

Δελτίο τεχνικών στοιχείων με θέμα το άγχος στην εργασία

Περίληψη της εκθέσεως του Οργανισμού



Εισαγωγή

Υπάρχει αυξημένη αναγνώριση του γενονότος ότι το άγχος στην εργασία έχει αρνητικές επιπτώσεις στην υγεία των εργαζομένων καθώς και στις επιχειρήσεις. Κατά συνέπεια ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός ανέλαβε τη σύνταξη εκθέσεως για την αξιολόγηση της κατάστασης. Η έκθεση εξετάζει τη φύση του άγχους, τις αιτίες πρόκλησής του, το βαθμό εμφάνισής του καθώς και τον τρόπο διαχείρισης του άγχους. Η έκθεση επικεντρώνει την προσοχή της στο χώρο εργασίας και εξετάζει τις συνέπειες τόσο για τους εργαζομένους όσο και για την οργάνωση, συμπεριλαμβάνοντας

ένα παράδειγμα διαχείρισης του άγχους σε επίπεδο επιχειρήσης. Η έκθεση προτείνει μια πρακτική προσέγγιση αντιμετώπισης του άγχους στην εργασία και υπογραμμίζει σειρά τομέων που απαιτείται να ερευνηθούν, για την αύξηση της δυνατότητας αντιμετώπισης του άγχους.

Έκταση και σοβαρότητα του προβλήματος

Έχει αποδειχθεί ότι εκατομμύρια ευρωπαίοι εργαζόμενοι σε κάθε μορφή απασχόλησης νιώθουν άγχος το οποίο οφείλεται στην εργασία. Παραδείγματος χάρη, στην έρευνα για τις συνθήκες εργασίας που

πραγματοποίησε το Ευρωπαϊκό Συνθηκών Ίδρυμα για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας το 1996 στην Ευρωπαϊκή Ένωση, το 28% των εργαζομένων παραπονείται για προβλήματα υγείας που οφείλονται σε άγχος [το δεύτερο σε συχνότητα πρόβλημα ύστερα από την οσφυαλγία (30%)]. Το ποσοστό αυτό αντιστοιχεί σε 41 εκατομμύρια ευρωπαίους εργαζομένους κάθε χρόνο οι οποίοι νιώθουν άγχος που συνδέεται με την εργασία. Αυτό σημαίνει ότι εκατομμύρια εργάσιμες ημέρες χάνονται (περίπου 600 εκατομμύρια εργάσιμες μέρες το χρόνο χάνονται σε όλη την Ευρώπη λόγω ασθενειών κάθε μορφής που οφείλονται στην εργασία). Το πρόβλημα αυτό συνιστά σημαντικό λόγο ανησυχίας και πρόκληση, όχι μόνο εξαιτίας των επιπτώσεων του στην υγεία των εργαζομένων αλλά και λόγω του κόστους ή των οικονομικών συνεπειών του για τις επιχειρήσεις, καθώς και του κοινωνικού κόστους για τα ευρωπαϊκά κράτη.

Πίνακας 1: Ορισμός του άγχους που οφείλεται στην εργασία

Υπάρχει εντεινόμενη συναίνεση ως προς τον τρόπο ορισμού του άγχους που οφείλεται στην εργασία, το οποίο περιγράφεται ως «οι αλληλεπιδράσεις» μεταξύ των εργαζομένων και του χώρου εργασίας (των εκθέσεων σε κινδύνους στο χώρο εργασίας). Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό, το άγχος μπορεί να οφείλεται στις αιτίες που προέρχονται από το περιβάλλον εργασίας και υπερβαίνουν την ικανότητα των εργαζομένων να τις αντιμετωπίσουν (ή να τις ελέγξουν). Ο ορισμός του άγχους κατά τον τρόπο αυτό εστιάζεται στις αιτίες που σχετίζονται με την εργασία και στα μέτρα ελέγχου που απαιτούνται.

