται στη λήψη μέτρων προληπτικού χαρακτήρα (πρόληψη) και μόνο το τρίτο επίπεδο παρέμβασης, το ατομικό, αναφέρεται στη λήψη μέτρων διορθωτικού χαρακτήρα (θεραπεία). Ένα σημείο που πρέπει να επισημανθεί αναφορικά με την επιλογή των μέτρων παρέμβασης στην αντιμετώπιση του επαγγελματικού στρες είναι ότι πριν υιοθετηθούν οι ατομικές/τριτογενείς παρεμβάσεις θα πρέπει πρώτα να έχουν εξαντληθεί όλες οι

δυνατότητες παρεμβάσεων πρόληψης σε οργανωτικό και ομαδικό επίπεδο. Ενδεχομένως επειδή το εργασιακό στρες αποτελεί ένα ατομικό φαινόμενο όσον αφορά την έκφραση και την εκδήλωσή του, δημιουργείται εσφαλμένα η εντύπωση ότι είναι και ατομικής αιτιολογίας, αγνοώντας την πληθώρα των ψυχοκοινωνικών παραγόντων κινδύνου που το προκαλούν.

Έτσι, σπεύδουμε να ασχοληθούμε με το άτομο και να εφαρμόσουμε ατομικές παρεμβάσεις χωρίς να έχουμε κάνει τις απαιτούμενες οργανωτικές και ομαδικές με αποτέλεσμα να εφοδιάζουμε μεν το άτομο με στρατηγικές διαχείρισης του στρες αλλά τα αίτια, τα οποία ενδεχομένως θα μπορούσαν να έχουν εξλειφθεί από τις πρωτογενείς και δευτερογενείς παρεμβάσεις, τώρα να παραμένουν και να συντηρούν το άγχος.

Συνεπώς, μια ολιστική προσέγγιση αντιμετώπισης με ιεραρχικά επίπεδα παρέμβασης είναι πολύ σημαντική.

ΠΡΩΤΟΓΕΝΕΙΣ ΚΑΙ ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΕΙΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΣΤΡΕΣ ΣΕ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΚΑΙ ΔΙΟΜΑΔΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Το ψυχοκοινωνικό εργασιακό περιβάλλον θα πρέπει να ειδωθεί ως ένα “αμάγαλμα εργασίας και ανθρώπων”, ως ένα σύνολο αλληλοσυνδεόμενων, αμοιβαία αλληλοκαθοριζόμενων παραγόντων. Για να είναι λειτουργικό ένα τέτοιο περιβάλλον και οι εργαζόμενοι σε αυτό να μην απειλούνται από το εργασιακό στρες αλλά να διαθέτουν ψυχική ευεξία θα πρέπει αυτό να χαρακτηρίζεται από μια σειρά αρχών τόσο σε οργανωτικό όσο και σε διομαδικό επίπεδο. Πιο αναλυτικά:

1. Πρωτογενείς Οργανωτικές Παρεμβάσεις

▯ Εργασιακές συνθήκες

Ο χώρος εργασίας διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην ασφάλεια και στην ψυχική υγεία των εργαζομένων και κατ' επέκταση στην αποδοτικότητά τους. Ένα καλοδιατηρημένο κτίριο με όμορφη διακόσμηση, με εργονομική διάταξη, που επιτρέπει την εύκολη ροή της εργασίας μέσα στον χώρο με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, με τεχνολογικό εξοπλισμό που χαρακτηρίζεται από προσβασιμότητα, καταλληλότητα και χρησιμότητα, όπως φιλικά προς τον χρήστη λογισμικά προγράμματα και καλό τηλεπικοινωνιακό δίκτυο είναι στοιχεία που δημιουργούν στους εργαζόμενους ευχάριστα συναισθήματα και διάθεση για εργασία. Επιπλέον, η εφαρμογή κατάλληλων μέτρων ελέγχου για την ύπαρξη πιθανών κινδύνων στον εργασιακό χώρο αλλά και η διασφάλιση των απαιτούμενων μέτρων για περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης, όπως ένοπλης ληστείας και φυσικών καταστροφών, παρέχουν ένα αίσθημα ασφάλειας στους εργαζόμενους και μειώνουν το επαγγελματικό στρες [22, 25].

▮ *Ρυθμός εργασίας*

Όπως έχουμε τονίσει, η εργασία σε βάρδιες και τα παρατεταμένα ωράρια εργασίας αποτελούν σημαντικούς ψυχοκοινωνικούς παράγοντες κινδύνου για την εμφάνιση του επαγγελματικού στρες. Αυτή η οργανωτική παράμετρος της εργασίας μπορεί να ρυθμιστεί με τρόπο που να μην προκαλεί στρες όταν τα προγράμματα διαδοχής της βάρδιας είναι σταθερά με φορά διαδοχής κατά ανιούσα κατεύθυνση (πρωί - απόγευμα - νύχτα) και όταν παρέχεται η δυνατότητα για επαρκή διαλλείματα κατά την διάρκεια της επιτέλεσης των εργασιακών καθηκόντων [25, 42].

▮ *Φόρτος εργασίας*

A) Υπερβολικά μεγάλος φόρτος - Υπεραπασχόληση

Όπως έχουμε προαναφέρει, τόσο η ποσοτική υπερφόρτωση που αφορά στον μεγάλο αριθμό των εργασιακών καθηκόντων όσο και η ποιοτική υπερφόρτωση που αφορά στις υψηλού επιπέδου δεξιότητες που απαιτεί η επιτέλεση συγκεκριμένων εργασιακών καθηκόντων μπορούν να αποτελέσουν σημαντικές πηγές εργασιακού άγχους. Το άγχος από την ποσοτική υπερφόρτωση μπορεί να αντιμετωπιστεί ή να προληφθεί με το να αφαιρέσουμε εργασιακά καθήκοντα που δεν είναι απαραίτητα και να βοηθήσουμε τον εργαζόμενο να θέσει σαφείς και επιτεύξιμους στόχους καθώς και να κάνει σωστή ιεράρχηση των εργασιακών καθηκόντων του, ενημερώνοντάς τον για τις πιο επείγουσες και σημαντικές εργασίες που πρέπει να γίνουν. Επίσης, είναι σημαντικό να παρέχουμε ευχέρεια αναπαύσεως μετά την επιτέλεση ιδιαίτερα απαιτητικών φυσικών ή πνευματικών καθηκόντων. Από την άλλη, στην περίπτωση της ποιοτικής υπερφόρτωσης παρέχουμε κατάλληλη εκπαίδευση στην κατάκτηση δεξιοτήτων που απαιτεί η επιτέλεση καθηκόντων που δυσκολεύουν τον εργαζόμενο, ενώ παράλληλα φροντίζουμε να αναθέτουμε στα άτομα καθήκοντα που ταιριάζουν στα προσόντα και τις ικανότητές τους [12, 42].

