

ΤΕΙ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΣΤΕΛΕΧΩΝ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΩΝ
ΟΡΓΑΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΣΤΟ ΑΤΟΜΟ



ΤΟΥ ΣΠΟΥΔΑΣΤΗ: ΓΕΩΡΓΙΟΥ ΧΡΗΣΤΟΣ
ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ – ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΣ: ΤΑΣΟΠΟΥΛΟΥ ΕΛΕΝΗ

ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ 2002

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Πρόλογος	4
----------	---

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΑΙΤΙΕΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΠΙΔΡΑΣΕΩΝ ΣΤΟ ΑΤΟΜΟ

1.1. Εισαγωγή	7
1.2. Πηγές ψυχολογικών επιδράσεων στην εργασία	9
1.2.1 Παράγοντες εσωγενείς στην εργασία	9
1.2.1.1 Κακές συνθήκες εργασίας	10
α) Κτιριακή οργάνωση	10
β) Καθαριότητα	11
γ) Φωτισμός	11
δ) Μουσική	11
ε) Θόρυβος	12
στ) Δονήσεις	13
ζ) Θερμοκρασία – υγρασία κίνηση αέρας	13
η) Μονοτονία	14
1.2.1.2 Εισαγωγή νέων τεχνολογιών	15
1.2.1.3 Βάρδιες	17
1.2.1.4 Ο εβδομαδιαίος χρόνος εργασίας	18
1.2.2. Ο ρόλος του ατόμου στην οργάνωση	19
1.2.2.1 Ασάφεια ρόλων	20
1.2.2.2 Σύγκρουση ρόλων	21

1.2.2.3 Εξωπραγματικά υψηλές προσδοκίες από τον εαυτό μας.	22
1.2.3. Οι σχέσεις στο χώρο εργασίας	23
1.2.3.1 Σχέσεις με συναδέλφους ή με την υπόλοιπη εργασιακή ομάδα	24
1.2.3.2 Σχέσεις με προϊσταμένους	27
1.2.3.3 Σχέσεις με υφιστάμενους	28
1.2.4. Η διασύνδεση σπιτιού και εργασίας	29
1.2.5 Το κλίμα και η δομή της οργάνωσης	30
1.2.3 Η ανάπτυξη της σταδιοδρομίας	33
1.3 Η αμοιβή της εργασίας.	35

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΟΙ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΙ ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΤΟΥΣ ΣΤΟ

ΑΤΟΜΟ

2.1 Εισαγωγή	37
2.2. Το άγχος και οι συνέπειες του στο άτομο	38
2.2.2 Οι συνέπειες του άγχους	39
2.2.2.1 Γνωστικές συνέπειες	41
2.2.2.2. Συναισθηματικές συνέπειες του άγχους	42
2.2.2.3. Γενικές συμπεριφορικές συνέπειες του άγχους	43
2.2.3. Το σύνδρομο GAS	45
2.3. Κούραση	47
2.3.1. Κατηγορίες της κούρασης	48
2.3.2. Οι συνέπειες της κούρασης	49

2.3.3. Η επίδραση της κούρασης στην εργασία	50
2.4. Η επαγγελματική εξουθένωση	52
2.4.1. Παράγοντες που επιδρούν στην ανάπτυξη της επαγγελματικής εξουθένωσης	54
2.4.2 Επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης	55
2.5 Η ανία και η πλήξη	56
2.6. Αλλοτρίωση	57
2.7. Ο κίνδυνος της εργασίας	58

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΤΡΟΠΟΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΩΝ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΠΙΔΡΑΣΕΩΝ

3.1. Αντιμετώπιση του άγχους	62
3.2 Αντιμετώπιση τα κούρασης	64
3.2.1. Ξεκούραση μετά την εργασία	66
3.3. Το ξεπέρασμα της μονοτονίας	67
3.4. Χαλάρωση	69
3.5. Δημοκρατική μέθοδος	70
3.6. Ο έπαινος και η ενθάρρυνση	71
3.7 Κοινωνική πολιτική της επιχείρησης	72
3.8 Μελέτη της προσωπικότητας του εισερχόμενου ατόμου στην εργασία.	75
Επίλογος	78

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η τεχνική και οικονομική ανάπτυξη, όπως και η βιομηχανική επανάσταση, δημιούργησαν πολλές αλλαγές στη συμπεριφορά του ανθρώπου σε όλους τους τομείς της δραστηριότητας του. Η εξέλιξη ανάπτυξη των κοινωνιών τροποποίησε και μετέβαλλε τη ζωή του ανθρώπου και κυρίως των εργαζομένων.

Ο καταμερισμός της εργασίας και η εξειδίκευση των εργασιών, η δημιουργία νέων ειδικοτήτων και η εισδοχή νέων επαγγελματιών στον κόσμο της εργασίας, εξαναγκάζουν τον άνθρωπο συνεχώς σε αλλαγές και νέες επαγγελματικές αναπροσαρμογές. Οικονομική, κοινωνική και επαγγελματική ανασφάλεια, επιδρούν σημαντικά στον ψυχολογικό τομέα και δημιουργούν στον άνθρωπο μια μόνιμη ανησυχία, η οποία μετατρέπεται σε κλασικό και στη συνέχεια σε παθολογικό άγχος. Η κοινωνικοοικονομική διάρθρωση και η αλληλεξάρτηση των ανθρώπων σε όλους τους τομείς της ζωής έχουν καταστήσει τον άνθρωπο αναπόσπαστο μέλος ενός τεχνοοικονομικού συστήματος πολύπλοκου και συνεχώς μεταβαλλόμενου και εξελισσόμενου, μέσα στο οποίο κινείται, δρα, ενεργεί και εργάζεται. Η δράση του ανθρώπου μέσα σ' αυτόν τον κύκλο διέπεται από πολλούς και ποικίλους ψυχολογικούς προβληματισμούς, που έχουν άμεση σχέση με την συμπεριφορά του, την προσαρμογή του σε κάθε περιβάλλον και την επικοινωνία μεταξύ των ανθρώπων.

Σήμερα, η ψυχολογία έχει μεγάλη σχέση με τα θέματα της οικονομική ζωής και γι' αυτό ενδιαφέρεται για την αντιμετώπιση των προβλημάτων της. Θεωρεί τον άνθρωπο ως το σημαντικότερο συντελεστή της παραγωγής μέσα σε κάθε χώρο εργασίας και γι' αυτό είναι μία από τις κυριότερες επιστήμες που φροντίζει για την επιστημονική αξιολόγηση του εργαζόμενου ατόμου.

Ο άνθρωπος από τη γέννηση του στη γη, άρχισε να εργάζεται ενστικτωδώς προς εξασφάλιση των αναγκαίων αγαθών και μέσων που του ήταν απαραίτητα για να ζήσει όπως τροφή, ένδυση, υπόδηση και στέγη για να προφυλαχθεί από την αδάμαστη φύση. Για το σκοπό αυτό λοιπόν άρχισε να σκέφτεται, να θέτει σε κίνηση τις διάφορες πνευματικές λειτουργίες και ικανότητες του και έτσι επινόησε τα πρώτα εργαλεία του, που του βοήθησαν να κατασκευάσει διάφορα αντικείμενα χρήσιμα για την αντιμετώπιση των βασικότερων αναγκών του.

Κάθε ζωντανός και φυσιολογικός οργανισμός πρέπει να εργάζεται. Γιατί η εργασία παίζει σπουδαίο ρόλο ψυχικά, κοινωνικά και οικονομικά, στη ζωή του ανθρώπου. Έχει αναπτυξιακό ρόλο και εξελικτικό σκοπό όσον αφορά την ανάπτυξη του πνεύματος και της κοινωνικότητας του ανθρώπου.

Η επιστημονική τεχνική και βιομηχανική επανάσταση ήταν η αιτία δημιουργίας σκέψεων για έρευνα της συμπεριφοράς του ανθρώπου, μέσα στο χώρο της εργασίας με τη βοήθεια της ψυχολογίας, της φυσιολογίας της κοινωνιολογίας, της ιατρικής και της οικονομίας.

Η μελέτη του ανθρώπινου παράγοντα, είχε τεράστια σημασία στην οικονομική και κοινωνική ζωή, αφού η επιτυχία του έργου κάθε οικονομικής μονάδας, κάθε υπηρεσίας, εξαρτάται από το βαθμό ικανότητας του προσωπικού της (δηλ. των ατόμων που την αποτελούν).

Η εποχή μας χαρακτηρίζεται από ιλιγγιώδη πρόοδο, ταχεία εξέλιξη και συχνή αλλαγή στα μέσα και μεθόδους που εφαρμόζονται σε κάθε χώρο εργασίας. Οι αλλαγές αυτές αποτελούν πηγές ψυχολογικών επιδράσεων για το άτομο και για τις οποίες γίνεται λόγος στο πρώτο κεφάλαιο.

Το δεύτερο κεφάλαιο ασχολείται με ποιες είναι οι ψυχολογικές επιδράσεις (άγχος, ανία, πλήξη, αλλοτρίωση κλπ) καθώς και με τις συνέπειές τους τόσο στο άτομο όσο και στην επιχείρηση. Τέλος, στο τρίτο κεφάλαιο αναφέρονται οι τρόποι αντιμετώπισης των ψυχολογικών επιδράσεων καθώς και η πολιτική της επιχείρησης τόσο για την βελτίωση των συνθηκών εργασίας όσο και για την αύξηση της παραγωγικότητας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

ΑΙΤΙΕΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΠΙΔΡΑΣΕΩΝ ΣΤΟ ΑΤΟΜΟ

1.1 Εισαγωγή

Το άγχος (που το θεωρούμε συνώνυμο με το στρες αποτελεί φυσιολογική εκδήλωση κάθε ανώτερου ζώντος οργανισμού, εφόσον συνδέεται άμεσα με την επιβίωση του.

Το πρόβλημα μα τον άνθρωπο είναι ότι στις σημερινές συνθήκες διαβίωσης, τις περισσότερες φορές, δεν μπορεί να προσφύγει στους φυσιολογικούς μηχανισμούς μείωσης του άγχους, με φυγή, επίθεση ή έλεγχο της αγχογόνας κατάσταση, εφόσον οι περισσότερες πηγές άγχους βρίσκονται έξω από τον έλεγχο μας ή η αντιμετώπιση τους συνεπάγεται τη δημιουργία νέων αγχογόνων καταστάσεων, λόγω των κανόνων που ρυθμίζουν την κοινωνική μας ζωή. Το άγχος πηγάζει από την σχέση και την αλληλεπίδραση ανθρώπου και περιβάλλοντος και μπορεί να οριστεί ως η πίεση που ασκεί το περιβάλλον στο άτομο. Σήμερα όλο και περισσότερο αναγνωρίζεται ότι η πίεση έχει υποκειμενικό χαρακτήρα, δηλαδή οι ίδιες συνθήκες μπορούν για μερικούς να αποτελέσουν πηγές άγχους, ενώ για άλλους όχι. Ο βαθμός επίδρασης των δυνητικά αγχογόνων καταστάσεων στο άτομο καθορίζεται από τις υποκειμενικές αντιλήψεις του ατόμου, τόσο ως προς τη σοβαρότητα της κατάστασης της και ως προς τις δυνατότητες που έχει για την αντιμετώπιση της. Επειδή ένας ορισμένος βαθμός έντασης

μπορεί να έχει θετικές επιπτώσεις στη γενικότερη εγρήγορση και ψυχολογική κινητοποίηση του ατόμου, ως πηγές άγχους μπορούν να θεωρηθούν εκείνες οι καταστάσεις που ξεπερνούν τις δυνατότητες του ατόμου. Ο Selye¹ (1982) μιλάει για «καλό» και «κακό» άγχος ως «καλό» άγχος θεωρεί τη γενική αναστάτωση του οργανισμού που έχει όμως περιθώρια πραγμάτωσης (πχ το άγχος του αθλητή ενώπιον του αγώνα).

1. ΑΡ. ΚΑΝΤΑΣ: “ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ – ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ” σελ 102, ΜΕΡΟΣ 1^ο

1.2 Πηγές ψυχολογικών επιδράσεων (άγχους) στην εργασία

Η εργασία είναι σκόπιμη δραστηριότητα, με την οποία ο άνθρωπος αλλάζει και προσαρμόζει τα αντικείμενα της φύσεως, έτσι που να ικανοποιούν τις ανάγκες του.

Είναι βασική προϋπόθεση της ύπαρξης της ανθρώπινης κοινωνίας. Δημιουργεί κοινωνικές αξίες, οι οποίες προσδιορίζουν το οικονομικό, πολιτιστικό, ηθικό επίπεδο της κοινωνίας και το επίπεδο της ζωής του ανθρώπου, είναι η κεντρική λειτουργία στην όλη δραστηριότητα του. Η εργασία είναι ένας σοβαρός παράγοντας που επηρεάζει τον άνθρωπο ψυχικά σωματικά, πνευματικά κτλ. Οι πηγές άγχους στην εργασία εντοπίζονται σε έξι κατηγορίες αυτές που είναι εσωγενείς στη δουλειά, αυτές που σχετίζονται με τον εργασιακό ρόλο, αυτές που σχετίζονται με τη δομή και το κλίμα της οργάνωσης, αυτές που σχετίζονται με την ανάπτυξη σταδιοδρομίας του ατόμου και τέλος αυτές που αναφέρονται στη σχέση (διασύνδεση) της οικογενειακής ζωής με την εργασιακή ζωή.

1.2.1 Παράγοντες εσωγενείς στην εργασία.

Στην κατηγορία αυτή υπάγονται όλοι εκείνοι οι παράγοντες που έχουν να κάνουν με αυτή κάθε αυτή τη φύση της εργασίας. Οι παράγοντες αυτοί είναι οι κακές συνθήκες εργασίας, οι βάρδιες, ο εβδομαδιαίος χρόνος εργασίας και τέλος η εισαγωγή νέων τεχνολογιών.

1.2.1.1 Κακές συνθήκες εργασίας

Στην κατηγορία αυτή υπάγονται οι ανιαρές ή απάνθρωπες συνθήκες εργασίας, όπως είναι μια γραμμή συναρμολόγησης που κινείται γρήγορα, τα υψηλά επίπεδα θορύβου ή θερμοκρασίας, η απομόνωση του εργαζομένου κατά την εκτέλεση του έργου, οι οσμές, ο κακός αερισμός, ακόμα και η αρχιτεκτονική διαρρύθμιση του χώρου. Η επιστήμη που ασχολείται με την προσαρμογή της εργασίας στον άνθρωπο ονομάζεται Εργονομία. Η Εργονομία ως μια νέα και πιο ολοκληρωμένη μορφή της επιστημονικής οργάνωσης της εργασίας φιλοδοξεί την βελτίωση των συνθηκών εργασίας των εργαζομένων μέσα από την μελέτη της κτιριακής συγκρότησης, του φυσικού περιβάλλον της εργασίας και την μονοτονία της εργασίας.

α) Η κτιριακή οργάνωση

Η κτιριακή οργάνωση πρέπει να είναι σωστή ανάλογα με το αντικείμενο της εργασίας ώστε να επιτρέπεται όσο το δυνατό άνετη διαβίωση των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι πρέπει να αισθάνονται μέσα στο χώρο της εργασίας, ότι έχουν μια κοινωνική υπόσταση π.χ. καθαρός και ευπρεπής χώρος, φωτεινός με ευχάριστα χρώματα, με κάποια διακόσμηση, με πράσινο. Όλα αυτά δίνουν καλή διάθεση και ευεξία στον εργαζόμενο. Ενώ τα αντίθετα από τα παραπάνω, δεν δίνουν όρεξη για δουλειά. Εκτός από το καθαρό χώρο εργασίας πρέπει να διαμορφωθούν και όλοι οι υπόλοιποι χώροι που θα κάνουν την ζωή

του εργαζομένου ευχάριστη π.χ. οι διάδρομοι, οι χώροι συγκέντρωσης του προσωπικού, η τραπεζαρία κτλ.

β) Η καθαριότητα

Η καθαριότητα μέσα στο χώρο της εργασίας συνδέεται άμεσα με την τάξη, την ασφάλεια της υγείας και το σεβασμό του ανθρώπου. Καθαριότητα σημαίνει σωματική υγεία του εργαζόμενου. Επίσης σημαντικό είναι ότι πρέπει να υπάρχει και φροντίδα καθαριότητας και στην ατμόσφαιρα του χώρου εργασίας π.χ. καπνός, σκόνη, αέρια που μολύνουν τον ατμοσφαιρικό αέρα και συμβάλουν στην κούραση των εργαζόμενων.

γ) Ο φωτισμός

Ο φωτισμός στο χώρο εργασίας μπορεί να αυξήσει ή να ελαττώσει την απόδοση, να προκαλέσει ατυχήματα γιατί ο εργαζόμενος παρακολουθεί την εκτελούμενη εργασία κατά κανόνα με τους οπτικούς ερεθισμούς των ματιών. Οι οπτικοί ερεθισμοί έχουν μεγάλη σπουδαιότητα για την εργασία. Ο καλός φωτισμός διευκολύνει την αντίληψη και κάνει ευανάγνωστα τα σήματα και τα μηνύματα που δίνουν πληροφορίες στον εργαζόμενο, του επιτρέπει να επιτηρεί την πορεία μιας μηχανής κ.λ.π. Όταν ο φωτισμός δεν είναι ικανοποιητικός τότε προκαλείται οπτική κούραση. Αλλά και ο εκτυφλωτικός φωτισμός κουράζει κι αυτός το μάτι.

