

ΠΑΝΤΕΙΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

PANTEION UNIVERSITY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES



ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗ»

ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ: ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ

Το εργασιακό άγχος στο δημόσιο τομέα: Η περίπτωση του Δήμου Νέας
Φιλαδέλφειας-Νέας Χαλκηδόνας

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Μαρία Καρπαθιωτάκη

Αθήνα, 2019

Τριμελής Επιτροπή

Ευρυδίκη Μπέσιλα-Βήκα, Καθηγήτρια Παντείου Πανεπιστημίου (Επιβλέπουσα)

Αγλαΐα Ρομπόκου-Καραγιάννη, Ομότιμη Καθηγήτρια Παντείου Πανεπιστημίου

Ευαγγελία Μπάλτα, Επίκουρη Καθηγήτρια Παντείου Πανεπιστημίου



Copyright © Μαρία Καρπαθιωτάκη, 2019

All rights reserved. Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας διπλωματικής εργασίας εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της διπλωματικής εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τον συγγραφέα.

Η έγκριση της διπλωματικής εργασίας από το Πάντειον Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών δεν δηλώνει αποδοχή των γνωμών του συγγραφέα.

Στον πατέρα μου Γεώργιο Καρπαθιωτάκη

Ευχαριστίες

Ευχαριστώ τους/τις υπεύθυνους/ες στο Δήμο Νέας Φιλαδέλφειας-Νέας Χαλκηδόνας που μου επέτρεψαν να πραγματοποιήσω αυτήν την έρευνα και διευκόλυναν με την υποστήριξή τους αυτή μου την προσπάθεια.

Επίσης ευχαριστώ θερμά τους/τις εργαζόμενους/ες του Δήμου που συμμετείχαν στην έρευνα. Χωρίς τη δική τους συμβολή δεν θα είχε πραγματοποιηθεί αυτή η εργασία.

Θα ήθελα, τέλος, να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στην επιβλέπουσα της διπλωματικής μου εργασίας, κα Ευριδίκη Μπέσιλα-Βήκα για την υποστήριξη που μου παρείχε σε ό, τι χρειάστηκα καθ' όλη τη διάρκεια εκπόνησης αυτής της εργασίας.

Περιεχόμενα

Εισαγωγή.....	12
Κεφάλαιο πρώτο.....	14
Άγχος και στρες.....	14
1.1 Οι έννοιες του άγχους και του στρες.....	14
1.2 Θεωρίες για το άγχος.....	20
1.2.1. Ψυχοδυναμική θεωρία.....	20
1.2.2. Γνωσιακά μοντέλα.....	22
1.2.3. Η κοινωνικογνωστική θεωρία του Bandura.....	26
1.2.4. Οι κοινωνικές θεωρίες.....	27
1.2.5. Οι βιολογικές θεωρίες.....	28
1.2.6. Οι υπαρξιακή θεωρία.....	28
Κεφάλαιο δεύτερο.....	30
Εργασιακό άγχος.....	30
2.1 Ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι και εργασιακό άγχος.....	30
2.2 Θεωρητικά μοντέλα για το εργασιακό άγχος.....	35
2.2.1 Το αντιληπτικό Μοντέλο του εργασιακού στρες (Comprehensive Model of occupational stress and health).....	36
2.2.2 Η θεωρία των κοινωνικών ρόλων.....	37
2.2.3 Το γενικό μοντέλο υγείας του εργασιακού στρες (General work stress health model).....	37
2.2.4 Το Μοντέλο των σχέσεων απαιτήσεων-ελέγχου (Job Demand-Control Theory).....	38
2.2.5 Το Μοντέλο της Εναρμόνισης Ατόμου-Περιβάλλοντος (Person-Environment Fit Theory).....	39
2.2.6 Το μοντέλο της υποκειμενικής εσωτερικής γνωστικής διεργασίας (Cognitive-transactional model).....	41
2.2.7 Το Μοντέλο της διατήρησης των πόρων (Conservation of resources theory).....	42
2.2.8 Το Μοντέλο των Johnson & Hall.....	43
2.2.9 Το Μοντέλο της κοινωνικής ταυτότητας (Social identity theory of stress).....	44
2.2.10 Το κυβερνητικό μοντέλο του στρες (Cybernetic model of stress process).....	45
2.2.11 Το Μοντέλο της ανισορροπίας προσπάθειας-ανταμοιβής (Effort-Reward Imbalance Model).....	47
Κεφάλαιο τρίτο.....	49
Τα αίτια του εργασιακού άγχους.....	49
3.1 Στρεσογόνοι παράγοντες (stressors).....	49
3.2 Πηγές εργασιακού άγχους.....	51

3.2.1 Παράγοντες εσωγενείς στην εργασία.....	53
3.2.2 Ρόλος στον οργανισμό.....	56
3.2.3 Διεπαφή του ατόμου με το περιβάλλον.....	58
3.2.4 Ύπαρξη μέσα στον οργανισμό.....	59
3.2.5 Σχέσεις μέσα στον οργανισμό.....	60
3.2.6 Ανάπτυξη σταδιοδρομίας.....	62
3.2.7 Παράγοντες που σχετίζονται με το άτομο.....	63
3.3 Τα πορίσματα της Ευρωπαϊκής Έρευνας για τις επιχειρήσεις σχετικά με τους νέους και τους αναδυόμενους κινδύνους (ESENER, 2014).....	66
Κεφάλαιο τέταρτο.....	70
Επιπτώσεις του εργασιακού άγχους.....	70
4.1 Επιπτώσεις του εργασιακού άγχους στο άτομο.....	70
4.2 Επιπτώσεις του εργασιακού άγχους στον οργανισμό.....	72
4.3 Επιπτώσεις του εργασιακού άγχους στην κοινωνία.....	73
Κεφάλαιο πέμπτο.....	75
Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης.....	75
5.1 Εννοιολογικός προσδιορισμός.....	75
5.2 Δημογραφικά χαρακτηριστικά και εκδηλώσεις του Σ.Ε.Ε.....	78
5.3 Το Σ.Ε.Ε. ως ασθένεια των σύγχρονων κοινωνιών.....	80
5.4 Διαφορά μεταξύ Σ.Ε.Ε. και εργασιακού στρες.....	81
Κεφάλαιο έκτο.....	83
Διαχείριση εργασιακού άγχους.....	83
6.1 Είδη παρεμβάσεων για την διαχείριση του εργασιακού άγχους.....	83
6.2 Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των παρεμβάσεων για τη διαχείριση του εργασιακού άγχους.....	91
ΔΕΥΤΕΡΟ ΜΕΡΟΣ.....	93
Εισαγωγή.....	93
Κεφάλαιο πρώτο.....	95
Ενδεικτική παρουσίαση πρόσφατων μελετών για το εργασιακό άγχος.....	95
Κεφάλαιο δεύτερο.....	99
Καθορισμός αντιληπτικού περιγράμματος, σκοπού και ερευνητικής ερώτησης.....	99
2.1 Σκοπός της έρευνας.....	99
2.2 Το αντιληπτικό περίγραμμα της έρευνας.....	99
2.3 Η ερευνητική ερώτηση.....	100
Κεφάλαιο τρίτο.....	103

Σχεδιασμός της έρευνας	103
3.1 Λόγοι για τους οποίους επιλέχθηκε ως μέθοδος η ποιοτική έρευνα	103
3.2 Τρόπος συλλογής των δεδομένων	106
3.2.1 Επιλογή μεθόδου συλλογής των δεδομένων.	106
3.2.2. Σχεδιασμός του πρωτοκόλλου της συνέντευξης και προετοιμασία.	107
3.2.3. Επιλογή δείγματος.....	109
3.3 Δεοντολογία της έρευνας	111
Κεφάλαιο τέταρτο	113
Ανάλυση των δεδομένων.....	113
Κεφάλαιο πέμπτο.....	115
Παρουσίαση των δεδομένων & συζήτηση	115
5.1 Παρουσίαση των δεδομένων	115
5.2 Περιορισμοί της έρευνας.....	132
5.3 Συμπεράσματα & Συζήτηση.....	134
Κεφάλαιο έκτο.....	138
Αναστοχασμός.....	138
Επίλογος	143
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	144
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1	155
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2	156
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3	158
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4	161

Πίνακες

Πίνακας 1. Συμπαθητικά-επινεφριδιακά μυελικά συστατικά της αντίδρασης πάλης-φυγής	16
Πίνακας 2. Οι βασικοί μηχανισμοί άμυνας	21
Πίνακας 3. Τα συνηθέστερα γνωσιακά λάθη	23
Πίνακας 4. Διαφορές μεταξύ οξέων, χρόνιων και καθημερινών στρεσογόνων παραγόντων και κατακλυσμικών γεγονότων	50
Πίνακας 5. Τομείς μελέτης και έρευνας της Ψυχολογίας των Ατομικών Διαφορών .	64
Πίνακας 6. Παράγοντες κινδύνου στην επιχείρηση στη Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα	67
Πίνακας 7. Παράγοντες κινδύνου στην επιχείρηση στη Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα: σύγκριση με Ευρωπαϊκό Μέσο Όρο	68
Πίνακας 8. Ορισμοί του Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης	77
Πίνακας 9. Ενδεικτική καταγραφή πρόσφατων μελετών για το εργασιακό άγχος	98
Πίνακας 10. Γενική σύγκριση των ποσοτικών μεθόδων με τις ποιοτικές & τεκμηρίωση της επιλογής ποιοτικής μεθόδου	104
Πίνακας 11. Το μοντέλο συλλογιστικής πρακτικής του Rolfe	139

Σχήματα

Σχήμα 1. Η αγχογενής γνωστική τριάδα	25
Σχήμα 2. Διαγραμματική απεικόνιση των σχέσεων μεταξύ πεποιθήσεων περί αποτελεσματικότητας και προσδοκώμενων αποτελεσμάτων	26
Σχήμα 3. Η ταξινόμηση των θεωριών για το εργασιακό στρες	35
Σχήμα 4. Το Μοντέλο απαιτήσεων-ελέγχου	38
Σχήμα 5. Το κυβερνητικό μοντέλο του στρες	46
Σχήμα 6. Το Μοντέλο της ανισορροπίας προσπάθειας-ανταμοιβής	48
Σχήμα 7. Πηγές εργασιακού άγχους	53
Σχήμα 8. Το Σ.Ε.Ε. ως ασθένεια των σύγχρονων κοινωνιών	81
Σχήμα 9. Οργανωσιακό στρες : Στόχοι στρατηγικής για τη διοίκηση	87
Σχήμα 10. Η διαδικασία στοχασμού του Borton	138

Γραφήματα, Εικόνα, Φωτογραφία

Εικόνα 1. Η θεωρία του ανεστραμμένου U	32
--	----

Περίληψη

Η εργασία εστιάζει στο φαινόμενο του εργασιακού άγχους, το οποίο προσεγγίζεται στο σύνολό του θεωρητικά και ερευνητικά, μέσω ποιοτικής έρευνας που έλαβε χώρα στο Δήμο Νέας Φιλαδέλφειας-Νέας Χαλκηδόνας. Σκοπός της έρευνας, στο πλαίσιο της οποίας πραγματοποιήθηκαν ημι-δομημένες συνεντεύξεις σε εργαζομένους/ες του Δήμου (2 ατομικές και μία σε ομάδα εστίασης), είναι η αποτύπωση, η ανάλυση και η ερμηνεία της υποκειμενικής και μοναδικής εμπειρίας των εργαζομένων για το εργασιακό άγχος. Η ανάλυση των δεδομένων έγινε με τη μέθοδο της θεματικής ανάλυσης περιεχομένου. Τα υποκείμενα που έλαβαν μέρος στην έρευνα –πλην ενός- φαίνεται ότι βιώνουν εργασιακό άγχος σε πολύ μεγάλο βαθμό εξαιτίας i) παραγόντων που σχετίζονται με την επικοινωνία και τη συνεργασία εντός του οργανισμού αλλά και με τους πολίτες ii) της πίεσης του χρόνου iii) ζητημάτων που άπτονται της γενικότερης πολιτικής ανθρωπίνων πόρων στο δημόσιο τομέα iv) δομικών και οργανωσιακών παραγόντων που είναι εγγενείς στο πλαίσιο της λειτουργίας του δημοσίου. Μεταξύ των υποκειμένων διαφάνηκαν κοινοί τρόποι αντιμετώπισης του εργασιακού άγχους αλλά και διαφορές. Ως γενικό πρόταγμα προβάλλει η ανάγκη θεσμοποίησης της παροχής συμβουλευτικής-υποστηρικτικής βοήθειας στους/τις εργαζόμενους/ες που πλήττονται από εργασιακό άγχος. Το πεδίο του εργασιακού άγχους παραμένει ανοιχτό για τη διεξαγωγή περισσότερων ποιοτικών ερευνών, οι οποίες θα συντελέσουν στο να αποτυπωθούν η φωνή και η μοναδικότητα της υποκειμενικής εμπειρίας των εργαζομένων χωρίς την παρεμβολή ποσοτικών δεικτών και απόλυτων σχέσεων του τύπου αίτιο-αιτιατό.

Λέξεις-κλειδιά: εργασιακό άγχος, δημόσιος τομέας, ποιοτική έρευνα

Abstract

This thesis focuses on the phenomenon of work-related stress by attempting to offer a holistic approach, both theoretical and by the means of qualitative research that took place in the Municipality of Nea Philadelphia-Nea Halkidona. The purpose of this thesis, in the course of which semi-structured interviews were conducted with employees of the Municipality (2 individual interviews and 1 focus-group interview) is to illustrate, to analyze and interpret the employees' subjective and unique experience on work-related stress. The method used for data analysis is thematic analysis. All of the subjects who took part in the research, with the exception of one individual, seem to experience a great deal of work-related stress due to i) factors related to poor communication and collaboration with the public and among the members of the organization ii) time pressure iii) factors pertaining to the overall Human Resources Management in the public sector iv) structural and organizational factors inherent in the public sector. The subjects have been found to use common ways in order to deal with work-related stress to a certain degree but differences in their dealing with stress have been found as well. The need to establish consultive-supportive help for the employees suffering from work-related stress emerged as a generally accepted requirement. The field of work-related stress remains open for more qualitative research in order to capture the "voice" and the uniqueness of the employees' experience without the interference of quantitative indicators and cause-and-effect type of relationships.

Keywords: work-related stress, public sector, qualitative research

Εισαγωγή

Το εργασιακό άγχος είναι ένα φαινόμενο το οποίο ταλαιπωρεί έναν πολύ μεγάλο αριθμό εργαζομένων παγκοσμίως και το οποίο επιφέρει αρνητικές συνέπειες τόσο στις επιχειρήσεις/οργανισμούς όσο και στις εθνικές οικονομίες και τις κοινωνίες. Πρόκειται για φαινόμενο πολυσύνθετο, το οποίο ενέχει μεγάλο βαθμό υποκειμενικότητας ως προς τον τρόπο με τον οποίο γίνεται αντιληπτό από τα υποκείμενα. Στην παρούσα εργασία επιδιώκεται μία συνολική προσέγγιση του φαινομένου του εργασιακού άγχους με απώτερο σκοπό να γίνει περισσότερο κατανοητό στη συνθετότητά του. Επίσης επιδιώκεται η προσέγγιση της εμπειρίας των εργαζομένων του δημοσίου τομέα, και συγκεκριμένα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, αναφορικά με το εργασιακό άγχος.

Η εργασία περιλαμβάνει δύο μέρη, το θεωρητικό μέρος και την ποιοτική έρευνα που πραγματοποιήθηκε στο Δήμο Νέας Φιλαδέλφειας-Νέας Χαλκηδόνας. Στο θεωρητικό, πρώτο μέρος, επιχειρείται η παρουσίαση του φαινομένου μέσω της χρήσης όσο το δυνατόν σύγχρονων βιβλιογραφικών δεδομένων. Το πρώτο κεφάλαιο είναι αφιερωμένο στις γενικές έννοιες του άγχους και του στρες. Επίσης παρουσιάζονται οι βασικές θεωρίες για το άγχος. Στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύεται η έννοια του εργασιακού άγχους και παρουσιάζονται τα βασικότερα θεωρητικά μοντέλα που αναφέρονται στη βιβλιογραφία. Το τρίτο κεφάλαιο περιλαμβάνει τα αίτια του εργασιακού άγχους με αναφορά, μεταξύ άλλων, στα πορίσματα της πρόσφατης Ευρωπαϊκής Έρευνας για τους νέους και τους αναδυόμενους κινδύνους (ESENER 2014). Το τέταρτο κεφάλαιο αφορά στις επιπτώσεις του εργασιακού άγχους. Το πέμπτο κεφάλαιο είναι αφιερωμένο στο Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης. Τέλος, στο έκτο κεφάλαιο περιλαμβάνεται το θέμα της διαχείρισης του εργασιακού άγχους.

Το δεύτερο μέρος της εργασίας, που αφορά στην ποιοτική έρευνα, είναι και αυτό χωρισμένο σε έξι κεφάλαια, στα οποία περιλαμβάνονται αντίστοιχα μία ενδεικτική καταγραφή πρόσφατων μελετών για το εργασιακό άγχος, ο καθορισμός του αντιληπτικού περιγράμματος, του σκοπού της έρευνας και της ερευνητικής ερώτησης, ο σχεδιασμός της έρευνας, η ανάλυση των δεδομένων, η παρουσίαση των δεδομένων και ο αναστοχασμός.

Τέλος, υπό μορφή παραρτήματος, εμφανίζονται i) το παραχωρητήριο που υπεγράφη από τα υποκείμενα που συμμετείχαν στην έρευνα (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1) ii) το

πρωτόκολλο της ατομικής συνέντευξης (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2) iii) το πρωτόκολλο της συνέντευξης για την ομάδα εστίασης (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3) iv) η κωδικοποίηση του απομαγνητοφωνημένου κειμένου των συνεντεύξεων και οι θεματικές ενότητες που προέκυψαν (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4).

Κεφάλαιο πρώτο Άγχος και στρες

1.1 Οι έννοιες του άγχους και του στρες

Ετυμολογικά ο όρος “stress” προέρχεται από το λατινικό ρήμα *stringere*, το οποίο αποδίδεται στην ελληνική γλώσσα ως κρατάω σφικτά, σφίγγω, συμπιέζω. Κατά τη διάρκεια του 12^{ου} αιώνα ο όρος “stress” χρησιμοποιείται στην αγγλική γλώσσα προκειμένου να περιγράψει μία πίεση που μπορεί να ασκήσει παραμορφωτική επίδραση σε ένα έλασμα, να το λυγίσει, ενώ τον 18^ο αιώνα ο όρος αρχίζει να εφαρμόζεται στους ανθρώπους υπονοώντας ότι και τα ανθρώπινα όντα, κατ’ αναλογία προς τα μεταλλικά αντικείμενα, μπορεί να παραμορφωθούν, να λυγίσουν ή και να «διαλυθούν» υπό την επίδραση μίας εξαιρετικής πίεσης (Κορωναίου, 2010:54).

Η ένταση (stress), ως σωματική και ψυχολογική κατάσταση, είναι διαρκώς παρούσα στη ζωή μας και εκδηλώνεται ως αντίδραση μίας συγκεκριμένης μορφής απέναντι στις μεταβολές ή τις απειλές του εσωτερικού ή εξωτερικού περιβάλλοντος. Το στρες μπορεί να συμβάλει στη διατήρηση της ομοιόστασης του οργανισμού μας σε καταστάσεις όπου λαμβάνουν χώρα διάφορες μεταβολές, να αυξήσει τα κίνητρά μας για δράση και εμπειρίες, να μας κάνει περισσότερο δημιουργικούς. Μπορεί, ωστόσο, να προξενήσει δυσφορία στο άτομο όταν οι ανάγκες του τελευταίου δεν μπορούν να εκπληρωθούν και να απειλήσει την ακεραιότητα και την ψυχική του υγεία (Ραγιά, 1993:181).

Η λέξη «άγχος» προέρχεται ετυμολογικά από το ρήμα *ἄγχω* που στην αρχαία ελληνική σημαίνει συμπιέζω, συνθλίβω, πιέζω σφικτά, ιδίως το λαιμό, στραγγαλίζω ενώ αναφορές της υπάρχουν από αρχαιοτάτων χρόνων (*ἄγχε μιν ἰμάς ὑπό δειρήν* σε Ομήρ. Ιλ., *τον Κέρβερον ἀπῆξας ἄγχων* σε Αριστοφ.).(Lidell & Scott, 2007). Είναι φανερό ότι η ίδια η ετυμολογία της λέξης *άγχος* –όπως ισχύει και για τον όρο «στρες»- παραπέμπει στο αίσθημα περιορισμού του αέρα και στο αίσθημα του πνιγμού, δύο από τα συνηθέστερα συμπτώματα μέσω των οποίων εκδηλώνεται το άγχος.

Συνηθίζεται οι όροι «άγχος» και «στρες» να χρησιμοποιούνται ως συνώνυμοι. Το ίδιο παρατηρείται στη διεθνή βιβλιογραφία με τους όρους «εργασιακό άγχος» και «εργασιακό στρες». Με την ίδια λογική, στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας, οι όροι *εργασιακό άγχος* και *εργασιακό στρες* χρησιμοποιούνται ως ταυτόσημοι, θα πρέπει να επισημανθεί, ωστόσο, ότι στην πραγματικότητα πρόκειται για έννοιες που δεν είναι

όμοιες: ο φόβος, συναίσθημα στενά συνδεδεμένο με το στρες, αφορά σε μία ρεαλιστική μάλλον εκτίμηση απειλής και ανησυχίας απέναντι σε έναν πραγματικό, συγκεκριμένο κίνδυνο σε αντίθεση με το άγχος, όπου η προαναφερθείσα εντύπωση απειλής και ανησυχίας είναι απροσδιόριστη (Παλαιολόγου, 2011, στο Μητρούση et al., 2013:23) με αποτέλεσμα η προετοιμασία του ατόμου για δράση να καθίσταται αδύνατη.

Όπως επισημαίνει και η Ραγιά, η ψυχολογική ένταση (στρες) είναι κατάσταση υπερτονίας του όλου οργανισμού υπό πιεστικές συνθήκες ενώ το άγχος είναι αντίδραση προς την ψυχολογική ένταση και βιώνεται ως δυσάρεστο συναίσθημα, ενδοψυχική στενοχώρια. Η ψυχολογική ένταση διαφέρει του άγχους καθώς δεν οδηγεί σε πλήρη αμηχανία, δεν συνδέεται με εσωτερικές συγκρούσεις, περιορίζεται σε συγκεκριμένη περίσταση και είναι μάλλον προσωρινή. Το κοινό χαρακτηριστικό μεταξύ άγχους και ψυχολογικής έντασης (στρες) αφορά στις σωματικές εκδηλώσεις και στην αίσθηση της πίεσης εκ μέρους του ατόμου (Ραγιά, 1978:218).

Ο φυσιολόγος Walter Cannon ήταν αυτός ο οποίος, στις αρχές του 20ού αιώνα, πρότεινε τον όρο “fight or flight”, γνωστό και ως «αντίδραση πάλης-φυγής», για να περιγράψει τη φυσιολογική αντίδραση του οργανισμού όταν το υποκείμενο έρχεται αντιμέτωπο με ένα ερέθισμα το οποίο γίνεται αντιληπτό ως απειλή. Κατά την αντίδραση πάλης-φυγής ενεργοποιείται αυτόματα το συμπαθητικό νευρικό σύστημα και το ενδοκρινικό προκειμένου να μπορέσει το άτομο να αντιμετωπίσει την απειλή είτε μαχόμενο (fight) είτε με το να απομακρυνθεί (flight).

Αυτό που συμβαίνει στον οργανισμό μας όταν ερχόμαστε αντιμέτωποι με ένα απειλητικό ερέθισμα μπορεί να αποδοθεί ως εξής: το ερέθισμα γίνεται αντιληπτό από τον εγκεφαλικό φλοιό και από το θάλαμο, ο οποίος μεταβιβάζει το μήνυμα στον υποθάλαμο και τα αμύγδαλα. Ξεκινούν δύο παράλληλες πορείες. Η πρώτη αποσκοπεί στην προετοιμασία του οργανισμού για άμεση αντίδραση. Ο υποθάλαμος διεγείρει τα επινεφρίδια και αυτά, με τη σειρά τους, εκκρίνουν τις κατεχολαμίνες (επινεφρίνη, νορεπινεφρίνη). Ενεργοποιείται το συμπαθητικό νευρικό σύστημα οπότε συμβαίνουν απότομα ορισμένες σωματικές αλλαγές (αυξάνονται οι παλμοί της καρδιάς και τα επίπεδα οξυγόνου και γλυκόζης στο αίμα, ανεβαίνει ο μυϊκός τόνος, διαστέλλονται οι κόρες των ματιών, μεταξύ άλλων). Αυτές οι αλλαγές μάς προετοιμάζουν για να αντιδράσουμε αποτελεσματικά είτε μαχόμενοι είτε μέσω της φυγής. Στη δεύτερη διαδικασία ο υποθάλαμος προκαλεί την έκκριση της κορτικοτροπίνης από την

υπόφυση και αυτή, με τη σειρά της, προκαλεί την έκκριση κορτιζόνης από τα επινεφρίδια. Η κορτιζόνη επιφέρει αναστολή των σωματικών διαδικασιών που θα ήταν βλαπτικές σε μία επείγουσα κατάσταση προκαλώντας, για παράδειγμα, τη μείωση των επιπέδων της ινσουλίνης στο αίμα με αποτέλεσμα την άνοδο των επιπέδων της γλυκόζης.

Σταδιακά η αντίδραση του συμπαθητικού νευρικού συστήματος εξασθενεί α) μέσω των αισθήσεων, όταν δηλαδή, ο εγκέφαλος αντιληφθεί ότι η απειλή έπαψε να υφίσταται, β) μέσω νευροενδοκρινικών, ανατροφοδοτικών μηνυμάτων (τα αυξημένα επίπεδα κατεχολαμινών και κορτιζόνης στο αίμα γίνονται αντιληπτά από τον υποθάλαμο, ο οποίος αναστέλλει τις εκκρίσεις του προς την υπόφυση και όλες οι διαδικασίες που περιγράφηκαν προηγουμένως αντιστρέφονται). Σ' ένα επόμενο βήμα ενεργοποιείται το παρασυμπαθητικό σύστημα οπότε επέρχεται ηρεμία και αίσθημα ανακούφισης –οι κατεχολαμίνες και η κορτιζόνη επανέρχονται στα φυσιολογικά επίπεδα ενώ αυξάνεται η έκκριση ενδορφινών, οι οποίες επιφέρουν ηρεμία στο νευρικό σύστημα (Σπανός, 2003).

Πίνακας 1. Συμπαθητικά-επινεφριδιακά μυελικά συστατικά της αντίδρασης πάλης-φυγής

Σύστημα	Σωματικά φαινόμενα	Σωματικές επιπτώσεις
Καρδιά	<ul style="list-style-type: none"> • Αυξημένος καρδιακός ρυθμός • Διαστολή των στεφανιαίων αγγείων 	<ul style="list-style-type: none"> • Αύξηση της ροής του αίματος • Αυξημένη παροχή O₂ και ενέργειας στα καρδιακά μυοκύτταρα
Κυκλοφορία	<ul style="list-style-type: none"> • Διαστολή των αγγείων που τροφοδοτούν τα O₂κύτταρα • Αγγειοσυστολή των αγγείων που τροφοδοτούν τα πεπτικά όργανα και το δέρμα • Σύσπαση της 	<ul style="list-style-type: none"> • Αυξημένη παροχή O₂ στα σκελετικά μυϊκά κύτταρα • Διευκολύνει την παροχέτευση του αίματος στους σκελετικούς μύες και στον εγκέφαλο • Αυξημένη μεταφορά O₂ στα κύτταρα που

	σπλήνας		παρουσιάζουν μεταβολική δραστηριότητα
Πνεύμονες	<ul style="list-style-type: none"> • Διαστολή των βρόγχων • Αυξημένος αναπνευστικός ρυθμός 	των	<ul style="list-style-type: none"> • Αυξημένη παροχή O₂ στο αίμα • Αυξημένη παροχή O₂ στο αίμα
Συκώτι	<ul style="list-style-type: none"> • Αυξημένη μετατροπή του γλυκογόνου σε γλυκόζη 		<ul style="list-style-type: none"> • Αυξημένη παροχή γλυκόζης στους σκελετικούς μύες και στα εγκεφαλικά κύτταρα

Σημείωση: Αναπαραγωγή (μετάφραση) από McCarty R. The Fight-or-Flight Response:A Cornerstone of Stress Research, στο Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior, Elsevier Inc. 2016, p. 35.

Ο Cannon, επεκτείνοντας τη θεωρία του «εσωτερικού περιβάλλοντος» (*milieu intérieur*) του Claude Bernard, επινόησε τον όρο «ομοιόσταση» (*homeostasis*). Πρότεινε ότι τα στρεσογόνα ερεθίσματα μπορούν να διακόψουν τη συνέχεια του εσωτερικού περιβάλλοντος και απέδειξε το ρόλο του κεντρικού ελέγχου της έκκρισης επινεφρίνης από τον επινεφριδιακό μυελό στην αποκατάσταση της ομοιοστατικής ισορροπίας (McCarty 2016:34). Στην ουσία πρότεινε ότι η αντίδραση του οργανισμού σε επείγουσες περιστάσεις, η οποία κυριαρχείται από την προαναφερθείσα έκκριση αδρεναλίνης, συμβάλλει μακροχρόνια στην επιβίωση έστω και αν οι βραχυπρόθεσμες όψεις αυτής της αντίδρασης μετακινούν τα επίπεδα κάποιων σημαντικών μεταβλητών στον οργανισμό από τις ιδεατές τιμές. Μεταγενέστερες έρευνες απέδειξαν ότι δεν υφίσταται μία μοναδική αντίδραση για όλες τις απειλές στην ομοιόσταση (Goldstein, 2006:6).

Λίγο αργότερα ο ενδοκρινολόγος Hans Selye, μέσα από παρατηρήσεις αντιδράσεων ασθενών, οι οποίοι εμφάνιζαν συμπτώματα όπως απώλεια βάρους και όρεξης, διάχυτα μυϊκά άλγη κ.ά., πρότεινε τον όρο «σύνδρομο γενικής προσαρμογής» (*General Adaptation Syndrome*) για να περιγράψει το σύνολο των μη συγκεκριμένων, συστηματικών αντιδράσεων του σώματος, οι οποίες προκύπτουν ως αποτέλεσμα μακρόχρονης και συνεχούς έκθεσης στο στρες. Το Σύνδρομο Γενικής Προσαρμογής, σύμφωνα με τον Selye, εξελίσσεται σε τρία διακριτά στάδια: το στάδιο της

επαγρύπνισης (alarm reaction), το στάδιο της αντίστασης (stage of resistance) και το στάδιο της εξάντλησης (stage of exhaustion).

Το στάδιο της επαγρύπνισης περιγράφει το σύνολο των μη συγκεκριμένων, συστηματικών φαινομένων –παθητικών που υποδηλώνουν το σοκ ή ενεργητικής άμυνας απέναντι στο σοκ- που προξενούνται από την ξαφνική έκθεση σε ερεθίσματα για τα οποία ο οργανισμός είναι ποσοτικά ή ποιοτικά μη προσαρμοσμένος. Το στάδιο της αντίστασης αναπαριστά το σύνολο των μη συγκεκριμένων συστηματικών αντιδράσεων που προέρχονται από τη μακροχρόνια έκθεση σε ερεθίσματα για τα οποία ο οργανισμός έχει αποκτήσει προσαρμογή ως αποτέλεσμα της συστηματικής έκθεσης σε αυτά. Σ' αυτό το στάδιο το σώμα αντιδρά και επιστρέφει στην ομοιόσταση. Αν το στρεσογόνο ερέθισμα εξακολουθήσει να υφίσταται, επακολουθεί το τρίτο στάδιο, αυτό της εξάντλησης, το οποίο αναπαριστά το σύνολο των μη συγκεκριμένων, συστηματικών αντιδράσεων, οι οποίες αναπτύσσονται ως αποτέλεσμα της μακροχρόνιας έκθεσης σε ερεθίσματα στα οποία προσαρμόσθηκε αρχικά ο οργανισμός αλλά πλέον αδυνατεί να διατηρήσει αυτήν την προσαρμογή (Selye, 1946:232-234).

Όπως αναφέρει και ο Viner, πριν τον Selye ο όρος «στρες» χρησιμοποιούνταν περιστασιακά σε ψυχολογικούς κύκλους προκειμένου να περιγράψει μία διανοητική καταπόνηση ή ένα μη επιθυμητό συμβάν, ωστόσο, κατά την εποχή εκείνη τα λεγόμενα «βάσανα της ζωής» (troubles of life) θεωρούνταν μέρος της αναμενόμενης ανθρώπινης εμπειρίας, με κάθε συγκεκριμένη δυσκολία να θεωρείται δυνητικά ολέθρια ενώ ως σύνολο οι δυσκολίες αυτές στερούνταν συλλογικής επιστημονικής ταυτότητας ή επιδράσεων. Μόνο μετά τον Selye οι δυσκολίες αυτές έγιναν μετρήσιμες ως μία ενότητα υπό την ονομασία «στρες», η οποία πλέον γίνεται αντιληπτή ως ιατρικώς επικίνδυνη αλλά επιστημονικά αναγνωρίσιμη και ελεγχόμενη (Viner, 1999:391-392).

Το στρες νοηματοδοτείται με διαφορετικό τρόπο από διαφορετικούς ανθρώπους υπό διαφορετικές συνθήκες. Ο πιο γενικός ορισμός του στρες προέρχεται από τον Selye, ο οποίος το όρισε ως «τη μη συγκεκριμένη αντίδραση του σώματος σε οποιοδήποτε ερέθισμα». Ο Schuler θεωρεί ως βασικά συστατικά ενός ορισμού για το στρες την αβεβαιότητα (uncertainty), την ευκαιρία (opportunity), το εμπόδιο (constraint) και την απαίτηση (demand) και διακρίνει μεταξύ τριών τύπων στρες, αυτού που οφείλεται σε εμπόδια, αυτού που οφείλεται σε μία ευκαιρία και αυτού που οφείλεται σε απαίτηση (Schuler, 1980:208).

Οι Kim & Diamond επισημαίνουν ότι ένας ορισμός για το στρες πρέπει να αναγνωρίζει ότι το ίδιο ερέθισμα που προξενεί στρες σε ένα άτομο μπορεί να προξενεί ευχαρίστηση σε κάποιο άλλο καθώς και το ότι δεν υπάρχει μία συγκεκριμένη φυσιολογική κατάσταση που συνδέεται με το στρες –για παράδειγμα τα επίπεδα των γλυκοκορτικοειδών, τα οποία τείνουν να είναι υψηλά σε άτομα που υποφέρουν από υψηλά επίπεδα στρες, μπορεί να αυξάνονται επίσης και από ευχάριστες δραστηριότητες όπως είναι η λήψη τροφής, η άσκηση και το σεξ. Προτείνουν, κατά συνέπεια, έναν ορισμό για το στρες, ο οποίος περιλαμβάνει τρεις συνιστώσες: α) το στρες προϋποθέτει αυξημένη διέγερση, η οποία μπορεί να μετρηθεί μέσω της χρήσης ηλεκτροεγκεφαλογραφήματος, συμπεριφορικής δραστηριότητας ή νευροχημικών επιπέδων (επίπεδα αδρεναλίνης και γλυκοκορτικοειδών), β) η εμπειρία πρέπει να γίνεται αντιληπτή από το άτομο ως απωθητική, δηλαδή ως μία εμπειρία την οποία το άτομο, αν μπορούσε, θα απέφευγε ή, εναλλακτικά, θα περιόριζε την ένταση του στρεσογόνου ερεθίσματος, γ) η δυνατότητα ελέγχου από το άτομο επάνω στην εμπειρία που προξενεί στρες, η οποία ασκεί σημαντική διαμεσολαβητική επίδραση στην ένταση με την οποία η εμπειρία γίνεται αντιληπτή ως στρεσογόνος (Kim & Diamond, 2002:454).

Ο Fink προτείνει ως κατάλληλο για διαφορετικές ανθρώπινες καταστάσεις τον ορισμό του στρες ως μίας συνθήκης στο πλαίσιο της οποίας ένα άτομο ερεθίζεται και γίνεται αγχώδες εξαιτίας μίας πρόκλησης που του προξενεί αποστροφή και την οποία δεν μπορεί να ελέγξει –για παράδειγμα ένα μποτιλιάρισμα στο δρόμο ή ένας εχθρικός εργοδότης. Η ένταση του στρες και των φυσιολογικών συνεπειών που αυτό επιφέρει εξαρτώνται από την αντίληψη του ατόμου ως προς τη δυνατότητά του να ελέγξει τον στρεσογόνο παράγοντα (Fink, 2016:4-5 στο *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior*).

Οι Jex et al, τέλος, επισημαίνουν την έλλειψη συμφωνίας στην έρευνα σχετικά με το στρες αναφορικά με σημαντικούς όρους και κατασκευές, υποδεικνύοντας ότι το στρες ορίζεται από τους διάφορους ερευνητές κατά κύριο λόγο με τρεις διαφορετικούς τρόπους: ως ερέθισμα (stimulus), ως αντίδραση (response) ή ως η σχέση μεταξύ ενός ερεθίσματος και μίας αντίδρασης (Jex et al, 1992:623).

1.2 Θεωρίες για το άγχος

Η έννοια του άγχους έχει αποτελέσει αντικείμενο διεξοδικής μελέτης και κατά καιρούς έχουν διατυπωθεί διάφορες θεωρίες. Ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι ψυχολογικές θεωρίες για το άγχος, κυριότερες από τις οποίες είναι η ψυχαναλυτική θεωρία, οι γνωσιακές θεωρίες και η κοινωνικογνωστική θεωρία του Bandura. Για το άγχος έχουν διατυπωθεί, εξάλλου, και κοινωνικές θεωρίες. Στο πλαίσιο των βιολογικών θεωριών το άγχος προσεγγίζεται από εντελώς διαφορετική σκοπιά ενώ, τέλος, υπάρχει και η υπαρξιακή θεωρία για το άγχος.

1.2.1. Ψυχοδυναμική θεωρία. Εξέχουσα θέση στις ψυχολογικές θεωρίες για το άγχος κατέχει η ψυχοδυναμική θεωρία, η οποία πρεσβεύει ότι το άγχος πηγάζει από το γεγονός ότι το άτομο επιθυμεί ενστικτωδώς πράγματα τα οποία προσκρούουν σε περιορισμούς που επιβάλλονται από την κοινωνία και από τη συνείδησή του. Ο Freud διακρίνει μεταξύ πραγματικού και νευρωτικού άγχους και επισημαίνει ότι το μεν πρώτο αποτελεί αντίδραση στον κίνδυνο ενώ στο δεύτερο ο κίνδυνος δεν παίζει κανέναν ή ελάχιστο μόνο ρόλο (Freud, S. στο Εισαγωγή στην Ψυχανάλυση, 1996:382). Το νευρωτικό άγχος προέρχεται από μία σύγκρουση ενδοψυχική ανάμεσα σε επιθυμίες και ορμές που συγκρούονται με το κριτικό και «απαγορευτικό» μέρος του εαυτού, το λεγόμενο Υπερεγώ. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει «*το άγχος είναι δηλαδή το νόμισμα γενικής κυκλοφορίας με το οποίο ανταλλάσσονται ή μπορούν να ανταλλαθούν όλες οι συναισθηματικές διεγέρσεις όταν το αντίστοιχο παραστασιακό περιεχόμενο έχει υποστεί απόθηση*»(ό.π:385).

Κατά συνέπεια κινητοποιούνται κάποιες ψυχικές άμυνες προκειμένου να μπορέσει το άτομο να ανταπεξέλθει στην πίεση που βιώνει. Οι βασικοί μηχανισμοί άμυνας είναι οι εξής: η παλινδρόμηση, η απόθηση, ο σχηματισμός αντίδρασης, η μόνωση, η αναίρεση, η προβολή, η ενδοβολή, η στροφή ενάντια στον εαυτό, η αντιστροφή και η μετουσίωση ή μετάθεση των ενορμητικών σκοπών (Freud, A., 1978:46). Κάθε άτομο εμφανίζει προτίμηση για συγκεκριμένες άμυνες, οι οποίες «*ταιριάζουν*» καλύτερα με τον γενικότερο τρόπο με τον οποίον αντιμετωπίζει την πραγματικότητα.

Πίνακας 2. Οι βασικοί μηχανισμοί άμυνας

Απόθηση	Επιθυμίες, συναισθήματα, σκέψεις που δεν είναι «αποδεκτά» απωθούνται στο ασυνείδητο.
Ενδοβολή	Εσωτερικεύουμε την συμπεριφορά ανθρώπων που είναι στο περιβάλλον μας και φερόμαστε σαν κι αυτούς για να μειώσουμε το άγχος μας π.χ. ένα παιδί για να μειώσει το άγχος του που προξενείται από την επιθετικότητα του πατέρα του, γίνεται κι αυτό επιθετικό.
Απομόνωση	Μία εμπειρία που φορτίζει το άτομο συναισθηματικά απομονώνεται από τη συναισθηματική της φόρτιση οπότε η ανάμνηση του γεγονότος παραμένει αλλά απογυμνωμένη από το συναίσθημα που τη συνοδεύει.
Παλινδρόμηση	Το άτομο υιοθετεί συμπεριφορές χαρακτηριστικές ενός προηγούμενου σταδίου της ανάπτυξής του κατά το οποίο ένιωθε πιο ευχάριστα.
Προβολή	Το άτομο, χωρίς να το συνειδητοποιεί, αποδίδει, «προβάλλει» τις δικές του μη αποδεκτές ορμές, σκέψεις και συναισθήματα στους άλλους («Δεν τον αντιπαθώ εγώ, αυτός με αντιπαθεί»).
Σχηματισμός αντίδρασης	Σκέψεις, συναισθήματα, συμπεριφορές που προξενούν άγχος επειδή είναι μη αποδεκτά αντικαθίστανται από τα ακριβώς αντίθετά τους (για παράδειγμα μία υπερβολικά ευγενική συμπεριφορά μπορεί να καλύπτει εχθρικά συναισθήματα).
Μετάθεση	Το άτομο μεταθέτει συναισθήματα, σκέψεις, προθέσεις από τον πραγματικό τους στόχο σε έναν άλλο στόχο που θεωρείται από το άτομο ως πιο ασφαλής (για παράδειγμα ο/η

	<p>εργαζόμενος/η που τον/ην έχει εκνευρίσει ο/η εργοδότης του/της, μη μπορώντας να αντιδράσει απέναντι σε αυτόν/ήν, ξεσπάει στο παιδί του/ης).</p>
<p>Μετουσίωση/εξειδανίκευση</p>	<p>Μορφή μετάθεσης κατά την οποία το άτομο ανακατευθύνει «ανεπίτρεπτες» ορμές προς ανώτερους στόχους που είναι κοινωνικά παραδεκτοί (για παράδειγμα το άτομο με έντονα συναισθήματα επιθετικότητας γίνεται ακτιβιστής για την ειρήνη).</p>
<p>Στροφή ενάντια στον εαυτό</p>	<p>Ένα αρνητικό συναίσθημα που έχουμε προς έναν άνθρωπο αλλά δεν μπορούμε να το εκφράσουμε στρέφεται προς τον εαυτό μας π.χ. η επιθετικότητα που έχουμε για το αφεντικό μας και δεν μπορούμε να την εκφράσουμε, στρέφεται σ' εμάς τους ίδιους και γινόμαστε υπερβολικά επικριτικοί με τον εαυτό μας.</p>
<p>Αναίρεση</p>	<p>Προσπάθεια αναίρεσης μιας απειλητικής σκέψης ή δράσης πράττοντας μια αντιθετική συμπεριφορά. Για παράδειγμα, ένα άτομο μπορεί να σπρώξει κάποιον επίτηδες σε ένα κατάστημα, αλλά σε δεύτερο χρόνο να αισθανθεί λύπη για τη συμπεριφορά αυτή και να επιχειρήσει να ανατρέψει τη δράση του ζητώντας συγγνώμη ή προσφέροντας βοήθεια.</p>

1.2.2. Γνωσιακά μοντέλα. Στα γνωσιακά μοντέλα για την ερμηνεία του άγχους δεν είναι το ίδιο το γεγονός ή η κατάσταση που ευθύνονται για το άγχος αλλά η ερμηνεία τους από το άτομο. Με άλλα λόγια το άτομο ερμηνεύει τα πράγματα με λάθος τρόπο, υπερεκτιμώντας την πιθανότητα εμφάνισης και την ένταση των δυσάρεστων καταστάσεων ενώ παράλληλα υποτιμά τη δική του ικανότητα να τις αντιμετωπίσει. Στα άτομα που υποφέρουν από άγχος συχνά παρατηρούνται κάποιες διαστρεβλώσεις στον τρόπο σκέψης, οι οποίες δημιουργούν, συντηρούν και εντείνουν το άγχος. Πρόκειται για τα λεγόμενα γνωσιακά λάθη. Συνηθισμένο γνωσιακό λάθος

αποτελεί το αυθαίρετο συμπέρασμα κατά το οποίο το άτομο καταλήγει κάπου χωρίς να υπάρχει σχετική απόδειξη γι' αυτό. Άλλα γνωσιακά λάθη αποτελούν η υπεργενίκευση, η διαδικασία δηλαδή της αδικαιολόγητης γενίκευσης με αφορμή ένα μοναδικό περιστατικό και η μεγαλοποίηση κατά την οποία το άτομο τείνει να υπερβάλει τη σημασία ή τη σπουδαιότητα ενός συγκεκριμένου γεγονότος (Beck, 1970:190-191).

Πίνακας 3. Τα συνηθέστερα γνωσιακά λάθη

Αυθαίρετα συμπεράσματα

Συμπεράσματα που εξάγονται χωρίς να έχουν εξεταστεί επαρκώς όλα τα στοιχεία μίας κατάστασης και χωρίς να έχει ελεγχθεί αν τα δεδομένα είναι πραγματικά. Π.χ. Διασταυρώθηκα με τον εργοδότη μου και είχε μία περίεργη έκφραση: «Κάτι έχει μαζί μου».

Επιλεκτική αφαίρεση

Η αξιολόγηση μίας κατάστασης που βασίζεται σε μία μόνο από τις πολλές πλευρές της και όχι στο γενικό σύνολο των στοιχείων που τη συνθέτουν. Π.χ. Πήρα πολλές θετικές κριτικές για ένα project και μία αρνητική. Αγνοώ τις θετικές και επικεντρώνομαι αποκλειστικά στην αρνητική.

Υπεργενίκευση

Ένα μεμονωμένο αρνητικό συμβάν θεωρείται ως αντιπροσωπευτικό παρόμοιων καταστάσεων, συναφών ή μη. Π.χ. Απέτυχα σε μία συγκεκριμένη εξέταση: «Ποτέ δεν τα καταφέρνω».

Μεγέθυνση και σμίκρυνση

Η τάση μεγιστοποίησης των αρνητικών και ελαχιστοποίησης των θετικών πλευρών μίας κατάστασης. Π.χ. Πέρασα μία όμορφη μέρα στη διάρκεια της οποίας συνέβη και ένα δυσάρεστο περιστατικό: «Η μέρα μου ήταν απαίσια».

Προσωποποίηση

Η τάση του ατόμου να αναλαμβάνει την ευθύνη κάποιων αρνητικών εξωτερικών γεγονότων ακόμα και όταν αυτά δεν καθορίζονται καθόλου από τον ίδιο. Π.χ. Το παιδί μου απέτυχε σε μία εξέταση: «Είμαι κακός γονιός».

Απόλυτος διχοτομισμός

Η τάση του ατόμου να κωδικοποιεί τα πράγματα και τις καταστάσεις σε κατηγορίες «άσπρου-μαύρου»: Τσακώθηκα με ένα φίλο: «Δεν είμαστε πια φίλοι».

Συναισθηματική συλλογιστική

Η τάση του ατόμου να πιστεύει ότι η συναισθηματική του αντίδραση ορίζει την πραγματικότητά του: «Νιώθω φοβερά ανήσυχη που θα μετακινηθώ σε άλλο πόστο. Η νέα μου εργασία πρέπει να είναι πολύ απαιτητική».

«Πρέπει»

Η τάση του ατόμου να βάζει περιορισμούς στον εαυτό του και στους άλλους σκεπτόμενο συνεχώς τι θα έπρεπε να είχε συμβεί σε μία περίπτωση βάσει της δικής του συλλογιστικής. Π.χ.: Αφού πέρασες μία δύσκολη εξέταση σκέφτεσαι: «Δεν έπρεπε όμως να είχα κάνει τόσα λάθη».

Σημείωση: Διασκευή από Καλπάκογλου Θ., Άγχος και Πανικός. Γνωσιακή θεωρία και θεραπεία, δωρεάν έκδοση pdf, 2013, σ. 15.

Οι Kendall & Ingram, στα τέλη της δεκαετίας του '80, πρότειναν ότι οι καταστάσεις άγχους σχετίζονται με δύο ειδών γνωσιακά σχήματα: το πρώτο περιλαμβάνει ερωτήματα αγχωτικής φύσης αναφορικά με τον εαυτό και το δεύτερο περιλαμβάνει προτάσεις αναφορικά με τους υπόλοιπους ανθρώπους και με την προερχόμενη από αυτούς κριτική (Καλπάκογλου, 2013:12).

Την ίδια περίοδο ο Ellis και οι συνεργάτες του κάνουν αναφορά στις ακόλουθες ιδιαίτερες κατηγορίες αρνητικών σχημάτων (ό.π:13):

Προτάσεις απαίτησης (demand statements): πρόκειται για ιδέες το κύριο χαρακτηριστικό των οποίων είναι η αυστηρότητα υπό την έννοια ότι εμπεριέχουν συνήθως ένα «πρέπει» και απευθύνονται στον εαυτό, στον κόσμο, στο μέλλον και στις καταστάσεις που τις προκαλούν ενώ αφορούν κυρίως στα θέματα της αναγνώρισης, της τελειότητας, της ευτυχίας και της άνεσης.

Καταστροφικά πιστεύω (catastrophizing beliefs): πρόκειται για υπερβολικές πεποιθήσεις, οι οποίες εστιάζουν στις αρνητικές πλευρές μίας κατάστασης, τις οποίες και ερμηνεύουν ως πολύ πιο σοβαρές από ό, τι ενδεχομένως είναι.

Χαμηλή ανεκτικότητα (low frustration tolerance): πρόκειται για την τάση του ατόμου να μην ανέχεται –ή να πιστεύει ότι δεν ανέχεται- την παραμικρή ενόχληση.

Προτάσεις αξιολόγησης (rating statements): πρόκειται για αξιολογήσεις ατόμων που βασίζονται σε ορισμένα μόνο χαρακτηριστικά, συμπεριφορές ή επιτυχίες.

Το 1990 οι Blackburn & Davidson κάνουν λόγο για την αγχογενή γνωστική τριάδα (anxiogenic cognitive triad), ένα συνολικά αρνητικό τρόπο με τον οποίον τείνουν να σκέπτονται όσοι/ες υποφέρουν από άγχος. Αυτά τα άτομα συγκεκριμένα θεωρούν α) τον εαυτό τους ευάλωτο β) τον κόσμο απειλητικό και γ) το μέλλον απρόβλεπτο.

Σχήμα 1. Η αγχογενής γνωστική τριάδα



Σημείωση: Αναπαραγωγή από Καλπάκογλου Θ., *Άγχος και Πανικός. Γνωστική θεωρία και θεραπεία*, δωρεάν έκδοση pdf, 2013, σ. 14.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον στο πλαίσιο των γνωστικών θεωριών για το άγχος παρουσιάζει και η θεωρία της αυτό-απασχόλησης (self-preoccupation). Σύμφωνα με αυτήν, ο βαθμός στον οποίον τείνουν να αγχώνονται τα άτομα υπό διαφορετικές περιστάσεις καθώς και η απόδοσή τους αλλά και τα επίπεδα της σωματικής τους κινητοποίησης επηρεάζονται σημαντικά από σκέψεις αναφορικά με τον εαυτό. Για παράδειγμα, σπουδαστές που τους απασχολεί το ενδεχόμενο της αποτυχίας, θα τείνουν να εστιάζουν σε ερεθίσματα τα οποία υποδηλώνουν πιθανές αξιολογήσεις της εργασίας τους (Sarason, 1988:3). Η αγχώδης ενασχόληση με τον εαυτό συνίσταται σε εντονότερη ανησυχία αναφορικά με τις αδυναμίες και τις ελλείψεις μας. Το άτομο ανησυχεί σχετικά με τωρινούς ή μελλοντικούς κινδύνους, απειλές και την ανικανότητά του να τα αντιμετωπίσει (ό.π:4). Η λεγόμενη ενασχόληση με τον εαυτό μπορεί να συμβεί στον καθένα, δυσλειτουργικές, ωστόσο, γίνονται οι σκέψεις αναφορικά με τον εαυτό, όταν μας απασχολούν σε υπερβολικό βαθμό και όταν παρεμποδίζουν την επικέντρωση της προσοχής μας στις αντικειμενικές συνθήκες μίας κατάστασης (ό.π:6).

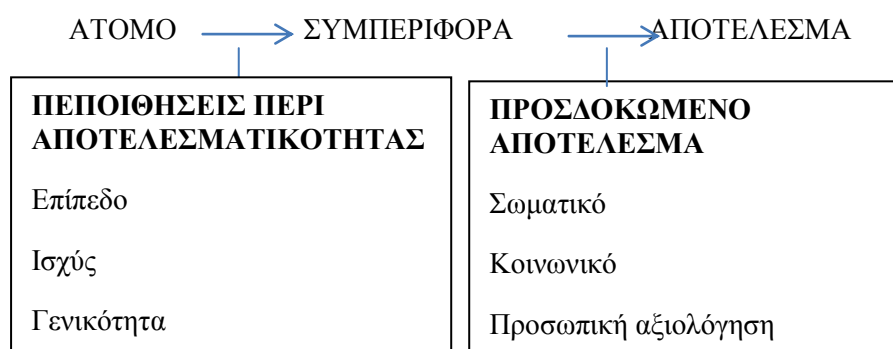
Οι Mathews & McLeod απέδειξαν πειραματικά ότι η επεξεργασία μηνυμάτων με απειλητικό περιεχόμενο διαφέρει στα άτομα με άγχος. Κατά το πείραμά τους τα υποκείμενα με υψηλά επίπεδα άγχους παρουσίασαν μεγαλύτερους χρόνους ανταπόκρισης στην αναγνώριση λέξεων που το περιεχόμενό τους σχετιζόταν με

κάποια απειλή (Mathews & McLeod, 1985:563). Μάλιστα τα πορίσματά τους σχετικά με τη γνωσιακή προκατάληψη στα άτομα με άγχος επιβεβαιώνει και άλλη έρευνα, λίγα χρόνια αργότερα (Martin et al., 1991:156).

1.2.3. Η κοινωνικογνωστική θεωρία του Bandura. Στην κοινωνικογνωστική θεωρία του Bandura το άγχος θεωρείται ως απότοκος της αντιλαμβανόμενης από το άτομο ανικανότητας να ελέγξει τις απειλές και τις απαιτήσεις που προέρχονται από το περιβάλλον. Αν οι άνθρωποι πιστεύουν ότι μπορούν να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά πιθανούς στρεσογόνους παράγοντες (self-efficacy), δεν ενοχλούνται από αυτούς. Αν, αντιθέτως, πιστεύουν ότι δεν μπορούν να ελέγξουν ανεπιθύμητα γεγονότα, νιώθουν δυσφορία και επιπλέον επηρεάζεται αρνητικά το επίπεδο λειτουργίας τους. Αυτό έχει αποδειχτεί πειραματικά σε συνθήκες κατά τις οποίες υποκείμενα εκτέθηκαν σε στρεσογόνους παράγοντες σε συνθήκες υπό τις οποίες θεωρούσαν ότι δεν έχουν τη δυνατότητα να ελέγχουν και σε συνθήκες κατά τις οποίες οι πεποιθήσεις τους σχετικά με τη δική τους δυνατότητα ελέγχου ενισχύθηκαν με διάφορους τρόπους (Bandura, 1998:626).

Οι εξαρτημένες σχέσεις που, σύμφωνα με τη θεωρία, υπάρχουν ανάμεσα στις πεποιθήσεις σχετικά με την αποτελεσματικότητα και το προσδοκώμενο αποτέλεσμα απεικονίζονται παρακάτω.

Σχήμα 2. Διαγραμματική απεικόνιση των σχέσεων μεταξύ πεποιθήσεων περί αποτελεσματικότητας και προσδοκώμενων αποτελεσμάτων



Σημείωση: Αναπαραγωγή (μετάφραση) από Bandura, A., 1998, Health promotion from the perspective of social cognitive theory, p. 627.

Όπως αποδεικνύεται από το σχήμα οι πεποιθήσεις περί αποτελεσματικότητας στους διάφορους τομείς λειτουργίας του ατόμου μπορεί να ποικίλλουν από την άποψη του επιπέδου, της ισχύος και της γενικότητας ενώ τα αποτελέσματα από μία δεδομένη δράση μπορούν να πάρουν τη μορφή θετικών ή αρνητικών σωματικών (θετικές αισθητηριακές εμπειρίες ή πόνος, δυσφορία κ.τ.λ.) και κοινωνικών (αναγνώριση ή κοινωνικές κυρώσεις) αποτελεσμάτων καθώς και θετικών ή

αρνητικών αποτελεσμάτων αυτό-αξιολόγησης σχετικά με τη συμπεριφορά του ατόμου.

Η θεωρία αναγνωρίζει τέσσερις βασικές πηγές επιρροής δια μέσου των οποίων μπορούν να αναπτυχθούν οι πεποιθήσεις των ατόμων σχετικά με την αποτελεσματικότητά τους. Ως περισσότερο αποτελεσματική πηγή θεωρούνται οι εμπειρίες που αποκτώνται μέσω της πείρας: υπό αυτήν την έννοια οι επιτυχίες ισχυροποιούν την πίστη του ατόμου στην αποτελεσματικότητά του ενώ, αντιθέτως, οι αποτυχίες την υπονομεύουν ιδίως εάν οι τελευταίες συμβούν προτού θεμελιωθεί η αίσθηση της αποτελεσματικότητας του ατόμου. Η δεύτερη πηγή είναι οι έμμεσες εμπειρίες που παρέχουν τα κοινωνικά πρότυπα (για παράδειγμα το να βλέπει το άτομο παρόμοιους με αυτό ανθρώπους να επιτυγχάνουν). Η τρίτη πηγή είναι η κοινωνική επιρροή: άτομα που πείθονται μέσω της λεκτικής επικοινωνίας ότι διαθέτουν τις ικανότητες να φέρουν εις πέρας συγκεκριμένες δραστηριότητες, τείνουν να καταβάλουν μεγαλύτερη προσπάθεια και να τη διατηρούν. Τέλος, ο τέταρτος τρόπος μεταβολής των υποκειμενικών πεποιθήσεων περί αποτελεσματικότητας είναι το να μειωθούν οι αντιδράσεις των ατόμων στο στρες, να βελτιωθεί η διάθεσή τους και να διορθωθούν οι παρανοήσεις τους αναφορικά με τη σωματική τους κατάσταση (Bandura, 1998: 624-626).