B) Υπερβολικά μικρός φόρτος εργασίας-Υποαπασχόληση

Όπως έχουμε επισημάνει, η υποαπασχόληση είτε έχει ποσοτικό χαρακτήρα (λίγα καθήκοντα) είτε ποιοτικό (βαρετή, επαναλαμβανόμενη εργασία ρουτίνας) μπορεί επίσης να αποτελέσει σημαντική πηγή στρες. Για να αντιμετωπίσουμε ή να προλάβουμε αυτό το φαινόμενο, αυξάνουμε τον αριθμό των εργασιακών καθηκόντων και επεκτείνουμε το εύρος της εργασίας, αναθέτοντας περισσότερες αρμοδιότητες ενώ παράλληλα αλλάζουμε τον τρόπο εκτέλεσης των καθηκόντων δίνοντάς τους μεγαλύτερη ποικιλία. Επιπλέον, σχεδιάζουμε τα εργασιακά καθήκοντα κατά τέτοιο τρόπο ώστε να δίνουν ώστε να δίνουν νόημα, ενθάρρυνση,

αίσθημα πληρότητας και ευκαιρία αξιοποίησης των προσόντων του εργαζόμενου [12, 22, 25, 42].

▯ *Οργανωτική κουλτούρα*

A) Ύπαρξη πρωτοκόλλου (εθιμοτυπικών κανόνων για οργανωτικές διαδικασίες της επιχείρησης) και κοινοποίησή του

Η οργανωτική κουλτούρα μιας επιχείρησης που επιθυμεί να προστατεύει τους εργαζομένους της από το επαγγελματικό στρες φροντίζει να διαθέτει ένα σύνολο κανονισμών σχετικά με τα όρια, τις ευθύνες, τις ελευθερίες των εργαζομένων, τις ορθές πρακτικές εργασίας, τον κώδικα συμπεριφοράς μέσα στον εργασιακό χώρο αλλά επίσης και σχετικά με τις διαδικασίες που ακολουθούνται σε περιπτώσεις συγκρούσεων απειλής βίας ή σεξουαλικής κακοποίησης, δηλαδή ένα συγκεκριμένο πρωτόκολλο. Αυτό το πρωτόκολλο θα πρέπει τακτικά να ανασκοπείται και να ελέγχεται η ενδεχόμενη αναγκαιότητα για τροποποίησή του. Επίσης, είναι σημαντικό να λαμβάνεται η μέριμνα ώστε το πρωτόκολλο να γνωστοποιείται σε όλους τους εργαζομένους και επιπλέον να εξασφαλίζεται η συναίνεση όλων για τις συνέπειες που θα εφαρμόζονται στις περιπτώσεις μη τήρησής του. Μάλιστα, συστήνεται να είναι διαθέσιμο σε γραπτή μορφή ώστε να δίνεται η δυνατότητα στους εργαζομένους να εξοικειώνονται με αυτό και στο πώς να το εφαρμόζουν [25, 28, 42].

B) Σύστημα αποτίμησης της απόδοσης των εργαζομένων και ευρύτερος έλεγχος

Ένα σημαντικό οργανωτικό χαρακτηριστικό μιας λειτουργικής κοινότητας εργαζομένων, το οποίο προάγει την ψυχική ευεξία τους και μειώνει την πιθανότητα εμφάνισης εργασιακού στρες, είναι η ύπαρξη ενός καλά οργανωμένου συστήματος αποτίμησης της απόδοσής τους. Ένα τέτοιο σύστημα δεν χαρακτηρίζεται από ανεπαρκή ή υπερβολικά αρνητική ανατροφοδότηση αλλά αντίθετα από μια αντικειμενική αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της εργασίας, η οποία συνοδεύεται τόσο από έπαινο/θετική κριτική που τονίζει τις θετικές πλευρές της απόδοσης του εργαζόμενου όσο, στις περιπτώσεις μη επίτευξης των επιθυμητών στόχων, και από σαφή/συγκεκριμένη διόρθωση που χαρακτηρίζεται όχι από επικριτικό τόνο αλλά από πνεύμα καθοδήγησης και από εναλλακτικές προτάσεις δράσης [25, 29, 42]. Επιπλέον, μια ευρύτερη αποτίμηση του γενικότερου επιπέδου λειτουργικότητας και ψυχικής ευεξίας της κοινότητας των εργαζομένων μέσα από έναν διαρκή και συστηματικό έλεγχο, όπως για παράδειγμα των αναφορών των επαγγελματιών υγείας για την κατάσταση των εργαζομένων ή των απουσιασμών από την εργασία λόγω ασθένειας, παρέχει την απαιτούμενη ενημέρωση για τη λήψη των κατάλληλων μέτρων υγείας και

ασφάλειας, που προάγουν την ψυχική υγεία των εργαζομένων παρέχοντάς τους ένα αίσθημα ασφάλειας το οποίο εμποδίζει την εμφάνιση στρες [25, 29].

2. Δευτερογενείς Διομαδικές Παρεμβάσεις

▣ *Σαφής ενημέρωση για τους ρόλους/καθήκοντα των εργαζομένων και για τους απώτερους στόχους της επιχείρησης*