Το φωτιστικό σύστημα στον χώρο εργασίας απαιτεί μεγάλη προσοχή. Το μάτι είναι καλύτερα προσαρμοσμένο στο φως της ημέρας.

Ο φυσικός φωτισμός ταιριάζει καλύτερα στο ανθρώπινο μάτι και αυτός είναι ο κατάλληλος για χώρο εργασίας. Πρέπει όμως να προσέξουμε να είναι ομοιόμορφος και όσο το δυνατόν σταθερός. Από τεχνική άποψη ο φωτισμός της εργασίας με ηλιακό φως παρουσιάζει βασικά μειονεκτήματα γιατί το φως της ημέρας είναι περιορισμένο χρονικώς (δηλαδή δεν έχουμε φως ημέρας για όλο τον εργάσιμο χρόνο). Αυτό αλλάζει από την ημερήσια και την χρονική εποχή ως και τις κλιματολογικές συνθήκες. Γι' αυτό το λόγο συμπληρώνεται ή καλύπτεται ανάλογα με τεχνητό φως, καθώς και με φωτιστικά ανοίγματα στην οροφή. Ο σκοπός της θετικής λύσης των φωτιστικών συνθηκών για την εργασία είναι να αποφύγουμε την οπτική κούραση και να κάνουμε πιο άνετη την εργασία.

δ) Η μουσική

Η μουσική είναι ένας παράγοντας που δημιουργεί ευχάριστο και παρακινητικό κλίμα. Η μουσική πρέπει να είναι ανάλογη με το είδος και το ρυθμό εργασίας. Τα μουσικά κομμάτια πρέπει να διαλέγονται με επιμέλεια και να δίνονται στην κατάλληλη ώρα, ώστε να ανακουφίζουν και να κινητοποιούν τις δυνάμεις των εργαζομένων.

ε) Ο θόρυβος

Ο θόρυβος κουράζει το νευρικό σύστημα και βλάπτει την ακοή. Η επαγγελματική βαρηκοΐα είναι σήμερα μια πραγματικότητα. Είναι ένα συνηθισμένο φαινόμενο σε ανθρώπους οι οποίοι εργάζονται σε περιβάλλον με ισχυρούς θορύβους, όπου ο άνθρωπος είναι συνέχεια

περικυκλωμένος από διάφορους ήχους ρυθμικούς ή οχλαγωγίας. Το θορυβώδες περιβάλλον δεν είναι κατάλληλο για ανάπτυξη δραστηριότητας. Ο εντατικός ήχος είναι δυσάρεστος, επιδρά ενοχλητικά και δυσάρεστα στη δράση του ανθρώπου, επειδή δυσκολεύει πχ την επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων, όπως και την αφομοίωση όταν πρόκειται για μια ενημέρωση. Σαν μέτρο για την άριστη ακοή και την καλή επικοινωνία θεωρείται η ισχύς του ήχου μέχρι 30 DBS². Όταν η εργασία απαιτεί και πνευματική προσπάθεια, τότε είναι καλό να εκλείψει παντελώς ο θόρυβος. Όταν ο θόρυβος κυμαίνεται μεταξύ 75-78 DBS τότε δυσκολεύεται η συνεννόηση μεταξύ των εργαζομένων. Όταν υπερβαίνει τα 110DBS τότε γίνεται πολύ δυσάρεστος για αυτούς.

στ) Δονήσεις

Οι δονήσεις μπορούν κι αυτές ανάλογα με την ένταση και τη συχνότητα τους να προκαλέσουν βλάβη στον ανθρώπινο οργανισμό τόσο στο μυϊκό όσο και στο νευρικό και πεπτικό σύστημα. Από τα πειράματα αποδείχτηκε ότι το ανθρώπινο σώμα είναι τρομερά ευαίσθητο στον ερεθισμό των κραδασμών. Η δόνηση επηρεάζει και την όραση. Επίσης ο εργαζόμενος χάνει την ετοιμότητα του.

ζ) Θερμοκρασία υγρασία και κίνηση αέρος.

Η θερμοκρασία, η υγρασία και η κίνηση του αέρα στο χώρο της εργασίας είναι πολύ βασικά για τη διατήρηση της ανθρώπινης ισορροπίας και υγείας. Εάν η αναλογία μεταξύ τους διαταραχθεί,

2. ΜΙΧΑΗΛ Γ. ΛΙΑΝΤΑ: "ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ" σελ. 56

δημιουργούνται πολλές φορές επιβλαβείς επιπτώσεις για την υγεία του εργαζόμενου, γιατί διαταράσσεται η θερμική ισορροπία του ανθρώπινου σώματος και η επιβίωση του μετά γίνεται αδύνατη. Έχει αποδειχθεί ότι η απόδοση της εργασίας ελαττώνεται σημαντικά και η κούραση αυξάνει, όταν η θερμοκρασία υπερβαίνει τους τριάντα βαθμούς Κελσίου (30° C)³. σήμερα με το σύστημα κλιματισμού προσπαθούν να βελτιώσουν το περιβάλλον των εργοστασίων και να δημιουργήσουν μια καλή ατμόσφαιρα για εργασία.

η) Η μονοτονία

Η μονότονη εργασία είναι πράγματι ένα γεγονός που χαρακτηρίζει τη σύγχρονη βιομηχανία. Οι εργασίες σειράς αυξάνουν την απόδοση αλλά κάνουν ανιαρή την εργασία για τον εργαζόμενο. Πρέπει να τονίσουμε ότι όλοι οι άνθρωποι δεν είναι εξίσου ευαίσθητοι στην μονότονη εργασία. Υπάρχουν άτομα που αισθάνονται ασφαλή όταν κάνουν μια εργασία, που επαναλαμβάνεται κατά τον ίδιο τρόπο και ρυθμό. Ο άνθρωπος δεν είναι δυνατόν ποτέ να μπορέσει να είναι ευτυχής αν δεν έχει το συναίσθημα ότι χρησιμοποιεί τις ικανότητες του για ένα δημιουργικό σκοπό και ότι έχει ένα δημιουργικό προορισμό στη ζωή. Η μονοτονία της εργασίας δημιουργεί μαιωτικές καταστάσεις στο νευρικό σύστημα του ανθρώπου και μικραίνει το ενδιαφέρον για την εργασία.

3. ΜΙΧΑΗΛ Γ. ΛΙΑΝΤΑ: "ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ" σελ. 57

1.2.1.2 Εισαγωγή νέων τεχνολογιών

Στη κατηγορία αυτή υπάγεται το άγχος που οφείλεται στην προσπάθεια των παλαιότερων να ενημερωθούν στις νέες τεχνολογίες και οι τυχόν επιπτώσεις της αναγκαστικής αναδόμησης των καθηκόντων και των κοινωνικών σχέσεων στο χώρο εργασίας που συνεπάγεται η εισαγωγή νέων τεχνολογιών.

Η σημερινή τεχνική ανάπτυξη, η οποία οδηγεί στην ολοκληρωτική μηχανοποίηση και αυτοματοποίηση της παραγωγής, συνδέει έμμεσα τον άνθρωπο και το αντικείμενο εργασίας με τα μηχανήματα. Σήμερα από το σημείο της τοποθέτησης των πρώτων υλών έως το έτοιμο προϊόν δεν υπάρχει άμεση επέμβαση του εργαζομένου.

Η δημιουργία των μηχανημάτων είναι συνδεδεμένη πρώτα απ' όλα με την ανάπτυξη και ανακάλυψη νέων πηγών ενέργειας που επέφεραν την μετατροπή των εργαλείων σε μηχανές.

Οι μηχανές, διευκολύνουν την πιο γρήγορη επεξεργασία των αντικειμένων, επεκτείνουν τις ανθρώπινες δυνατότητες και προκαλούν ποιοτικές αλλαγές στην εργασία και την οργάνωση της.

Διευκολύνουν στην αντικατάσταση της βαριάς εργασίας. Συντελούν στη μείωση της επαγγελματικότητας των εργαζομένων, με αποτέλεσμα ο άνθρωπος να αντικαθιστά τη μηχανή σε δευτερεύουσες και βοηθητικές εργασίες.

Συμβάλλουν στην κατανομή της εργασίας και τη λειτουργική της διαφοροποίηση δημιουργούν το διαχωρισμό σε κλάδους εργασίας και

υποκινούν την τεχνική ανάπτυξη, που δημιουργεί τη διαφοροποίηση των μηχανικών στοιχείων με την εφαρμογή και τη χρήση νέου υλικού και παραγωγικών προόδων.

Η εργασία σήμερα λόγω της τεχνικής προόδου έχει μεγάλες απαιτήσεις από τον άνθρωπο, για να μπορέσει να εργάζεται χωρίς σφάλματα και να έχει απόδοση.

Η τεχνολογική εξέλιξη, η μηχανοποίηση και ο αυτοματισμός δημιούργησαν καινούργιες απαιτήσεις από τον άνθρωπο και την ανάγκη για την πλήρη κατάρτιση του, πάνω στην εργασία με την οποία ασχολείται. Όταν το άτομο είχε άμεση σχέση με την πρώτη ύλη, τότε οι απαιτήσεις της εργασίας από τον άνθρωπο ήταν μικρές. Σήμερα έχουμε μεγάλες αλλαγές όσον αφορά τις απαιτήσεις του επαγγέλματος από το άτομο. Οι πιο τυπικές αλλαγές είναι:

α) Μεταφορά των απαιτήσεων του επαγγέλματος όσον αφορά το άτομο, από τις χαμηλές στις υψηλές ψυχικές λειτουργίες. Σήμερα το άτομο παίρνει αποφάσεις, γι' αυτό απαιτείται ικανότητα σκέψευς σε αναλογίες, σε φαντασίες κ.α.

β) Προσαρμοστική ικανότητα (ικανότητα να προσαρμόζεται στις αλλαγές της εργασίας, η ικανότητα θετικής αποφασιστικότητας σε διάφορες καταστάσεις π.χ. κάτω από την επίδραση του στρες κ.α.)

γ) Αυξημένες απαιτήσεις στην περιοχή της συναισθηματικότητας οι οποίες προέρχονται από τον υψηλό βαθμό ευθύνης, σχετικά με την

παραγωγή και τους ανθρώπους και προκαλούν τη δημιουργία υψηλών πιέσεων.

Ανθρώπους όμως με υψηλές ιδιότητες και ικανότητες που μπορούν να ανταποκριθούν στις παραπάνω αλλαγές δεν είναι δυνατόν να βρούμε όσους χρειαζόμαστε.

1.2.1.3 Βάρδιες

Η εναλλαγή των διαστημάτων ημέρας και νύχτας κατά τα οποία διεξάγεται η εργασία έχει σωματικές και ψυχολογικές επιπτώσεις στον άνθρωπο. Ο ανθρώπινος οργανισμός έχει ένα φυσικό ρυθμό στο 24ωρο (είναι γνωστός ως «κirkάδιος ρυθμός»⁴). Υπάρχει η ώρα του ύπνου και η ώρα της εργασίας, η ώρα που μπορούμε να εργαστούμε πιο αποδοτικά και να σκεφτούμε καθαρά και η ώρα που το μυαλό και το σώμα θέλουν να ξεκουραστούν και να αναλάβουν δυνάμεις. Οι ακραίες προσπάθειες να χειριστούμε όπως εμείς νομίζουμε τον κirkάδιο ρυθμό μας προωθούν το οργανικό και ψυχολογικό στρες. Ορισμένες μελέτες δείχνουν ότι το να επιβραδύνει κανείς το κirkάδιο ρυθμό του προκαλεί λιγότερο στρες από το να τον επιταχύνει. Η αλλαγή των βιορυθμών επηρεάζει την αποδοτικότητα του εργαζομένου και του κάνει πιο επιρρεπή σε ατυχήματα. Οι αλλαγές στη βάρδια έχουν επιπλέον

4. DAVID FONTANA: "ΑΓΧΟΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ" σελ. 57

επίδραση και στα κίνητρα των εργαζομένων. Πέρα από τις επιπτώσεις στις φυσιολογικές λειτουργίες έχουν και κοινωνικές συνέπειες γιατί διαταράσσουν την οικογενειακή και την κοινωνική ζωή του εργαζομένου (παρακολούθηση παιδιών, κοινωνικές επαφές, επαφές με σύζυγο, έξοδοι για ψυχαγωγία, ψώνια κτλ.).

1.2.1.4 Ο εβδομαδιαίος χρόνος εργασίας

Οι ώρες της εργασίας καθορίζονται από την οικονομική και κοινωνική άποψη, επειδή έχουν άμεση σχέση με την παραγωγικότητα. Το μέγεθος του κύκλου εργασίας, εξαρτάται επίσης από την επαγγελματική καταλληλότητα και από την προσωπική ζωή του ατόμου.

Ο άνθρωπος μετά από την εργασία του πρέπει να ανανεώνει εξ ολοκλήρου τις σωματικές και ψυχικές του δυνάμεις. Ο χρόνος εργασίας είναι στους περισσότερους κλάδους καθορισμένος για οκτώ ώρες. Είναι αποδεδειγμένα ότι το μέγεθος αυτό, από άποψη υγείας και από κοινωνική άποψη είναι πολύ υψηλό. Η αύξηση του θα συντελέσει στη πτώση της απόδοσης και θα επιφέρει μια σειρά από δυσμενείς συνέπειες (ατυχήματα, ελαττωματικά προϊόντα κτλ.).

Στην κατηγορία αυτή υπάγεται και η σχέση άγχους και υπερβολικού φόρτου εργασίας. Στην έννοια του φόρτου εργασίας περιλαμβάνεται και η περίπτωση που ανατίθεται στον εργαζόμενο, μέσα στο προβλεπόμενο ωράριο εργασίας, ποσότητα ή ποιότητα εργασίας που αδυνατεί να φέρει εις πέρας. Πρέπει να σημειωθεί ότι δεν είναι

μόνο ο φόρτος εργασίας, σε εβδομαδιαία βάση, που παίζει ρόλο στην ψυχική και σωματική υγεία αλλά και το αντίθετο, ο υπό – φόρτος εργασίας όταν ακολουθείται από ακανόνιστες περιόδους έντασης.

Απαιτείται μελέτη και προσοχή σχετικά με τη χρονική κατανομή της εργασίας και της ανάπαυσης. Σημαντικό ρόλο παίζει η διάταξη των διαλειμμάτων κατά την διάρκεια του ωραρίου εργασίας. Το ωράριο εργασίας διακόπτεται ως επί το πλείστον στην μέση της βάρδιας. Η διάρκεια πρέπει να είναι τουλάχιστον 15 λεπτά. Σκοπός των διαλειμμάτων είναι η συντήρηση των ικανοτήτων του εργαζομένου ώστε να έχει υψηλό και θετικό επίπεδο απόδοσης, καθώς και ο περιορισμός της ψυχικής και σωματικής κούρασης.

1.2.2. Ο ρόλος του ατόμου στην οργάνωση

Ο δεύτερος ευρύτερος παράγοντας άγχους στην εργασία έχει να κάνει με το ρόλο του εργαζομένου. Με τον όρο ρόλος αναφερόμαστε στις μορφές συμπεριφοράς που συνδέονται με μια επαγγελματική θέση. Έτσι κάθε εργασιακή θέση (π.χ. εργάτης παραγωγής, υπάλληλος γραμματείας, διευθυντής προσωπικού κλπ.) συνεπάγεται ορισμένες μορφές συμπεριφοράς που αναμένεται να επιδειχθούν από το άτομο που εργάζεται στη θέση αυτή.

Όσον αφορά της άσκηση ενός εργασιακού ρόλου είναι δυνατό να έχουμε δύο ακόμα είδη προβληματικών καταστάσεων, την ασάφεια ρόλου και τη σύγκρουση ρόλων. Ένας παράγοντας που συνδέεται με

την ασάφεια και τη σύγκρουση ρόλων είναι και οι εξωπραγματικές προσδοκίες από τον εαυτό μας.

1.2.2.1 Ασάφεια ρόλου

Ασάφεια ρόλου έχουμε όταν δεν είναι απόλυτα ξεκαθαρισμένο στον εργαζόμενο τι αναμένεται να κάνει, όσον αφορά τα εργασιακά του καθήκοντα ή τις αρμοδιότητες. Ασάφεια επίσης έχουμε και στην περίπτωση που ο εργαζόμενος δεν έχει σαφή εικόνα των στόχων της εργασίας του και των προσδοκιών που έχουν από αυτόν οι προϊστάμενοι, οι υφιστάμενοι και οι συνάδελφοι. Η ασάφεια ενός επαγγελματικού ρόλου μπορεί να είναι ενδογενές χαρακτηριστικό μιας επαγγελματικής θέσης, όπως συμβαίνει στην περίπτωση πολλών δημοσιών υπηρεσιών, όπου υπάρχουν θέσεις εργασίας χωρίς σαφή περιγραφή των δικαιωμάτων, των υποχρεώσεων και των αρμοδιοτήτων του υπαλλήλου. Ασάφεια ρόλου μπορεί να συνοδεύει και τις μεταβατικές καταστάσεις, όπως είναι η ανάληψη μιας νέας εργασιακής θέσης, η προαγωγή σε νέα θέση κ.λ.π. Συχνά κατηγορούμαστε για κάτι που πάει στραβά, τη στιγμή που εμείς ούτε καν σκεφτήκαμε ότι ανήκε στο δικό μας τομέα ευθύνης. Ορισμένοι συνάδελφοι είναι ικανότατοι στο να μεταθέτουν το σφάλμα σε μας, αφήνοντας μας στη θλίψη και την αγανάκτηση μας.