1.2.4. Οι κοινωνικές θεωρίες. Για τις κοινωνικές θεωρίες το άγχος οφείλεται στις κοινωνικοπεριβαλλοντικές απαιτήσεις με τις οποίες έρχεται αντιμέτωπο το άτομο και στις οποίες αδυνατεί να προσαρμοστεί. Οι πηγές του κοινωνικού άγχους μπορούν να αναζητηθούν εντός των ορίων των κοινωνιών, των δομών και της κουλτούρας τους (Pearlin et al., 1981:338). Οι κοινωνικές θεωρίες για το άγχος εστιάζουν περισσότερο στους στρεσογόνους παράγοντες και στις πηγές τους παρά στην αντίδραση του οργανισμού στο στρες. Οι στρεσογόνοι παράγοντες αναφέρονται στις εμπειρίες που προξενούν το στρες. Και ενώ όλοι οι εκπρόσωποι της κοινωνικής θεωρίας για το στρες ενδιαφέρονται για τους στρεσογόνους παράγοντες, διαφοροποιούνται σημαντικά ως προς το πώς οριοθετούν τους στρεσογόνους παράγοντες και ως προς τη σημασία που αποδίδουν σε κάθε έναν από αυτούς. Σε γενικές γραμμές θα μπορούσαμε να υποστηρίξουμε ότι στο επίκεντρο της κοινωνικής θεωρίας έχουν βρεθεί τα λεγόμενα γεγονότα ζωής (life events) από τη μία και τα περισσότερο μακροχρόνια ή επαναλαμβανόμενα προβλήματα (life strains) από την άλλη (Pearlin, 1989:243).

Σύμφωνα με τη θεωρία, καθώς σωρεύονται σημαντικά γεγονότα ζωής και μακροχρόνια προβλήματα, πλήττεται η δυνατότητα του ατόμου για αναπροσαρμογή με αποτέλεσμα το άτομο να γίνεται περισσότερο ευάλωτο σε σωματικές ή ψυχολογικές διαταραχές. Παράγοντες όπως στρατηγικές αντιμετώπισης που εστιάζουν στο πρόβλημα ή στο συναίσθημα, ένα υψηλό επίπεδο αυτοεκτίμησης και αίσθησης ελέγχου καθώς και η αντιλαμβανόμενη από το άτομο κοινωνική υποστήριξη μπορούν να λειτουργήσουν διαμεσολαβητικά αυξάνοντας την ικανότητα αναπροσαρμογής και μειώνοντας, ως εκ τούτου, την πιθανότητα σωματικής ή ψυχολογικής διαταραχής.

Σημαντικό ρόλο στο πλαίσιο της κοινωνικής θεωρίας για το άγχος κατέχουν και οι δημογραφικές μεταβλητές αφού υποστηρίζεται η ύπαρξη μεγαλύτερης συχνότητας εμφάνισης ψυχολογικής πίεσης σε κατώτερες κοινωνικά ομάδες (στις γυναίκες, στους ηλικιωμένους, στις μειονότητες μεταξύ άλλων), η οποία και ερμηνεύεται ως απόρροια του συνδυασμού της υψηλής έκθεσης στο στρες με παράλληλα σχετική έλλειψη πηγών που μπορούν να το μειώσουν (Thoits, 1991:101).

1.2.5. Οι βιολογικές θεωρίες. Οι βιολογικές θεωρίες για το άγχος στηρίζονται στα ερευνητικά δεδομένα που υποστηρίζουν την αιτιολογική σύνδεση του άγχους με α) αυξημένη δραστηριότητα του νοραδρενεργικού και β) υπολειτουργία του σεροτονινεργικού και του γκαπαμινεργικού νευροδιαβιβαστικού συστήματος. Οι σωματικές εκδηλώσεις του άγχους προκύπτουν από αυξημένη δραστηριότητα του αυτόνομου νευρικού συστήματος που εμφανίζει αυξημένο τόνο του συμπαθητικού.

Το συμπαθητικό νευρικό σύστημα είναι αυτό που αξιολογεί τις δυνητικά απειλητικές καταστάσεις και βρίσκει τρόπους να τις αποφύγει. Απελευθερώνει νορεπινεφρίνη και επινεφρίνη από τις νευρικές απολήξεις και τα επινεφρίδια και έτσι ενεργοποιούνται υποδοχείς σε ζωτικά όργανα (καρδιά, αιμοφόρα αγγεία, ιδρωτοποιοί αδένες) βοηθώντας το άτομο να κινητοποιηθεί προκειμένου να αντιδράσει με επίθεση ή φυγή. Σχετικές έρευνες έκαναν τόσο ο Cannon όσο και, αργότερα, ο Selye, οι οποίοι, όπως αναφέρθηκε στην αρχή του κεφαλαίου, εδραίωσαν τη θεωρία τους πάνω στις παρατηρήσεις τους αναφορικά με τις βιολογικές αλλαγές σε ανθρώπους και ζώα, τα οποία είχαν εκτεθεί σε στρεσογόνα ερεθίσματα (ακραίες θερμοκρασίες, έλλειψη οξυγόνου, συναισθηματική δυσφορία μεταξύ άλλων).

1.2.6. Οι υπαρξιακή θεωρία. Το κίνημα του υπαρξισμού, το οποίο ξεκίνησε μέσα από τη φιλοσοφία, κατάφερε να διεισδύσει και να αποτελέσει μία από τις

σημαντικότερες σχολές της ψυχολογίας και της ψυχιατρικής. Στους σημαντικότερους προδρόμους του υπαρξισμού συμπεριλαμβάνεται ο Δανός φιλόσοφος και θεολόγος Søren Kierkegaard (1813-1855), ο οποίος, αναφερόμενος στην έννοια του άγχους, διατυπώνει την άποψη ότι πρόκειται για έννοια που συνήθως συνδέεται με το μέλλον, *ένα άγχος αναφορικά με καταστροφές οπότε η ζωή, όπως την γνωρίζουμε, παύει να υπάρχει και πιθανότατα παύει να υπάρχει ακόμα και η πιθανότητα της ζωής για τους ανθρώπους*. Το άγχος αυτής της μορφής πηγάζει από ένα υποκείμενο άγχος για το θάνατο, ένα άγχος για μία επικείμενη καταστροφή που θα τερματίσει τη ζωή του ατόμου (Grøn, 2008:3).

Άλλοι επιφανείς πρόδρομοι του υπαρξισμού είναι ο Nietzsche, ο Dostojevsky και ο Bergson, καθώς και ο Γερμανός φιλόσοφος Edmund Husserl (1859-1938) που θεωρείται ιδρυτής της φαινομενολογίας αλλά και ο μαθητής του Martin Heidegger (1889-1976). Στους χαρακτηριστικότερους εκπροσώπους του υπαρξισμού του 20ού αιώνα συγκαταλέγεται ο Jean Paul Sartre (1905-1980). Όπως επισημαίνει ο Davidson, για τους υπαρξιστές φιλοσόφους όπως ο Sartre και ο Heidegger, η πηγή του άγχους μπορεί να αναζητηθεί στο συναίσθημα που απορρέει από τη συνειδητοποίηση της μηδαμινότητας του ανθρώπου, στη συνειδητοποίηση του γεγονότος ότι υπάρχουμε αλλά ανά πάσα στιγμή μπορεί να πεθάνουμε και να πάψουμε να υπάρχουμε (Davidson,2003:110-111).

Κεφάλαιο δεύτερο Εργασιακό άγχος

2.1 Ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι και εργασιακό άγχος

Οι ψυχοκοινωνικές παράμετροι που σχετίζονται με την εργασία έχουν αποτελέσει αντικείμενο έρευνας από το 1950, στις μέρες μας, ωστόσο, εξαιτίας των βίαιων αλλαγών στην αγορά εργασίας μεταξύ άλλων, διαφαίνεται ως ολοένα και πιο επιτακτική η ανάγκη να μελετηθεί η αιτιώδης σχέση συγκεκριμένων παραμέτρων του εργασιακού περιβάλλοντος με την υγεία των εργαζομένων. Στο πλαίσιο αυτό αναδύεται η έννοια των ψυχοκοινωνικών κινδύνων. Ένας από τους επικρατέστερους ορισμούς για τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους είναι αυτός των Cox και Griffiths, οι οποίοι τους ορίζουν ως εξής: «...οι πλευρές εκείνες του σχεδιασμού της εργασίας και της οργάνωσης και διαχείρισης της εργασίας και το κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσió τους, τα οποία μπορεί να προξενήσουν ψυχολογική, κοινωνική ή σωματική βλάβη» (Cox & Griffiths, 2000: 14, στο Occupational Health Psychology, 2010:3).

Σύμφωνα με το Εθνικό Ινστιτούτο Έρευνας και Ασφάλειας (INRS) της Γαλλίας, οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι στο εργασιακό περιβάλλον αντιστοιχούν σε καταστάσεις όπου υπάρχουν –ή συνυπάρχουν- τα εξής: α) στρες β) βία, η οποία προέρχεται από το εσωτερικό του οργανισμού/επιχείρησης (π.χ. ηθική ή σεξουαλική παρενόχληση, συγκρούσεις μεταξύ εργαζομένων κ.ό.κ.) γ) βία, η οποία ασκείται στους/τις εργαζόμενους/ες από άτομα που ανήκουν στο εξωτερικό περιβάλλον, δηλαδή από πελάτες ή από το κοινό στην περίπτωση των δημοσίων υπηρεσιών, και η οποία συνίσταται σε προσβολές, απειλές κ.ό.κ..

Ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, το 2013, επεσήμανε ότι οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι απορρέουν από την αναποτελεσματική οργάνωση και διαχείριση και από το φτωχό κοινωνικό δίκτυο στον χώρο εργασίας, σε ορισμένες περιπτώσεις και από την ίδια την φύση της εργασίας, και συνδέονται με τις αρνητικές συνέπειες αυτής της αναποτελεσματικής οργάνωσης –συνέπειες που μπορεί να είναι σωματικές, ψυχολογικές και κοινωνικές. Το εργασιακό άγχος αποτελεί μία από τις σημαντικότερες επιπτώσεις ενός προβληματικού ψυχοκοινωνικού περιβάλλοντος εργασίας για το λόγο ότι μπορεί να προξενήσει στους/τις εργαζόμενους/ες σοβαρά προβλήματα σωματικής αλλά και ψυχικής υγείας (Οδηγός εκστρατείας, 2013:4).

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό για την Εργασία, το εργασιακό άγχος μπορεί να εκδηλωθεί στο πλαίσιο διαφόρων εργασιακών συνθηκών αλλά κυρίως όταν

οι εργαζόμενοι/ες νιώθουν ότι έχουν μικρή υποστήριξη από τους/τις επιτηρητές/τριες και από τους/τις συναδέλφους τους καθώς και μικρή δυνατότητα ελέγχου επάνω την εργασία τους. Μάλιστα ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας επισημαίνει το εξής: συχνά τα όρια μεταξύ της πίεσης που ασκείται στους/τις εργαζόμενους/ες, και η οποία ευθύνεται για την εκδήλωση εργασιακού άγχους, και στην πίεση που θεωρείται ότι μπορεί να λειτουργήσει θετικά ως πρόκληση και αφορμή κινητοποίησης των εργαζομένων, είναι ασαφή, με αποτέλεσμα η υπάρχουσα σύγχυση να χρησιμοποιείται για να δικαιολογήσει κακές τεχνικές διοίκησης. (<https://www.who.int/occupational-health/topics/stressatwp/en#>).

Για το δημιουργικό άγχος μίλησε πρώτος ο Selye, στις αρχές της δεκαετίας του '70 (Szabo et al, 2012:477). Το σημείο συμφωνίας μεταξύ των ερευνητών που ασχολήθηκαν με την έννοια του δημιουργικού άγχους, όπως ο Selye, ο Harris κατά τη δεκαετία του '70 και οι Edwards και Cooper στα τέλη της δεκαετίας του '80, είναι η θεώρηση του δημιουργικού στρες ως αποτέλεσμα της θετικής αντίληψης των στρεσογόνων παραγόντων (Le Fevre et al, 2003:729).

Οι ψυχολόγοι Robert Yerkes και John Dodson ήδη από το 1908 συνέδεσαν τα επίπεδα άγχους με την απόδοση και διατύπωσαν τη λεγόμενη θεωρία του ανεστραμμένου U. Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή, όσο αυξάνεται το επίπεδο του άγχους τόσο αυξάνεται και η απόδοση. Αν, ωστόσο, το άγχος υπερβεί ένα σημείο, τότε μετατρέπεται σε δυσλειτουργικό άγχος (distress) οπότε αρχίζει να λειτουργεί αρνητικά και η απόδοση αρχίζει να πέφτει. Στην ουσία, αυτό που έκαναν οι Yerkes & Dotson ήταν μία σειρά πειραμάτων μέσω των οποίων μετρούσαν το πόσο γρήγορα μάθαιναν τα ποντίκια να ξεχωρίζουν ένα λευκό κουτί από ένα μαύρο κουτί, υπό διαφορετικές συνθήκες φωτισμού, σε σχέση με τα επίπεδα ηλεκτροσόκ στα οποία τα υπέβαλλαν όταν επέλεγαν το λάθος κουτί. Μελέτησαν, με άλλα λόγια, τη σχέση μεταξύ της έντασης του ερεθίσματος (ηλεκτροσόκ) και της εγκαθίδρυσης συνήθειας (ταχύτητα μάθησης) και ενώ διαπίστωσαν ότι η μάθηση υπό την απειλή μέτριου ηλεκτροσόκ ήταν ταχύτερη σε σχέση με τη μάθηση υπό την απειλή ελαφρού ή πολύ έντονου ηλεκτροσόκ, διαπίστωσαν, επιπλέον, μία θετική γραμμική συσχέτιση μεταξύ των δύο μεταβλητών στην απόδοση σε πιο απλές εργασίες (για παράδειγμα όσο υψηλότερο το ηλεκτροσόκ τόσο ταχύτερη η εκμάθηση του σωστού κουτιού από το ποντίκι υπό συνθήκες έντονου φωτισμού (Corbett, 2015:742).

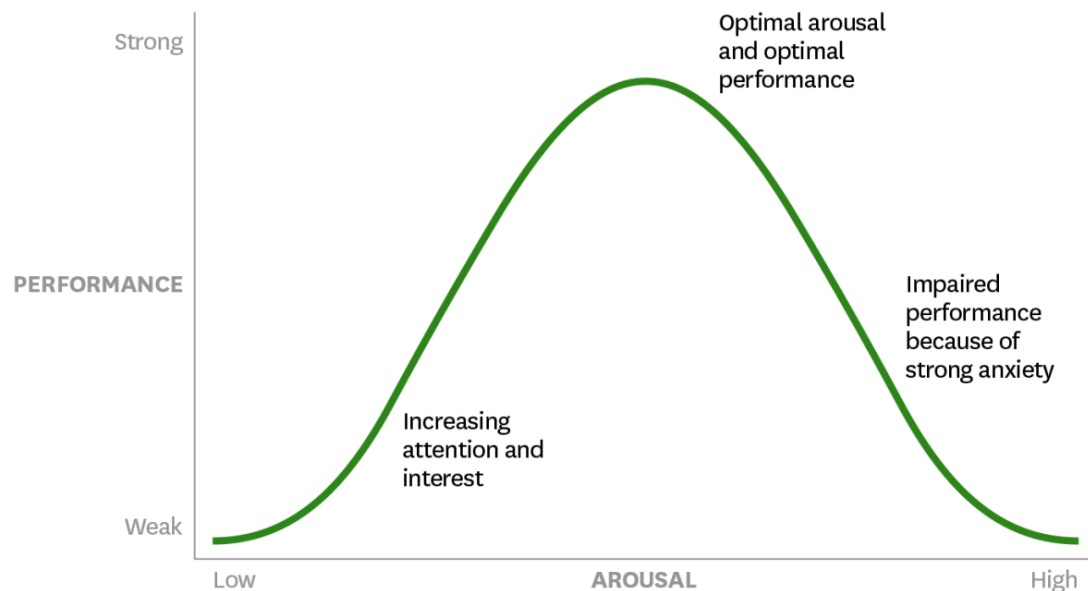
Όπως, ωστόσο, χαρακτηριστικά επισημαίνουν ο Le Fevre και οι συνεργάτες του, οι λέξεις «στρες», «διέγερση» και «απόδοση» δεν εμφανίζονται πουθενά στο

πρωτότυπο κείμενο των Yerkes και Dodson. Η μελέτη τους αφορούσε τη σχέση μεταξύ της έντασης ενός ερεθίσματος (απειλή ηλεκτροσόκ) και απόκτησης δεξιοτήτων (επιλογή του σωστού κουτιού) σε ποντίκια. Ως εκ τούτου δεν πρέπει να θεωρείται ως αυτονόητη η επέκταση των πορισμάτων τους στους ανθρώπους και στο εργασιακό τους περιβάλλον (Le Fevre et al, 2003:729). Ο Hans Eysenk ήταν αυτός που πρώτος, το 1955, υπονόησε ότι ο νόμος των Yerkes & Dodson θα επαληθευόταν για τη σχέση μεταξύ άγχους και απόδοσης σε ανθρώπους και υπέθεσε ότι η αυξημένη διέγερση θα βελτίωνε την απόδοση ενός ατόμου (Corbett, 2015:743).

Εικόνα 1. Η θεωρία του ανεστραμμένου U

The Yerkes-Dodson Law

How anxiety affects performance.



SOURCE ROBERT M. YERKES AND JOHN D. DODSON

© HBR.ORG

Σημείωση: Αναπαραγωγή από Διαδίκτυο, <https://hbr.org/2016/04/are-you-too-stressed-to-be-productive-or-not-stressed-enough>

Τα τελευταία χρόνια η έρευνα για το εργασιακό στρες επικεντρώνεται σε αντικειμενικούς παράγοντες στην εργασία καθώς και στην προσπάθεια να αναδειχτεί αν, τελικά, το στρες αποτελεί ατομικό ή οργανωτικό πρόβλημα. Σε παγκόσμιο επίπεδο δίνεται επίσης μεγάλη σημασία πλέον σε ενδιάμεσες μεταβλητές (mediators και moderators), οι οποίες επηρεάζουν και, σε αρκετές περιπτώσεις, ερμηνεύουν τη σχέση μεταξύ πιέσεων/απαιτήσεων/στρες (Γαλανάκης, 2012:390),

Η στροφή των ερευνητών κατά την τελευταία 20ετία στον εργασιακό χώρο ως επίκεντρο της μελέτης του φαινομένου του στρες μπορεί καταρχήν να ερμηνευτεί μέσω της ύπαρξης πλήθους ερευνών που επιβεβαιώνουν το σημαντικό ρόλο της

εργασίας στη ζωή των ανθρώπων. Οι Winefield et al το 1993, στο βιβλίο τους “Growing up with unemployment: A Longitudinal Study of its Psychological Impact”, υποδεικνύουν ότι η εργασία αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της διαδικασίας της ανάπτυξης της ταυτότητας και της αυτοεκτίμησης του ατόμου. Οι Barling και Feather, το 1990, υποστήριξαν ότι η εργασία κατέχει βασικό ρόλο στη ζωή των ανθρώπων και ασκεί μεγάλη επιρροή στην αίσθηση της ευεξίας και της ταυτότητας. Οι Szymanski, Ryan, Mertz, Trevino & Johnston-Rodriguez το 1996 υποδεικνύουν ότι η εργασία αποτελεί το μέσο με το οποίο οι άνθρωποι εντάσσουν τον εαυτό τους στην κοινωνία ενώ ο Keilhofner το 1995 αναφέρει την ταυτότητα του ατόμου ως μία λειτουργία των κοινωνικών του ρόλων και ειδικά αυτών που συνδέονται με το επάγγελμα (ό.π:394-395).

Το γεγονός ότι, στις μέρες μας, αντί η εργασία να προσαρμόζεται, όπως ιδανικά θα έπρεπε, στις ανάγκες και τις δυνατότητες των ανθρώπων, συμβαίνει ακριβώς το αντίθετο με τις εταιρείες, για παράδειγμα, να μειώνουν το ανθρώπινο δυναμικό διατηρώντας ή και αυξάνοντας τις εργασιακές απαιτήσεις, αποτελεί επιπρόσθετο λόγο που ερμηνεύει τη μεταφορά της έρευνας για το στρες στον εργασιακό χώρο. Ένας ακόμη λόγος που εξηγεί την προαναφερθείσα στροφή της έρευνας είναι η σοβαρότητα των συνεπειών που επιφέρει το εργασιακό στρες σε όρους προβλημάτων υγείας, ψυχοπαθολογίας, απουσιών από την εργασία, μεταξύ άλλων.

Ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, στην έκθεσή του το 2014 υπό τον τίτλο «Υπολογίζοντας το κόστος του εργασιακού άγχους και των ψυχοκοινωνικών κινδύνων που συνδέονται με την εργασία», αναφέρει, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

- Περίπου το 28% των ερωτηθέντων –δηλαδή περίπου 55,6 εκατομμύρια ευρωπαίοι εργαζόμενοι/ες- ανέφεραν, στο πλαίσιο σχετικής έρευνας της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατά την περίοδο 1999-2007, ότι η ψυχική ευημερία τους είχε επηρεαστεί από την έκθεση σε ψυχοκοινωνικούς κινδύνους. Ως συνηθέστεροι παράγοντες κινδύνου αναφέρθηκαν η έλλειψη χρόνου και ο υψηλός φόρτος εργασίας (23%).
- Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το 2010, αναφέρει ότι, ανάμεσα στους /τις εργαζόμενους/ες με προβλήματα υγείας που σχετίζονται με την

εργασία, ως πιο σοβαρά προβλήματα υποδείχθηκαν «η καταπόνηση, η κατάθλιψη ή το άγχος» από το 14%.

- Όπως αποκαλύπτει η Ευρωπαϊκή Έρευνα για τους νέους και τους αναδυόμενους κινδύνους στις επιχειρήσεις ESENER EU-OSHA, 2010, αν και τα διευθυντικά στελέχη σε ποσοστό 79% προβληματίζονται για το άγχος στους χώρους εργασίας τους, λιγότερο από το 30% των επιχειρήσεων και οργανισμών στην Ευρώπη διαθέτουν διαδικασίες προκειμένου να αντιμετωπιστούν το εργασιακό άγχος, η παρενόχληση και η βία από τρίτους. Η ίδια έρευνα έδειξε ότι τα διευθυντικά στελέχη στην Ευρώπη σε ποσοστό υψηλότερο του 40% θεωρούν ότι πιο δύσκολο είναι να αντιμετωπιστούν οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι σε σύγκριση με τους «παραδοσιακούς» κινδύνους στον χώρο εργασίας (Έκθεση EU-OSHA:4).

Όπως υπέδειξε το Eurofound το 2010, σύμφωνα με την Αυστριακή Επισκόπηση της Υγείας των Εργαζομένων για το 2009, το 42% των στελεχών που επιλέγουν να συνταξιοδοτηθούν πρόωρα, το επιλέγουν εξαιτίας ψυχοκοινωνικών διαταραχών που συνδέονται με την εργασία. Στο Ην. Βασίλειο, την περίοδο 2011/12 το εργασιακό άγχος ευθυνόταν για την απώλεια 10,4 εκατομμυρίων ημερών εργασίας και οι εργαζόμενοι/ες απουσίαζαν, κατά μέσο όρο, 24 ημέρες. Σύμφωνα με άλλες εθνικές μελέτες, το εργασιακό άγχος μπορεί να ευθύνεται για το 1/5 περίπου της ανανέωσης του προσωπικού ενώ μεταξύ των εργαζομένων που, σύμφωνα με την εκτίμησή τους, «εργάζονται πάντα υπό πίεση», τα ποσοστά των ατυχημάτων είναι περίπου πενταπλάσια από τα αντίστοιχα ποσοστά των εργαζομένων που δεν υφίστανται «ποτέ» πιεστική εργασία (Έκθεση EU-OSHA:6).

Κλείνοντας, ο περιεκτικότερος, ίσως, ορισμός για το εργασιακό στρες έχει διατυπωθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή:

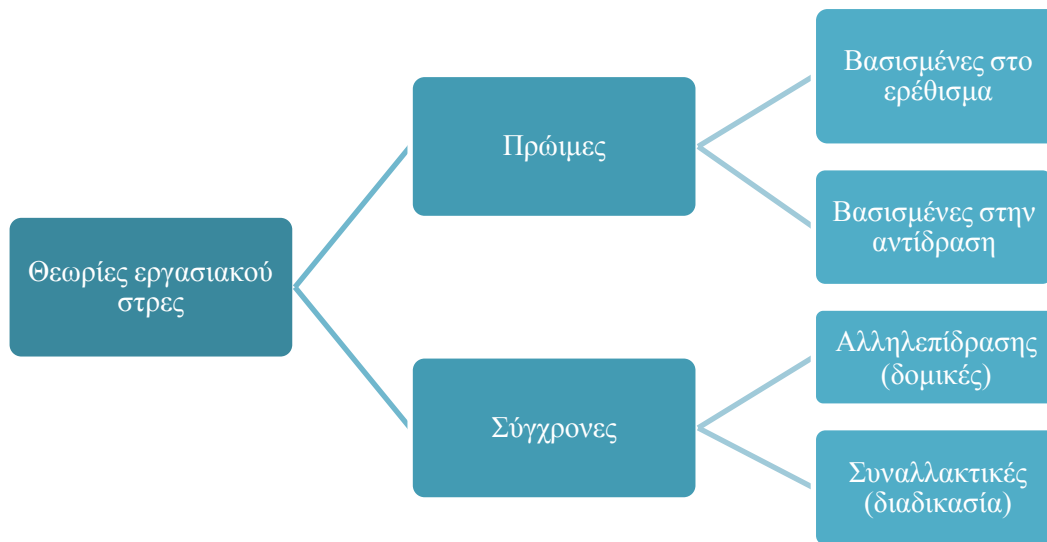
Ένα πρότυπο συναισθηματικών γνωστικών, συμπεριφορικών και σωματικών αντιδράσεων απέναντι σε αντίξοες και επιβλαβείς πλευρές του περιεχομένου της εργασίας, της οργάνωσης της εργασίας και του εργασιακού περιβάλλοντος... Το στρες προξενείται από κακό ταίριασμα ανάμεσα σε εμάς και την εργασία μας, από συγκρούσεις ανάμεσα στους ρόλους μας στην εργασία και έξω από αυτήν και από το γεγονός ότι δεν διαθέτουμε έναν σημαντικό βαθμό ελέγχου επάνω στην εργασία μας και

επάνω στην ίδια μας τη ζωή. (Levi & Levi, 2000, στο Occupational Health Psychology, 2010:49).

2.2 Θεωρητικά μοντέλα για το εργασιακό άγχος

Πριν προχωρήσουμε στην παράθεση των σημαντικότερων θεωρητικών μοντέλων για το εργασιακό στρες, χρήσιμο θα ήταν να γίνει κατανοητό το πώς αναπτύχθηκαν οι βασικές θεωρίες για το εργασιακό στρες καθώς και η μεταξύ τους σχέση. Το 1978 ο Tom Cox πρότεινε μία ταξινόμηση των θεωριών του στρες βάσει δύο διαστάσεων: της χρονολογίας εμφάνισής τους και της θέωρησής τους για το φαινόμενο του στρες.

Σχήμα 3. Η ταξινόμηση των θεωριών για το εργασιακό στρες



Σημείωση: Αναπαραγωγή (μετάφραση) από Cox & Griffiths στο Occupational Health Psychology, ed. By Leka, S. & Houdmont, J., Wiley-Blackwell, 2010:35..

Οι πρώτες θεωρίες που βασίζονται στο ερέθισμα εκκινούν από ένα μοντέλο γραμμικό και μηχανιστικό, το οποίο προέρχεται από τον χώρο της Μηχανικής. Το στρες θεωρείται ως χαρακτηριστικό του εξωτερικού περιβάλλοντος και αντιμετωπίζεται ως ανεξάρτητη μεταβλητή π.χ. ως η περιβαλλοντική αιτία της κακής υγείας. Η κεντρική ιδέα των θεωριών αυτών είναι ότι τα γεγονότα του εξωτερικού περιβάλλοντος στα οποία εκτίθεται το άτομο, μπορεί να προξενήσουν συμπεριφορική και σωματική αντίδραση. Αυτή η προσέγγιση για το στρες οδήγησε στην ιδέα της ύπαρξης ενός «ορίου» για το στρες (threshold) καθώς και στη μελέτη των ατομικών διαφορών αναφορικά με το προαναφερθέν όριο.

Οι πρώτες θεωρίες που βασίζονται στη αντίδραση και επικράτησαν τη δεκαετία του '60, προέρχονται, στην ουσία, από την Ιατρική και θεωρούν τα

βλαπτικά χαρακτηριστικά του περιβάλλοντος ως στρεσογόνους παράγοντες ενώ το ίδιο το στρες θεωρείται ως εξαρτημένη μεταβλητή π.χ. μία φυσιολογική αντίδραση σε ένα απειλητικό περιβάλλον. Οι πιο σημαντικοί εκπρόσωποι των θεωριών αυτών είναι ο Hans Selye και ο Walter Cannon, στο έργο των οποίων έγινε αναφορά σε προηγούμενο κεφάλαιο. Το σημαντικότερο μειονέκτημα των θεωριών αυτών είναι ότι δε λαμβάνουν υπόψη τις ατομικές διαφορές στην ερμηνεία της απειλητικής φύσης ενός ερεθίσματος.

Οι σύγχρονες θεωρίες για το στρες ήρθαν στο προσκήνιο τη δεκαετία του '70. Το βασικό χαρακτηριστικό τους είναι ότι αναγνωρίζουν την ύπαρξη αλληλεπίδρασης ανάμεσα στο άτομο και το περιβάλλον. Επιπλέον αποδίδουν έναν περισσότερο ενεργητικό ρόλο στο άτομο στο πλαίσιο της αλληλεπίδρασής του με το περιβάλλον μέσω της αναγνώρισης του σημαντικού ρόλου ορισμένων εννοιών όπως είναι η αντίληψη, η γνωστική λειτουργία και το συναίσθημα. Το στρες θεωρείται ως μία δυσάρεστη συναισθηματική εμπειρία, η οποία προκύπτει όταν τα άτομα αντιλαμβάνονται τον εαυτό τους να είναι δέκτης υπερβολικών απαιτήσεων ή απαιτήσεων τις οποίες δεν μπορεί να αντιμετωπίσει.

Στις σύγχρονες θεωρίες για το εργασιακό στρες συμπεριλαμβάνονται α) οι θεωρίες της αλληλεπίδρασης, οι οποίες εστιάζουν περισσότερο στη δομή των καταστάσεων που προξενούν την εμπειρία του στρες και λιγότερο στις διαδικασίες που λαμβάνουν χώρα ή στις προσπάθειες του ατόμου να αντιμετωπίσει τις καταστάσεις αυτές, β) οι συναλλακτικές θεωρίες, οι οποίες εστιάζουν στις διαδικασίες όπως η γνωστική εκτίμηση και η αντιμετώπιση, αποδίδοντας έναν ενεργητικότερο ρόλο στο υποκείμενο (Cox & Griffiths, 2010 στο Occupational Health Psychology:34-37).

Ο Γαλανάκης, επίσης, επισημαίνει ότι, τα ατομοκεντρικά μοντέλα για το εργασιακό άγχος εστιάζουν σε ατομικούς παράγοντες όπως είναι, για παράδειγμα, η ψυχολογική ανθεκτικότητα ενώ τα περιβαλλοντικά μοντέλα εστιάζουν σε εξωτερικούς παράγοντες και συγκεκριμένα α) στο είδος και τα χαρακτηριστικά της εργασίας β) στη δομή του οργανισμού γ) στο περιβάλλον. Υπάρχουν επίσης τα μοντέλα μικτού τύπου, τα οποία αναφέρονται ταυτόχρονα σε ατομικά χαρακτηριστικά και σε παράγοντες του εργασιακού περιβάλλοντος (Γαλανάκης, 2012:406).

2.2.1 Το αντιληπτικό Μοντέλο του εργασιακού στρες (Comprehensive Model of occupational stress and health). Το μοντέλο αυτό που πρότειναν οι French & Kahn το

1962, εστιάζει στην επίδραση των ατομικών χαρακτηριστικών στην αντίληψη του στρες ενώ παράλληλα αποδέχεται τη συμβολή ενδιάμεσων μεταβλητών. Σύμφωνα με το μοντέλο αφετηρία του στρες αποτελούν αντικειμενικοί στρεσογόνοι παράγοντες ή γεγονότα όπως χρόνιες πιέσεις και καταστροφές. Η γνωστική επεξεργασία των παραγόντων αυτών από το άτομο –το οποίο είτε θα θεωρήσει είτε δεν θα θεωρήσει τους παράγοντες ως απειλητικούς- είναι αυτή που θα οδηγήσει στην ενδεχόμενη βίωση στρες από το άτομο. Το μοντέλο των French & Khan αναγνωρίζει και τη σημασία ενδιάμεσων μεταβλητών στη βίωση του στρες όπως είναι, για παράδειγμα, η κοινωνική υποστήριξη (ό.π:407).

2.2.2 Η θεωρία των κοινωνικών ρόλων. Το μοντέλο των Kahn, Quinn, Snoen & Rosenthal (1964), ερμηνεύει το φαινόμενο του στρες στη βάση της κάλυψης των απαιτήσεων του εργασιακού ρόλου. Κεντρική ιδέα του μοντέλου είναι ότι το στρες προκύπτει από την πίεση που βιώνει ο/η εργαζόμενος/η όταν υπάρχει σύγκρουση ανάμεσα στα προσωπικά χαρακτηριστικά και τις ικανότητες από τη μία και στις εργασιακές απαιτήσεις από την άλλη. Σε αυτό το πνεύμα αναγνωρίζονται πέντε βασικοί παράγοντες στρες: α) η ασάφεια ρόλου β) η ανεπάρκεια ρόλου γ) η υπερφόρτωση ρόλου δ) η σύγκρουση ρόλων και ε) ο ρόλος ευθύνης για άλλους ανθρώπους (ό.π:408-409).

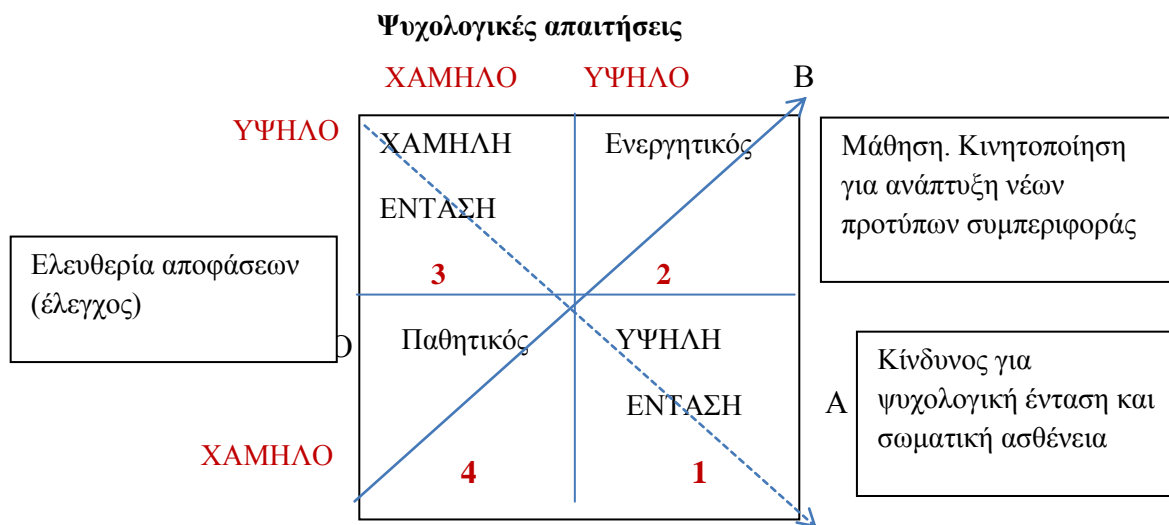
2.2.3 Το γενικό μοντέλο υγείας του εργασιακού στρες (General work stress health model). Πρόκειται για ένα μοντέλο που προτάθηκε από τους Katz & Kahn το 1978 και τους Sutton & Kahn το 1986. Προσεγγίζει το φαινόμενο του εργασιακού στρες λαμβάνοντας υπόψη τη συνθετότητά του. Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό το εργασιακό στρες προκύπτει τόσο από εργασιακούς όσο και από ατομικούς παράγοντες. Συγκεκριμένα, οι στρεσογόνοι παράγοντες που προέρχονται από το περιβάλλον δεν καταλήγουν απαραίτητα σε αρνητικά αποτελέσματα παρά μόνο στο βαθμό που γίνονται αντιληπτοί ως στρεσογόνοι από το άτομο ανάλογα με τις ικανότητες, τις αξίες και τα χαρακτηριστικά του τελευταίου. Εκτός από την υποκειμενική αντίληψη του στρες, η οποία ποικίλλει από άτομο σε άτομο, ποικίλλουν και οι αντιδράσεις στο στρες –σωματικές, ψυχολογικές και συμπεριφορικές.

Το μοντέλο υποδεικνύει την πολυπλοκότητα του φαινομένου του στρες υποστηρίζοντας την ύπαρξη διαφοροποιητικών παραγόντων που μπορούν να επηρεάσουν οποιοδήποτε από τα συστατικά ή και τη μεταξύ τους σχέση. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα ο οποιοσδήποτε παράγοντας να έχει διαφορετικό αποτέλεσμα σε όποιον εκτείνεται σε αυτόν. Ως «αντίδοτο» στο στρες το μοντέλο προτείνει α) την

κατανόηση των γεγονότων β) τη δυνατότητα πρόβλεψης των γεγονότων και γ) τη δυνατότητα ελέγχου επάνω στα γεγονότα από τον/την εργαζόμενο/η (ό.π.:415-417).

2.2.4 Το Μοντέλο των σχέσεων απαιτήσεων-ελέγχου (Job Demand-Control Theory). Το Μοντέλο των σχέσεων απαιτήσεων-ελέγχου αναπτύχθηκε από τον Karasek στα μέσα της δεκαετίας του '70 και δημοσιεύτηκε το 1979. Το Μοντέλο εστιάζει σε δύο συγκεκριμένα χαρακτηριστικά της εργασίας, στις απαιτήσεις της εργασίας και στον έλεγχο επάνω στην εργασία ενώ αποδίδει κεντρικό ρόλο στην μεταξύ τους αλληλεπίδραση.

Σχήμα 4. Το Μοντέλο απαιτήσεων-ελέγχου



Σημείωση: Αναπαραγωγή και μετάφραση από Karasek, 1979, στο Karasek, R., Theorell, T., *Healthy work. Stress, productivity and the reconstruction of working life.*, Basic Books, 1990:32.

Το σχήμα απεικονίζει τέσσερις διαφορετικές συνθήκες:

1. Υψηλές εργασιακές απαιτήσεις σε συνδυασμό με μικρή δυνατότητα ελέγχου επάνω στην εργασία από τον/την εργαζόμενο/η. Αυτή η συνθήκη χαρακτηρίζει τις εργασίες υψηλής έντασης και είναι η χειρότερη δυνατή από την άποψη ότι παρουσιάζει τα υψηλότερα ποσοστά επικινδυνότητας για την υγεία του εργαζομένου/ης.
2. Υψηλές εργασιακές απαιτήσεις σε συνδυασμό με μεγάλη δυνατότητα ελέγχου επάνω στην εργασία από τον εργαζόμενο/η. Αυτή η συνθήκη χαρακτηρίζει τις «ενεργητικές» εργασίες και θεωρείται λιγότερο επικίνδυνη για την υγεία αφού συνδέεται με μέτρια επίπεδα εργασιακής έντασης.
3. Χαμηλές εργασιακές απαιτήσεις σε συνδυασμό με μεγάλη δυνατότητα ελέγχου επάνω στην εργασία από τον/την εργαζόμενο/η. Αυτή η συνθήκη χαρακτηρίζει τις εργασίες χαμηλής έντασης και συνδέεται με σχετικά χαμηλά επίπεδα εργασιακής έντασης.

4. Χαμηλές εργασιακές απαιτήσεις σε συνδυασμό με μικρή δυνατότητα ελέγχου επάνω στην εργασία από τον/την εργαζόμενο/η. Αυτή η συνθήκη χαρακτηρίζει τις «παθητικές» εργασίες και θεωρείται ότι μπορεί να προξενήσει μέτρια επίπεδα εργασιακής έντασης εξαιτίας της φύσης της εργασίας, η οποία χαρακτηρίζεται από έλλειψη κινητοποίησης των εργαζομένων.

Οι δύο βασικές υποθέσεις της θεωρίας του Karasek, επομένως, είναι οι εξής: α) ο συνδυασμός υψηλών εργασιακών απαιτήσεων και μικρής δυνατότητας ελέγχου συνδέεται με ψυχολογική και σωματική ένταση β) οι εργασίες όπου τόσο οι απαιτήσεις όσο και ο έλεγχος από τους εργαζόμενους βρίσκονται σε υψηλά επίπεδα συνδέονται με την ευεξία, τη μάθηση και την προσωπική ανάπτυξη. Θα πρέπει, ωστόσο, να επισημανθεί ότι το μοντέλο του Karasek δε φάνηκε να υποστηρίζεται επαρκώς από νεότερες έρευνες τουλάχιστον όσον αφορά στη σημασία που αποδίδει στην αλληλεπίδραση μεταξύ των εργασιακών απαιτήσεων και της δυνατότητας ελέγχου από το άτομο.

Οι Cox & Griffiths αναφέρουν, ως προς το προηγούμενο, α) τη μελέτη των Stansfeld & Marupt το 2002 που επιβεβαίωσε την ύπαρξη μπερδεμένων συμπερασμάτων αναφορικά με το μοντέλο του Karasek στο σύνολό του και ως προς την κρίσιμη αλληλεπίδραση μεταξύ των μεταβλητών των απαιτήσεων και του ελέγχου β) τη μελέτη των van Der Deof & Maes το 1999, οι οποίοι υποστήριξαν ότι μόνο 15 στις 31 υπό μελέτη έρευνες υποστήριξαν την προαναφερθείσα αλληλεπίδραση με τη μορφή ψυχολογικών αποτελεσμάτων γ) τη μελέτη των De Lange et al, το 2003, που έδειξε ότι μόνο 8 από τις 19 υπό μελέτη έρευνες υποστήριξαν την επίμαχη αλληλεπίδραση των μεταβλητών του μοντέλου του Karasek. (Occupational Health Psychology, 2010:40).

Τέλος, κριτική έχει υποστεί το μοντέλο του Karasek και εξαιτίας της επικέντρωσής του σε δύο μόνο από τα πολλά και διάφορα χαρακτηριστικά της εργασίας, καθώς και για την υποτιθέμενη εφαρμογή του σε όλα αδιακρίτως τα αποτελέσματα που συνδέονται με την υγεία του ατόμου ενώ δείχνει να έχει ισχυρότερη εφαρμογή σε σχέση με την καρδιαγγειακή υγεία (Occupational Health Psychology, 2010:41).

2.2.5 Το Μοντέλο της Εναρμόνισης Ατόμου-Περιβάλλοντος (Person-Environment Fit Theory). Το μοντέλο αυτό προτάθηκε από τον Caplan και τους συνεργάτες του (Caplan, 1983, Edwards, Caplan & van Harrison, 2000, French & Caplan, 1972, van Harrison, 1978). Σύμφωνα με το Μοντέλο αυτό θεμελιώδους

σημασίας είναι η έννοια του «ταιριάσματος» (fit), η οποία αναφέρεται σε έναν εξισορροπητικό μηχανισμό ανάμεσα α) στις απαιτήσεις του περιβάλλοντος από τη μία και τις ανάγκες του ατόμου από την άλλη και β) στις παροχές του περιβάλλοντος και την ικανότητα (αντιμετώπισης) του ατόμου. Το μοντέλο εξετάζει το βαθμό στον οποίον οι στάσεις και οι ικανότητες των εργαζομένων «συναντούν» τις απαιτήσεις της εργασίας και το βαθμό στον οποίον επιτρέπεται στο άτομο να χρησιμοποιήσει τις γνώσεις και τις δεξιότητές του εντός του εργασιακού του περιβάλλοντος. Επίσης αναγνωρίζει το σημαντικό ρόλο της υποκειμενικής αντίληψης του ατόμου.

Το στρες, σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, απορρέει από την έλλειψη ταιριάσματος (lack of fit), η οποία μπορεί να πάρει τρεις μορφές:

- Οι απαιτήσεις του εργασιακού περιβάλλοντος υπερβαίνουν την ικανότητα του/της εργαζομένου/ης.
- Το εργασιακό περιβάλλον μονίμως αποτυγχάνει να ικανοποιήσει τις ανάγκες του/της εργαζομένου/ης.
- Συνδυασμός των δύο προηγούμενων συνθηκών δηλαδή οι ανάγκες του/της εργαζομένου/ης δεν ικανοποιούνται ενώ, συγχρόνως, οι απαιτήσεις της εργασίας υπερβαίνουν τις δυνατότητές του/της.

Η προαναφερθείσα έλλειψη ταιριάσματος ευθύνεται τόσο για ψυχολογικά συμπτώματα (διαταραχές ύπνου, άγχος, κρίσεις πανικού, δυσφορία μεταξύ άλλων) όσο και για σωματικά (αυξημένη αρτηριακή πίεση, αυξημένα επίπεδα χοληστερόλης μεταξύ άλλων).

Όπως επισημαίνει ο Van Harrison, σημαντικό είναι να γίνει συστηματική προσπάθεια προκειμένου να βελτιωθεί το «ταίριασμα» που αναφέρει η θεωρία. Η προσπάθεια αυτή θα πρέπει να τοποθετείται τόσο στο πλαίσιο της διαδικασίας επιλογής προσωπικού, κατά τη διάρκεια, δηλαδή, της διαδικασίας αναζήτησης και πρόσληψης, όσο και μετά την τοποθέτηση στην εργασία, μέσω περιοδικών αξιολογήσεων που στόχο θα έχουν να εντοπίσουν πιθανές μεταβολές στο «ταίριασμα» είτε εξαιτίας αλλαγών στην εργασία είτε εξαιτίας αλλαγών στον/την εργαζόμενο/η (R. Van Harrison, στο *Human stress and Cognition in Organizations, An integrated Perspective*, 1985:49).

Το μοντέλο αυτό, το οποίο οδήγησε κατά κάποιον τρόπο στη δημιουργία των θεωρητικών μοντέλων του Karasek και του Siegrist που θα εξεταστούν στην

συνέχεια, έχει υποστεί κριτική ως προς την υπερβολικά ευρεία έννοια της «απαίτησης», τον «ατυχή» τρόπο ορισμού της έννοιας του «ταιριάσματος» σε συνδυασμό με τη δυσκολία στη μέτρηση της έννοιας, και, τέλος, ως προς την υπόθεση ότι η έλλειψη ταιριάσματος είναι εξ' ορισμού μη επιθυμητή κατάσταση (Occupational Health Psychology, 2010:37-39).

2.2.6 Το μοντέλο της υποκειμενικής εσωτερικής γνωστικής διεργασίας (Cognitive-transactional model). Το μοντέλο αυτό, που αναπτύχθηκε από τους Lazarus & Folkman το 1984, προτείνει ότι ο βαθμός στον οποίον ο/η εργαζόμενος/η θα βιώσει το στρες εξαρτάται από το πώς ο/η ίδιος/α αντιλαμβάνεται τις συνθήκες του περιβάλλοντός του/της. Με άλλα λόγια δεν είναι οι ίδιοι οι εργασιακοί παράγοντες υπεύθυνοι για το στρες αφού, ανάλογα με τις υποκειμενικές τους αντιλήψεις, δύο άτομα εκτεθειμένα στους ίδιους εργασιακούς παράγοντες δεν είναι απαραίτητο ότι θα βιώσουν και τα δύο στρες –ή, τουλάχιστον, ακόμα και αν το τελευταίο συμβεί, δεν θα το βιώσουν και τα δύο άτομα απαραίτητως στον ίδιο βαθμό.

Η αντιμετώπιση του στρες είναι μία συναλλακτική διαδικασία ανάμεσα στο άτομο και το περιβάλλον, στο πλαίσιο της οποίας λαμβάνουν χώρα δύο ειδών εκτιμήσεις εκ μέρους του ατόμου: η αρχική εκτίμηση (primary appraisal), στο πλαίσιο της οποίας το άτομο επιχειρεί να προσδιορίσει την κατάσταση που θα προκύψει αναφορικά με τις συνέπειες που θα έχει για την ευεξία του (σωματική και ψυχική). Τα ερωτήματα που απασχολούν το άτομο κατά την αρχική εκτίμηση είναι ερωτήματα του τύπου «θα είναι εντάξει ή θα δημιουργηθεί πρόβλημα;» ενώ τα γεγονότα μπορεί να εκτιμηθούν από το άτομο είτε ως αδιάφορα, όταν δεν φαίνεται να επηρεάζουν την ευεξία του, είτε ως ήπια-θετικά, όταν προάγουν την ευημερία του, είτε ως στρεσογόνα, όταν συνεπάγονται βλάβη, απώλεια, απειλή ή πρόκληση (Αντωνίου, 2006:85-86). Στο πλαίσιο της δευτερογενούς εκτίμησης, το ερώτημα που απασχολεί το άτομο διατυπώνεται ως «τι μπορώ να κάνω για να αντιμετωπίσω το στρεσογόνο ερέθισμα;».

Οι δύο εκτιμήσεις –πρωτογενής και δευτερογενής- είναι αλληλένδετες αφού η μία επηρεάζει την άλλη Έτσι μία δευτερογενής αξιολόγηση που καταλήγει στο συμπέρασμα ότι το άτομο δεν διαθέτει επαρκείς ικανότητες αντιμετώπισης της κατάστασης είναι δυνατόν να καταλήξει σε πρωτογενή αξιολόγηση μίας ουδέτερης κατάστασης ως απειλητικής -για παράδειγμα ο φοιτητής που δεν έχει προετοιμαστεί αρκετά για τις εξετάσεις εκτιμά ως απειλητική την εξεταστική περίοδο (ό.π.: 87).

Το μοντέλο αναγνωρίζει, εξάλλου, τη δυνατότητα επαναξιολόγησης, τη διαδικασία, δηλαδή, μέσω της οποίας μία προγενέστερη εκτίμηση αντικαθίσταται από μία άλλη, συνήθως εξαιτίας νέων πληροφοριών που προέρχονται από το άτομο ή από το περιβάλλον.

Από το σημείο αυτό κι εξής δύο είναι οι τρόποι διαχείρισης του στρες, η επικεντρωμένη στο πρόβλημα αντιμετώπιση (problem-focus coping) και η επικεντρωμένη στο συναίσθημα αντιμετώπιση (emotion-focus coping). Η πρώτη συνίσταται στην προσπάθεια αποκατάστασης της ρήξης στη σχέση ατόμου-περιβάλλοντος μέσω της μετατροπής συγκεκριμένων μεταβλητών όπως είναι, για παράδειγμα, η αναζήτηση επιπλέον πληροφοριών. Η δεύτερη έχει μάλλον ανακουφιστικό χαρακτήρα καθώς αποκοπεί στη βελτίωση της διάθεσης του ατόμου μειώνοντας τις σωματικές και ψυχολογικές διαταραχές που απορρέουν από το στρες μέσω συγκεκριμένων ενεργειών όπως είναι, για παράδειγμα, ο διαλογισμός, το χιούμορ, η μουσική χαλάρωση, η χρήση ηρεμιστικών χαπιών, μεταξύ άλλων (ό.π.:88-89).

Το μοντέλο αυτό κατέδειξε την αναγκαιότητα της εστίασης στο άτομο παρά στις συνθήκες του εργασιακού περιβάλλοντος για την αντιμετώπιση του εργασιακού στρες μέσω της ενίσχυσης του ατόμου με σκοπό το τελευταίο να γίνει περισσότερο ανθεκτικό και να μην εκλαμβάνει τα ερεθίσματα ως απειλές (Γαλανάκης, 2012: 422).

2.2.7 Το Μοντέλο της διατήρησης των πόρων (Conservation of resources theory). Ο Hobfoll ήταν αυτός που, στα τέλη της δεκαετίας του '80, πρότεινε το μοντέλο της διατήρησης των πόρων. Το πρώτο και βασικό αξίωμα της θεωρίας είναι ότι τα άτομα μάχονται για να αποκτήσουν, να διατηρήσουν, να καλλιεργήσουν και για να προστατέψουν τα πράγματα τα οποία θεωρούν πολύτιμα. Πρόκειται για μία φυσιολογική μάχη που αποτελεί μέρος των ανθρώπινων αντιδράσεων και προκύπτει στο πλαίσιο των περισσότερων μορφών συμπεριφοράς (Hobfoll, 2010:3). Υπάρχουν πράγματα που θεωρούνται πολύτιμα παγκοσμίως, όπως είναι η υγεία, η ευεξία, η ειρήνη, η οικογένεια, η αυτοσυντήρηση και η θετική αίσθηση για τον εαυτό, έστω και αν τα βασικά στοιχεία της τελευταίας διαφοροποιούνται διαπολιτισμικά (ό.π.:3). Το στρες προξενείται όταν για κάποιο λόγο οι πηγές ενέργειας του ατόμου απειλούνται, χάνονται ή είναι αδύνατο να ανακτηθούν.

Οι πόροι, στη θεωρία του Hobfoll, περιλαμβάνουν αντικείμενα (π.χ. σπίτι, αυτοκίνητο), καταστάσεις (π.χ. εργασία, γάμος), προσωπικούς πόρους (π.χ. κεντρικής σημασίας δεξιότητες και ατομικά χαρακτηριστικά όπως ο αυτοσεβασμός και η

αίσθηση αποτελεσματικότητας) , και ενεργειακούς πόρους όπως είναι η γνώση, τα χρήματα και η εκτίμηση.

Σύμφωνα με το δεύτερο αξίωμα της θεωρίας, τα άτομα πρέπει να επενδύσουν τους πόρους προκειμένου να προστατευθούν απέναντι στον κίνδυνο απώλειας, να μπορέσουν να ανακάμψουν μετά από μία απώλεια και να κερδίσουν πόρους. Ως εκ τούτου, φαίνεται ότι τα άτομα που διαθέτουν περισσότερους πόρους είναι λιγότερο εκτεθειμένα στον κίνδυνο της απώλειας και περισσότερο ικανά να ενορχηστρώσουν την προσπάθεια απόκτησης πόρων συγκριτικά με τα άτομα που διαθέτουν λιγότερους πόρους (ό.π.:4).

Το τρίτο – όσο και παράδοξο- αξίωμα της θεωρίας είναι ότι, αν και η απώλεια των πόρων διαδραματίζει πιο κεντρικό ρόλο σε σχέση με την απόκτηση των πόρων, η κρισιμότητα της απόκτησης πόρων αυξάνεται υπό συνθήκες απώλειας πόρων. Αυτό μπορεί να ερμηνευθεί από το γεγονός ότι, υπό συνθήκες έντονης απώλειας, οι προσπάθειες που επιφέρουν έστω και ασήμαντα αποτελέσματα μπορεί, παρ' όλα αυτά, να γεννήσουν θετική προσδοκία και ελπίδα ενισχύοντας και ενθαρρύνοντας περαιτέρω προσπάθειες αναφορικά με τους πόρους (ό.π.:9).

Μία πιεστική εργασία ενδέχεται να απειλήσει ή να βλάψει τις ατομικές πηγές ενέργειας του/της εργαζομένου/ης. Ο Hobfoll υποστηρίζει ότι, σε μια τέτοια περίπτωση, ο/η εργαζόμενος/η πρέπει να αναζητήσει εναλλακτικές πηγές ενέργειας, στις οποίες θα πρέπει να επενδύσει. Η επανάκτηση των χαμένων πόρων καθίσταται δυνατή μέσω των χρονικών διαστημάτων (π.χ. διαλείμματα από την εργασία) που επιτρέπουν στα άτομα να επιδοθούν στην αξιοποίηση ή στην αναζήτηση εναλλακτικών πηγών ενέργειας, όπως είναι, για παράδειγμα, η κοινωνική υποστήριξη.

2.2.8 Το Μοντέλο των Johnson & Hall. Το 1988 οι Johnson & Hall επέκτειναν το μοντέλο σχέσεων απαιτήσεων-ελέγχου του Karasek ενσωματώνοντας μία τρίτη μεταβλητή: την κοινωνική υποστήριξη (social support) και πρότειναν ότι η έλλειψη της τελευταίας θα ισχυροποιούσε τα αρνητικά αποτελέσματα στο πλαίσιο της πιο «επικίνδυνης» συνθήκης του μοντέλου του Karasek (υψηλές εργασιακές απαιτήσεις με μικρή δυνατότητα ελέγχου από τον/την εργαζόμενη/η).

Συγκεκριμένα οι Johnson & Hall χρησιμοποίησαν στη μελέτη τους 13.779 εργαζόμενους ενήλικες στη Σουηδία, ταξινομώντας τις εργασίες τους με βάση το μοντέλο του Karasek, στο οποίο προσέθεσαν μετρήσεις σχετικά με την κοινωνική υποστήριξη από προϊσταμένους και συναδέλφους ενώ συνέδεσαν τα αποτελέσματα

με την καρδιαγγειακή υγεία. Η έρευνά τους αφενός ανέδειξε τη σημασία της κοινωνικής υποστήριξης, η έλλειψη της οποίας φαίνεται να επηρεάζει την υγεία σε όλες τις κατηγορίες επαγγέλματος (υψηλής και χαμηλής έντασης). Επίσης φάνηκε ότι, σε ορισμένες εργασιακές συνθήκες, η μεγάλη δυνατότητα ελέγχου της εργασίας από τον/την εργαζόμενο/η οξύνει αντί να αμβλύνει την αρνητική επίδραση των υψηλών εργασιακών απαιτήσεων. Τέλος, διαφορές φάνηκε να υπάρχουν στα ευρήματα και αναφορικά με το φύλο αλλά και την κοινωνική τάξη των υποκειμένων της έρευνας (Johnson & Hall, 1988:1341).

2.2.9 Το Μοντέλο της κοινωνικής ταυτότητας (Social identity theory of stress). Η θεωρία αυτή που προτάθηκε από τους Burke και Thoits στις αρχές της δεκαετίας του '90, εκκινά από τη θέση ότι κάθε άτομο επιλέγει ή επωμίζεται συγκεκριμένους κοινωνικούς και εργασιακούς ρόλους στο πλαίσιο ενός συνεχούς εντός του οποίου εξελίσσεται μέσω της προσπάθειας και της εμπειρίας. Το επίπεδο του στρες αυξάνεται στις περιπτώσεις εκείνες κατά τις οποίες το συνεχές διακόπτεται ή παρεμποδίζεται από εξωτερικούς ή εσωτερικούς παράγοντες.