Όπως έχουμε προαναφέρει, ο εργαζόμενος ενδέχεται να βιώνει συμπτώματα άγχους εξαιτίας της ασάφειας ρόλων ή της σύγκρουσης ρόλων που μπορεί να αντιμετωπίζει στην εργασία του. Για το λόγο αυτό, η Διοίκηση της επιχείρησης επιβάλλεται αφενός να περιγράφει με σαφήνεια τα καθήκοντα κάθε εργαζομένου και να διασαφηνίζει τις προσδοκίες της από αυτόν ώστε να αποφεύγεται η ασάφεια ρόλων, αφετέρου να καταρτίζει προγράμματα εργασίας με το σύνολο των εργασιακών καθηκόντων, απαιτήσεων και ευθυνών που συνεπάγεται κάθε εργασιακή θέση ώστε να αποφεύγεται η σύγκρουση ρόλων. Είναι σημαντικό οι εργαζόμενοι να γνωρίζουν με λεπτομέρειες τις εργασιακές τους υποχρεώσεις και ελευθερίες διότι όσο καλύτερα καταλαβαίνουν την εργασία τους τόσο λιγότερο άγχος νιώθουν και τόσο καλύτερα μπορούν να προσπαθήσουν να ανταποκριθούν σε αυτήν [12, 25, 42]. Από την άλλη, είναι εξίσου σημαντικό οι εργαζόμενοι να λαμβάνουν σαφείς πληροφορίες για την πολιτική, τις στρατηγικές και τους απώτερους στόχους της επιχείρησης στην οποία εργάζονται. Αυτή η γνώση σε συνδυασμό με την σαφή ενημέρωση για τους δικούς τους ατομικούς εργασιακούς στόχους τους επιτρέπει να είναι σε θέση να βλέπουν ποια είναι η θέση τους στο όλο και να κατανοούν ότι η δική τους προσωπική συνεισφορά στην πραγματικότητα αποτελεί ένα κομμάτι που ενσωματώνεται στην επίτευξη των απώτερων στόχων και του γενικότερου εγχειρήματος που έχει θέσει η επιχείρηση στην οποία εργάζονται, ένα σκεπτικό που δρα προστατευτικά απέναντι στο άγχος [12, 25].

▣ *Κατάλληλη επιλογή προσωπικού και κατάρτισή του*

Οι υποψήφιοι για μια θέση εργασίας πρέπει να αξιολογούνται σύμφωνα με τις απαιτήσεις της συγκεκριμένης θέσης και τα προσόντα, γνώσεις και ικανότητες που εκείνοι διαθέτουν έτσι ώστε οι δεξιότητες του κάθε εργαζομένου να ταιριάζουν με τις ανάγκες της εργασίας που καλείται να επιτελέσει. Ακόμη και σε άτομα που ήδη εργάζονται μέσα σε μια επιχείρηση είναι καλό να γίνεται ορθή αντιστοίχιση εργασιακών καθηκόντων και προσόντων των εργαζομένων. Το άτομο έρχεται σε μια επιχείρηση που αποτελεί το χώρο εργασίας του με έναν αριθμό εσωτερικών αναγκών. Αν λοιπόν η επιχείρηση δημιουργήσει ένα κλίμα που θα δίνει στο άτομο ευκαιρίες για την ικανοποίηση των αναγκών του, για την αξιοποίηση, ανάπτυξη και εξέλιξη των προσωπικών του δεξιοτήτων, τότε το άτομο έχει λιγότερες

πιθανότητες να βιώσει εργασιακό στρες και περισσότερες να έχει κίνητρα να εργαστεί και να αποδώσει. Επίσης, είναι σημαντικό να παρέχεται στον εργαζόμενο η απαιτούμενη εκπαίδευση και το επαρκές χρονικό διάστημα για να κατακτήσει τις δεξιότητες που απαιτούνται και να εξοικειωθεί με την επιτέλεση των εργασιακών του καθηκόντων. Η κατάλληλη εκπαίδευση και η εξειδικευμένη κατάρτιση για άτομα που μετατίθενται σε καινούριες θέσεις εργασίας και για άτομα που η εργασία τους αλλάζει μορφή ή ξεπερνιέται από τις εξελίξεις είναι επίσης πολύ σημαντική [12, 25, 42].

▯ *Υποστηρικτικός προς τους εργαζόμενους τύπος ηγεσίας που προάγει την επικοινωνία, την συμμετοχή και τον έλεγχο*

Ο τύπος ηγεσίας που επιτάσσει η εκάστοτε οργανωτική κουλτούρα της κάθε επιχείρησης μπορεί να παίξει εξαιρετικά σημαντικό ρόλο στην ψυχική ευεξία των εργαζομένων και στην προστασία τους από το επαγγελματικό στρες. Αυτό συμβαίνει όταν καταρχάς η διοίκηση εσπεύει αποτελεσματικά τις εργασιακές συνθήκες και την κοινότητα των εργαζομένων, είναι συνεχώς ενήμερη για τα προβλήματα και τις δυσκολίες που ανακύπτουν, λαμβάνει αποφασιστικά μέτρα για την αντιμετώπισή τους αλλά και γενικότερα για την διασφάλιση εργασιακών χώρων που συνεισφέρουν στην καλή απόδοση των εργαζομένων. Δίνει πρώτη το καλό παράδειγμα με την επίδειξη τιμιότητας, σεβασμού, με το να τηρεί τις δεσμεύσεις που έχει αναλάβει και με το να αναγνωρίζει την αξία της προσωπικής συνεισφοράς του κάθε εργαζόμενου [12, 25]. Επίσης, είναι σημαντικό η διοίκηση να διατηρεί συνεχώς ανοιχτές τις διόδους επικοινωνίας με τους εργαζόμενους και τους εκπροσώπους τους και να καλλιεργεί μια κουλτούρα διαλόγου. Αυτό σημαίνει ότι έχει διαμορφώσει ένα προσιτό προς τους εργαζόμενους προφίλ που τους κάνει να νιώθουν άνετα να μιλούν για τα εργασιακά ζητήματα που τους απασχολούν, που τους κάνει να νιώθουν ότι εισακούγονται και ότι τους δίνεται προσοχή. Αυτός ο δημοκρατικός-συμμετοχικός τύπος ηγεσίας εμπλέκει το προσωπικό μέσω γόνιμου διαλόγου ζητώντας τη συνεισφορά των δικών του ιδεών στη λήψη σημαντικών αποφάσεων και μέτρων που επηρεάζουν την εργασία τους ή αφορούν ενδεχόμενες οργανωτικές αλλαγές στην εταιρεία. Η ανοιχτή αυτή συζήτηση, διάχυση πληροφοριών και ενημέρωση σε συνδυασμό με την παροχή δυνατότητας στον εργαζόμενο να λαμβάνει αποφάσεις και να ασκεί έλεγχο σε ζητήματα που αφορούν στα εργασιακά του καθήκοντα αποτελεί έναν από τους ισχυρότερους προστατευτικούς παράγοντες απέναντι στο εργασιακό άγχος [12,13, 22, 25, 29, 42].