Η ασάφεια ρόλου έχει βρεθεί ότι συνδέεται με καταθλιπτική διάθεση, με χαμηλό αυτοσυναίσθημα, δυσαρέσκεια για τη ζωή, χαμηλά κίνητρα και σκέψεις για εγκατάλειψη της εργασίας. Ο ασαφής προσδιορισμός του ρόλου μας στην εργασία μας δυσκολεύει επίσης στο να ιεραρχήσουμε τα διάφορα καθήκοντα μας και αν αφιερώσουμε τον κατάλληλο χρόνο στο καθένα δύο παράγοντες που αποτελούν σημαντικές αιτίες άγχους.

1.2.2.2 Σύγκρουση ρόλων

Σύγκρουση ρόλων έχουμε όταν ο εργαζόμενος αισθάνεται ότι πρέπει να ικανοποιήσει διαφορετικών ειδών απαιτήσεις και προσδοκίες ή όταν συμμόρφωση με ορισμένες απαιτήσεις του ρόλου κάνει δύσκολη ή αδύνατη τη συμμόρφωση με κάποιες άλλες πλευρές του ρόλου. Μια τέτοια κατάσταση μπορεί να προέρχεται από δύο διαφορετικούς ρόλους που ασκεί το ίδιο άτομο, οπότε υπάρχουν διαφορετικές προσδοκίες από αυτόν από διαφορετικές ομάδες στον ίδιο χώρο εργασίας. Συνολικά μπορούμε να διακρίνουμε τις εξής καταστάσεις σύγκρουσης ρόλων:

- α) Όταν δύο διαφορετικά πρόσωπα έχουν διαφορετικές απαιτήσεις και προσδοκίες από τον εργαζόμενο.
- β) όταν το ίδιο άτομο έχει αντιφατικές προσδοκίες και απαιτήσεις από τον εργαζόμενο.
- γ) όταν οι απαιτήσεις του ρόλου ενός ατόμου βρίσκονται σε σύγκρουση με τις προσωπικές του αξίες.

δ) όταν το άτομο αντιμετωπίζει διαφορετικές απαιτήσεις από το χώρο εργασίας και από το οικογενειακό ή κοινωνικό περιβάλλον του έξω από το χώρο εργασίας. Κλασικό παράδειγμα θα μπορούσε να είναι η ματαίωση μιας εξόδου για ψυχαγωγία ή μιας εκδρομής λόγω των απαιτήσεων της εργασίας.

Η σύγκρουση των ρόλων έχει ως αποτέλεσμα συναισθήματα εσωτερικής σύγκρουσης, φόβου ανακάλυψης και λογοκρισίας, απαγορεύσεις από τους ανωτέρους και τελικά, τη χαμηλή αυτοεκτίμηση, την ενοχή και την αίσθηση ανεπάρκειας.

1.2.2.3 Εξωπραγματικές υψηλές προσδοκίες από τον εαυτό μας (τελειοθηρία)⁵.

Έρευνες έδειξαν ότι οι εξωπραγματικές υψηλές προσδοκίες από τον εαυτό μας είναι μια από τις κύριες αιτίες υπερβολικού άγχους.

Εφόσον περιμένουμε συνεχώς πολλά από τον εαυτό μας, θα προσπαθούμε πολύ σκληρά να ανταποκριθούμε στις προσδοκίες μας και ωστόσο θα είμαστε πάντα απογοητευμένοι από το αποτέλεσμα. Οι εξωπραγματικές προσδοκίες συνδέονται συχνά με την ασάφεια του ρόλου και τη σύγκρουση των ρόλων που προαναφέρθηκαν. Επειδή δεν

5: DAVID FONTANA: "ΑΓΧΟΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ" σελ. 65

είναι ξεκάθαρο τι περιμένουν οι άλλοι από εμάς ή επειδή μια πλευρά της δουλειάς μας συγκρούεται μονίμως με μια άλλη παγιδευόμαστε στο τι «οφείλουμε» να κάνουμε.

Το αποτέλεσμα αυτής της έλλειψης ρεαλισμού είναι ότι το άτομο δεν είναι ποτέ ικανοποιημένο από την απόδοση του και δεν μπορεί ποτέ να απολαύσει το συναίσθημα ότι μια δουλειά έγινε ολοκληρωμένα και σωστά. Όταν δεν μπορούμε να αντιληφθούμε τα όρια μας και τους περιορισμούς του πλαισίου στο οποίο πρέπει να εργαστούμε, εμποδίζουμε τον εαυτό μας να αποκτήσει σαφή κριτήρια για να εκτιμήσει την επιτυχία ή την προσπάθεια και τελικά δεν αποδίδουμε όσο θα μπορούσαμε κάτω από πιο ήρεμες καταστάσεις.

1.2.3 Οι σχέσεις στο χώρο εργασίας.

Ο όρος «ανθρώπινες σχέσεις»⁶ χρησιμοποιήθηκε μέχρι πρότινος αποκλειστικά για την επισήμανση της πολυπλοκότητας των σχέσεων, των δημιουργούμενων μεταξύ ατόμων εργαζομένων σε επιχειρήσεις, υπηρεσίες, οργανισμούς. Οι ανθρώπινες σχέσεις αφορούν τη συνένωση ατόμων μέσα σε μια κατάσταση εργασίας η οποία υποκινεί τα άτομα να ενεργήσουν μαζί παραγωγικά, συνεργατικά και με ικανοποιήσεις οικονομικές, ψυχολογικές και κοινωνικές.

6. ΜΙΧΑΗΛ Γ. ΛΙΑΝΤΑ: “ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ” σελ.81

Όπου υπάρχει συμβίωση, όπου υπάρχει συνεργασία όπου υπάρχει ομάδα, υπάρχει το πρόβλημα των ανθρωπίνων σχέσεων. Σήμερα, ο άνθρωπος δεν εργάζεται ατομικά αλλά συλλογικά. Όταν όμως πολλοί άνθρωποι είναι συγκεντρωμένοι μέσα σ' ένα χώρο εργασίας δημιουργούν προβλήματα και συγκρούσεις.

Ομόφωνη είναι η γνώμη των στελεχών των μεγάλων επιχειρήσεων ότι σ' αυτές δεν υπάρχει πρόβλημα μεγαλύτερο ή περισσότερο επείγον από εκείνο της ανάπτυξης αρμονικών σχέσεων μεταξύ εργαζομένων και διοικήσεων. Στο χώρο εργασίας μπορούμε να διακρίνουμε τρία βασικά πλέγματα διαπροσωπικών σχέσεων: (α) σχέσεις με συναδέλφους ή με την υπόλοιπη εργασιακή ομάδα και (β) σχέσεις με προϊστάμενους και (γ) σχέσεις με υφισταμένους. Κακές θεωρούνται οι σχέσεις που χαρακτηρίζονται από χαμηλό βαθμό εμπιστοσύνης, χαμηλό βαθμό στήριξης του ενός από τον άλλο και έλλειψη ενδιαφέροντος για τα προβλήματα που αντιμετωπίζει το άτομο.

1.2.3.1 Σχέσεις με συναδέλφους με την υπόλοιπη εργασιακή ομάδα.

Οι συγκρούσεις μεταξύ συναδέλφων αποτελούν συνηθισμένο φαινόμενο σε κάθε εργασιακό χώρο, λίγο λόγω των διαφορών στη προσωπικότητα, λίγο εξαιτίας της κακής εποπτείας και λίγο εξαιτίας άλλων παραγόντων που προαναφέρθηκαν όπως ο ασαφής προσδιορισμός του ρόλου ή ο φόρτος εργασίας. Η μάχη για την

καθιέρωση ή την υπεράσπιση του τομέα ευθύνης ή για προνόμια αποτελούν πρόσφορο έδαφος για σύγκρουση. Έτσι συχνά μια τυπική ημέρα εργασίας σημαδεύεται από αψιμαχίες μεταξύ ατόμων που θα είχαν να κερδίσουν πολλά από την αρμονική συνεργασία. Όταν η ατμόσφαιρα είναι βαριά από διαπληκτισμούς, από αντιπαραθέσεις ή αλληλοκατηγορίες λίγοι θα μπορούσαν να προσφέρουν ή να σκεφτούν θετικά για τους συναδέλφους τους και τελικά για τους εαυτού τους.

Η ομάδα εργασίας παίζει σημαντικό ρόλο. Από την φύση του ο άνθρωπος επιδιώκει την επαφή με τον συνάνθρωπο του. Μέσα στην ομάδα ο εργαζόμενος θέλει να αισθάνεται ότι γίνεται αποδεκτός και παραδεκτός από τους άλλους. Δεν φτάνει μόνο στον εργαζόμενο να ανήκει σε μια ομάδα. Επιθυμεί να κερδίσει γρήγορο και θέση μέσα σ' αυτή με συνέπεια να συγκρούεται με άλλα άτομα της ομάδας που έχουν τον ίδιο σκοπό. Μια λέξη πολλές φορές μπορεί να προκαλέσει συγκρούσεις, να δημιουργήσει ένα άσβηστο μίσος και αντίθετα να δημιουργήσει μια ισχυρή φιλία. Το μίσος και η εχθρότητα κάνουν τον άνθρωπο ιδιαίτερα ευαίσθητο στη συμπεριφορά του.

Πολλά άτομα δεν έχουν φυσικές η πνευματικές ικανότητες. Μέσα στο χώρο εργασίας κάθε μέρα ο εργαζόμενος έχει την ευκαιρία να κάνει σύγκριση μεταξύ της δικής του κατάστασης και της κατάστασης των άλλων που έχουν ευνοηθεί περισσότερο από τη φύση και τη ζωή. Αυτό προκαλεί αίσθημα ζηλοτυπίας και δημιουργεί ένα κακοήθη ανταγωνισμό μεταξύ των εργαζομένων.

Όπως αναφέραμε η ομάδα εργασίας παίζει σημαντικό ρόλο. Μέσα στην ομάδα εργασίας διακρίνουμε τρεις κατηγορίες εργαζομένων:

α) Τους απομονωμένους οι οποίοι εργάζονται ανεξάρτητα απ' τους άλλους. Η πρώτη κατηγορία αποτελεί ειδικό πρόβλημα των επαγγελματιών, οι οποίοι αφιερώνουν περισσότερο χρόνο στους πελάτες και λιγότερο στους συναδέλφους. Οι ευκαιρίες να συζητήσουμε τα επαγγελματικά μας προβλήματα, να βρούμε κατανόηση και να ανακουφιστούμε με την γνώση ότι και οι συνάδελφοι μας αντιμετωπίζουν τις ίδιες δυσκολίες με μας, περιορίζονται σημαντικά και επιπλέον στερούμαστε συχνά τα σχόλια ή τους επαίνους που θα μας βοηθήσουν να αξιολογήσουμε την εργασία μας. Ορισμένοι θεωρούν την απομόνωση από τους συναδέλφους θετική αλλά οι περισσότεροι πιστεύουν ότι τους κάνει να νιώθουν πιο ευάλωτοι και μειώνει το επαγγελματικό τους ενδιαφέρον.

Πολλοί ισχυρίζονται ότι η απομόνωση προκαλεί πρόσθετες πιέσεις μέσα στην εργασία από την άποψη ότι αφού κανείς άλλος δεν γνωρίζει όπως εμείς τι λεπτομέρειες του αντικειμένου μας ή τα καθήκοντα που έχουμε αναλάβει μας δυσκολεύει περισσότερο στο να ζητήσουμε άδεια, να αρρωστήσουμε.

β) Αυτούς οι οποίοι κάνουν μια ανεξάρτητη εργασία αλλά συνεργάζονται μ' άλλους.

γ) Αυτούς, των οποίων η εργασία εξαρτάται από την εργασία των άλλων, οπότε αναπτύσσεται μια στενή σχέση ομάδας..

1.2.3.2 Σχέσεις με προϊστάμενους

Οι κακές σχέσεις με τους προϊσταμένους μας είναι πιθανή πηγή άγχους, αφού αυτοί έχουν την ικανότητα να επηρεάζουν την ζωή μας με υλικό τρόπο. Καθορίζουν τα καθήκοντα και τις συνθήκες εργασίας μας, την προαγωγή μας, αυξάνουν ή μειώνουν το κύρος μας στα μάτια των συναδέλφων και μας προσφέρουν ή μας αρνούνται μια ευνοϊκή συστατική επιστολή που θα μπορούσε να έχει μεγάλη σημασία για την επιτυχή πρόσληψη σε μια άλλη θέση.

Άλλη πηγή άγχους στις σχέσεις εργαζόμενου – προϊστάμενου μπορεί να προκύψει απ' το γεγονός ότι ο προϊστάμενος αρνείται συστηματικά στον εργαζόμενο την αναγνώριση που πιστεύει ότι αξίζει. Αυτό δημιουργεί την αίσθηση της υποτίμησης, καταστρέφει την ικανοποίηση από την εργασία και μειώνει τα κίνητρα για τη βελτίωση της απόδοσης και προώθησης νέων εξελίξεων. Άλλη μια αιτία άγχους είναι ο προϊστάμενος που γκρινιάζει ή κριτικάρει συνεχώς ή ο προϊστάμενος που δεν τα καταφέρνει στον καταμερισμό εργασίας, που επεμβαίνει συνεχώς σε ότι κάνουμε και δε μας δίνει την ελευθερία να πάρουμε αποφάσεις. Ένας τέτοιος προϊστάμενος εμποδίζει τη δημιουργικότητα και τον ενθουσιασμό μας, μας κάνει να αμφιβάλλουμε συχνά για τις ικανότητες μας, μα σπρώχνει στη στερεότυπη σχέση ενήλικα – παιδιού και μας κάνει να αισθανόμαστε ότι κρέμεται πάντα από πάνω μας η κακόβουλη κριτική.

1.2.3.3 Σχέσεις με υφισταμένους

Όσον αφορά τις σχέσεις με τους υφισταμένους το πρόβλημα επικεντρώνεται κυρίως στο κατά πόσο το άτομο έχει τη δυνατότητα να κάνει κάθετη εκχώρηση ευθυνών και αρμοδιοτήτων και να αντιμετωπίσει τα προβλήματα που συνεπάγονται οι συμμετοχικές διαδικασίες στη λήψη αποφάσεων.

Τα κενά εξουσίας προκαλούν δυσάρεστες καταστάσεις. Όταν υπάρχουν κενά εξουσίας είναι συχνά αδύνατο να ληφθούν σημαντικές αποφάσεις ή να υπάρξει υποστήριξη του τμήματος με αποτέλεσμα να οδηγούμαστε σε συγκρούσεις.

Ο υφιστάμενος είναι ένας συνεργάτης, επομένως πρέπει να αναγνωρίσει την προσωπικότητα του προϊστάμενου και αυτός να υιοθετήσει μια αντικειμενική στάση απέναντι του. Αν η στάση του υφιστάμενου προς τον προϊστάμενο έχει μια άλλη διάσταση αυτή παίρνει μεγαλύτερη διάσταση, όταν του γίνεται επίπληξη, για τι τότε εμφανίζονται οι εχθρικές διαθέσεις. Στην περίπτωση αυτή οι υφιστάμενοι υιοθετούν διαφορετικές στάσεις. Άλλοι μένουν απαθείς και δέχονται την επίπληξη με ηρεμία και άλλοι αντιδρούν υπερβολικά κρίνοντας την παρατήρηση σαν προσωπική προσβολή. Πολλοί υφιστάμενοι θέλουν να είναι ανεξάρτητοι και δεν τους αρέσει να κηδεμονεύονται.

Σαν συμπέρασμα μπορούμε να πούμε ότι οι κακές σχέσεις οδηγούν μόνο σε ανταγωνισμό, απομόνωση και δυσαρέσκεια για τη

δουλειά και κατ' επέκταση σε αγχογόνες καταστάσεις. Υπάρχουν όμως και μερικές άλλες όψεις των κοινωνικών σχέσεων στο χώρο της εργασίας που μπορούν να αποδειχτούν αγχογόνες:⁷

α) Η ανασφάλεια που δημιουργεί το αίσθημα ότι το άτομο δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις μιας νέας θέσης.

β) Η «πυκνότητα» στον εργασιακό χώρο όταν δηλαδή πολλά άτομα συνευρίσκονται σε μικρό χώρο και δεν δίνεται στο άτομο η δυνατότητα να ικανοποιήσει την ανάγκη του για προσωπικό χώρο.

γ) Η γειτνίαση ή η υποχρεωτική συνεργασία με άτομο που διακατέχεται από εργασιομανία και δίνει γρήγορο και ασφυκτικό ρυθμό στην εργασία.

δ) Οι πιέσεις της ομάδας να συμμορφωθεί το άτομο με κανόνες που ίσως δεν υιοθετεί.

1.2.4 Η διασύνδεση σπιτιού και εργασίας

Ένας παράγοντας που έχει βρεθεί ότι μπορεί να αποτελέσει πηγή εργασιακού άγχους αναφέρεται στη διασύνδεση οικογενειακής/κοινωνικής και εργασιακής ζωής. Ειδικότερα προβλήματα στο πλαίσιο αυτό είναι τα εξής:

α) Η μεταφορά των προβλημάτων της εργασίας στο σπίτι και το αντίστροφο με αποτέλεσμα ένας χώρος να διαταράσσεται από τα προβλήματα του άλλου.

β) Η διπλή σταδιοδρομία των δύο συζύγων, που μπορεί να οδηγήσει σε συγκρούσεις και που αποτελεί μια από τις συχνές αιτίες διαζυγίων.

7. ΜΙΧΑΗΛ Γ. ΛΙΑΝΤΑ: "ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ" σελ. 110

γ) Το γεγονός ότι σε πολλές σύγχρονες εργασίες ο εργαζόμενος όχι μόνο είναι απαραίτητο να ταξιδεύει συχνά, αλλά σε πολλές περιπτώσεις χρειάζεται να εγκαθίσταται σ' άλλα μέρη για μεγάλο χρονικό διάστημα μόνος ή με την οικογένεια του.