Για κάθε ρόλο δημιουργείται ένα συγκεκριμένο κοινωνικό πρότυπο μέσω της ανατροφοδότησης που λαμβάνει το άτομο από τον κοινωνικό περίγυρο και της σύγκρισης της ανατροφοδότησης αυτής με τις προσωπικές του αξίες, αντιλήψεις, στάσεις και στόχους. Το άτομο καταβάλλει προσπάθεια προκειμένου να συμπεριφερθεί με βάση το κοινωνικό πρότυπο έτσι ώστε να θεωρηθεί ότι εκτελεί σωστά το ρόλο.

Η διαδικασία που αφορά στην ταυτότητα γίνεται αντιληπτή ως ένα σύστημα ελέγχου, το οποίο έχει ως απώτερο σκοπό το «ταίριασμα» των εισροών που προέρχονται από το περιβάλλον με τα εσωτερικά πρότυπα του ατόμου. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τον Burke, όταν ενεργοποιείται μία ταυτότητα εγκαθιδρύεται ένας κύκλος ανατροφοδότησης (feedback loop) με τέσσερα συστατικά: α) ένα πρότυπο (standard or setting), υπό την έννοια των νοημάτων που το άτομο αποδίδει στο ρόλο του (για παράδειγμα η ταυτότητα που αφορά στο φύλο ενός ατόμου μπορεί να περιλαμβάνει έναν βαθμό «αρρενωπότητας») β) μία εισροή από το περιβάλλον (input), δηλαδή το αντιλαμβανόμενο από το άτομο νόημα για την ταυτότητά του όπως αυτή υπονοείται από το κοινωνικό περιβάλλον γ) μία διαδικασία (process) μέσω της οποίας συγκρίνεται η εισροή με το πρότυπο και δ) μία εκροή (output), υπό τη μορφή της συμπεριφοράς, η οποία αποτελεί το αποτέλεσμα της σύγκρισης (Burke, 1991:837).

Το άγχος προκύπτει όταν τα νοήματα που το κοινωνικό περιβάλλον αποδίδει στην ταυτότητα του ατόμου βρίσκονται σε αναντιστοιχία με τα νοήματα του ίδιου του ατόμου για την ταυτότητά του –ακόμα και στην περίπτωση που η ανατροφοδότηση από το κοινωνικό περιβάλλον φαίνεται να είναι περισσότερο θετική από την εικόνα που το άτομο έχει για τον εαυτό του!

Προκύπτουν, ως εκ τούτου, δύο ενδεχόμενα: αν η συμπεριφορά του ατόμου συνάδει με το κοινωνικό πρότυπο του ρόλου, τότε ενισχύεται και ενθαρρύνεται η εργασιακή του ταυτότητα. Στην αντίθετη περίπτωση, το άτομο γίνεται δέκτης κριτικής από τον κοινωνικό περίγυρο και η διαδικασία απόκτησης κοινωνικής ή εργασιακής ταυτότητας διακόπτεται. Σ' αυτήν την τελευταία περίπτωση ανακύπτει το στρες.

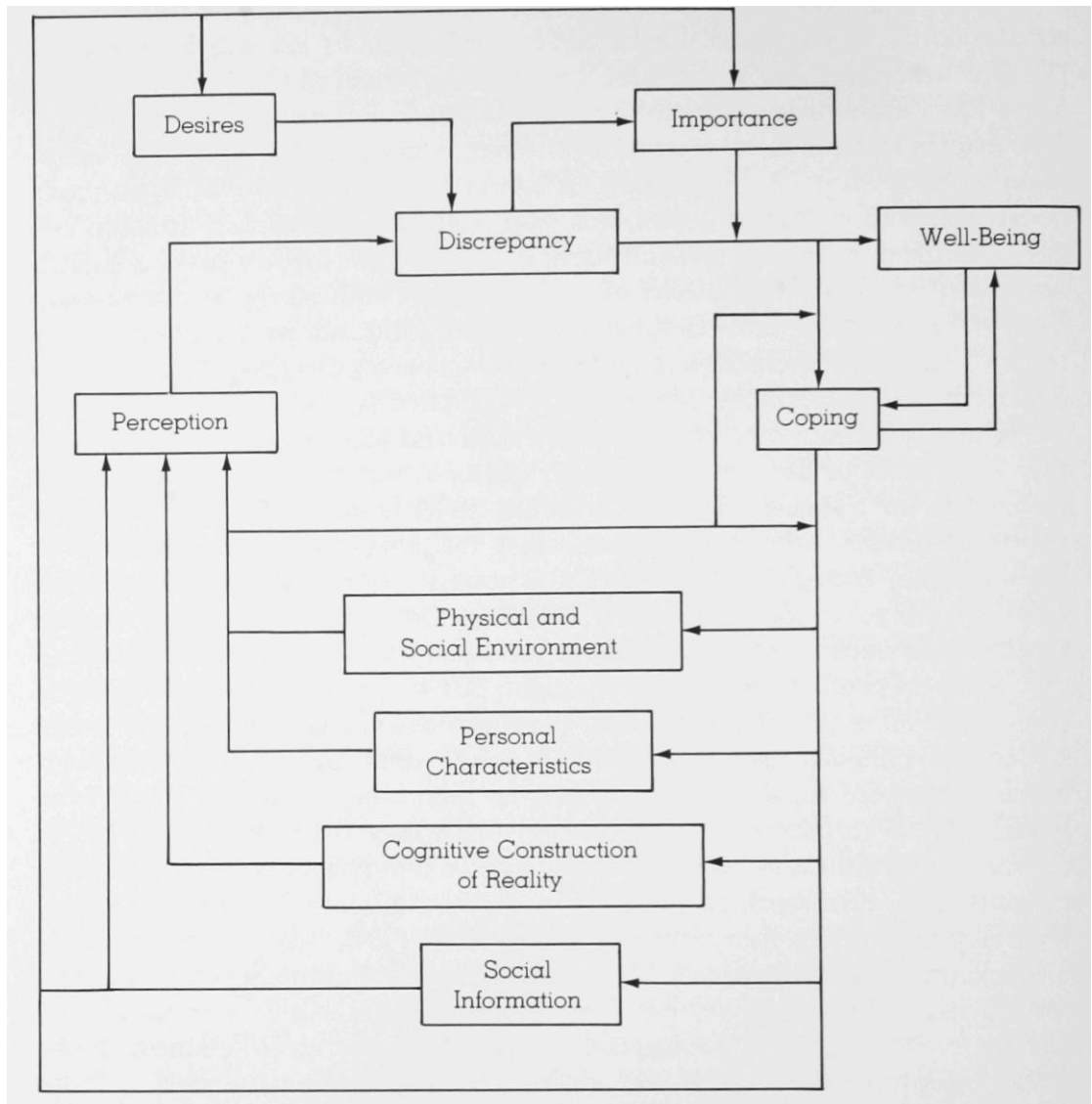
Το στρες μπορεί να επιλυθεί είτε μέσω της διαφοροποίησης της συμπεριφοράς του ατόμου έτσι ώστε να συμφωνεί με το κοινωνικό πρότυπο είτε μέσω της διαφοροποίησης των πεποιθήσεων του κοινωνικού περιγύρου προς την κατεύθυνση της αποδοχής της αναγκαιότητας αλλαγής ή εμπλουτισμού του υφιστάμενου κοινωνικού προτύπου. Στην περίπτωση κατά την οποία τίποτε από τα προαναφερθέντα δεν λειτουργήσει, το επίπεδο του στρες αυξάνεται σε βαθμό ώστε το άτομο οδηγείται σε παραίτηση από το ρόλο, σε υιοθέτηση νέου ρόλου ή σε αλλαγή κοινωνικού περιγύρου (Γαλανάκης, 2012:425).

2.2.10 Το κυβερνητικό μοντέλο του στρες (Cybernetic model of stress process). Το κυβερνητικό μοντέλο για το εργασιακό στρες αναπτύχθηκε από τον Jeffrey Edwards το 1992. Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό, το στρες προέρχεται από μία απόκλιση ανάμεσα στην κατάσταση του/της εργαζομένου/ης όπως ο ίδιος/η ίδια την αντιλαμβάνεται (perceived state) και στην επιθυμητή κατάσταση (desired state), υπό την προϋπόθεση ότι η ύπαρξη αυτής της απόκλισης θεωρείται σημαντική από τον/την εργαζόμενο/η.

Το στρες θεωρείται ότι επηρεάζει α) την ψυχολογική και σωματική υγεία, δηλαδή την ευεξία του ατόμου και β) την αντιμετώπιση (coping), δηλαδή τις προσπάθειες πρόληψης ή μείωσης των αρνητικών επιδράσεων του στρες στην ευεξία του ατόμου. Η αντιμετώπιση μπορεί να επηρεάσει την ευεξία άμεσα ή διαφοροποιώντας τους καθοριστικούς παράγοντες του στρες (π.χ. την αντιλαμβανόμενη και την επιθυμητή κατάσταση στο πλαίσιο της απόκλισης). Η αντιμετώπιση και η ευεξία συνιστούν κρίσιμα συστατικά ενός αρνητικού κύκλου ανατροφοδότησης (negative feedback loop) όπου το στρες επιδρά αρνητικά στην

ευεξία και ενεργοποιεί την αντιμετώπιση, η οποία, με τη σειρά της, επηρεάζει την ευεξία τόσο άμεσα όσο και έμμεσα (Edwards, 1992:245-246).

Σχήμα 5. Το κυβερνητικό μοντέλο του στρες



Σημείωση: Αναπαραγωγή από Edwards, 1992, *A cybernetic theory of stress, coping, and well-being in organizations*, *Academy of Management review*, Vol. 17 No 2, p. 248.

Οι αντιληπτικές διεργασίες κατέχουν κεντρικό ρόλο στο κυβερνητικό μοντέλο, σύμφωνα με το οποίο επηρεάζονται από τρεις κατηγορίες παραγόντων: η πρώτη συνίσταται στο φυσικό και κοινωνικό περιβάλλον και στα προσωπικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων. Το φυσικό περιβάλλον περιλαμβάνει αντικειμενικά χαρακτηριστικά όπως οι συνθήκες εργασίας και η γεωγραφική τοποθεσία. Το κοινωνικό περιβάλλον περιλαμβάνει τους ανθρώπους, τις διαπροσωπικές σχέσεις και τις κοινωνικές διευθετήσεις εντός του εργασιακού περιβάλλοντος ενώ τα προσωπικά χαρακτηριστικά αφορούν στις δεξιότητες, στις

ικανότητες καθώς και στην εξωτερική εμφάνιση. Η θεωρία αναγνωρίζει την επίδραση των υποκειμενικών αντιληπτικών διεργασιών σε όλα τα προηγούμενα δηλαδή αναγνωρίζει την υποκειμενική αντίληψη τόσο του φυσικού και κοινωνικού περιβάλλοντος όσο και των ατομικών χαρακτηριστικών.

Η δεύτερη κατηγορία παραγόντων που επηρεάζουν τις αντιληπτικές διεργασίες του ατόμου είναι η κοινωνική πληροφορία (social information), υπό την έννοια των συμπεριφορών, των απόψεων και των πεποιθήσεων των υπολοίπων εργαζομένων. Ο τρίτος και τελευταίος παράγοντας που καθορίζει τις αντιληπτικές διεργασίες είναι η ατομική γνωστική δημιουργία της πραγματικότητας, δηλαδή η υποκειμενική αντίληψη του ατόμου (ό.π:248-249).

2.2.11 Το Μοντέλο της ανισορροπίας προσπάθειας-ανταμοιβής (Effort-Reward Imbalance Model). Το μοντέλο αυτό, το οποίο έχει τις ρίζες του στη θεωρία της δικαιοσύνης (equity theory), εστιάζει στην προσπάθεια που καταβάλλεται από το άτομο στην εργασία του και στις ανταμοιβές που λαμβάνει γι' αυτήν του την προσπάθεια. Η κεντρική ιδέα του μοντέλου, όπως διατυπώνεται από τον Siegrist το 1996, είναι ότι η έλλειψη αντιστοιχίας ανάμεσα στην αντίληψη του ατόμου για τις αμοιβές που λαμβάνει από την εργασία του/της και στην αντίληψή του για την προσπάθεια που καταβάλλει στο πλαίσιο της εργασίας του, μπορεί να θέσει σε κίνδυνο την υγεία.

Οι τρεις συνθήκες υπό τις οποίες μπορεί να δημιουργηθεί στρες που συνδέεται με αναντιστοιχία μεταξύ προσπάθειας-ανταμοιβής είναι όταν ο/η εργαζόμενος/η:

- Έχει ανεπαρκώς καθορισμένο εργασιακό συμβόλαιο ή όταν έχει μικρή δυνατότητα επιλογής σχετικά με εναλλακτικές ευκαιρίες για εργασία
- Αποδέχεται την ανισορροπία για λόγους στρατηγικής, που μπορεί να είναι η προοπτική καλύτερων εργασιακών συνθηκών στο μέλλον
- Αντιμετωπίζει τις εργασιακές απαιτήσεις μέσω της υπερβολικής δέσμευσης

Σχήμα 6. Το Μοντέλο της ανισορροπίας προσπάθειας-ανταμοιβής

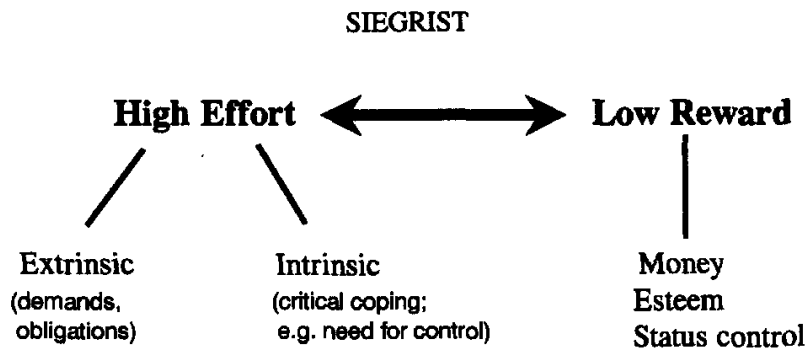


Figure 1. The effort–reward imbalance model at work.

Σημείωση: Αναπαραγωγή από Siegrist, 1996, Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions, p.30.

Το μοντέλο αυτό εδράζεται στην ιδέα ότι ο εργασιακός ρόλος καθορίζει έναν κρίσιμο σύνδεσμο ανάμεσα στις αυτορυθμιζόμενες λειτουργίες του ατόμου, όπως είναι ο αυτοσεβασμός και η προσωπική αποτελεσματικότητα, και στη δομή των κοινωνικών ευκαιριών. Σύμφωνα με τον Siegrist, η διαθεσιμότητα ενός εργασιακού status συνδέεται με επαναλαμβανόμενες επιλογές για συνεισφορά και επίδοση, για ανταμοιβή και αποδοχή σεβασμού και για την αίσθηση του «ανήκειν» σε κάποια σημαντική ομάδα (όπως είναι η ομάδα των συναδέλφων). Αυτές, ωστόσο, οι δυνητικά ωφέλιμες επιδράσεις του εργασιακού ρόλου, εξαρτώνται από μία βασική προϋπόθεση –την αμοιβαιότητα (Siegrist, 1996:29).

Κεφάλαιο τρίτο

Τα αίτια του εργασιακού άγχους

3.1 Στρεσογόνοι παράγοντες (stressors)

Τα ερεθίσματα που δημιουργούν άγχος ονομάζονται στρεσογόνοι παράγοντες (stressors) και ταξινομούνται, βασικά, ανάλογα με τον χρόνο εμφάνισής τους, τη διάρκειά τους, τη συχνότητα και την έντασή τους, σε τέσσερις κατηγορίες (Αντωνίου, 2006:58): α) οξείες β) χρόνιοι γ) καθημερινοί δ) κατακλυσμικά γεγονότα. Οι οξείες στρεσογόνοι παράγοντες έχουν συγκεκριμένο χρόνο εμφάνισης και βραχυπρόθεσμη διάρκεια (μόλις πάντων να υφίστανται, το άγχος υποχωρεί), η συχνότητα με την οποία εμφανίζονται είναι πολύ χαμηλή αλλά η ένταση που προξενούν είναι υψηλή. Οξύς στρεσογόνος παράγοντας θα μπορούσε να είναι η αναμονή του ατόμου που πρόκειται να υποβληθεί σε μία προγραμματισμένη χειρουργική επέμβαση.

Οι χρόνιοι στρεσογόνοι παράγοντες δεν έχουν συγκεκριμένο χρόνο εμφάνισης, έχουν μακροπρόθεσμη διάρκεια, εμφανίζονται με μεγάλη συχνότητα και η έντασή τους μπορεί να ποικίλλει. Πρόκειται για τους παράγοντες εκείνους –όπως είναι, για παράδειγμα, η ύπαρξη μίας μόνιμης αναπηρίας- που συνδέονται με την εμφάνιση του λεγόμενου χρόνιου στρες.

Οι καθημερινοί στρεσογόνοι παράγοντες, όπως είναι, για παράδειγμα, η επαφή με έναν κακότροπο συνάδελφο- έχουν συγκεκριμένο χρόνο εμφάνισης, βραχυπρόθεσμη διάρκεια, εμφανίζονται με μεγάλη συχνότητα αλλά έχουν χαμηλή ένταση. Πρόκειται για παράγοντες, οι οποίοι ασκούν σωρευτική αρνητική επίδραση στην υγεία.

Τα κατακλυσμικά, τέλος, γεγονότα, όπως μπορεί να είναι, για παράδειγμα, μία φυσική καταστροφή, έχουν συγκεκριμένο χρόνο και πολύ χαμηλή συχνότητα εμφάνισης, ωστόσο η έντασή τους είναι πολύ υψηλή ενώ η διάρκειά τους μπορεί να είναι βραχυπρόθεσμη ή μακροπρόθεσμη ανάλογα με το συγκεκριμένο γεγονός.

Πίνακας 4. Διαφορές μεταξύ οξέων, χρόνιων και καθημερινών στρεσογόνων παραγόντων και κατακλυσμικών γεγονότων

Είδη στρεσογόνων παραγόντων	Συγκεκριμένος χρόνος εμφάνισης	Διάρκεια	Συχνότητα	Ένταση
1.Οξύς στρεσογόνος παράγων	Ναι	Βραχυπρόθεσμη	Πολύ χαμηλή	Υψηλή
2.Χρόνιος στρεσογόνος παράγων	Όχι	Μακροπρόθεσμη	Υψηλή	Υψηλή/ Χαμηλή
3.Καθημερινός στρεσογόνος παράγων	Ναι	Βραχυπρόθεσμη	Χαμηλή	Χαμηλή
4.Κατακλυσμικά γεγονότα	Ναι	Βραχυπρόθεσμη/ Μακροπρόθεσμη	Πολύ χαμηλή	Υψηλή

Σημείωση: Πηγή: Pratt & Barling (1988), αναπαραγωγή από Αντωνίου, Α.Σ., Εργασιακό στρες. ΤΟΜΟΣ Α', ΑΘΗΝΑ, ΠΑΡΗΣΙΑΝΟΥ Α.Ε., 2006, σ.58.

Το Κέντρο Ερευνών για το στρες του Καναδά, επίσης, υποστηρίζει ότι οι παράγοντες που συνδέονται με το στρες μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε τέσσερις κατηγορίες, στους φυσιολογικούς παράγοντες, στους ψυχολογικούς, στους απόλυτους στρεσογόνους παράγοντες και στους σχετικούς στρεσογόνους παράγοντες. Οι φυσιολογικοί παράγοντες, είναι αυτοί οι οποίοι έχουν αρνητική επίδραση στο ίδιο μας το σώμα και προξενούν στρες αντικειμενικά σε όλους (για παράδειγμα οι ακραίες θερμοκρασίες, ο πόνος κ.ό.κ.). Οι ψυχολογικοί παράγοντες αφορούν σε γεγονότα και καταστάσεις που το άτομο εκλαμβάνει ως απειλητικά και δυσάρεστα (για παράδειγμα η αδυναμία εύρεσης φύλαξης για το παιδί σε συνδυασμό με την αδυναμία απουσίας από την εργασία). Οι απόλυτοι στρεσογόνοι παράγοντες είναι αυτοί οι παράγοντες που έχουν αντικειμενικό και παγκόσμιο χαρακτήρα, όπως, για παράδειγμα, μία φυσική καταστροφή. Οι σχετικοί παράγοντες, τέλος, είναι παράγοντες που σε κάποια άτομα προξενούν στρες ενώ σε κάποια άλλα όχι. Παράδειγμα σχετικού στρεσογόνου παράγοντα θα μπορούσε να είναι η εκφώνηση ομιλίας μπροστά σε κοινό (Center for Studies on Human Stress).

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει το εύρημα ότι στρες μπορεί να προκληθεί όχι μόνο από αρνητικά αλλά και από θετικά γεγονότα και καταστάσεις.

Χαρακτηριστική είναι μελέτη της δεκαετίας του '80, η οποία υποδεικνύει ότι ένα ευχάριστο γεγονός, όπως είναι η έλευση του πρώτου παιδιού στο ζευγάρι, μπορεί να προξενήσει σημαντικό στρες. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την προαναφερόμενη μελέτη, τα ζευγάρια που είχαν αποκτήσει το πρώτο τους παιδί αποδείχτηκε ότι βίωναν περισσότερες αρνητικές αλλαγές σε σχέση με ζευγάρια χωρίς παιδί στις τέσσερις από τις πέντε παραμέτρους (αίσθηση του εαυτού/αμοιβαία διευθέτηση των ρόλων των συντρόφων/συζυγική επικοινωνία/σχέσεις γονέα-παιδιού/αντίληψη για την οικογένεια προέλευσης του ζευγαριού) που έλαβε υπόψη η έρευνα (Cowan & Cowan, 1985:451-481).

Το 1967, οι ψυχίατροι Thomas Holmes και Richard Rahe εξέτασαν περίπου 5.000 ιατρικά αρχεία ασθενών με στόχο να προσδιορίσουν την αιτιώδη σύνδεση ανάμεσα σε συγκεκριμένα στρεσογόνα περιστατικά και την εκδήλωση ασθένειας, και δημιούργησαν την Ταξινομική Κλίμακα Κοινωνικής Αναπροσαρμογής (Social Readjustment Rating Scale, SRRS). Η κλίμακα αυτή περιλαμβάνει –και ταξινομεί- 43 στρεσογόνους παράγοντες, οι οποίοι φαίνεται να έχουν επίδραση στην υγεία των ανθρώπων (Noone, 2017:581). Αξιοσημείωτο είναι ότι, εκτός από τους στρεσογόνους παράγοντες με πρόδηλο αρνητικό περιεχόμενο (π.χ. θάνατος συζύγου/συντρόφου), η κλίμακα περιλαμβάνει και στρεσογόνους παράγοντες με ουδέτερο περιεχόμενο (π.χ. αλλαγές στις κοινωνικές δραστηριότητες) αλλά και παράγοντες που, κατά γενική ομολογία, έχουν θετικό περιεχόμενο, όπως είναι, για παράδειγμα, οι διακοπές. Στην ουσία οι Holmes & Rahe προσπάθησαν να αποδείξουν ότι η πιθανότητα εμφάνισης κάποιας ασθένειας αυξάνει όσο περισσότερες είναι οι αλλαγές στη ζωή ενός ανθρώπου (Αντωνίου, 2006:65).

3.2 Πηγές εργασιακού άγχους

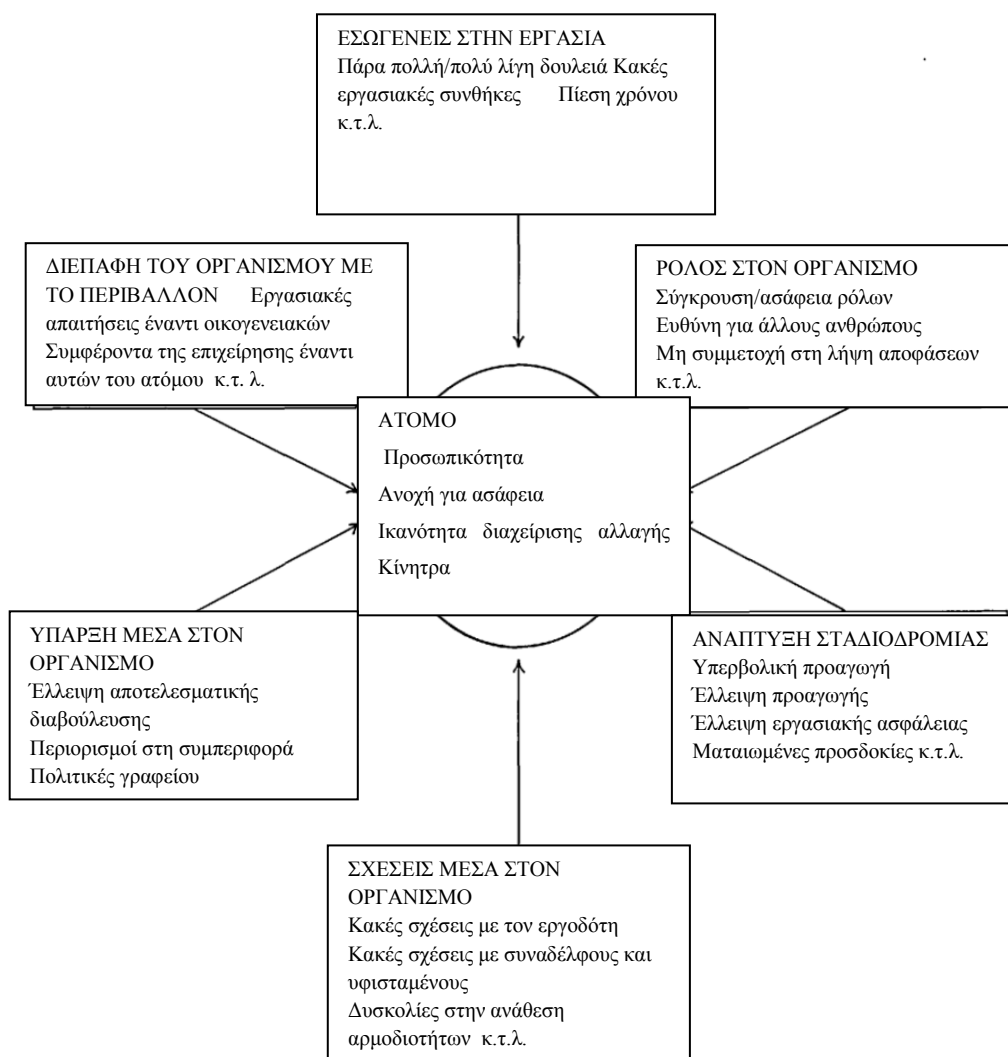
Ένα από τα περιεκτικότερα μοντέλα για τις πηγές του εργασιακού άγχους είναι το μοντέλο που πρότειναν οι Cary C. Cooper και Judi Marshall το 1975. Το μοντέλο, το οποίο συνοψίζει τα έως τότε διαθέσιμα θεωρητικά και ερευνητικά πορίσματα, αναγνωρίζει επτά κατηγορίες παραγόντων ως δυνητικές πηγές στρες. Καταρχήν, υπάρχουν οι παράγοντες που αφορούν στο άτομο, όπως είναι, για παράδειγμα, τα κίνητρα του/της εργαζομένου/νης, χαρακτηριστικά της προσωπικότητας που μπορεί να καθιστούν ένα άτομο λιγότερο ή περισσότερο ανθεκτικό στο στρες ή η ανικανότητα διαχείρισης της αλλαγής. Μία δεύτερη κατηγορία παραγόντων είναι οι

εσωγενείς στην εργασία, όπως είναι, για παράδειγμα, ο εργασιακός φόρτος –ή και ο υπο-φόρτος-, οι κακές εργασιακές συνθήκες και η χρονική πίεση, μεταξύ άλλων.

Η τρίτη κατηγορία αφορά στον ρόλο που κατέχει το άτομο εντός του οργανισμού. Σημαντικές παραμέτρους, εδώ, αποτελούν η ύπαρξη ασάφειας ή/και σύγκρουσης ρόλων, η ευθύνη που μπορεί να έχει ο/η εργαζόμενος/νη για άλλους ανθρώπους ή/και αντικείμενα καθώς και η έκταση της εμπλοκής των εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων. Στην τέταρτη κατηγορία περιλαμβάνονται τα θέματα που αφορούν στην ανάπτυξη της σταδιοδρομίας, όπως είναι, κυρίως, η έλλειψη εργασιακής ασφάλειας και προαγωγής. Η πέμπτη κατηγορία αναφέρεται στις σχέσεις στο πλαίσιο του οργανισμού (κακή σχέση με τους/τις προϊσταμένους/ες, τους/τις υφισταμένους/ες ή/και τους/τις συναδέλφους, δυσχέρειες στην ανάθεση αρμοδιοτήτων κ.ό.κ.).

Στην έκτη κατηγορία περιλαμβάνονται οι πηγές στρες που απορρέουν από το ίδιο το γεγονός της ένταξης του ατόμου στον οργανισμό, όπως θα μπορούσαν να είναι οι περιορισμοί που αναγκαστικά δέχεται το άτομο στο πλαίσιο του οργανισμού. Τέλος, δυναμική πηγή στρες αποτελεί η διεπαφή του οργανισμού με το εξωτερικό περιβάλλον υπό την έννοια της εμπλοκής των εργασιακών υποχρεώσεων με τις οικογενειακές υποχρεώσεις ή των συμφερόντων του οργανισμού με το ατομικό συμφέρον (Cooper & Marshall, 1976:27-29).

Σχήμα 7. Πηγές εργασιακού άγχους



Σημείωση: Μετάφραση από Cooper, C.L & Marshall, J. (1975). *The Management of Stress. Personnel Review*, Vol. 4, ISS 4, p.28.

3.2.1 Παράγοντες εσωγενείς στην εργασία. Ως «κακές συνθήκες εργασίας» νοούνται ο δυνατός θόρυβος, οι ακραίες θερμοκρασίες (υπερβολική ζέστη ή υπερβολικό κρύο), οι οσμές, ο κακός αερισμός, η απομόνωση του/της εργαζομένου/νης, η αρχιτεκτονική διαρρύθμιση του χώρου ή οι ανιαρές και μονότονες εργασίες που χαρακτηρίζονται από συνεχή επανάληψη της ίδιας ακολουθίας καθηκόντων (Κάντας, 2009:106-107). Επίσης ο πολύ έντονος ή ο ανύπαρκτος φωτισμός.

Στα τέλη της δεκαετίας του '80, ο Smith έκανε ανασκόπηση των ερευνών για την επίδραση που έχει ο θόρυβος στην απόδοση των ανθρώπων. Κατέληξε στο συμπέρασμα ότι υπάρχουν έρευνες σύμφωνα με τις οποίες ο θόρυβος μπορεί να επιφέρει καταστροφικές επιδράσεις στην απόδοση (Smith, 1989:200). Σύμφωνα πάντα με τον Smith, χαρακτηριστική είναι η μελέτη του Cohen, ο οποίος το 1976, υπέδειξε ότι ο αριθμός των ατυχημάτων στην εργασία μειώνεται όταν

χρησιμοποιούνται ωτοασπίδες καθώς και παλαιότερες μελέτες των Weston & Adams και των Broadbent & Little, οι οποίες υποδεικνύουν ότι η παραγωγικότητα μπορεί να αυξηθεί μέσω της χρήσης ωτοασπίδων ή μέσω της διορθωτικής παρέμβασης στο επίπεδο του θορύβου (Smith, 1989:189).

Οι Ross & Altmaier αναφέρουν ότι η εργασία σε βάρδιες επηρεάζει τόσο άμεσα όσο και έμμεσα τη διανοητική απόδοση και την κινητοποίηση για εργασία. Η εργασία σε βάρδιες επηρεάζει καταρχήν αρνητικά το άτομο διαταράσσοντας τους φυσιολογικούς κύκλους λειτουργίας του οργανισμού. Επιπλέον δημιουργεί στο άτομο δυσκολίες ψυχοκοινωνικής υφής, όπως, για παράδειγμα, αδυναμία να ανταπεξέλθει στις οικογενειακές υποχρεώσεις και αδυναμία διατήρησης των κοινωνικών του σχέσεων, ακριβώς για το λόγο ότι η κοινωνία μας είναι προσανατολισμένη να λειτουργεί κατά τη διάρκεια της ημέρας (Ross & Altmaier, 1994:42-43).

Όσον αφορά στην επίδραση της θερμοκρασίας στους εργαζόμενους, οι Fine & Kobrick το 1978 υπέδειξαν ότι η γνωστική απόδοση των ατόμων είναι αυτή που επηρεάζεται περισσότερο από τις συνθήκες υψηλής θερμοκρασίας που προκαλούν στρες ενώ μελέτη του Hellesoy το 1985 σε δείγμα Νορβηγών εργαζομένων αποκάλυψε ότι περισσότερο ενοχλητικές και στρεσογόνες θεωρούνται οι συνθήκες υψηλών θερμοκρασιών. Άλλες μελέτες του Eyandee το 1987 και του Ellis το 1982 υποδεικνύουν, αντίστοιχα, ότι η έκθεση σε μέση θερμοκρασία ψύχους μειώνει τις χειρωνακτικές δεξιότητες και ότι η έκθεση σε υπερβολικό ψύχος αυξάνει το μούδιασμα καθώς και τον χρόνο αντίδρασης (Αντωνίου, 2006:104,105).

Ο φωτισμός μπορεί να προξενήσει προβλήματα στους εργαζομένους όταν είναι ανεπαρκής αλλά και όταν είναι υπερβολικά έντονος. Οποσδήποτε ο ανεπαρκής φωτισμός μπορεί να προκαλέσει στρες, το οποίο εκδηλώνεται με πονοκεφάλους, κόπωση οφθαλμών, νευρική ένταση, μεταξύ άλλων, ιδίως σε εργασίες, στις οποίες χρειάζεται οι εργαζόμενοι να δίνουν προσοχή στην λεπτομέρεια. Ωστόσο και ο εξαιρετικά έντονος φωτισμός μπορεί να οδηγήσει σε στρες, όπως υποδεικνύει μελέτη του Cooper και των συνεργατών του το 1988 σε ελεγκτές εναέριας κυκλοφορίας (ό.π: 105).

Χαρακτηριστική είναι η μελέτη των Kelly & Cooper το 1981 σε εργατοτεχνίτες, η οποία αποκάλυψε ότι οι εργαζόμενοι εξέφραζαν δυσαρέσκεια, μεταξύ άλλων, για παράγοντες που αποκαλύπτουν κακή υγιεινή στην εργασία όπως ο θόρυβος, η βρωμιά, οι κραδασμοί/δονήσεις, η κακή υγιεινή των χώρων ανάπαυσης

από την εργασία, η έλλειψη τουαλέτας σε κοντινή απόσταση και η ζέστη (Kelly. & Cooper, 1981:20).

Η αρχιτεκτονική του χώρου εργασίας μπορεί, επίσης, να αποδειχτεί σημαντικός παράγοντας με επιδράσεις στην ψυχική υγεία των εργαζομένων. Οι Zallesny & Farace το 1987 μελέτησαν τις επιδράσεις σε διάφορους εργαζομένους από την αλλαγή στη διαμόρφωση του γραφείου –και, συγκεκριμένα, από τη μετάβαση από το «παραδοσιακό» στο «ανοικτού τύπου» γραφείο. Αποδείχτηκε ότι η αρχιτεκτονική του χώρου εργασίας αποτελεί σημαντικό παράγοντα για τη σημασιολόγηση της εργασίας τους από τους ίδιους τους εργαζομένους, οι οποίοι, ανάλογα με την φύση της εργασίας τους, μπορεί να θεωρήσουν θετική ή αρνητική τη μετάβαση στο ανοικτού τύπου γραφείο (Zallesny, & Farace, 1987:255).

Μελέτες σε Αυστραλούς και Σουηδούς εργαζόμενους υποδεικνύουν τη σπουδαιότητα των εργονομικών παραγόντων όπως είναι η στατική μυϊκή υπερφόρτωση, οι υψηλές αισθητηριακές απαιτήσεις ή ο μυϊκός φόρτος εργασίας ανάλογος με αυτόν της μηχανής. Εξάλλου σημαντικός παράγοντας είναι και ο εργονομικός σχεδιασμός του επαγγελματικού εξοπλισμού, ο οποίος θα πρέπει να ακολουθεί ανθρωπομετρική προσέγγιση καθώς τα χαρακτηριστικά του ανθρώπινου σώματος ποικίλλουν από έθνος σε έθνος (Αντωνίου, 2006:106).

Στους εσωγενείς στην εργασία παράγοντες περιλαμβάνεται και ο φόρτος της εργασίας. Οι French & Kaplan το 1973 έκαναν την διάκριση μεταξύ ποσοτικής και ποιοτικής υπερφόρτωσης και διευκρίνισαν ότι η μεν πρώτη αφορά στο ότι ο/η εργαζόμενος/η έχει πάρα πολλά να κάνει ενώ η δεύτερη αφορά στο γεγονός ότι η εργασία είναι υπερβολικά δύσκολη (Cooper, & Marshall, 1976:14). Υποστήριξαν, περαιτέρω, ότι τόσο ο ποσοτικός όσο και ο ποιοτικός φόρτος εργασίας συνδέεται με διαφορετικά συμπτώματα σωματικής και ψυχικής έντασης, όπως είναι η επαγγελματική δυσαρέσκεια, τα χαμηλά επίπεδα αυτοεκτίμησης, η απειλή, η ένταση, το υπερβολικό κάπνισμα, μεταξύ άλλων, ανάλογα, πάντοτε, και με τις ιδιαίτερες ικανότητες και τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του ατόμου (Αντωνίου, 2006:110-111).

Την επίδραση του υπο-φόρτου εργασίας μελέτησαν οι Shultz & al το 2010, οι οποίοι κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι ο υπο-φόρτος –όπως και η υπερφόρτωση- συνδέεται με υψηλά επίπεδα ασθενειών που σχετίζονται με την εργασία, με τον υπο-φόρτο να επηρεάζει την ψυχική υγεία και ευεξία εξίσου με την υπερφόρτωση σε ορισμένες κατηγορίες επαγγελμάτων, όπως, για παράδειγμα, στους μουσικούς

ορχήστρας, ενώ η υπερφόρτωση φαίνεται ότι, γενικά, είναι περισσότερο επιβλαβής από τον υπο-φόρτο τόσο για τη σωματική όσο και για την ψυχική υγεία (Shultz et al, 2010:107-108).

3.2.2 Ρόλος στον οργανισμό. Αναφορικά με το θέμα της σύγκρουσης ρόλων, οι Guerra & Martínez επισημαίνουν ότι, σε συνέχεια της κλασικής μελέτης των Guetzkow και Gyg το 1954, το μεγαλύτερο μέρος της έρευνας δέχεται την ύπαρξη δύο ειδών σύγκρουσης: αυτής που βασίζεται στις διαπροσωπικές σχέσεις στο εσωτερικό της ομάδας και αυτής που διαδραματίζεται αναφορικά με τις εργασίες που αναπτύσσονται από την ομάδα. Οι μεν διαπροσωπικές συγκρούσεις είναι, στην ουσία, διαφωνίες και ασυμβατότητες ανάμεσα στα μέλη της ομάδας σχετικά με προσωπικά, άσχετα με την εργασία, θέματα (κοινωνικά συμβάντα, κουτσομπολιό, πολιτικές πεποιθήσεις, ενδυματολογικές προτιμήσεις κ.ό.κ.) και περιλαμβάνουν ζητήματα ατομικών διαφορών, εχθρότητα και δυσαρέσκεια ανάμεσα στα άτομα. Αντιθέτως, οι συγκρούσεις που σχετίζονται με τις εργασίες της ομάδας, αποτελούν διαφωνίες σχετικά με το περιεχόμενο της εργασίας που εκτελείται και, κατά συνέπεια, περιλαμβάνουν διαφορές στις απόψεις, τις ιδέες και τις γνώμες, όπως μπορεί να είναι, για παράδειγμα, συγκρούσεις σχετικά με την κατανομή των πόρων, τις διαδικασίες και τις κατευθυντήριες οδηγίες ή την ερμηνεία των γεγονότων (Guerra, & Martínez, 2005:158).

Η μελέτη των Guerra και Martínez υποδεικνύει ότι οι διαπροσωπικές συγκρούσεις συνδέονται αρνητικά με την ικανοποίηση και την ευεξία τόσο στον ιδιωτικό όσο και στο δημόσιο τομέα. Οι επιδράσεις της σύγκρουσης που αφορά στις εργασίες μπορεί, επίσης, να είναι βλαπτικές περισσότερο στον ιδιωτικό και όχι τόσο στο δημόσιο τομέα –πιθανότατα γιατί στο δημόσιο αποτελούν σύνηθες φαινόμενο ή γιατί, χάρη στη μονιμότητα, δεν γίνονται αντιληπτές ως αίτια ενδεχόμενης απώλειας εργασίας. Σημαντικό εύρημα της εν λόγω μελέτης αποτελεί, τέλος, το ότι ο παράγοντας της οργανωσιακής κουλτούρας φαίνεται να λειτουργεί μετριάζοντας τη σχέση μεταξύ της σύγκρουσης για τις εργασίες και την εργασιακή ικανοποίηση/ευεξία, με το δημόσιο τομέα να παρουσιάζει μείωση της εργασιακής ικανοποίησης εξαιτίας συγκρούσεων για τις εργασίες μόνο όταν δεν παρέχεται υποστηρικτικό περιβάλλον από τον οργανισμό (ό.π: 170-171).

Οι Quick & Quick το 1984 διέκριναν μεταξύ των ακόλουθων τύπων σύγκρουσης ρόλων (Αντωνίου, 2006:119-120) : α) εσωτερική σύγκρουση ρόλων, όταν ο/η εργαζόμενος/η υπόκειται σε αντικρουόμενες απαιτήσεις από τους

προϊσταμένους του/της (για παράδειγμα να διεκπεραιώσει πολύ γρήγορα μία εργασία του διατηρώντας ταυτόχρονα υψηλή ποιότητα) β) σύγκρουση ρόλων μεταξύ φορέων, όταν δύο ή περισσότερα άτομα γνωστοποιούν επιδιώξεις ασύμβατες μεταξύ τους (για παράδειγμα οι τμηματάρχες σε αλυσίδες οργανισμών που δίνουν αντιφατικές αναφορές σε διαφορετικούς υπαλλήλους) γ) σύγκρουση ατομικών ρόλων, όταν υπάρχει ασυμβατότητα ανάμεσα στις προσωπικές αξίες του ατόμου και αυτές του οργανισμού (για παράδειγμα ο γιατρός που καλείται να τερματίσει εγκυμοσύνη ενώ θεωρεί την πράξη αυτή ηθικά καταδικαστέα) δ) σύγκρουση ατομικών και γενικότερων ρόλων, όταν οι απαιτήσεις ενός ρόλου συγκρούονται με τις απαιτήσεις ενός δεύτερου ρόλου που κατέχει το ίδιο άτομο (για παράδειγμα σύγκρουση σε μία προϊσταμένη νοσοκόμα μεταξύ του ρόλου της που σχετίζεται με την περίθαλψη των ασθενών και του ρόλου της που σχετίζεται με τη διοίκηση) και ε) υπερφόρτωση ρόλων, όταν ένα άτομο είναι φορέας πολλών διαφορετικών ρόλων ταυτόχρονα, οι οποίοι εμπεριέχουν συχνά αντικρουόμενες απαιτήσεις από αυτό.

Στα τέλη της δεκαετίας του '80, ο Cooper και οι συνεργάτες του αναφέρθηκαν στη λεγόμενη αμφισβήτηση των ρόλων, έννοια η οποία συνδέεται με την έλλειψη σαφούς εικόνας των εργαζομένων αναφορικά με βασικές παραμέτρους της εργασίας τους, όπως είναι οι εργασιακοί στόχοι, οι προσδοκίες των συνεργατών ή/και των προϊσταμένων καθώς και οι σκοποί και οι ευθύνες της εργασίας. Ο Beehr, το 1985, υπέδειξε ότι η έλλειψη σαφούς εικόνας από την πλευρά των εργαζομένων και η συνακόλουθη αμφισβήτηση των ρόλων προκύπτουν από τις ανεπαρκείς, αόριστες ή συγκεχυμένες πληροφορίες που δίνουν οι ρυθμιστές των ρόλων (π.χ. οι διευθυντές/ντρίες) στους/τις εργαζόμενους/ες σχετικά με τον τρόπο εκτέλεσης των καθηκόντων τους. Στο ίδιο πνεύμα οι Ivancevich & Matteson το 1980 συνέδεσαν την αμφισβήτηση ρόλου με συγκεκριμένες χρονικές περιόδους ή αλλαγές στο πλαίσιο της εργασιακής ζωής όπως μπορεί να είναι, για παράδειγμα, η πρώτη εργασία, μία νέα εργασία, μία προαγωγή κ.ό.κ. (Αντωνίου, 2006:123-124).

Οι αρνητικές συνέπειες της αμφισβήτησης του ρόλου για τους/τις εργαζόμενους/ες επισημάνθηκαν πολύ νωρίς από τον Kahn και τους συνεργάτες του, των οποίων η μελέτη υπέδειξε ότι υπάρχει αιτιώδης σχέση μεταξύ της αμφισβήτησης ρόλους σε εργαζόμενους/ες και της εκδήλωσης χαμηλών επιπέδων εργασιακής ικανοποίησης και αυτοπεποίθησης, αυξημένης υπερέντασης και έντονου συναισθήματος ματαιότητας (ό.π:124). Νεότερες μελέτες, όπως αυτή των Rahim &

Psenicka, το 1996, συνδέουν την αμφισβήτηση ρόλου με την πρόθεση του ατόμου να παραιτηθεί από την εργασία του (Rahim & Psenicka, 1996:71).

Σύμφωνα με τους Jimmieson & Terry, το στρες που συνδέεται τόσο με την εργασία όσο και με το ρόλο επηρεάζει αρνητικά τα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης και ευεξίας των εργαζομένων. Σύμφωνα με τους ίδιους, οι δύο βασικές πηγές στρες που σχετίζονται με το ρόλο είναι η σύγχυση ρόλου και η σύγκρουση ρόλου. Η πρώτη αναφέρεται στην αβεβαιότητα του ατόμου αναφορικά με τις προτεραιότητες, προσδοκίες και τα κριτήρια αξιολόγησης της εργασίας του ενώ η δεύτερη αντικατοπτρίζει το βαθμό στον οποίο η εργασία χαρακτηρίζεται από αντικρουόμενες απαιτήσεις (Jimmieson & Terry, 1993:179).

Σημαντική πηγή εργασιακού στρες σύμφωνα με μελέτη των Greenberg & Baron, η οποία σχετίζεται με το ρόλο του ατόμου στην οργάνωση, είναι η ύπαρξη ευθύνης για άλλους ανθρώπους ή αντικείμενα –ή οικονομικά ζητήματα όπως είναι ο προϋπολογισμός και οι φόροι (Αντωνίου, 2006:125). Η ευθύνη, γενικά, φαίνεται να συνδέεται αιτιωδώς με την εκδήλωση εμφάνισης στεφανιαίας νόσου και υπερβολικού καπνίσματος, μεταξύ άλλων. Οι ευθύνες, όπως αναφέρουν οι Ivancevich & Matteson το 1980, λειτουργούν ως στρεσογόνος παράγοντας κυρίως για το λόγο ότι συνδέονται με την ανάγκη λήψης δυσάρεστων διαπροσωπικών αποφάσεων αλλά και γιατί συνδυάζονται με υπερβολικό φόρτο εργασίας αλλά και με σύγκρουση και αμφισβήτηση ρόλου (Αντωνίου, 2006:126).

3.2.3 Διεπαφή του ατόμου με το περιβάλλον. Η διεπαφή του ατόμου με το περιβάλλον έχει να κάνει, κυρίως, με την ανάγκη εναρμόνισης των εργασιακών απαιτήσεων με αυτές της οικογενειακής/προσωπικής ζωής. Οι εργαζόμενες γυναίκες είναι αυτές, οι οποίες φαίνεται ότι αντιμετωπίζουν σε πολύ μεγαλύτερο βαθμό το πρόβλημα της εναρμόνισης εργασιακής και οικογενειακής ζωής. Μελέτη των Davidson & Cooper το 1983 υπέδειξε ότι το δίλημμα καριέρα-οικογένεια αποτελεί σημαντικότερη πηγή στρες για τις νέες γυναίκες σε θέσεις managers. Οι Greenhaus & Bentell το 1985 επεσήμαιναν ότι, καθώς ο εργασιακός ρόλος γίνεται όλο και πιο κεντρικός στη ζωή των γυναικών, αναπόφευκτα αναμένεται να αυξηθούν οι συγκρούσεις μεταξύ εργασιακής/οικογενειακής ζωής ενώ και οι Freedman & Pollock το 1988 υπέδειξαν την διεπαφή εργασιακής/οικογενειακής ζωής για τις εργαζόμενες γυναίκες ως κομβικό σημείο ενδιαφέροντος κατά τη δεκαετία του '90.

Έρευνα των Shelton & Firestore το 1988 υποδεικνύει ότι ο παραδοσιακός καταμερισμός της εργασίας στο πλαίσιο της οικογένειας εξακολουθεί να ισχύει. Την

ίδια χρονιά, ο Voydanoff ισχυρίζεται ότι, αν και περισσότερες γυναίκες μοιράζονται τον ρόλο αυτού που φέρνει τα χρήματα στο σπίτι, οι άνδρες δεν υιοθετούν τον οικιακό ρόλο εξίσου πρόθυμα. Άλλη έρευνα των Davidson & Cooper, το 1985, σε γυναίκες διευθυντικά στελέχη στη Μεγ. Βρετανία, υποδεικνύει ότι οι γυναίκες αναφέρουν υψηλότερο στρες σε σχέση με τους άντρες εξαιτίας της διεπαφής εργασιακής/οικογενειακής ζωής ενώ αποκαλυπτική είναι η μελέτη των Wiley & Eskilson, οι οποίοι το 1988 κατέληξαν στο εύρημα ότι, τόσο οι άνδρες όσο και οι γυναίκες διευθυντικά στελέχη, κατατάσσουν τις συγκρούσεις μεταξύ των εργασιακών και των οικογενειακών απαιτήσεων ως πιο σταθερή αιτία μη ικανοποιητικής εργασιακής απόδοσης για τις γυναίκες απ' ό, τι για τους άνδρες εργαζόμενους (Nelson et al 1990:172-173).

Τέλος, όσον αφορά στη δυνατότητα συμμετοχής των εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων, αποκαλυπτική είναι μελέτη του Karasek, τα ευρήματα της οποίας υποδεικνύουν ότι η αυξημένη δυνατότητα ελέγχου και συμμετοχής στην εργασία μπορεί να μειώσει την ασθένεια στους/τις εργαζομένους/ες ολικής απασχόλησης, συμπεριλαμβανομένων της στεφανιαίας νόσου μεταξύ των ανδρών. Μάλιστα, όπως φάνηκε από τη μελέτη, σταδιακές αυξήσεις στη δυνατότητα ελέγχου από την πλευρά των εργαζομένων συσχετίστηκαν με σταδιακή μείωση των επιπέδων ασθένειας (Karasek, 1990:180).

3.2.4 Ύπαρξη μέσα στον οργανισμό. Σύμφωνα με τους Cooper & Marshall, η ύπαρξη στο πλαίσιο του οργανισμού ως πηγή στρες συνδέεται με τις πλευρές εκείνες της δομής του οργανισμού που μπορούν να κάνουν την εργασιακή ζωή ικανοποιητική ή στρεσογόνο, δηλαδή η έλλειψη συμμετοχής –ή η περιορισμένη συμμετοχή– στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, η έλλειψη αποτελεσματικής διαβούλευσης, οι περιορισμοί στη συμπεριφορά (που μπορεί να απορρέουν π.χ. από τον προϋπολογισμό), οι πολιτικές γραφείου μεταξύ άλλων.

Το μεγαλύτερο μέρος της έρευνας, σύμφωνα πάντοτε με τους Cooper & Marshall, έχει επικεντρωθεί στην επίδραση που φαίνεται να έχει η συμμετοχή των εργαζομένων στον χώρο εργασίας. Χαρακτηριστική είναι η έρευνα των French & Kaplan, οι οποίοι, το 1970, συσχέτισαν την ύπαρξη ευκαιριών για συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων με σημαντικά αυξημένη εργασιακή ικανοποίηση, μικρό βαθμό αισθημάτων απειλής αναφορικά με την εργασία και αυξημένα ποσοστά αισθημάτων αυτοσεβασμού. Στο ίδιο πνεύμα ο Margolis και οι συνεργάτες του, το 1974, βρήκαν

συσχέτιση μεταξύ της έλλειψης συμμετοχής στην εργασία και εργασιακής πίεσης και άγχους (Cooper & Marshall, 1976:20-22).

3.2.5 Σχέσεις μέσα στον οργανισμό. Το είδος και η ποιότητα των σχέσεων του ατόμου μέσα στον οργανισμό είναι σημαντικές τόσο για την ψυχική του ευεξία όσο και αναφορικά με την παραγόμενη από αυτό εργασία. Στο πλαίσιο ενός οργανισμού αναπτύσσονται σχέσεις μεταξύ προϊσταμένων και υφισταμένων, μεταξύ συναδέλφων ή και μεταξύ των εργαζομένων και των πελατών ή του κοινού στην περίπτωση των δημοσίων υπηρεσιών. Η σπουδαιότητα που έχουν οι σχέσεις στο πλαίσιο της εργασίας για το άτομο έχει επισημανθεί ήδη από το 1933 από τον Elton Mayo, ο οποίος τις έφερε στο προσκήνιο όταν έγραψε το πρώτο βιβλίο για το management, το οποίο επικεντρωνόταν στις κοινωνικές ανάγκες των εργαζομένων (Morrison, 2004:114).

Η Rachel Morrison το 2004 μελέτησε τη συσχέτιση ανάμεσα στις άτυπες σχέσεις που αναπτύσσουν οι εργαζόμενοι/ες στο πλαίσιο ενός οργανισμού και στην εργασιακή ικανοποίηση, την πρόθεση εγκατάλειψης της εργασίας και την οργανωσιακή δέσμευση. Η μελέτη της επιβεβαίωσε ότι α) οι ευκαιρίες για ανάπτυξη φιλικών και άτυπων σχέσεων επηρεάζουν σημαντικά το βαθμό εργασιακής ικανοποίησης των ατόμων β) η διαθεσιμότητα ευκαιριών ανάπτυξης φιλικών σχέσεων αυξάνει την οργανωσιακή δέσμευση γ) η παρουσία φίλων στη δουλειά μειώνει την πρόθεση παραίτησης από την εργασία (ό.π:120).

Αναφορικά με τις σχέσεις των εργαζομένων με προϊσταμένους/ες οι Sutherland & Cooper το 1990 αναφέρουν ότι οι αντιδράσεις των ατόμων σε αυταρχικό στυλ ηγεσίας εξωτερικεύονται με εχθρική διάθεση και συγκρούσεις ενώ σε βιολογικό επίπεδο με φαινόμενα όπως αυξημένη αρτηριακή πίεση (Αντωνίου, 2006:129). Οι Firth και Britton επίσης, στο πλαίσιο της μελέτης τους σε δείγμα Βρετανών νοσοκόμων, υπέδειξαν ότι η αντιλαμβανόμενη έλλειψη υποστήριξης από τους ανωτέρους επηρεάζει αρνητικά τη γενική διάθεση προσέλευσης στην εργασία ενώ συνδέεται με συναισθήματα κατάθλιψης και μεγαλύτερες περιόδους απουσίας από την εργασία (Firth & Britton, 1989:59).

Αλλά και οι σχέσεις των εργαζομένων με τους πελάτες ή το κοινό, στην περίπτωση του δημοσίου τομέα, μπορεί να αποτελέσουν σημαντική πηγή στρες για τον επιπρόσθετο λόγο ότι, είτε εξαιτίας του φόβου απώλειας της εργασίας στον ιδιωτικό τομέα είτε εξαιτίας του ιδιαίτερου status στην περίπτωση των δημοσίων υπαλλήλων, περιορίζεται σημαντικά το περιθώριο αντίδρασης -και αντίστασής τους-

απέναντι σε κακότροπους πελάτες ή πολίτες, οι οποίοι μπορεί να εκφράζουν παράλογες απαιτήσεις και να συμπεριφέρονται με απρεπή τρόπο.

Ένας υποεκτιμημένος στον ελληνικό χώρο αλλά πολύ σημαντικός παράγοντας που μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την εργασιακή ζωή και να προξενήσει εργασιακό άγχος, μεταξύ άλλων, είναι η ηθική ή, διαφορετικά, ψυχολογική παρενόχληση στον χώρο εργασίας, φαινόμενο γνωστό και ως mobbing. Ο όρος mobbing προέρχεται από το αγγλικό ρήμα mob που σημαίνει επιτίθεμαι, περικυκλώνω, ενοχλώ. Χρησιμοποιήθηκε πρώτη φορά από τον Leymann το 1990 για να περιγράψει την βίαιη και προσβλητική συμπεριφορά στο πλαίσιο της εργασίας. Ο Leymann δανείστηκε τον όρο από τον ηθολόγο Konrad Lorenz, ο οποίος τον χρησιμοποίησε στη μελέτη του της συμπεριφοράς των ζώων για να περιγράψει τη συμπεριφορά απομόνωσης ενός συγκεκριμένου ζώου από τα υπόλοιπα ζώα της αγέλης και επίθεσης σε αυτό με στόχο την εξάλειψή του από την αγέλη (Duffy & Sperry, 2007:398).

Όπως εύστοχα επισημαίνει η Τσιάμα, σε διεθνές επίπεδο παρατηρείται η απουσία ενός κοινά αποδεκτού ορισμού για την ηθική παρενόχληση στον χώρο εργασίας (Τσιάμα, 2013:8). Ο Leymann, το 1966, την περιγράφει ως μία κοινωνική αλληλεπίδραση στα πλαίσια της οποίας κάποιο ή κάποια άτομα επιχειρούν να φέρουν κάποιο τρίτο άτομο σε θέση αδυναμίας μέσω της χρήσης διάφορων τρόπων, κοινό χαρακτηριστικό των οποίων είναι ο εχθρικός και αντιδεοντολογικός τους χαρακτήρας (ό.π:8). Σύμφωνα με την Lutgen-Sandrik πρόκειται για «μία επίμονη, λεκτική και μη λεκτική επιθετικότητα στην εργασία, η οποία περιλαμβάνει προσωπικές επιθέσεις, κοινωνικό αποκλεισμό και μία πληθώρα από οδυνηρά μηνύματα και εχθρικές συμπεριφορές (ό.π:8) ενώ ο Harlos το 2010 επισημαίνει ότι η ηθική παρενόχληση στον χώρο εργασίας περιγράφει διαπροσωπικές σχέσεις, στις οποίες υφίσταται κακομεταχείριση εις βάρος κάποιου/ας ή κάποιων εργαζομένων (ό.π:11).