▯ *Κοινωνική στήριξη: Καλές διαπροσωπικές εργασιακές σχέσεις*

Οι αρμονικές διαπροσωπικές σχέσεις που δημιουργούνται στα πλαίσια μιας κοινότητας εργαζομένων, οι οποίες χαρακτηρίζονται από καλή επικοινωνία και

συνεργασία, από κλίμα αμοιβαίας εμπιστοσύνης και αλληλοβοήθειας, συνιστούν για τον εργαζόμενο ένα ισχυρό κοινωνικό υποστηρικτικό δίκτυο, το οποίο ικανοποιεί εσωτερικές ψυχολογικές και κοινωνικές ανάγκες, όπως το 'αίσθημα του ανήκειν' σε μια συναδελφική ομάδα εργασίας, τον κάνουν να αισθάνεται ασφάλεια και γεμάτος αυτοπεποίθηση και τον προστατεύουν από το εργασιακό στρες, αποτελώντας έτσι το υπόβαθρο για την ανάπτυξη παραγωγικών δραστηριοτήτων. Για όλους αυτούς τους λόγους, λοιπόν, είναι σημαντικό να λαμβάνεται μέριμνα για εκπαίδευση σε διαπροσωπικές δεξιότητες που θα προάγουν τις αρμονικές κοινωνικές σχέσεις στον εργασιακό χώρο, να υπάρχει ένα λογικό επίπεδο κοινωνικότητας και να παρέχονται ευκαιρίες για κοινωνική αλληλεπίδραση [12, 13, 22, 25, 29, 34, 42].

ΤΡΙΤΟΓΕΝΕΙΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΣΤΡΕΣ ΣΕ ΑΤΟΜΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Όπως έχουμε επισημάνει, οι τριτογενείς στρατηγικές παρέμβασης έχουν θεραπευτικό χαρακτήρα και στοχεύουν στη μείωση ή ακόμη και εξάλειψη των συμπτωμάτων άγχους που έχουν κάνει ήδη την εμφάνισή τους. Υπάρχει μια πληθώρα προτεινόμενων στρατηγικών παρέμβασης σε ατομικό επίπεδο που συστήνονται κατά κύριο λόγο από τρεις επιστήμες, οι οποίες παίζουν κεντρικό ρόλο στην θεραπεία του άγχους: ψυχιατρική, ιατρική της εργασίας, ψυχολογία. Οι δύο πρώτες έχουν ιατροκεντρικό προσανατολισμό και επικεντρώνονται στην άμεση βραχυπρόθεσμη θεραπεία των συμπτωμάτων του άγχους ενώ η τρίτη έχει ψυχοθεραπευτικό προσανατολισμό και επικεντρώνεται στην αντιμετώπιση των αιτιών και όχι απλά της συμπτωματολογίας σε μακροπρόθεσμη βάση, εφοδιάζοντας το άτομο με τα κατάλληλα εκείνα εργαλεία που του επιτρέπουν να είναι προετοιμασμένο οποιαδήποτε στιγμή έρθει αντιμέτωπο με αγχογόνο συνθήκη.

1. Τριτογενείς Ψυχιατρικές και Ιατρικές Παρεμβάσεις

▯ Φαρμακευτική αγωγή

Άτομο που βιώνει έντονα συμπτώματα επαγγελματικού στρες μπορεί να βοηθηθεί με φαρμακοθεραπεία, που συνίσταται στα: α) ελάχισσωνα ηρεμιστικά, που είναι κατεξοχήν χρήσιμα για την καταστολή του άγχους, β) αντικαταθλιπτικά με αγχολυτικές ιδιότητες, και γ) αντιψυχωτικά. Η κατηγορία των αγχολυτικών φαρμάκων περιέχει μια ουσία, τις βενζοδιαζεπίνες, που προκαλούν όχι μόνο ψυχολογική αλλά και βιολογική/οργανική εξάρτηση για αυτό η χορήγηση αυτών των φαρμάκων δεν συνιστάται για διάστημα μεγαλύτερο των 6 μηνών. Έχει αποδειχθεί ερευνητικά ότι, μολονότι η χορήγησή τους οδηγεί σε άμεση ανακούφιση των συμπτωμάτων άγχους, αυτή είναι πρόσκαιρη και η πιθανότητα

υποτροπής μεγάλη. Η σύντομη χρήση αγχολυτικών συνιστάται συνήθως σε άτομα με βαριά συμπτωματολογία και μόνο προσωρινά με άμεσο στόχο να τα φέρουμε ψυχοφυσιολογικά στα επίπεδα εκείνα που θα μας επιτρέψουν να δουλέψουμε ψυχοθεραπευτικά μαζί τους [37, 41].

▮ Σωματική άσκηση

Είναι γνωστό ότι η συστηματική σωματική άσκηση έχει όχι μόνο βιολογικά αλλά και ψυχολογικά οφέλη συμβάλλοντας σε μια καλύτερη ποιότητα ζωής. Ειδικότερα, η αεροβική άσκηση έχει αποδειχθεί ότι μειώνει σημαντικά την κατάθλιψη, το άγχος, τη συναισθηματική δυσφορία και τις συμπεριφορές που σχετίζονται με την εμφάνιση της στεφανιαίας νόσου. Μάλιστα, τα οφέλη σε ψυχολογικό επίπεδο, ενδέχεται να έχουν πολύ μεγάλη χρονική διάρκεια, ακόμα και όταν προέρχονται από κάποια βραχύχρονη παρέμβαση. Όπως φάνηκε από ένα πρόγραμμα διάρκειας 12 εβδομάδων, το οποίο στόχευε στη βελτίωση της φυσικής κατάστασης μέσω αεροβικής άσκησης, οι συμμετέχοντες όχι μόνο αισθάνονταν σωματική και ψυχική ευεξία όταν το πρόγραμμα ολοκληρώθηκε, αλλά αυτό το συναίσθημα διατηρούνταν ακόμα και μετά από δώδεκα μήνες! [7].

▮ Βιοανάδραση

Η μέθοδος της βιοανάδρασης βασίζεται σε ένα μηχανικό σύστημα το οποίο, μέσω ηλεκτροδίων που τοποθετούνται σε διάφορα σημεία του σώματος, μεταφράζει είτε σε οπτική είτε σε ακουστική μορφή το μήνυμα από τους μετωπικούς μύες για συγκεκριμένες φυσιολογικές/σωματικές αντιδράσεις. Υπάρχουν διαφορετικά είδη βιοανάδρασης ανάλογα με τη σωματική λειτουργία που μετρούν. Υπάρχει για παράδειγμα η ηλεκτρομυογραφική βιοανάδραση η οποία μετρά την ηλεκτρική δραστηριότητα των μυϊκών ινών που παράγεται από τους μύες όταν κινούνται ή συστέλλονται. Αντίστοιχα, υπάρχει η θερμική βιοανάδραση, η οποία μετρά τη θερμοκρασία και τη ροή του αίματος. Μέσω της βιοανάδρασης τα άτομα εκπαιδεύονται να αποκτούν επίγνωση των σωματικών λειτουργιών τους και μαθαίνουν πως να τις τροποποιούν συνειδητά. Με αυτήν τη μέθοδο ουσιαστικά μαθαίνουν να ενεργοποιούν το παρασυμπαθητικό νευρικό σύστημα, το οποίο προκαλεί χαλάρωση, ως αντίδραση στην ενεργοποίηση του συμπαθητικού νευρικού συστήματος κατά τη διάρκεια μιας κατάστασης που προκαλεί φόβο ή άγχος [7].