Τα προβλήματα που δημιουργούνται στην εργασία μεταφέρονται στην οικογένεια και γίνονται δευτερεύουσα αλλά ανεξάρτητη πηγή άγχους για όλη την οικογένεια. Δημιουργείται δηλαδή ένας φαύλος κύκλος, γιατί μια πηγή άγχους δημιουργεί μια νέα, η οποία με την σειρά της επιστρέφει και ενισχύει την προϋπάρχουσα. Τα κυριότερα προβλήματα που αναφύονται μεταξύ των δύο συζύγων και δημιουργούν άγχος που μεταφέρεται προς το χώρο της εργασίας είναι:⁸

α) Έλλειψη αμοιβαιότητας όταν δηλαδή ο ένας από τους δύο πιστεύει ότι η προσφορά του στην οικογένεια είναι μεγαλύτερη από του άλλου.

β) Ανισότητα στη συναισθηματική προσφορά που πιθανόν δια βλέπει ο ένας από τους δύο.

γ) Έλλειψη αυτοβεβαίωσης, όταν ο ένας από τους δύο συζύγους νιώθει ότι η αυτοεικόνα που έχει δεν επιβεβαιώνεται στα μάτια άλλων μελών της οικογένειας.

δ) Διάψευση των προσδοκιών όσον αφορά το ρόλο του / της συζύγου, απογοήτευση δηλαδή ως προς αυτά που περίμενε από το γάμο.

8. Α.ΚΑΝΤΑΣ: "ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ – ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ" σελ.112
ΜΕΡΟΣ 1^ο

1.2.5 Το κλίμα και η δομή της οργάνωσης.

Ως προς τη δομή μιας εργασιακής οργάνωσης, τα κυριότερο σημείο που έχει βρεθεί να σχετίζεται με τη δημιουργία άγχους είναι η μη συμμετοχή του εργαζόμενου στη λήψη αποφάσεων και το αίσθημα ότι δεν έχει κανέναν έλεγχο πάνω σ' αυτά που του συμβαίνουν στο χώρο εργασίας. Το αίσθημα αυτό είναι εντονότερο όταν η εργασία έχει πολλές απαιτήσεις από τον εργαζόμενο, ενώ παράλληλα αυτός δεν έχει επαρκή έλεγχο της ίδιας του της εργασίας και των αποτελεσμάτων της.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, μερικοί άνθρωποι θεωρούν ότι όταν δεν μπορούν να επηρεάσουν κάποιες αποφάσεις αισθάνονται λιγότερο άγχος. Ανακουφίζονται όταν αφήνουν τα πράγματα στα χέρια των ειδικών και δεν αγωνιούν για τα ποια είναι η σωστή επιλογή.

Αλλά για τους περισσότερους ανθρώπους το γεγονός ότι μπορούν να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων, μειώνει τα επίπεδα του άγχους. Στη δουλειά οι περισσότεροι θέλουν να αισθάνονται ότι έχουν κάποια δύναμη να επηρεάζουν τις καταστάσεις και ότι θα ακουστούν οι προσωπικές τους προτιμήσεις και ιδέες για την βελτίωση της παραγωγικότητας. Το αίσθημα της αδυναμίας στη λήψη αποφάσεων δε βλάπτει μόνο την αίσθηση μας για τη θέση μας και την προσωπική μας ανάπτυξη, αλλά αυξάνει και την απογοήτευση μας.

Επίσης δύο σημεία που δημιουργούν αγχογόνες καταστάσεις ως προς τη δομή της οργάνωσης:

α) Ανεπαρκής υποστήριξη.

Η έλλειψη προσωπικού ή υπαλλήλων σε θέσεις κλειδιά μπορεί να σημαίνει ότι εκτελούνται καθήκοντα που υποτιμούν το επίπεδο εκπαίδευσης ή ικανοτήτων τους και που τους τρώνε χρόνο από τη συγκεκριμένη εργασία τους. Αυτά όχι μόνο παρεμποδίζουν την αποτελεσματικότητά τους αλλά τους αφήνουν και με την αίσθηση ότι οι επαγγελματικές τους ικανότητες υποτιμούνται αφού οι ανώτεροι τους δεν ενοχλούνται να τους βλέπουν να σπαταλούν το χρόνο τους σε εργασίες ρουτίνας άσχετες με το αντικείμενο της εργασίας του. Η συνεχής διάσπαση της προσοχής τους από την κανονική εργασία τους, για να εκτελέσουν βοηθητικές εργασίες τους προκαλεί εκνευρισμό, απογοήτευση και θυμό.

β) Κακή επικοινωνία

Όσο καλά κι αν συνεργάζονται οι άνθρωποι ως άτομα όταν τα κανάλια επικοινωνίας υπολειτουργούν, αποτελούν πηγή άγχους. Οι συνήθεις συνέπειες της κακής επικοινωνίας είναι ότι οι άνθρωποι παίρνουν αποφάσεις χωρίς να διαθέτουν τα ακριβή στοιχεία χωρίς να μπορούν να μεταφέρουν τις σημαντικές πληροφορίες στους αρμόδιους, ότι συμμετέχουν στις συνεδριάσεις χωρίς να είναι επαρκώς ενημερωμένοι και ότι γενικά αισθάνονται ότι δεν έχουν πλήρη έλεγχο των καταστάσεων.

Όσον αφορά το κλίμα και την κουλτούρα της οργάνωσης, πρέπει να τονιστεί ότι η καλλιέργεια ανταγωνιστικού κλίματος μεταξύ των

εργαζομένων οδηγεί σε ιδιαίτερο άγχος όσον αφορά την απόδοση τους και την πορεία της σταδιοδρομίας τους. Το ίδιο συμβαίνει και όταν το γενικότερο κλίμα της οργάνωσης είναι κλίμα μικροπολιτικής, φατριών και ίντριγκας. Το άτομο δεν είναι δυνατό να ξέρει ανά πάσα στιγμή που βρίσκεται και ποιο είναι το μέλλον του και αυτό αποτελεί μια ιδιαίτερα αγχογόνα κατάσταση. Επιπλέον ευνοεί την ανάπτυξη και διαιώνιση του συναισθήματος φόβου και τη διάχυση «παρανοϊκότητα, όπου κάθε εργαζόμενος υποψιάζεται το συνάδελφο του και «φυλάγεται»⁹.

1.2.6 Η ανάπτυξη της σταδιοδρομίας

Οι κυριότεροι αγχογόνοι παράγοντες, όσον αφορά αυτό που ονομάζεται ανάπτυξη ή εκδίπλωση της σταδιοδρομίας είναι η έλλειψη αισθήματος ασφάλειας (η ο φόβος της απόλυσης) το αίσθημα ότι το άτομο παλιώνει και είναι πλέον ξεπερασμένο όσον αφορά τις γνώσεις και τις δεξιότητες καθώς επίσης και οι διάφορες αξιολογήσεις που γίνονται για την επίδοση και το έργο.

Μερικοί άνθρωποι τρέφονται με την αβεβαιότητα. Οι περισσότεροι όμως όχι. Η ανασφάλεια κατέχει υψηλή θέση στον κατάλογο των αγχογόνων παραγόντων πολλών εργαζομένων. Στην εργασία η αβεβαιότητα παίρνει τη μορφή των συχνών αλλαγών πολιτικής, έτσι που οι υπάλληλοι δεν ξέρουν ποτέ τι τους συμβαίνει. Στην χειρότερη της

9. DAVID FONTANA: "ΑΓΧΟΣ ΚΑΙ Η ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ" σελ. 70

μορφή, η αβεβαιότητα, σημαίνει να μη γνωρίζει ο εργαζόμενος αν απολύεται ή παραμένει. Το ηθικό σπάει γρήγορα κάτω από τέτοιο άγχος, καθώς το άτομο προσπαθεί να προσαρμοστεί και να ξαναπροσαρμοστεί σε κάθε φάση του κύκλου «πνίξιμο σωτηρία πρεσάρισμα ανακούφιση πρεσάρισμα πνίξιμο κλπ.»

Σε λιγότερο απειλητικό επίπεδο η αβεβαιότητα παίρνει τη μορφή του φόβου της μετάθεσης σε μια λιγότερο ενδιαφέρουσα θέση ή της στασιμότητας αντί της προαγωγής ή της μετάθεσης σε άλλο τμήμα.

Στο επίπεδο της εργασίας γραφείου όσον αφορά την εξέλιξη της σταδιοδρομίας, οι αγχογόνοι παράγοντες είναι διαφορετικοί για τους νέους και τους παλαιούς υπαλλήλους. Ο νέος υπάλληλος αντιμετωπίζει καταρχήν ένα σοκ. Το οποίο προέρχεται από τη διάψευση ορισμένων προσδοκιών που πιθανόν είχε όταν προσελήφθη στη δουλειά, καθώς και από διάφορες εμπειρίες που είχε καθώς κοινωνικοποιείται στο χώρο της εργασίας. Οι παλαιότεροι υπάλληλοι, πέρα από το αίσθημα του ότι ξεπερνιούνται από τις εξελίξεις, αισθάνονται συχνά επιπρόσθετο άγχος από την αυξανόμενη ανάγκη, με την πάροδο της ηλικίας, να αφιερώνουν περισσότερο χρόνο στην οικογένεια ή στις διάφορες δραστηριότητες του ελεύθερου χρόνου (ψυχαγωγία, χόμπι, κοινωνικές δραστηριότητες).

Τέλος όσον αφορά τη σταδιοδρομία, πρέπει να αναφερθεί και μια άλλη περίπτωση ιδιαίτερα αγχογόνου καταστάσεως, η περίπτωση της πρόσκαιρης ή μακροχρόνιας ανεργίας. Η αύξηση της ανεργίας και η

οικονομική ύφεση, δεν άφηναν περιθώρια για «πολυτελείς»¹⁰ θεωρητικές ενασχολήσεις όταν το κύριο μέλημα του εργαζόμενου ήταν αρχικά να βρει δουλειά και στη συνέχεια να την κρατήσει για να εξασφαλίσει τα προς το ζην.

1.3 Η αμοιβή της εργασίας

Ο άνθρωπος εργάζεται για να ικανοποιήσει τις ανάγκες. Ένας παράγοντας ικανοποίησης του εργαζόμενου, είναι ο μισθός (αμοιβή), αφού μέσω αυτού ικανοποιεί τις ανάγκες του. Ο χαμηλός μισθός επιδρά αρνητικά στον εργαζόμενο, αφού του δημιουργεί άγχος για το πώς θα αντεπεξέλθει στις ολοένα και αυξανόμενες ανάγκες της σύγχρονης ζωής. Επιπλέον ο χαμηλός μισθός έχει αρνητικά αποτελέσματα και για την επιχείρηση αφού μειώνεται η απόδοση του εργαζόμενου και πέφτει η παραγωγικότητα. Γι' αυτό πρέπει να υπάρχει ένας δίκαιος μισθός που να βασίζεται στην αναγνώριση των ικανοτήτων του ατόμου και στη συμβολή του στο έργο της επιχείρησης. Ο μισθός κατ' αυτόν τον τρόπο γίνεται ένα ισχυρό κίνητρο, που έχει την ιδιότητα να αυξάνει τη θέληση του εργαζόμενου για πιο μεγάλη προσπάθεια, με αποτέλεσμα την ποσοτική αύξηση και ποιοτική απόδοση της εργασίας, αλλά και ένας ουσιώδης παράγοντας που μονιμοποιεί το προσωπικό της η

10. Α.ΚΑΝΤΑΣ: "ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ-ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ" σελ.108

επιχείρηση. Προϋπόθεση όμως της αύξησης της αμοιβής, είναι η αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας, γιατί τότε μόνο το κόστος της εργασίας είναι χαμηλό και έχουμε έτσι πραγματική αύξηση του εισοδήματος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΟΙ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΙ ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΤΟΥΣ ΣΤΟ ΑΤΟΜΟ

2.1 Εισαγωγή

Η σύγχρονη εποχή χαρακτηρίζεται από ιλιγγιώδη πρόοδο, ταχεία εξέλιξη και συχνή αλλαγή στα μέσα και μεθόδους που εφαρμόζονται σε κάθε χώρο εργασίας. Η εργασία σήμερα λόγω της τεχνικής προόδου έχει μεγάλες απαιτήσεις από τον άνθρωπο, για να μπορέσει να εργάζεται χωρίς σφάλματα και να έχει ικανοποιητική απόδοση. Η ικανοποιητική απόδοση του εργαζομένου εξαρτάται κατά πόσο ο εργαζόμενος μέσω της εργασίας ικανοποιεί τις ανάγκες του (βιολογικές, ψυχολογικές, κοινωνικές) ο εργαζόμενος αντιμετωπίζει αρκετά προβλήματα στο χώρο της εργασίας που επιδρούν αρνητικά στην ψυχολογία του (όπως οι κακές συνθήκες εργασία, κακές σχέσεις με συναδέλφους, συγκρούσεις με προϊστάμενους, χαμηλός μισθός κ.λ.π.) στην επίδοση του και προκαλούν ατυχήματα.

Ανάμεσα στις πολλές και διαφορετικές όσο και πολύ σημαντικές από αυτές τις ψυχολογικές επιδράσεις που αναφέρονται στην ικανοποίηση των αναγκών των εργαζομένων και οι οποίες προκύπτουν και από τα προβλήματα που δημιουργεί το εργασιακό περιβάλλον οι κυριότερες είναι:

α) Το άγχος (στρες) β) Η κούραση (ψυχολογική – σωματική) γ) Επαγγελματική εξουθένωση δ) Η ανία και η πλήξη ε) Αλλοτρίωση.

2.2 Το άγχος και οι συνέπειες του στο άτομο

2.2.1 Ορισμός – Γενικές παρατηρήσεις

Το άγχος είναι ένα φυσικό και αναπόφευκτο φαινόμενο της ζωής. Στις πρωτόγονες ή στις αναπτυσσόμενες κοινωνίες το άγχος σχετίζεται κυρίως με βιολογικούς παράγοντες (εύρεση τροφής, αναζήτηση ασφάλειας κλπ).

Στις αναπτυγμένες κοινωνίες όμως το φαινόμενο αυτό συνδέεται κυρίως με την κοινωνική επιτυχία και πρόοδο, καθώς και με την επιδίωξη για καλύτερη ποιότητα ζωής. Το άγχος είναι ένα είδος ψυχοβιολογικής αντίδρασης που οφείλεται στο γεγονός ότι οι απαιτήσεις του περιβάλλοντος μας υπερβαίνουν τις δυνατότητες μας να αντεπεξέλθουμε.

Το εργασιακό άγχος, ειδικότερα, μπορεί να θεωρηθεί ότι είναι η κατάσταση κατά την οποία συσσωρεύονται αγχογόνες καταστάσεις που σχετίζονται με την εργασία ή το άγχος που πηγάζει από μία συγκεκριμένη εργασιακή κατάσταση (πχ μια νέα εργασία ή νέα εργασιακή θέση). Το ιδιαίτερο ενδιαφέρον για το εργασιακό άγχος που είχε παρουσιαστεί το τελευταία χρόνια οφείλεται στο γεγονός ότι όλο και περισσότερο αναγνωρίζονται οι επιπτώσεις του τόσο στο άτομο όσο και στην παραγωγή και την οικονομία, γενικότερα. Το εργασιακό άγχος έχει

κυρίως έμμεσες συνέπειες (αλκοολισμό, ψυχικές ασθένειες, απουσίες, λάθη, οικογενειακά προβλήματα) οι οποίες θα αναλυθούν παρακάτω.

Το άγχος, αποτελεί μια μόνιμη απειλή για την σωματική και παράλληλα, την ψυχική υγεία του ατόμου, αλλά και ευρύτερη απειλή για την όλη ποιότητα της ζωής. Και αυτός είναι ο λόγος, για τον οποίο σήμερα πλέον, το άγχος έχει μελετηθεί κάτω από πολλές και διαφορετικές πλευρές όπως αυτής της ατομικής και κοινωνικής υγείας, της απόδοσης στην εργασία και της ικανοποίησης από την καθημερινή απασχόληση.

2.2.2 Οι συνέπειες του άγχους

Ορισμένα επίπεδα του άγχους είναι ψυχολογικά ωφέλιμα για το άτομο. Είναι το αλάτι της ζωής, το κρατούν στα πόδια του, το κάνουν να ενεργεί πιο γρήγορα και πιο εντατικά και το βοηθούν να νιώθει χρήσιμο και αξιόλογο, με ξεκάθαρο σκοπό στη ζωή του και με συγκεκριμένους στόχους. Όταν όμως το άγχος υπερβαίνει τα επίπεδα αυτά, απομυζεί την ψυχολογική του ενέργεια, εξασθενεί τις επιδόσεις του και συχνά το κάνει να νιώθει άχρηστο και ανάξιο χωρίς φιλοδοξία και με ανέφικτους, απατηλούς στόχους. Οι συνέπειες του άγχους μπορούν να εντοπιστούν σε δύο επίπεδα¹:

1. Γ.ΠΙΠΕΡΟΠΟΥΛΟΣ: "ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ" σελ. 210

A) στο οργανικό – σωματικό επίπεδο: Το ανθρώπινο σώμα αντιδρά στο στρες με έκκριση αδρεναλίνης στο αίμα, έκκριση ορμονών του θυρεοειδούς και αύξηση της χοληστερίνης στο αίμα με σοβαρές συνέπειες για τον άνθρωπο. Στις σωματικές συνέπειες του μακροχρόνιου άγχους περιλαμβάνονται: πονοκέφαλοι, ξηρότητα του στόματος, υπέρταση, πόνοι στο στήθος, βήχας και ασθματικές καταστάσεις, μυϊκοί πόνοι, αίσθημα κόπωσης, δυσπεψία, κοιλιακοί πόνοι, διάρροια, συχνοουρία, ανωμαλίες στην περίοδο των γυναικών, ξηρότητα του δέρματος, δερματίτιδες. Άλλες εκδηλώσεις που μπορούν να ενταχθούν στην κατηγορία αυτή είναι: ανορεξία, αϋπνίες, εφίδρωση χωρίς λόγο, νευρικά τικ, ονυχοφαγία, ναυτίες, δύσπνοια, σεξουαλική ψυχρότητα ή ανικανότητα.