Η ηθική παρενόχληση, η οποία έχει τρεις μορφές –από προϊστάμενο/η προς υφιστάμενο/η, από υφιστάμενο/η προς προϊστάμενο/η και από συνάδελφο προς συνάδελφο- μπορεί να εκφραστεί με διάφορους τρόπους, όπως είναι α) με συμπεριφορές που βλάπτουν την υπόληψη του/της εργαζομένου/ης διαμορφώνοντας αρνητική εικόνα εις βάρος του/της (κακόβουλα σχόλια, ψευδείς φήμες κ.τ.λ.), β) με συμπεριφορές που επηρεάζουν την εργασιακή απόδοση και την επαγγελματική ταυτότητα (αφαίρεση βασικών αρμοδιοτήτων, τοποθέτηση σε θέση «ψυγείο» κ.τ.λ.), γ) με συμπεριφορές που παρεμποδίζουν τη δυνατότητα έκφρασης και επικοινωνίας με το εργασιακό περιβάλλον (τακτική απομόνωσης του/της εργαζομένου/νης,

αποκλεισμός από συσκέψεις κ.τ.λ.), δ) με συμπεριφορές που στοχεύουν στην ενόχληση, τιμωρία, εκφοβισμό ή θέτουν σε κίνδυνο τη σωματική του/της ακεραιότητα (άρνηση χορήγησης άδειας, προξένηση βλαβών σε προσωπικά αντικείμενα, απειλή σωματικής βίας κ.τ.λ.) (ό.π:17-20).

Το πρόβλημα της ηθικής ή ψυχολογικής παρενόχλησης στον χώρο εργασίας, το οποίο διαφοροποιείται σαφώς από τις φυσιολογικές συγκρούσεις μεταξύ συναδέλφων και τις δημιουργικές αντιπαραθέσεις, έχει αναγνωριστεί, μεταξύ άλλων, και από τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία.

3.2.6 Ανάπτυξη σταδιοδρομίας. Η επαγγελματική ανάπτυξη μπορεί να αποτελέσει πηγή εργασιακού στρες καθώς περιλαμβάνει ένα πλήθος σημαντικών για τον/την εργαζόμενο/νη θεμάτων όπως είναι, για παράδειγμα, η πίεση για επαγγελματική ανάπτυξη και η έλλειψη εργασιακής ασφάλειας. Ανάλογα με το εκάστοτε στάδιο της επαγγελματικής ανάπτυξης ο/η εργαζόμενος/νη μπορεί να βιώνει εργασιακό άγχος για διαφορετικούς λόγους.

Οι νεοεισερχόμενοι/ες στον επαγγελματικό στίβο υπάλληλοι ενδέχεται να αντιμετωπίζουν πίεση εξαιτίας υψηλών προσδοκιών και ανάγκης αναγνώρισης στον χώρο εργασίας τους ή εξαιτίας της έλλειψης συστηματικής διαδικασίας εκπαίδευσης και ένταξής τους στην εργασία –φαινόμενο συχνό στο δημόσιο τομέα. Σύμφωνα με τον Katz, ο πρώτος χρόνος είναι για πολλούς μία περίοδος γεμάτη άγχος, πιθανές πηγές του οποίου είναι η διάψευση των αφελών ή λανθασμένων προσδοκιών του ατόμου, οι ανεπαρκείς εμπειρίες κοινωνικοποίησης, η ασάφεια και η αβεβαιότητα, η προσπάθεια εδραίωσης εργασιακής ταυτότητας στο πλαίσιο του οργανισμού, η εκμάθηση της αλληλεπίδρασης με τους/τις προϊσταμένους/ες και τους/τις συναδέλφους καθώς και η κατανόηση του συστήματος ανταμοιβής (Burke, 1988:86).

Κατά το στάδιο ανάπτυξης της καριέρας φαίνεται ότι βασική πηγή άγχους αποτελεί η προσπάθεια εξισορρόπησης των εργασιακών υποχρεώσεων με την προσωπική ζωή. Σε έρευνά τους οι Bartolome & Evans το 1979 βρήκαν ότι μόνο οι μισοί από το δείγμα των managers που χρησιμοποίησαν ήταν ικανοποιημένοι από το αποτέλεσμα της προαναφερθείσας προσπάθειας εξισορρόπησης εργασιακής και οικογενειακής ζωής με την εργασιακή ζωή να απορροφά σε σημαντικά μεγαλύτερο βαθμό τον χρόνο και την ενέργειά τους (ό.π:87).

Οι McGodrick & Cooper το 1985 επισημαίνουν ότι, κατά το στάδιο λήξης της καριέρας του, το άτομο πρέπει να αντιμετωπίσει τις αλλαγές στις συνθήκες που το αφορούν τόσο σε επίπεδο φυσιολογίας όσο και σε ψυχολογικό και κοινωνικό επίπεδο

ενώ η επερχόμενη συνταξιοδότηση μπορεί να βιώνεται ως απειλή για το λόγο ότι σηματοδοτεί τη γήρανση, την έλλειψη χρησιμότητας και την εξάρτηση (ό.π:89). Μεταξύ των πιθανών πηγών άγχους κατά την περίοδο αυτή περιλαμβάνεται η επαφή με τις νέες τεχνολογίες, η έλλειψη πιθανότητας προαγωγής, η απαρχαίωση των γνώσεων και των δεξιοτήτων καθώς και πηγές άγχους εκτός εργασίας όπως μπορεί να είναι η συζυγική σχέση, προβλήματα υγείας, οικονομικά προβλήματα κ.τ.λ.

Ο Brett το 1980 υποστήριξε ότι οι αλλαγές στην επαγγελματική ζωή, δηλαδή η αλλαγή εργασίας ή επαγγέλματος ή η αλλαγή προσανατολισμού στο πλαίσιο της υπάρχουσας εργασίας, επιβαρύνουν τόσο το ίδιο το άτομο που τις υφίσταται όσο και το οικογενειακό του περιβάλλον αλλά και τον οργανισμό (ό.π:89).

Άλλες έρευνες έχουν αποδείξει ότι τόσο η επαγγελματική στασιμότητα όσο και η μεγάλη προαγωγή ευθύνονται για την ανάπτυξη συμπεριφορικών και ψυχικών διαταραχών στα άτομα (Brook, 1973 στο Αντωνίου,2006:139) αφού η τελευταία φαίνεται να συνδέεται με υπερπροσπάθεια εκ μέρους του/της εργαζομένου/νης στο πλαίσιο της προσπάθειάς του/της να ανταποκριθεί στις νέες απαιτήσεις της δουλειάς μετά την προαγωγή αλλά και να αποδείξει ότι την αξίζει.

Θα πρέπει, τέλος, να αναφερθεί ότι οι ριζικές αλλαγές στον χώρο εργασίας τα τελευταία χρόνια, ως απόρροια της οικονομικής κρίσης, δημιούργησαν έντονο κλίμα αβεβαιότητας και εργασιακής ανασφάλειας με αποτέλεσμα οι εργαζόμενοι/ες του ιδιωτικού, ιδίως, τομέα, να αναγκάζονται να υφίστανται πολύ δύσκολες συνθήκες εργασίας όπως υπερβολικό φόρτο και χρόνο εργασίας, μειωμένες απολαβές κ.τ.λ.

3.2.7 Παράγοντες που σχετίζονται με το άτομο. Οι άνθρωποι διαφέρουν μεταξύ τους σε διάφορους τομείς και, κατά συνέπεια, μπορεί να αντιλαμβάνονται την ίδια κατάσταση με διαφορετικό τρόπο ή/και να αντιδρούν με διαφορετικό τρόπο στις ίδιες συνθήκες. Αυτό ισχύει και στην περίπτωση του εργασιακού άγχους, το οποίο είναι κοινώς αποδεκτό ότι αποτελεί, στην ουσία, υποκειμενική εμπειρία. Οι κυριότεροι τομείς μελέτης των ατομικών διαφορών εμφανίζονται στη συνέχεια.

Πίνακας 5. Τομείς μελέτης και έρευνας της Ψυχολογίας των Ατομικών Διαφορών

Σωματικά χαρακτηριστικά, τα οποία έχει αποδειχτεί ότι πολλές φορές συνοδεύονται από διαφορές στα ψυχολογικά χαρακτηριστικά του ατόμου

Ψυχοκινητικά χαρακτηριστικά όπως η αντίληψη, ο προσανατολισμός, η ακρίβεια, η σταθερότητα των κινήσεων κ.τ.λ.

Γενική νοημοσύνη και γνωστικές λειτουργίες όπως η προσοχή, η μνήμη, η παρατήρηση, η αφαιρετική ικανότητα, η δημιουργική σκέψη κ.τ.λ.

Προσωπικότητα, η οποία περιλαμβάνει τα κύρια χαρακτηριστικά του ατόμου όπως η κοινωνικότητα, τα ενδιαφέροντα, τα κίνητρα των πράξεών του κ.τ.λ.

Σημείωση: Πηγή: Αναπαραγωγή από Βακόλα, Μ., Νικολάου, Ι. 2012, σ. 37.

Οι Judge, Locke & Durham, στα τέλη της δεκαετίας του '90, πρότειναν τον όρο *κύρια αυτοαξιολόγηση (core self-evaluation)*, ο οποίος αναφέρεται σε ένα γενικό χαρακτηριστικό της προσωπικότητας που περιλαμβάνει, ως επιμέρους στοιχεία, την αυτοεκτίμηση, την έδρα ελέγχου, την αυτεπάρκεια και την συναισθηματική σταθερότητα (Judge & Bono, 2001:80). Ερευνητικά ευρήματα υποδεικνύουν ότι η χρήση της έννοιας της κύριας αυτοαξιολόγησης αποτελεί καλύτερο δείκτη πρόβλεψης για τα εργασιακά αποτελέσματα σε σχέση με τη χρήση των μεμονωμένων χαρακτηριστικών από τα οποία αποτελείται (Judge, 2009:58).

Συγκεκριμένα ο Judge υποστηρίζει ότι τα άτομα με υψηλά επίπεδα κύριας αυτοαξιολόγησης παρουσιάζουν καλύτερη εργασιακή απόδοση, είναι περισσότερο επιτυχημένα στην εργασία τους, περισσότερο ικανοποιημένα από τη ζωή τους και από την εργασία τους, διαχειρίζονται περισσότερο αποτελεσματικά τα εμπόδια που παρουσιάζονται και αναφέρουν χαμηλότερα επίπεδα άγχους ενώ, παράλληλα, παρουσιάζουν την ικανότητα να εκμεταλλεύονται καλύτερα τόσο τα προτερήματά τους όσο και τις ευκαιρίες που τους δίνονται (Judge, 2009:58). Άλλη έρευνα υποδεικνύει ότι οι εργαζόμενοι/ες με υψηλά επίπεδα κύριας αυτοαξιολόγησης φαίνεται πως είναι καλύτερα εξοπλισμένοι/ες σε γνωσιακό επίπεδο έτσι ώστε να αντιμετωπίζουν αποτελεσματικότερα τους κοινωνικούς στρεσογόνους παράγοντες στο εργασιακό περιβάλλον, όπως είναι οι συγκρούσεις με συναδέλφους, προϊστάμενοι/ες με κακοποιητική συμπεριφορά, δυσάρεστα εργασιακά περιβάλλοντα και οργανωσιακές πολιτικές (Harris et al. 2009:160, 154).

Άλλο ατομικό χαρακτηριστικό που φαίνεται ότι επιδρά στην εμπειρία του εργασιακού άγχους από τα υποκείμενα είναι η ανθεκτικότητα. Ο Kobasa, το 1987 επεσήμανε ότι πρόκειται για χαρακτηριστικό της προσωπικότητας των ανθρώπων, οι

οποίοι φαίνεται ότι είναι σε θέση να αντισταθούν στο άγχος και να το αντιμετωπίσουν. Βασίζεται σε τρία χαρακτηριστικά: στη δέσμευση, στον έλεγχο και στην πρόκληση. Η δέσμευση αφορά στο βαθμό στον οποίον ένα άνθρωπος δεσμεύεται τόσο στην εργασία του όσο και σε άλλες δραστηριότητες. Ο έλεγχος αφορά στην πεποίθηση του ατόμου ότι μπορεί να επηρεάσει σημαντικά γεγονότα της ζωής. Η πρόκληση αφορά στην πεποίθηση ότι οι δυσκολίες που συναντάει κανείς στον εργασιακό χώρο είναι ευκαιρίες για ανάπτυξη μάλλον παρά απειλές για την ασφάλειά του. Άλλες έρευνες υποδεικνύουν ότι οι εργαζόμενοι/ες με υψηλό βαθμό ανθεκτικότητας αναφέρουν υψηλότερη εργασιακή ικανοποίηση, καλύτερη ποιότητα ζωής καθώς και λιγότερες σωματικές ενοχλήσεις, λιγότερο άγχος και κατάθλιψη (Βακόλα, 2012:206).

Η αισιοδοξία αποτελεί έναν ακόμη σημαντικό παράγοντα στη μελέτη των ατομικών διαφορών. Ο Scheier και οι συνεργάτες του σε έρευνά τους βρήκαν ότι υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της αισιοδοξίας και της χρήσης στρατηγικών αντιμετώπισης προσανατολισμένων στο πρόβλημα, της αναζήτησης κοινωνικής υποστήριξης και της έμφασης στις θετικές πλευρές μίας στρεσογόνου κατάστασης. Αντιθέτως, η απαισιοδοξία συσχετίστηκε θετικά με την άρνηση και την αποφυγή αντιμετώπισης των προβλημάτων και με την επικέντρωση στα στρεσογόνα συναισθήματα (Scheier et al. 1986:1257).

Ενδιαφέρον παρουσιάζουν και τα ευρήματα πρόσφατης μελέτης των Harzer και Ruch, σε δείγμα εργαζομένων σε διάφορα επαγγέλματα και σε δείγμα νοσοκόμων. Η έρευνα αποκάλυψε ότι τα «δυνατά» σημεία του χαρακτήρα των εργαζομένων (strengths) σε διανοητικό, συναισθηματικό και διαπροσωπικό επίπεδο, σχετίζονται θετικά με την αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους ενώ, ειδικότερα, φάνηκε ότι στους/τις νοσοκόμους/ες σημαντικότερο ρόλο παίζουν οι διαπροσωπικές δυνατότητες, προφανώς εξαιτίας της μεγαλύτερης αλληλεπίδρασής τους με άλλους ανθρώπους στο πλαίσιο της εργασίας τους (Harzer & Ruch, 2015:1).

Ήδη από το 1943 ο Dunbar περιέγραψε ένα σύνδρομο συμπεριφοράς, το λεγόμενο Σύνδρομο Συμπεριφοράς Τύπου Α, ως χαρακτηριστικό των τόμων που πάσχουν από καρδιοπάθεια. Μερικά χρόνια αργότερα, οι καρδιολόγοι Meyer Freidman και Ray Rosenman, μετά από συστηματική έρευνα, απομόνωσαν συγκεκριμένα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας που συναντώνται στο Μοντέλο Συμπεριφοράς Τύπου Α, όπως είναι ο υπερβολικός ανταγωνισμός, η ισχυρή αίσθηση πίεσης χρόνου, η εχθρικότητα, η τάση αυτοκαταστροφής, το νευρώδες ύφος ομιλίας,

η ανασφάλεια κοινωνικής θέσης, η ανυπομονησία και η υπερβολική επιθετικότητα (Αντωνίου, 2006:159-160).

Μελέτη του Schaffer, το 1996, υπέδειξε ότι τα άτομα με συμπεριφορά τύπου A ανέφεραν μικρότερη ικανοποίηση από τη ζωή και την εργασία, μειωμένα επίπεδα ζωτικότητας, χαράς και αυτοεκτίμησης καθώς και μεγαλύτερη ευερεθιστότητα, θυμό και στρες, σε σχέση με τα άτομα με συμπεριφορά τύπου B (ό.π:160). Επίσης ο Brief και οι συνεργάτες του, το 1983, υποστήριξαν ότι τα άτομα με συμπεριφορά τύπου A εμφανίζουν ορισμένα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά στον χώρο εργασίας. Συγκεκριμένα τείνουν να εργάζονται περισσότερες ώρες και υπό συνθήκες διαρκούς χρονικής πίεσης (εργάζονται και στο σπίτι, νύχτες και Σαββατοκύριακα ενώ περικόπτουν τις διακοπές τους), καταβάλλουν έντονη προσπάθεια προκειμένου να πραγματοποιήσουν ανέφικτους στόχους και τείνουν να απογοητεύονται από εργασιακές καταστάσεις ενώ, παράλληλα, εμφανίζουν προβλήματα στις διαπροσωπικές τους σχέσεις καθώς οργίζονται εύκολα με την επίδοση των υφισταμένων τους αλλά και παρεξηγούνται από τους/τις προϊσταμένους/ες τους (ό.π:163).

3.3 Τα πορίσματα της Ευρωπαϊκής Έρευνας για τις επιχειρήσεις σχετικά με τους νέους και τους αναδυόμενους κινδύνους (ESENER, 2014)

Η Ευρωπαϊκή Έρευνα για τις επιχειρήσεις σχετικά με τους νέους και τους αναδυόμενους κινδύνους στην εργασία ESENER, η οποία υλοποιήθηκε από τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία (EU-OSHA) εξετάζει τις απόψεις που διατυπώνονται και τα μέτρα που λαμβάνονται στις ευρωπαϊκές επιχειρήσεις για τη διαχείριση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων (<https://osha.europa.eu/el/themes/psychosocial-risks-and-stress>, πρόσβαση στις 18/11/2019). Στη συνέχεια παρατίθενται τα ευρήματα για τις πηγές κινδύνου στην εργασία στην Ελλάδα και συγκεκριμένα στον τομέα της δημόσιας διοίκησης καθώς και συγκριτικά στοιχεία μεταξύ των απαντήσεων που δόθηκαν στην Ελλάδα και στον ευρωπαϊκό Μέσο όρο.

Πίνακας 6. Παράγοντες κινδύνου στην επιχείρηση στη Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα

ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Επώδυνες στάσεις συμπεριλαμβανομένου του να κάθονται για μεγάλες χρονικές περιόδους	58,7%	41,3%
Ανύψωση ή μετακίνηση ανθρώπων ή βαρέων φορτίων	36,3%	63,7%
Δυνατός θόρυβος	13%	87%
Επαναληπτικές κινήσεις του χεριού ή του βραχίονα	70,3%	29,7%
Ζέστη, κρύο ή ρεύματα αέρα	40,7%	59,3%
Κίνδυνος ατυχημάτων με μηχανήματα ή εργαλεία	51,9%	48,1%
Κίνδυνος ατυχημάτων με οχήματα κατά τη διάρκεια της εργασίας	52,9%	47,1%
Χημικές ή βιολογικές ουσίες με τη μορφή υγρών, αερίων ή σκόνης	21,5%	78,5%
Αυξημένος κίνδυνος ολισθήματος, παραπατήματος ή πτώσεως	36%	64%
Πίεση χρόνου	51,7%	48,3%
Δυσκολίες στην επικοινωνία ή τη συνεργασία εντός του οργανισμού	37,3%	62,7%
Αποκλεισμός των εργαζομένων από τον καθορισμό του ρυθμού ή των εργασιών εργασίας	24%	76%
Εργασιακή ανασφάλεια	57,8%	42,2%
Αντιμετώπιση δύσκολων πελατών, ασθενών, μαθητών κ.τ.λ.	70,4%	29,6%
Υπερωρίες ή ακανόνιστες ώρες εργασίας	26,1%	73,9%
Διακρίσεις π.χ. ως προς το φύλο, την ηλικία και την εθνικότητα	3,3%	96,7%

Σημείωση: Πηγή: Δημιουργία πίνακα από επιλογή δεδομένων του ιστοτόπου <https://osha.europa.eu/el/surveys-and-statistics-osh/esener/2014el>

Πίνακας 7. Παράγοντες κινδύνου στην επιχείρηση στη Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα: σύγκριση με Ευρωπαϊκό Μέσο Όρο

ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	ΕΛΛΑΔΑ-ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ (ΝΑΙ)	ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΣ ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ (ΝΑΙ)
Επώδυνες στάσεις συμπεριλαμβανομένου του να κάθονται για μεγάλες χρονικές περιόδους	58,7%	76,7%
Ανύψωση ή μετακίνηση ανθρώπων ή βαρέων φορτίων	36,3%	48,6%
Δυνατός θόρυβος	13%	27,4%
Επαναληπτικές κινήσεις του χεριού ή του βραχίονα	70,3%	58,5%
Ζέστη, κρύο ή ρεύματα αέρα	40,7%	42,8%
Κίνδυνος ατυχημάτων με μηχανήματα ή εργαλεία	51,9%	49,5%
Κίνδυνος ατυχημάτων με οχήματα κατά τη διάρκεια της εργασίας	52,9%	63,8%
Χημικές ή βιολογικές ουσίες με τη μορφή υγρών, αερίων ή σκόνης	21,5%	37,2%
Αυξημένος κίνδυνος ολισθήματος, παραπατήματος ή πτώσεως	36%	40,8%
Πίεση χρόνου	51,7%	48,8%
Δυσκολίες στην επικοινωνία ή τη συνεργασία εντός του οργανισμού	37,3%	27%
Αποκλεισμός των εργαζομένων από τον καθορισμό του ρυθμού ή των εργασιών εργασίας	24%	18,6%
Εργασιακή ανασφάλεια	57,8%	19,2%
Αντιμετώπιση δύσκολων πελατών, ασθενών, μαθητών κ.τ.λ.	70,4%	68%
Υπερωρίες ή ακανόνιστες ώρες εργασίας	26,1%	19%
Διακρίσεις π.χ. ως προς το φύλο, την ηλικία και την εθνικότητα	3,3%	3,6%

Σημείωση: Πηγή: Δημιουργία πίνακα από επιλογή δεδομένων του ιστοτόπου <https://osha.europa.eu/el/surveys-and-statistics-osh/esener/2014el>

Από τους παραπάνω πίνακες γίνεται εύκολα αντιληπτό ότι ο παράγοντας κινδύνου που απαντάται με τη μεγαλύτερη συχνότητα στην εργασία θεωρείται η αντιμετώπιση δύσκολων πελατών, ασθενών, μαθητών κ.τ.λ. σε ποσοστό 70,4%, με τις επαναληπτικές κινήσεις του χεριού ή του βραχίονα να ακολουθούν με ανεπαίσθητη διαφορά (70,3%). Ακολουθούν οι επώδυνες στάσεις του σώματος και η εργασιακή ανασφάλεια. Χαρακτηριστικό είναι ότι περίπου οι μισοί ερωτώμενοι/ες θεωρούν ότι

υφίστανται κίνδυνο ατυχημάτων με οχήματα, μηχανήματα ή εργαλεία και πίεση χρόνου.

Όσον αφορά στη σύγκριση με τον Ευρωπαϊκό μέσο όρο, θα πρέπει να επισημανθεί ότι οι 8 από τους 16 παράγοντες κινδύνου που συμπεριλαμβάνει η έρευνα, φαίνεται ότι υπάρχουν στον οργανισμό στην Ελλάδα, δηλαδή ότι τους υφίστανται οι εργαζόμενοι/ες, σε μεγαλύτερο ποσοστό σε σχέση με το αντίστοιχο της Ευρώπης. Από αυτούς τους παράγοντες, εκείνοι για τους οποίους υπάρχει μεγαλύτερη απόκλιση μεταξύ της Δημόσιας Διοίκησης στην Ελλάδα και του αντίστοιχου ευρωπαϊκού μέσου όρου είναι η εργασιακή ανασφάλεια με μεγάλη διαφορά (57,8% έναντι 19,2% στην Ευρώπη), οι επαναληπτικές κινήσεις του χεριού ή του βραχίονα (70,3% έναντι 58,5%), οι δυσκολίες στην επικοινωνία ή τη συνεργασία εντός του οργανισμού (37,3% έναντι 27%), ενώ ακολουθούν οι υπερωρίες και οι ακανόνιστες ώρες εργασίας, ο αποκλεισμός των εργαζομένων από τον καθορισμό του ρυθμού ή των επιμέρους εργασιών της εργασίας, η αντιμετώπιση δύσκολων πελατών, η πίεση χρόνου και ο κίνδυνος ατυχημάτων με μηχανήματα ή εργαλεία.

Κεφάλαιο τέταρτο

Επιπτώσεις του εργασιακού άγχους

Όπως χαρακτηριστικά επισημαίνουν οι Quick & Henderson, από τη δεκαετία του '80 το εργασιακό άγχος έχει αναγνωριστεί ως ένα από τα 10 σπουδαιότερα προβλήματα υγείας στην εργασία στις Η.Π.Α. και πιθανότατα και στα βιομηχανοποιημένα κράτη της Δύσης (Quick et al, 2016:1). Τις επιπτώσεις του εργασιακού άγχους, οι οποίες είναι ποικίλες και ιδιαίτερα σοβαρές, τις υφίστανται τόσο οι εργαζόμενοι/ες όσο και οι ίδιοι οι οργανισμοί αλλά και οι κοινωνίες και οι εθνικές οικονομίες.

4.1 Επιπτώσεις του εργασιακού άγχους στο άτομο

Το εργασιακό άγχος επηρεάζει τους/τις εργαζόμενους/ες σε τρία επίπεδα: σε φυσιολογικό επίπεδο, σε ψυχολογικό επίπεδο και σε επίπεδο συμπεριφοράς. Καταρχήν το εργασιακό άγχος επιβαρύνει τη σωματική υγεία του ατόμου. Οι Kivimäki & Kawachi, το 2015, αναφέρουν ότι η ανασκόπηση των δεδομένων από 600.000 άνδρες και γυναίκες από 27 συναφείς έρευνες σε Ευρώπη, Η.Π.Α. και Ιαπωνία, υποδεικνύει ότι οι στρεσογόνοι παράγοντες στην εργασία, όπως είναι ο εργασιακός φόρτος και οι πολλές ώρες εργασίας, συνδέονται με αυξημένη κατά 10% έως 40%, πιθανότητα εμφάνισης στεφανιαίας νόσου και εγκεφαλικού. Επισημαίνουν, περαιτέρω, ότι η έλλειψη διαφορών μεταξύ διαφορετικού φύλου και διαφορετικής ηλικιακής και κοινωνικοοικονομικής κατηγορίας, ενισχύει το προαναφερθέν εύρημα (Kivimäki & Kawachi, 2015:1).

Άλλη έρευνα του 2016 για τη σχέση μεταξύ στρεσογόνων παραγόντων στην εργασία (εργασιακές απαιτήσεις, δυνατότητα ελέγχου από τον/την εργαζόμενο/η επάνω στην εργασία, υποστήριξη από συναδέλφους, εργασιακές σχέσεις, εργασιακός ρόλος, μεταξύ άλλων) και επιδράσεων στην υγεία σε υπαλλήλους του δημοσίου τομέα, αποκάλυψε θετική συσχέτιση μεταξύ του υπερβολικού εργασιακού φόρτου και σωματικών πόνων στον αυχένα και στους ώμους καθώς και συμπτωμάτων άγχους και κατάθλιψης. Οι εχθρικές εργασιακές σχέσεις έδειξαν να συνδέονται αιτιωδώς με πόνους στον αυχένα και γαστρεντερικές ενοχλήσεις ενώ η έλλειψη υποστήριξης από τους managers αποδείχτηκε παράγοντας κινδύνου για την εμφάνιση αϋπνίας (Marcatto et al, 2016:274).

Ο Vester το 1997 επεσήμανε το γεγονός ότι πλήθος ασθενειών προκύπτει από μακροπρόθεσμες βλάβες, ως απόρροια του αθροίσματος μικρών αλλά διαρκών αγχογόνων καταστάσεων. Πρόκειται για μακροχρόνια διαδικασία, η οποία αργεί να

γίνει αντιληπτή και στο πλαίσιο της οποίας οι παθολογικές διαδικασίες προσβάλλουν βιολογικούς κύκλους, οι οποίοι, ανάλογα με την κράση του ατόμου, επιφέρουν διάφορες ασθένειες. Συγκεκριμένα α) το ελεύθερο λίπος εισέρχεται στο αίμα και αποτελεί παράγοντα κινδύνου για στένωση των αρτηριών και για βλάβες στο κυκλοφορικό σύστημα β) η εξασθένηση του ανοσοποιητικού συστήματος ως απόρροια του στρες ευθύνεται για τη μείωση της άμυνας του οργανισμού εναντίον των μολύνσεων από ιούς και βακτήρια αλλά και εναντίον δυσλειτουργιών στην αύξηση των κυττάρων (καρκίνος), γ) λόγω του νευροφυτικού συστήματος εμφανίζονται δυσλειτουργίες στους αδένες και στο πεπτικό σύστημα δ) διαταράσσονται οι σεξουαλικές λειτουργίες και ο κύκλος στις γυναίκες ε) η συνεχής διέγερση προκαλεί βλάβες στους νεφρούς με αποτέλεσμα να αυξάνεται η τάση για βλάβες στο σύστημα των αγγείων και της κυκλοφορίας του αίματος (Κωσταρά et al:2009:53-54).

Αν επιχειρούσαμε μία ταξινόμηση, θα μπορούσαμε να διακρίνουμε τέσσερα είδη επιπτώσεων του εργασιακού άγχους στο άτομο: α) φυσιολογικές επιπτώσεις β) συναισθηματικές επιπτώσεις γ) επιπτώσεις στη γνωστική ικανότητα δ) επιπτώσεις σε επίπεδο συμπεριφοράς. Μεταξύ των πολυάριθμων φυσιολογικών επιπτώσεων περιλαμβάνονται η αυξημένη αρτηριακή πίεση, ο ακανόνιστος καρδιακός ρυθμός, ο πονοκέφαλος, μυοσκελετικά προβλήματα γαστρεντερικές ενοχλήσεις, δερματικά προβλήματα. Ερευνάται, περαιτέρω, η συσχέτιση του άγχους με πολύ σοβαρές ασθένειες όπως το έλκος και ο καρκίνος. Στις συναισθηματικές επιπτώσεις του εργασιακού άγχους συγκαταλέγονται η ανησυχία, η απογοήτευση, η ευερεθιστότητα, η επιθετικότητα, η κατάθλιψη. Το εργασιακό άγχος επηρεάζει τη γνωστική ικανότητα δυσχεραίνοντας τη συγκέντρωση και τη λήψη αποφάσεων και επιδρώντας αρνητικά στη μνήμη. Σε επίπεδο συμπεριφοράς, απόρροια του άγχους μπορεί να είναι η κατανάλωση οινοπνεύματος και φαρμακευτικών ουσιών, το κάπνισμα και η κακή διατροφή. Για παράδειγμα, ο Conway και οι συνεργάτες του, το 1981, σε έρευνά τους επιβεβαιώνουν τα ευρήματα άλλων μελετών που αναφέρουν ότι η συνήθεια του καπνίσματος και της κατανάλωσης καφέ συνδέεται με την χρόνια τάση των υποκειμένων να υφίστανται υψηλό στρες και, πιο συγκεκριμένα, ότι η κατανάλωση καφέ και τσιγάρων αυξάνεται υπό συνθήκες στρες (Conway et al, 1981:160)

Τις σοβαρότατες επιπτώσεις του εργασιακού άγχους σε ατομικό επίπεδο, μεταξύ άλλων, αποκαλύπτει πανευρωπαϊκή έρευνα που πραγματοποιήθηκε το 2010 στα 27 κράτη-μέλη και τη Νορβηγία. Η έρευνα αποκαλύπτει ευρύ φάσμα

συμπτωμάτων τα οποία μπορεί να απορρέουν από εργασιακό άγχος για το άτομο, από ήπια κατάθλιψη και άγχος έως μακροχρόνια προβλήματα ψυχικής υγείας και σοβαρότατες ασθένειες όπως στεφανιαία νόσος.

Χαρακτηριστική είναι η περίπτωση της Πορτογαλίας όπου φαίνεται να υπάρχει στατιστική συσχέτιση μεταξύ μίας θετικής αντίληψης για την υγεία και της αντίληψης περί μη ύπαρξης της ανάγκης για μείωση των επιπέδων του στρες. Στην Αυστρία φαίνεται ότι οι εργαζόμενοι/ες που υφίστανται εργασιακό άγχος τείνουν να έχουν περισσότερα προβλήματα υγείας μεταξύ των οποίων πόνος στην μέση, πεπτικά προβλήματα και υψηλή αρτηριακή πίεση, σε σχέση με συναδέλφους τους που δεν υφίστανται εργασιακό άγχος. Στη Σουηδία σχετική έρευνα υποδεικνύει σύνδεση της έλλειψης ύπνου με το εργασιακό άγχος στο 1/3 των υποκειμένων της έρευνας. Στο Ηνωμένο Βασίλειο σχετική δημοσίευση αναφέρει ότι η παρατεταμένη έκθεση στο στρες μπορεί να οδηγήσει σε φυσικά συμπτώματα όπως είναι οι πονοκέφαλοι, η πρόσληψη ή η απώλεια βάρους, το άγχος, η εχθρότητα και η επιθετικότητα. Στην Ελλάδα, έρευνα του 1999 των Βελονάκη και Λαμπρόπουλου, αναφέρει, μεταξύ των επιπτώσεων του εργασιακού στρες, τα ακόλουθα: διαταραχές ύπνου, άγχος, κυκλοθυμία, σφίξιμο στο στήθος, πίεση στη μέση, τον αυχένα και το κεφάλι, μειωμένη libido, υπερδιέγερση, κόπωση, αυξημένο κάπνισμα και κατανάλωση οινοπνεύματος.

Αποκαλυπτικά είναι και τα ευρήματα των εθνικών ερευνών για το εργασιακό άγχος που εστιάζουν σε συγκεκριμένα επαγγέλματα. Στη Σλοβενία, για παράδειγμα, έρευνα σε εκπαιδευτικούς αποκάλυψε ότι στα σχετικά με το εργασιακό στρες προβλήματα περιλαμβάνονται η έλλειψη συγκέντρωσης και η γενική εξουθένωση. Στη Λιθουανία, έρευνα κατά τη διετία 2005-2006 σε νοσοκόμους έδειξε ότι το εργασιακό άγχος προκαλεί, μεταξύ άλλων, κατάθλιψη και άλλες συναισθηματικές αντιδράσεις. Στην Κύπρο, τέλος, έρευνα το 2003 αποκάλυψε ότι το εργασιακό άγχος μπορεί να επηρεάσει σε σημαντικό βαθμό συμπεριφορές των εργαζομένων οδηγώντας σε αυξημένη κατανάλωση οινοπνεύματος και σε αυξημένο κάπνισμα (Eurofound, 2010:18-19).

4.2 Επιπτώσεις του εργασιακού άγχους στον οργανισμό

Εκτός από τις επιπτώσεις του εργασιακού άγχους σε ατομικό επίπεδο, ιδιαίτερα σημαντικές είναι οι επιπτώσεις του και σε επίπεδο οργανισμού –με κυριότερη την απουσία από την εργασία. Άλλες επιπτώσεις είναι η μειωμένη παραγωγικότητα, η

μειωμένη εργασιακή δέσμευση και κινητοποίηση και η μειωμένη ποιότητα των παραγόμενων προϊόντων και υπηρεσιών. Επιπροσθέτως, η απουσία από την εργασία φαίνεται ότι μπορεί να επιδράσει αρνητικά στην οργανωσιακή απόδοση και την ικανότητα καινοτομίας εξαιτίας της μειωμένης απόδοσης των εργαζομένων και της μεγαλύτερης εναλλαγής προσωπικού (Eurofound, 2010:21).

Στον Οδηγό Εκστρατείας για τη διαχείριση του άγχους και των ψυχοκοινωνικών κινδύνων στην εργασία του Ευρωπαϊκού Οργανισμού για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, επισημαίνεται, επίσης, ότι στις αρνητικές συνέπειες του εργασιακού άγχους για τον οργανισμό συγκαταλέγονται η κακή συνολική επίδοση, το αυξημένο ποσοστό απουσίας από την εργασία, η τυπική παρουσία στην εργασία (εννοώντας τους/τις εργαζόμενους/ες που, αν και άρρωστοι/ες, εμφανίζονται στην εργασία χωρίς, ωστόσο, να μπορούν να λειτουργήσουν αποτελεσματικά) και τα αυξημένα ποσοστά ατυχημάτων και τραυματισμών. Μάλιστα, ως προς τη χρονική διάρκεια των απουσιών που οφείλονται στο εργασιακό άγχος, αναφέρεται ότι αυτή είναι μεγαλύτερη σε σχέση με τη χρονική διάρκεια των απουσιών που οφείλονται σε άλλους λόγους. Τέλος, επισημαίνεται ότι το εργασιακό άγχος μπορεί να αποτελεί αίτιο και για την πρόωρη συνταξιοδότηση (EU-OSHA,2013:5)

4.3 Επιπτώσεις του εργασιακού άγχους στην κοινωνία

Μία από τις σημαντικότερες επιπτώσεις του εργασιακού άγχους σε κοινωνικό επίπεδο είναι οι ημέρες εργασίας που χάνονται κάθε χρόνο εξαιτίας της απουσίας από την εργασία. Η απουσία από την εργασία συνεπάγεται κόστος για τους εργοδότες και για τα ασφαλιστικά συστήματα των κρατών. Στην περίπτωση, μάλιστα, που οι εργαζόμενοι/ες αδυνατούν να εργαστούν για μακροχρόνιες περιόδους, δημιουργείται επιπρόσθετο κόστος στα συστήματα κοινωνικής ασφάλισης που καλύπτουν περιπτώσεις αναπηρίας, ανικανότητας καθώς και την ανεργία. Στην Αυστρία έχει διαπιστωθεί ότι το εργασιακό άγχος ευθύνεται συχνά για την πρόωρη συνταξιοδότηση καθώς, ως κύριος λόγος για αυτήν σε εργαζομένους/ες γραφείου, θεωρούνται οι ψυχοκοινωνικές διαταραχές, οι οποίες και ευθύνονται για το 42% όλων των περιπτώσεων πρόωρης συνταξιοδότησης σε αυτήν την κατηγορία των εργαζομένων.

Κόστος εξαιτίας του εργασιακού άγχους προκύπτει και από την ανάγκη ιατρικής περίθαλψης και επανένταξης των εργαζομένων μετά από μακροχρόνια

αναρρωτική άδεια. Στη Γερμανία, για παράδειγμα, το κόστος της θεραπείας των ψυχολογικών και συμπεριφορικών διαταραχών υπολογίστηκε στα 26,7 εκ. για το 2006 ενώ το 2002 ήταν μικρότερο κατά 3,3 εκ. Στη Σουηδία τα εκτιμώμενα κόστη του εργασιακού άγχους θεωρείται ότι ανέρχονται στο 5% -10% του ΑΕΠ. Στη Δανία υπολογίζεται ότι περίπου 1.400 θάνατοι το χρόνο (2,5% των συνολικών θανάτων) μπορούν να αποδοθούν στο εργασιακό άγχος και, επιπλέον, το 6,8% των νοσηλειών, το 3,1% των επισκέψεων σε γιατρούς και το 18,9% των πρόωρων συνταξιοδοτήσεων (Eurofound, 2010:21-22).

Κεφάλαιο πέμπτο Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης

5.1 Εννοιολογικός προσδιορισμός

Η επαγγελματική εξουθένωση (Professional Burnout Syndrome) είναι ένα σύνδρομο εξάντλησης, σωματικής και ψυχικής, που εμφανίζεται όταν ο/η εργαζόμενος/η αποτυγχάνει επανειλημμένα να αντιμετωπίσει αγχογόνες καταστάσεις στον εργασιακό χώρο. Όπως επισημαίνουν οι Schaufeli & Buunk, πρόκειται για μία μεταφορά που χρησιμοποιείται για να περιγράψει μία διαδικασία ψυχικής εξουθένωσης παρόμοια με το σβήσιμο μίας φωτιάς ή ενός κεριού (Schaufeli & Buunk, 1996:311)

Σε πρώτη φάση το Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης (εφεξής Σ.Ε.Ε.) μελετήθηκε όχι τόσο ως ατομική αντίδραση στο στρες αλλά με όρους της συναλλαγής του υποκειμένου με τους άλλους στο πλαίσιο του χώρου εργασίας (Maslach et al, 2001:400). Τα πρώτα κείμενα σχετικά με το Σ.Ε.Ε. χρονολογούνται από το 1975 και προέρχονται από τον Freudenberger, έναν ψυχίατρο, ο οποίος εργαζόταν σε έναν εναλλακτικό οργανισμό υγείας, και την Maslach, κοινωνική Ψυχολόγο, η οποία μελετούσε τα συναισθήματα στον εργασιακό χώρο.

Ο Freudenberger το 1975 περιέγραψε τα συμπτώματα σωματικής και ψυχικής εξάντλησης σε επαγγελματίες υπηρεσιών ψυχικής υγείας και, γενικότερα, σε χώρους όπου δημιουργούνται στενές σχέσεις μεταξύ των επαγγελματιών και των ατόμων που έχουν την ανάγκη τους. Παρατήρησε ότι οι εργαζόμενοι/ες σταδιακά έχαναν το ενδιαφέρον και τις δυνάμεις τους, απογοητεύονταν, αποχωρούσαν από την εργασία ενώ, παράλληλα, εμφάνιζαν διάφορα σωματικά και ψυχολογικά συμπτώματα. Στο σχετικό άρθρο του επισημαίνει ότι πιθανοί/ές υποψήφιοι/ες για επαγγελματική εξουθένωση είναι όσοι/ες είναι αφοσιωμένοι/ες στην εργασία τους, νιώθουν έμφυτη την ανάγκη για προσφορά –η οποία συχνά είναι υπερβολική ή και μη ρεαλιστική- καθώς και όσοι/ες νιώθουν ανία στην εργασία τους (Freudenberger, 1975:161-162). Επισημαίνει, δε, ότι το ρήμα burn out απαντάται στο λεξικό ως αποτυχία, *εξάντληση εξαιτίας υπερβολικών απαιτήσεων σε ενέργεια, δύναμη ή πόρους* (ό.π:159).

Η έρευνα για το Σ.Ε.Ε. έχει τις ρίζες της στα επαγγέλματα παροχής φροντίδας και υπηρεσιών, στα οποία ο πυρήνας της εργασίας είναι η σχέση μεταξύ παρόχου και αποδέκτη. Η εμπειρική έρευνα για το burnout άρχισε να ακμάζει κατά

τη δεκαετία του '80 οπότε και μπορεί κανείς να διακρίνει 5 τάσεις: α) την σχεδόν παγκόσμια χρήση ενός περιορισμένου αριθμού προτυποποιημένων ερωτηματολογίων για το burnout (με κυρίαρχο το MBI της Maslach), β) την ανάπτυξη του ενδιαφέροντος για το burnout και εκτός των Η.Π.Α., γ) τη διατήρηση της εστίασης της έρευνας σε οργανωσιακούς παράγοντες και σε παράγοντες της εργασίας παρά σε ατομικούς παράγοντες και ε) τη βελτίωση στη μεθοδολογική προσέγγιση του burnout (Schaufeli & Buunt, 1996:313).

Όπως επισημαίνουν οι Schaufeli & Buunt, οι βασικοί ορισμοί για το burnout το περιγράφουν είτε σαν μία κατάσταση είτε σαν μία διαδικασία Στην πρώτη περίπτωση εντάσσεται ο ορισμός των Maslach & Jackson, οι οποίοι, το 1986, όρισαν το burnout ως

το σύνδρομο συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και μειωμένης προσωπικής επίτευξης, το οποίο μπορεί να εμφανιστεί μεταξύ υποκειμένων που εργάζονται, κατά κάποιον τρόπο, με ανθρώπους.

Επίσης ο μεταγενέστερος, ευρύτερος, ορισμός των Pines & Aronson, οι οποίοι, το 1988, το όρισαν ως

μία κατάσταση φυσικής, συναισθηματικής και ψυχικής εξάντλησης που προκαλείται από μακροχρόνια εμπλοκή σε καταστάσεις που είναι συναισθηματικά απαιτητικές.

Τέλος, ο Brill, το 1984 πρότεινε έναν λιγότερο γνωστό ορισμό:

Το burnout είναι μία διαμεσολαβούμενη από τις προσδοκίες και σχετική με την εργασία δυσλειτουργική κατάσταση δυσφορίας, σε ένα υποκείμενο χωρίς σοβαρή ψυχοπαθολογία, το οποίο α) λειτουργούσε για κάποιο χρονικό διάστημα επαρκώς και ικανοποιητικά όσον αφορά στην απόδοση και στο επίπεδο του συναισθήματός του στην ίδια κατάσταση εργασίας και το οποίο β) δεν πρόκειται να ανακάμψει στα πρωταρχικά επίπεδα χωρίς εξωτερική βοήθεια ή περιβαλλοντικό επανακαθορισμό.

Από τους πρώτους ορισμούς του burnout ως δυναμικής διαδικασίας είναι αυτός της Cherniss, η οποία το 1980 πρότεινε ότι

Το πρώτο στάδιο περιλαμβάνει μία ανισορροπία πόρων και απαιτήσεων (stress). Το δεύτερο στάδιο είναι η άμεση, βραχυχρόνια συναισθηματική κόπωση και εξάντληση (strain). Το τρίτο στάδιο αποτελείται από έναν αριθμό αλλαγών στη στάση και τη συμπεριφορά, όπως είναι μία τάση αντιμετώπισης των πελατών με απόμακρο και μηχανικό τρόπο ή μία κυνική ενασχόληση με την ατομική ικανοποίηση των αναγκών.

Οι Edelwich & Brodsky, την ίδια περίοδο, περιγράφουν το burnout ως μία διαδικασία αυξανόμενης διάψευσης των προσδοκιών, την σταδιακή απώλεια του ιδεαλισμού, της ενέργειας και του σκοπού που βιώνουν οι εργαζόμενοι/ες στα επαγγέλματα που σχετίζονται με την παροχή φροντίδας, ως αποτέλεσμα των συνθηκών της εργασίας τους (Schaufeli & Buunt, 1996:314-316).

Οι Weber & Jaekel-Reinhart, εξάλλου, επισημαίνουν την απουσία ενός κοινώς αποδεκτού ορισμού για το burnout (Weber & Jaekel-Reinhart, 2000:512) ενώ ο Truchot επισημαίνει ότι για το Σ.Ε.Ε. έχουν κατά καιρούς δοθεί διάφοροι ορισμοί, οι κυριότεροι από αυτούς παρατίθενται στη συνέχεια.

Πίνακας 8. Ορισμοί του Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης

-
- Μία κατάσταση κόπωσης και απελπισίας, κατάθλιψης, προξενούμενης από την προσήλωση σε έναν σκοπό, έναν τρόπο ζωής ή μία σχέση, τα οποία απέτυχαν στο να επιφέρουν τα επιθυμητά αποτελέσματα (Freudenberger & Richelson, 1980).
 - Μία διαδικασία κατά την οποία ένας/μία επαγγελματίας που ήταν προηγουμένως δεσμευμένος/η, αποδεσμεύεται από την εργασία του/της εξαιτίας του στρες και των πιέσεων που αισθάνεται. Cherniss, 1980).
 - (Το burnout) χαρακτηρίζεται από μία φυσική εξάντληση, από συναισθήματα αδυναμίας και απελπισίας, από μία συναισθηματική αποστράγγιση και από την ανάπτυξη μίας αρνητικής έννοιας για τον εαυτό καθώς και αρνητικών στάσεων απέναντι στην εργασία, τη ζωή και τους άλλους ανθρώπους (Pines, Aronson & Kafry, 1981).
 - Το burnout είναι ένα σύνδρομο συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και μείωσης της προσωπικής επίτευξης που εμφανίζεται στα υποκείμενα που εμπλέκονται επαγγελματικά με άλλους (Maslach & Jackson, 1981).
 - Το burnout είναι μία απάντηση στο χρόνιο συναισθηματικό στρες και έχει τρεις διαστάσεις: α) τη συναισθηματική ή φυσική εξάντληση, β) τη μείωση της παραγωγικότητας και γ) την αποπροσωποποίηση (Perlman & Hartman, 1982).
 - Μία σταδιακή απώλεια του ιδεαλισμού, της ενέργειας και των στόχων, η οποία γίνεται αισθητή από τα υποκείμενα στα επαγγέλματα φροντίδας εξαιτίας της εργασίας τους (Sturgess & Poulsen, 1983).
 - Μία κατάσταση εξάντλησης που προκύπτει εξαιτίας της ενασχόλησης με άτομα στο πλαίσιο συναισθηματικά απαιτητικών καταστάσεων (Johnson & Stone, 1987)
 - Μία κατάσταση φυσικής, συναισθηματικής και διανοητικής εξάντλησης που
-

προξενείται από τη μακροχρόνια εμπλοκή σε καταστάσεις συναισθηματικά απαιτητικές (Pines & Aronson, 1988).

- Το burnout αναφέρεται σε ένα συνδυασμό σωματικής κόπωσης, συναισθηματικής εξάντλησης και διανοητικής ατονίας (Shirom, 1989).
- Το burnout εμφανίζεται όταν η συνειδητοποίηση ενός ενεργητικού ρόλου, προσδιοριστικού για τον εαυτό, απειλείται ή διακόπτεται ενώ κανένας εναλλακτικός ρόλος δεν είναι διαθέσιμος (Hallsten, 1993).

Σημείωση: Πηγή: Επιλογή και μετάφραση από Truchot, 2004, Epuisement professionnel et burnout, Dunod, Paris, p. 19

5.2 Δημογραφικά χαρακτηριστικά και εκδηλώσεις του Σ.Ε.Ε.

Οι Schaufeli & Buunk, σε αναφορά τους στα ευρήματα των ερευνών για το burnout, επισημαίνουν ότι, όσον αφορά στα δημογραφικά χαρακτηριστικά, στις Η.Π.Α. φαίνεται να είναι συχνότερο σε νεότερους υπαλλήλους της ηλικιακής κατηγορίας 30-40 ενώ στις ευρωπαϊκές χώρες απαντάται με μεγαλύτερη συχνότητα σε μεγαλύτερες ηλικιακές ομάδες. Δεν έχουν βρεθεί σημαντικές διαφορές μεταξύ των δύο φύλων εκτός από τη διάσταση της αποπροσωποποίησης, η οποία είναι υψηλότερη στους άνδρες. Το burnout συνδέεται με υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο ενώ είναι συχνότερο σε ανθρώπους που ζουν μόνοι τους (Schaufeli & Buunk, 1996:320).

Υπάρχουν ενδείξεις ότι το burnout συνδέεται με την υποκειμενική αντίληψη του ατόμου για τον εργασιακό φόρτο καθώς και με προβλήματα αναφορικά με το ρόλο του εργαζομένου όπως ασάφεια ή σύγκρουση ρόλων. Επίσης με την έλλειψη αυτονομίας, τη γραφειοκρατική δομή του οργανισμού και με την παρουσία συναισθηματικά απαιτητικών σχέσεων με αποδέκτες (ό.π.:321).

Εξάλλου το burnout φαίνεται να συνδέεται με την εργασιακή δυσαρέσκεια, την αυξημένη επιθυμία παραίτησης από την εργασία και την χαμηλή εργασιακή δέσμευση καθώς και με μη ρεαλιστικές ή υψηλές προσδοκίες από την εργασία. Αμβλύνεται από την κοινωνική υποστήριξη ενώ συνδέεται θετικά με χαμηλή συνοχή της ομάδας και με την ύπαρξη διαπροσωπικών συγκρούσεων στην εργασία. Επίσης παρουσιάζει θετική συσχέτιση με εργασιο-κεντρικό παρά με κοινωνικο-κεντρικό στυλ ηγεσίας. Τέλος, φαίνεται να υπάρχει σύνδεση συγκεκριμένων χαρακτηριστικών της προσωπικότητας με το burnout, όπως είναι η έλλειψη ανθεκτικότητας, η εξωτερική έδρα ελέγχου, η συμπεριφορά τύπου Α, η χαμηλή αυτοεκτίμηση και ο νευρωτισμός (ό.π.:322).

Οι Schaufeli & Buunk υποστηρίζουν ότι είναι μάλλον ασαφές το τι αποτελεί σύμπτωμα και τι συνέπεια του burnout, επισημαίνουν ότι και τα δύο, ωστόσο –συμπτώματα και συνέπειες- μπορούν να θεωρηθούν ως εκδηλώσεις του φαινομένου. Στις ψυχικές εκδηλώσεις καταρχήν -τα ευρήματα για τις οποίες προκύπτουν κατά βάση από αυτό-αξιολογήσεις των ατόμων- περιλαμβάνονται πονοκέφαλοι, ναυτία, μυϊκοί πόνοι, σεξουαλικά προβλήματα, διαταραχές ύπνου, απώλεια όρεξης, δυσκολία στην αναπνοή καθώς και ψυχοσωματικά προβλήματα όπως έλκη, γαστρεντερικές διαταραχές, στεφανιαία νόσος, παρατεταμένα κρυολογήματα και γρίπη.

Στο επίπεδο της συμπεριφοράς παρατηρούνται υπερδραστηριότητα, βίαια ξεσπάσματα, κατανάλωση καφέ, οινοπνεύματος και χρήση ουσιών. Επίσης διαπροσωπικά προβλήματα κοινωνικής φύσεως με τους αποδέκτες της εργασίας, τους/τις συναδέλφους, τους/τις προϊσταμένους/ες και τους/τις υφισταμένους/ες αλλά και τάση μεταφοράς των προβλημάτων της εργασίας στο σπίτι.

Στο επίπεδο των στάσεων μπορεί κανείς να διακρίνει την έλλειψη «ανθρωπιάς», την αποστασιοποίηση, την αδιαφορία και τον κυνισμό απέναντι στους αποδέκτες της εργασίας ενώ εκδηλώσεις παρατηρούνται και σε οργανωσιακό επίπεδο, όπως είναι η πρόθεση παραίτησης από την εργασία, η κινητικότητα του προσωπικού και η απουσία από την εργασία, η χαμηλή ατομική απόδοση καθώς και προσωπικοί τραυματισμοί και ατυχήματα (ό.π. 324-325).

Ο Truchot παραθέτει ως χαρακτηριστικό παράδειγμα του burnout την τάση των γιατρών να μην απαντούν στις ερωτήσεις των ασθενών, να τους παραμελούν συστηματικά και να διαπράττουν λάθη, τα οποία δεν μπορούν να αποδοθούν στην έλλειψη γνώσης ή εμπειρίας. Τέλος, κάποιες έρευνες υποστηρίζουν ότι το Σ.Ε.Ε. επηρεάζει σημαντικά και τη διαδικασία της λήψης αποφάσεων: σχετική έρευνα του Truchot το 2003 απέδειξε ότι γιατροί με αυξημένο βαθμό συναισθηματικής εξάντλησης τείνουν να λαμβάνουν, απέναντι στους ασθενείς, αποφάσεις λιγότερο κοστοβόρες από άποψη χρόνου, ενέργειας και μελλοντικών επενδύσεων (Truchot, 2004:31,32).

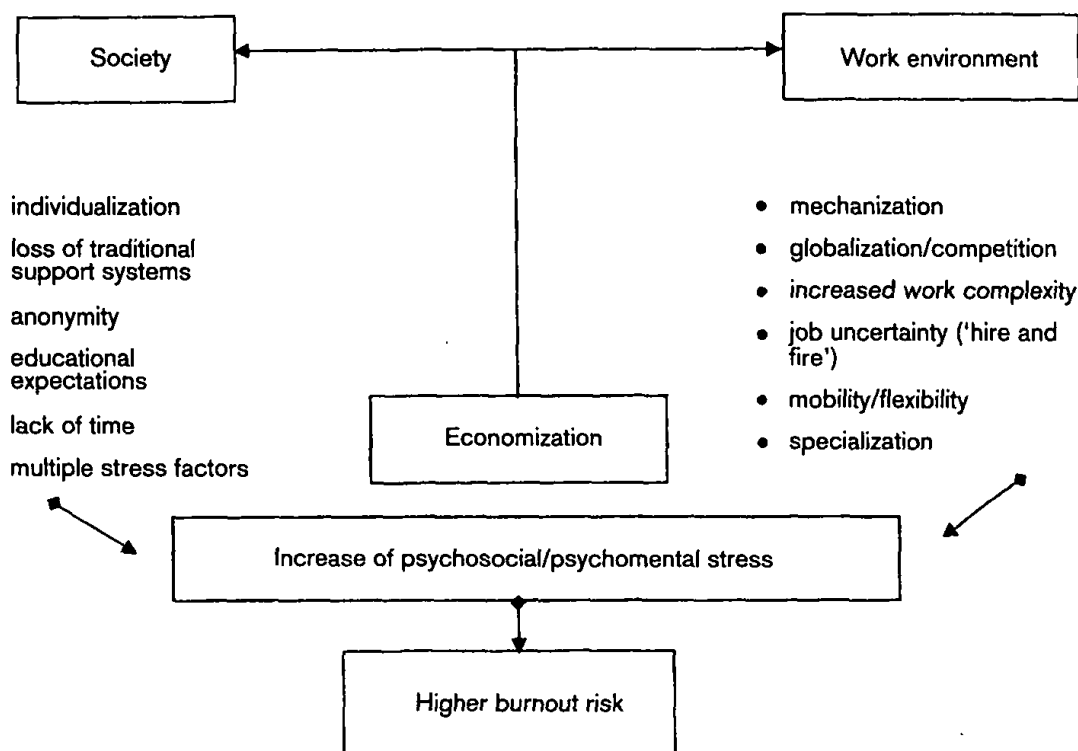
Η Kahill υποστηρίζει ότι τα δεδομένα της εμπειρικής έρευνας επιτρέπουν τις ακόλουθες γενικεύσεις:

1. Υπάρχουν επαρκείς ενδείξεις ότι το burnout συνδέεται με χαμηλό επίπεδο υγείας αν και όχι με συγκεκριμένες ασθένειες και συμπτώματα
2. Μεταξύ των συναισθηματικών συμπτωμάτων η κατάθλιψη συνδέεται πιο συστηματικά με το burnout
3. Τα συμπεριφορικά συμπτώματα, τα οποία συνδέονται πιο ξεκάθαρα με το burnout περιλαμβάνουν την κινητικότητα του προσωπικού και πιθανόν και άλλες μη παραγωγικές συμπεριφορές στην εργασία
4. Οι αρνητικές στάσεις έχουν συνδεθεί με το burnout περισσότερο στον τομέα της εργασιακής ικανοποίησης (Kahill, 1988:292)

5.3 Το Σ.Ε.Ε. ως ασθένεια των σύγχρονων κοινωνιών

Οι Weber & Jaekel Reinhart επισημαίνουν ότι οι αλλαγές στην κοινωνία και την εργασία οδήγησαν όχι μόνο σε μεταβαλλόμενες απαιτήσεις αλλά επίσης και σε μία αδιαμφισβήτητη αύξηση του ψυχοσωματικού και ψυχοκοινωνικού στρες και προτείνουν το ακόλουθο μοντέλο, το οποίο στην ουσία συνδέει το Σ.Ε.Ε. με τις συνθήκες ζωής στις σύγχρονες κοινωνίες. Όπως μπορεί κανείς να διαπιστώσει από το ακόλουθο σχήμα, οι «κρίσιμες» μεταβλητές που σχετίζονται με την κοινωνία είναι η ατομικοποίηση, η απώλεια των παραδοσιακών συστημάτων υποστήριξης, η ανωνυμία, οι εκπαιδευτικές προσδοκίες, η έλλειψη χρόνου και η ποικιλία στρεσογόνων παραγόντων. Από την άλλη μεριά, υπάρχουν «κρίσιμες» μεταβλητές που σχετίζονται με το εργασιακό περιβάλλον, όπως είναι η μηχανοποίηση, η παγκοσμιοποίηση και ο ανταγωνισμός, η αυξημένη εργασιακή πολυπλοκότητα, η εργασιακή ανασφάλεια, η κινητικότητα και οι ελαστικές μορφές εργασίας και η εξειδίκευση. Ο συνδυασμός των μεταβλητών που προέρχονται αφενός από την κοινωνία αφετέρου από το εργασιακό περιβάλλον θεωρείται υπεύθυνος για την αύξηση του ψυχοκοινωνικού και ψυχικού στρες και, κατά συνέπεια, για τη δημιουργία μεγαλύτερου κινδύνου για την εκδήλωση Σ.Ε.Ε.