▮ Μουσικοθεραπεία

Την τελευταία δεκαετία, με την πρόοδο της απεικονιστικής τεχνολογίας (MRI, PET), έχει γίνει δυνατή η εξονυχιστική μελέτη των επιδράσεων της μουσικής στον ανθρώπινο εγκέφαλο. Τα συμπεράσματα της έρευνας αυτής έχουν κινητοποιήσει

αισθητά πολλούς κλινικούς γιατρούς σε διάφορες ειδικότητες που διαθέτουν προχωρημένες γνώσεις μουσικής να χρησιμοποιήσουν τη μουσική ως φάρμακο για την αντιμετώπιση του πόνου, του στρες, της κατάθλιψης αλλά και ως μέσο ενίσχυσης του ανοσοποιητικού συστήματος σε πολλές κατηγορίες ασθενών. Φαίνεται ότι η επίδραση της μουσικής, κυρίως μέσω του ρυθμού, αφορά ενστικτώδεις λειτουργίες που σχετίζονται με το οντολογικά αρχέγονο κομμάτι του ανθρώπινου εγκεφάλου. Η μουσικοθεραπεία, λοιπόν, συνίσταται στην συστηματική ακρόαση ενός αργού μουσικού ρυθμού (τέμπο) που συμβάλλει στην ελάττωση της καρδιακής και αναπνευστικής συχνότητας, η οποία αυξάνεται σημαντικά όταν το άτομο βιώνει στρες. Αυτή η πρωταρχική επίδραση της μουσικής μέσω του ρυθμού συμβαίνει χωρίς τον έλεγχο της συνείδησης, και αφορά όλους τους ανθρώπους ανεξάρτητα από φυλή και καταγωγή. Αποτελεί, δηλαδή, διαχρονικό και διαπολιτισμικό χαρακτηριστικό [1, 26].

2. Τριτογενείς Ψυχολογικές Παρεμβάσεις

▣ Προοδευτική μυϊκή χαλάρωση

Η προοδευτική μυϊκή χαλάρωση που λειτουργεί ιδιαίτερα αποτελεσματικά στην αντιμετώπιση του επαγγελματικού στρες, αποτελεί μια τεχνική μέσω της οποίας το άτομο εστιάζει την προσοχή του σε συγκεκριμένες μυϊκές ομάδες, και συσφίγγει και χαλαρώνει εναλλάξ τους μύες του. Μπορεί να ξεκινήσει αυτή τη διαδικασία από τους μύες των ποδιών και σταδιακά να προχωρήσει από το θώρακα στο κεφάλι, στους ώμους και τα χέρια. Για κάθε μυϊκή ομάδα, απαιτείται, σύσφιξη των μυών για περίπου 10 δευτερόλεπτα, η οποία ακολουθείται από χαλάρωση της ίδιας χρονικής διάρκειας. Κατά τη διάρκεια της φάσης της χαλάρωσης, είναι δυνατόν να ζητηθεί από το άτομο να σκεφτεί κάτι ευχάριστο, όπως πόσο ωραία είναι αίσθηση της χαλάρωσης. Η εναλλαγή σύσφιξης και χαλάρωσης επιτρέπει στο άτομο να αποκτήσει επίγνωση της εμπειρίας της έντασης που προκαλείται σε κάθε ομάδα μυών και να την αντιπαραβάλει με την εμπειρία της χαλάρωσης. Συνήθως μετά από ένα χρονικό διάστημα εκπαίδευσης σε αυτή την τεχνική, το άτομο είναι σε θέση να επιτύχει να χαλαρώσει ενθουμούμενο τα συναισθήματα που το διακατείχαν και τις σκέψεις που έκανε κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης [26].

▣ Συνδυασμός μουϊκής χαλάρωσης και διαλογισμού

Η συγκεκριμένη τεχνική είναι αρκετά δημοφιλής μεταξύ των διοικητικών στελεχών επειδή εφαρμόζεται σχετικά εύκολα και μπορεί να ενταχθεί στο καθημερινό επαγγελματικό πρόγραμμα ενός εργαζομένου. Στην τεχνική αυτή συνδυάζονται τα ακόλουθα στοιχεία: η μυϊκή χαλάρωση, η αναπνευστική και παθητική στάση του σώματος, ένα ήσυχο περιβάλλον και ένας επαναλαμβανόμενος ήχος, ακριβώς

όπως συμβαίνει και στην τεχνική του διαλογισμού. Πιο συγκεκριμένα, το άτομο παραμένει με τα μάτια κλειστά για περίπου 20 λεπτά και επαναλαμβάνει σιωπηλά τη λέξη «ένα» (ή οποιαδήποτε άλλη λέξη επιλέξει). Η επανάληψη αυτής της λέξης εμποδίζει την παρείσφρηση σκέψεων που αποσπούν την προσοχή και ενδεχομένως παρεμποδίζουν την χαλάρωση. Στην πραγματικότητα, ο βασικός στόχος είναι να αποδευθεθεί το άτομο από κάθε σκέψη που πιθανώς διασπά την προσοχή του και εισβάλλει στην συνείδηση, ενόσω βιώνει την εμπειρία της χαλάρωσης. Εν κατακλείδι, πρόκειται για μια εξαιρετικά αποτελεσματική τεχνική, η οποία βοηθά τους ανθρώπους που βιώνουν στρες να το αντιμετωπίσουν ή να ελέγξουν τις αρνητικές συνέπειες που το συνοδεύουν [26].