Πίνακας 2: Χαρακτηριστικά της εργασίας που προκαλούν άγχος

Κατηγορία	Συνθήκες υπό τις οποίες εκδηλώνεται ο κίνδυνος
Περιβάλλον εργασίας	
Επιχειρηματική νοοτροπία και λειτουργία	Λιγοστοί δίαιυλοι επικοινωνίας, μικρή υποστήριξη για την επίλυση των προβλημάτων και για την προσωπική εξέλιξη, έλλειψη καθορισμού των στόχων της επιχειρησης
Ο ρόλος στην οργάνωση	Ασάφεια ρόλου και σύγκρουση ρόλων, υπευθυνότητα για άτομα
Προσπικές σταδιοδρομίας	Επαγγελματική στασιμότητα και αβεβαιότητα, ταχεία ή αργή εξέλιξη, χαμηλές αποδοχές, επαγγελματική ανασφάλεια, χαμηλή κοινωνική αξία της εργασίας
Ελευθερία λήψης αποφάσεων/έλεγχος	Χαμηλή συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, έλλειψη ελέγχου της εργασίας (ο έλεγχος, ίδιως με τη μορφή της συμμετοχής, αποτελεί επίσης το πλαίσιο και ευρύτερο οργανωτικό ζήτημα)
Διαπροσωπικές σχέσεις στην εργασία	Κοινωνική ή φυσική απομόνωση, κακές σχέσεις με τους προϊσταμένους, διαπροσωπικές συγκρούσεις, έλλειψη κοινωνικής υποστήριξης
Διασύνδεση οικίας-εργασίας	Συγκρούσμενες αιτίες της εργασίας και της οικογενειακής ζωής, χαμηλή υποστήριξη στο σπίτι, προβλήματα διπλής σταδιοδρομίας
Μορφή εργασίας	
Εργασιακό περιβάλλον και εξοπλισμός	Προβλήματα που σχετίζονται με τη αξιοπιστία, την διαθεσιμότητα, την καταλληλότητα και τη συντήρηση ή επισκευή του εξοπλισμού και των εγκαταστάσεων.
Ανάθεση καθηκόντων	Έλλειψη ποικιλίας ή σύντομοι κύκλοι εργασίας, ατελής εργασία δίχως νόημα, απασχόληση σε θέση κατώτερη των προσόντων του ατόμου, υψηλός βαθμός ασάφειας
Φόρτος εργασίας/χώρος εργασίας	Φόρτος ή έλλειψη εργασίας, έλλειψη ελέγχου όσον αφορά το ρυθμό εργασίας, μεγάλη πίεση χρόνου
Ωράριο εργασίας	Εργασία κατά βάρδιες, ανελαστικά ωράρια εργασίας, απρόβλεπτα, πολύωρα ωράρια ή ώρες που δεν ευνοούν την κοινωνική ζωή

Επιπλέον, οι σημερινές ταχύτατες και πρωτοφανείς μεταβολές που συντελούνται στον κόσμο της εργασίας και της οργάνωσης της εργασίας οξύνουν το πρόβλημα του άγχους — βλέπε τον πίνακα 3. Η βίωση της ίδιας της αλλαγής, ιδιαίτερα από άτομα που στερούνται ελέγχου ή συμμετοχής και αισθάνονται αβεβαιότητα, δύναται να οδηγήσει σε άγχος.



Αιτίες του άγχους που οφείλεται στην εργασία

Το πρόβλημα του άγχους οφείλεται σε γενικές γραμμές στο σχεδιασμό και στη διαχείριση της οργάνωσης της εργασίας. Στον πίνακα 1 παρουσιάζεται μια μέθοδος οριοθέτησης του άγχους σε σχέση με το εργασιακό περιβάλλον, σύμφωνα με την οποία το άγχος παρουσιάζεται όταν οι απαιτήσεις που οφείλονται σε παράγοντες εργασίας ξεπερνούν την ικανότητα αντιμετώπισης (ή ελέγχου) της κατάστασης. Στην τρέχουσα βιβλιογραφία υπάρχει γενική συνάντηση ως προς τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους στην εργασία οι οποίοι συνιστούν και/ή θεωρούνται παράγοντες άγχους. Σύνοψη των προαναφερομένων αποτελεσμάτων δίνεται στον πίνακα 2, ο οποίος περιλαμβάνει δέκα χαρακτηριστικά εργασίας, περιβάλλοντα εργασίας και οργανωτικά στοιχεία που θεωρούνται επικίνδυνα. Επίσης στον πίνακα 2 αναφέρονται οι συνθήκες υπό τις οποίες καθένα προκαλεί άγχος ή αποδεικνύεται επιβλαβές για την υγεία.