B) Στο ψυχολογικό επίπεδο.: Οι επιβλαβείς αυτές συνέπειες που ποικίλουν από άτομο σε άτομο έχουν χωριστεί σε συνέπειες που αφορούν τη γνώση και τη σκέψη (γνωστικές συνέπειες), σε συνέπειες που αφορούν τα συναισθήματα και την προσωπικότητα (συναισθηματικές συνέπειες) και σε συνέπειες που αφορούν την συμπεριφορά (γενικές συμπεριφορικές συνέπειες). Οι τρεις αυτές υποδιαιρέσεις αλληλοκαλύπτονται σε αρκετά σημεία.

2.2.2.1 Γνωστικές συνέπειες του άγχους.

Οι συνέπειες αυτές είναι οι παρακάτω²

1. Μειώνεται η διάρκεια της συγκέντρωσης και της προσοχής. Το μυαλό εμφανίζει δυσκολίες συγκέντρωσης σε κάτι συγκεκριμένο. Οι δυνάμεις της παρατήρησης εξασθενούν.
2. Εξασθενούν η βραχυπρόθεσμη και η μακροπρόθεσμη μνήμη. Η διάρκεια της μνήμης μειώνεται. Η ανάκληση ή η αναγνώριση ακόμα και γνωστικών πληροφοριών φθίνουν.
3. Αυξάνεται η πιθανότητα διάσπασης της προσοχής. Χάνεται συχνά ο ειρμός της σκέψης ή της ομιλίας ακόμα και στη μέση μιας πρότασης.
4. Η ταχύτητα αντίδρασης γίνεται απρόβλεπτη. Η ταχύτητα αντίδρασης μειώνεται και οι αντισταθμιστικές προσπάθειες μπορεί να καταλήξουν σε βεβιασμένες και αιφνιδιαστικές αποφάσεις.
5. Αυξάνεται ο ρυθμός των σφαλμάτων. Ως αποτέλεσμα όλων των παραπάνω τα σφάλματα σε πνευματική ή χειρονακτική εργασία αυξάνονται. Οι αποφάσεις που παίρνονται είναι αμφισβητήσιμες.
6. Εξασθενούν οι δυνατότητες οργάνωσης και μακροπρόθεσμου προγραμματισμού. Το μυαλό δεν μπορεί να αξιολογήσει με ακρίβεια τις ήδη υπάρχουσες συνθήκες ή να διαβλέψει τις μελλοντικές συνέπειες.

2. DAVID FONTANA: “ΑΓΧΟΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ” σελ. 30

7. Αυξάνονται οι ψευδαισθήσεις και οι διαταραχές της σκέψης. Ο έλεγχος της πραγματικότητας γίνεται λιγότερος αποτελεσματικός, μειώνονται οι δυνατότητες αντικειμενικής και κριτικής σκέψης. Εμφανίζονται σύγχυση και παραλογισμός.

2.2.2.2 Συναισθηματικές συνέπειες του άγχους

Οι συναισθηματικές συνέπειες του άγχους είναι οι παρακάτω:

1. Αυξάνονται οι οργανικές και ψυχολογικές εντάσεις. Η ικανότητα χαλάρωσης του μυϊκού τόνου, της αίσθησης ευεξίας και της απομάκρυνσης των ανησυχιών και του άγχους μειώνονται.
2. Αυξάνεται η υποχονδρία³. Φανταστικά συμπτώματα προστίθενται στις πραγματικές διαταραχές που έχουν αιτία το στρες. Εξαφανίζεται η αίσθηση υγείας και ευεξίας.
3. Συντελούνται αλλαγές στα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας. Άνθρωποι συνήθως προσεκτικοί και τακτικοί γίνονται ακατάστατοι και επιπόλαιοι άνθρωποι κοινωνικοί και δημοκρατικοί γίνονται αυταρχικοί και αδιάφοροι.
4. Αυξάνονται τα ήδη υπάρχοντα προβλήματα προσωπικότητας. Η υπάρχουσα υπερευσθησία, αμυντικότητα, εχθρικότητα και άγχος χειροτερεύουν.

3. DAVID FONTANA: "ΑΓΧΟΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ" σελ. 31

5. Εξασθενούν οι ηθικοί και συναισθηματικοί περιορισμοί. Οι κώδικες συμπεριφοράς και ο έλεγχος της παρόρμησης για το σεξ εξασθενούν (ή αντίθετα γίνονται εξωπραγματικά αυστηροί).
6. Εμφανίζεται κατάθλιψη και αισθήματα αδυναμίας. Αυξάνονται οι συναισθηματικές εκρήξεις. Το ηθικό πέφτει. Εμφανίζεται μια αίσθηση αδυναμίας επηρεασμού των γεγονότων ή των συναισθημάτων του ατόμου για το περιβάλλον και τον εαυτό του.
7. Πέφτει ραγδαία η αυτοεκτίμηση. Αναπτύσσονται συναισθήματα ανικανότητας και αναξιότητας. Το άτομο πλέον θεωρεί τον εαυτό του ανίκανο να φέρει σε ολοκλήρωση ένα έργο που του έχουν αναθέσει.
8. Αυξάνουν τα προβλήματα λόγου. Ο υπάρχων τραυλισμός ή η διστακτικότητα στην ομιλία αυξάνουν ή υπάρχει η πιθανότητα να εμφανιστούν στο άτομο για πρώτη φορά.

2.2.3 Γενικές συμπεριφορικές συνέπειες του άγχους.

Οι γενικές συμπεριφορικές συνέπειες του άγχους αναφέρονται παρακάτω⁴:

1. Μειώνονται τα ενδιαφέροντα αλλά και ο ενθουσιασμός. Οι φιλοδοξίες και οι στόχοι της ζωής συχνά εγκαταλείπονται. Τα χόμπι χάνουν το ενδιαφέρον τους και πετάγονται αγαπημένα αντικείμενα.
2. Οι απουσίες αυξάνονται. Οι απουσίες και η αργοπορία στη δουλειά, λόγω πραγματικών ή φανταστικών ασθενειών ή πλαστών δικαιολογιών, παίρνουν διαστάσεις προβλήματος.

3. Αυξάνεται η κατάχρηση ουσιών. Η χρήση οινοπνευματωδών ποτών, καφεΐνης, νικοτίνης, φαρμάκων ή ναρκωτικών αυξάνεται.

4. Τα επίπεδα ενέργειας είναι χαμηλά. Η ενεργητικότητα μειώνεται ή παρουσιάζει καθημερινές διακυμάνσεις χωρίς εμφανή αίτια.

5. Ο ύπνος διαταράσσεται. Παρουσιάζονται δυσκολίες στον ύπνο (δηλαδή το άτομο δυσκολεύεται ν' αποκοιμηθεί ή να κοιμηθεί πάνω από πέντε ώρες συνέχεια).

6. Αυξάνει η κυνική διάθεση απέναντι στους πελάτες ή τους συναδέλφους. Εμφανίζεται στο άτομο η τάση να μεταθέτει τα σφάλματα τους άλλους. Χαρακτηριστικές φράσεις που δηλώνουν κυνική διάθεση και τις ακούμε συχνά είναι: «τι μπορείς να κάνεις με τέτοιους ανθρώπους;» - «Κανείς δεν ενδιαφέρεται εκτός από μένα».

7. Αναπτύσσεται αδιαφορία για τις νέες πληροφορίες. Απορρίπτονται νέοι κανονισμοί και πληροφορίες ακόμα και όταν έχουν μεγάλη χρησιμότητα.

8. Οι υπευθυνότητες μετατίθενται στους άλλους. Αυξάνει η τάση του ατόμου για νέες οριοθετήσεις, με στόχο την αποφυγή των δύσκολων και δυσάρεστων καθηκόντων από τον τομέα ευθύνης του.

9. Τα προβλήματα λύνονται σε όλο και περισσότερο επιφανειακό επίπεδο. Υιοθετούνται βραχυπρόθεσμες λύσεις. Εγκαταλείπονται οι

4. ΑΡ.ΚΑΝΤΑΣ: "ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ-ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ" σελ103

ΜΕΡΟΣ 1^ο

προσπάθειες για ριζική επίλυση ή διευθέτηση ενός προβλήματος. Σε ορισμένες περιπτώσεις παρατηρείται πλήρης εγκατάλειψη.

10. Εμφανίζονται τύποι παράδοξης συμπεριφοράς

Εμφανίζονται παράξενες χειρονομίες, απρόβλεπτη και αχαρακτήριστη συμπεριφορά. Είναι εκπληκτικό το γεγονός ότι τα άτομα όταν βρίσκονται κάτω από ψυχολογική πίεση δεν έχουν συνήθως συναίσθηση του πως το σώμα τους και τα χέρια τους μεταδίδουν μια εικόνα που πολλές φορές βρίσκεται οι αντίθεση με αυτά που λένε.

11. Εμφάνιση απειλών αυτοκτονίας. Το άτομο φτάνει στο σημείο να μην έχει νόημα πια τίποτα γι' αυτό και το μόνο που περνάει απ' το μυαλό του είναι να αυτοκτονήσει για να γλιτώσει από ότι τον ενοχλεί.

Η εμφάνιση αυτών των αρνητικών συνεπειών και των τριών κατηγοριών διαφέρει από άτομο σε άτομο. Πολλοί λίγοι άνθρωποι, ακόμα και κάτω από ακραίες καταστάσεις στρες, εμφανίζουν όλα αυτά τα συμπτώματα. Ποικίλλει επίσης και ο βαθμός σοβαρότητας τους.

2.2.3 Το Σύνδρομο Γενικής Προσαρμογής (General Adaptation Syndrome GAS)⁵.

Ο Hans Selye, ο οποίος έκανε κάθε προσπάθεια για να επιστήσει την προσοχή των γιατρών και των ψυχολόγων πάνω στα αποτελέσματα του στρες, έκανε δημοφιλές το Σύνδρομο Γενική Προσαρμογής (General Adaptation Syndrome GAS) ως ένα μοντέλο αντίδρασης του ατόμου στα στρεσογόνα γεγονότα. Το μοντέλο αυτό αναγνωρίζει τρεις φάσεις στις

5. DAVID FONTANA :”ΑΓΧΟΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ” σελ. 29

αντιδράσεις του και συγκεκριμένα: Α. την αντίδραση συναγερμού Β. το στάδιο αντίστασης Γ. το στάδιο εξάντλησης.

Ο οργανισμός μπαίνει σε κατάσταση εγρήγορσης (αντίδραση συναγερμού), ενεργοποιείται η αυτόνομη δραστηριότητα (στάδιο αντίστασης) και , εάν αυτή η δραστηριότητα συνεχίσει για πολύ, προκαλούνται βλάβες και επέρχεται κατάρρευση (στάδιο εξάντλησης).

Το βιολογικό μοντέλο είναι χρήσιμο και για τα ψυχολογικά ζητήματα. Μόλις εμφανιστεί ένα στρεσογόνο γεγονός, συνήθως παρατηρείται μια παύση καθώς το άτομο κάνει τις γνωστικές εκτιμήσεις. Αφού τις κάνει, υπάρχει το στάδιο αντίστασης στο στρεσογόνο γεγονός, ακολουθούμενο από το στάδιο της ψυχολογικής κατάρρευσης.

Κατά το στάδιο της αντίστασης αυξάνονται οι ψυχολογικές λειτουργίες, ενώ κατά το στάδιο της πτώσης, από την αντίσταση έως την κατάρρευση, οι λειτουργίες αυτές εξασθενίζουν σταδιακά, έως την ολοκληρωτική παύση τους στο στάδιο της κατάρρευσης.

Λόγω των στενών δεσμών του οργανικού με τον ψυχολογικό παράγοντα, οργανικές φάσεις Α, Β, και Γ μπορούν να αντιστοιχηθούν με τις ψυχολογικές φάσεις Α, Β, και Γ για τους περισσότερους ανθρώπους. Όσο περισσότερο εξασθενημένοι νιώθουμε οργανικά εξαιτίας του στρες, τόσο περισσότερο εξασθενημένοι ψυχολογικά αισθανόμαστε και το αντίστροφο. Ορισμένα άτομα όμως πέφτουν

ψυχολογικά μόλις νιώσουν τα πρώτα σημάδια οργανικής κατάρρευσης, ωθούμενα από που ονομάζεται θέληση.

Σχετικά με τις ωφέλιμες ή επιβλαβείς ψυχολογικές συνέπειες του στρες, οι πρώτες αφορούν μόνο τα αρχικά στάδια της φάσης της αντίστασης και οι δεύτερες εμφανίζονται από αυτό το σημείο και έπειτα έως τη φάση της εξάντλησης.

2.3 Η κούραση (ψυχολογική – σωματική)

Εξαιρετικά σημαντικά από ψυχολογική άποψη είναι και η έννοια αυτής της σωματικής (βιολογικής) αλλά και της ψυχολογικής κούρασης διότι επιδρά με ιδιαίζοντα τρόπο στην αποδοτικότητα των εργαζομένων.

Η κούραση είναι ένα φαινόμενο της σύγχρονης βιομηχανικής ανάπτυξης και η συνέπεια των κοινωνικών και οικονομικών συνθηκών της σύγχρονης παραγωγής. Το σημερινό σύστημα της παραγωγής κάνει μεγάλη χρήση των ψυχοπνευματικών δυνάμεων του εργαζόμενου. Η μείωση των ικανοτήτων και της δραστηριότητας του εργαζόμενου μετά από μικρή ή μεγαλύτερη διάρκεια εργασίας ονομάζεται κούραση. Είναι συνυφασμένη με ιδιαίζουσα αισθήματα πόνου και αυτό επειδή διαταράσσονται νευροψυχικές λειτουργίες και επιτυγχάνεται γενικά η χαλάρωση του οργανισμού. Η κούραση είναι ο παράγοντας εκείνος, ο οποίος δημιουργεί την ανισορροπία του οργανισμού μέσα στο περιβάλλον. Η κούραση στη βιομηχανία δεν είναι οξείας μορφής, ώστε να προκαλεί μια σοβαρή εξάντληση, όπως συμβαίνει καμία φορά με

τους αθλητές τους στίβου. Είναι χρόνιας μορφής και τα συμπτώματα της εκδηλώνονται αρκετά αργά.

2.3.1. Οι κατηγορίες της κούρασης

1. Η σωματική κούραση είναι αποτέλεσμα της σωματικής εργασίας και προπαντός όταν γίνεται για αρκετό χρονικό διάστημα, οπότε έχουμε παραφόρτωση του συστήματος των μυών του ανθρώπου. Το άτομο αρχίζει να αισθάνεται εξαντλημένο, τρέμουν τα χέρια και τα πόδια του και έχει την αίσθηση δυνατού πόνου στους μυς. Το αίσθημα του πόνου και της κούρασης είναι μια προειδοποίηση, μια άμυνα του οργανισμού, κατά της πλήρους εξάντλησης.

2. Στον αντίποδα της σωματικής κούρασης βρίσκεται η ψυχολογική κούραση του εργαζόμενου, της οποίας τα αίτια αναφέρονται σε ψυχολογικούς λόγους, όπως λ.χ. η χαλάρωση της ισχύος των αισθητηρίων οργάνων, η χαλάρωση – μείωση της αντιληπτικής ικανότητας, η αστάθεια των πνευματικών – νοητικών λειτουργιών κλπ.

3. Συγκινησιακή κούραση. Τα διάφορα συναισθήματα, συντελούν στη δημιουργία της κούρασης. Το συναίσθημα της αδυναμίας και καταπλήξεως μετά από μια αποτυχία, η ατολμία, ο φόβος και γενικά όλα τα αρνητικά αυτοσυναισθήματα εκδηλώνονται με μια μορφή σωματικής και ψυχικής κούρασης, η οποία καθιστά τον άνθρωπο ανίσχυρο για δράση. Η συγκινησιακή κούραση είναι αποτέλεσμα της εργασίας πολύ υψηλής ευθύνης, Περιέχει αγχώδεις καταστάσεις με

αποτέλεσμα να έχουμε ελάττωση της αντίληψης, της μνήμης, της προσοχής και της συνειρμικής ικανότητας και δυσάρεστες πνευματικές καταστάσεις.

2.3.2 Οι συνέπειες της κούρασης

Η σύγχρονη και συγκλονιστική ζωή του ανθρώπου, εμποδίζει το φυσικό του ρυθμό. Επιπλέον δεν σκέφτεται την κούραση, αλλά φοβάται την περιφρόνηση, φοβάται τη ντροπή και ορθώνει το ανάστημά του. Συνεχίζει, προσπαθεί υπέρμετρα. Αρχίζει να ψάχνει για όλα τα διεγερτικά που θα του επιτρέψουν να υπερνικήσει την κούραση. Κάνει προσπάθειες πάνω στις προσπάθειες. Επειδή ο άνθρωπος είναι κουρασμένος, η προσπάθεια είναι ολοφάνερα πιο οδυνηρή. Έτσι λοιπόν το άτομο καταλήγει γρήγορα στην εξάντληση - υπερκόπωση. Η υπερκόπωση δημιουργεί:

1. Την κατάθλιψη που έχει ως αποτέλεσμα την έλλειψη ενέργειας - αδυναμίας, η οποία εκφράζεται με την έλλειψη θέλησης, άρνηση της προσπάθειας και αυτό δημιουργεί την περιφρόνηση, δεν ενδιαφέρεται για τίποτα και τέλος φτάνει στο σημείο να μέμφεται τον εαυτό του και την αυτοτιμωρία του.