▮ *Τεχνικές διαχείρισης του χρόνου*

Σε επαγγελματικές στρεσογόνες συνθήκες η διαχείριση του χρόνου αποτελεί μια από τις πιο βασικές τεχνικές αντιμετώπισης του στρες καθώς αυτό συνήθως πηγάζει όχι από την ποσότητα του διαθέσιμου εργασιακού χρόνου αλλά από τον μη ορθό τρόπο αξιοποίησής του και από την αίσθηση έλλειψης ελέγχου πάνω σε αυτόν. Σημαντικές δεξιότητες στην ορθή και αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου, στην κατάκτηση των οποίων το άτομο εκπαιδεύεται μέσα από ψυχολογικές τεχνικές, είναι οι ακόλουθες: η σωστή εκτίμηση του διαθέσιμου χρόνου, η κατάρτιση προγραμμάτων (λίστες), η ιεράρχηση προτεραιοτήτων, η υποδιαίρεση των στόχων σε υποστόχους, η μη πίεση του προγράμματος για εξυπηρέτηση άλλων, ο υπολογισμός ενός διαλείμματος μεταξύ των δραστηριοτήτων, ο υπολογισμός επιπλέον χρόνου για έκτακτες περιπτώσεις, η συγκέντρωση της προσοχής [48].

▮ *Εκπαίδευση στον εμβολιασμό κατά του στρες*

Η αποτελεσματικότερη ίσως θεραπεία που έχει να προτείνει η επιστήμη της ψυχολογίας και ειδικότερα η γνωσιακή-συμπεριφορική ψυχοθεραπευτική προσέγγιση στην αντιμετώπιση του επαγγελματικού στρες είναι η εκπαίδευση στον εμβολιασμό κατά του στρες. Αυτή η εκπαίδευση βασίζεται στην γνωστική θεώρηση του στρες, δηλαδή στο ότι το στρες έχει να κάνει με παρεμβαλλόμενες, αυτοηττώμενες, διαστρεβλωμένες γνωστικές εκτιμήσεις, και περιλαμβάνει επτά θεραπευτικές ενότητες:

Εκπαίδευση στην αυτοπαρατήρηση των αυτόματων αρνητικών αγχογόνων σκέψεων: Το άτομο μαθαίνει να αποκτά επίγνωση της γνωστικής φύσης του στρες, δηλαδή των αυτόματων σκέψεων που δημιουργούν στρες (π.χ. “Δεν μπορώ με κανέναν τρόπο να αλλάξω την κατάσταση”, “Κοπιάζω πολύ να κάνω οτιδήποτε”), διδάσκεται πώς να συνειδητοποιεί αυτές τις σκέψεις και τα αρνητικά τους αποτελέσματα.

Εκπαίδευση σε τεχνικές μουσικής χαλάρωσης: Το άτομο διδάσκεται μέσα από ασκήσεις μουσικής χαλάρωσης πώς να χαλαρώνει τις μυϊκές του ομάδες μόνο του και πώς αυτήν την εκπαίδευση να την χρησιμοποιεί ως εφόδιο ενεργούς αντιμετώπισης του άγχους.

Εκπαίδευση σε γνωστικές στρατηγικές: Το άτομο διδάσκεται γνωστικές στρατηγικές, όπως η αναδόμηση των προβλημάτων, ώστε να είναι σε θέση να διορθώνει και να αντιμετωπίζει πιο εύκολα εσφαλμένες γνωστικές λειτουργίες.

Εκπαίδευση σε στρατηγικές επίλυσης προβλημάτων: Το άτομο διδάσκεται στρατηγικές επίλυσης προβλημάτων, όπως ο προσδιορισμός των προβλημάτων, η δημιουργία πιθανών εναλλακτικών σχεδίων δράσης, η αξιολόγηση των υπέρ και κατά κάθε προτεινόμενης λύσης, η επιλογή εκτέλεσης της πιο εφαρμόσιμης λύσης και της πιο επιθυμητής.

Εκπαίδευση στον θετικό εσωτερικό μονόλογο: Το άτομο εκπαιδεύεται να χρησιμοποιεί από μέσα του θετικές αυτοδηλώσεις του τύπου: «Μπορώ να το κάνω», «Ένα βήμα κάθε φορά», «Είμαι ικανοποιημένος με την πρόδοό μου», «Συνέχισε την προσπάθεια, μην περιμένεις την τελειότητα ή την άμεση επιτυχία».

Εξάσκηση σε νοητικό επίπεδο: Το άτομο καλείται να φανταστεί διάφορες πειστικές αγχογόνες καταστάσεις και στη συνέχεια να ανασύρει και να χρησιμοποιήσει όλες τις δεξιότητες και τις στρατηγικές αντιμετώπισης που έχει κατακτήσει στα προηγούμενα στάδια. Η εξάσκηση αυτή μπορεί να γίνει και με την τεχνική του παιχνιδιού ρόλων, όπου το άτομο καλείται να παίξει έναν ρόλο σε μία συνθήκη που το αγχώνει και να προετοιμαστεί γνωστικά σε κάθε ενδεχόμενη εξέλιξη αυτής της συνθήκης.

Εξάσκηση σε πραγματικές καταστάσεις: Το άτομο καλείται πλέον να εξασκήσει όλες τις προαναφερόμενες κατεκτημένες δεξιότητες και να γενικεύσει την εφαρμογή τους σε στρεσογόνες καταστάσεις της πραγματικής ζωής. Η εκπαίδευση κατά του στρες είναι μια διαδικασία ενεργητική, εστιασμένη, δομημένη και βραχεία. Έχει χρησιμοποιηθεί στην αντιμετώπιση του επαγγελματικού στρες με πολύ καλά αποτελέσματα [20, 44].

ΚΛΕΙΔΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΣΤΡΕΣ

Το ευρωπαϊκό πλαίσιο για την διαχείριση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων εμφάνισης στρες στον εργασιακό χώρο προτείνει τις ακόλουθες τέσσερις βασικές αρχές που θα πρέπει να έχουμε πάντα υπόψη μας αν θέλουμε να εφαρμόσουμε επιτυχημένες και αποτελεσματικές στρατηγικές παρέμβασης [27]:

▯ *Οργανωτική ετοιμότητα στην αλλαγή*

Η αντίσταση μιας επιχείρησης σε οργανωτικό επίπεδο για αλλαγή μπορεί να έχει αρνητική επίδραση στην επιτυχία και στην αποτελεσματικότητα μιας παρέμβασης.

Είναι, λοιπόν, σημαντικό να αναπτυχθεί και να διατηρηθεί μια οργανωτική δέσμευση και υποστήριξη στην πρωτοβουλία της παρέμβασης από την αρχή.