Σχήμα 8. Το Σ.Ε.Ε. ως ασθένεια των σύγχρονων κοινωνιών



Σημείωση : Πηγή: Αναπαράγωγή από Weber, A., Jaekel-Reinhart, A. 2000. Burnout syndrome: a disease of modern society? *Occupational Medicine*, Vol. 50, No 7, p. 513.

5.4 Διαφορά μεταξύ Σ.Ε.Ε. και εργασιακού στρες

Το Σ.Ε.Ε. εμφανίζει σε ένα βαθμό κοινές εκδηλώσεις με το εργασιακό στρες, πρόκειται, ωστόσο, για δύο σαφώς διακριτές καταστάσεις. Οι κυριότερες διαφορές μεταξύ των δύο περιγράφονται στη συνέχεια.

- Το στρες είναι γενικός όρος που αναφέρεται σε μία σταδιακή διαδικασία προσαρμογής, η οποία συνοδεύεται από ψυχολογικά και φυσιολογικά συμπτώματα. Αντίθετα, το Σ.Ε.Ε. μπορεί να θεωρηθεί ως το τελικό στάδιο σε μία ρήξη στην προσαρμογή, η οποία απορρέει από την επί μακρόν ανισορροπία μεταξύ απαιτήσεων και διαθέσιμων πόρων και, κατά συνέπεια, από παρατεταμένο στρες.
- Το Σ.Ε.Ε. περιλαμβάνει την ανάπτυξη αρνητικών στάσεων και συμπεριφορών απέναντι στους αποδέκτες της εργασίας (πελάτες, ασθενείς, κ.τ.λ.), την εργασία και τον οργανισμό ενώ το εργασιακό στρες δεν συνοδεύεται απαραίτητως από τέτοιου είδους στάσεις και συμπεριφορές.

- Υποστηρίζεται ότι ο καθένας μπορεί να βιώσει στρες ενώ το Σ.Ε.Ε. το βιώνουν μόνο όσοι/ες ξεκίνησαν την καριέρα τους με ενθουσιασμό, υψηλούς στόχους και προσδοκίες. Όσοι/ες δεν έχουν τέτοιου είδους προσδοκίες θα βιώσουν εργασιακό στρες αντί για Σ.Ε.Ε. (Schaufeli & Buunt, 1996:317).

Άλλες διαφορές μεταξύ εργασιακού στρες και Σ.Ε.Ε. είναι ότι στο μεν εργασιακό στρες τα συναισθήματα οξύνονται ενώ στο Σ.Ε.Ε. τείνουν να αμβλύνονται, το εργασιακό στρες χαρακτηρίζεται από την υπερεμπλοκή του ατόμου σε αντίθεση με το Σ.Ε.Ε. που χαρακτηρίζεται από την αποστασιοποίηση του ατόμου και, τέλος, ενώ στο εργασιακό στρες κυρίαρχη είναι η σωματική φθορά, στο Σ.Ε.Ε. πρωταρχικής σημασίας είναι η συναισθηματική φθορά του ατόμου.

Την εννοιολογική διάκριση μεταξύ Σ.Ε.Ε. και εργασιακού άγχους επιβεβαιώνει, εξάλλου, έρευνα των Pines & Keinan, η οποία έλαβε χώρα σε δείγμα 1.182 Ισραηλινών αστυνομικών κατά τη διάρκεια μίας παλαιστινιακής εξέγερσης. Συγκεκριμένα, οι στρεσογόνοι παράγοντες, στο πλαίσιο της έρευνας, φάνηκε ότι συνδέονταν περισσότερο με την ένταση (strain) απ' ό,τι με το Σ.Ε.Ε. ενώ, αντιθέτως, η έννοια της σπουδαιότητας της εργασίας για τα υποκείμενα φάνηκε να συνδέεται περισσότερο με το Σ.Ε.Ε. απ' ό,τι με την ένταση. Το Σ.Ε.Ε. βρέθηκε ότι συνδέεται περισσότερο με μεταβλητές όπως είναι η έλλειψη ικανοποίησης από την εργασία, η επιθυμία παραίτησης από την εργασία, σωματικά και συναισθηματικά συμπτώματα καθώς και με τα αντιλαμβανόμενα επίπεδα απόδοσης των ατόμων (Pines & Keinan, 2005:625).

Κεφάλαιο έκτο **Διαχείριση εργασιακού άγχους**

6.1 Είδη παρεμβάσεων για την διαχείριση του εργασιακού άγχους

Ο Dennis Jaffe, το 1995, υποστήριξε αναφορικά με το ζήτημα της δυνατότητας ή μη να συμβαδίσει η προσωπική υγεία και ευεξία με την αποδοτικότητα του οργανισμού, ότι ένας υγιής οργανισμός θα προάγει την υγεία τόσο για τους/τις εργαζόμενους/ες όσο και για τους ανθρώπους αλλά και τις κοινότητες που «αγγίζει» (Jaffe, 1995:13).

Υπάρχουν τρεις κατηγορίες παρεμβάσεων σε οργανωσιακό επίπεδο για την αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους: α) παρεμβάσεις σε πρωτοβάθμιο επίπεδο β) παρεμβάσεις σε δευτεροβάθμιο επίπεδο και γ) παρεμβάσεις σε τριτοβάθμιο επίπεδο.

Στο πλαίσιο του πρωτοβάθμιου επιπέδου παρέμβασης, το εργασιακό άγχος αντιμετωπίζεται μέσω μέτρων πρόληψης καθώς και μέσω τεχνικών που αποσκοπούν στην εξασφάλιση της ευεξίας των εργαζομένων. Το πρωτοβάθμιο επίπεδο παρέμβασης μπορεί να περιλαμβάνει τον επανασχεδιασμό της εργασίας ή/και του οργανωσιακού περιβάλλοντος, την καθιέρωση ελαστικών προγραμμάτων εργασίας, την ενθάρρυνση της συμμετοχής των εργαζομένων στη διοίκηση, την ανάλυση των εργασιακών ρόλων και τον καθορισμό στόχων, την καθιέρωση δίκαιων εργασιακών πολιτικών, μεταξύ άλλων.

Στο πλαίσιο του δευτεροβάθμιου επιπέδου παρέμβασης, το οποίο εστιάζει στο άτομο, επιδιώκεται η εκπαίδευση στη διαχείριση του στρες μέσω διάφορων τεχνικών όπως είναι, για παράδειγμα, τεχνικές χαλάρωσης, η εκπαίδευση στη διαχείριση του χρόνου και οι γνωστικές στρατηγικές αντιμετώπισης, μεταξύ άλλων.

Το τριτοβάθμιο επίπεδο επικεντρώνεται στη θεραπεία της προξενούμενης από το στρες δυσφορίας μέσω συμβουλευτικών προγραμμάτων για την υποστήριξη των εργαζομένων, ακόμη και μέσω της παραπομπής, όταν αυτό κρίνεται αναγκαίο, για ιατρική βοήθεια μέσω του ιατρικού τμήματος του οργανισμού (Αντωνίου, 2006:151,154).

Οι παρεμβάσεις για την αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους μπορεί να επικεντρώνονται στο άτομο, στον οργανισμό ή στη διεπαφή μεταξύ των δύο. Όπως επισημαίνει ο Semmer, οι περισσότερες παρεμβάσεις επιδιώκουν να αλλάξουν τον/την εργαζόμενο/η μάλλον παρά το εργασιακό περιβάλλον (στο Work Stress

interventions and their effectiveness: a literature review, 2003, Van den Bossche, p. 2).

Οι πιο συνηθισμένες παρεμβάσεις που αφορούν στο άτομο είναι οι ακόλουθες:

Ψυχολογική χαλάρωση/διαλογισμός. Η μέθοδος αυτή, η οποία αποτελείται από τρεις γνωστικές διαδικασίες, την επικέντρωση, την παθητικότητα και τη δεκτικότητα, έχει περιγραφεί από τον Tsai το 1993 (Van Den Bossche,2003:7). Το άτομο σταδιακά α) επικεντρώνεται στην ικανότητα να αναγνωρίσει, διαφοροποιήσει και να διατηρήσει την προσοχή του στραμμένη σε απλά ερεθίσματα για μία παρατεταμένη χρονική περίοδο β) σταματάει τη μη αναγκαία προσανατολισμένη σε στόχους αναλυτική δραστηριότητα γ) δέχεται και ανέχεται εμπειρίες που είναι αβέβαιες, μη οικείες ή παράδοξες.

Γνωστικές-συμπεριφορικές προσεγγίσεις. Στοχεύουν στην αλλαγή των γνωσιακών συνθηκών και στην ενδυνάμωση των δεξιοτήτων αντιμετώπισης, όπως είναι, για παράδειγμα, ο «εμβολιασμός» στο στρες. Αυτός συνίσταται σε τρία στάδια εκπαίδευσης: στο πρώτο στάδιο το άτομο μαθαίνει να εκτιμάει τη φύση του στρες και των επιδράσεών του. Στο δεύτερο στάδιο μαθαίνει δεξιότητες, τις οποίες προβάρει, με απώτερο σκοπό την ανάπτυξη και την εφαρμογή ενός ρεπερτορίου στρατηγικών αντιμετώπισης των στρεσογόνων καταστάσεων. Στο τρίτο στάδιο εφαρμόζει τις νέο-αποκτηθείσες δεξιότητες σε καταστάσεις παρόμοιες με αυτές που συναντά στο πλαίσιο του εργασιακού περιβάλλοντος.

Υποστηρικτικά προγράμματα για τους/τις εργαζόμενους/ες. Προέρχονται ως πρακτική από τις Η.Π.Α. και στοχεύουν στη βελτίωση της υγείας και της ευεξίας των εργαζομένων σε έναν οργανισμό μέσω της παροχής υποστήριξης στους/τις εργαζόμενους/ες αναφορικά με προσωπικά προβλήματα που μειώνουν την εργασιακή απόδοση και θέτουν σε κίνδυνο την υγεία τους. Το κόστος τους το επωμίζεται, κατά βάση, ο εργοδότης.

Παρεμβάσεις που στοχεύουν στην αλλαγή του εργασιακού περιβάλλοντος. Πρόκειται για τις περιπτώσεις κατά τις οποίες το ίδιο το άτομο επιχειρεί να αλλάξει το εργασιακό του περιβάλλον είτε μετακινούμενο σε μία λιγότερο απαιτητική εργασία είτε μετακινούμενο σε έναν λιγότερο απαιτητικό οργανισμό.

Φυσιολογική χαλάρωση. Πρόκειται για τεχνικές προοδευτικής μυϊκής χαλάρωσης μέσω ειδικά στοχευμένων ασκήσεων (ό.π.:9-12).

Στις οργανωσιακές παρεμβάσεις συγκαταλέγονται οι παρεμβάσεις εκείνες που στοχεύουν στην αλλαγή οργανωσιακών χαρακτηριστικών. Πρόκειται για παρεμβάσεις που στοχεύουν στην αλλαγή της οργανωσιακής δομής και των διαδικασιών (συστήματα αμοιβής, επιλογής και τοποθέτησης), στην εκπαίδευση και στα συστήματα επαγγελματικής ανάπτυξης, στην πολιτική κινητικότητας του προσωπικού, στην ανάπτυξη υπηρεσιών υγείας και στην πολιτική που αφορά στην εργονομία στον χώρο εργασίας. Οι κυριότερες από αυτές είναι οι εξής:

Παρεμβάσεις που στοχεύουν στην αλλαγή των χαρακτηριστικών του ρόλου. Εδώ εμπίπτει ο επανακαθορισμός ρόλων, η μείωση του εργασιακού φόρτου, η αύξηση της συμμετοχής των εργαζομένων στη λήψη των αποφάσεων και η μείωση της σύγκρουσης ρόλων.

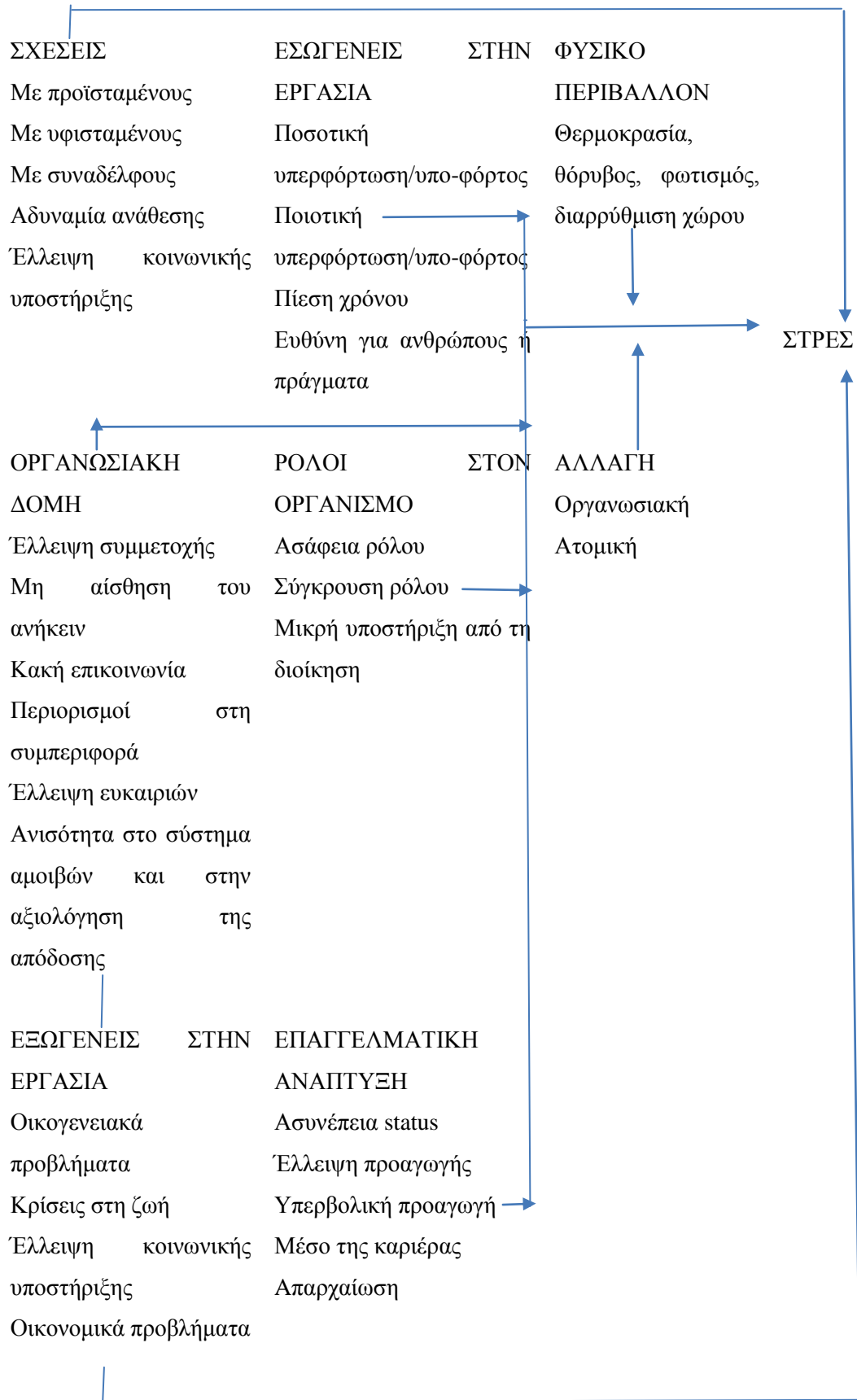
Παρεμβάσεις που στοχεύουν στην αλλαγή των χαρακτηριστικών της εργασίας. Τέτοιου είδους παρεμβάσεις καθίστανται δυνατές μέσω του επανακαθορισμού των εργασιών με βάση τις ικανότητες και τις προτιμήσεις των εργαζομένων στη διαδικασία της επιλογής και της τοποθέτησης του προσωπικού καθώς και μέσω της παροχής εκπαιδευτικών προγραμμάτων με στόχο την ενδυνάμωση των δεξιοτήτων των εργαζομένων και την προσωποποιημένη μεταχείρισή τους.

Στις παρεμβάσεις σε επίπεδο διεπαφής ατόμου-οργανισμού συμπεριλαμβάνεται κυρίως η αύξηση της κοινωνικής υποστήριξης στην εργασία. Οι παρεμβάσεις αυτές εστιάζουν στην ενδυνάμωση της κοινωνικής υποστήριξης στον χώρο της εργασίας μέσω της χρήσης ομάδων υποστήριξης που αποτελούνται από συναδέλφους και οι οποίες αποβλέπουν όχι τόσο στην αλλαγή των ατομικών χαρακτηριστικών όσο στη βελτίωση της σχέσης ανάμεσα στους/τις εργαζόμενους/ες και τον οργανισμό. Η ομάδα συνέρχεται προκειμένου να επιλύσει κοινά προβλήματα, να παράσχει αμοιβαία υποστήριξη και να βοηθήσει στη βελτίωση των δεξιοτήτων. Όπως επισημαίνουν ο Ivancevich και οι συνεργάτες του, άλλες παρεμβάσεις αυτής της κατηγορίας στοχεύουν, για παράδειγμα, στη βελτίωση του ταιριάσματος των απαιτήσεων της εργασίας με την ιδιοσυγκρασία των εργαζομένων (ό.π.:13).

Ο Brief και οι συνεργάτες του παρουσιάζουν ένα περιεκτικό μοντέλο για την οργανωσιακή στρατηγική αντιμετώπισης του στρες. Επισημαίνουν ότι η τελευταία

αποσκοπεί στο να εξαλείψει, να βελτιώσει ή να αλλάξει τους στρεσογόνους παράγοντες του εργασιακού περιβάλλοντος ή στο να τροποποιήσει την αντίδραση των εργαζομένων απέναντι στις στρεσογόνες καταστάσεις. Η οργανωσιακή στρατηγική για την αντιμετώπιση του στρες μπορεί να εφαρμοσθεί από ολόκληρο τον οργανισμό, από ένα τμήμα του ή ακόμη και από έναν/μία συγκεκριμένο/η manager προς τους/τις υφισταμένους/ες του. (Brief et al, 1981:115). Επισημαίνουν, επίσης, ότι η στρατηγική αυτού του είδους θα πρέπει να εφαρμόζεται παράλληλα με ατομικές στρατηγικές διαχείρισης του εργασιακού άγχους (ό.π.:116).

Σχήμα 9. Οργανωσιακό στρες : Στόχοι στρατηγικής για τη διοίκηση



Σημείωση; Πηγή: Μετάφραση από Brief et al, (1981). *Managing job stress*. Little, Brown and Company, p.117.

Στο σχήμα απεικονίζονται οι στόχοι στρατηγικής για τη διοίκηση που αφορούν στην αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους. Οι 6 στόχοι στρατηγικής που σχετίζονται με την οργανωσιακή ζωή είναι η έλλειψη συμμετοχής, η μη αίσθηση του ανήκειν, η κακή επικοινωνία, οι περιορισμοί στη συμπεριφορά των εργαζομένων, η έλλειψη ευκαιριών και η ανισότητα στο σύστημα αμοιβών και στην αξιολόγηση της απόδοσης. Ενδεικτικές στρατηγικές αντιμετώπισης αποτελούν τα εξής:

Διευκρίνιση των πολιτικών αναφορικά με τις μετακινήσεις και τις προαγωγές

Αποκέντρωση και αυξημένη συμμετοχή

Αλλαγή στην επιλογή και την εφαρμογή πολιτικών

Αλλαγή στα συστήματα αμοιβής

Εκπαίδευση και προγράμματα ανάπτυξης για του/τις εργαζόμενους/ες

Σύστημα αξιολόγησης της απόδοσης

Ανάπτυξη και χρησιμοποίηση παροδικών και μόνιμων ομάδων εργασίας

Αλλαγές στην πολιτική της κινητικότητας

Ανασχεδιασμός της οργάνωσης

Αλλαγή στην πολιτική συνταξιοδότησης (ό.π:120-121).

Οι στόχοι στρατηγικής που σχετίζονται με τους ρόλους εντός του οργανισμού περιλαμβάνουν κυρίως την ασάφεια και τη σύγκρουση ρόλων και την περιορισμένη υποστήριξη από τη διοίκηση. Ενδεικτικές στρατηγικές αντιμετώπισης αποτελούν τα εξής:

Αλλαγή στις δραστηριότητες στο πλαίσιο των ρόλων

Αλλαγή στον ορισμό των ρόλων

Αλλαγή στους διαθέσιμους πόρους για την εκπλήρωση των ρόλων

Αύξηση της συμμετοχής των εργαζομένων

Αλλαγή στις επικοινωνίες

Συστηματοποίηση των διαδικασιών για αντιμετώπιση του στρες όταν προκύπτει (π.χ. να δίνεται στο άτομο η δυνατότητα να συγκαλεί όσους/ες του δίνουν αντιφατικά μηνύματα)

Αποσαφήνιση των προτύπων της αξιολόγησης της απόδοσης, καθορισμός στόχων και παροχή ανατροφοδότησης (ό.π.: 124).

Στους στόχους στρατηγικής που αφορούν στις σχέσεις εντός του οργανισμού περιλαμβάνονται οι σχέσεις με υφισταμένους/ες, προϊσταμένους/ες, συναδέλφους, η αδυναμία ανάθεσης αρμοδιοτήτων και η έλλειψη κοινωνικής υποστήριξης. Ενδεικτικές στρατηγικές αντιμετώπισης αποτελούν τα εξής:

Εκπαίδευση στην αποτελεσματική επικοινωνιακή συμπεριφορά από τη διοίκηση

Ανάπτυξη δεξιοτήτων ανάθεσης

Ανάπτυξη συνεκτικών ομάδων εργασίας

Επιλογή και στρατολόγηση νέων υπαλλήλων

Ανάπτυξη της αυτονομίας της ομάδας

Αύξηση των διαπροσωπικών δεξιοτήτων και της ευαισθησίας στη σχέση με τους/τις επιβλέποντες/ουσες, τους/τις συναδέλφους και τους/τις υπαλλήλους (ό.π.: 133).

Οι στόχοι στρατηγικής που σχετίζονται με παράγοντες εσωγενείς στην εργασία περιλαμβάνουν τον ποσοτικό και τον ποιοτικό εργασιακό φόρτο, τον ποσοτικό και τον ποιοτικό υπο-φόρτο, την πίεση χρόνου και την ύπαρξη ευθύνης για άλλους ανθρώπους ή αντικείμενα. Ιδιαίτερα σημαντική, μεταξύ των προαναφερόμενων παραγόντων, είναι η πίεση του χρόνου. Η ανάγκη για διαχείριση του χρόνου προκύπτει από την αρχή του Pareto -γνωστή και ως κανόνας 80-20- και υποστηρίζει ότι το 80% των αποτελεσμάτων προκύπτουν από το 20% των μέσων ή των αιτίων. Διαφορετικά, σε κάθε κατάσταση, λίγοι είναι οι ζωτικοί παράγοντες (20%) και πολλοί (80%) οι επουσιώδεις.

Στο πλαίσιο του εργασιακού περιβάλλοντος αυτό σημαίνει ότι το 80% των δραστηριοτήτων στις περισσότερες εργασίες είναι υπεύθυνο για μόλις το 20% των αποτελεσμάτων. Με άλλα λόγια, οι περισσότεροι/ες εργαζόμενοι/ες περνούν το 80% του χρόνου τους σε καθήκοντα που σχετίζονται μόλις με το 20% των αποτελεσμάτων της συνολικής εργασίας (Stewart, 1978, Lakein, 1973 στο *Managing job stress*, 1981:149). Ως εκ τούτου, η συνειδητοποίηση των καθηκόντων της εργασίας, της εξουσίας και της ευθύνης, των δεξιοτήτων, των αναγκών και των ικανοτήτων όλου

του προσωπικού αλλά και ο τρόπος κατανομής του χρόνου, αποκτούν βαρύνουσα σημασία στο πλαίσιο του χώρου εργασίας (Breif et al, 1981:149).

Οι στόχοι στρατηγικής που σχετίζονται με την επαγγελματική ανάπτυξη περιλαμβάνουν την ασυνέπεια στο status, την έλλειψη προαγωγής ή την υπερβολική προαγωγή, την απαρχαίωση και το στάδιο της μέσης της καριέρας. Ενδεικτικές στρατηγικές αντιμετώπισης αποτελούν τα εξής:

Στρατηγικές που αφορούν στους στόχους και την αυτό-επίγνωση της αξίας

Συνειδητοποίηση εκ μέρους του οργανισμού των ικανοτήτων και δεξιοτήτων των εργαζομένων

Ανάλυση των χαρακτηριστικών της εργασίας και του εργασιακού φόρτου και σύνδεσή τους με προοπτικές προαγωγής

Δημιουργία ενός ευέλικτου συστήματος προαγωγής με δυνατότητα διαφορετικών κατευθύνσεων (ανοδική, καθοδική κ.ά.) (ό.π.: 153-154).

Το ζήτημα της απαρχαίωσης, ιδιαίτερα, απαιτεί δράσεις όπως είναι η εκπαίδευση της διοίκησης έτσι ώστε η τελευταία να αντιλαμβάνεται τότε οι εργαζόμενοι/ες έχουν φτάσει στην απαρχαίωση, η παροχή ευκαιριών για συχνές αλλαγές στην ανάθεση εργασιών, η παροχή ευκαιριών ανάπτυξης και χρησιμοποίησης νέων δεξιοτήτων και ικανοτήτων, η εκπαίδευση της διοίκησης για να μπορεί να αναγνωρίζει και να επιβραβεύει τις εξαιρετικές επιδόσεις, η κινητικότητα στο πλαίσιο νέων, προσωρινών ομάδων εργασίας και η παροχή της δυνατότητας συμμετοχής των εργαζομένων στα επαγγελματικά συμβούλια. (ό.π.: 158,159).

Στους στόχους στρατηγικής που σχετίζονται με το φυσικό περιβάλλον συγκαταλέγονται οι θερμοκρασίες, ο θόρυβος, ο φωτισμός, η διαρρύθμιση του χώρου. Όσον αφορά στη διαρρύθμιση του χώρου, έρευνες υποστηρίζουν ως πιο αποτελεσματική την παραδοσιακή δομή του γραφείου σε σχέση με το «ανοιχτό» γραφείο ή, έστω, τις ενδιάμεσες λύσεις, όπως είναι, για παράδειγμα οι χαμηλοί τοίχοι.

Οι στόχοι της στρατηγικής, τέλος, που αφορούν στην αλλαγή περιλαμβάνουν τόσο την οργανωσιακή όσο και την ατομική αλλαγή, με προτεινόμενη, καταρχήν, δράση την υιοθέτηση των τριών σταδίων της αλλαγής του Lewin. Σύμφωνα με τον Lewin, το πρώτο βήμα στη διαδικασία της αλλαγής της συμπεριφοράς είναι το «ξεπάγωμα»(unfreezing) της υπάρχουσας κατάστασης ή του status quo μέσω α) της αύξησης των κινητήριων δυνάμεων που οδηγούν τη συμπεριφορά μακριά από την

υπάρχουσα κατάσταση ή από το status quo β) της μείωσης των δυνάμεων που παρεμποδίζουν την κίνηση από την υπάρχουσα ισορροπία γ) του συνδυασμού των δύο παραπάνω μεθόδων. Το δεύτερο βήμα (changing) είναι η αλλαγή υπό την έννοια της μετακίνησης του συστήματος στόχων σε ένα νέο επίπεδο ισορροπίας πείθοντας τους υπαλλήλους ότι η διατήρηση του status quo είναι επιζήμια και ενθαρρύνοντάς τους προς την κατεύθυνση μίας νέας προοπτικής, προωθώντας τη συνεργασία καθ' όλη τη διαδικασία και συνδέοντας τις απόψεις της ομάδας με ηγέτες που εμπνέουν σεβασμό και οι οποίοι μπορεί να υποστηρίξουν την αλλαγή. Το τρίτο στάδιο είναι η παγίωση (refreezing), η οποία αφορά στη διατήρηση της αλλαγής από τη στιγμή που αυτή έχει εφαρμοσθεί και μπορεί να επιτευχθεί μέσω της ενδυνάμωσης των νέων προτύπων μέσα από τη θεσμοποίησή τους στις διαδικασίες και τις πολιτικές του οργανισμού (Kritsonis, 2004-2005:2).

Επιπροσθέτως, στις προτεινόμενες δράσεις για την αντιμετώπιση του εργασιακού στρες που προκύπτει από την αλλαγή, συμπεριλαμβάνονται θέματα όπως το ποιος θα προωθήσει την αλλαγή, το αν θα χρησιμοποιηθεί η μέθοδος της επιβολής της αλλαγής από τη διοίκηση ή η συνεργασία καθώς και η διαχείριση των παραγόντων αντίστασης στην αλλαγή.

6.2 Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των παρεμβάσεων για τη διαχείριση του εργασιακού άγχους

Όπως επισημαίνεται από τον Van Den Bossche, η βιβλιογραφία υποδεικνύει ότι η πλειοψηφία των ερευνών σχετικά με την αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων για τη διαχείριση του εργασιακού άγχους, αναφέρεται σε παρεμβάσεις σε ατομικό επίπεδο (Van Den Bossche, 2003:17). Μερικοί από τους λόγους αυτής της πρακτικής είναι i) η άποψη, από την πλευρά των διοικήσεων, ότι το εργασιακό άγχος είναι, κατά βάση, πρόβλημα του ατόμου, το οποίο αδυνατεί να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις της εργασίας, ii) το συμφέρον των διοικήσεων, οι οποίες θα προτιμούσαν να μην προβούν σε σημαντικές αλλαγές καθώς και iii) η μεγαλύτερη ευκολία της μελέτης των επιδράσεων των ατομικών παρεμβάσεων σε σχέση με τις παρεμβάσεις σε οργανωσιακό επίπεδο. Σε κάθε περίπτωση, οι μελέτες που εστιάζουν στις παρεμβάσεις σε ατομικό επίπεδο, παρουσιάζουν όχι μόνο περισσότερο συνεπή αλλά και περισσότερο θετικά αποτελέσματα σε σχέση με αυτές που εστιάζουν στις παρεμβάσεις σε οργανωσιακό επίπεδο (ό.π.:3).

Από την άλλη μεριά, υπάρχουν πολλές έρευνες που δίνουν έμφαση στα πλεονεκτήματα των παρεμβάσεων σε οργανωσιακό επίπεδο βάσει των ακόλουθων επιχειρημάτων: i) η πρόληψη είναι προτιμότερη από την θεραπεία ii) δεν έχει μελετηθεί αρκετά μέσω μακροχρόνιων μελετών του τύπου follow-up, η διαχείριση του άγχους σε οργανωσιακό επίπεδο iii) όταν αναφερόμαστε στην παρέμβαση σε πρωτοβάθμιο επίπεδο, τα αίτια μπορούν να αντιμετωπιστούν καλύτερα σε οργανωσιακό επίπεδο για τον επιπρόσθετο λόγο του πιθανού στιγματισμού των ατόμων –και των επακόλουθων αυτής- στις περιπτώσεις που οι παρεμβάσεις περιορίζονται σε ατομικό επίπεδο iv) η προσέγγιση της μείωσης των κινδύνων στην πηγή τους θεωρείται περισσότερο θελκτική ως επιλογή (ό.π.: 18-19).

Προτείνονται, τέλος, οι ακόλουθες προϋποθέσεις για μία αποτελεσματική παρέμβαση σε οργανωσιακό επίπεδο:

1. Συστηματική διαδικασία βήμα προς βήμα, η οποία θα περιλαμβάνει:

Την αναγνώριση και συνειδητοποίηση του προβλήματος

Την επιπρόσθετη συλλογή πληροφοριών

Την επιλογή των μέτρων που πρόκειται να ληφθούν

Την εφαρμογή

Την αξιολόγηση τόσο της διαδικασίας αλλά και του τελικού αποτελέσματος

2. Συμμετοχή των εργαζομένων και της διοίκησης (συμπεριλαμβανομένων των ανωτάτων στελεχών)
3. Συμπερίληψη των πλεονεκτημάτων για τον οργανισμό στα πλεονεκτήματα της έρευνας
4. Συνεχής εστίαση στη διαδικασία της παρέμβασης

ΔΕΥΤΕΡΟ ΜΕΡΟΣ

Εισαγωγή

Οι περισσότερες έρευνες για το φαινόμενο του εργασιακού άγχους χρησιμοποιούν ποσοτικές μεθόδους και, ως εκ τούτου, προσεγγίζουν το θέμα με αριθμητικούς και ποσοτικούς όρους. Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να προσεγγίσει το εργασιακό άγχος όχι ως αντικειμενικό φαινόμενο, το οποίο υπόκειται σε «μαθηματική λογική» αλλά ως υποκειμενική εμπειρία, η οποία, παρά την ύπαρξη των όποιων αντικειμενικών παραγόντων που εμπλέκονται στη διαδικασία (όπως θα μπορούσαν να είναι, για παράδειγμα, οι αντικειμενικά πιεστικές συνθήκες εργασίας), παραμένει μοναδική για κάθε άτομο που τη βιώνει.

Η περίπτωση των εργαζομένων στην Τοπική Αυτοδιοίκηση, στην παρούσα κοινωνικο-οικονομική αλλά και νομοθετική συγκυρία παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον εντός του ευρύτερου πεδίου της έρευνας για το εργασιακό άγχος και για τον εξής λόγο: οι Δήμοι, τα τελευταία χρόνια, επωμίστηκαν πλήθος ετερόκλητων αρμοδιοτήτων υπό καθεστώς δεινής οικονομικής συγκυρίας και συνακόλουθης έλλειψης οικονομικών πόρων, γεγονός το οποίο, σε συνδυασμό με τα γνωστά δομικά προβλήματα του ελληνικού δημοσίου τομέα, θα μπορούσε να αποτελέσει επιπρόσθετη πηγή εργασιακού άγχους.

Στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας, επομένως, έχει γίνει προσπάθεια να αποτυπωθεί, μέσω ποιοτικής έρευνας, η εμπειρία των εργαζομένων ενός Δήμου (του Δήμου Νέας Φιλαδέλφειας-Νέας Χαλκηδόνας). Για την πραγματοποίηση της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το ακόλουθο μοντέλο των 6 βημάτων της ποιοτικής έρευνας που προτείνει ο Μαντζούκας (Μαντζούκας, 2007: 245):

1. Καθορισμός του αντιληπτικού περιγράμματος του/της ερευνητή/τριας
2. Δημιουργία ερευνητικής ερώτησης
3. Καθορισμός του δείγματος
4. Συλλογή δεδομένων
5. Ανάλυση δεδομένων
6. Παρουσίαση/συγγραφή

Στο πρώτο κεφάλαιο επιχειρείται μία ενδεικτική καταγραφή πρόσφατων μελετών για το εργασιακό άγχος. Στο δεύτερο κεφάλαιο παρατίθενται το αντιληπτικό περίγραμμα της έρευνας, ο σκοπός και η ερευνητική ερώτηση. Το τρίτο κεφάλαιο είναι αφιερωμένο στο σχεδιασμό της έρευνας (επιλογή ερευνητικής μεθόδου, τρόπος

συλλογής δεδομένων και δεοντολογία της έρευνας). Το τέταρτο κεφάλαιο αφορά στην ανάλυση των δεδομένων. Στο πέμπτο κεφάλαιο γίνεται η παρουσίαση των δεδομένων και η σύνδεση με τη θεωρία ενώ, επίσης, γίνεται αναφορά και στους περιορισμούς της παρούσας έρευνας. Τέλος, στο έκτο κεφάλαιο περιλαμβάνεται ο αναστοχασμός.

Κεφάλαιο πρώτο

Ενδεικτική παρουσίαση πρόσφατων μελετών για το εργασιακό άγχος

Το εργασιακό άγχος έχει αποτελέσει αντικείμενο πολυάριθμων μελετών τα τελευταία χρόνια. Στη συνέχεια παρατίθεται μία ενδεικτική ανασκόπηση των ερευνών που δημοσιεύτηκαν στο περιοδικό *Work and Stress. An International Journal of Work, Health & Organisations*, τα τελευταία 2 χρόνια.

Στο τεύχος 33 του 2019 έχουν δημοσιευτεί, μεταξύ άλλων, οι ακόλουθες μελέτες:

Οι Pindek et al, μελέτησαν τη σχέση μεταξύ στρεσογόνων παραγόντων (stressors) και έντασης (strain) και κατέληξαν στα εξής ενδιαφέροντα ευρήματα: i) οι επιδράσεις της σχέσης μεταξύ στρεσογόνων παραγόντων και έντασης μπορεί να χρειαστούν κάποιο χρόνο για να εκδηλωθούν ενώ επίσης διαφέρουν μεταξύ των διαφορετικών κατηγοριών των εντάσεων ii) μεταξύ των διαφορετικών κατηγοριών εντάσεων υφίστανται διαφορές, με τις συναισθηματικές εντάσεις (όπως είναι, για παράδειγμα, τα αρνητικά συναισθήματα) να παρουσιάζουν μεγαλύτερη συσχέτιση με στρεσογόνους παράγοντες απ' ό,τι οι συμπεριφορικές εντάσεις (Pindek et al,2018:1).

Οι Richter & Näswall, μελέτησαν το θέμα της εμπιστοσύνης σε έναν οργανισμό ως μηχανισμό που μπορεί να ερμηνεύσει το γιατί η εργασιακή ανασφάλεια συνδέεται με μειωμένη εργασιακή ικανοποίηση και χαμηλότερα επίπεδα ψυχικής υγείας. Κατέληξαν στο ότι η εμπιστοσύνη εντός του οργανισμού αποτελεί σημαντικό χαρακτηριστικό μίας υγιούς σχέσης ανάμεσα στον/την εργαζόμενο/η και την εργοδοσία και ότι λειτουργεί ως παράγοντας πρόγνωσης για την εργασιακή ικανοποίηση αλλά και ότι συνιστά διαμεσολαβητικό παράγοντα στη σχέση μεταξύ εργασιακής ανασφάλειας και εργασιακής ικανοποίησης και, σε μικρότερο βαθμό, στη σχέση εργασιακής ανασφάλειας και ψυχικής υγείας (Richter & Näswall,2018:2).

Οι Notelaers et al, ερευνούν την ύπαρξη του φαινομένου του bullying στον χώρο της εργασίας μέσω της χρήσης ενός συγκεκριμένου εργαλείου, του SNAQ (Short Negative Acts Questionnaire) και καταλήγουν στην χρησιμότητά του (Notelaers et al, 2018:1).

Οι Lesener et al, μετά από σχετική μελέτη, κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι το μοντέλο των σχέσεων απαιτήσεων-πόρων (job demands-resources model) αποτελεί εξαιρετική θεωρητική βάση για την προσέγγιση της ευεξίας των εργαζομένων για μία

ευρεία γκάμα οργανισμών, χωρίς, ωστόσο, να παραβλέπουν το ότι απαιτείται περαιτέρω έρευνα προκειμένου να διασαφηνιστούν οι αμοιβαίες σχέσεις μεταξύ των χαρακτηριστικών της εργασίας και της ευεξίας των εργαζομένων (Lesener et al,2018:1).

Οι Nielsen & Taris στην έρευνά τους σχετικά με την ηγεσία στους οργανισμούς, επισημαίνουν την ανάγκη περισσότερης έρευνας προκειμένου να διασαφηνιστούν θέματα όπως το τι συνιστά καλή ηγεσία, ποιες είναι οι μεσοπρόθεσμες και οι μακροπρόθεσμες επιδράσεις της ηγεσίας στην υγεία των εργαζομένων και ποιοι είναι οι περιορισμοί, συμπεριλαμβανομένων των διαθέσιμων πόρων, που μπορεί να εμποδίσουν την άσκηση «καλής» ηγεσίας (Nielsen & Taris, 2019: 1).

Οι Pindek et al έθεσαν ως αφετηρία το ερευνητικό εύρημα ότι οι παράνομες (illegitimate) εργασίες, δηλαδή αυτές που ξεφεύγουν από το πλαίσιο αρμοδιοτήτων του/της εργαζομένου/ης, επιδρούν αρνητικά στην ευεξία των εργαζομένων. Χρησιμοποίησαν συνδυασμό ποιοτικής και ποσοτικής μεθόδου και κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι η διεκπεραίωση παράλογων εργασιών συνιστά μεγαλύτερο κίνδυνο για το αίσθημα της αυτό-εκτίμησης των εργαζομένων σε σχέση με την διεκπεραίωση περιττών εργασιών (Pindek et al, 2018:1). Προτείνουν ότι οι παράλογες εργασίες έχουν κεντρική σημασία για τον/την εργαζόμενο/η και επιδρούν πιο έντονα στον ψυχισμό του/της σε σύγκριση με τις περιττές εργασίες. Ως εκ τούτου η διεκπεραίωση παράλογων εργασιών συνδέεται πιο στενά με αρνητικές συναισθηματικές αντιδράσεις ενώ, επίσης, είναι περισσότερο επιβλαβής για την αυτοεκτίμηση των εργαζομένων (ό.π.:4).

Οι Tremmel et al, σε σχετική έρευνα, αποκάλυψαν ότι η εμπλοκή σε αρνητικές συζητήσεις σχετικά με την εργασία μετά το πέρας του ωραρίου συνδέεται με αρνητική διάθεση την επόμενη μέρα ενώ η εμπλοκή σε θετικές συζητήσεις σχετικά με την εργασία συνδέεται με θετική διάθεση (Tremmel et al,2018:14). Αν και το κίνητρο για το μοίρασμα των αρνητικών εμπειριών είναι το «να βγάλεις κάποια πράγματα από μέσα σου», και ο Rimé το 2009, έχει υποστηρίξει ότι μπορεί να χειροτερέψει την κατάσταση για το λόγο ότι δημιουργεί ζωντανές αρνητικές αναπαραστάσεις των αρνητικών εργασιακών εμπειριών, οι οποίες εντείνουν την καταστρεπτική επίδραση που έχουν οι εμπειρίες αυτές στη διάθεση του/της εργαζομένου/ης (ό.π.:14-15).

Στο τεύχος 32 του 2018 έχουν δημοσιευτεί, μεταξύ άλλων, οι ακόλουθες μελέτες:

Οι Hu et al μελέτησαν το ρόλο της διοίκησης στην προστασία των εργαζομένων από στρεσογόνους παράγοντες που συνδέονται με τη σχέση των εργαζομένων με τους πελάτες και στη διατήρηση ενός υγιούς και παραγωγικού εργατικού δυναμικού (Hu et al, 2017:49).

Οι Hofer et al. μελέτησαν την αποτελεσματικότητα της χρήσης βιβλίου αυτό-βοήθειας από τους/τις εργαζόμενους/ες, χωρίς την επαφή με θεραπευτή, στη μείωση του εργασιακού στρες και του burnout. Τα αποτελέσματα της μελέτης υποδεικνύουν ότι είναι αποτελεσματικός τρόπος τόσο για τη μείωση του εργασιακού στρες όσο και για τη μείωση του burnout (Hofer et al 2017:189).

Οι Baethge et al στη μελέτη τους βρήκαν ότι μία σύντομης χρονικής διάρκειας πίεση χρόνου (π.χ. πριν από μία προθεσμία) μπορεί να λειτουργήσει ως παράγοντας κινητοποίησης, σε μακροπρόθεσμο, ωστόσο, επίπεδο (πάνω από 6 εβδομάδες) φέρνει ως αποτέλεσμα τη μείωση της εργασιακής δέσμευσης (Baethge et al, 2017:1).

Οι Viotti et al μελέτησαν τη σχέση μεταξύ της αγένειας εκ μέρους των συναδέλφων, της συνδεόμενης με την εργασιακή εξουθένωση και της οργανωσιακής αποτελεσματικότητας σε δείγμα εργαζομένων στις υπηρεσίες υγείας. Κατέληξαν στο ότι η αποτελεσματικότητα κατέχει κεντρικό ρόλο αφού λειτουργεί και ως αίτιο αλλά και ως αποτέλεσμα για την αγένεια. Προτείνουν ότι παρεμβάσεις που θα στοχεύουν στην προώθηση της ευγένειας και του σεβασμού στο εργασιακό περιβάλλον, μπορεί να βοηθήσουν στη μείωση της συναδελφικής αγένειας που συνδέεται με την εργασιακή εξουθένωση αλλά και να αυξήσουν την οργανωσιακή αποτελεσματικότητα (Viotti et al, 2018:1).

Πίνακας 9. Ενδεικτική καταγραφή πρόσφατων μελετών για το εργασιακό άγχος

Συγγραφείς	Θέμα
Pindek et al (2018)	Σχέση μεταξύ στρεσογόνων παραγόντων (stressors) και έντασης (strain)
Richter et al (2018)	Σχέση μεταξύ εργασιακής ανασφάλειας και εμπιστοσύνης (trust) σε έναν οργανισμό
Notelaers et al (2018)	Μέτρηση του bullying στον χώρο εργασίας
Lesener et al (2018)	Χρησιμότητα του μοντέλου σχέσεων απαιτήσεων-πόρων (job demands-resources model) στην προσέγγιση της ευεξίας των εργαζομένων
Nielsen & Toon (2019)	Η σημασία της ηγεσίας για την υγεία και την ευεξία των εργαζομένων
Pindek et al (2018)	Επιδράσεις της διεκπεραίωσης παράλογων και περιττών εργασιών για τους/τις εργαζόμενους/ες
Tremmel et al (2018)	Επίδραση των θετικών και των αρνητικών συζητήσεων αναφορικά με τη δουλειά στους/τις εργαζόμενους/ες
Hu et al (2017)	Ο ρόλος της διοίκησης στην προστασία από την αγενή συμπεριφορά των πελατών
Hofer et al (2017)	Η αποτελεσματικότητα της χρήσης βιβλίου αυτό-βοήθειας στη μείωση του εργασιακού στρες και του burnout
Baethge et al (2017)	Η επίδραση της σύντομης και της παρατεταμένης πίεσης χρόνου στους/τις εργαζόμενους/ες
Viotti et al (2018)	Η σχέση μεταξύ της συναδελφικής αγένειας, της οργανωσιακής αποτελεσματικότητας και της εργασιακής εξουθένωσης

Σημείωση: Πηγή: Επιλογή και σύνθεση από το Work & Stress. An International journal of Work, Health and Organisations.

Κεφάλαιο δεύτερο

Καθορισμός αντιληπτικού περιγράμματος, σκοπού και ερευνητικής ερώτησης

2.1 Σκοπός της έρευνας

Ο σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να αποτυπώσει, να αναλύσει και να ερμηνεύσει την υποκειμενική εμπειρία των εργαζομένων στο Δήμο Νέας Φιλαδέλφειας-Νέας Χαλκηδόνας για το εργασιακό άγχος. Συγκεκριμένα θα επιχειρήσουμε :

- ι) Την εις βάθος ερμηνεία των προσωπικών αντιλήψεων, εμπειριών, καταστάσεων και συμπεριφορών των υποκειμένων που συσχετίζονται με το εργασιακό άγχος
- ιι) Τη συσχέτιση των ευρημάτων που θα προκύψουν με δεδομένα που προέρχονται από τη διεθνή βιβλιογραφία.

2.2 Το αντιληπτικό περίγραμμα της έρευνας

Το δεύτερο βήμα στη διεξαγωγή μίας ποιοτικής έρευνας, μετά την βιβλιογραφική ανασκόπηση, είναι η διασαφήνιση του ακολουθούμενου αντιληπτικού περιγράμματος. Το αντιληπτικό περίγραμμα περιλαμβάνει το σύνολο των πεποιθήσεων και αντιλήψεων του/της ερευνητή/τριας αναφορικά με την πραγματικότητα, την αλήθεια και τη γνώση. Τα δύο βασικά αντιληπτικά περιγράμματα που σχετίζονται με την ποιοτική έρευνα είναι το κριτικό αντιληπτικό περίγραμμα (critical theory paradigm) και το ερμηνευτικό/σχετικιστικό αντιληπτικό περίγραμμα (interpretive/relativist/constructivist paradigm) (Μαντζούκας, 2007:239).

Η σημασία που έχει αυτό το σύνολο των πεποιθήσεων και πιστεύω του/της ερευνητή/τριας είναι καθοριστική αφενός για το πώς ο/η ίδιος/α αντιλαμβάνεται τα μέσα και την παραγωγή της γνώσης και το είδος που υπάρχει μεταξύ του/της ερευνητή/τριας και αυτού που ερευνάται αλλά και για το τι είναι αυτό που τελικά μπορεί να αποκρυσταλλωθεί με τη μορφή γνώσης σε μία έρευνα (ό.π.:408).

Στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας υιοθετείται το ερμηνευτικό σχετικιστικό αντιληπτικό περίγραμμα, σύμφωνα με το οποίο δεν υπάρχει μία μοναδική, αντικειμενική πραγματικότητα παρά μόνο αυτό που ο καθένας/η καθεμία αισθάνεται και βιώνει. Η πραγματικότητα, ως εκ τούτου, έχει έναν καθαρά υποκειμενικό χαρακτήρα και τόσες εκφάνσεις όσα και τα άτομα που υπάρχουν σ' αυτήν την πραγματικότητα (ό.π.:410).

Για τον/την ερευνητή/τρια που διαπνέεται από το σχετικιστικό αντιληπτικό περίγραμμα, η πραγματικότητα ορίζεται ως κάτι το οποίο δημιουργείται ατομικά και

προσωπικά από τον καθένα/καθεμία μας και η οποία μοιράζεται σε κοινωνικό επίπεδο. Υπό αυτήν την έννοια, η πραγματικότητα δεν είναι κάτι που υπάρχει ανεξάρτητα από το κάθε άτομο και που απλώς ανακαλύπτεται με το μυαλό αλλά μάλλον δημιούργημα του καθενός μυαλού. Κατ' επέκταση, η γνώση και η αλήθεια δεν έχουν διαχρονικό χαρακτήρα ανεξάρτητα από το πλαίσιο εντός του οποίου δημιουργήθηκαν αλλά συνιστούν αποτέλεσμα των αντιλήψεων του κάθε ατόμου ή ομάδας που μοιράζονται κοινές αντιλήψεις την ίδια χρονική στιγμή.

Περαιτέρω, στο πλαίσιο μίας έρευνας που εντάσσεται στο σχετικιστικό αντιληπτικό περίγραμμα, δεν είναι ποτέ δυνατή η απόκτηση μίας ακριβούς και απόλυτης γνώσης της κάθε ατομικής πραγματικότητας παρά μόνο η αναπαραγωγή του συνόλου των πραγματικοτήτων, η οποία μελετάται μέσα από την προσωπική πραγματικότητα του/της ερευνητή/τριας που διενεργεί την έρευνα.

Το παράγωγο μίας έρευνας τέτοιου είδους δεν είναι τόσο η περιγραφή της αλήθειας όσο μία πνευματική διαδικασία συνταιριάσματος παραμέτρων από τις διάφορες πραγματικότητες που συλλέχθηκαν στο πλαίσιο της έρευνας, η οποία έχει ως απώτερο στόχο την παραγωγή μίας δοκιμαστικής, πολυπρισματικής ερμηνείας και προσέγγισης του υπό μελέτη θέματος. Το ζητούμενο μέσα από τη συνδημιουργία μεταξύ ερευνητή/τριας και ερευνηθέντος θέματος είναι όχι η τελική, απόλυτη και οριστική ερμηνεία της πραγματικότητας αλλά μία περισσότερο εμπειρισταωμένη και επεξεργασμένη ερμηνεία της πραγματικότητας, μίας πραγματικότητας που, για το σχετικιστικό αντιληπτικό μοντέλο, παραμένει πάντοτε ανοιχτή για περαιτέρω ερμηνείες και επεξηγήσεις (ό.π.:410).

Το συγκεκριμένο αντιληπτικό περίγραμμα, λοιπόν, είναι το πλέον κατάλληλο για τη διερεύνηση του εργασιακού άγχους για το λόγο ότι το εργασιακό άγχος –και το άγχος γενικότερα- αποτελεί κατ' ουσία ζήτημα υποκειμενικής εμπειρίας των ατόμων, όπως έχει αναφερθεί ήδη αλλά και φαινόμενο, το οποίο καθορίζεται από μία πληθώρα παραγόντων που αλληλεπιδρούν στο εκάστοτε χωροχρονικό πλαίσιο και παράγουν διαφορετικά κάθε φορά αποτελέσματα.

2.3 Η ερευνητική ερώτηση

Όπως επισημαίνει ο Μαντζούκας, ο σχηματισμός της κατάλληλης ερευνητικής ερώτησης αποτελεί, συνήθως, μία ιδιαίτερα απαιτητική διαδικασία και συχνά είναι η πλέον πολύπλοκη και καθοριστική παράμετρος στην έγκυρη διεξαγωγή μιας έρευνας (Μαντζούκας, 2007:240). Χωρίς ερευνητική ερώτηση δεν μπορεί να υπάρχει

απάντηση, δηλαδή δεν μπορούν να υπάρχουν αποτελέσματα στην έρευνα. Η ερευνητική ερώτηση πρέπει να είναι αφενός σαφής (έτσι ώστε να οδηγήσει σε σαφείς απαντήσεις) αφετέρου κατάλληλη για το αντιληπτικό περίγραμμα και τη μεθοδολογία που χρησιμοποιείται στο πλαίσιο της εκάστοτε έρευνας. Αποτελεί τον ενδιάμεσο κρίκο ανάμεσα στο αντιληπτικό περίγραμμα και στις μεθόδους διεξαγωγής της έρευνας και, υπό αυτήν την έννοια, πρέπει να συνδέει τις δύο αυτές παραμέτρους με λογική συνέχεια και συνέπεια (ό.π.: 240-241).

Η ερευνητική ερώτηση, σε συμφωνία με το αντιληπτικό περίγραμμα, το οποίο καθορίζει ως στόχο της έρευνας την εις βάθος κατανόηση και ερμηνεία προσωπικών αντιλήψεων και εμπειριών, στο πλαίσιο της ποιοτικής έρευνας αποσκοπεί στο να απαντήσει στο «πώς» και το «γιατί». Σύμφωνα πάντα με τον Μαντζούκα, παραδείγματα ορθών ερευνητικών υποθέσεων στην ποιοτική έρευνα είναι τα ακόλουθα: «Κατανοώντας σε βάθος τις αντιλήψεις των ...για το πώς ...» ή «εξερευνώντας τις πεποιθήσεις των ... γιατί» ή «ερμηνεύοντας τις εμπειρίες των ...»(ό.π.:240).

Περαιτέρω επισημαίνει ότι, εφόσον η κατάληξη σε μία απόλυτη απάντηση σε μία προκαθορισμένη ερώτηση δεν εμπίπτει στους στόχους και στη λογική της ποιοτικής έρευνας, η ερευνητική ερώτηση δεν χρειάζεται να έχει ερωτηματικό χαρακτήρα. Αποσκοπεί, μάλλον, στη δήλωση μίας κεντρικής θέσης για το υπό μελέτη φαινόμενο ή θέμα ενώ παρουσιάζει την ιδιαιτερότητα ότι, ουσιαστικά, δημιουργείται επάνω στη διαδικασία της συλλογής των δεδομένων αντί να καθορίζεται εκ των προτέρων με απόλυτο τρόπο από τον/την ερευνητή/τρια (ό.π.:240-241).

Βάσει των όσων αναφέρθηκαν προηγουμένως, η ερευνητική ερώτηση για την παρούσα έρευνα, η οποία είναι συνεπής με το ερμηνευτικό σχετικιστικό αντιληπτικό περίγραμμά της, διατυπώθηκε ως εξής:

Κατανοώντας σε βάθος τις αντιλήψεις και την εμπειρία των εργαζομένων στο Δήμο Νέας Φιλαδέλφειας-Νέας Χαλκηδόνας αναφορικά με το εργασιακό άγχος.

Η παραπάνω ερευνητική ερώτηση επιλέχθηκε για τους εξής λόγους:

1. Η διατύπωσή της είναι σύμφωνη με τα βιβλιογραφικά παραδείγματα που παρατέθηκαν προηγουμένως και αφορούν στην ποιοτική έρευνα.
2. Είναι σαφής.

3. Είναι κατάλληλη τόσο για το αντιληπτικό περίγραμμα της έρευνας (ερμηνευτικό/σχετικιστικό) όσο και για τη μέθοδο συλλογής δεδομένων που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα, η οποία συνίσταται στην διεξαγωγή ημι-δομημένων συνεντεύξεων.
4. Είναι διατυπωμένη κατά τρόπο ώστε να μην προϋποθέτει απαραίτητως την ύπαρξη εργασιακού άγχους (αφού αφενός επιλέχθηκε η γενική διατύπωση «...για το εργασιακό άγχος» και όχι «για το άγχος στην εργασία σας», που θα μπορούσε να προδιαθέσει θετικά τα υποκείμενα υπονοώντας ότι η ύπαρξη εργασιακού άγχους θεωρείται δεδομένη, αφετέρου η λέξη «εμπειρία» είναι ουδέτερη και αφήνει ανοιχτό το ενδεχόμενο τα υποκείμενα να μην διαθέτουν εμπειρία εργασιακού άγχους).
5. Είναι περιεκτικός εφόσον η λέξη εμπειρία περιλαμβάνει τόσο τις πιθανές πηγές άγχους όσο και τις εκδηλώσεις του αλλά και τις συμπεριφορές που συνδέονται με αυτό.

Κεφάλαιο τρίτο Σχεδιασμός της έρευνας

3.1 Λόγοι για τους οποίους επιλέχθηκε ως μέθοδος η ποιοτική έρευνα

Οι ερευνητικές μέθοδοι διακρίνονται σε ποιοτικές και ποσοτικές ενώ και οι δύο μέθοδοι δίνουν τη δυνατότητα στον/την ερευνητή/τρια να προσεγγίσει το ερευνητικό πεδίο και να επικεντρωθεί σε αυτό (Παρασκευοπούλου-Κόλλια, 2008:2). Για την παρούσα έρευνα, η οποία αποβλέπει στην καλύτερη κατανόηση της υποκειμενικής εμπειρίας των ατόμων για ένα φαινόμενο πολυπαραγοντικό και σύνθετο στη μορφή του, όπως είναι το εργασιακό άγχος, θεωρήθηκε ότι ενδεδειγμένη ερευνητική μέθοδος είναι η ποιοτική έρευνα εξαιτίας των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών της. Όπως επισημαίνουν οι Ίσαρη & Πουρκός, οι εκπρόσωποι των διαφορετικών θεωρητικών κατευθύνσεων υιοθετούν διαφορετικές προσεγγίσεις και ορισμούς της ποιοτικής έρευνας (Ίσαρη & Πουρκός, 2015:11).