2. Την ταραχή, που έχει ως αποτέλεσμα την ψευτοενέργεια, υπερδραστηριότητα και επιθετικότητα προς τους συναδέλφους με αποτέλεσμα τη δημιουργία συγκρούσεων στο χώρο εργασίας.

Η κούραση είναι ένα μήνυμα κινδύνου για τον οργανισμό του ανθρώπου. Το μήνυμα αυτό υποχρεώνει τον άνθρωπο να αναστείλει μερικώς ή γενικώς τις δραστηριότητές του. Εάν η κούραση ξεπεράσει ορισμένα όρια, προχωρεί σε χρόνια υπερφόρτωση και εξάντληση του οργανισμού. Τα συμπτώματα της κούρασης, είναι οι σταθερές χαμηλές ικανότητες για εργασία, εσωτερικές βλάβες και πάνω από τα όρια χαλάρωσης του οργανισμού, διαταραχές του ύπνου, χαμηλή πνευματική ικανότητα, λόγω χαλάρωσης προπαγνός της μνήμης, της προσοχής και της θέλησης.

Τα συμπτώματα της κούρασης στον κλινικό χώρο, έχουν υποκειμενικό χαρακτήρα αίσθημα αδιαθεσίας που συνοδεύεται από παράπονα για πόνους, μυϊκοί πόνοι, καρδιακοί ερεθισμοί, αϋπνία, ανωμαλία της περιόδου στις γυναίκες, πτώση της αντιληπτικής ικανότητας και άλλα.

2.3.3. Η επίδραση της κούρασης στην εργασία

Η επίδραση της κούρασης στην εργασία μελετήθηκε βάσει ορισμένων κριτηρίων τα οποία είναι τα εξής⁶:

1. Η απόδοση: Ένα κριτήριο ενδεικτικό της κούρασης, είναι η απόδοση. Ο ρυθμός είναι γρήγορος κατά τις πρώτες ώρες της εργασίας, ενώ μετά αρχίζει να σημειώνεται μια πτώση, η οποία γίνεται σημαντική μέχρι το τέλος της βάρδιας. Πολλές φορές, κατά το τέλος της

6. Μ. Γ. ΛΙΑΝΤΑ: “ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ” σελ.68

σημαντική μέχρι το τέλος της βάρδιας. Πολλές φορές, κατά το τέλος της εργάσιμης μέρας, ο ρυθμός της εργασίας παρουσιάζει μια ένταση εξαιτίας της υπερέντασης και του εκνευρισμού τον οποίο επιφέρει η συσσωρευθείσα κούραση. Εκτός αυτού δεν είναι δυνατόν να αγνοηθεί και η επίδραση ορισμένων άλλων παραγόντων, όπως π.χ. τα υλικά κίνητρα, τα οποία συνοδεύουν την απόδοση.

2. Ποιότητα παραγωγής: Η παρακολούθηση της ποιότητας παραγωγής, είναι ένα άλλο κριτήριο της κούρασης. Το ποσοστό ελαττωματικής παραγωγής, ο αριθμός των σφαλμάτων που γίνονται κατά την εκτέλεση της εργασίας που απαιτεί ταυτόχρονα συγκέντρωση της προσοχής και αυτοματοποίηση των ενεργειών, αυξάνεται προοδευτικά, όσο προχωρεί η κούραση.

3. Η αύξηση του αριθμού ατυχημάτων: Η κούραση εξασθενίζει την ικανότητα συγκέντρωσης της προσοχής, διασπά το χρόνο αντίδρασης και μειώνει την ακρίβεια, την ταχύτητα και το συντονισμό κινήσεων του εργαζόμενου. Όλα αυτά είναι σοβαρή αιτία αύξησης των ατυχημάτων.

4. Η συχνότητα των απουσιών των εργαζομένων: Οι απουσίες δεν έχουν ως μόνη αιτία την κούραση. Αλλά αν δεν είναι πολλές σε ένα εργαζόμενο μπορούμε να θεωρήσουμε, ότι αυτός κάνει απουσίες επειδή έχει φθάσει κοντά στην ένδειξη υπερκόπωσης.

5. Ο ρυθμός μεταβολής της σύνθεσης του προσωπικού: Οι τακτικές αλλαγές της σύνθεσης του προσωπικού κουράζουν τους εργαζόμενους, με αποτέλεσμα να αρχίζουν να απουσιάζουν από την

εργασία τους και να μην είναι αποδοτικοί, οπότε η παραγωγή να παρουσιάζει μείωση ποσοτική και ποιοτική.

2.4. Η επαγγελματική εξουθένωση

Η επαγγελματική εξουθένωση είναι μια ψυχολογική διαδικασία συναφής αλλά όχι ταυτόσημη με το επαγγελματικό (εργασιακό) άγχος, αν και είναι στενά δεμένη με αυτό.

Η επαγγελματική εξουθένωση πρόκειται για σύνδρομο που αποτελείται από τρεις επιμέρους διαστάσεις: συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και μειωμένο αίσθημα προσωπικής επίτευξης κατά τον Α. Καντά .

Ειδικότερα, η συναισθηματική εξάντληση (emotional exhaustion) αναφέρεται στη μείωση των συναισθημάτων του ατόμου, με αποτέλεσμα να μην μπορεί πλέον να προσφέρει συναισθηματικά στους αποδέκτες των υπηρεσιών του. Ένα κοινό σύμπτωμα είναι να βλέπει το άτομο με δέος την προοπτική ότι την επόμενη μέρα θα πρέπει να πάει ξανά στη δουλειά του.

7. Α. ΚΑΝΤΑΣ: "ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ - ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ", σελ. 115 ΜΕΡΟΣ 1°

Η αποπροσωποποίηση αναφέρεται στην αρνητική, και πολλές φορές κυνική, αντιμετώπιση των αποδεκτών των υπηρεσιών του, οι οποίοι πολλές φορές αντιμετωπίζονται σαν αντικείμενα. Η μειωμένη προσωπική επίτευξη, αναφέρεται στην τάση του ατόμου, που πάσχει από το σύνδρομο, να κάνει αρνητική αξιολόγηση του εαυτού του, ιδίως όσον αφορά τη δουλειά του με τους αποδέκτες των υπηρεσιών του και σε ένα γενικότερο αίσθημα δυστυχίας και δυσαρέσκειας, όσον αφορά τα αποτελέσματα της εργασίας του.

Η επαγγελματική εξουθένωση αναφέρεται σε τρία διαφορετικά πράγματα που συνυπάρχουν σε ορισμένο βαθμό. Προηγείται η συναισθηματική εξάντληση, λόγω της φύσης της εργασίας, και ως μορφή αντιμετώπισης της ακολουθεί η αποπροσωποποίηση, η κυνική αντιμετώπιση των αποδεκτών των υπηρεσιών. Η συνειδητοποίηση όμως αυτού του κυνισμού που αναπτύσσεται (ως αμυντικός μηχανισμός) οδηγεί στο αίσθημα της αποτυχίας, εφόσον το άτομο συγκρίνει τις αρχικές του βλέψεις και φιλοδοξίες, όσον αφορά την άσκηση του επαγγέλματός του, με την τωρινή κατάσταση. Η επαγγελματική εξουθένωση θα μπορούσε να οριστεί ως μια μορφή επαγγελματικού άγχους, εφόσον η εμφάνισή της καθορίζεται από τις ιδιαίτερες απαιτήσεις της εργασίας.

2.4.1. Παράγοντες που επιδρούν στην ανάπτυξη της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Οι παρακάτω παράγοντες έχουν βρεθεί ότι συντείνουν στη δημιουργία αισθήματος επαγγελματικής εξουθένωσης:

α) Χαρακτηριστικά της εργασίας και του εργασιακού ρόλου. Σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη της επαγγελματικής εξουθένωσης παίζουν οι συχνές και μακροχρόνιες επαφές με πελάτες (αποδέκτες υπηρεσιών) που συχνά αντιμετωπίζουν χρόνια προβλήματα. Οι επαγγελματίες, που η φύση της δουλειάς του επιβάλλει κάτι τέτοιο έχουν επαφές με τα άτομα αυτά συχνά κάτω από συναισθηματικά φορτισμένες συνθήκες. Πέρα από αυτό, οι καταστάσεις αυτές πολλές φορές συνεπάγονται σύγκρουση ρόλων ή ασάφεια ρόλων.

β) Χαρακτηριστικά ατόμου.

Δεν έχει βρεθεί συστηματική σχέση της επαγγελματικής εξουθένωσης με το φύλο. Εκεί που εμφανίζεται κάποια συστηματική σχέση είναι όσον αφορά την ηλικία και την πείρα. Οι νεότεροι και λιγότεροι πεπειραμένοι εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα εξουθένωσης, από τους μεγαλύτερους εργαζόμενους, τους περισσότερο πεπειραμένους και αυτούς που έχουν κάνει μεγάλα βήματα στην σταδιοδρομία τους. Φαίνεται ότι η διάψευση των προσδοκιών στους νεότερους είναι το κύριο αίτιο. Με την πάροδο του χρόνου το άτομο προσαρμόζεται, τουλάχιστον όσον αφορά τη συναισθηματική εξάντληση και το αίσθημα της αποτυχίας. Όταν υπάρχει κοινωνική στήριξη, είτε

από το εργασιακό, είτε από το οικογενειακό και κοινωνικό περιβάλλον εμφανίζονται χαμηλότερα επίπεδα εξουθένωσης.

2.4.2 Επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης

Οι επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης αναφέρονται:

α) Στην ψυχική και σωματική υγεία. Τα άτομα με υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης παρουσιάζουν συχνά χαμηλότερο αυτοσυναίσθημα, κατάθλιψη, αϋπνίες, πονοκεφάλους, αίσθημα σωματικής κόπωσης, ευερεθιστότητα.

β) Στις διαπροσωπικές σχέσεις. Τα άτομα είναι πιθανόν να παρουσιάσουν επιδείνωση στις οικογενειακές και κοινωνικές σχέσεις τους ή στις σχέσεις τους με τους συναδέλφους τους στο χώρο εργασίας.

γ) Στην εργασιακή συμπεριφορά. Τα άτομα που παρουσιάζουν υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης είναι πιθανό να παρουσιάσουν μεγαλύτερο βαθμό δυσαρέσκειας προς την εργασία τους, μεγαλύτερο αριθμό απουσιών και μεγαλύτερη τάση για αλλαγή εργασίας ή επαγγέλματος. Επιπλέον υιοθετούνται από το άτομο ακραίες συμπεριφορές που έχουν σαν αποτέλεσμα τις συγκρούσεις στο χώρο εργασίας.

2.5. Η ανία και η πλήξη

Η έννοια της ανίας και της πλήξης των εργαζομένων, αποτελεί βασικό πρόβλημα για τη Διοίκηση Επιχειρήσεων, γιατί επιφέρει μείωση της αποδοτικότητας.

Η έννοια της ανίας είναι ψυχολογικά γνωστή στη βιομηχανία, στην οποία αποκαλύφθηκε, ότι αποτελεί και τον βασικότερο λόγο αποχώρησης και εγκατάλειψης της εργασίας από τους εργαζόμενους.

Η ανία και συνακόλουθα η πλήξη αντιμετωπίζονται στην πραγματική τους βάση, που είναι η αδικαιολόγητη αδυναμία ή μείωση στην παροχή εργασίας και οφείλονται:

1. Στη συνεχώς επαναλαμβανόμενη εργασία, που οδηγεί στη μονοτονία.
2. Στο βαθμό της προσοχής που απαιτείται για την εκτέλεση μιας εργασίας.
3. Στο επίπεδο των ικανοτήτων που απαιτείται για την εκτέλεση της εργασίας.
4. Στην ποικιλία των διαφόρων πράξεων.
5. Στο φυσικό περιβάλλον.
6. και τέλος, στο βαθμό με τον οποίο το άτομο ή ομάδα συμμετέχει στην εργασία.

Συχνά, η προσωπική και οικογενειακή ζωή και τα προβλήματά τους που οδηγούν στην έλλειψη ικανοποίησης συντείνουν στη

δημιουργία της ανίας. Επίσης ο βαθμός νοημοσύνης και το μορφωτικό επίπεδο του εργαζόμενου έχει σχέση με την ύπαρξη ανίας. Η ανία συντελεί στην πτώση του ηθικού του εργαζόμενου, με αποτέλεσμα τη μείωση της απόδοσης του εργαζόμενου, η οποία μπορεί να μεταφραστεί και να επεκταθεί σε όλη την επιχείρηση.

2.6. Αλλοτρίωση

Τα άτομα που ζουν στη βιομηχανική - τεχνολογική περίοδο υφίστανται την αλλοτρίωση που προκαλεί η εκβιομηχάνιση και η τεχνολογική εξέλιξη. Τέσσερα είναι τα κύρια είδη αλλοτρίωσης⁸:

1. Η έλλειψη ισχύος, που υποδηλώνει την αδυναμία από μέρους του εργαζόμενου να επηρεάσει την πολιτική του οργανισμού στον οποίο εργάζεται, τις προϋποθέσεις απασχόλησης, τον τρόπο και τις διαδικασίες εργασίας, τη χρησιμοποιούμενη μεθοδολογία, τις χορηγούμενες απολαβές, κ.λ.π.

2. Η έλλειψη σκοπού, που υποδηλώνει την αδυναμία του εργαζόμενου να εννοήσει τους σκοπούς της εργασίας στην οποία συμμετέχει ή τον τρόπο με τον οποίο η δική του συμβολή συντελεί στην τελική παραγωγή του οργανισμού.

8. Ε.Γ.ΔΗΜΗΤΡΟΠΟΥΛΟΣ: "ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑ"

3. Η απομόνωση, που υποδηλώνει την αδυναμία του εργαζόμενου να ανήκει σε κοινωνικές ομάδες του επαγγελματικού του περιβάλλοντος και να καθοδηγείται από την ομαδική συμπεριφορά.

4. Η αποξένωση, που υποδηλώνει την αποτυχία του ατόμου να θεωρήσει την εργασία του σαν κεντρικό παράγοντα στη ζωή του, σαν μέσο αυτοέκφρασης, και την αποτυχία του να δημιουργήσει στενούς δεσμούς με την εργασία του.

Η έλλειψη ισχύος αναφέρεται στην απουσία της αυτονομίας του εργαζόμενου, που οφείλεται στην εξειδίκευση, στην ύπαρξη εποπτείας και στην αδυναμία συμμετοχής στην διαδικασία λήψης αποφάσεων στον εργοδοτικό οργανισμό. Η έλλειψη σκοπού αναφέρεται κυρίως στη φύση της εκτελούμενης εργασίας και στη σχέση κάθε επιμέρους δραστηριότητας και τελικής παραγωγής τελικού προϊόντος. Η απομόνωση είναι ταυτόσημη με την έλλειψη ικανοποίησης με την ομάδα ή με τους συναδέλφους εργαζόμενους. Είναι δυνατόν κάποιοι εργαζόμενοι να είναι αλλοτριωμένοι κατά κάποιον από τους παραπάνω τρόπους, αλλά ταυτόχρονα να είναι ικανοποιημένοι από τις αποδοχές τους. Τέτοιοι εργαζόμενοι δεν έχουν φυσιολογικά δοκιμάσει την εσωτερική παρώθηση για εργασία και ανήκουν στην τελευταία κατηγορία αλλοτρίωσης.

2.7. Ο κίνδυνος της εργασίας

Η ζωή του ανθρώπου στη σημερινή εποχή κινδυνεύει συνεχώς. Στο χώρο της εργασίας ο άνθρωπος κινδυνεύει από τις μηχανές, τα δηλητηριώδη αέρια, το θόρυβο, το ηλεκτρικό ρεύμα, κ.α. Τα αίτια των κινδύνων στο χώρο της εργασίας είναι ως επί το πλείστον τρία:

α) Τεχνική ανεπάρκεια των μηχανών.

β) Κακή επιλογή του εργατικού δυναμικού, οπότε δεν έχουμε τον κατάλληλο άνθρωπο στην κατάλληλη θέση.

γ) Κακή οργάνωση του χώρου εργασίας με αποτέλεσμα να μην έχουν ληφθεί προληπτικά μέτρα προστασίας και ασφάλειας, για την ψυχοσωματική υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων. Οι κίνδυνοι που αναφέρθηκαν παραπάνω, έχουν σαν αποτέλεσμα τα εργατικά ατυχήματα μέσα στο χώρο της εργασίας και εκτός αυτού τις αρρώστιες, οι οποίες έχουν ως αιτία τη φύση τους επαγγέλματος, όπως π.χ. ασθένειες λόγω αερίων, σκόνης, θορύβου, χημικών ενώσεων, κ.λ.π. Η ασφάλεια του εργατικού δυναμικού είναι ένα πρόβλημα για κάθε χώρο εργασίας, που πρέπει να αντιμετωπίζεται υπεύθυνα και σοβαρά. Στο παρελθόν λόγω κακής προστατευτικής μέριμνας συνέβησαν πολλά και σοβαρά ατυχήματα όπως επίσης και σοβαρές ασθένειες λόγω ελλιπούς προστασίας του χώρου εργασίας και του περιβάλλοντος γενικότερα. Πολλές εργασίες ακόμα και σήμερα εκτελούνται με μεγάλο κίνδυνο για τον εργαζόμενο. Στις ΗΠΑ υπολογίζεται ότι γύρω στις 15.000 ζωές

χάνονται κάθε χρόνο λόγω εργατικών ατυχημάτων (Ross & Altmaier 1994).