▣ Ρεαλιστική στρατηγική παρέμβασης

Μία προσεκτική εκτίμηση των ψυχοκοινωνικών παραγόντων κινδύνου μας δίνει συνήθως μια πληθώρα δεδομένων, τα οποία αν δεν επεξεργαστούμε σωστά, καταλήγουμε σε περίπλοκες παρεμβάσεις που είναι απίθανο να έχουν επιτυχία. Η στρατηγική παρέμβασης πρέπει να προτείνει εφικτές λύσεις που να μπορούν να ενσωματωθούν στην καθημερινή εργασιακή πρακτική, κάτι που επιτρέπει την επιτυχή εφαρμογή τους σε μακροπρόθεσμη βάση.

▣ Στρατηγική ολοκληρωμένης παρέμβασης

Παραδοσιακά, οι περισσότερες πρωτοβουλίες για την πρόληψη και την διαχείριση του επαγγελματικού στρες επικεντρώνονται αποκλειστικά σε έναν μόνο τύπο παρέμβασης. Ωστόσο, για μια επιτυχημένη πρόληψη και αντιμετώπιση, οι στρατηγικές παρέμβασης θα πρέπει να ενσωματώνουν στοιχεία και από τα τρία επίπεδα παρέμβασης: πρωτογενής, δευτερογενής, τριτογενής. Πιο συγκεκριμένα, θα πρέπει να εντοπίζουν τις ριζικές αιτίες του επαγγελματικού στρες (πρωτογενής παρέμβαση/πρόληψη), να παρέχουν εκπαίδευση σε ζητήματα διαχείρισης του στρες με σκοπό τη μείωση της επίδρασής του τόσο σε υπεύθυνους ανθρώπινου δυναμικού όσο και σε εργαζόμενους (δευτερογενής παρέμβαση/πρόληψη), και για όσους ήδη υποφέρουν από συμπτώματα επαγγελματικού στρες να τους παρέχουν εφόδια για την θεραπεία των συμπτωμάτων (τριτογενής παρέμβαση/πρόληψη).

▣ Υποστήριξη για συνεχή βελτίωση

Οι προσπάθειες για να εντοπίζονται αποτελεσματικά οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι και να αντιμετωπίζεται επιτυχώς το επαγγελματικό στρες δεν θα πρέπει να ειδωθούν ως δραστηριότητες που έχουν τέλος αλλά σαν μια αέναη κυκλική διαδικασία που πρέπει να ενσωματώνεται στην καθημερινή επαγγελματική ρουτίνα των εργαζομένων. Συνεπώς, θα πρέπει να υποστηρίζεται μια προσπάθεια για συνεχή βελτίωση του ψυχοκοινωνικού περιβάλλοντος εργασίας.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Είναι φανερό και από την ευρωπαϊκή προσέγγιση ότι μια καθολική διαδικασία εκτίμησης των ψυχοκοινωνικών παραγόντων κινδύνου καθώς και η εφαρμογή μιας ολοκληρωμένης τριεπίπεδης παρέμβασης, ζητήματα που εμείς στο συγκεκριμένο άρθρο επιχειρήσαμε να εκθέσουμε όσο το δυνατόν πληρέστερα

γινόταν, είναι τα δύο βασικά κλειδιά επιτυχίας στην αντιμετώπιση του επαγγελματικού στρες. Επιπλέον, η πολυπαραγοντική φύση του εργασιακού άγχους επιτάσσει μια πολυδιάστατη αντιμετώπιση με την συνεισφορά διαφόρων επιστημών, όπως η Ιατρική της Εργασίας, η Οργανωτική Ψυχολογία και η Επαγγελματική Ψυχολογία της Υγείας. Είναι σημαντικό οι επιστήμονες όλων αυτών των ειδικοτήτων στην καθημερινή επαγγελματική τους πρακτική να συνεργάζονται, να αναγνωρίζουν τον πολυσύνθετο χαρακτήρα του φαινομένου του εργασιακού στρες, και όχι να αγνοούν αυτό το σημαντικό στοιχείο προτείνοντας μια μονοεπίπεδη παρέμβαση επικεντρωμένη στις προτάσεις της δικής τους επιστήμης.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. American Music Therapy Association. Available at: <http://www.musictherapy.org>
2. Arnold J., Cooper C., Robertson I. Work psychology: Understanding human behavior in the workplace. Sage Publications, 1998.
3. Cooper C., Cooper R., Eaker L. Ζώντας με το στρες. Αθήνα, Εκδόσεις Παρισσιανού, 2002.
4. Cooper C. L. Automation work organization and occupational stress. International Labour Office, Geneva, 1992.
5. Cooper C. L., Payne R. Causes, coping and consequences of stress at work. Chichester: John Wiley & Sons, 1988.
6. Cooper G. Theories of organizational stress. Oxford University Press, 2000.
7. DiMatteo M. R., Martin L. R. Εισαγωγή στην ψυχολογία της υγείας. Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 2006.
8. European Agency for Safety and Health at Work. Stress. Available at: <http://osha.europa.eu/en/topics/stress>
9. European Agency for Safety and Health at Work: OSH in figures: stress at work — facts and figures. European Risk Observatory Report. Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg, 2009.
10. European Pact for Mental Health and Well-being. EU High-Level Conference “Together for Mental Health and Well-being”. Brussels, 12-13 June 2008. Available at: http://ec.europa.eu/health/ph_determinants/life_style/mental/docs/pact_en.pdf
11. Fontana D. Άγχος και η αντιμετώπισή του. Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 1993.
12. Health and Safety Executive. Work-related stress: A short guide, 2004. Available at: www.hse.gov.uk
13. Health and Safety Executive. Working Together to Reduce Stress at Work: A Guide for Employees, 2005. Available at: www.hse.gov.uk
14. Jones H. Υπεραπασχόληση και άγχος. Αθήνα, Εκδόσεις Θυμάρη, 1999.
15. Kompier M., Levi L. Stress at Work: causes, effects and prevention. A guide for small and medium sized enterprises. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Luxembourg, Office for Official Publications of the EC.
16. Le Fevre M, Matheny J, Kolt GS. Eustress, distress, and the interpretation in occupational stress. J Manage Psychol 2003, 18:724–744.
17. Leka S., Cox T. The European Framework for Psychosocial Risk Management: PRIMA-EF. I- WHO Publications, Nottingham, 2008.