Δυνατότητες πρόληψης και διαχείρισης

Η έκθεση υπογραμμίζει την ανάγκη μετατροπής των υφιστάμενων γνώσεων στον τομέα της έρευνας σε πρακτικές λύσεις στο πρόβλημα του άγχους που οφείλεται στην εργασία. Προκειμένου να επιτευχθεί αυτό, η έκθεση προτείνει τη χρήση του κύκλου ελέγχου/διαχείρισης του κινδύνου ως πλαισίου για την επίλυση των προβλημάτων. Ο κύκλος ελέγχου είναι η συστηματική διαδικασία προσδιορισμού, ανάλυσης και διαχείρισης των κινδύνων και προστασίας των εργαζομένων. Η προσέγγιση αυτή για την επίλυση των προβλημάτων έχει αναγνωριστεί ως στρατηγική αντιμετώπισης των φυσικών κινδύνων στην εργασία και προβλέπεται από την παρούσα νομοθεσία της ΕΕ, ενώ αποτελεί αποτελεσματική στρατηγική αξιολόγησης των ψυχοκοινωνικών κινδύνων στην εργασία.

Τα αποδεικτικά στοιχεία όσον αφορά τις παρεμβάσεις διαχείρισης του άγχους που κάνουν χρήση της προαναφερθείσας προσέγγισης είναι περιορισμένα αλλά ενθαρρυντικά. Η επιτυχία αυτή οφείλεται στο ότι η διαδικασία παρουσιάζει πλεονεκτήματα τόσο για τους εργαζομένους όσο και για την επιχείρηση. Οστόσο, πολλά άιμμα—λιγότερο επιτυχημένες—παρεμβάσεις διαχείρισης του άγχους δεν υιοθέτησαν τη σφαιρική προσέγγιση αυτού του τύπου στο επίπεδο της επιχείρησης, αλλά είτε απευθύνθηκαν σε μεμονωμένα άτομα είτε προσπάθησαν να εφαρμόσουν μια «προκατασκευασμένη» λύση χωρίς να διαγνώσουν ορθά το πρόβλημα. Τα αποδεικτικά στοιχεία όσον αφορά την αξία της παροχής συμβουλών είναι ανεπαρκή. Η παροχή συμβουλών έχει ως στόχο την αρωγή των εργαζομένων που ήδη πάσχουν και κατά συνέπεια αντιμετωπίζει το πρόβλημα εκ των υστέρων, ενώ αφορά αποκλειστικά το άτομο.

Προτεραιότητες έρευνας

Η μελλοντική έρευνα θα επικεντρώσει το ενδιαφέρον της στον τομέα της διαχείρισης του άγχους και στην αξιολόγησή του και όχι στη βασική φύση του άγχους. Οι προστάθειες θα πραγματοποιηθούν στον τομέα των παρεμβάσεων διαχείρισης του άγχους στο επίπεδο της επιχείρησης. Και αυτό γιατί συχνά υιοθετήθηκε πολύ περιορισμένος ορισμός της διαχείρισης του άγχους, ενώ η προσοχή εστιάζονταν «στο ενδιαφέρον για ή στη θεραπεία» του ατόμου. Επίσης απαιτείται ορθότερη και συστηματικότερη αξιολόγηση των παρεμβάσεων. Έχει εξάλλου καταδειχτεί ότι η ανάγκη να λάβουν οι διαθέσιμες πληροφορίες πρακτική μορφή, για να χρησιμοποιηθούν στον έλεγχο, ο οποίος αποτελεί αναπόταστο τμήμα της προσέγγισης που βασίζεται στη διαδικασία του κύκλου ελέγχου/διαχείρισης κινδύνου.

Υπάρχει σαφής ανάγκη αξιολόγησης και παρακολούθησης του προγραμματισμού και της διαχείρισης της εργασίας από πολλές οπτικές γωνίες — τις περισσότερες φορές αναφερόμαστε συλλογικά στο μεταβαλλόμενο περιβάλλον της εργασίας (βλέπε πίνακα 3). Οι νέες μορφές εργασίας δύνανται να ενέχουν πρόσθετους, μη προβλέψιμους κινδύνους για τους εργαζομένους και τις επιχειρήσεις.

Όσον αφορά το άτομο, τεκμηριώνεται ικανοποιητικά η ανάγκη για περαιτέρω πληροφόρηση σχετικά με την ικανότητα αντιμετώπισης.

Πίνακας 3: Το μεταβαλλόμενο περιβάλλον της απασχόλησης

- διαρκώς αυξανόμενος αριθμός ηλικιωμένων εργαζομένων
- τηλεργασία και αυξημένη χρήση της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ)
- αναδιοργάνωση, χρήση εξωτερικών υπηρεσιών, υπεργολαβία και παγκοσμιοποίηση σε συνδυασμό με τη μεταβολή των μορφών απασχόλησης
- απαίτηση επίδειξης ευελιξίας από τους εργαζομένους τόσο ως προς τον αριθμό όσο και όσον αφορά τις αρμοδιότητες ή τα προσόντα
- αυξανόμενο ποσοστό του πληθυσμού που εργάζεται στον κλάδο των υπηρεσιών
- ανεξάρτητη εργασία και εργασία σε ομάδα

Ο δεύτερος τομέας έρευνας που προσδιορίστηκε είναι η ανάγκη εξέτασης του άγχους στο πλαίσιο άλλων αλληλοσυνδέομενων προβλημάτων, όπως οι κοινωνικές ανισότητες, οι κοινωνικές διαφορές, η ηλικία, το φύλο, η μειονεξία και η εθνικότητα. Η έρευνα αυτή είναι απαραίτητη για την ολοκληρωμένη διαχείριση του άγχους στην εργασία.

Κύρια πορίσματα

Παρά τα όρια της σύγχρονης έρευνας σχετικά με τη διαχείριση του άγχους που οφείλεται στην εργασία, καλά τεκμηριωμένες επιστημονικές πηγές υποστηρίζουν τα ακόλουθα:

- Το άγχος αντιμετωπίζεται όπως άλλα προβλήματα υγείας και ασφάλειας, με την προσαρμογή του κύκλου ελέγχου που εφαρμόζεται για την αξιολόγηση και τη διαχείριση των φυσικών κινδύνων στις περιπτώσεις διαχείρισης του άγχους στην εργασία.
- Πρακτικά παραδείγματα της προαναφερθείσας προσέγγισης στον τομέα της διαχείρισης του άγχους βρίσκουμε σε πολλά κράτη της ΕΕ.
- Η μελλοντική έρευνα θα πρέπει να εστιάσει τις προσπάθειές της στις παρεμβάσεις διαχείρισης του άγχους στο επίπεδο της επιχείρησης.

Πού θα βρείτε την έκθεση

Το πλήρες κείμενο διατίθεται στην αγγλική γλώσσα στο δικτυακό τόπο του Οργανισμού (<http://agency.osha.eu.int/publications/reports/stress/>) απ' όπου μπορεί να ανακτηθεί δωρεάν. Η έκθεση σε έντυπη μορφή —«Research on Work-related Stress», European Agency for Safety and Health at Work, 2000, Cox, T., Griffiths, A., Rial-Gonzalez, E., ISBN 92-828-9255-7— διατίθεται κατόπιν παραγγελίας από την Υπηρεσία Επισήμων Εκδόσεων των ΕΚ στο Λουξεμβούργο (<http://eur-op.eu.int/>), ή από εμπορικούς αντιπροσώπους της Υπηρεσίας. Η τιμή στο Λουξεμβούργο είναι 11 ευρώ (χωρίς ΦΠΑ).

Το δελτίο τεχνικών στοιχείων διατίθεται σε όλες τις γλώσσες της ΕΕ στη διεύθυνση <http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets/>

Σχετικά με την έκθεση

Ο Ευρωπαϊκό Οργανισμός δημοσίευσε έκθεση με πληροφορίες της κατάστασης της έρευνας και με θέμα το άγχος που οφείλεται στην εργασία. Η έκθεση παρουσιάζει συνοπτικά τις πλέον πρόσφατες επιστημονικές γνώσεις για ευρύ φάσμα θεμάτων που περιλαμβάνουν τον ορισμό και τη μέτρηση του άγχους, τις στρατηγικές αντιμετώπισης και τη διαχείριση κινδύνων. Η έκθεση εκπονήθηκε για τον Οργανισμό από τον καθηγητή Tom Cox CBE, την Dr. Amanda Griffiths και τον Eusebio Rial-Gonzalez του Institute of Work, Health and Organisations (I-WHO), του πανεπιστημίου του Nottingham, Ηνωμένο Βασίλειο.