Η ασφάλεια των εργαζομένων, πρέπει να είναι ανάλογη με την εργασιακή διαδικασία και τις συνθήκες εργασίας. Οι δυσμενείς επιδράσεις, οι οποίες είναι αίτια των εργατικών ατυχημάτων και των οργανικών και ψυχικών ασθενειών, είναι οι εξής:

- α) Μηχανική επίδραση π.χ. κοψίματα, σπασίματα και διάφορες άλλες σωματικές τραυματικές καταστάσεις.
- β) Βλάβες από χημικές επιδράσεις π.χ. εγκαύματα, δηλητηριάσεις, λιποθυμίες, αλλεργίες.
- γ) Προσβολή από ηλεκτρικό ρεύμα (ηλεκτροπληξία).
- δ) Επίδραση μεγάλης πίεσεως αέρος.
- ε) Επίδραση της σκόνης.
- στ) Επίδραση υπερβολικού θορύβου π.χ. βλάβη στην ακοή.
- ζ) Επίδραση στην όραση λόγω ανεπαρκούς φωτισμού.
- η) Επίδραση των δονήσεων π.χ. νευρώσεις και ζαλάδες.
- θ) Επίδραση της λάμψεως εξαιτίας υπερβολικού ηλεκτρικού φωτός.
- ι) Επίδραση της υψηλής θερμοκρασίας π.χ. αφυδάτωση, αναπνευστικά, καρδιακά και κυκλοφορικά προβλήματα.

Επαγγελματικές ασθένειες είναι εκείνες οι οποίες προέρχονται από την επίδραση χρόνιων και μεγάλης προπαντός διάρκειας επιρροών της

φύσεως της εργασίας. Π.χ. η ασθένεια των μεταλλωρύχων είναι η χαλίκωση των πνευμόνων, λόγω υπερβολικής σκόνης, που αναπνέουν στις στοές. Όλες οι βαριές και ανθυγιεινές εργασίες προκαλούν διάφορες επαγγελματικές ασθένειες, όταν δεν λαμβάνονται τα ανάλογα και κατάλληλα προστατευτικά μέτρα για την προστασία της υγείας του ανθρώπου και του περιβάλλοντος.

Η ψυχολογική άποψη του εργατικού ατυχήματος είναι ότι: Τα ατυχήματα προκαλούνται από ακατάλληλη συμπεριφορά του εργαζόμενου, λόγω της ψυχικής του κατάστασης στην οποία βρίσκεται τη στιγμή του ατυχήματος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΤΡΟΠΟΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΩΝ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΠΙΔΡΑΣΕΩΝ

3.1 Αντιμετώπιση του άγχους.

Όπως είδαμε, το άγχος μπορεί να έχει σοβαρές επιπτώσεις τόσο για το άτομο, όσο και για τον εργασιακό χώρο. Από την πλευρά της οργάνωσης πρέπει να ληφθούν όλα εκείνα τα μέτρα που θα προλαμβάνουν κατά το δυνατό τις αγχογόνες καταστάσεις, με τον καλύτερο σχεδιασμό της εργασίας, αλλά και της δομής της ίδιας οργάνωσης. Επειδή όμως το άγχος είναι σε μεγάλο βαθμό υποκειμενική διαδικασία, μεγαλύτερη έμφαση πρέπει να δοθεί στις διαδικασίες πρόληψης και αντιμετώπισης του άγχους από πλευράς ατόμου.

Γενικά θεωρείται ότι η κοινωνική στήριξη παίζει το μεγαλύτερο ρόλο στην αντιμετώπιση του άγχους. Η κοινωνική στήριξη παίζει αναχαιπιστικό ρόλο και μπορεί να προέρχεται από το οικογενειακό ή το άμεσο κοινωνικό περιβάλλον του ατόμου. Εδώ φαίνεται ο σημαντικός ρόλος των κοινωνικών σχέσεων στο χώρο εργασίας. Από εκεί και πέρα το άτομο μπορεί να προσφεύγει σε διάφορες τεχνικές χαλάρωσης ή γνωστικής αντιμετώπισης των αγχογόνων καταστάσεων.

Η αντιμετώπιση του άγχους μπορεί να αναχθεί σε

οργανωσιακό πρόβλημα, με αντίστοιχες επεμβάσεις τόσο στο επίπεδο του κάθε συγκεκριμένου έργου, όσο και στο επίπεδο της οργάνωσης.¹

- Ακριβείς περιγραφές του έργου, για να αποφεύγεται η ασάφεια και η σύγκρουση ρόλων.
- Προγράμματα οριζόντιας μετακίνησης των εργαζομένων, ώστε αυτοί να μπορούν να εργαστούν σε περιοχές που βρίσκονται στο πλαίσιο των δυνατοτήτων τους.
- Επανασχεδιασμό του εργασιακού χώρου βάσει εργονομικών αρχών, για τη μείωση της κόπωσης και των μυοσκελετικών προβλημάτων.
- Σχηματισμό κοινών επιτροπών εργαζομένων και διοίκησης, με στόχο την επίλυση παρόμοιων προβλημάτων.
- Ειδική εκπαίδευση και κατάρτιση για τα άτομα που η εργασία τους αλλάζει μορφή ή ξεπερνιέται από τις εξελίξεις, ούτως ώστε να μην αναγκάζονται να αποχωρήσουν από το χώρο εργασίας.
- Δημιουργία ειδικών χώρων μέριμνας των παιδιών των εργαζομένων, για την απάλυνση σχετικών προβλημάτων.
- Αναθεώρηση των μεθόδων και δεικτών αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων, ιδίως στις περιπτώσεις που αυτοί οδηγούν σε ασφυκτικούς ρυθμούς.

Επιπλέον μπορούμε να αντιμετωπίσουμε ή να μειώσουμε το άγχος με:

1. Α. ΚΑΝΤΑΣ: "ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ - ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ" σελ 114

ΜΕΡΟΣ 1ο

- Προσωρινή διακοπή ή αλλαγή της εργασιακής δραστηριότητας.
- Αναγνώριση του αναπόφευκτου, σχετικά με τον άνθρωπο, λάθους, ώστε να μην βασανίζεται από υπερβολική αίσθηση ενοχής και ευθύνης.
- Επιστράτευση του χιούμορ για την απομυθοποίηση των προβλημάτων, που αφορούν τις αμοιβές, το κύρος και άλλα παρόμοια. Η αυτοειρωνία και το γέλιο απαλλάσσουν από την ένταση και τον εκνευρισμό και εξουδετερώνουν την επιθετικότητα.
- Χορήγηση ολιγοήμερων διακοπών ώστε το άτομο να μπορέσει να χαλαρώσει και να ανανεώσει τις δυνάμεις του. Η πιστοποίηση της απάβλυνσης των ψυχικών προβλημάτων των εργαζομένων μέσω των διακοπών αποτελεί σήμερα μια πραγματικότητα.

Εκτός από τις διακοπές, ο εργαζόμενος χρειάζεται μια ανάπαυλα μεταξύ της μιας εργασιακής ασχολίας και της επόμενης χρόνο για να πάρει ανάσα, να φρεσκάρει το μυαλό του, να χαλαρώσει ονειροπολώντας, προτού ξανασκύψει το κεφάλι πάλι στη δουλειά. Αυτές οι περιστασιακές ανάσες έχουν ανυπολόγιστη αξία για την αντίσταση του στο άγχος. Χωρίς αυτές νιώθει κυνηγημένος και παγιδευμένος, χωρίς στιγμή για να ασχοληθεί με τον εαυτό του.

3.2 Αντιμέτωπιση της κούρασης

Η κούραση αν δεν μπορεί να αποφευχθεί είναι δυνατό να περιοριστεί. Πολύ σημαντικά συμβάλλει στην κούραση η επιλογή του

κατάλληλου από σωματική και διανοητική κατάσταση ατόμου και η τοποθέτησή του στην κατάλληλη θέση, στην οποία θα έχουν προσεχθεί οι κινήσεις, οι συνθήκες εργασίας, το ωράριο, τα διαλείμματα και η οργάνωση του ελεύθερου δημιουργικά χρόνου.

Για την αντιμετώπιση της κούρασης πρέπει να λαμβάνονται τα εξής μέτρα:

1) Αύξηση της ενέργειας του εργαζομένου με καλή και κατάλληλη τροφή, όπως και σωστή ιατρική και ψυχολογική περίθαλψη. Επίσης για την ανάκτηση των δυνάμεων, θα πρέπει να χρησιμοποιήσουμε και τα εξής φυσιολογικά μέσα: ανάπαυση, ύπνο, ανάπτυξη ενδιαφερόντων.²

2) Η ενέργεια του εργαζομένου να χρησιμοποιείται ορθολογιστικά και οργανωμένα. Επισημάναμε πιο πάνω ότι ενδείκνυνται διαλείμματα μέσα στο ωράριο εργασίας και ακόμη ότι πρέπει να εξασφαλίζονται οι φυσικοί όροι εργασίας, η αποφυγή του θορύβου, η ρύθμιση της θερμοκρασίας, της υγρασίας, του ψύχους και του φωτισμού.

3) Δημιουργία σοβαρών κινήτρων είναι ένα βασικό πρόβλημα για την επιχείρηση. Για να βελτιώσουμε το κίνητρο, πρέπει να βελτιώσουμε την ικανοποίηση των περισσότερων αυξημένων αναγκών. Γι αυτό

Πρέπει:

α) Να ικανοποιήσουμε τις κατώτερες ανάγκες. Οι ανάγκες να ικανοποιούνται σύμφωνα με τη θέση και την ιεραρχία. Οι κατώτερες ανάγκες βιολογικά είναι περισσότερο αναγκαίες και ψυχολογικά περισσότερο επείγουσες, πρέπει να ικανοποιηθούν πριν από τις υψηλότερες ανάγκες. Είναι αυτονόητο ότι οι ανάγκες διατροφής και ασφάλειας, έρχονται πρώτες σε ικανοποίηση.

β) Να εξασφαλιστεί η συνεχής ικανοποίηση των αναγκών. Οι άνθρωποι δεν εργάζονται μόνο για το σήμερα αλλά και για το μέλλον.

γ) Να εξασφαλιστεί η ικανοποίηση των υψηλότερων αναγκών.

δ) Να εκσυγχρονίζεται ο μηχανολογικός εξοπλισμός.

3.2.1. Ξεκούραση μετά την εργασία

Η συνεχής εργασία κουράζει το άτομο και μειώνει την απόδοσή του. Η διακοπή της διευκολύνει την ανάπαυση και την ανανέωση του δυναμικού του ατόμου.

Ο άνθρωπος ξεκουράζεται με δύο τρόπους:

α) Με το να σταματήσει τη δράση του και να αποσυνδεθεί από την εργασία και τις στεναχώριες. Η πιο σημαντική και συνηθισμένη μορφή αυτού του τρόπου ξεκούρασης είναι ο ύπνος. Η ολοκληρωτική απελευθέρωση από την εργασία και τα προβλήματα, αποτελεί την αδρανή μορφή ξεκούρασης.

β) Με την ενεργητική ξεκούραση. Στην περίπτωση αυτή η αποτελεσματική ανάπαυση δεν επέρχεται κατά κανόνα από την ολοκληρωτική αδράνεια, αλλά από την αλλαγή της ενέργειας, που επιλέγουμε με βάση την προηγούμενη εργασία που εκτελούσε.

Μια ορισμένη δραστηριότητα κουράζει εν μέρει το άτομο. Μπορούμε να εξασφαλίσουμε την ανάπαυση των οργάνων και λειτουργιών που κουράστηκαν, με την εκτέλεση μια άλλης εργασίας η οποία επιβαρύνει άλλα όργανα και λειτουργίες του οργανισμού του ανθρώπου. Αυτή είναι και η αρχή της ενεργητικής ξεκούρασης. Βασική μορφή της είναι η γυμναστική. Αυτή η μορφή της ξεκούρασης συνίσταται κυρίως στους εργαζόμενους, που η καθημερινή τους εργασία απαιτεί λίγες κινήσεις. Η γυμναστική όπου υπάρχει στατική επιβάρυνση καλυτερεύει γενικά τη λειτουργία του νευρικού συστήματος.

3.3. Το ξεπέραςμα της μονοτονίας

Η ποικιλία σε ότι κάνουμε είναι κι αυτή μία μορφή ελευθερίας. Το ανθρώπινο μυαλό έχει ανάγκη από το ερέθισμα νέων εμπειριών για να διατηρήσει τη συγκρότηση και τη δημιουργικότητα του. Οι βασικότερες θέσεις για το ξεπέραςμα της μονοτονίας σύμφωνα με τον Μιχαήλ Γ. Λιάντα είναι οι εξής:

3. ΜΙΧΑΗΛ Γ. ΛΙΑΝΤΑ: "ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ" σελ.77

- 1) Η σταθεροποίηση του ρυθμού εργασίας και τη δημιουργία αυτοματοποιημένων κινήσεων.
- 2) Η μουσική κατά τη διάρκεια της εργασίας, η οποία θα είναι σχεδιασμένη ανάλογα με τον ρυθμό εργασίας και όχι με μουσική που μεταδίδουν τα μέσα μαζικής ενημέρωσης.
- 3) Η αλλαγή αν είναι δυνατό, στο περιεχόμενο της εργασίας.
- 4) Η σωστή οργάνωση του συστήματος εργασίας και η εξασφάλιση χρόνου ανάπαυλας κατά την διάρκεια της βάρδιας.
- 5) Η σωστή επιλογή προσωπικού. Όταν πρόκειται να επιλέξουμε άτομα για μια μονότονη εργασία, πρέπει να προσέξουμε τα άτομα αυτά να μην επηρεάζονται από την μονοτονία.
- 6) Ένα μέσο ή κίνητρο που βοηθά να ξεπεραστούν τα δυσμενή αποτελέσματα της μονοτονίας είναι το αποτέλεσμα ή ο τελικός σκοπός του έργου ή της εργασίας.
- 7) Η οικονομική υποκίνηση (αμοιβή).
- 8) Το σπουδαιότερο πάντως αντίδοτο στη μονότονη εργασία είναι η μείωση του χρόνου εργασίας και η επωφελής χρησιμοποίηση του ελεύθερου χρόνου προς μια άλλη δημιουργική απασχόληση.

3.4. Χαλάρωση

Όλες αυτές οι ψυχοσωματικές εντάσεις, απόρροια των ψυχολογικών επιδράσεων που βασανίζουν τους ανθρώπους αντιμετωπίζονται με μια σειρά τεχνικές και μεθόδους. Μια βασική μέθοδος αντιμετώπισης είναι η χαλάρωση. Η χαλάρωση επιτρέπει στο άτομο να ελέγξει συνειδητά το σώμα του, να εντοπίσει όλα εκείνα τα σημεία στα οποία συγκεντρώνεται η ένταση και ταυτόχρονα να κάνει μια σειρά γνωστικές εκτιμήσεις ώστε να ελέγξει τις σκέψεις και τα συναισθήματά του.

Με τη χαλάρωση ελαττώνεται η ένταση, το άγχος κ.λ.π., και αυτό είναι ένας σημαντικός παράγοντας, γιατί μέσω του μυϊκού συστήματος του σώματος μπορεί να βοηθήσει το άτομο ψυχικά. Η σωματική και οργανική κατάσταση επιδρά στις συγκινήσεις και στις σκέψεις του και αντίστροφα, δηλαδή οι συγκινήσεις και οι σκέψεις του επιδρούν στη σωματική και οργανική κατάστασή του. Έτσι, μέσω της σωματικής χαλάρωσης επιτυγχάνεται και η ψυχική χαλάρωση.

Η δημιουργική χαλάρωση έχει τη δυνατότητα να αυξήσει την ενέργεια του ανθρώπου, ώστε να αντέχει στους στρεσογόνους παράγοντες, ώστε με αυτόν τον τρόπο να βελτιώνει τη δημιουργικότητα και την αποτελεσματικότητά του, αλλά να έχει και αρμονική σχέση με το περιβάλλον του και την κοινωνία γενικότερα. Μέσα από την χαλάρωση το άτομο ανακαλύπτει τις κρυμμένες σωματικές νοητικές και ψυχικές του δυνάμεις, αλλά και το χαμένο παράδεισο του εαυτού του. Η αξιοποίηση

αυτών των δυνάμεων οδηγεί τον άνθρωπο στο αίσθημα της πληρότητας, της πεποίθησης και αυτοπεποίθησης, της αρμονίας με τον εαυτό του και το περιβάλλον.

3.5. Δημοκρατική μέθοδος

Η δημοκρατική μέθοδος επιτυγχάνει ένα καλό ψυχολογικό πλησίασμα του ανθρώπου, γιατί αυτή ανταποκρίνεται στις ψυχολογικές ανάγκες του. Η δημοκρατική μέθοδος, διευκολύνει στην ανάπτυξη σχέσεων με τους συνανθρώπους και ικανοποιεί την ανάγκη της συμμετοχής. Η συμμετοχή είναι μια κοινωνική εμπειρία, που του δίνει το συναίσθημα, ότι ανήκει κάπου, ότι τον έχουν ανάγκη κάποιιοι, ότι προσφέρει.