18. Leka S., Griffiths A., Cox T. Work Organization and Stress. World Health Organization, Geneva, 2003.
19. Layne C. M. The Relationship of Occupational Stress, Psychological Strain, and Coping Resources to the Turnover Intentions of Rehabilitation Counselors. Psychological Assessment Resources, U.S.A., 2001.
20. Lawrence A., Pervin-Oliver P. John. Θεωρίες Πρωσοπικότητας: Έρευνα και Εφαρμογές. Τυπωθήτω-Γιώργος Δαρδάνος, Αθήνα, 2001.
21. Mellon R. Ψυχοδιαγνωστικές Μέθοδοι. Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 1998.
22. Molnar M. Assessment and prevention of work-related stress with the IMPULS-Tools. Stockholm, 2009.
23. Newton T., et all. Managing Stress. Emotion and Power at Work. Sage Publications, 1996.
24. Occupational Safety and Health Service, Department of Labour (New Zeland). Stress and Fatigue: their Impact on Health and Safety in the Workplace, 1998.
25. Occupational Wellbeing Group. The Psychosocial Workenvironment and Supervision of Harmful Stress. Abstract, 2007.
26. Peretz I. Dissociations between music and language function after cerebral resection: A new case of amusia without aphasia, Can J Exp Psychol, 1997, 51354-68.
27. PRIMA-EF Guidance Sheet: Best Practice in Work-related Stress Management Intervention, 2008. Available at: www.prima-ef.org
28. PRIMA-EF Guidance Sheet: Corporate Social Responsibility and for Psychosocial Risk Management at Work, 2008. Available at: www.prima-ef.org
29. PRIMA-EF Guidance Sheet: Monitoring Psychosocial Risks at Work, 2008. Available at: www.prima-ef.org
30. PRIMA-EF Guidance Sheet: Psychosocial Risk Management-European Framework: Enterprise Level, 2008. Available at: www.prima-ef.org
31. PRIMA-EF Guidance Sheet: Psychosocial Risk Management-European Framework: Key Aspects, 2008. Available at: www.prima-ef.org
32. UNISON Organising for Health and Safety. A guide for UNISON safety representatives on prevention for members: Stress at work-a guide for safety reps. London, 2002.
33. Wardle J, Gibson J. Impact of stress on diet: processes and implications. In Stress and the Heart. Eds. Stansfeld SA & Marmot MG, BMJ Books, 2002.
34. Αντωνίου Α. Σ. Εργασιακό Στρες. Τόμος Α. Εκδόσεις Παρισιάνου, Αθήνα, 2006.

35. Αντωνίου Α. Σ., Δρίβας Σ. Πηγές Εργασιακού Στρες: Το Σύνδρομο «Mobbing», Το Σύνδρομο «Burn-out». Ελληνικό Ινστιτούτο Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας, Εκδόσεις Λιβάνη ΑΒΕ, ΑΘΗΝΑ, 2007.
36. Βασιλάκη Ε, Τριλίβα Ε, Μπεζεβέγκης Η. Το στρες, το άγχος και η αντιμετώπισή τους. Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 2001.
37. Γιαννοπούλου Χρ. Ψυχιατρική Νοσηλευτική. Εκδόσεις Ταβιθά ΣΑ, Αθήνα, 2007.
38. Κάντας Α. Οργανωτική-Βιομηχανική Ψυχολογία. Μέρος 1ο. Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 1998.
39. Κάντας Α. Οργανωτική-Βιομηχανική Ψυχολογία. Μέρος 2ο. Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 1998.
40. Κάντας, Α. Οργανωτική- Βιομηχανική ψυχολογία, Μέρος 3ο. Εκδόσεις Ελληνικά γράμματα, Αθήνα, 1998.
41. Μάνος Ν. Βασικά Στοιχεία Κλινικής Ψυχιατρικής. University Studio Press, Θεσσαλονίκη, 1997.
42. Παναζοπούλου - Φωτεινά Α. Εργασιακό Περιβάλλον και Ψυχικές Επιπτώσεις (Οργανωτική-Βιομηχανική Ψυχολογία) Προσέγγιση από τον Χώρο της Ιατρικής της Εργασίας. Ελληνικό Ινστιτούτο Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας, Εργοπράξιον Α.Β.Ε.Ε. ΑΘΗΝΑ, 2003.
43. Παπαδάτου Δ, Αναγνωστόπουλος Φ. Η ψυχολογία στο χώρο της υγείας. Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 1999
44. Σαπουντζή- Κρέπια Δ. Stress Management, η διαχείριση του στρες. Εκδόσεις Έλλην, Αθήνα, 2000.
45. Σταθάτου Α. Το εργασιακό στρες, οι επιπτώσεις του και ο έλεγχος του. Επιστημονική και Πρακτική Επιμόρφωση. Γαλαΐος, Αθήνα, 1989.
46. Τούκας Δ. Ο ρόλος των εργαζομένων στις στρατηγικές ανάλυσης και διαχείρισης της επικινδυνότητας του εργασιακού στρες. Περιοδικό: Υγιεινή και Ασφάλεια της Εργασίας, 2010, 43:9-12.
47. Τούκας Δ. & Τούκα Α. Ανάλυση και διαχείριση του επαγγελματικού άγχους στο νοσοκομειακό περιβάλλον: Από την επιστημονική προσέγγιση στην πρακτική εφαρμογή. Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής, 2011, 28(1): 20-26.
48. Χρηστίδης Δ. Α. Πρόληψη και διαχείριση του στρες. Δικηγόρων Πρόνοια, 2, 7-10, 2002.

OCCUPATIONAL STRESS: PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS AND INTERVENTIONS FOR THE ASSESSMENT

Babalou Christina¹, Thanasias Efthymios² and Makropoulos Vasileios³

1. Psychologist A.U.TH., 2. Occupational Physician, 3. Professor, Department of Occupational and Industrial Hygiene, National School of Public Health.

Abstract: Occupational stress is a scientifically well-documented situation, resulting from the interaction of working conditions and individual characteristics of workers, which may negatively impact on their mental health and performance efficiency and productivity. According to the European Agency for Safety and Health at Work, 22-28% of the workers in the European Union suffer from excessive stress due to work. The economic challenges arising from economic insecurity that characterizes the 21st century, making the effective treatment of occupational stress, a prerequisite for survival and critical parameter sustainable competitiveness and success of modern enterprises and organizations. Safeguarding mental health is an antidote to the economic crisis since only through this can be achieved productivity growth of the already available human resources. As scientists who deal with physical and mental health in the workplace and taking into account the above developments and needs in relation to occupational stress resulting from modern socio-economic data, we hope that this article through extensive literature review of psychosocial factors risk of workplace stress shows, and the interventions proposed, constitute a valuable body of knowledge and scientific approach to understanding a phenomenon, whose address appears to be a major economic crisis in the breath of the modern Greek businesses and organizations.