Οι Denzin & Lincoln δίνουν τον εξής γενικό ορισμό για την ποιοτική έρευνα:

Η ποιοτική έρευνα είναι μία πλαισιοθετημένη δραστηριότητα που τοποθετεί τον παρατηρητή στον κόσμο. Συνίσταται σε ένα σύνολο ερμηνευτικών και υλικών πρακτικών, οι οποίες καθιστούν τον κόσμο ορατό. Αυτές οι πρακτικές μετασχηματίζουν τον κόσμο. Μετατρέπουν τον κόσμο σε μία σειρά αναπαραστάσεων του εαυτού, οι οποίες περιλαμβάνουν τις σημειώσεις πεδίου, τις συνεντεύξεις, τις συνομιλίες, τις φωτογραφίες, τις μαγνητοφωνήσεις και τις σημειώσεις σε ημερολόγια. Η ποιοτική έρευνα συνεπάγεται μία ερμηνευτική, νατουραλιστική προσέγγιση του κόσμου. Αυτό σημαίνει ότι οι ποιοτικοί ερευνητές μελετούν τα πράγματα στο φυσικό τους περιβάλλον προσπαθώντας να δώσουν νόημα σε φαινόμενα ή να τα ερμηνεύσουν με τους όρους που οι άνθρωποι αποδίδουν σε αυτά. (Denzin & Lincoln, 2008, στο The Landscape of Qualitative Research, SAGE Publications, Inc, p. 4)

Σύμφωνα με τους Ίσαρη & Πουρκό, ένας κοινωνικός επιστήμονας προσφεύγει σε μία ποιοτική έρευνα όταν, μεταξύ άλλων, επιδιώκει να διερευνήσει την ιδιαιτερότητα του φαινομένου που τον ενδιαφέρει και όχι να παραμείνει σε μία αποσπασματική, αφαιρετική και στατική μελέτη, όταν επιδιώκει να διαμορφώσει μία γνήσια, αυθεντική, δυναμική, πλαισιοθετημένη και ολιστική προσέγγιση του φαινομένου, καθώς και όταν επιδιώκει να υιοθετήσει ένα αφηγηματικό ύφος, να περιγράψει με πιο εκφραστικούς όρους την εμπειρία των υποκειμένων για ένα φαινόμενο και όχι να παραμείνει στην απρόσωπη, αφαιρετική γλώσσα της στατιστικής (Ίσαρη & Πουρκός, 2015:38). Ο Παπαγεωργίου, επίσης, υποστηρίζει ότι,

μέσω των ποιοτικών μεθόδων, ο/η ερευνητής/τρια μπορεί να διεισδύσει, μεταξύ άλλων, στην προσωπικότητα των υποκειμένων. Ο Eisner, τέλος, αναφέρει ότι οι ποιοτικές μέθοδοι καταγράφουν τη «φωνή» του υποκειμένου και τις εκφράσεις του (Παρασκευοπούλου-Κόλλια, 2008:3).

Η ποιοτική έρευνα ι) πραγματοποιείται χωρίς την χρησιμοποίηση αριθμητικών δεδομένων και μαθηματικών υπολογισμών ιι) πραγματοποιείται σε πραγματικές και όχι τεχνητές, πειραματικές συνθήκες ιιι) δίνει έμφαση και εστιάζει στο νόημα των ανθρώπων ιν) επιχειρεί να διερευνήσει τον κοινωνικό κόσμο υπό το πρίσμα της εμπειρίας των υποκειμένων, των συμμετεχόντων και συμμετεχουσών στην έρευνα.

Οι βασικές διαφορές των ποιοτικών σε σχέση με τις ποσοτικές μεθόδους καθώς και αναλυτική τεκμηρίωση της επιλογής της ποιοτικής μεθόδου στην παρούσα έρευνα διακρίνονται στον ακόλουθο πίνακα.

Πίνακας 10. Γενική σύγκριση των ποσοτικών μεθόδων με τις ποιοτικές & τεκμηρίωση της επιλογής ποιοτικής μεθόδου

Ποσοτικές μέθοδοι	Ποιοτικές Μέθοδοι	Τεκμηρίωση
1. Το κύριο ενδιαφέρον των ποσοτικών μεθόδων εστιάζεται στο γενικό και καθολικό των κοινωνικών φαινομένων.	1. Το κύριο ενδιαφέρον των ποιοτικών μεθόδων εστιάζεται στην περιγραφή και κατανόηση της μοναδικότητας της ανθρώπινης εμπειρίας, της βιωματικής πραγματικότητας (του βίκοσμου) των υποκειμένων, στην ιδιαιτερότητα της συνείδησης και των βιωμάτων τους.	Στόχος της έρευνας είναι η προσέγγιση της μοναδικής υποκειμενικής εμπειρίας των εργαζομένων για το φαινόμενο του εργασιακού άγχους.
2. Στόχος των ποσοτικών μεθόδων είναι η εξήγηση των ανεξάρτητων από το υποκείμενο αιτιών ενός συμβάντος με βάση το «παράδειγμα»: αίτιο-αιτιατό, αίτιο-αποτέλεσμα.	2. Στόχος των ποιοτικών μεθόδων είναι η κατανόηση ενός συμβάντος στο πλαίσιο της ολότητας της κοινωνικής ζωής με βάση το «παράδειγμα» ολότητα-μέρος.	Το εργασιακό άγχος, λόγω της συνθετότητάς του ως φαινομένου αλλά και του υψηλού βαθμού υποκειμενικότητας στη σύλληψη και την βίωσή του από τα υποκείμενα, δεν προσφέρεται για εξηγήσεις του τύπου αίτιο-αιτιατό και αίτιο-αποτέλεσμα.
3. Στόχος των ποσοτικών μεθόδων είναι η	3. Στόχος των ποιοτικών μεθόδων είναι η	Η παρούσα έρευνα, η οποία

<p>διατύπωση καθολικών νόμων. Οι κοινωνικές επιστήμες θεωρούνται εδώ ότι είναι από τη βάση τους νομοθετικές.</p> <p>4.Το κυρίαρχο εργαλείο των ποσοτικών μεθόδων είναι η ποσοτική ανάλυση και μέτρηση.</p> <p>5.Το κυρίαρχο μοντέλο είναι το εξηγητικό υποθετικο-απαγωγικό μοντέλο.</p> <p>6.Βασικό εργαλείο των ποσοτικών μεθόδων είναι η γλώσσα των μαθηματικών (π.χ. συντελεστές συνάφειας).</p> <p>7.Οι προτιμώμενες ερευνητικές τεχνικές είναι οι πειραματικές.</p>	<p>διατύπωση επιμέρους νόμων. Οι κοινωνικές επιστήμες θεωρούνται εδώ ότι είναι από τη βάση τους ιδιογραφικές.</p> <p>4.Το κυρίαρχο εργαλείο των ποιοτικών μεθόδων είναι η πλαισιοθετημένη κατανόηση και σύνθεση.</p> <p>5.Το κυρίαρχο μοντέλο είναι το ερμηνευτικό post factum μοντέλο.</p> <p>6.Βασικό εργαλείο των ποιοτικών μεθόδων είναι ο λόγος, ο διάλογος και η επιχειρηματολογία (ερμηνευτική).</p> <p>7.Οι προτιμώμενες ερευνητικές τεχνικές είναι οι επικοινωνιακές, αφηγηματικές και διαλογικές.</p>	<p>αντλεί δεδομένα από μονογήφιο αριθμό υποκειμένων ενός συγκεκριμένου φορέα δεν θα μπορούσε να επιδιώκει την διατύπωση καθολικών νόμων ούτε φυσικά προσφέρεται για ποσοτικές αναλύσεις.</p> <p>Ο βασικός στόχος της έρευνας –κατανόηση και ερμηνεία της εμπειρίας των υποκειμένων για το εργασιακό άγχος- είναι συμβατός με το ερμηνευτικό μοντέλο.</p> <p>Η γλώσσα των μαθηματικών και οι εργαστηριακές, πειραματικές τεχνικές δεν μπορούν να αποτυπώσουν τις λεπτές αποχρώσεις της «φωνής» των υποκειμένων και τη μοναδικότητα της εμπειρίας τους, σε αντίθεση με τις τεχνικές του λόγου.</p>
--	---	--

Σημείωση: Πηγή: Διασκευή από Τσαρη & Πουρκό, (2015). Ποιοτική Μεθοδολογία Έρευνας, σ. 27.

Επιπροσθέτως, σημαντικά χαρακτηριστικά της ποιοτικής έρευνας που την καθιστούν ενδεδειγμένη μορφή έρευνας για την παρούσα εργασία είναι τα ακόλουθα:

1. Στην ποιοτική έρευνα οι ερευνητές/τριες δεν ενδιαφέρονται για τη στατιστική αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος αλλά για τη βαθύτερη κατανόηση της προοπτικής μικρού δείγματος υποκειμένων και τη μελέτη περιπτώσεων.
2. Η ουσία της έρευνας δεν συνίσταται στην αντικειμενικότητα και στην τυποποίηση των δεδομένων αλλά στον πλούτο και το βάθος τους, στις επιμέρους προοπτικές των υποκειμένων, στην ιδιαιτερότητα και τη μοναδικότητά τους.

3. Το αντικείμενο της ανάλυσης είναι το άτομο, η ανάλυση της σύνθετης συμπεριφοράς και των προοπτικών του. Η χρήση της λογικής των μεταβλητών διαστρεβλώνει την φύση των κοινωνικών φαινομένων και των ίδιων των υποκειμένων ως δρώντων προσώπων.

4. Τα μαθηματικά και οι στατιστικές τεχνικές θεωρούνται όχι μόνο μη αναγκαίες αλλά και επιζήμιες λόγω του αναγωγιστικού, φορμαλιστικού και αφαιρετικού τους χαρακτήρα.

5. Ο στόχος των αποτελεσμάτων δεν είναι η γενίκευση αλλά η εμβάθυνση σε μικρό αριθμό περιπτώσεων και η αποκάλυψη της ιδιαιτερότητας και του ανεπανάληπτου (Ισαρη & Πουρκός 2015:30-33).

3.2 Τρόπος συλλογής των δεδομένων

3.2.1 Επιλογή μεθόδου συλλογής των δεδομένων. Για τη συλλογή των απαραίτητων για το σκοπό της παρούσας έρευνας δεδομένων επιλέχθηκε η μέθοδος των συνεντεύξεων και, συγκεκριμένα, των ημι-δομημένων συνεντεύξεων ένας προς έναν και σε ομάδα εστίασης (focus group).

Η συνέντευξη είναι ένα από τα βασικότερα εργαλεία της ποιοτικής μεθόδου. Σύμφωνα με τους Cohen & Manion, πρόκειται για την αλληλεπίδραση, την επικοινωνία μεταξύ προσώπων που καθοδηγείται από τον ερευνητή με στόχο την απόσπαση πληροφοριών σχετικών με το αντικείμενο της έρευνας (Παρασκευοπούλου-Κόλλια, 2008:4). Ο Tuckman όρισε τις συνεντεύξεις ως δυνατότητα «εισόδου» στο τι διαδραματίζεται στο μυαλό του υποκειμένου (ό.π.:4). Όπως επισημαίνει και ο Μαντζούκας, οι μέθοδοι συλλογής δεδομένων που χρησιμοποιούνται στην ποιοτική έρευνα πρέπει να καθιστούν δυνατή την καταγραφή των πράξεων και των λόγων των υποκειμένων, όπως αυτά θα συνέβαιναν ή θα εκφράζονταν αν δεν υπήρχε ο/η ερευνητής/τρια, χωρίς, με άλλα λόγια, να επηρεάζονται ή να καθοδηγούνται από τον/την τελευταίο/α. Για τον παραπάνω λόγο, οι μέθοδοι συλλογής δεδομένων στην ποιοτική έρευνα δεν πρέπει να έχουν αυστηρή δόμηση αλλά να είναι μη δομημένοι ή ημι-δομημένοι (Μαντζούκας, 2007:242).

Οι ομάδες εστίασης (focus group) αποτελούν μία πολύ αποτελεσματική τεχνική που επιτρέπει τη συλλογή μεγαλύτερου ποσοτικά και ευρύτερου συνόλου δεδομένων για το λόγο ότι διενεργείται σε πολλά άτομα ταυτόχρονα. Βοηθούν στην ενδυνάμωση των συμμετεχόντων/ουσών, οι οποίοι/ες παρακινούνται από τις σκέψεις και τα σχόλια των άλλων μελών της ομάδας αλλά και στη συζήτηση διαφόρων

θεμάτων που θεωρούνται «ταμπού», αφού τα λιγότερο συνεσταλμένα μέλη μπορούν να σπάσουν τον πάγο ή να προσφέρουν αμοιβαία υποστήριξη (Robson, 2007:388). Σύμφωνα με τον Wilkinson, τα δεδομένα που παράγονται στο πλαίσιο μίας ομάδας εστίασης φέρνουν στο προσκήνιο την πολυεπίπεδη και δυναμική φύση της ανθρώπινης αντίληψης καθώς και τη ρευστότητα, τις αντιθέσεις και την πολυφωνία των απόψεων, των συναισθημάτων και των εμπειριών των ερωτώμενων (Ισαρη & Πουρκός, 2015:99). Οι Ισαρη & Πουρκός, εξάλλου, επισημαίνουν ότι, προκειμένου να μελετηθούν όσο το δυνατόν περισσότερες όψεις ενός φαινομένου, η μέθοδος των ομάδων εστίασης μπορεί να συνδυαστεί με άλλες μεθόδους της ποιοτικής έρευνας όπως είναι οι ατομικές συνεντεύξεις και η παρατήρηση (ό.π.:99).

Η ημι-δομημένη συνέντευξη εις βάθος συνίσταται σε ένα σύνολο προκαθορισμένων ερωτήσεων και χρησιμεύει ως οδηγός που βοηθάει στο να καλυφθούν εκείνα τα θέματα, τα οποία θεωρεί σημαντικά ο/η ερευνητής/τρια. Παρουσιάζει ευελιξία, δίνοντας στον/την ερευνητή/τρια τη δυνατότητα i) να τροποποιήσει το περιεχόμενο των ερωτήσεων ανάλογα με τον/την ερωτώμενο/η ii) να εμβαθύνει σε κάποια θέματα με κάποια υποκείμενα που κρίνονται κατάλληλα γι' αυτόν το σκοπό iii) να τροποποιήσει τη σειρά με την οποία θέτει τις ερωτήσεις iv) να προσθέσει ή να αφαιρέσει ερωτήσεις ή θέματα για συζήτηση.

Για τους παραπάνω λόγους θεωρήθηκε ως καταλληλότερη μέθοδος στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας τόσο σε σχέση με την πλήρως δομημένη συνέντευξη – η οποία, στην ουσία, λειτουργεί ως ερωτηματολόγιο και δεν χρησιμοποιείται σχεδόν καθόλου στην ποιοτική έρευνα-(ό.π.:92) όσο και σε σχέση με τη μη δομημένη συνέντευξη, η οποία δεν περιλαμβάνει προκαθορισμένες ερωτήσεις παρά μόνο ευρείες θεματικές και ενέχει, ως εκ τούτου, τον κίνδυνο να μην καλυφθούν σημαντικά θέματα.

3.2.2. Σχεδιασμός του πρωτοκόλλου της συνέντευξης και προετοιμασία. Το δεύτερο βήμα μετά την απόφαση επιλογής του εργαλείου της ημι-δομημένης συνέντευξης, ήταν ο σχεδιασμός της, η δημιουργία, δηλαδή, δύο πρωτοκόλλων συνέντευξης –για την ατομική συνέντευξη δημιουργήθηκαν 17 ερωτήσεις ενώ για την ομάδα εστίασης 14 ερωτήσεις με αντιστοιχία σε συγκεκριμένα ερευνητικά ερωτήματα (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ 2 και 3). Κατεβλήθη προσπάθεια προκειμένου τα πρωτόκολλα να ακολουθούν τους γενικούς κανόνες που αφορούν στον σχεδιασμό και στη διατύπωση των ερωτήσεων της ποιοτικής συνέντευξης, τα οποία, σε γενικές γραμμές, είναι τα εξής (ό.π.:93):

Εστίαση σε θέματα που αφορούν στα ερευνητικά ερωτήματα της μελέτης.

Ανοικτές και ευέλικτες ερωτήσεις που επιτρέπουν στους/τις ερωτώμενους/ες να προχωρήσουν σε βάθος.

Σαφείς και όχι δυσνόητες ερωτήσεις.

Δημιουργία ερωτήσεων που βοηθούν την επικοινωνία κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.

Αποφεύχθηκε η χρήση:

Ερωτήσεων που οδηγούν τους/τις ερωτώμενους/ες προς μία συγκεκριμένη κατεύθυνση.

Ερωτήσεων διαφορούμενων.

Χρήση επαγγελματικής γλώσσας.

Ειδικά για την ομάδα εστίασης, το πρωτόκολλο σχεδιάστηκε, σύμφωνα με τις σχετικές οδηγίες των Ίσαρη & Πουρκού, έτσι ώστε να περιλαμβάνει:

Εισαγωγικές ερωτήσεις, που στόχο έχουν να εισάγουν το προς συζήτηση θέμα και να βοηθήσουν τα υποκείμενα να τοποθετηθούν σχετικά με το πώς το κατανοούν αλλά και πώς το έχουν ενδεχομένως βιώσει.

Μεταβατικές ερωτήσεις, που στόχο έχουν να κατευθύνουν τη συζήτηση στο κυρίως θέμα, δηλαδή στις ερωτήσεις-κλειδιά αλλά και να δώσουν την ευκαιρία στα υποκείμενα να κατανοήσουν τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνονται το θέμα και τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας καθώς και να ενθαρρύνουν τα υποκείμενα να μοιραστούν τις σχετικές με το θέμα εμπειρίες τους.

Ερωτήσεις-κλειδιά, οι οποίες είναι οι κεντρικές ερωτήσεις που διερευνούν την ουσία του υπό μελέτη θέματος και στις οποίες αφιερώνεται περισσότερος χρόνος.

Συμπερασματικές ερωτήσεις, μέσω των οποίων τα υποκείμενα καλούνται να κάνουν τις τελευταίες τοποθετήσεις τους αναφορικά με τα όσα συζητήθηκαν στο πλαίσιο της ομάδας.

Ερώτηση σύννοψης, με στόχο να διερευνήσει την άποψη των υποκειμένων αναφορικά με την επάρκεια της σύντομης σύννοψης που κάνει ο/ ερευνητής/τρια αναφερόμενος στις σημαντικές ιδέες που προέκυψαν από τη συζήτηση.

Τελική ερώτηση, η οποία δίνει μία τελευταία ευκαιρία στα υποκείμενα να προσθέσουν κάτι το οποίο θεωρούν σημαντικό και παραλήφθηκε κατά τη διάρκεια της συζήτησης. (ό.π:101,102).

Η διεξαγωγή της ποιοτικής συνέντευξης συνιστά μία απαιτητική διαδικασία, η οποία προϋποθέτει αφενός σωστό σχεδιασμό, αφετέρου επικοινωνιακές δεξιότητες υψηλού επιπέδου και λεπτούς χειρισμούς εκ μέρους του/της συνεντευκτή/τριας. Για το λόγο αυτό έγινε καταρχήν πιλοτική εφαρμογή σε ένα υποκείμενο προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι ερωτήσεις είναι σαφείς, κατανοητές και εύστοχα διατυπωμένες.

Κατά τη διεξαγωγή των συνεντεύξεων κατεβλήθη προσπάθεια να ακολουθηθούν οι σχετικές με την υλοποίηση ποιοτικών συνεντεύξεων οδηγίες, όπως είναι, για παράδειγμα, η προσεκτική ακρόαση μάλλον παρά η ομιλία, η χρησιμοποίηση τεχνικών που στοχεύουν στο να δείξουν στο υποκείμενο ότι το ακούμε και παρακολουθούμε τα όσα λέει και στο να το ενθαρρύνουν να ξεδιπλώσει τις σκέψεις του/της, (επιφωνήματα του τύπου «Μμμ...», «Μάλιστα ...»). Στις περιπτώσεις που χρειάστηκε κάποια διευκρίνιση, απευθύνθηκε σχετική ερώτηση προς τα υποκείμενα (π.χ. «θα μπορούσατε να μου εξηγήσετε τι εννοείτε με αυτό;»). Επίσης, στις λίγες περιπτώσεις που χρειάστηκε να γίνει κάποια ολιγόλεπτη διακοπή, έγινε επανεισαγωγή στο τελευταίο θέμα μέσω της επανάληψης εκ μέρους μου των όσων έλεγε το υποκείμενο αμέσως πριν τη διακοπή. Τέλος, τα υποκείμενα ενθαρρύνθηκαν να διακόπτουν, αν ήθελαν, σε κάποια σημεία προκειμένου να ζητήσουν διευκρινήσεις ή να προσθέσουν οτιδήποτε θεωρούν σημαντικό.

3.2.3. Επιλογή δείγματος. Η επιλογή του δείγματος αποτελεί πολύ σημαντική παράμετρο σε μία ποιοτική έρευνα. Τα δύο βασικά ερωτήματα με τα οποία έρχεται αντιμέτωπος/η ο/η ερευνητής/τρια είναι το πόσο μεγάλο θα είναι το δείγμα και πώς θα το επιλέξει (Μαντζούκας, 2007:241). Εξ' ορισμού η ποιοτική έρευνα δεν αποβλέπει στη σύλληψη του γενικού και του αντικειμενικού αλλά στην ανάλυση σε βάθος, ως εκ τούτου η χρησιμοποίηση μεγάλου ποσοτικά δείγματος αντενδείκνυται.

Στο πλαίσιο μίας ποιοτικής έρευνας το δείγμα πρέπει να επιλέγεται έτσι ώστε i) να είναι κατάλληλο για την ερμηνεία του φαινομένου ii) να είναι επαρκές όχι ποσοτικά αλλά ως προς την παροχή ποιοτικών πληροφοριών. Αναφερόμαστε,

επομένως, σε μονοσήφιο αριθμό (ό.π.:241). Το δείγμα, επομένως, επιλέγεται με τη μέθοδο της σκόπιμης δειγματοληψίας, με βάση την υποκειμενική κρίση του/της ερευνητή/τριας αναφορικά με τη δυνατότητα αλλά και τη θέληση να προσφέρει πληροφορίες επαρκείς και κατάλληλες για το υπό μελέτη φαινόμενο (ό.π.:242).

Ο συνηθέστερος τρόπος επιλογής του δείγματος για μία ομάδα εστίασης είναι η σκόπιμη δειγματοληψία ενώ στόχος του/της ερευνητή/τριας είναι η σύνθεση μίας ομάδας λειτουργικής και η εξαγωγή χρήσιμου ερευνητικού υλικού μέσα από μία επικοινωνιακή συζήτηση. Διαφορετικά πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα παρουσιάζει μία ομάδα εστίασης ανάλογα με το αν είναι ομοιογενής ή ετερογενής. Μία ομοιογενής ομάδα διευκολύνει την επικοινωνία ανάμεσα στους/τις συμμετέχοντες/ουσες, προωθεί την ανταλλαγή σε όλα τα επίπεδα (ιδεών, αντιλήψεων και εμπειριών), δίνει την αίσθηση της ασφάλειας. Ενδέχεται, ωστόσο, να έχει ως αποτέλεσμα την ομοιότητα των απόψεων και των εμπειριών. Μία ετερογενής ομάδα, από την άλλη, μπορεί να εμπλουτίσει τη συζήτηση, να παρακινήσει τα μέλη της να δουν τα πράγματα και από διαφορετική σκοπιά αλλά και να οδηγήσει στη δημιουργία συνθηκών ανισορροπίας ισχύος ή και έλλειψης σεβασμού προς τις διαφορετικές απόψεις που εκφράζονται από κάποια μέλη (Ισαρη & Πουρκός, 2015:100).

Για τη συγκεκριμένη μελέτη χρησιμοποιήθηκαν τα δεδομένα από τις συνεντεύξεις σε 5 υποκείμενα. Οι συνεντεύξεις έγιναν στο χώρο εργασίας των υποκειμένων –οι δύο ατομικές στα γραφεία των υποκειμένων, η ομαδική σε διαφορετικό χώρο εντός του Δήμου. Στις ατομικές συνεντεύξεις χρησιμοποιήθηκαν άτομα από διαφορετικές Διευθύνσεις του Δήμου και διαφορετικού φύλου. Όσον αφορά στην ομάδα εστίασης, αφού σταθμίστηκαν τα υπέρ και τα κατά, επιδιώχθηκε η δημιουργία μίας ετερογενούς ομάδας γιατί περισσότερο σημαντική θεωρήθηκε αφενός η άντληση διαφορετικών, ενδεχομένως, απόψεων, αφετέρου η παρακολούθηση και καταγραφή διαφωνιών στο πλαίσιο της συζήτησης. Ως εκ τούτου, τα υποκείμενα επιλέχθηκαν με βάση την θέση τους (επιλέχθηκαν έτσι ώστε να προέρχονται από διαφορετικές θέσεις και συγκεκριμένα από τη Δ/ση οικονομικών υπηρεσιών, Ανθρωπίνων Πόρων, τις Προμήθειες και από τη Δ/ση Κοινωνικής Πολιτικής και προαγωγής της Δημόσιας Υγείας), την ανομοιομορφία τους (στο δείγμα συμπεριλαμβάνονται και τα 2 φύλα ενώ υπάρχουν διαφορές τόσο ως προς το μορφωτικό επίπεδο όσο και ως προς την ύπαρξη θέσης ευθύνης) και την επιθυμία τους να συμμετάσχουν στην έρευνα.

3.3 Δεοντολογία της έρευνας

Το ζήτημα της δεοντολογίας αποτελεί μία ιδιαίτερα σημαντική διάσταση του ερευνητικού σχεδιασμού στο πλαίσιο οποιασδήποτε έρευνας. Σύμφωνα με τον Hopf, με τον όρο «δεοντολογία» εννοείται το σύνολο των κανόνων που ρυθμίζουν τη σχέση των ερευνητών με όλους τους/τις εμπλεκόμενους/ες στην έρευνα. Τα πιο συνηθισμένα ζητήματα δεοντολογίας που λαμβάνονται υπόψη σε μία έρευνα αφορούν στην πληροφορημένη συγκατάθεση των συμμετεχόντων/ουσών, στην προστασία τους από κάθε είδους σωματικής ή ψυχικής βλάβης, στη διατήρηση της ανωνυμίας τους και στον τρόπο αξιοποίησης των ερευνητικών δεδομένων (Ισαρη & Πουρκός, 2015:83)

Η πληροφορημένη συγκατάθεση αποσκοπεί στο να διασφαλίσει την ελεύθερη και εθελοντική συμμετοχή στην έρευνα αποκλείοντας κάθε είδους εξαπάτηση ή καταναγκασμό. Ο/η ερευνητής/τρια πληροφορεί προφορικά και γραπτώς τα υποκείμενα, χρησιμοποιώντας απλή και κατανοητή γλώσσα, για τους σκοπούς και το περιεχόμενο της έρευνας, τις διαδικασίες που θα ακολουθηθούν, ενδεχόμενα οφέλη και κινδύνους από τη συμμετοχή στην έρευνα, καθώς και το δικαίωμά τους να υπαναχωρήσουν σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας ή να ζητήσουν να αποσυρθούν τα δεδομένα που προέκυψαν από αυτούς χωρίς να υποστούν κανένα κόστος.

Η ανωνυμία στην έρευνα είναι όρος που αναφέρεται στον σεβασμό του δικαιώματος των υποκειμένων να μην αποκαλύπτονται πληροφορίες προσωπικές ή που μπορεί να οδηγήσουν στον προσδιορισμό της ταυτότητά τους. Για τον παραπάνω σκοπό, ο/η ερευνητής/τρια μπορεί και πρέπει να χρησιμοποιήσει κάθε πρόσφορο μέσο, όπως είναι, για παράδειγμα, η χρήση ψευδωνύμων ή η αφαίρεση στοιχείων που θα μπορούσαν να οδηγήσουν στην αναγνώριση των προσώπων. Η εμπιστευτικότητα αναφέρεται στη στάση και τη συμπεριφορά του/της ερευνητή/τριας καθ'όλη τη διάρκεια των συνεντεύξεων, που στοχεύει στη δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης με τα υποκείμενα προκειμένου τα τελευταία να νιώσουν ασφαλή και να μοιραστούν τις σκέψεις και τις εμπειρίες τους.

Ιδιαίτερα όσον αφορά στην ανωνυμία, επισημαίνεται στη βιβλιογραφία ότι, πολλές φορές, είναι ιδιαίτερα δύσκολο το να εξασφαλιστεί για το λόγο ότι τα δεδομένα που συλλέγονται στο πλαίσιο μίας ποιοτικής έρευνας συνήθως είναι πολύ πλούσια και λεπτομερή με αποτέλεσμα να είναι ιδιαίτερα δύσκολη η τροποποίησή τους με στόχο την εξασφάλιση της ανωνυμίας του υποκειμένου από το οποίο προέκυψαν. Επιπροσθέτως, κάποιες πληροφορίες που αφορούν στο πλαίσιο δεν είναι

πάντοτε δυνατό αλλά ούτε και σκόπιμο να παραληφθούν καθώς διαδραματίζουν ουσιαστικό ρόλο στην κατανόηση του νοήματος (Ισαρη & Πουρκός, 2015:86).

Σε πρώτο στάδιο υπεβλήθη αίτηση προς το Δήμο Νέας Φιλαδέλφειας-Νέας Χαλκηδόνας (Αρ. Πρωτ/λου: 26784/24/09/2019), για παροχή άδειας για τη διεξαγωγή συνεντεύξεων με υπαλλήλους στον χώρο του Δήμου. Επιսυνάφθηκε σχετική βεβαίωση ως προς το είδος και τους σκοπούς της έρευνας, τον εθελοντικό χαρακτήρα της συμμετοχής σε αυτήν, τη διασφάλιση της πληροφορημένης συγκατάθεσης των συμμετεχόντων/ουσών και της ανωνυμίας τους. Ακολούθησε συνάντηση με την Προϊσταμένη του Τμήματος Ανθρώπινου Δυναμικού, κατά τη διάρκεια της οποίας διασαφηνίστηκαν και δια ζώσης τα προαναφερόμενα ζητήματα δεοντολογίας.

Στην πρώτη συνάντηση με τα υποκείμενα, και πριν από την διεξαγωγή κάθε συνέντευξης, τονίστηκε το γεγονός ότι η συμμετοχή τους είναι καθαρά εθελοντική, αναφέρθηκε το είδος και ο σκοπός της έρευνας, το δικαίωμα υπαναχώρησής σε οποιοδήποτε στάδιο της έρευνας χωρίς κανένα κόστος, εξηγήθηκε ο τρόπος χρήσης των δεδομένων και υπεγράφη εις διπλούν σχετικό παραχωρητήριο (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1) αφού ολοκληρώθηκε η κάθε συνέντευξη έτσι ώστε τα υποκείμενα να έχουν τον χρόνο να ξανασκεφτούν εάν επιθυμούν ή όχι να υπογράψουν έχοντας πλέον σαφή εικόνα του τι ειπώθηκε κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.

Κατά την παρουσίαση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκαν ψευδώνυμα και αφαιρέθηκαν κάποια κομμάτια (π.χ. προσφωνήσεις μεταξύ των μελών με τα ονόματά τους) προκειμένου να εξασφαλιστεί η ανωνυμία των υποκειμένων. Αναφέρονται κάποια δημογραφικά στοιχεία που αφορούν στα υποκείμενα καθώς κρίθηκε απαραίτητο για την καλύτερη κατανόηση των ευρημάτων της έρευνας.

Κεφάλαιο τέταρτο Ανάλυση των δεδομένων

Τα δεδομένα προέρχονται από 2 ατομικές συνεντεύξεις, που διενεργήθηκαν στις 08/10/2019 και στις 21/11/2019 και είχαν διάρκεια 21 λεπτών κάθε μία και από την συνέντευξη με ομάδα εστίασης που διενεργήθηκε στις 22/10/2019 και είχε διάρκεια 70 λεπτά. Για την ανάλυση των δεδομένων επιλέχθηκε η μέθοδος της θεματικής ανάλυσης Όπως επισημαίνει ο Γαλάνης, στην ποιοτική έρευνα η ανάλυση των δεδομένων βασίζεται είτε στην παραγωγική μέθοδο (deductive method) είτε στην επαγωγική μέθοδο (inductive method). Στην παραγωγική μέθοδο χρησιμοποιείται ένα προκαθορισμένο πλαίσιο για την ανάλυση των δεδομένων, με τους/τις ερευνητές/τριες να επιβάλουν τις δικές τους θεωρίες στα δεδομένα και να χρησιμοποιούν εν συνεχεία τις θεωρίες αυτές για την ανάλυσή τους. Στην επαγωγική μέθοδο τα δεδομένα υπόκεινται σε ανάλυση χωρίς τη χρήση -ή με περιορισμένη χρήση- προκαθορισμένου πλαισίου και είναι αυτά που καθοδηγούν τους/τις ερευνητές/τριες και στην ανάλυση (Γαλάνης, 2018:416).

Στην ποιοτική ανάλυση δεδομένων το στάδιο της απομαγνητοφώνησης ακολουθείται από αυτό της κωδικοποίησης οπότε αποδίδεται ένας αντιπροσωπευτικός κωδικός σε μία μεγάλη ενότητα του κειμένου. Ο κωδικός αυτός εκφράζει συνοπτικά την ερμηνεία που δίνει ο/η ερευνητής/τρια στο συγκεκριμένο απόσπασμα της συνέντευξης π.χ. αίσθημα αγωνίας. Όταν όλο το κείμενο της απομαγνητοφώνησης συμπυκνωθεί σε έναν αριθμό κωδικών, γίνεται αντιπαραβολή μεταξύ τους προκειμένου να εντοπιστούν κωδικοί με όμοια χαρακτηριστικά ή γνωρίσματα. Αφού εντοπιστούν τέτοιου είδους κωδικοί, τοποθετούνται μαζί και σχηματίζονται οι λεγόμενες θεματικές ενότητες.

Οι θεματικές ενότητες είναι *το τελικό απαύγασμα για το πώς ερμηνεύουν, αντιλαμβάνονται και βιώνουν οι συμμετέχοντες/ουσες το υπό έρευνα φαινόμενο* και συνήθως είναι μονοψήφιος αριθμός –σε αντίθετη περίπτωση απαιτείται περαιτέρω ανάλυση (Μαντζούκας, 2007:243). Αφού δημιουργηθούν και οι θεματικές ενότητες, επιχειρείται η σύνδεσή τους με την ευρύτερη βιβλιογραφία και τις υφιστάμενες θεωρίες (ό.π.:243).

Στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας χρησιμοποιήθηκε η επαγωγική μέθοδος, με τα ίδια τα δεδομένα να καθοδηγούν τη διαδικασία της ανάλυσης. Αφού έγινε προσεκτική ακρόαση, πολλές φορές, των ηχογραφημένων συνεντεύξεων, ακολούθησε απομαγνητοφώνηση λέξη προς λέξη με αναφορά στις παύσεις και στα

αστεία, ακόμα και στις έντονες αλλαγές της απόχρωσης της φωνής των υποκειμένων. Η έκταση των δεδομένων που προέκυψαν από την απομαγνητοφώνηση ήταν 57 σελίδες γραμμένες στον υπολογιστή. Στο στάδιο της κωδικοποίησης, ως μονάδα ανάλυσης για την απόδοση κωδικών, ελήφθη το κείμενο όχι απαραίτητως από τελεία σε τελεία αλλά μεταξύ 2 σημείων που συνιστούν μια ολοκληρωμένη σκέψη του υποκειμένου. Οι κωδικοί που δημιουργήθηκαν απεικονίζονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4. Στη συνέχεια δημιουργήθηκαν οκτώ θεματικές ενότητες και έγινε η σύνδεση με τη θεωρία.

Για την ανάλυση των δεδομένων θεωρήθηκε ότι δεν απαιτείται η χρήση κάποιου από τα διαθέσιμα για την ανάλυση ποιοτικών δεδομένων λογισμικά προγράμματα (NVivo, ATLAS.ti, Transana, AQUAD, MAXQDA κ.τ.λ.) καθώς τα προγράμματα αυτά, αν και διαθέτουν αναμφισβήτητα λειτουργίες που διευκολύνουν τη διαχείριση και την επεξεργασία μεγάλων όγκων δεδομένων σε λίγο χρόνο και προσφέρουν αυξημένες δυνατότητες για την οπτικοποίηση και την παρουσίασή τους, δεν μπορούν να υποκαταστήσουν σε καμία περίπτωση την ανάλυση που γίνεται από τον ερευνητή/τρια.

Έχει υποστηριχτεί, μάλιστα, ότι η επέκταση της χρήσης της τεχνολογίας από την ποσοτική στην ποιοτική έρευνα πηγάζει και από μία απόπειρα νομιμοποίησης της ποιοτικής έρευνας ως επιστημονικής έρευνας –σε αντιδιαστολή πάντοτε με την ποσοτική έρευνα, της οποίας η επιστημονικότητα συνήθως δεν αμφισβητείται (Sandelowski, 1995:205). Η Sandelowski επισημαίνει, επίσης, ότι πρόσφατα άρχισε να αναδύεται στην επιστημονική κοινότητα το ζήτημα της πιθανής αλλοίωσης των δεδομένων ακόμη και της αρνητικής επιρροής της χρήσης της πληροφορικής στην ποιοτική έρευνα (ό.π.:207). Περαιτέρω αναφέρει ότι και μόνο το γεγονός της διαθεσιμότητας λογισμικών προγραμμάτων για την ποιοτική έρευνα, δημιουργεί, κατά κάποιον τρόπο, από μόνη της την υποχρέωση χρησιμοποίησής της. Είναι σαν, η ίδια η τεχνολογία που διευρύνει τις επιλογές προσφέροντας νέες επιλογές, να καθιστά πιο δύσκολη την υπεράσπιση της επιλογής μη χρήσης των επιλογών που προσφέρει (ό.π.:208).

Ο Taft, εξάλλου, επεσήμανε ως κίνδυνο που απορρέει από την χρήση των λογισμικών προγραμμάτων και αφορά στην ποιοτική έρευνα, τον καθορισμό της ουσίας από τη μέθοδο, εξαιτίας του ενδεχομένου επιλογής των θεμάτων της ανάλυσης από τους/τις ερευνητές/τριες ανάλογα με τη διαθεσιμότητα των λογισμικών προγραμμάτων (ό.π.:208,209).

Κεφάλαιο πέμπτο

Παρουσίαση των δεδομένων & συζήτηση

5.1 Παρουσίαση των δεδομένων

Στη συνέχεια παρατίθενται οι θεματικές ενότητες που προέκυψαν από την θεματική ανάλυση, με παράθεση χαρακτηριστικών, σχετικών, αποσπασμάτων από τις συνεντεύξεις. Στα υποκείμενα αποδόθηκαν ψευδώνυμα 6 χαρακτήρων αποτελούμενα από το αρχικό γράμμα του μικρού ονόματος, το φύλο (Α/Θ), την ηλικία και το επίπεδο σπουδών (όπου ΠΕ: Πρωτοβάθμια /ΔΕ: Δευτεροβάθμια/ΜΕ: μεταπτυχιακός τίτλος).

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΑ & ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΠΟΥ ΣΥΝΔΕΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ

«Για εμένα σημαίνει ... ε... το ...συναίσθημα έντασης που προκαλείται στην προσπάθεια να επιλύσουμε προβλήματα και να βρούμε λύσεις σε αυτά ...Να τα διαχειριστούμε και... να φέρουμε ένα αποτέλεσμα...» ΔΑ43ΠΕ

«Για μένα άγχος σημαίνει ό, τι πρέπει να κάνω και υποχρεούμαι να κάνω αλλά ο χρόνος και οι δυνατότητες που έχω ... δεν μου το επιτρέπουν ...οπότε παραμένω σε ...ένα σημείο που είναι, ε ...σε μόνιμη αγωνία, σκέψη, αλλά δεν μπορώ να βρω τη λύση ...Αυτό είναι για μένα άγχος.» ΑΑ48ΔΕ

«Για μένα ...περίπου αυτό που είπαν τα παιδιά, ότι ... είναι όταν με κατακλύζουν οι σκέψεις σε σχέση με κάποιο ζήτημαδεν υπάρχει τίποτα άλλο στη σκέψη μου. Δηλαδή ... με κατακλύζει αυτό το πράγμα και δεν υπάρχει κάτι άλλο. Και δεν χαίρομαι τα πράγματα και την καθημερινότητα (...) Και... έχω αυτό που σας λέω ...ένα βάρος. Ένα βάρος ...έτσι στο στήθος που ...πιστεύω, ας πούμε, ότι θα με πνίξει και νιώθω ότι πνίγομαι, ό, τι ... κάτι μου κάθεται στο λαιμό και δεν μπορώ να ...νιώθω ότι πνίγομαι ... νιώθω ότι πνίγομαι» ΑΘ54ΠΕ

«...όταν πάμε σπίτι, ε ...οι σκέψεις μας κατακλύζουν, δηλαδή το σκεφτόμαστε αυτό που, ενδεχομένως, μας έχει αγχώσει πιο πολύ μέσα στη μέρα, με αποτέλεσμα να .. να μας τρώει και απ' το σπίτι (...)...εκεί, πια, κατάλαβα ότι ... ήρθε η ώρα μου να φύγω, δηλαδή ... δεν αντέχεται άλλο, ήμουν α έτοιμη για να ... λιποθυμήσω ...Δεν γίνεται ... Σε τρώει αυτό το πράγμα(...) ...μέσα σου σταματάς να.. να ελπίζεις ότι υπάρχει κάποια σωτηρία, δηλαδή ότι θα βασανίζεσαι μια ζωή...» ΓΘ48ΔΕ

«Είναι μία κατάσταση, στην οποία ο άνθρωπος νιώθει ανασφαλής, νιώθει φόβο και δεν μπορεί να λειτουργήσει (...). Καταπίεση (...) ...Και σημαίνει ότι δεν νιώθεις καλά ...στον χρόνο που είσαι στην εργασία σου.» **EΘ55ME**

Όπως φαίνεται, τα υποκείμενα περιγράφουν με γλαφυρό τρόπο τα συναισθήματα που τους δημιουργεί το άγχος, συναισθήματα που, κατά κύριο λόγο, αποδίδονται μέσα από τις λέξεις ένταση, καταπίεση βάρος, ασφυξία, εγκλωβισμός, απελπισία, ανασφάλεια, φόβος και αγωνία. Χαρακτηριστικότερη η φράση «σε τρώει αυτό το πράγμα...», αποδίδει, σε συνδυασμό με τα προηγούμενα, το δυσάρεστο, δυσφορικό και επώδυνο «πρόσωπο» του άγχους. Στη συνέχεια παρατίθενται χαρακτηριστικά αποσπάσματα σχετικά με τις εκδηλώσεις που συνδέονται με το εργασιακό άγχος.

«...ό, τι σκέφτομαι και ό, τι με αγχώνει ότι δεν θα το προλάβω, ε ... το βλέπω στο σώμα μου. Αρρωσταίνω.» **ΓΘ48ΔΕ**

«Το δικό μου εργασιακό άγχος μεταφράζεται σε απίστευτη βουλιμία, δηλαδή ...τρώω ασυστόλως και όλη την ώρα και τα πάντα κι ό,τι μου δώσουνε ...(...) ...Το δικό μου σωματοποιημένο ...είναι ότι κοκκινίζω συχνά... στο δέρμα μου και ...φαίνομαι σαν ντροπαλός δηλαδή ... ότι... ξεραίνομαι... ξηροδερμία (...) προσωπικά το βιώνω ότι ...γυρνάω όντως σπίτι και δε θέλω να μου μιλήσει κανένας ... και ...πηγαίνω κι απομονώνομαι σ' ένα δωμάτιο ... κλείνω ... και μπορεί να πέσω για ύπνο ας πούμε ... χωρίς να ξέρω πότε θα ξυπνήσω.» **ΑΑ48ΔΕ**

«Δεν έχω την πολυτέλεια εγώ (εννοεί απομόνωσης στο σπίτι...) μα εγώ δεν έχω την πολυτέλεια αυτή(...) όχι, εγώ ... πρέπει ... να ... ή πάω κάπου ...να πάμε στο μπάσκετ ...να ... πάμε στο ... στίβο ... να πάμε ...φροντιστήριο ... να πάμε ... όλο κάπου πάω.» **ΓΘ48ΔΕ**

Οι Davidson & Cooper αναφέρουν ότι οι γυναίκες δηλώνουν περισσότερο στρες σε σχέση με τους άντρες εξαιτίας της διεπαφής εργασιακής-οικογενειακής ζωής. Το εν λόγω εύρημα αντικατοπτρίζεται γλαφυρά στα λεγόμενα του υποκειμένου ΓΘ48ΔΕ, το οποίο φαίνεται ότι, σε αντίθεση με το συνάδελφό της, δεν μπορεί να χαλαρώσει μετά την εργασία εξαιτίας των οικογενειακών υποχρεώσεων που «τρέχουν». Το εύρημα αυτό έχει ιδιαίτερη σημασία καθώς, κατά γενική ομολογία, τα υποκείμενα θεωρούν ως σημαντική τη δυνατότητα χαλάρωσης με διάφορους τρόπους μετά τη δουλειά. Επίσης, όπως αναφέρθηκε (σ. 28), ο Thoits έχει επισημάνει το ρόλο

των δημογραφικών μεταβλητών στη συχνότητα εμφάνισης ψυχολογικής πίεσης, με τις γυναίκες, μεταξύ άλλων, να εμφανίζουν πιο συχνά ψυχολογική πίεση ως απόρροια του συνδυασμού της υψηλής έκθεσης στο στρες με παράλληλα σχετική έλλειψη πηγών που μπορούν να το μειώσουν.

«...Πονοκέφαλος είναι ...που εκδηλώνεται ...Όχι κάτι άλλο.» EΘ55ME

«Εγώ τα σωματοποιώ τα συμπτώματα του άγχους ... ε... μπορεί, δηλαδή, να εκφραστεί με σωματικούς πόνους ...(...)...όταν έχω περίοδο αυξημένου άγχους είναι πολύ πιο εύκολο να ...αρρωστήσω ας πούμε ...ε ... και μετά, εντάξει, κάποια είναι και τα ...συνήθη σε όλους τους ανθρώπους συμπτώματα ...ε... αύξηση καρδιακών παλμών, εφίδρωση...»

«...δεν τρώω πολύ ... τρώω λίγο το βράδυ (...)δεν έχω τόσο ...πολύ σωματικά όσο δεν κοιμάμαι καλά ... δε ... δεν ...κοιμάμαι πολύ καλά (...) ...κάθομαι στον καναπέ και επειδή δεν έχω τη διάθεση να σηκωθώ να μαγειρέψω, δεν έχω τη διάθεση να κάνω άλλα πράγματα ...δηλαδή ... ε ...κάθομαι απλώς και κάνω πράγματα έτσι που δεν ... που δεν ...έχουνε καμιά ένταση...(...). Καταρχήν, εγώ πολλές φορές και στο σπίτι το βράδυ που πάω, απ' το άγχος ξαναδουλεύω. Δηλαδή μπορεί να έχω κάνει κάτι στον υπολογιστή και το ξανακάνω (...) Καταρχήν πρέπει να παραιτηθώ απ' αυτή τη θέση (...)..και την άλλη παραίτηση σκέφτηκα αλλά ... εντάξει, η άλλη παραίτηση είναι ... πιο δύσκολη βέβαια γιατί ... απ' αυτό ζω... » AΘ54ΠΕ

Μπορεί, κανείς, να παρατηρήσει ότι τα υποκείμενα, εκτός από ένα, το οποίο αναφέρει μόνο πονοκεφάλους, επηρεάζονται, σε μεγάλο βαθμό και σε διάφορα επίπεδα εξαιτίας του εργασιακού άγχους. Αρκετά από τα συμπτώματα που αναφέρουν συμφωνούν με τα εμπειρικά ευρήματα ερευνών για το εργασιακό άγχος. Όπως έχει αναφερθεί, οι Marcatto et al το 2016 συσχέτισαν το στρες στην εργασία με σωματικούς πόνους και με συμπτώματα άγχους και κατάθλιψης, καθώς και με την εμφάνιση αϋπνίας (σ. 70). Η πανευρωπαϊκή έρευνα του 2010, που αφορά στη Σουηδία, συσχετίζει επίσης την έλλειψη ύπνου με το εργασιακό άγχος (σ. 72). Στο πλαίσιο της ίδιας πανευρωπαϊκής έρευνας, έρευνα για την Ελλάδα συμπεριλαμβάνει στις εκδηλώσεις του εργασιακού στρες τις διαταραχές του ύπνου και το αίσθημα πίεσης στον αυχένα και το κεφάλι (σ.72) Εξάλλου η πρόθεση παραίτησης, σύμφωνα με τους Schaufeli & Buunk, περιλαμβάνεται στα συμπτώματα της επαγγελματικής

εξουθένωσης, η οποία, όπως έχει ήδη αναφερθεί, προκύπτει, μεταξύ άλλων, από παρατεταμένη έκθεση στο εργασιακό άγχος (σ.79).

ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ-ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

*«... Πρέπει ιεραρχικά, από κάτω προς τα πάνω ή από πάνω προς τα κάτω ...όπως και να το θέσουμε το θέμα, να υπάρχει μια επικοινωνία... (...) Θεωρούν ότι όλα πρέπει να ‘ναι με το πάτημα ενός κουμπιού ... και ... αυτό δεν είναι ρεαλιστικό. Πρέπει να πέσουν τα πολλά θέλω, να καταλάβουνε πρώτα σε τι κόσμο ζούμε, ας πούμε, τι μπορεί να γίνει και ποιες είναι οι δυνατότητες ... και να ... μέσα απ’ αυτήν την κουβέντα να φέρουνε το πραγματικό γεγονός και να συνεργαστούμε πώς μπορούνε να το καταλάβουνε αυτό οι υπόλοιποι ...» **ΑΑ48ΔΕ***

Η έλλειψη αποτελεσματικής διαβούλευσης έχει θεωρηθεί ως δυνητική πηγή στρες για τους εργαζόμενους και από τους Cooper & Marshall. Όταν δεν υπάρχει επικοινωνία και διαβούλευση οι αποφάσεις λαμβάνονται χωρίς να υπολογίζονται σημαντικές παράμετροι που θα έρχονταν στην επιφάνεια μέσω της επικοινωνίας και της ανταλλαγής εμπειριών και απόψεων. Ως αποτέλεσμα, οι εργαζόμενοι/ες έρχονται αντιμέτωποι/ες με απαιτήσεις ή/και διαδικασίες, οι οποίες δυσχεραίνουν την εργασία τους ενώ, επιπροσθέτως, δεν εκπληρώνουν ικανοποιητικά τους στόχους για των οποίων την επίτευξη θεσπίστηκαν (σ.59).

*«...οι συνάδελφοι είναι επιτακτικοί ... ζητάνε να γίνουν κάποια πράγματα, σου λένε αυτή είναι η δουλειά μου, εγώ θέλω, δεν τους ενδιαφέρει αν θα βρεις τα λεφτά, αν δε θα τα βρεις ... (...) Δηλαδή όλα τα πράγματα γίνονται μ’ αυτόν το ... μ’ αυτήν την απειλή, ας πούμε ... ότι δεν ... δεν γίνεται διαφορετικά ...» **ΑΘ54ΠΕ***

«(...) Θεωρώ ότι ένας λόγος που έχω αυτό το δημιουργικό άγχος και όχι το άλλο είναι και η πολύ καλή συνεργασία που είχα με τους αιρετούς. Και με τους συναδέλφους.»

ΕΘ55ΜΕ

«(...) Το ένα (περιγράφοντας περιστατικά που δημιούργησαν έντονο άγχος) είναι όταν κάποιος αιρετός ζητάει πιεστικά να γίνει κάτι, το οποίο δεν επιτρέπει η νομοθεσία ...και καλούμαστε εμείς οι υπάλληλοι να ... αφενός να εξηγήσουμε γιατί κάτι, ενδεχομένως, δεν μπορεί να γίνει, αλλά, ταυτόχρονα, χωρίς να δημιουργήσουμε ... ε ...τριβές και

εντάσεις ...ε ... και το ίδιο, βέβαια, μπορεί να συμβεί ε ... και με συναδέλφους»

ΔΑ43ΠΕ

(...)Καλούμαστε να συνεργαστούμε και με ανθρώπους, οι οποίοι ... μπορεί να χαρακτηρισθούν και δύστροποι (...) Φταίει, ενδεχομένως, η αγωγή τους; Απ' το σπίτι τους πώς έχουνε μάθει; Ε ... Δεν έχουν και τον καλύτερο τρόπο συμπεριφοράς που θα μπορούσαν να έχουν προς τους γύρω τους ...αλλά καλούμαστε καθημερινά, ε ... στον χώρο εργασίας, να μπορέσουμε να επικοινωνήσουμε και με τέτοιους ανθρώπους ... είτε είναι συνάδελφοι είτε είναι αιρετοί είτε είναι πολίτες. (...) ...και απ' τους συναδέλφους είναι χειρότερο γιατί ο πολίτης, ενδεχομένως, να έρθει μία φορά αλλά ο συνάδελφος, μπορεί να τον βλέπουμε κάθε μέρα για ...40 χρόνια ...» ΔΑ43ΠΕ

Όπως έχει προαναφερθεί (σ. 49)η μακροχρόνια έκθεση σε στρεσογόνους παράγοντες ακόμα και μικρής έντασης μπορεί να έχει ιδιαίτερα βλαπτικές επιδράσεις για το άτομο, περισσότερο ίσως και από την έκθεση σε στρεσογόνους παράγοντες πολύ μεγαλύτερης διάρκειας, στους οποίους, ωστόσο, δεν εκτείνεται το άτομο σε καθημερινή βάση. Η καθημερινότητα, με άλλα λόγια, της εργασιακής ζωής –με ό,τι αυτή συνεπάγεται- αποκτά βαρύνουσα σημασία για την υγεία και τη ευεξία των εργαζομένων.

«(...) εκεί που κατάλαβα πια ότι ...θα καταρρεύσω και δεν αντέχω –ήμωνα σ' άλλο Τμήμα, (...) και... τσακωνόμασταν μ' έναν άλλον συνάδελφο απ' τα πολιτιστικά ...γιατί... επέμενε να περάσουμε κάτι με απευθείας ανάθεση που η απόφαση του δημοτικού συμβουλίου ήταν το προηγούμενο βράδυ ακριβώς! Δεν προλάβαινε, όχι, να βγει!... Θυμάσαι...; Ε... αυτό... εκεί πια κατάλαβα ότι... ήρθε η ώρα μου να φύγω, δηλαδή... δεν αντέχεται άλλο, ήμωνα για να ...λιποθυμήσω» ΓΘ48ΔΕ

Οι Guerra & Martinez το 2005 επεσήμαναν τις αρνητικές επιδράσεις που έχουν οι διαπροσωπικές συγκρούσεις στον χώρο της εργασίας στην εργασιακή ικανοποίηση και την ευεξία των εργαζομένων. Βρήκαν, συγκεκριμένα, ότι οι επιδράσεις των συγκρούσεων που σχετίζονται με θέματα εργασίας είναι περισσότερο βλαπτικές στον ιδιωτικό τομέα απ' ό,τι στο δημόσιο (σ. 56). Στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας, ωστόσο, φαίνεται ότι υπάρχει ιδιαίτερη φόρτιση σε σχέση με την επίδραση των σχετικών με θέματα εργασίας συγκρούσεων .

ΤΟ ΖΗΤΗΜΑ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ

«(...) ...δεν προλαβαίνω ν' αποδώσω σωστά σε όλα αυτά που πρέπει να κάνω ... σε όλες αυτές τις υποχρεώσεις που έχω ...κι αυτό μου δημιουργεί ... το άγχος (...)... έχεις πολλές υποχρεώσεις και δεν προλαβαίνεις και δεν αποδίδεις όπως θα 'πρεπε να αποδίδεις (...)Φεύγω πολύ αργά. Όταν φεύγουν όλοι οι άλλοι εγώ μένω μόνη μου στο κτήριο ...» **AΘ54ΠΕ**

«... το εργασιακό άγχος πρέπει να είναι δημιουργικό ...δηλαδή ...να δίνεις στον άλλον να κάνει πράγματα ... αλλά ... σ' ένα ... πλαίσιο ... όχι χωρίς πλαίσιο ...Δηλαδή του λες να κάνει ένα πράγμα, ας πούμε ... εντός ... εύλογου χρονικού ... διαστήματος ...»**AA48ΔΕ**

«(...)Όταν πας να είναι εννιά και να κά ... να γυρίσεις έτσι να δεις το ρολόι και να είναι τρεις! Εγώ δεν το ... με τον χρόνο δεν την ... παλεύω» **ΓΘ48ΔΕ**

« (...)Γιατί πιέζομαι να κάνω πράγματα και δεν μου φτάνει ο χρόνος. (...). Δηλαδή ... θέλω να κάνω πράγματα και ο χρόνος δεν είναι αρκετός. Και ... κάνω δουλειά και στο σπίτι μερικές φορές (...).... Στον υπολογιστή και τα λοιπά, αν είναι κάτι να τρέξει που ... όταν, δηλαδή, έχουμε deadline ας το πούμε έτσι» **ΕΘ55ΜΕ**

Η πίεση του χρόνου φαίνεται ότι προβληματίζει τα υποκείμενα, με κάποια από αυτά να δηλώνουν ότι εργάζονται μερικές φορές και μετά τη λήξη του ωραρίου, ακόμα και στο σπίτι. Η αίσθηση του χρόνου είναι, βέβαια, σε μεγάλο βαθμό υποκειμενική, το ίδιο και ο ρυθμός εργασίας του κάθε ατόμου. Υπό αυτήν την έννοια θα ήταν ενδεχομένως χρήσιμο να εισαχθεί ως θεσμός η εκπαίδευση των εργαζομένων στη διαχείριση του χρόνου, κάτι το οποίο θα μπορούσε να βοηθήσει με πρακτικό τρόπο την καθημερινότητα των υποκειμένων.

Όπως υποστηρίζει η θεωρία, και όπως έχει ήδη αναφερθεί (σ. 89), η πίεση του χρόνου θεωρείται ιδιαίτερα σημαντικός, εσωγενής στην εργασία παράγοντας που μπορεί να λειτουργήσει ως πηγή στρες. Έχει προαναφερθεί ότι, σύμφωνα με την αρχή του Pareto, οι περισσότεροι/ες εργαζόμενοι/ες περνούν το 80% του χρόνου τους σε καθήκοντα που σχετίζονται μόλις με το 20% των αποτελεσμάτων της συνολικής εργασίας. Ως εκ τούτου, το ζήτημα του χρόνου και της κατανομής του συνδέεται με ζητήματα όπως είναι η συνειδητοποίηση των καθηκόντων της εργασίας, της εξουσίας

και της ευθύνης, των δεξιοτήτων, των αναγκών και των ικανοτήτων όλου του προσωπικού.

ΤΟ ΖΗΤΗΜΑ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ

«Το μεγαλύτερο άγχος που ... μπορώ να βιώσω είναι η ... υποστελέχωση ... διότι για να μπορέσει να λειτουργήσει ... κάθε τμήμα, χρειάζεται ένα ... μίνιμουμ ... προσωπικό ... το οποίο, όμως, να είναι και άριστα εκπαιδευμένο, έτσι; Και που να μπορείς να βασιστείς και πάνω του ... ε ... εδώ αντιμετωπίζουμε και το εξής ... τραγελαφικό ... δηλαδή... στελεχώνεται ένα τμήμα και ξαφνικά το τμήμα που τραβάει καλά ...τραβάνε τον κόσμο, έτσι, στο ξαφνικό ...για να στελεχώσουν ένα άλλο τμήμα, έτσι για ... χωρίς να υπάρχει κάποια προφανή ... αιτία.» **ΑΑ48ΔΕ**

«Κάνουν αλλαγές, μετακινήσεις προσωπικού για χι ψι ωμέγα λόγους ...είτε γιατί κάποιος υπάλληλος έχει ... έχει την πρόσβαση στα πολιτικά πρόσωπα και λέει εγώ θέλω να πάω σ' ένα πιο χαλαρό τμήμα ...ε... είτε γιατί ... ο Δήμαρχος μπορεί να έχει μαλώσει με κάποιον και να πει δεν τον θέλω πια σ' αυτό το τμήμα ...ε ... είτε γιατί απλώς βλέπουν ότι ένα άλλο τμήμα έχει κενό και λένε ας δημιουργήσουμε σ' αυτό κενό τώρα, να συμπληρώσουμε το άλλο ... μεθαύριο θα δημιουργήσουμε στο άλλο, για να συμπληρώσουμε ένα άλλο ... κάνουμε λίγο το γύρω-γύρω.» **ΑΘ54ΠΕ**

«Η υποστελέχωση, όμως, να σας πω την αλήθεια, δεν θεωρώ ότι είναι το σημαντικό μας πρόβλημα (...) είναι ... η έλλειψη ... κατάρτισης του προσωπικού, δηλαδή θα 'πρεπε το προσωπικό, όταν αναλαμβάνει κάτι, να υπάρχει φορέας που να σε εκπαιδεύει για όλα και να σου λέει τι πρέπει να προσέξεις, πώς και τι (...). Αν κάποιος, λοιπόν, δεν έχει διάθεση, έχει μάθει κάααποτε, πριν 20 χρόνια κάτι αλλά δεν θέλει να το βελτιώσει, εξακολουθεί να δουλεύει μ' αυτό το κάτι και δημιουργεί τα προβλήματα παραπέρα.»

ΑΘ54ΠΕ

«Η υποστελέχωση είναι το άλφα και το ωμέγα, το ... βασικό πρόβλημα (...) Και η έλλειψη και το ότι αυτοί που υπάρχουν δεν είναι εκπαιδευμένοι.(...) Δεν είναι οι κατάλληλοι, επομένως, πολλές φορές (...). Και αυτό έχει να κάνει με το πώς συμπεριφέρεσαι στον πολίτη μέχρι το πώς μπορείς ν' ανταπεξέλθεις στην εργασία που σου ανατίθεται.» **ΕΘ55ΜΕ**

Η πολιτική για τους ανθρώπινους πόρους αποτελεί κομβικό ζήτημα για το δημόσιο τομέα. Τα υποκείμενα τονίζουν τόσο το ζήτημα της υποστελέχωσης όσο και

το ζήτημα της έλλειψης εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού καθώς και την ανεπάρκεια των μεθόδων επιλογής και τοποθέτησης, που έχουν ως αποτέλεσμα υποστελεχωμένα τμήματα με ανειδίκευτο προσωπικό και άτομα μη κατάλληλα για τον εργασιακό τους ρόλο.

ΣΧΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ-ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ

« (...) Αποδίδεις. Κουράζεσαι, όμως, έτσι; Απ' το άγχος υπάρχει κούραση. (...). Όπως και να 'χει ... Όπως και να 'χει, όποιο είδους άγχος και να έχεις, έτσι; Υπάρχει κούραση ... οπότε κάποια στιγμή μειώνεται και η απόδοσή σου» **ΕΘ55ΜΕ**

«...Εντάξει, σε μένα, βέβαια, ίσως να λειτουργεί και λίγο, ας πούμε ... ιδιότροπα με την έννοια ότι ...στο αυξημένο άγχος γίνομαι υπερπαραγωγικός... για να μπορέσω να ανταπεξέλθω... στις προκλήσεις.(...) Μακροχρόνια, όμως, σίγουρα αυτό ...μακροχρόνια, είναι αρνητικό ... διότι ένας άνθρωπος, ο οποίος καλείται επί χρόνια, επί δεκαετίες, να ... εργαστεί σ' ένα στρεσογόνο περιβάλλον ... ε ... αυτό σίγουρα δε νομίζω ότι είναι ... ότι ευνοεί ...ούτε την αποδοτικότητα ... ούτε ...κάποια στιγμή, αν η υγεία κλονιστεί κιόλας !...» **ΔΑ43ΠΕ**

«Εγώ ... θα ... μπορώ να πω ότι ... ότι ... να την επηρεάσει (το εργασιακό άγχος την εργασιακή απόδοση) ίσως προς το καλύτερο (...)...με την έννοια ότι τρέχεις να προλάβεις ... δε δίνεις σημασία που κάνεις κακό σε σένα ή και στους γύρω σου ... Εργασιακά, όμως ... τρέχοντας να προλάβεις ...και ...έτσι αγχωμένος όπως θα 'σαι ...θα τα προλάβεις! Άρα θα σου βγει ...εκ των πραγμάτων σε καλό να έχεις εργασιακό άγχος ...στη δουλειά όμως ... μόνο! Όχι στην υγεία!» **ΓΘ48ΔΕ**

«Το ... εργασιακό άγχος ... πρέπει να είναι σε συγκεκριμένη ποσότητα. Σε ποσότητα που να σε ωθεί να κάνεις πράγματα αρκεί να βάζεις το μυαλό σου να ... να δουλεύει ώστε να κάνεις τα πράγματα πιο γρήγορα ας πούμε (...) Είναι σαν το φάρμακο, ας πούμε, που άμα το πάρεις σε μεγάλη αναλογία σε σκοτώνει ...» **ΑΑ48ΔΕ**

Όπως έχει προαναφερθεί (σφ. 31-32) τόσο η έννοια του «δημιουργικού» άγχους όσο και οι υποτιθέμενες επιδράσεις που αυτό έχει στην εργασιακή απόδοση, παρόλο που χρησιμοποιούνται κατά κόρον, είναι αμφιλεγόμενες. Η σχετική μελέτη των Yerkes & Dodson έγινε σε ποντίκια και, ως εκ τούτου, όπως επισημαίνουν οι LeFevre et al, δεν πρέπει να θεωρείται ως αυτονόητη η επέκταση των πορισμάτων τους στους ανθρώπους και στο εργασιακό τους περιβάλλον. Τα υποκείμενα

χρησιμοποιούν την έννοια του δημιουργικού άγχους και μιλούν γι' αυτό, ωστόσο φαίνεται να υπάρχει συμφωνία ότι ακόμα και το δημιουργικό άγχος επηρεάζει τελικά αρνητικά την απόδοση σε μακροχρόνιο επίπεδο ενώ, παράλληλα, βλάπτει την υγεία.

ΔΟΜΙΚΕΣ & ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ ΑΓΧΟΥΣ

«(...) εκ προοιμίου θεωρείσαι ότι ...(...)θέλεις να κάνεις κάτι κακό στο δημόσιο, και επομένως σου 'χουν βάλει τόσο πολλές αγκυλώσεις που στο τέρμα δεν μπορείς να κάνεις τη δουλειά ή, όταν την κάνεις, την κάνεις λάθος, ή κάπου αλλού σου ...ενώ το νομίζεις σωστό σου λένε όχι δεν το 'κανες σωστά το 'κανες λάθος, και δεν ξέρεις τι να προχωρήσεις, να προχωρήσεις τη δουλειά ... ή ν' ακολουθήσεις ... αυτό που σου λέει ο νόμος» ΑΘ54ΠΕ

«(...) δηλαδή υπάρχει η καθημερινότητα την οποία αντιμετωπίζεις αλλά, ταυτόχρονα, η νομοθεσία, η νομολογία, η οποία είναι άπειρη, άπειρη ... κυριολεκτικά άπειρη (...). Λες, θα πεινάσουν τα παιδιά στους παιδικούς σταθμούς και σου λένε, όχι, ο διαγωνισμός έχει αυτές τις ημερομηνίες ...κι εσύ, πολλές φορές, ακροβατείς για να κάνεις πράγματα.» ΑΘ54ΠΕ

«Ξεκινάς να φτιάξεις ένα πράγμα, σου λένε το πρωί...ο άλφα καν' το έτσι, ο βήτα σου λέει κάντο αλλιώς, ο γάμα ...με έναν άλλον τρόπο, ο δέλτα, όχι, αυτό που έκανες δεν είναι σωστό, ο έψιλον το έκανες αλλά το 'κανες εκτός προθεσμίας και, γενικώς, πάρα πολλές γνώμες και καμία που να σε προστατεύει εσένα προσωπικά» ΑΑ48ΔΕ

Οι Jimmieson & Terry το 1993 βρήκαν ότι η σύγκρουση ρόλου αποτελεί βασική πηγή στρες και αντικατοπτρίζει τον βαθμό στον οποίο η εργασία χαρακτηρίζεται από αντικρουόμενες απαιτήσεις. (σ. 58). Οι Cooper et al, στα τέλη του '80, μίλησαν για την αμφισβήτηση των ρόλων, η οποία συνδέεται με την έλλειψη σαφούς εικόνας των εργαζομένων σχετικά με παραμέτρους της εργασίας τους, όπως είναι, για παράδειγμα, οι στόχοι και οι προσδοκίες των συνεργατών/προϊσταμένων (σ.57). Ο Beehr, επίσης, έδειξε ότι η αμφισβήτηση των ρόλων προκύπτει και από τις αόριστες και συγκεχυμένες πληροφορίες που δίνουν οι προϊστάμενοι/ες στους εργαζόμενους/ες (σ. 57).

«...λέει ο νόμος ότι, πρέπει, λέει, οι υπάλληλοι που χρησιμοποιούν υπολογιστή να χρησιμοποιούν γυαλιά για υπολογιστή! Έλεος! Έχεις ΑΥΤΗΝ την οθόνη, ΑΥΤΗΝ την οθόνη, δεν έχεις την παλιά οθόνη ... τι ... νόμος είναι αυτός που σου λέει γυαλιά και δε

σου διευκρινίζει ποιοι ... δηλαδή μεθαύριο όλοι οι διοικητικοί θα φοράμε πάνω από τα γυαλιά μας άλλα γυαλιά; Εγώ θέλω να το δω αυτό, όταν θα ... θα τα πάρουμε, θα περνάω από έναν-έναν στο γραφείο να δω αν τα φοράει! ...» **AΘ54ΠΕ**

Είδαμε ότι οι Pindek et al κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι η διεκπεραίωση παράλογων εργασιών συνιστά μεγαλύτερο κίνδυνο για το αίσθημα της αυτοεκτίμησης των εργαζομένων σε σχέση με την διεκπεραίωση περιττών εργασιών (σ. 96). Προτείνουν ότι οι παράλογες εργασίες έχουν κεντρική σημασία για τον/την εργαζόμενο/η και επιδρούν πιο έντονα στον ψυχισμό του/της σε σύγκριση με τις περιττές εργασίες. Ως εκ τούτου η διεκπεραίωση παράλογων εργασιών συνδέεται πιο στενά με αρνητικές συναισθηματικές αντιδράσεις ενώ, επίσης, είναι περισσότερο επιβλαβής για την αυτοεκτίμηση των εργαζομένων.

«(...)Εδώ όλος ο κόσμος νομίζει ότι ζει σ' έναν πολύ πλούσιο Δήμο ... Έχει απαιτήσεις πάρα πολλές ... και ... όχι μόνο ο κόσμος, ο δημότης, και ... οι υπάλληλοι ... οι συνάδελφοι ... κι οι υπηρεσίες δηλαδή το 'χουν αυτό ... και θεωρούν ότι όλα πρέπει να γίνουμε και ... σου στέλνω χαρτί, δηλαδή, σου λέει, από μένα έφυγε η ευθύνη αφού συο έστειλα εγώ εσένα το χαρτί ... (...)άρα εσύ έχεις την ευθύνη πια, κόψε το λαιμό σου να βρεις τα λεφτά . Τώρα ... ο Ντράγκι δεν είμαι ... ευρώ δεν κόβω ...» **AΘ54ΠΕ**

Οι Cooper & Marshall συμπεριλαμβάνουν στις δυνητικές πηγές στρες και τους περιορισμούς στη συμπεριφορά που μπορεί να προκύπτουν, μεταξύ άλλων, απ' τον προϋπολογισμό (σ. 59). Στην προκειμένη περίπτωση έχουμε περιορισμούς στη συμπεριφορά εξαιτίας της αναγκαιότητας τήρησης του προϋπολογισμού σε συνδυασμό με πιεστικές απαιτήσεις από πολλές διαφορετικές κατευθύνσεις να γίνουν πράγματα που απαιτούν χρήματα.

«Ο Δήμος έχει 800 εκατομμύρια αρμοδιότητες.(...) να ξέρεις από το τι κάνει το μωρό, κι αν θέλει Dettoll ή δεν θέλει, αν φοράει σαλιάρια έτσι, αν τρώει μπισκοτάκια, αυτό και το άλλο, τι θα κάνεις το νεκρό αν θέλει ... πώς το λένε ... ε ... παράσταση να τον ταριχεύσεις και όχι ...κι αν πέφτει το δέντρο κι αν αυτό είναι ... φοίνικας κι ο φοίνικας θέλει εμβολιασμό κάθε 5 χρόνια ή όχι ...» **AΘ54ΠΕ**

Οι De Jonge et al, το 2000, σε έρευνά τους σε δείγμα 11.636 εργαζομένων σχετικά με την εφαρμογή του μοντέλου σχέσεων απαιτήσεων ελέγχου, απέδειξαν ότι ο φόρτος εργασίας συνδέεται με υψηλότερο κίνδυνο εμφάνισης συναισθηματικής

εξάντλησης, παραπόνων εξαιτίας ψυχοσωματικών προβλημάτων, συμπτωμάτων που σχετίζονται με τη σωματική υγεία και έλλειψης ικανοποίησης από την εργασία. Συγκεκριμένα, ο κίνδυνος της ψυχοσωματικής εξάντλησης ήταν 11 φορές μεγαλύτερος σε σχέση με αυτόν για εργαζόμενους/ες με χαμηλές εργασιακές απαιτήσεις και υψηλό βαθμό ελέγχου (De Jonge et al, 2000, p. 1322). Το υποκείμενο ΑΘ54ΠΕ που φαίνεται ότι βιώνει σε πολύ έντονο βαθμό εργασιακό άγχος, αντιμετωπίζει πέρα από τον εργασιακό φόρτο, μικρή δυνατότητα ελέγχου της εργασίας του, καθώς, στο πλαίσιο της, εξαρτάται σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό από τους διαθέσιμους οικονομικούς πόρους.

Είναι γεγονός ότι ο δημόσιος τομέας εμφανίζει συγκεκριμένες ιδιομορφίες, οι οποίες μπορεί να δημιουργήσουν ή/και να εντείνουν το εργασιακό άγχος. Ο Boyne, το 2002, εύστοχα επεσήμανε ορισμένες θεμελιώδεις διαφορές μεταξύ δημοσίου και ιδιωτικού τομέα (Boyne, 2002:100). Συγκεκριμένα, ο δημόσιος τομέας χαρακτηρίζεται, πρώτον, από συνθετότητα. Η συνθετότητα προκύπτει από το ότι οι δημόσιες υπηρεσίες αντιμετωπίζουν διάφορους ενδιαφερόμενους (stakeholders), καθένας από τους οποίους επιβάλλει απαιτήσεις και περιορισμούς προς τη διοίκηση. Επιπροσθέτως οι προαναφερθείσες απαιτήσεις πολύ συχνά είναι αντικρουόμενες (π.χ. απαιτήσεις φορολογούμενων-απαιτήσεις προμηθευτών). Αυτό κατέστη σαφές και από τα λεγόμενα του υποκειμένου ΑΘ54ΜΕ: *«Εδώ όλος ο κόσμος νομίζει ότι ζει σ' έναν πολύ πλούσιο Δήμο ...Έχει απαιτήσεις πάρα πολλές (...)ζητάνε να γίνουν κάποια πράγματα, σου λένε αυτή είναι η δουλειά μου, εγώ θέλω, δεν τους ενδιαφέρει αν θα βρεις τα λεφτά, αν δε θα τα βρεις, δεν τους ενδιαφέρει γιατί δεν θα ενοχλήσει αυτούς ο προμηθευτής για να πληρωθεί»*.

Το δεύτερο χαρακτηριστικό του δημοσίου τομέα είναι η διαπερατότητα, υπό την έννοια ότι οι δημόσιοι οργανισμοί είναι «ανοιχτά συστήματα», τα οποία εύκολα επηρεάζονται από εξωτερικά γεγονότα. Εν αντιθέσει, στον ιδιωτικό τομέα είναι πολύ πιο εύκολο να αγνοηθούν εξωτερικές απαιτήσεις σχετικά με την διαμόρφωση πολιτικής του οργανισμού και την εφαρμογή των διαδικασιών.

Το τρίτο χαρακτηριστικό είναι η αστάθεια, η οποία πηγάζει από τις συχνές αλλαγές και τη συνακόλουθη βραχυπρόθεσμη διαμόρφωση πολιτικών. Το κλίμα αστάθειας εκφράζεται με γλαφυρό τρόπο από τα υποκείμενα : *«Σε δεύτερο χρόνο, επειδή έχουμε νέα διοίκηση και όλα αυτά, ε ... έχουμε, υπάρχει και αυτό, δηλαδή το άγχος του ... πώς θα πάει όλο ...αυτό που ...έχουμε, δηλαδή αν θα ...συνεχίσει να δουλεύει η υπηρεσία έτσι, τα ... η προσαρμογή δηλαδή»*. **ΕΘ55ΜΕ**

Εκτός από τα παραπάνω, έχει διατυπωθεί η άποψη ότι οι στόχοι στους δημόσιους οργανισμούς διακρίνονται από μεγαλύτερη ασάφεια, εξαιτίας του γεγονότος ότι επιβάλλονται από την πολιτική διαδικασία μάλλον παρά από την ίδια τη διοίκηση (ό.π.:101).

Επιπροσθέτως, στους δημόσιους οργανισμούς συναντώνται εσωγενή χαρακτηριστικά, όπως είναι η γραφειοκρατία και η περιορισμένη αυτονομία της διοίκησης, τα οποία δυσχεραίνουν την καθημερινότητα των εργαζομένων και ενδέχεται να υποδαυλίζουν αλλά και να αυξάνουν το εργασιακό άγχος. Όσον αφορά στη γραφειοκρατία, είναι γενικώς αποδεκτό ότι ο δημόσιος τομέας χαρακτηρίζεται από περισσότερο τυπικές και λιγότερο ευέλικτες διαδικασίες σε σχέση με τον ιδιωτικό. Σε συνδυασμό με το προηγούμενο συχνά παρατηρείται στο πλαίσιο του δημόσιου τομέα μία τυπολατρία υπό την έννοια της προσκόλλησης στο γράμμα του νόμου μάλλον παρά στην επίτευξη των αποτελεσμάτων, η οποία, βέβαια, μπορεί να δικαιολογηθεί εν μέρει από την ανασφάλεια των εργαζομένων μπροστά στο ενδεχόμενο να υποπέσουν σε παρανομία. Χαρακτηριστικό το απόσπασμα από τη διαμάχη δύο υποκειμένων σχετικά με την απόφαση περί εφαρμογής ή μη ενός παράλογου νόμου: «...λέει ο νόμος ότι, πρέπει, λέει, οι υπάλληλοι που χρησιμοποιούν υπολογιστή, να χρησιμοποιούν **γυαλιά** για υπολογιστή! Έλεος! Έχεις **αυτήν** την οθόνη, **ΑΥΤΗΝ** την οθόνη, δεν έχεις την παλιά οθόνη, τι ... νόμος είναι αυτός που σου λέει γυαλιά και δε σου διευκρινίζει **ποιοι** ... δηλαδή μεθαύριο όλοι εμείς οι διοικητικοί θα φοράμε **πάνω** από τα γυαλιά μας άλλα γυαλιά;» **ΑΘ54ΠΕ** - «...το έλεγε, όμως! (ο νόμος)» **ΓΘ48ΔΕ**

ΠΩΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΥΝ ΤΑ ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΑ ΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ

«...Αφενός προσπαθώ να περιορίσω τις εξωτερικές πηγές ... πρόκλησης άγχους, αλλά επειδή αυτό δεν είναι πάντα δυνατό και εφικτό ...προσπαθώ να κάνω δουλειά και με τον εαυτό μου ...βλέπω και κάποια πράγματα από διαφορετική οπτική γωνία (...) να τα δω λίγο πιο αποστασιοποιημένα ... να ... μην ... δώσω τόσο μεγάλη βαρύτητα ή σπουδαιότητα σε κάτι που συνέβη ...το τοποθετώ στη θέση που... (...) και εννοείται κιάλας ότι ... χαλαρώνω. Κάποιες χαλαρωτικές δραστηριότητες δηλαδή ...είτε είναι γυμναστική είτε είναι ...ξέρω γω ... παρακολούθηση μιας ταινίας (...)αν το επιτρέπει και το πρόγραμμα της ημέρας βέβαια (...)Ίσως η γυμναστική να είναι αυτή που... ή η γυμναστική ή ...να διαβάσω κάτι... που να είναι ...μμμ ...κάποιο άρθρο, ας πούμε,

βιβλίο ή άρθρο... που να είναι ...μμμ ...που ν' αγγίζει το αντικείμενο της

Ψυχολογίας. ΔΑ43ΜΕ

Όπως προαναφέρθηκε (σ. 97) οι Hofer et al. υπέδειξαν ως αποτελεσματικό τρόπο τόσο για τη μείωση του εργασιακού στρες όσο και για τη μείωση του burnout την χρήση βιβλίου αυτό-βοήθειας από τους/τις εργαζόμενους/ες, χωρίς την επαφή με θεραπευτή.

Το υποκείμενο ΔΑ43ΠΕ αποκαλύπτει μία σημαντική διάσταση που συνδέεται με την επίδοση σε χαλαρωτικές δραστηριότητες μετά το πέρας της εργασίας προκειμένου ν' αντιμετωπιστεί το εργασιακό άγχος: τη διάσταση του διαθέσιμου ελεύθερου χρόνου («αν το επιτρέπει και το πρόγραμμα της ημέρας βέβαια»). Δεδομένου ότι ο εργασιακός χρόνος, συμπεριλαμβανομένου του χρόνου μετακίνησης προς και από την εργασία, καλύπτει το μεγαλύτερο μέρος της ημέρας, ο χρόνος που απομένει, και ο οποίος πρέπει να μοιραστεί μεταξύ διαφόρων υποχρεώσεων, πιθανότατα δεν επαρκεί σε όλες τις περιπτώσεις για την εμπλοκή σε κάποιου είδους χαλαρωτική δραστηριότητα. Το συγκεκριμένο θέμα εντείνεται στην περίπτωση που υπάρχουν οικογενειακές υποχρεώσεις, ιδιαίτερα παιδιά σε μικρή ηλικία, οπότε και οι υποχρεώσεις για τους εργαζόμενους γονείς, μετά το πέρας του ωραρίου, αυξάνουν κατακόρυφα.

«Χάπια! Α ... χάπια!(...) υπήρξε περίοδος ... πέρσι ...που ... χρειάστηκε να πάρω ... κάποια ... αγχολυτικά (...),(...) Όχι, εγώ δε σκέφτομαι την παραίτηση, δεν το βάζω κάτω, σας είπα, ο τρόπος αντιμετώπισής μου ... αρχικά ...με τα χάπια και ... ενδεχομένως τώρα ... με παρέα και να μοιράζομαι, έτσι, κάποια πραγματάκια ... με κάποιους δικούς μου ανθρώπους» ΓΘ48ΔΕ

«Καταρχήν πρέπει να παραιτηθώ απ' αυτή τη θέση (...) ...Εγώ, να σας πω την αλήθεια, όταν ... έχουμε το ... κρασί πίνω λίγο κρασί, όχι αλκοόλ ή κάτι άλλο ... ένα με δύο ποτηράκια ... μετά ... χαλαρώνω (...) να ... να ... χάσω το ... τη συνείδησή μου, ας πούμε, να μην σκέφτομαι, να μην σκέφτομαι ... (...)Στη δουλειά καπνίζω (...) Καπνίζω πολύ (...) Στην εργασία, τι να κάνεις στην εργασία (...)αφού δεν πρόκειται να σ' αφήσει κανείς να ησυχάσεις» ΑΘ54ΠΕ

Η ευθύνη για άλλους ανθρώπους και αντικείμενα ή για οικονομικά ζητήματα αποτελεί σημαντική πηγή στρες σύμφωνα με τους Greenberg & Baron ενώ συνδέεται και με το υπερβολικό κάπνισμα, μεταξύ άλλων (σ. 58).

*«Πολλή κουβέντα, βασικά με ... φίλους μου ... που έχουν αντίστοιχο εργασιακό στρες ... που ανταλλάσσουμε απόψεις, πώς μπορεί να ξεπερνάς το ένα ... το άλλο ...στην ουσία ο καθένας λέει τον πόνο του ... και απλώς ακούς ο ένας τον άλλον ας πούμε και ... κάπως ...ξαλαφρώνεις ... ψυχικά. Λέγοντας αντιμετώπιση, αυτό ...(...) όχι ότι λύνεις το πρόβλημά σου απλώς ...το ... λες και φεύγει από μέσα σου. (...)...έχω εντάξει μέσα στα ... βουλιμικά μου ...που τρώω πάρα πολύ ...απλώς έχω εντάξει ...κι ένα ποτήρι κρασί με το φαγητό (...) ένα ποτηράκι κρασί είναι χαλαρωτικό» **AA48ΔΕ***

Οι Fenlason & Beer, το 1994, αναφέρουν ότι οι εργαζόμενοι/ες μπορεί να μιλούν σχετικά με τις θετικές πλευρές της εργασίας αλλά και σχετικά με τις αρνητικές. Το να μοιράζεσαι θετικά πράγματα μπορεί να αποβεί θεραπευτικό ενώ οι αρνητικές συζητήσεις, από την άλλη πλευρά, μπορεί να έχουν καθαριστικό χαρακτήρα. Η συζήτηση για άσχετα, τέλος, θέματα μπορεί να λειτουργήσει ως μέσο «φυγής» (Fenlason & Beer, 1995:160). Η έρευνά τους υπέδειξε ότι, ενώ η κοινωνική υποστήριξη αποδεικνύεται σημαντικός παράγοντας της μείωσης του εργασιακού στρες, η εμπλοκή σε συζητήσεις αρνητικού περιεχομένου δεν φαίνεται να βοηθάει στη μείωση του στρες (ό.π.:173).

Και ο Rimé το 2009, έχει υποστηρίξει ότι αν και το κίνητρο για το μοίρασμα των αρνητικών εμπειριών είναι το «να βγάλεις κάποια πράγματα από μέσα σου», μπορεί να χειροτερέψει την κατάσταση για το λόγο ότι δημιουργεί ζωντανές αρνητικές αναπαραστάσεις των αρνητικών εργασιακών εμπειριών, οι οποίες εντείνουν την καταστρεπτική επίδραση που έχουν οι εμπειρίες αυτές στη διάθεση του/της εργαζομένου/ης (σ. 96).

*«Συνήθως είναι αυτό που λέμε κατεβάζω ρολά. Δηλαδή ...δηλαδή σταματάω να ... ακούω ε ... και σταματάω να ... νιώθω, να το πω έτσι. Πώς γίνεται τώρα αυτό; Εντάξει ...κάποιες τεχνικές που εμείς έχουμε μάθει, αλλά γενικά αρχίζω, δηλαδή και οριοθετούμαι ... πλαισιώνομαι συναισθηματικά, ε .. στη φάση του ότι, εντάξει ... θα γίνει ... όποτε!(...)Μπορείς να κάνεις πολλά ...εγώ θεωρώ ότι είναι το μόνο μέσο προστασίας (...)Προσπαθώ ν' αποστασιοποιηθώ και όσο γίνεται να το εκλογικεύσω (...) Και το να μοιραστείς ...το θέμα σου με ... με τους συναδέλφους (...) στον χώρο εργασίας ή και έξω απ' το χώρο εργασίας» **EΘ55ΜΕ***

Η Morrison το 2004 σε μελέτη της βρήκε ότι η δημιουργία άτυπων σχέσεων μεταξύ των εργαζομένων σ' έναν οργανισμό αυξάνει την εργασιακή ικανοποίηση και

μειώνει την επιθυμία για παραίτηση (σ. 60). Το να μπορείς να μοιράζεσαι κάποια πράγματα με συναδέλφους στο χώρο της εργασίας –αλλά και με φιλικά πρόσωπα εκτός εργασίας- αξιολογείται από τα υποκείμενα ως αποτελεσματικός τρόπος αντιμετώπισης του εργασιακού στρες.

Τα τρία από τα πέντε υποκείμενα που συμμετείχαν στην έρευνα δηλώνουν ότι καταναλώνουν αλκοόλ –συγκεκριμένα κρασί- προκειμένου να χαλαρώσουν ενώ ένα υποκείμενο κάνει αναφορά και σε έντονο κάπνισμα καθώς και στην κατανάλωση καφέ. Οι Conway et al, όπως έχει ειπωθεί (σ.71) σε έρευνά τους, η οποία επιβεβαιώνει τα ευρήματα και άλλων σχετικών ερευνών, βρήκαν ότι η συνήθεια του καπνίσματος και της κατανάλωσης καφέ αυξάνονται υπό συνθήκες στρες. Ωστόσο, η εν λόγω έρευνα δεν βρήκε ανάλογη συσχέτιση ανάμεσα στο εργασιακό άγχος και την κατανάλωση αλκοόλ –κάτι το οποίο έρχεται σε αντίθεση με τα δεδομένα της παρούσας έρευνας αφού τρία στα πέντε υποκείμενα συμφωνούν ότι το αλκοόλ –και συγκεκριμένα το κρασί- βοηθάει σημαντικά στη χαλάρωση.

ΑΛΛΑΓΕΣ ΠΟΥ ΘΑ ΒΟΗΘΟΥΣΑΝ ΣΤΗ ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

« Η γνώμη μου είναι ...σίγουρα στο εργασιακό περιβάλλον –μιλάω τώρα για όλες τις δουλειές- όσοι έχουν θέσεις ...πιστικές ... ε... από άποψη άγχους ... ε...θα πρέπει να ...υπάρχει μια μέριμνα ...να ... η εργασία να τους παρέχει βοήθεια συμβουλευτική με ψυχολόγο ... ε ... σε τακτά χρονικά διαστήματα ... που να ... σε υποστηρικτικό, δηλαδή, επίπεδο να ...έχουνε μία ... βοήθεια ... αυτό το θεωρώ ότι ... θα έπρεπε...στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον να υπάρχει σε θέσεις με αυξημένο άγχος (...)» **ΔΑ43ΠΕ**

*«Θεωρώ (..) ότι γενικώς, ακόμα και στο δημόσιο, που έχουν αλλάξει πάρα πολύ τα πράγματα, χρειάζονται, χρειαζόμαστε όλοι –να βάλω και τον εαυτό μου μέσα- ε... κατά καιρούς ... στήριξη από ειδικούς για τη διαχείριση του εργασιακού άγχους...Δηλαδή θεωρώ ότι ο τρόπος που πρέπει, που μπορεί κάποιος είναι να μάθει να το διαχειρίζεται, κάποιος να του δείξει πώς θα το διαχειριστεί (...)*Εντός του χώρου εργασίας με ... ανθρώπους απέξω ...εξειδικευμένους οι οποίοι θα σου κάνουν το stress management». **ΕΘ55ΜΕ**

«(...) Ίσως να... βοηθούσε κι ένας ψυχαναλυτής στον χώρο εργασίας...ή ξέρω γω ψυχολόγος ... ψυχαναλυτής ... ψυχίατρος» **ΓΘ48ΔΕ**

Όλα τα υποκείμενα αναγνωρίζουν την αναγκαιότητα θεσμοποίησης της παροχής στήριξης στους εργαζομένους που πλήττονται από το εργασιακό άγχος –είτε με τη μορφή ψυχολογικής υποστήριξης από έναν ψυχολόγο, ψυχίατρο, ακόμα και ψυχαναλυτή είτε με τη μορφή εκπαίδευσης στη διαχείριση του εργασιακού άγχους.

«Θεωρώ ότι θα έπρεπε να ... υπάρχει κοντά μου περισσότερο και πιο εξειδικευμένο προσωπικό, χωροταξικά είναι αναγκαίες οι αλλαγές, δηλαδή να έχει ο καθένας μας το γραφείο του με πόρτα ... και όλα αυτά, είναι πάραυτα πολύ βασικό αυτό (...) και επίσης, καλύτερη εκπαίδευση των αιρετών ... σε σχέση με ... (...) τη Δ/ση, την κοινωνική πολιτική και την προαγωγή της δημόσιας υγείας» ΕΘ55ΜΕ

Υπάρχουν πολυάριθμα βιβλιογραφικά δεδομένα που υποστηρίζουν ότι η αρχιτεκτονική του χώρου μπορεί να αποτελέσει πηγή εργασιακού στρες. Η έλλειψη ιδιωτικότητας, την οποία αναγκάζονται να υφίστανται οι εργαζόμενοι/ες που εργάζονται χωρίς να διαθέτουν το προσωπικό τους γραφείο με πόρτα, ενδέχεται να δημιουργήσει αυξημένο εργασιακό στρες για διάφορους λόγους, όπως, για παράδειγμα, εξαιτίας του θορύβου ή εξαιτίας τριβών με τους/τις συναδέλφους με τους οποίους μοιράζονται αναγκαστικά τον χώρο. Ιδιαίτερα στις περιπτώσεις κατά τις οποίες στο πλαίσιο της εργασίας απαιτείται η επικοινωνία (τηλεφωνική ή δια ζώσης) με πελάτες, συνεργάτες ή κοινό, η έλλειψη ιδιωτικότητας μπορεί να συνιστά ακόμη μεγαλύτερο πρόβλημα.

«... Σίγουρα ο αυξημένος φόρτος εργασίας ε ... είναι ένας παράγοντας άγχους ... και αυξημένος φόρτος εργασίας προκαλείται όταν υπάρχει μειωμένος αριθμός προσωπικού ... ε... με όλο και πιο αυξημένες αρμοδιότητες (...) σίγουρα χρειάζεται απλοποίηση σε πολλές διαδικασίες ... που θα κάνουν τη ζωή μας πιο εύκολη αλλά ... ειδικά στο δημόσιο ... κάποιες γραφειοκρατικές διαδικασίες, ας πούμε, το μόνο που κάνουν είναι να προκαλούν ένταση και, και ... άγχος. Θα 'ταν σπουδαίο να γίνει αυτό» ΔΑ43ΠΕ

Οι Schultz et al το 2010 επιβεβαίωσαν τη συσχέτιση του εργασιακού φόρτου με την υγεία και την ευεξία και επεσήμαναν ότι ο υπερβολικός φόρτος, γενικά, είναι περισσότερο επιβλαβής από τον υπο-φόρτο τόσο για τη σωματική όσο και για την ψυχική υγεία. (σ. 55).

«(...) Το να έχεις προσωπικό και να είμαστε προσωπικό, το οποίο να είναι εκπαιδευμένο ...ότι δεν θα χεις κάθε μέρα να τρίβεσαι με το ...όχι αυτό, δε μπορώ να το

κάνω, όχι, εκείνος μπορεί να το κάνει, όχι, γιατί δεν το 'κανε ο διπλανός και τα 'κανες εσύ, κι όχι γιατί χτες έψαζες αυτό εσύ και σήμερα πρέπει να το ψάξεις εσύ και το λες σ' εμένα(...) **ΑΘ55ΠΕ**

«(..) Κι αλλαγή της νομοθεσίας ενδεχομένως ... ε ... δεν ξέρω ... έχουμε προληπτικό έλεγχο πια, δεν έχουμε! (...) Νομίζω θα βοηθούσε, θα βοηθούσε προληπτικά στα, στα τελευταία... κομμάτια, στην ολοκλήρωση μιας εργασίας ...για τη νομιμότητα ή μη, πριν σκάσει οτιδήποτε κακό ...και βέβαια ο καταμερισμός των εργασιών (...) αν ήξερε ο καθένας εξαρχής τι πρέπει να κάνει και μέχρι πού φτάνει ... ε ... νομίζω ο ένας δε θα πίεζε τον άλλο, δε θα φτάναμε σε τέτοιο σημείο πια ... να φορτωνόμαστε ...και ... πάει ...πάει αλυσιδωτά αυτό ξέρετε ... ε ... αυτή πιέζει εμένα, εγώ τον Α... ο Α..πιο κάτω και πάει λέγοντας» **ΓΘ48ΔΕ**

Το ζήτημα της σχετικά πρόσφατης κατάργησης του προληπτικού ελέγχου στις δαπάνες των Ο.Τ.Α. φαίνεται να προβληματίζει, υπό την έννοια ότι δημιουργούσε ένα «δίχτυ ασφαλείας» για τους/τις εργαζόμενους/ες.

«Δε θέλει μόνο καταμερισμό αλλά θέλει και σωστό προγραμματισμό των εργασιών ... ε ...γιατί αυτό σου λύνει ... το άγχος, γιατί ξέρεις ότι έχω να κάνω αυτό, ένα συγκεκριμένο πράγμα σ' αυτό το διάστημα ...Αν ... δεν ξέρεις το διάστημα, δεν ξέρεις πόσα πράγματα έχεις να κάνεις ...κάνεις ό ,τι μπορείς κι ό ,τι προλαβαίνεις...»

ΑΑ48ΔΕ

«Εγώ ... πάλι πιστεύω, επειδή σ' έναν χώρο εργασίας, ε ... το εργασιακό στρες δεν είναι το ίδιο για όλους ... θα έπρεπε να υπάρχει δυνατότητα , όταν κάποιος φτάνει στα όριά του, θα πρέπει να υπάρχει μία μέριμνα να τον πηγαίνουν σε κάποιο άλλο ...χώρο, ας πούμε, σαν αποτοξίνωση ... να το βιώνει κάποιος άλλος δηλαδή...» **ΑΑ48ΔΕ**

Η συγκεκριμένη πρόταση, πέρα από τη διάσταση της προστασίας των εργαζομένων εκείνων που υποφέρουν από εργασιακό στρες –η οποία είναι όχι μόνο θεμιτή αλλά και επιβεβλημένη- περιέχει και τη διάσταση η οποία αφορά στο παραγόμενο από τους/τις εργαζόμενους/ες που πλήττονται από εργασιακό στρες, έργο. Η θεωρία υποστηρίζει ότι το εργασιακό άγχος επιφέρει σημαντικότερες επιδράσεις όχι μόνο στο φυσιολογικό αλλά και στο ψυχολογικό επίπεδο των ατόμων καθώς και στο επίπεδο της συμπεριφοράς. Το εργασιακό στρες, εξάλλου, επηρεάζει και τις γνωστικές ικανότητες όπως είναι η δυνατότητα συγκέντρωσης και λήψης

αποφάσεων, μεταξύ άλλων. Με άλλα λόγια οι εργαζόμενοι/ες που βιώνουν πολύ έντονο εργασιακό στρες είναι πολύ πιθανόν να μην μπορούν να αποδώσουν στην εργασία τους ή ακόμα και να δημιουργούν εντάσεις στον χώρο εργασίας. Για τους παραπάνω λόγους η μετακίνησή τους σε άλλη θέση θα λειτουργούσε θετικά τόσο για τους/τις ίδιους/ες όσο και για τον οργανισμό αλλά και για τους/τις υπόλοιπους/ες εργαζόμενους/ες.

5.2 Περιορισμοί της έρευνας

Οι κυριότεροι περιορισμοί που αφορούν στην παρούσα έρευνα είναι οι εξής:

- Τα δεδομένα της έρευνας συλλέχθηκαν μέσω της μεθόδου των ποιοτικών συνεντεύξεων. Για την καλύτερη κατανόηση, ωστόσο, και την εις βάθος ερμηνεία ενός φαινομένου τόσο πολυδιάστατου όπως είναι το εργασιακό άγχος, το ιδανικό θα ήταν να υπήρχε ο χρόνος και η δυνατότητα να χρησιμοποιηθεί συμπληρωματικά και η συμμετοχική παρατήρηση, η οποία θα μπορούσε να εμπλουτίσει, να συμπληρώσει κενά ή, ενδεχομένως, να αποκαλύψει ακόμη και αντιφατικά με τα λεγόμενα των υποκειμένων δεδομένα –κάτι το οποίο θα είχε εξαιρετικό ενδιαφέρον. Τα μεθοδολογικά θέματα που σχετίζονται με τον τρόπο συλλογής των δεδομένων για το στρες, εξάλλου, επισημαίνονται και από τους Cox & Griffiths, οι οποίοι υποστηρίζουν ότι τα δεδομένα που συλλέγονται θα πρέπει να προέρχονται από τουλάχιστον τρεις διαφορετικές πηγές ως εξής: i) δεδομένα σχετικά με το αντικειμενικό και υποκειμενικό ιστορικό της εμπειρίας των ατόμων που βιώνουν στρες ii) τις αυτό-αξιολογήσεις τους σχετικά με το στρες και iii) οποιοσδήποτε παρατηρούμενες αλλαγές στη συμπεριφορά τους, τη σωματική τους κατάσταση ή την κατάσταση της υγείας τους.
- Όταν χρησιμοποιείται η μέθοδος των συνεντεύξεων δεν μπορεί να αποκλειστεί το ενδεχόμενο τα υποκείμενα, για διάφορους λόγους, να μην μοιράζονται όλες τις σκέψεις και τις εμπειρίες τους ή να δίνουν τις «σωστές» απαντήσεις προσπαθώντας να «ικανοποιήσουν» τον/την ερευνητή/τρια. Σε κάθε περίπτωση, ως προς το πρώτο κατεβλήθη προσπάθεια να δημιουργηθεί θετικό κλίμα, το οποίο να δημιουργεί την αίσθηση της ασφάλειας στα υποκείμενα και ως προς το δεύτερο εξηγήθηκε με σαφήνεια στα υποκείμενα πριν από τη διεξαγωγή των συνεντεύξεων ότι δεν υπάρχουν σωστές και λάθος

απαντήσεις αλλά ότι αυτό που είναι σημαντικό για την έρευνα είναι η προσωπική τους εμπειρία.

- Το ιδανικό μέγεθος μίας ομάδας εστίασης, σύμφωνα με τη θεωρία, είναι από 4 με 6 έως το πολύ 12 άτομα. Στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας, ενώ είχε αρχικά προγραμματιστεί στην ομάδα εστίασης να συμμετάσχουν 4 άτομα, δυστυχώς δεν κατέστη τελικά δυνατό -έγινε ένα πρώτο ραντεβού με τα 4 υποκείμενα για τη διεξαγωγή της συνέντευξης, η οποία, αν και συγκεντρωθήκαμε όλοι, τελικά δεν έγινε, λόγω έκτακτης συνέλευσης στο Δήμο, η οποία θα περιόριζε στο ελάχιστο την χρονική διάρκεια της συνέντευξης και στο δεύτερο προγραμματισμένο ραντεβού, για έκτακτους λόγους, δεν μπόρεσε να παρευρεθεί το ένα υποκείμενο οπότε και αποφάσισα να προχωρήσω στη συνέντευξη με τα τρία υποκείμενα. Ωστόσο, θα πρέπει να αναφερθεί ότι τα δεδομένα που συλλέχθηκαν από τα τρία υποκείμενα που συμμετείχαν τελικά στην ομάδα, ήταν ιδιαίτερα πλούσια και αποκαλυπτικά.
- Η διεξαγωγή των συνεντεύξεων έγινε σε μία ευαίσθητη χρονική περίοδο, μετά από πολύ πρόσφατες εκλογές και συνακόλουθες αλλαγές στο Δήμο (νέος Δήμαρχος κ.τ.λ.). Αυτό από μόνο του θα μπορούσε να αποτελεί επιπρόσθετη πηγή άγχους για τα υποκείμενα -βάσει και της θεωρίας για την αβεβαιότητα ως ενδεχόμενη πηγή εργασιακού άγχους- και να έχει επηρεάσει ενδεχομένως τα συναισθήματα και τα λεγόμενά τους υπό την έννοια ότι, εάν οι συνεντεύξεις είχαν διενεργηθεί σε μία διαφορετική χρονική περίοδο τα δεδομένα να ήταν διαφορετικά. Το τελευταίο, ωστόσο, αποτελεί εγγενή περιορισμό στην περίπτωση των συνεντεύξεων για το λόγο ότι η διάθεση των υποκειμένων μπορεί να μεταβάλλεται από μέρα σε μέρα -ακόμα και από στιγμή σε στιγμή- εξαιτίας διαφόρων παραγόντων εντός αλλά και εκτός της εργασίας.
- Η παρούσα έρευνα, εξ' ορισμού, δεν επιτρέπει σε καμία περίπτωση τη γενίκευση των αποτελεσμάτων. Όπως πολύ χαρακτηριστικά αναφέρει η Κουβέλη, οποιαδήποτε συνέντευξη αποτελεί μία κατάσταση κοινωνικής αλληλεπίδρασης μεταξύ των συμμετεχόντων/ουσών και του συνεντευκτή/τριας και είναι προφορική. Το αποτέλεσμα της συνέντευξης - υπό την έννοια της πληροφορίας που συλλέχθηκε- δεν είναι παρά ένα κοινωνικό προϊόν, το οποίο καθορίζεται από τις μοναδικές και μη

αναπαραγόμενες συνθήκες διεξαγωγής της συνέντευξης, και, ως εκ τούτου, δεν είναι δυνατόν τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τη διαδικασία της ποιοτικής συνέντευξης να διεκδικούν αντικειμενικότητα ανεξάρτητα και πέρα από τις κοινωνικές συνθήκες συλλογής τους (Κουβέλη, 1984:29-30).

- Οποιοι είδους περιορισμοί μπορεί να απορρέουν από την διαδικασία της ανάλυσης των δεδομένων, η οποία είναι, σε μεγάλο βαθμό, μία υποκειμενική διαδικασία. Η θεματική ανάλυση, βέβαια –γενικά αλλά και στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας- διέπεται από βασικές αρχές (όπως είναι π.χ. το ότι ένας κωδικός δεν μπορεί να υπάγεται ταυτόχρονα σε περισσότερες από μία θεματικές). Η ανάλυση και η παρουσίαση, ωστόσο, των δεδομένων, όπως έχει ήδη αναφερθεί, συνιστά μία δημιουργική διαδικασία, η οποία ενέχει αναπόφευκτα σημαντικό βαθμό υποκειμενικότητας.

5.3 Συμπεράσματα & Συζήτηση

Τα υποκείμενα που έλαβαν μέρος στην παρούσα έρευνα δήλωσαν όλα –πλην ενός- ότι βιώνουν πολύ έντονα και με πολλή μεγάλη συχνότητα – ακόμα και καθημερινά- εργασιακό άγχος. Χαρακτηριστικό είναι ότι τα υποκείμενα που συμμετείχαν στην ομάδα εστίασης, όταν ερωτήθηκαν «τι σημαίνει για εσάς η έννοια «άγχος», άρχισαν κατευθείαν να μιλούν για το εργασιακό άγχος. Αξίζει να σημειωθεί ότι το ένα υποκείμενο, το οποίο δήλωσε ότι, μέχρι στιγμής, βιώνει «μόνο το δημιουργικό άγχος», έχει ισχυρό θεωρητικό υπόβαθρο -υπό τη μορφή σχετικών σπουδών ανώτερου επιπέδου- σε θέματα ψυχολογίας. Αυτό το γεγονός από μόνο του έρχεται να υπενθυμίσει το πολύ σημαντικό ζήτημα της ύπαρξης των ατομικών διαφορών στη βίωση του φαινομένου του εργασιακού στρες. Χωρίς να είναι δυνατόν να προβούμε σε ποσοτικές συγκρίσεις, θα πρέπει, ωστόσο, να αναφερθεί το ότι το εν λόγω υποκείμενο προέρχεται από Διεύθυνση με αυξημένες αρμοδιότητες, γεγονός το οποίο καθιστά ακόμα πιο έντονο το ζήτημα της επίδρασης των ατομικών διαφορών στη βίωση του εργασιακού στρες.

Το εργασιακό άγχος φαίνεται ότι εκδηλώνεται με διάφορους τρόπους στα υποκείμενα ενώ σε κάποιες περιπτώσεις δείχνει να έχει σοβαρές επιπτώσεις και στη σωματική τους υγεία.

Αν και όπως έχει ήδη διευκρινιστεί, ο σκοπός της παρούσας έρευνας πόρρω απέχει από το να επιδιώξει γενικεύσεις οποιασδήποτε μορφής, επισημαίνουμε ότι το εργασιακό άγχος για τα συγκεκριμένα υποκείμενα της έρευνας προέρχεται από

διάφορους παράγοντες μεταξύ των οποίων i) παράγοντες που σχετίζονται με την επικοινωνία και τη συνεργασία εντός του οργανισμού αλλά και με το κοινό ii) η πίεση του χρόνου iii) ζητήματα που άπτονται της γενικότερης πολιτικής ανθρώπινων πόρων που ακολουθείται στο δημόσιο τομέα iv) δομικοί και οργανωσιακοί παράγοντες εγγενείς στο πλαίσιο του δημοσίου, όπως είναι η στενότητα των οικονομικών πόρων, η γραφειοκρατία, η τυπολατρία, η κακονομία, η σύνθετες και μη πιστοποιημένες διαδικασίες, μεταξύ άλλων.

Τα υποκείμενα διαχειρίζονται το εργασιακό άγχος με διάφορους τρόπους. Η αποστασιοποίηση φαίνεται να συγκαταλέγεται στους προτιμώμενους τρόπους αντιμετώπισης, όπως επίσης και το μοίρασμα σε επίπεδο επικοινωνίας με άλλα πρόσωπα εντός και εκτός του εργασιακού περιβάλλοντος. Η δυνατότητα χαλάρωσης εκτός εργασίας διαφαίνεται ως σημαντικός παράγοντας που επιτρέπει την «θωράκιση» των υποκειμένων απέναντι στο εργασιακό άγχος. Τρία από τα πέντε υποκείμενα που έλαβαν μέρος στην έρευνα καταφεύγουν στην κατανάλωση -έστω και σε μικρή ποσότητα- αλκοόλ προκειμένου να χαλαρώσουν ενώ δύο υποκείμενα έχουν κάνει χρήση και σχετικής φαρμακευτικής αγωγής προκειμένου να αντιμετωπίσουν το άγχος. Στους περισσότερο «ενεργητικούς» τρόπους αντιμετώπισης θα μπορούσαν να συμπεριληφθούν η προσπάθεια προτεραιοποίησης, η οποία έχει να κάνει με την ορθή διαχείριση του χρόνου και η χρήση τεχνικών σχετικών με την αντιμετώπιση του άγχους, στις οποίες αναφέρεται το ένα υποκείμενο, το οποίο τυγχάνει, ωστόσο, να έχει σχετικές γνώσεις Ψυχολογίας.

Τα υποκείμενα, λοιπόν, τείνουν να χρησιμοποιούν κατεξοχήν «αποφευκτικούς» τρόπους διαχείρισης του εργασιακού άγχους –κάπνισμα, κατανάλωση αλκοόλ, φαρμακευτική αγωγή, αποστασιοποίηση. Αντιμετωπίζουν το πρόβλημα επιδιώκοντας, στην ουσία, να χαλαρώνουν με διάφορους τρόπους εντός και εκτός εργασίας. Δεν αναφέρθηκε ουσιαστικά ως τρόπος αντιμετώπισης η προσπάθεια επίλυσης στον χώρο εργασίας των θεμάτων που προκαλούν το εργασιακό στρες, παρόλο που ο παράγοντας επικοινωνία/συνεργασία φαίνεται πως έχει μεγάλη σημασία για τα υποκείμενα, αλλά κυρίως η αποστασιοποίηση και η προσπάθεια ελέγχου των συναισθημάτων. Βλέπουμε λοιπόν ότι τα υποκείμενα είναι περισσότερο προσανατολισμένα στην επικεντρωμένη στο συναίσθημα (emotion focus coping) παρά στην επικεντρωμένη στο πρόβλημα (problem focus coping) αντιμετώπιση. Αυτό θα μπορούσε να οφείλεται στην ιδιοσυγκρασία των υποκειμένων αλλά και στην έλλειψη πρακτικών γνώσεων αναφορικά με τεχνικές διαχείρισης του εργασιακού

άγχους. Εξάλλου η ιδέα της θεσμοποίησης της παροχής υποστήριξης στους/τις εργαζόμενους/ες που πλήττονται από εργασιακό άγχος φαίνεται να έχει καθολική αποδοχή.

Οι κυριότερες αλλαγές που, σύμφωνα με τα υποκείμενα, θα μπορούσαν να βοηθήσουν στην μείωση του εργασιακού άγχους έχουν να κάνουν με ζητήματα που άπτονται των ανθρωπίνων πόρων (υποστελέχωση, έλλειψη εκπαίδευσης, τοποθέτηση σε «ακατάλληλη» για τον/την εργαζόμενο/η θέση εργασίας), με τη θεσμοποίηση της παροχής ψυχολογικής υποστήριξης στον χώρο εργασίας, την επαναφορά του προληπτικού ελέγχου επί των δαπανών των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Επίσης με περισσότερο δομικές αλλαγές όπως είναι η βελτίωση της νομοπαρασκευαστικής διαδικασίας και η απλοποίηση/τυποποίηση των διαδικασιών. Σημαντική φαίνεται να θεωρείται από τα υποκείμενα και η ανάγκη εκπαίδευσης και ενημέρωσης των αιρετών, η συνεργασία με τους οποίους δείχνει να παρουσιάζει διάφορα προβλήματα.

Όπως υποστήριξε η Silvia De Simone το 2016, παρότι ένας οργανισμός μπορεί να προσφέρει καλή ποιότητα εργασιακής ζωής, δεν μπορεί αφ' εαυτού να προσφέρει καλή ποιότητα υγείας ή ευεξία (De Simone,2016:1). Αναφέρει, επίσης, ότι πολλές έρευνες, όπως αυτές των Baldwin & Farley το 1991, του Rainey το 1989 και των Steel & Warner το 1990, υποδεικνύουν ότι, σε σύγκριση με τους ιδιωτικούς υπαλλήλους, οι δημόσιοι υπάλληλοι εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα δυσαρέσκειας από τη δουλειά τους (ό.π.:1). Δύο από τα πέντε υποκείμενα της έρευνας τονίζουν με τον έναν ή τον άλλον τρόπο ότι η εργασία στο δημόσιο δεν είναι εύκολη δουλειά («(...)κι αυτό που λένε, το δημόσιο, έλα μωρέ, εύκολη δουλειά, τίποτα δεν είναι εύκολο, ειδικά στο δημόσιο πια, και έτσι όπως έχουν γίνει τα πράγματα ...» **ΓΘ48ΔΕ** «(...)ακόμα και στο δημόσιο, που έχουν αλλάξει πάρα πολύ τα πράγματα, χρειάζονται, χρειαζόμαστε όλοι –να βάλω και τον εαυτό μου μέσα- ε ...κατά καιρούς, ε ...στήριξη από ειδικούς για τη διαχείριση του εργασιακού άγχους» **ΕΘ55ΜΕ**. Αυτό, βέβαια συνάγεται με ευκολία εμμέσως και από τη μεταφορά των εμπειριών των υπολοίπων.

Κλείνοντας, δεδομένου ότι στο πλαίσιο του δημόσιου τομέα φαίνεται ότι το εργασιακό άγχος προκύπτει σε μεγάλο βαθμό από δομικά και οργανωσιακά προβλήματα, τα οποία και είναι δύσκολο να επιλυθούν αλλά και ελλείπει άλλων μορφών υποστήριξης για τους υπαλλήλους του δημοσίου τομέα (π.χ. οικονομικά κίνητρα), ενδεχομένως θα μπορούσε να ακολουθηθεί ως στρατηγική η προσπάθεια εσωτερικής κινητοποίησης των εργαζομένων, η οποία έχει αποδειχτεί ότι μειώνει τα

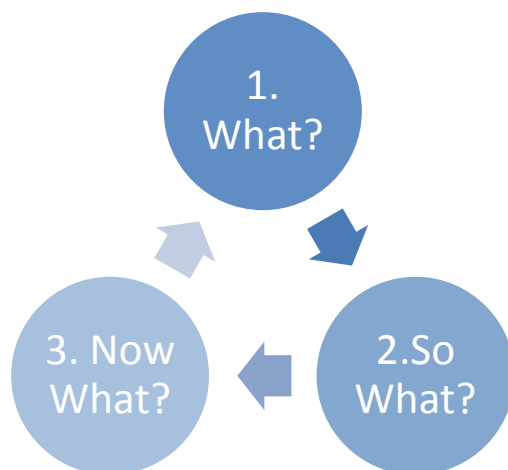
επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων στο δημόσιο τομέα από τα οποία συναρτάται η πρόθεση κινητικότητας και παραίτησης του προσωπικού (Kim, 2015:16).

Κεφάλαιο έκτο

Αναστοχασμός

Ο Borton ανέπτυξε, το 1970, μία διαδικασία στοχασμού, η οποία βασίζεται σε τρία βήματα-κλειδιά, τα οποία ονόμασε κατά τρόπο ώστε να αποτυπώνεται το ουσιαστικό τους νόημα:

Σχήμα 10. Η διαδικασία στοχασμού του Borton



Σημείωση: Πηγή: Αναπαραγωγή από Skinner & Mitchell, 2016, p.12

Το ερώτημα «τι;» (what?) αναφέρεται σε αυτό που αισθάνονται οι άνθρωποι ότι έλαβε χώρα στο πλαίσιο μίας εμπειρίας. Το ερώτημα «λοιπόν, τι;» (so what?) αποτελεί μεταβατικό στάδιο στο πλαίσιο του οποίου η εμπειρία συλλαμβάνεται, αξιολογείται και νοηματοδοτείται. Το τρίτο στάδιο «τώρα τι;» (now what?) είναι όταν δοκιμάζονται πιθανές δράσεις μεταξύ των οποίων επιλέγονται μία ή περισσότερες, έτσι ώστε να δημιουργηθεί μία αντίδραση στην αρχική κατάσταση. Ως αποτέλεσμα της παραπάνω γνωστική διαδικασία ο Borton θεωρεί την επίλυση των προβλημάτων και την εσωτερικοποίηση από το άτομο μίας μεγαλύτερης ικανότητας καλής ανταπόκρισης σε μελλοντικές καταστάσεις (Skinner & Mitchell, 2016:11-12). Το προαναφερθέν μοντέλο του Borton υιοθετήθηκε από τον Rolfe, οποίος το περιέγραψε ως «συλλογιστική πρακτική» (reflexive practice) και επεσήμανε ότι στόχος της είναι να μετατρέψει την σκέψη ενός επαγγελματία αναφορικά με την εμπειρία του σε νέα και καλύτερα πληροφορημένη δράση (ό.π.:13).

Στη συνέχεια παρατίθεται το μοντέλο του Rolfe, το οποίο χρησιμοποιήθηκε στο στάδιο του αναστοχασμού στην παρούσα έρευνα.

Πίνακας 11. Το μοντέλο συλλογιστικής πρακτικής του Rolfe

Περιγραφικό επίπεδο του στοχασμού	Επίπεδο θεωρίας και γνώσης για την κατασκευή του στοχασμού	Επίπεδο του στοχασμού προσανατολισμένο στη δράση
ΤΙ (WHAT)...	ΛΟΙΠΟΝ, ΤΙ (SO WHAT)...	ΤΩΡΑ ΤΙ (NOW WHAT)...
↑	↑	↑
...είναι το πρόβλημα/δυσκολία/λόγος για τον οποίο είμαι μπλοκαρισμένος/νιώθω άσχημα/λόγος για τον οποίο δεν προχωράμε κ.τ.λ. ...ήταν ο ρόλος μου στην κατάσταση;	...αυτό μου λέει/με διδάσκει/σημαίνει μένα/για άλλους/τη σχέση μας/το μοντέλο που χρησιμοποίησα/τις στάσεις μου/τις στάσεις των άλλων κ.τ.λ. ...συνέβαινε στο μυαλό μου καθώς ενεργούσα; ...ήταν αυτό στο οποίο βασίστηκαν οι δράσεις μου; ...άλλη γνώση μπορώ να προσφέρω στην κατάσταση; ...θα μπορούσα να κάνω για να το κάνω καλύτερα; ...συνιστά την νέα μου κατανόηση της κατάστασης; ...γενικότερα θέματα ανακύπτουν από την κατάσταση;	...χρειάζεται να κάνω προκειμένου να βελτιώσω τα πράγματα/βελτιώσω την κατάσταση των άλλων κ.τ.λ. ...γενικότερα θέματα πρέπει να ληφθούν υπόψη προκειμένου αυτή η δράση να επιτύχει; ...μπορεί να είναι οι συνέπειες αυτής της δράσης;
...οι δράσεις στις οποίες επιδόθηκα; ...η αντίδραση των άλλων; ...οι συνέπειες		
<ul style="list-style-type: none"> • τον εαυτό μου; • τους άλλους; 		
...ήταν καλό/κακό σ' αυτήν την εμπειρία;		

Σημείωση: Πηγή. Διασκευή από Skinner & Mitchell, 2016, p. 14

WHAT?

Το «πρόβλημα», υπό την έννοια του ζητούμενου στην παρούσα έρευνα, ήταν η αποτύπωση, η ανάλυση και η ερμηνεία της υποκειμενικής εμπειρίας των εργαζομένων στο Δήμο Νέας Φιλαδέλφειας-Νέας Χαλκηδόνας για το εργασιακό άγχος. Ο ρόλος μου σ' αυτήν την κατάσταση ήταν να εκμαιεύσω, μέσω κατάλληλων ερωτήσεων, τις εμπειρίες και τα συναισθήματά τους αναφορικά με το εργασιακό άγχος. Για το σκοπό αυτό επιδόθηκα στο σχεδιασμό και την διεξαγωγή ποιοτικών συνεντεύξεων και, σε δεύτερο χρόνο, στην ανάλυση και την παρουσίαση των δεδομένων που συγκεντρώθηκαν.

Η αντίδραση των συμμετεχόντων στην έρευνα ήταν εξαιρετικά θετική, από την πρώτη στιγμή της γνωριμίας μας. Μου έδωσαν την εντύπωση ότι επιθυμούσαν πραγματικά να συμμετάσχουν στην έρευνα, παρά το γεγονός ότι χρειάστηκε – ιδιαίτερα στην περίπτωση κάποιων εκ των συμμετεχόντων/ουσών- να προγραμματίσουμε και να ξαναπρογραμματίσουμε τις συναντήσεις μας λόγω αστάθμητων παραγόντων (έκτακτες συνελεύσεις, προσωπικά ζητήματα κ.ό.κ) και παρά το γεγονός ότι, όπως κατάλαβα, ο χρόνος όλων είναι εξαιρετικά περιορισμένος και ο εργασιακός τους φόρτος μεγάλος.

Στις συνέπειες για τον εαυτό μου συμπεριλαμβάνεται η καλύτερη κατανόηση του υπό μελέτη φαινομένου μέσα από τις γλαφυρές περιγραφές των υποκειμένων της έρευνας. Ως συνέπειες για τους άλλους θα μπορούσαν να θεωρηθούν η διατύπωση των αισθημάτων και των εμπειριών τους –ιδιαίτερα στην περίπτωση της ομάδας εστίασης με την παρουσία και άλλων συναδέλφων-, η πιθανή «καθαρτική» δράση που θα μπορούσε, ίσως, να επιφέρει αυτό το «μοίρασμα» καθώς και η γνώση ότι η φωνή τους πρόκειται να αποτυπωθεί και να ακουστεί. Στην περίπτωση της ομάδας εστίασης, ειδικότερα, στις συνέπειες θα μπορούσαμε να προσθέσουμε και την γνώση/κατανόηση των εμπειριών των άλλων.

Επιχειρώντας την «αναβίωση» της εμπειρίας, θεωρώ ότι στο μεγαλύτερο μέρος της ήταν εξαιρετικά καλή αλλά και χρήσιμη.

SO WHAT?

Από την εμπειρία αυτή αποκόμισα, ως γνώση –και σε εμπειρικό πέρα από το θεωρητικό επίπεδο- ότι ο/η ερευνητής/τρια δεν πρέπει να είναι προδιατεθειμένος/η ως προς οποιαδήποτε κατεύθυνση κατά τη διεξαγωγή μίας έρευνας αφού συμβαίνει οι απαντήσεις των υποκειμένων να αποκλίνουν από αυτές που θεωρεί ότι θα λάβει. Χαρακτηριστική, ως προς το προηγούμενο, ήταν η περίπτωση του υποκειμένου, το οποίο, σε αντίθεση με την πλειοψηφία, ανέφερε ότι δεν βιώνει στην ουσία εργασιακό άγχος. Η εμπειρία αυτής της έρευνας φανερώνει ότι τα άτομα επιθυμούν να μιλήσουν για τις εμπειρίες τους, επιθυμούν να ακουστεί η «φωνή τους» και είναι διατεθειμένα και πρόθυμα να αφιερώσουν τον χρόνο τους για το σκοπό αυτό αλλά και να παραχωρήσουν τα δεδομένα που προέκυψαν από μία τέτοια διαδικασία.

Το βασικό μου μέλημα, στο πλαίσιο της αλληλεπίδρασης με τα υποκείμενα, ήταν να δημιουργηθεί μία καλή πρώτη επαφή και μία σχέση εμπιστοσύνης προκειμένου τα υποκείμενα να ενθαρρυνθούν να μιλήσουν και να μοιραστούν τις

εμπειρίες τους και όχι να αντιμετωπίσουν την συνέντευξη με διαχειριστικό και διεκπεραιωτικό χαρακτήρα έτσι ώστε, πέρα από την εξυπηρέτηση των σκοπών της έρευνας, η όλη εμπειρία να αποβεί, ενδεχομένως, χρήσιμη και για τα ίδια τα υποκείμενα.

Οι δράσεις μου στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας βασίστηκαν στα βιβλιογραφικά δεδομένα με τα οποία έχω έρθει ως τώρα σε επαφή αφενός σχετικά με το θέμα του εργασιακού άγχους γενικά, αφετέρου σχετικά με τον τρόπο διεξαγωγής των ποιοτικών συνεντεύξεων. Επίσης, στις γνώσεις που απέκτησα στο πλαίσιο των σπουδών μου για την απόκτηση του πτυχίου μου στην Ψυχολογία.

Η γνώση που προσφέρεται μέσα από την παρούσα έρευνα στο ευρύτερο πεδίο της μελέτης για το εργασιακό άγχος θεωρώ ότι προέρχεται από την αποτύπωση της πραγματικής φωνής των υποκειμένων, μέσω της χρήσης μίας ποιοτικής και όχι ποσοτικής προσέγγισης. Οι περιγραφές των ίδιων των υποκειμένων αποδίδουν με γλαφυρό τρόπο τόσο την αγωνία που βιώνουν στην καθημερινότητά τους όσο και τα ζητήματα με τα οποία έρχονται αντιμέτωπα στην εργασιακή τους ζωή.

Αυτό που θα μπορούσα να κάνω καλύτερα, αν επαναλάμβανα αυτήν την εμπειρία, θα ήταν να προσπαθήσω να αποτυπώσω με μεγαλύτερη λεπτομέρεια, πέρα από τα λεγόμενα των υποκειμένων, τη γλώσσα του σώματος και τις διακυμάνσεις στον τρόπο της ομιλίας τους έτσι ώστε να επιχειρηθεί μία ανάλυση και σε επίπεδο του λανθάνοντος νοήματος. Κάτι τέτοιο, ωστόσο, θα προϋπέθετε την παρουσία βοηθού κατά την διεξαγωγή των συνεντεύξεων και πιθανότητα θα υπερέβαινε τους σκοπούς της παρούσας εργασίας αλλά και θα επηρέαζε σημαντικά –με θετικό πρόσημο-το μέγεθός της. Οπωσδήποτε, εξάλλου, μέσω της εμπειρίας, και η ίδια η διεξαγωγή των συνεντεύξεων –από το στάδιο του σχεδιασμού έως και το στάδιο της διεξαγωγής- θα μπορούσε πιθανότητα να βελτιωθεί. Σε γενικές γραμμές, ωστόσο, φάνηκε ότι οι συνεντεύξεις απέδωσαν με αποτέλεσμα να επιτευχθεί ο σκοπός της παρούσας έρευνας.

NOW WHAT?

Σε πρακτικό επίπεδο, η δυνατότητα και συνάμα η ευκαιρία που μου δίνεται είναι να αποτυπώσω με όσο το δυνατόν πιο συνεκτικό τρόπο τα όσα μοιράστηκαν μαζί μου τα υποκείμενα της έρευνας με στόχο το να «ακουστεί» η φωνή και η εργασιακή εμπειρία τους. Οπωσδήποτε το πεδίο διερεύνησης του φαινομένου του εργασιακού στρες παραμένει ανοιχτό για περισσότερες έρευνες ποιοτικού χαρακτήρα, οι οποίες είναι και οι μόνες που μπορούν να αποτυπώσουν με παραστατικό τρόπο την

καθημερινότητα και τις εμπειρίες των υποκειμένων και να «δώσουν φωνή» στα υποκείμενα, με την ελπίδα να αναδειχτούν νέες όψεις ενός πολυσύνθετου και πολυπρισματικού φαινομένου όπως είναι το εργασιακό άγχος.

Επίλογος

Πολυσύνθετο, πολυπρισματικό και αμιγώς υποκειμενικό τόσο στη σύλληψή του όσο και στον τρόπο με τον οποίο βιώνεται, το εργασιακό άγχος εμφανίζεται με πολλά πρόσωπα, προξενείται από ποικίλους παράγοντες, επηρεάζεται από ένα πλήθος διαφορετικών παραμέτρων. Σε κάθε περίπτωση, ωστόσο, ασκεί αρνητικές επιδράσεις σε όσους/ες το βιώνουν στο πλαίσιο ενός οργανισμού, στον ίδιο τον οργανισμό καθώς και στις εθνικές οικονομίες.

Τα διάφορα μοντέλα για το εργασιακό άγχος εστιάζουν είτε σε ατομικούς παράγοντες είτε στο είδος και στα χαρακτηριστικά της εργασίας, στη δομή του οργανισμού και στο περιβάλλον. Περισσότερο περιεκτικά και πιο κοντά στην πραγματικότητα βρίσκονται τα μοντέλα μικτού τύπου, τα οποία θέτουν στο επίκεντρο τόσο παράγοντες που σχετίζονται με το άτομο όσο και παράγοντες που σχετίζονται με το εργασιακό περιβάλλον.

Μία συνεκτική πολιτική διαχείρισης του εργασιακού άγχους θα προϋπέθετε, ιδανικά, συστηματικές παρεμβάσεις σε διάφορα επίπεδα προκειμένου αφενός να εντοπιστούν οι δυνητικές πηγές άγχους στο πλαίσιο του οργανισμού, αφετέρου να ληφθούν τα κατάλληλα μέτρα για την αναδιοργάνωση του εργασιακού περιβάλλοντος, την παροχή υποστήριξης στους/τις εργαζόμενους/ες που πλήττονται από το εργασιακό άγχος και την εκπαίδευσή τους στη διαχείριση του στρες.

Σε πρακτικό επίπεδο, και ειδικά στην περίπτωση του δημοσίου τομέα, ο οποίος διαθέτει εγγενή χαρακτηριστικά που συντελούν στην εκδήλωση εργασιακού άγχους ενώ, ταυτόχρονα, προσφέρει μικρή δυνατότητα ευελιξίας και απόπειρας ριζοσπαστικών αλλαγών που θα βελτίωναν την καθημερινότητα των εργαζομένων, ως περισσότερο ελπιδοφόρος τρόπος διαχείρισης του φαινομένου του εργασιακού άγχους προβάλλει η εστίαση στα άτομα. Υπό αυτήν την έννοια, οι εργαζόμενοι/ες θα πρέπει να εκπαιδευτούν σε θέματα διαχείρισης του χρόνου και σε θέματα προγραμματισμού των εργασιών, να μάθουν να επικοινωνούν και να συνεργάζονται αποτελεσματικά στο πλαίσιο της ομάδας αλλά και να ελέγχουν το εργασιακό άγχος, όταν αυτό εμφανίζεται, μέσω διαφορετικών τεχνικών. Σε κάθε περίπτωση ως απαραίτητη κρίνεται η θεσμοποίηση της παροχής ψυχολογικής υποστήριξης εντός του χώρου εργασίας.

Χωρίς τις παραπάνω προϋποθέσεις, δεν μπορούν να υπάρξουν υγιή εργασιακά περιβάλλοντα που θα παράγουν αποτελέσματα χωρίς να διακυβεύουν την σωματική και ψυχική υγεία και ευεξία των εργαζομένων τους.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνόγλωσση

1. Αντωνίου, Α.Σ. (2006). *Εργασιακό στρες. ΤΟΜΟΣ Α΄*. Αθήνα, ΠΑΡΙΣΙΑΝΟΥ Α.Ε.
2. Βακόλα, Μ., Νικολάου, Ι. (2012). *Οργανωσιακή ψυχολογία και συμπεριφορά*. Rosili.
3. Γαλανάκης, Μ. (2012). *Εργασιακή Ψυχολογία, Νέες προσεγγίσεις και πρακτικές παρεμβάσεις*. Αθήνα, Σταμούλη Α.Ε.
4. Γαλάνης, Π. 2018: Ανάλυση δεδομένων στην ποιοτική έρευνα. Θεματική ανάλυση. *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής, Νο. 35, Issue 3, 416-421*.
5. Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, EU-OSHA (2014). *Υπολογίζοντας το κόστος του άγχους και των ψυχοκοινωνικών κινδύνων που συνδέονται με την εργασία. Ευρωπαϊκό Παρατηρητήριο των κινδύνων. Βιβλιογραφική ανασκόπηση*. doi: 10.2802/20493
6. Ίσαρη, Φ., Πουρκός, Μ. (2015). *Ποιοτική Μεθοδολογία Έρευνας*. Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.
7. Καλπάκογλου, Θ. (2013). *Άγχος και πανικός: Γνωσιακή θεωρία και θεραπεία. Δωρεάν έκδοση pdf (1^η έκδοση Ελληνικά Γράμματα, 1997)*.
8. Κάντας, Α. (2009): *Οργανωτική-Βιομηχανική Ψυχολογία. Μέρος 3^ο. Διεργασίες ομάδας-Σύγκρουση Ανάπτυξη και Αλλαγή-Κουλτούρα Επαγγελματικό άγχος*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
9. Κορωναίου, Α. (2010). *Όταν η εργασία γίνεται ασθένεια: το στρες των εκπαιδευτικών: μια κοινωνιολογική μελέτη περίπτωσης*. Αθήνα: Πεδίο.
10. Κουβέλη, Α. (1984). Το στοιχείο της παραμόρφωσης στην εμπειρική κοινωνική έρευνα: τυποποιημένο ερωτηματολόγιο και ελεύθερη συνέντευξη. *Επιθεώρηση Κοινωνικών Ερευνών, 54, 21-47*.
11. Κωσταρά, Σ., Γ., Litzcke, S., Schuch, H. 2009: Υπερεπιβάρυνση και Άγχος στο Χώρο Εργασίας. Αθήνα.
12. Μαντζούκας, Σ. (2003). Έρευνα και αντιληπτικά περιγράμματα: τα είδη και η χρησιμότητά τους για τους ερευνητές νοσηλευτές. *Νοσηλευτική 42 4, 405-413*. URL: <http://cris.telep.gr/jspui/handle/123456789/1368>
13. Μαντζούκας, Σ. (2007). Ποιοτική έρευνα σε έξι εύκολα βήματα. Η Επιστημολογία, οι μέθοδοι και η παρουσίαση. *Ανασκόπηση. Νοσηλευτική, 46 (1): 88-98*.

14. Μητρούση, Σ., Τραυλός, Α., Κούκια, Ε., Ζυγά, Σ. (2013). Θεωρίες άγχους: Μία κριτική ανασκόπηση. *Ελληνικό περιοδικό της Νοσηλευτικής Επιστήμης*, Τόμος 6, τεύχ. 1, 21-27.
15. Παρασκευοπούλου-Κόλλια, Ε., Α. (2008). Μεθοδολογία ποιοτικής έρευνας στις κοινωνικές επιστήμες και συνεντεύξεις. *Open education-The Journal for Open and Distance Education and Educational Technology*, Vol. 4, No 1/Section one. ISSN:1791-9312, <http://epublishing.ekt.gr> (ανακτήθηκε στις 26/11/2019)
16. Ραγιά, Α. (1978). *Ψυχιατρική Νοσηλευτική: θεμελιώδεις αρχές*. Αθήνα: ΕΥΝΙΚΗ.
17. Ραγιά, Α. (1993). Η εμπειρία και ο χειρισμός του stress κατά την άσκηση της νοσηλευτικής. *Νοσηλευτική*, 32 (4), 181-188.
18. Σπανός, Γ. *Εισαγωγή στην Κλινική Νευροψυχολογία*. ΛΙΤΣΑΣ ΙΑΤΡΙΚΕΣ ΕΚΔΟΣΕΙΣ.
19. Τσιάμα, Μ.Χ. (2013). Το φαινόμενο της ηθικής/ψυχολογικής παρενόχλησης στο χώρο της εργασίας: εννοιολογικοί προσδιορισμοί. *Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού, Άρθρα και Μελέτες 9/2013, Δεκέμβριος 2013*.

Ξενόγλωσση

1. Baethge, A., Vahle-Hinz, T., Schulte-Braucks, J. & Van Dick, R. (2017). A matter of time? Challenging and hindering effects of time pressure on work engagement. *Work & Stress*, Vol. 32 (3), 228-247. Doi: 10.1080/02678373.2017.1415998
2. Bandura, A. (1998). Health promotion from the perspective of social cognitive theory. *Psychology and Health*, Vol. 13, 623-649. doi:10.1080/08870449808407422
3. Beck. A.T. (1970). Cognitive Therapy: Nature and Relation to Behavioral Therapy. *Behavior Therapy*, 1, 184-200. doi: 10.1016/s-0005-7894(70)80030-2
4. Beehr, T.A. & Bhagat, R.S. (1985). *Human Stress and Cognition in Organizations. An Integrated Perspective*. John Wiley & Sons.

5. Boyne, G.A. (2002). Public and Private Management: What's the Difference? *Journal of Management Studies*, 39 (1), 97-122. doi: 10.1111/1467-6486.00284
6. Brief, P. Schuler, R., S., Van Sell, M., *Managing job stress*. Little, Brown and Company, Boston, Toronto.
7. Burke, P.J. (1991): Identity processes and social stress. *American Sociological Review*, Vol. 56, No 6, 836-849. doi: 10.2307/2096259
8. Burke, R.J. (1988). *Causes, coping and consequences of stress*, edited by Cary L. Cooper and Roy Payne. John Wiley & Sons.
9. Conway, T.,L., Ward, H., W., Vickers, Jr., R., R., Rahe, R., H. 1981. Occupational Stress and Variation in Cigarette, Coffee, and Alcohol Consumption. *Journal of Health and Social Behavior*, Vol. 22, 155-165. doi: 10.2307/2136291
10. Cooper, C.L & Marshall, J. (1975). The Management of Stress. *Personnel Review*, Vol. 4, ISS 4, 27-31. <http://dx.doi.org/10.1108/eb055293>
11. Cooper, C.L. & Marshall, J (1976). Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *J. occup. Psychol.* 1976, 49, 11-28. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1976.tb00325.x>
12. Corbett, M. (2015). From law to folklore: work stress and the Yerkes-Dodson Law. *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 30, No 6, 741-752. doi: 10.1108/JMP-03-2013-0085
13. Cowan C.P. et al, (1985). Transitions to Parenthood. His, Hers, and Theirs. *JOURNAL OF FAMILY ISSUES*, Vol. 6, No 4, 451-481. <https://doi.org/10.1177/019251385006004004>
14. Davidson, J. (2003). "Putting on a face": Sartre, Goffman, and agoraphobic anxiety in social space. *Environment and Planning D: Society and space*, Vol. 21, 107-122. doi: 10.1068/d45j
15. De Jonge, J., Bosma, H., Peter, R., Siegrist, J. (2000). Job strain effort –reward imbalance and employee well-being: a large-scale cross-sectional study. *Social Science & Medicine*, 50, 1317-1327. Doi: 10.1016/s0277-9536(99)00388-3
16. De Simone, S., Cicotto, G., Pinna, R., Giustiniano, L. (2016). Engaging public servants: public service motivation, work engagement and work-related stress. *Management Decision*, Vol. 54 (7), 1-30. <http://dx.doi.org/10.1108/MD-02-2016-0072>

17. Duffy, M. & Sperry, L. (2007). Workplace Mobbing. Individual and Family Health Consequences. *The Family Journal*, *Vo. 15, No 4*, 398-404. doi: 10.1177/1066480707305069
18. Edwards, J.R. (1992). A cybernetic theory of stress, coping, and well-being in organizations. *Academy of Management Review*, *vol. 17, No 2*, 238-274. <https://doi.org/10.5465/amr.1992.4279536>
19. Firth, H. Britton, P. (1989). Burnout, absence and turnover amongst British nursing staff. *Journal of Occupational Psychology*, *62(1)*, 55-59. doi:10.1111/j.2044-8325.1989.tb00477.x
20. Fenlason, K.J., Beehr, T.A. (1994). Social support and occupational stress: effects of talking to others. *Journal of organizational behavior*, *Vol. 15*, 157-175. <https://doi.org.10.1002/job.4030150205>
21. Freud, A. (1978). *Το Εγώ και οι μηχανισμοί άμυνας*. Μετάφρ. Θεόδωρος Παραδέλλης. Αθήνα: Καστανιώτης
22. Freud, S. (1996). *Εισαγωγή στην ψυχανάλυση*. Μετάφρ. Λευτέρης Αναγνώστου. Αθήνα: Επίκουρος.
23. Freudenberger, H., J. (1975). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, *Vol. 30, No 1*, 159-165. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
24. Goldstein, D.S.(2006). *Adrenaline and the Inner World. An Introduction to Scientific Integrative Medicine*. The Johns Hopkins University Press.
25. Grøn, A. (2008). *The concept of anxiety in Søren Kierkegaard, translated by Jeanette B. L. Knox*, Mercer University Press.
26. Guerra, J.M. & Martínez, I. 2005: A contingency perspective on the study on the consequences of conflict types: The role of organizational culture. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *2005, 14(2)*, 157-176. doi: 10.1080/13594320444000245
27. Harris, K.J., Harvey, P., Michele, K.K. (2009). Do Social Stressors Impact Everyone Equally? An Examination of the Moderating Impact of Core Self-evaluations. *Journal of Business and Psychology*, *24(2)*, 153-164. doi: 10.1007/s10869-009-9096-2
28. Harzer, C. , Ruch, W. (2015). The relationships of character strengths with coping, work-related stress, and job satisfaction. *Frontiers in Psychology*, *Vol. 6, Article 165, 1-13*. doi.org/10.3389/fpsyg.2015.00165

29. Hobfoll, S.E. (2010). Conservation of Resources Theory: Its Implication for Stress, Health, and Resilience. *Oxford Handbooks Online*. doi: 10.1093/oxfordhb/9780195375343.013.0007
30. Hofer, P.D., Waadt, M. Ashwanden, R., Milidou, M. Acker, J. Meyer, A.H., Liep, R. & Gloster, A.T. (2017). Self-help for stress and burnout without therapist contact: An online randomized controlled trial. *Work & Stress, Vol. 32 (2), 189-208*. doi: 10.1080/02678373.2017.1402389
31. Hu, X., Zhan, Y., Garden, R., Wang, M. & Shi, J. (2017). Employees reactions to customer mistreatment: The moderating role of human resource management practices. *Work & Stress, Vol. 32 (1), 49-67*. doi: 10.1080/02678373.2017.1330836
32. Jaffe, T. (1995). *The Healthy Company: Research Paradigms for Organizational Risk Factors for Job Stress*. Edited by Steven L. Sauter and Lawrence R. Murphy, American Psychological Association, Washington, DC.
33. Jex, S.M., Beehr, T.A.& Roberts, C.K. (1992). The Meaning of Occupational Stress Items to Survey Respondents. *Journal of Applied Psychology, vol. 77, No 5, 623-628*. doi: 10.1037/0021-9010.77.5.623
34. Jimmieson, N.L. & Terry, D.J. (1993). The effects of prediction, understanding and control: a test of the stress antidote model. *Anxiety, Stress, and Coping, 1993, Vol. 6, 179-799*. <http://dx.doi.org/10.1080/10615809308248379>
35. Johnson, J.V. & Hall, E.M. (1988). Job Strain, Work Place Social Support, and Cardiovascular Disease: A Cross-Sectional Study of a Random Sample of the Swedish Working Population. *American Journal of Public Health, Vol. 78, No 10, 13346-1342*.doi: 10.2105/ajph.78.10.1336
36. Judge. T.A., Bono J.E. (2001). Relationship of Core Self-Evaluations Traits-Self- Esteem, Generalised Self-Efficacy, Locus of Control, and Emotional Stability-With Jib Satisfaction and Job Performance: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology, Vol. 86, No 1, 80-92*. doi: 10.1037//0021.9010.86.1.80
37. Judge, T.A. (2009). Core Self-Evaluations and Work Success. *Current Directions in Psychological Science, Vol. 18, No 1, 58-62*. doi: 10.1111/j.1467.8721.2009.01606.x

38. Kahill, S. 1988: Symptoms of professional burnout: a review of the empirical evidence. *Canadian Psychology/Psychologie Canadienne*, 29:3, 284-297. doi: <https://doi.org/10.1037/h0079772>
39. Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work. Stress, productivity and the reconstruction of working life*. Basic Books.
40. Karasek, R. (1990). Lower health risk with increased job control among white collar workers. *Journal of organizational behaviour*, Vol. 11, 171-185. doi: <https://doi.org/10.1002/job.4030110302>
41. Kelly, M. & Cooper, C. L. (1981). Stress among Blue Collar Workers. A Case Study of the Steel Industry. *Industrial Management and Data Systems* 81(11/12), 18-21. doi: 10.1108/eb057221
42. Kim, J.J., Diamond, D.M. (2002). The stressed hippocampus, synaptic plasticity and lost memories. *Nature reviews, Neuroscience*, vol. 3. 453-462. doi: 10.1038/nrn849
43. Kim, J. (2015). What Increases Public Employees' Turnover Intention? *Public Personnel Management*, 44 (4), 496-519. Doi: 10.1177/0091026015604447
44. Kivimäki, M., Kawachi, I., 2015: Work Stress as a Risk Factor for Cardiovascular Disease. *Current Cardiology Reports*, 17:74, 1-9. doi: 10.1007/s11886-015-0630-8
45. Kritsonis, A. (2004-2005). Comparison of change theories. *International Journal of Scholarly Academic Intellectual Diversity*, Vol. 8, No 1, 1-7.
46. LeFevre, M. , Matheny, J. & Kolt, G.S. (2003). Eustress, distress, and interpretation in occupational stress. *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 18, No7, 726-744. doi: 10.1108/02683940310502412
47. Lesener, T., Burkhard, G & Wolter, C (2018). The job demands-resources model: A meta-analytic review of longitudinal studies. *Work & Stress*, Vo. 33(1), 1-28. doi: 10.1080/02678373.2018.1529065
48. Liddel & Scott (2007). *Λεξικό της Αρχαίας Ελληνικής Γλώσσας. Επιτομή του Μεγάλου Λεξικού*. Αθήνα, Πελεκάνος. Ψηφιακή έκδοση (http://www.greek-language.gr/digitalResources/ancient_greek/tools/liddell-scott/index.html).
49. Marcatto, F., Colautti, L., Larese Filon, F., Luis, O., Di Blas, L., Cavallero, C., Ferrante, D., 2016. Work-related risk factors and health outcomes in public sector employees. *Safety Science* 89, 274-278. <http://doi.org/10.1016/j.ssci.2016.07.003>

50. Martin, M., Williams, R.M., & Clark, D.M. (1991). Does anxiety lead to selective processing of threat-related information?, *Behav. Res. Ther.*, Vol. 29, No 2, 147-160. doi:10.1016/0005-796(91)943-3
51. Maslach. C., Schaufeli, W.,B., Leiter, M., P., 2001: Job Burnout. *Annual Review of Psychology* 52:397-422. doi: <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
52. Mathews, A. & McLeod, C. (1985). Selective processing of threat cues in anxiety states. *Behav. Res. Ther.* Vol. 23, No 5, 563-569. <https://doi.org/10.1080/02699938808410924>
53. McCarty R. (2016). The Fight-or-Flight Response: A Cornerstone of Stress Research. *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior. Handbook of stress, volume 1. Edited by George Fink.* Elsevier Inc.
54. Morrison, R. (2004). Informal Relationships in the Workplace: Associations with Job Satisfaction, Organisational Commitment and Turnover Intentions. *New Zealand Journal of Psychology*, Vol. 33, No 3, 114-128.
55. Nelson, D.L., Hitt, M.A., Quick, J.C. & Moesel D.D. 1990. Politics, Lack of Career Progress and Work/Home Conflict: Stress and Strain for Working Women. *Sex roles*, Vol. 23, Nos ¾, 169-185. doi: 10.1007/BF00289864
56. Nielsen, K. & Taris, T.W. (2019). Leading well: Challenges to researching leadership in occupational health psychology –and some ways forward. *Work & Stress* Vol.32 (2), 107-118. doi: 10.1080/02678373.2019.1592263
57. Noone, P.A. (2017). Questionnaire Review. The Holmes-Rahe Stress Inventory. *Occupational Medicine*, 67, 581-582. doi:10.1093/occmed/kqx099
58. Norman K. Denzin, Yvonna S. Lincoln (editors) (2008). *The Landscape of Qualitative Research*). SAGE Publications, Inc.
59. Notelaers, G., Van der Heijden, B., Hoel, H. & Einarsen, S. (2018). Measuring bullying at work with the Short Negative Acts Questionnaire: identification of targets and criterion validity. *Work & Stress*, Vol. 33(1), 1-18. doi: 10.1080/02678373.2018.1457736
60. Occupational Health Psychology (2010), edit. Leka, S., Houdmont, J., Wiley-Blackwell. πρόσβαση από [https://moodle.adaptland.it/content/Occupational Health Psychology](https://moodle.adaptland.it/content/Occupational%20Health%20Psychology)

61. Pearlin, L.I., Lieberman, M.A., Menaghan, E.G. & Mullan, J.T. (1981). The stress process. *Journal of Health and Social Behavior*, Vol. 22, 337-356. doi:10.2307/2136676
62. Pearlin, L.I. (1989). The Sociological Study of Stress. *Journal of Health and Social Behavior*, Vol. 30, 241-256. doi:10.2307/2136956
63. Pindek, S., Arvan, M.L., Spector, P.E. (2018). The stressor-strain relationship in diary studies: A meta-analysis of the within and between levels. *Work & Stress*, Vol. 33(1), 1-21. doi: 10.1080/02678373.2018.1445672
64. Pines, A., M., Keinan, G. 2005. Stress and burnout: the significant difference. *Personality and Individual Differences* 39, 625-635. doi: 10.1016/j.paid.2005.02.009
65. Quick, J., C., Henderson, D., F., 2016. Occupational Stress: Preventing Suffering, Enhancing Wellbeing. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 13, 459, 1-11. doi: 10.3390/ijerph13050459
66. Rahim, M.A. & Psenicka, C. 1996: A Structural Equations Model of Stress, Locus of Control, Social Support, Psychiatric Symptoms, and Propensity to Leave a Job. *The Journal of Social Psychology*, 136(1), 69-84. doi: 10.1080/00224545.1996.9923030
67. Richter, A, Näswall, K. (2018). Job insecurity and trust: Uncovering a mechanism linking job insecurity to well-being. *Job & Stress Vol. 33(1), 1-19*. doi: 10.1080/02678373/2018.1461709
68. Robson, C. (2007). Η έρευνα του πραγματικού κόσμου. (Μετάφρ. Νταλάκου, Β. , Βασιλικού, Κ.). GUTENBERG, Αθήνα.
69. Ross, R.R., Altmaier E.M. (1994). *Intervention in Occupational Stress*, Sage Publications, Ltd
70. Sarason, I.G. (1988). Anxiety, Self-Preoccupation and Attention. *Anxiety Research*, Vol.1, 3-7. doi: 10.1080/10615808808248215
71. Schaufeli, W., B. , Buunk, B., P., 1996. *Professional Burnout*. Στο Handbook of Work and Health Psychology, Edited by M.J. Schabrack, J.A.M. Winnubst and C.L. Cooper. John Wiley & Sons Ltd., 311-345. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/082.pdf> (πρόσβαση στις 20/11/2019)
72. Scheier, M.F. Weintraub, J.,K. & Carver, C.,S. (1986). Coping With Stress: Divergent Strategies of Optimists And Pessimists. *Journal of Personality and*

- Social Psychology*, Vol. 51, No 6, 1257-1264. doi: 10.1037/0022-3514.51.6.1257
73. Schuler, R.S. (1980). Definition and Conceptualization of Stress in Organizations. *Organizational behavior and human performance* 25, 184-215. doi:10.1016/0030-5073(80)90063-x
74. Shultz, K.S., Wang, M. & Olson, D.A. (2010). Role overload and underload in relation to occupational stress and health. *Stress and Health*, 26(2), 99-111. doi: 10.1002/smi.1268
75. Selye, H. (1946). The general adaptation syndrome and the diseases of adaptation. *Journal of Allergy* 17 (4), 231-247. doi:10.1016/0021-8707(46)90148-7
76. Siegrist, J. (1996). Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 1, No 1, 27-41. <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
77. Skinner, M. & Mitchell, D. (2016). “What? So What? Now What?” Applying Borton and Rolfe’s models of reflexive practice in healthcare contexts. *Health and Social Care Chaplaincy*, Vol. 4 (1), 10-19. doi: doi:10.1558/hsc.v4i1.28972
78. Smith, A. (1989). A review of the effects of noise on human performance. *Scandinavian Journal of Psychology*, 30, 185-206. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.1989.tb01082.x>
79. Szabo, S., Tache, Y. & Somogyi, A. (2012). The legacy of Hans Selye and the origins of stress research: A retrospective 75 years after his landmark brief “Letter” to the Editor of Nature. *Stress*, 15 (5), 472-478. doi: 10.3109/10253890.2012.710919
80. Thoits, P.A. (1991). On Merging Identity Theory and Stress Research. *Social Psychology Quarterly*, Vol. 54, No 2, 101-112. doi: 10.2307/2786929
81. Tremmel, S., Sonnentag, S. & Casper, A. (2018). How was work today? Interpersonal work experiences, work-related conversations during after-work hours, and daily effect. *Work & Stress*, Vol. 33(3), 1-21. doi: 10.1080/02678373.2018.1496158
82. Truchot, D. 2004. *Épuisement professionnel et burnout*. Dunod, Paris.
83. Van Den Bossche, S., Houtman, I. (2003). *Work stress interventions and their effectiveness*. TNO, Work &

Employment.<https://pdfs.semanticscholar.org/1720/cc748e74534466a8a82ce3d398db93d4ccfd.pdf> (πρόσβαση στις 02/12/2019)

84. Viner, R. (1999). Putting stress in life: Hans Selye and the Making of Stress Theory. *Social Studies of Science*, 29/3, 391-410. doi:10.1177/030631299029003003
85. Viotti, S., Essenmacher, L. Hamblin, L.E. & Arnetz, J.E. (2018). Testing the reciprocal associations among co-worker incivility, organizational inefficiency, and work-related exhaustion: A one-year, cross-lagged study. *Work & Stress*, Vol. 32 (4), 1-23. doi: 10.1080/02678373.2018.1436615
86. Weber, A., Jaekel-Reinhart, A. 2000. Burnout syndrome: a disease of modern society? *Occupational Medicine*, Vol. 50, No 7, 512-517. doi:<https://doi.org/10.1093/occmed/50.7.512>
87. Zalesny, M.D. & Farace, R.V. (1987). Traditional Versus Open Offices: A Comparison of Sociotechnical, Social Relations and Symbolic Meaning Perspectives. *Academy of Management Journal*, 30(2), 240-259. doi: 10.5465/256272

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

- Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, 2013: Οδηγός εκστρατείας. Διαχείριση του άγχους και των ψυχοκοινωνικών κινδύνων στην εργασία. Πρόσβαση από [www.humanstress.ca/stress/what-is-stress/stressors/](https://eguides.osha.europa.eu>stress>external_files>Οδηγού εκστρατείας.• Center for Studies on Human Stress. <a href=) (πρόσβαση στις 17/10/2019).
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2010: Work-related stress. www.eurofound.europa.eu/publications/report/2010/work-related-stress (πρόσβαση στις 17/11/2019).
- Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS) <http://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/ce-qu-il-faut-retenir.html>
- <https://www.who.int/occupational-health/topics/stressatwp/en/#>
- (<https://osha.europa.eu/el/themes/psychosocial-risks-and-stress>, πρόσβαση στις 18/11/2019).

- <https://osha.europa.eu/el/surveys-and-statistics-osh/esener/2014el> (πρόσβαση στις 30/11/2019)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

Η μεταπτυχιακή φοιτήτρια του Παντείου Πανεπιστημίου Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών (Σχολή Επιστημών Οικονομίας και Δημόσιας Διοίκησης-Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης-ΠΜΣ Νομική και Διοικητική Επιστήμη-Κατεύθυνση: Διοικητική Επιστήμη και Δημόσιο Μάνατζμεντ) Καρπαθιωτάκη Μαρία (Αρ. Μητρώου: 7118ΜΟ22), επιθυμεί να πραγματοποιήσει τη διπλωματική της εργασία με θέμα «Το εργασιακό άγχος στο δημόσιο τομέα: Η περίπτωση του Δήμου Νέας Φιλαδέλφειας-Νέας Χαλκηδόνας».

Σύμφωνα με τα ανωτέρω, σκοπεύει να αντλήσει δεδομένα σχετικά με την εμπειρία των υπαλλήλων του Δήμου αναφορικά με το εργασιακό στρες μέσω ηχογραφημένων συνεντεύξεων. Ο βασικός σκοπός της εργασίας είναι να αποτυπωθούν οι απόψεις και οι εμπειρίες των εργαζομένων σχετικά με το εργασιακό άγχος και να διατεθεί το σχετικό υλικό για μη κερδοσκοπικούς ερευνητικούς και εκπαιδευτικούς σκοπούς (συμπεριλαμβανομένου και σε CD και στο Διαδίκτυο) σε διαλέξεις, σε ραδιοφωνικές και τηλεοπτικές εκπομπές.

ΠΑΡΑΧΩΡΗΤΗΡΙΟ

Παραχωρώ στην μεταπτυχιακή φοιτήτρια Καρπαθιωτάκη Μαρία την ηχογραφημένη συνέντευξή μου.

Επιτρέπω τη χρησιμοποίησή της για μη κερδοσκοπικούς ερευνητικούς και εκπαιδευτικούς σκοπούς (συμπεριλαμβανομένου και σε CD και στο Διαδίκτυο), σε διαλέξεις, σε ραδιοφωνικές και τηλεοπτικές εκπομπές.

Περιορισμοί

Επιθυμώ να διασφαλιστεί η ανωνυμία μου.

Ημερομηνία:

Όνοματ/μο συνεντεύκτριας:

Όνοματ/μο αφηγητή/τριας:

Υπογραφή αφηγητή/τριας

Υπογραφή συνεντεύκτριας

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΗΜΙ-ΔΟΜΗΜΕΝΗΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ

ΘΕΜΑ: Εργασιακό άγχος

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:

ΤΟΠΟΣ:

ΣΥΝΕΝΤΕΥΚΤΡΙΑ:

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΙΑΖΟΜΕΝΟΣ/Η :

ΦΥΛΟ:..... **ΗΛΙΚΙΑ:**..... **ΣΠΟΥΔΕΣ:**..... **ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ:**..... **ΘΕΣΗ:**.....

ΧΩΡΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ:

ΔΙΑΡΚΕΙΑ:

Περιγραφή έρευνας (σκοπός/μέθοδος συλλογής δεδομένων/εθελοντικός χαρακτήρας συμμετοχής/διάρκεια συνέντευξης/εξασφάλιση ανωνυμίας/χρήση αποκλειστικά για την διπλωματική/δυνατότητα υπαναχώρησης/υπογραφή εντύπου συναίνεσης).

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ	ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ
1) Πώς τα υποκείμενα νοσηματοδοτούν τις έννοιες του άγχους γενικότερα και του εργασιακού άγχους συγκεκριμένα;	1.1 Τι σημαίνει για εσάς η έννοια άγχος; 1.2 Τι σας έρχεται στο μυαλό όταν ακούτε την έννοια «εργασιακό άγχος»; 1.3 Θα μπορούσατε να μου περιγράψετε ένα συγκεκριμένο περιστατικό από την εργασία σας που σας έκανε να νιώσετε έντονο άγχος;
2) Ποια είναι η συχνότητα του εργασιακού άγχους και ποιοι οι παράγοντες που προξενούν άγχος στα υποκείμενα;	2.1 Βιώνετε άγχος στην εργασία σας; 2.2 <u>*Εάν όχι, σε τι πιστεύετε ότι οφείλεται αυτό;</u> 2.3 Πόσο συχνά βιώνετε εργασιακό άγχος; 2.4 Για ποιους λόγους αισθάνεστε άγχος στην εργασία σας; 2.5 Ποιον από τους παραπάνω λόγους θεωρείτε ως σημαντικότερο για την εκδήλωση εργασιακού άγχους;
3) Ποιες είναι οι επιπτώσεις του εργασιακού άγχους στα υποκείμενα;	3.1 Ποια είναι τα συμπτώματα που εμφανίζετε όταν έχετε άγχος στην εργασία σας; 3.2 Ποιο από τα παραπάνω συμπτώματα είναι το πιο δυσάρεστο για εσάς; 3.3 Πιστεύετε ότι το εργασιακό άγχος επηρεάζει την απόδοσή σας στην εργασία

	<p>σας;</p> <p>3.4 Πιστεύετε ότι το εργασιακό άγχος σας επηρεάζει και εκτός εργασίας;</p> <p>3.5 Μπορείτε να μου περιγράψετε τον εαυτό σας στο τέλος μίας ημέρας στην εργασία σας με έντονο άγχος;</p>
4) Ποιους τρόπους χρησιμοποιούν τα υποκείμενα για να αντιμετωπίσουν το εργασιακό άγχος;	<p>4.1 Τι κάνετε για να αντιμετωπίσετε το άγχος που βιώνετε στην εργασία σας;</p> <p>4.2 Ποιοι από τους τρόπους που χρησιμοποιείτε για την αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους θεωρείτε ότι είναι πιο αποτελεσματικοί;</p> <p>4.3 Ποιοι από τους τρόπους που χρησιμοποιείτε για την αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους έχουν αποδειχθεί περισσότερο αναποτελεσματικοί;</p>
5) Ποια είναι η αντίληψη των υποκειμένων ως προς τη δυνατότητά τους να αντιμετωπίσουν το εργασιακό άγχος;	5.1 Νιώθετε ότι μπορείτε να διαχειριστείτε μόνος/η σας το εργασιακό άγχος ή όχι; Εάν όχι, τι πιστεύετε ότι θα σας βοηθούσε στη διαχείριση του εργασιακού άγχους;
6) Ποιες αλλαγές/βελτιώσεις θα μπορούσαν να γίνουν από την πλευρά του φορέα για την αντιμετώπιση/μείωση του εργασιακού άγχους;	6.1 Πιστεύετε ότι θα μπορούσαν να γίνουν αλλαγές στο εργασιακό σας περιβάλλον οι οποίες θα βοηθούσαν στην αντιμετώπιση/μείωση του εργασιακού άγχους;

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3

ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΟΜΑΔΑΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

ΘΕΜΑ: Εργασιακό άγχος

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:

ΤΟΠΟΣ: ΔΗΜΟΣ ΝΕΑΣ ΦΙΛΑΔΕΛΦΕΙΑΣ-ΝΕΑΣ ΧΑΛΚΗΔΟΝΑΣ

ΣΥΝΕΝΤΕΥΚΤΡΙΑ: ΚΑΡΠΑΘΙΩΤΑΚΗ ΜΑΡΙΑ

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΙΑΖΟΜΕΝΟΣ/Η :

ΦΥΛΟ:..... ΗΛΙΚΙΑ:..... ΣΠΟΥΔΕΣ:.....

ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ:.....ΘΕΣΗ:.....

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΙΑΖΟΜΕΝΟΣ/Η :

ΦΥΛΟ:..... ΗΛΙΚΙΑ:..... ΣΠΟΥΔΕΣ:.....

ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ:.....ΘΕΣΗ:.....

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΙΑΖΟΜΕΝΟΣ/Η :

ΦΥΛΟ:..... ΗΛΙΚΙΑ:..... ΣΠΟΥΔΕΣ:.....

ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ:.....ΘΕΣΗ:.....

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΙΑΖΟΜΕΝΟΣ/Η :

ΦΥΛΟ:..... ΗΛΙΚΙΑ:..... ΣΠΟΥΔΕΣ:.....

ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ:.....ΘΕΣΗ:.....

ΧΩΡΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ: ΔΙΑΡΚΕΙΑ:

Εισαγωγικά

- Αναφορά της ιδιότητάς μου και του είδους της έρευνας.
- Θα θέλαμε ο/η καθένας/καθεμία από τη δική του σκοπιά και με βάση τη δική του εμπειρία να μας μιλήσει σχετικά με το ευρύτερο θέμα του εργασιακού άγχους . Θα μας βοηθήσετε να κατανοήσουμε τι είναι σημαντικό στο εργασιακό άγχος, τα αίτιά του, την πρόληψη και την αντιμετώπισή του, από τη δική σας σκοπιά. Γι' αυτό το λόγο τα δικά σας λόγια και απόψεις έχουν σημασία για την έρευνα.
- Τον κύριο λόγο τον έχετε εσείς. Θα ήθελα να ακούσω την άποψη όλων. Είναι πολύτιμη.
- Δεν υπάρχουν σωστές και λάθος απαντήσεις. Σκοπός είναι να ακουστούν πολλές διαφορετικές απόψεις. Μη διστάσετε να εκφράσετε τη γνώμη σας ή και τη διαφωνία σας με κάτι που ειπώθηκε.
- Θα χρειαστεί να μαγνητοφωνηθεί η συζήτηση έτσι ώστε να μπορέσω μετά να την ακούσω και να βγάλω κάποια συμπεράσματα.
- Θα διατηρηθεί σε κάθε περίπτωση η ανωνυμία σας.
- Επίσης, θα χρειαστεί να υπογράψετε (εις διπλούν) ένα έντυπο συγκατάθεσης όπου δηλώνετε ότι συμφωνείτε –εφόσον συμφωνείτε- να πάρετε μέρος στη συζήτηση και να γίνει χρήση των δεδομένων για επιστημονικούς/ερευνητικούς σκοπούς.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΕΝΑΡΞΗΣ

- Γνωρίζετε όλοι μεταξύ σας;
- Μήπως κάποιος/ες από εσάς στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων σας συνεργάζεστε μεταξύ σας;
- Γνωρίζετε σε γενικές γραμμές ο καθένας για τον άλλον τι περιλαμβάνει η εργασία του;

Πριν ανοίξω το κινητό

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ

1) Πώς τα υποκείμενα νοσηματοδοτούν τις έννοιες του άγχους γενικότερα και του εργασιακού άγχους συγκεκριμένα;

(Εισαγωγικές ερωτήσεις)

2) Ποια είναι η συχνότητα του εργασιακού άγχους και ποιοι οι παράγοντες που προξενούν άγχος στα υποκείμενα;

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ

1.1 Τι σημαίνει για εσάς η λέξη άγχος;

1.2 Τι σας έρχεται στο μυαλό όταν ακούτε τις λέξεις «εργασιακό άγχος»;

1.3 Θα μπορούσατε να σκεφτείτε ένα συγκεκριμένο περιστατικό από την εργασία σας που σας έκανε να νιώσετε έντονο άγχος;

2.1 Βιώνετε άγχος στην εργασία σας; (μεταβατική ερώτηση)

2.2 *Εάν όχι, σε τι πιστεύετε ότι οφείλεται αυτό;- (Πιθανή διευκρινιστική ερώτηση): Ποιες πλευρές του εργασιακού σας περιβάλλοντος πιστεύετε ότι συντελούν στο να μην αντιμετωπίζετε εργασιακό άγχος; Το ότι δεν αισθάνεστε εργασιακό άγχος θεωρείτε ότι μπορεί να οφείλεται σε παράγοντες άσχετους με την εργασία σας (π.χ. ικανοποιητική προσωπική ζωή);

2.2 Για ποιους λόγους αισθάνεστε άγχος στην εργασία σας;

(να γίνει διευκρινιστική ερώτηση : ποιον θεωρούν πιο σημαντικό λόγο (για να δούμε αν υπάρξει συμφωνία) ή υπό τη μορφή επιβεβαιωτικής ερώτησης του στυλ άρα αν κατάλαβα καλά ως πιο σημαντικός λόγος φαίνεται ο.....)

3) Ποιες είναι οι επιπτώσεις του εργασιακού άγχους στα υποκείμενα;

3.1 Ποια συμπτώματα εμφανίζετε όταν έχετε άγχος στην εργασία σας;

3.2 Ποιο από τα παραπάνω συμπτώματα είναι το πιο δυσάρεστο για εσάς;

3.3 Πιστεύετε ότι το εργασιακό άγχος επηρεάζει την απόδοσή σας στην εργασία σας;

3.4 Μπορείτε να μου περιγράψετε τον εαυτό σας στο τέλος μίας ημέρας στην εργασία σας με έντονο άγχος;

4) Ποιους τρόπους χρησιμοποιούν τα

4.1 Τι κάνετε για να αντιμετωπίσετε το

<p>υποκείμενα για να αντιμετωπίσουν το εργασιακό άγχος;</p>	<p>άγχος που βιώνετε στην εργασία σας; 4.2 Ποιοι από τους τρόπους που χρησιμοποιείτε για την αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους θεωρείτε ότι είναι πιο αποτελεσματικοί;</p>
<p>5) Ποια είναι η αντίληψη των υποκειμένων ως προς τη δυνατότητά τους να αντιμετωπίσουν το εργασιακό άγχος;</p>	<p>5.1 Νιώθετε ότι μπορείτε να διαχειριστείτε μόνος/η σας το εργασιακό άγχος ή όχι; Εάν όχι, τι πιστεύετε ότι θα σας βοηθούσε στη διαχείριση του εργασιακού άγχους;</p>
<p>6) Ποιες αλλαγές/βελτιώσεις θα μπορούσαν να γίνουν από την πλευρά του φορέα για την αντιμετώπιση/μείωση του εργασιακού άγχους;</p>	<p>6.1 Πιστεύετε ότι θα μπορούσαν να γίνουν αλλαγές στο εργασιακό σας περιβάλλον οι οποίες θα βοηθούσαν στην αντιμετώπιση/μείωση του εργασιακού άγχους;</p>
<p>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ</p>	<p>Θα θέλατε να προσθέσετε κάτι σε σχέση με όσα ακούστηκαν μέχρι τώρα;</p>
<p>ΕΡΩΤΗΣΗ ΣΥΝΟΨΗΣ</p>	<p>Κάνω μικρή σύνοψη των ερωτήσεων και των ιδεών που προέκυψαν και τους καλώ να δώσουν τη γνώμη τους ως προς το αν βρίσκουν τη σύνοψη επαρκή.</p>
<p>ΤΕΛΙΚΗ ΕΡΩΤΗΣΗ</p>	<p>Μήπως κάποιος/α θα ήθελε να προσθέσει κάτι που το θεωρεί σημαντικό και παραλήφθηκε κατά τη διάρκεια της συζήτησης;</p>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4

Πίνακας : Αρχική κωδικοποίηση και θεματικές ενότητες

ΚΩΔΙΚΟΙ	ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
Ένταση Μόνιμη αγωνία Απελπισία/απόγνωση Ανασφάλεια/φόβος Πίεση Βάρος Αίσθημα ότι πνίγεσαι Πλάκωμα Αίσθημα ότι είσαι ράκος Αίσθημα ότι είσαι εγκλωβισμένος/η Δε σε αφήνει να χαρείς την καθημερινότητα Σωματικοί πόνοι/δερματικά προβλήματα Πτώση ανοσοποιητικού Επιθετικότητα Εφίδρωση/ταχυπαλμία Βουλιμία Έλλειψη ενέργειας/διάθεσης Ανάγκη φυγής από την πραγματικότητα Διαταραχές στον ύπνο Επιθυμία παραίτησης Επιδίωξη απομόνωσης Το εργασιακό άγχος σε ακολουθεί/επιστρέφει Σκέψεις και αναπαραγωγή καταστάσεων μετά την εργασία Επανάληψη εργασιών στο σπίτι λόγω άγχους	ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΠΟΥ ΣΥΝΔΕΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ
Αγένεια συναδέλφων Διενέξεις με συναδέλφους Πιεστικές απαιτήσεις από προϊσταμένους/ες και ανωτέρους/ες Υπερβολικές απαιτήσεις πολιτών και συναδέλφων Προώθηση συνεργασίας και διαλόγου (bottom-up και top-down) Προσπάθεια να εξηγήσεις σ' αυτούς που δεν καταλαβαίνουν	ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ/ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ
Πίεση χρόνου Προθεσμίες Ανεπάρκεια χρόνου Ανάγκη προγραμματισμού	ΤΟ ΖΗΤΗΜΑ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ
Υποστελέχωση Έλλειψη εκπαίδευσης Προσωπικό ακατάλληλο για τη θέση	

<p>Συχνές και αναίτιες μετακινήσεις προσωπικού βάσει προσωπικών συμφερόντων</p> <p>Πολιτική ανθρωπίνων πόρων</p>	<p>ΤΟ ΖΗΤΗΜΑ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ</p>
<p>Το εργασιακό άγχος επηρεάζει την απόδοση</p> <p>Το δημιουργικό άγχος ανεβάζει την απόδοση σε βραχυπρόθεσμο επίπεδο</p> <p>Ζήτημα της σωστής «δοσολογίας»</p>	<p>ΣΧΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ-ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ</p>
<p>Νόμοι που συγκρούονται με την επίτευξη των στόχων</p> <p>Παράλογοι νόμοι</p> <p>Πολυνομία</p> <p>Νόμοι που δεν έχουν επαφή με την πραγματικότητα</p> <p>Προσπάθεια ισορροπίας μεταξύ νόμου και επίτευξης αποτελέσματος</p> <p>Γραφειοκρατία</p> <p>Έλλειψη πιστοποίησης διαδικασιών</p> <p>Ασάφεια στόχων</p> <p>Σύνθετες διαδικασίες</p> <p>Εργασιακός φόρτος</p> <p>Πληθώρα αρμοδιοτήτων</p> <p>Ανεπάρκεια πόρων</p>	<p>ΔΟΜΙΚΕΣ & ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ ΑΓΧΟΥΣ</p>
<p>Σερφάρισμα</p> <p>Αποστασιοποίηση</p> <p>Εκλογίκευση/μη μεγέθυνση καταστάσεων</p> <p>Επικέντρωση στα απαραίτητα/προτεραιοποίηση</p> <p>Οριοθέτηση</p> <p>Δουλειά με τον εαυτό</p> <p>Αναζήτηση σχετικών, ψυχολογικών, γνώσεων</p> <p>Χιούμορ</p> <p>Χαλαρωτικές δραστηριότητες</p> <p>Μοίρασμα εντός και εκτός εργασίας</p> <p>Κουβέντα για άσχετο θέμα εντός εργασίας</p> <p>Φαρμακευτική αγωγή/αλκοόλ/κάπνισμα</p>	<p>ΠΩΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΥΝ ΤΑ ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΑ ΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ</p>
<p>Παροχή συμβουλευτικής βοήθειας ιδίως για θέσεις ευθύνης</p> <p>Stress management</p> <p>Ψυχαναλυτής</p> <p>Αλλαγές στον χώρο (ιδιωτικότητα)</p> <p>Σαφείς οδηγίες/στόχοι</p> <p>Εκπαίδευση προσωπικού</p> <p>Επαναφορά προληπτικού ελέγχου</p> <p>Μέριμνα για μετακίνηση όσων δεν</p>	<p>ΑΛΛΑΓΕΣ ΠΟΥ ΘΑ ΒΟΗΘΟΥΣΑΝ ΣΤΗ ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ</p>

μπορούν πλέον να διαχειριστούν το
εργασιακό άγχος
Απλοποίηση/τυποποίηση διαδικασιών
Ενημέρωση και εκπαίδευση αιρετών
Βελτίωση της νομοπαρασκευαστικής
διαδικασίας