Όταν υπάρχει αυτό το πνεύμα και το συναίσθημα, αναπτύσσονται αμοιβαία ενδιαφέροντα και συμφέροντα, οι αποστάσεις μεταξύ των ανθρώπων μικραίνουν, όπως επίσης και οι αντιδράσεις μεταξύ τους ελαχιστοποιούνται κι αυτές και όλοι προσπαθούν και ενδιαφέρονται για το κοινό συμφέρον. Όλα αυτά αναπτύσσουν μέσα τους ένα αίσθημα ασφάλειας και ικανοποίησης. Οι φόβοι μας και οι εχθρότητες εξαφανίζονται.

Η μέθοδος αυτή επιδρά σαν θεραπευτική - ψυχαναλυτική αγωγή, που προσφέρει υγεία και μόνο υγεία. Μέσα από αυτήν την υγεία προάγονται οι δημιουργικές ικανότητες του ανθρώπου. Ενώνονται και

χρησιμοποιούνται οι γνώσεις και οι εμπειρίες όλων των μελών της ομάδας και αναγνωρίζονται όλων τα δικαιώματα. Η αναγνώριση και η σπουδαιότητα του ενός και του άλλου, αναπτύσσει το ομαδικό πνεύμα και τη συνεργατικότητα. Αυτή η συνεργατικότητα βάζει κοινούς σκοπούς, κάνει τα άτομα να αλληλοβοηθούνται, έτσι περιορίζονται οι αντιζηλίες και η ομάδα γίνεται πιο παραγωγική.

3.6 0 έπαινος και η ενθάρρυνση

Με τον έπαινο ο εργαζόμενος βεβαιώνεται ότι αξίζει. Του αρέσει να του λένε ότι είναι καλός, λογικός, ικανός στη δουλειά του. Οι εκτιμήσεις αυτές ενισχύουν το αίσθημα που έχει για την αξία του. Με τον έπαινο η απόδοση αυξάνει. Βοηθάει στην εναρμόνιση των ανθρωπίνων σχέσεων μέσα στην επιχείρηση και δημιουργεί μια άμεση ικανοποίηση και αυξάνει τη διάθεση του εργαζομένου. Τα άτομα που υποφέρουν από συναισθήματα κατωτερότητας έχουν περισσότερη ανάγκη από επαίνους, για να υπερνικήσουν την τάση που έχουν για κατάθλιψη και να αποκτήσουν αυτοπεποίθηση.

Η ενθάρρυνση του προσωπικού για πρωτοβουλία κεντρίζει το ενδιαφέρον τους για τη δουλειά τους, με αποτέλεσμα να έχουμε αύξηση της απόδοσής τους. Όταν ο εργαζόμενος είναι ελεύθερος να αναπτύξει πρωτοβουλία, τότε αισθάνεται πιο υπεύθυνος και αναγκάζεται να κάνει παρατηρήσεις και προτάσεις. Σε περιπτώσεις που οι εργαζόμενοι κάνουν επιτυχημένες παρατηρήσεις και προτάσεις, πρέπει να δέχονται

ειδικές αμοιβές για μεγαλύτερη παρακίνηση της σκέψης και της παρατήρησης σε θέματα της δουλειάς τους. Οι προτάσεις των εργαζομένων, πρέπει να ενθαρρύνονται και για το ότι είναι ένα μέσον που υποκινεί τη χαρά της δημιουργίας, μέσω της εργασίας. Με αυτόν τον τρόπο ο εργαζόμενος αισθάνεται ότι είναι απαραίτητο εξάρτημα μέσα στην επιχείρηση και έτσι αισθάνεται, ότι πρέπει να δείξει μεγαλύτερο ενδιαφέρον και δράση.

Επίσης οι παρατηρήσεις και οι προτάσεις αναγκάζουν τον εργαζόμενο να ξεφεύγει από τη μονοτονία της εργασίας του και να στρέφει την προσοχή του σε νέες καταστάσεις, αποφεύγοντας έτσι την ρουτίνα της εργασίας.

Οι παρατηρήσεις και οι προτάσεις είναι μέσα, που εκτός από τα οικονομικά οφέλη, προσφέρουν πολλά στη διατήρηση της ψυχικής ισορροπίας κυρίως του εργαζόμενου ατόμου.

3.7. Κοινωνική πολιτική της επιχειρήσεως

Συμφέρον της επιχειρήσεως, είναι να καλύπτει όσο το δυνατόν μεγαλύτερο αριθμό αναγκών των εργαζομένων. Έτσι δένει ψυχικά πιο στενά τον εργαζόμενο και διευκολύνεται η συνεργασία μεταξύ εργοδότη και εργαζομένων. Ο ψυχικός δεσμός μεταξύ εργαζομένων και επιχειρήσεως αποδίδει περισσότερο από μια απλή αύξηση αποδοχών. Ο εργαζόμενος, όταν αισθάνεται ότι δεν είναι απλός φύλακας μιας

μηχανής αλλά ότι είναι κάτι το ξεχωριστό, ότι τον υπολογίζουν και νοιάζονται γι αυτόν, τότε ο εργαζόμενος δένεται με τα συμφέροντα της επιχείρησης και αυξάνεται το ενδιαφέρον του γι' αυτήν.

Η κοινωνική πολιτική της επιχείρησης μπορεί να καλύψει πολλές ανάγκες των εργαζομένων όπως π.χ.:

1) Παροχή δανείων: Η παροχή δανείων για επείγουσες ανάγκες, είναι ένα μέσον που δημιουργεί μια σύνδεση μεταξύ εργαζομένων και επιχειρήσεως. Τα δάνεια όμως, δεν πρέπει να δίνονται χωρίς πραγματική ανάγκη, γιατί σιγά επιβαρύνεται ο λογαριασμός του εργαζόμενου και γίνεται ασήκωτος, με αποτέλεσμα να προκληθεί ψυχολογική αντίδραση κατά το χρόνο της επιστροφής. Για να παρέχει ωφέλεια ένα δάνειο πρέπει:

- Να ελέγχεται και να εκτιμάται η πραγματική ανάγκη.
- Να χορηγούνται ποσά, που να μπορούν να επιστραφούν.
- Ο χρόνος επιστροφής να είναι τέτοιος, ώστε να μη δημιουργεί σοβαρές ανωμαλίες στη ζωή του εργαζόμενου και της οικογένειάς του.

2) Πώληση των ειδών της επιχείρησης στους εργαζόμενους σε τιμές κόστους και με δόσεις.

4. ΝΙΚΟΛΑΟΥ ΣΜΟΚΟΒΙΤΗ, Λ. "ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ" σελ. 120

- 3) Διάθεση μεταφορικών μέσων, όταν η επιχείρηση βρίσκεται μακριά από την περιοχή τους και είναι δύσκολη η μετάβασή τους. Με αυτόν τον τρόπο αποφεύγεται το χάσιμο χρόνου, η κούραση, η ταλαιπωρία και η αγανάκτηση ώστε ο εργαζόμενος να πηγαίνει ήρεμος στην εργασία του.
- 4) Οργάνωση συσσιτίου, με μειωμένη συμμετοχή των εργαζομένων στις δαπάνες.
- 5) Η Οργάνωση θερινών διακοπών για τους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους.
- 6) Η εκπαίδευση και ειδίκευση του προσωπικού με την οργάνωση μαθημάτων ξένων γλωσσών, σεμινάρια, παροχή εκπαιδευτικών αδειών.
- 7) Η δυνατότητα στους εργαζόμενους να αθλούνται. Η άθληση προσφέρει αρκετά αποτελέσματα, γιατί με αυτόν τον τρόπο, ένα μέρος της ενεργητικότητας προπαντός των ανήσυχων τύπων, θα διοχετευτεί στις αθλητικές δραστηριότητες.
- 8) Η λήψη μέτρων για την ψυχαγωγία του προσωπικού, με το να ιδρύσει λέσχες, εκδρομές, γιορτές, χορωδία, κ.λ.π.
- 9) Η φροντίδα να στέλνονται ευχετήριες ή συγχαρητήριες επιστολές.
- 10) Παροχή επικουρικής ασφάλισης και ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης για τους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους.
- 11) Ένα από τα βασικότερα θέματα της κοινωνικής πολιτικής της επιχείρησης είναι η στάση της έναντι της υγείας και της ασφάλειας του

προσωπικού. Γι' αυτό, η οργάνωση ενός ιατρείου είναι απαραίτητη για την παροχή πρώτων βοηθειών σε περίπτωση ατυχημάτων καθώς και σεμινάρια για την ενημέρωση για τα ασφαλιστικά μέτρα και τη χρήση των προστατευτικών προσωπικών του οργάνων. Η αποτελεσματικότερη πρόληψη των εργατικών ατυχημάτων και η γενικότερη λύση αυτού του προβλήματος, είναι η σωστή κατασκευή και εγκατάσταση των μηχανών, για να αποκλείεται ή να περιορίζεται έτσι η δυνατότητα λάθους από τον εργαζόμενο.

3.8. Μελέτη της προσωπικότητας του εισερχόμενου ατόμου στην εργασία

Το πρόβλημα των συγκρούσεων και των διαπροσωπικών σχέσεων λύνεται κατά το ήμισυ, εάν στον εργαζόμενο αναθέσουμε καθήκοντα τα οποία θα ανταποκρίνονται ή θα είναι ανάλογα με τις ικανότητές του και τις επαγγελματικές του γνώσεις. Απαιτείται λοιπόν μελέτη των ικανοτήτων και των γνώσεων του εργαζόμενου. Το άλλο μισό πρόβλημα λύνεται όταν βρεθούν στον ίδιο χώρο εργασίας άτομα, τα οποία θα μπορούν να επικοινωνούν και να συνεργάζονται αρμονικά με αμοιβαία κατανόηση.

Στο χώρο της εργασίας αρχίζουν τα προβλήματα, όταν οι εργαζόμενοι δεν μπορούν να συνεργάζονται και να συνεννοούνται μεταξύ τους. Γι' αυτό, για την αρμονική συμβίωση των εργαζομένων

απαιτείται η μελέτη της προσωπικότητας του ατόμου το οποίο θα ενταχθεί στην εργασία. Η επίδραση που ασκείται μεταξύ των ατόμων μέσα στο χώρο της εργασίας μπορεί να συνοδεύεται από ευχάριστα ή δυσάρεστα συναισθήματα, π.χ. ένας αυταρχικός προϊστάμενος μπορεί να παραλύει τους δειλούς υφισταμένους του. Ένας χαρούμενος προϊστάμενος γεμάτος ζωντάνια, ενεργητικός και δραστήριος, ασκεί μια ευεργετική επίδραση στους υφισταμένους του και ελευθερώνει την ενεργητικότητά τους.

Πρέπει να γίνει κατανοητό, ότι στην επιχείρηση ή την υπηρεσία, καθώς και οπουδήποτε μέσα στην κοινωνία, έχουμε να κάνουμε με τους συνανθρώπους μας και με όλες τις ιδιορρυθμίες της προσωπικότητάς τους. Οι άνθρωποι δε δραστηριοποιούν μόνο με τη σκέψη του κέρδους. Οι άνθρωποι ως κοινωνικά όντα, επηρεάζονται στις ενέργειες τους από το αίσθημα της υπερηφάνειας και της δημιουργίας, την επιθυμία για αναγνώριση και στοργή και από άλλα μη οικονομικά κίνητρα. Επιπλέον έχουν συνείδηση και αίσθημα δικαιοσύνης, και δεν αλλάζουν όταν βάλουν τις μπλούζες της υπηρεσίας τους ή τις εργατικές φόρμες τους. Έτσι η ανθρώπινη φύση έχει ορισμένα χαρακτηριστικά τα οποία δεν είναι δυνατόν να αγνοήσουν οι ανθρώπινες σχέσεις.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Σήμερα με την ανάπτυξη της τεχνολογίας η ψυχολογία της εργασίας ασχολείται με ποικίλα θέματα όπως εξακρίβωση και εφαρμογή της Νομοτέλειας της ανθρώπινης συμπεριφοράς κατά τη διεξαγωγή της εργασίας και μελέτη της ψυχολογικής πλευράς των θεωρητικών φαινομένων, η ανάπτυξη των οποίων δεν ήταν δυνατό να αναφερθούν στη συγκεκριμένη εργασία.

Η εργασία αυτή επικεντρώθηκε περισσότερο στις ψυχολογικές και φυσικές συνθήκες που επικρατούν στο χώρο της εργασίας και τις συνέπειες που έχουν τόσο για το άτομο όσο και για την επιχείρηση.

Το άτομο αντιμετωπίζει αρκετά προβλήματα στον εργασιακό του χώρο που προέρχονται είτε από το πως είναι εργονομικά διαμορφωμένος ο χώρος της εργασίας και το φυσικό περιβάλλον (κτιριακή συγκρότηση, φωτισμός, θόρυβος, θερμοκρασία, υγρασία, κ.λ.π.), είτε από το πως διοικείται (το κλίμα και η δομή της οργάνωσης που επικρατούν σε κάθε χώρο εργασίας μπορούν να επηρεάσουν αρνητικά ή θετικά τον εργαζόμενο), είτε από τις σχέσεις του στην εργασία (Οι σχέσεις με προϊστάμενους ή με συναδέλφους πρέπει να είναι καλές ώστε να υπάρχει επικοινωνία που θα βοηθήσει στην καλύτερη διεξαγωγή του έργου του).

Η κακή λειτουργία όλων των παραπάνω παραγόντων προκαλεί μια σειρά αρνητικών επιδράσεων τόσο στον εργαζόμενο όσο και στην

επιχείρηση. Οι κύριες αρνητικές επιδράσεις όσο αφορά τον εργαζόμενο είναι το άγχος, η κούραση, η αλλοτρίωση, η μονοτονία ενώ για την επιχείρηση η πτώση της παραγωγικότητας που συντελεί στη μείωση του κέρδους της.

Σήμερα, η βιομηχανία, η επιχείρηση και κάθε χώρος εργασίας έχει πλήρη συνείδηση της σημασίας της καλής ψυχοσωματικής κατάστασης των εργαζομένων. Αναγνωρίζεται πως η ψυχοσωματική κατάσταση των εργαζομένων επηρεάζει την παραγωγή. Εργατικές ταραχές, απουσίες, ατυχήματα όλα αυτά μεταφράζονται σε χρήμα. Σκοπός της επιχείρησης είναι η αύξηση της παραγωγικότητας και της ποιότητας της παραγωγής. Για να το πετύχει αυτό πρέπει να αυξήσει την απόδοση των εργαζομένων.

Αναφέραμε στα προηγούμενα κεφάλαια, ότι η καλή απόδοση της εργασίας εξαρτάται από την προσαρμογή του στην εργασία, η οποία επιτυγχάνεται με την κατάρτιση και τη δημιουργία κατάλληλων κινήτρων εργασίας (μισθός, προαγωγές, κ.λ.π.). Όσο αξιόπιστη και έγκυρη αν θεωρηθεί η επιλογή ενός ατόμου, είναι δυνατόν τελικά να μην αποδώσει το αναμενόμενο αποτέλεσμα αν οι συνθήκες εργασίας του δεν είναι καλές και το κλίμα εργασίας γενικά δεν είναι ευνοϊκό.

Γι' αυτό δεν αρκεί μόνο να προσαρμόσουμε το άτομο στην εργασία αλλά και την εργασία στον άνθρωπο. Πρέπει λοιπόν, η θέση εργασίας να διαμορφωθεί και να οργανωθεί έτσι, ώστε να είναι κατάλληλη να υποδεχτεί τον εργαζόμενο. Όταν λέμε κατάλληλη

εννοούμε το σύνολο του περιβάλλοντος του τόπου εργασίας, από τις συνθήκες (φωτισμός, θόρυβος, κ.λ.π.) μέχρι το κατάλληλο εργαλείο και το ευνοϊκό ψυχολογικό κλίμα που δημιουργεί τις ομαλές ανθρώπινες σχέσεις.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΓΙΑΝΝΟΥΛΕΑΣ, Π. ΜΙΧΑΛΗΣ. (1998). ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ. ΑΘΗΝΑ: ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ.

ΔΗΜΗΤΡΟΠΟΥΛΟΣ, Γ. ΕΥΣΤΑΘΙΟΣ. (1998). ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ. ΑΘΗΝΑ: ΓΡΗΓΟΡΗΣ.

ΚΑΝΤΑΣ, ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΗ. (1993). ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ – ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΜΕΡΟΣ 1^ο ΑΘΗΝΑ: ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ.

ΚΑΝΤΑΣ, ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΗΣ. (1993). ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ – ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΜΕΡΟΣ 2^ο ΑΘΗΝΑ: ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ.

ΚΑΝΤΑΣ, ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΗΣ. (1995). ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ – ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΜΕΡΟΣ 3^ο ΑΘΗΝΑ: ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ.

ΛΙΑΝΤΑΣ Γ. ΜΙΧΑΗΛ. (2000). ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ: ΖΗΤΗ.

ΛΥΤΡΑΣ Ν. ΠΕΡΙΚΛΗΣ. (1992). ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΑΘΗΝΑ: INTERBOOKS.

ΝΙΚΟΛΑΟΥ – ΣΜΟΚΟΒΙΤΗ Λ. (1990). ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ
ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΠΕΙΡΑΙΑΣ: Α. ΣΤΑΜΟΥΛΗΣ.

ΠΙΠΕΡΟΠΟΥΛΟΣ ΓΙΩΡΓΟΣ. (1995). ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ
ΑΘΗΝΑ: ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ.

FONTANA DAVID. (1995). ΑΓΧΟΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ. ΑΘΗΝΑ:
ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ.