



Άγχος που οφείλεται στην εργασία

Εισαγωγή

Στην Ευρωπαϊκή Ένωση, το άγχος που οφείλεται στην εργασία είναι το δεύτερο σε συχνότητα πρόβλημα υγείας που σχετίζεται με την εργασία, μετά την οσφυαλγία, και επηρεάζει το 28% των εργαζομένων στην ΕΕ¹. Το άγχος που οφείλεται στην εργασία μπορεί να προκληθεί από *ψυχοκοινωνικούς* κινδύνους, όπως ο σχεδιασμός, η οργάνωση και η διαχείριση της εργασίας, π.χ. υψηλές απαιτήσεις της εργασίας και χαμηλός βαθμός ελέγχου της εργασίας, και από παράγοντες όπως η ψυχολογική κακομεταχείριση και η βία στο χώρο εργασίας. Το άγχος που οφείλεται στην εργασία μπορεί να προκληθεί επίσης από *φυσικούς* κινδύνους, όπως ο θόρυβος και η θερμοκρασία. Η πρόληψη του άγχους που οφείλεται στην εργασία είναι ένας από τους στόχους της ανακοίνωσης της Επιτροπής² για τη νέα στρατηγική υγείας και ασφάλειας στην εργασία.

Ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία (OSHA) έχει εκδώσει σειρά δελτίων τεχνικών στοιχείων σχετικά με την αντιμετώπιση του άγχους που οφείλεται στην εργασία και ορισμένων από τους κύριους παράγοντες που το προκαλούν. Το παρόν δελτίο τεχνικών στοιχείων περιγράφει μία προσέγγιση εκτίμησης κινδύνων και πρόληψης που μπορεί να εφαρμοστεί στο άγχος που οφείλεται στην εργασία και τα αίτιά του. Στοιχείει σε αυτούς που επιθυμούν να αντιμετωπίσουν το άγχος που οφείλεται στην εργασία στο χώρο εργασίας. Στις πρόσθετες πληροφορίες στο τέλος του παρόντος δελτίου περιλαμβάνονται τα μέσα παροχής συνδρομής από τον Οργανισμό, συμπεριλαμβανομένων και άλλων δελτίων τεχνικών στοιχείων.

Τι είναι το άγχος που οφείλεται στην εργασία;

Το άγχος που οφείλεται στην εργασία παρουσιάζεται όταν οι απαιτήσεις που οφείλονται σε παράγοντες εργασίας ξεπερνούν την ικανότητα αντιμετώπισης (ή ελέγχου) της κατάστασης³.

Το άγχος δεν είναι ασθένεια, αλλά, εάν είναι έντονο και διαρκές, μπορεί να προκαλέσει πνευματικά και σωματικά προβλήματα υγείας. Η άσκηση πίεσης μπορεί να βελτιώσει τις επιδόσεις και να δημιουργήσει αίσθημα ικανοποίησης όταν επιτυγχάνονται δύσκολοι στόχοι. Αντίθετα, όταν είναι υπερβολικές, οι απαιτήσεις και η πίεση μπορούν να προκαλέσουν άγχος. Η συνέπεια αυτή είναι επιζήμια τόσο για τους εργαζόμενους όσο και για τις επιχειρήσεις που τους απασχολούν.

Οι περιπτώσεις που περιγράφονται συνοπτικά στη συνέχεια διαφέρουν σε πολλά σημεία, αλλά όλες ανεξαιρέτως δείχνουν πώς η άσκηση πίεσης μπορεί να προκαλέσει άγχος.

Η Α απασχολείται σε αλυσίδα συναρμολόγησης σε εργασία αμειβόμενη κατά μονάδα παραγόμενου προϊόντος. Δεν μπορεί να επηρεάσει το ρυθμό της αλυσίδας ούτε τη μονοτονία και τον εξαιρετικά επαναληπτικό χαρακτήρα των κινήσεων που εκτελεί.

Ο Β είναι νοσοκόμος και εργάζεται σε νοσηλευτικό ίδρυμα. Προήχθη πρόσφατα και τα νέα του καθήκοντα περιλαμβάνουν ορισμένες εργασίες στην κοινότητα. Πρέπει να εργάζεται μόνος και να επισκέπτεται ευάλωτα άτομα στο σπίτι τους.

Ο Γ εργάζεται ως βοηθός διοίκησης σε γραφείο. Ζει μόνος και έχει 2 μικρά παιδιά. Κάποιες ημέρες πρέπει να φύγει από τη δουλειά του το αργότερο στις 17:00 για να προλαβαίνει να παίρνει τα παιδιά του από το σχολείο. Ωστόσο, ο φόρτος εργασίας του αυξάνει και ο προϊστάμενός του επιμένει να τελειώνει κάποιες εργασίες πριν φύγει από το γραφείο.

Η Δ είναι σχεδιάστρια συστημάτων και εργάζεται σε πολυεθνική εταιρία πληροφορικής. Αμείβεται καλά, τα καθήκοντά της είναι ενδιαφέροντα και έχει τη δυνατότητα να οργανώνει την εργασία της με τον τρόπο που της αρέσει. Ωστόσο, το τμήμα πωλήσεων της εταιρίας υπέγραψε συμφωνία έγκαιρης παράδοσης ενός νέου πολύπλοκου λογισμικού συστήματος? το οποίο πρέπει να σχεδιαστεί από εκείνη και από την ολιγομελή ομάδα εργασίας που την πλαισιώνει.

Πόσο σημαντικό πρόβλημα είναι το άγχος που οφείλεται στην εργασία και ποιοι απειλούνται από αυτό;

Στο άγχος που οφείλεται στην εργασία αποδίδεται περισσότερο από το ένα τέταρτο των απουσιών από την εργασία, διάρκειας τουλάχιστον 2 εβδομάδων, για λόγους υγείας που σχετίζονται με την εργασία⁴. Σύμφωνα με στοιχεία του 1999, το

άγχος που οφείλεται στην εργασία στοιχίζει στα κράτη μέλη τουλάχιστον 20 δισεκατομμύρια ευρώ ετησίως⁵. Το άγχος που οφείλεται στην εργασία μπορεί να προκαλέσει καταστάσεις όπως κατάθλιψη, στρες, νευρική κόπωση, κούραση και καρδιακές παθήσεις. Προκαλεί επίσης σημαντικές διαταραχές στην παραγωγικότητα, τη δημιουργικότητα και την ανταγωνιστικότητα.

Όποιοσδήποτε, σε οποιοδήποτε τομέα, σε οποιαδήποτε επιχείρηση, ανεξαρτήτως μεγέθους, μπορεί να επηρεαστεί από το άγχος.

Νομοθεσία

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θέσπισε μέτρα για να διασφαλίσει την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων. Η οδηγία του Συμβουλίου του 1989 (89/391) περιλαμβάνει τις βασικές διατάξεις για την υγεία και την ασφάλεια στο χώρο εργασίας και αναθέτει στον εργοδότη την ευθύνη να διασφαλίζει ότι οι υπάλληλοί του δεν βλέπουν από την εργασία καθώς και από τις συνέπειες του άγχους που οφείλεται στην εργασία. Όλα τα κράτη μέλη εφάρμοσαν την οδηγία μέσω της νομοθεσίας τους, ορισμένα δε ανέπτυξαν οδηγίες για την πρόληψη του άγχους που οφείλεται στην εργασία. Σύμφωνα με την προσέγγιση της οδηγίας, για την εξάλειψη ή τη μείωση του άγχους που οφείλεται στην εργασία, οι εργοδότες οφείλουν:

- να στοχεύουν στην πρόληψη του άγχους που οφείλεται στην εργασία
- να εκτιμούν τους κινδύνους του άγχους που οφείλεται στην εργασία, αναζητώντας τους παράγοντες άσκησης πίεσης στην εργασία που είναι δυνατό να προκαλέσουν υψηλά και διαρκή επίπεδα άγχους και διαπιστώνοντας ποιοι είναι δυνατό να θιγούν από αυτούς
- να λαμβάνουν τα απαραίτητα μέτρα για την πρόληψη της βλάβης.

Εκτίμηση κινδύνων και πρόληψη του άγχους που οφείλεται στην εργασία

Το άγχος που οφείλεται στην εργασία μπορεί να προβλεφθεί, τα δε μέτρα για τη μείωσή του μπορεί να αποδειχθούν οικονομικά αποδοτικά. Η εκτίμηση των κινδύνων του άγχους που οφείλεται στην εργασία στηρίζεται στις ίδιες βασικές αρχές και διαδικασίες που ισχύουν επίσης για τους άλλους κινδύνους στο χώρο εργασίας. Καθοριστικός παράγοντας επιτυχίας της διαδικασίας είναι η συμμετοχή σε αυτήν των εργαζομένων και των αντιπροσώπων τους, οι οποίοι πρέπει να ερωτηθούν σχετικά με τους παράγοντες που τους προκαλούν άγχος, τις ομάδες που θιγούνται από αυτό και τα μέτρα που πρέπει να ληφθούν για τη βελτίωση της κατάστασης.

Τα στάδια εκτίμησης των κινδύνων είναι συνοπτικά τα εξής:

- προσδιορισμός των κινδύνων;
- καθορισμός των προσώπων που είναι δυνατό να θιγούν και του τρόπου με τον οποίο θιγόνται;
- αξιολόγηση του κινδύνου μέσω:
 - προσδιορισμού των μέτρων που πρέπει να ληφθούν;
 - εξακρίβωσης της επάρκειας της ανωτέρω δράσης, και;
 - σε αντίθετη περίπτωση, λήψης πρόσθετων μέτρων;
- καταγραφή των πορισμάτων;
- αναθεώρηση της εκτίμησης σε τακτά χρονικά διαστήματα και έλεγχος του αντικτύπου των ληφθέντων μέτρων.

Στη συνέχεια παρέχονται πρόσθετες οδηγίες σχετικά με καθένα από τα στάδια της εκτίμησης των κινδύνων και κατόπιν διατυπώνονται υποδείξεις για πιθανή δράση:

1. Εντοπισμός του ενδεχόμενου προβλήματος

Οι παράγοντες κινδύνου που πρέπει να διερευνηθούν είναι οι εξής:

- *φιλοσοφία* ή «κλίμα» που επικρατεί στην επιχείρηση και τρόπος προσέγγισης από την επιχείρηση του άγχους που οφείλεται στην εργασία;
- *απαιτήσεις* όπως φόρτος εργασίας και έκθεση σε φυσικούς κινδύνους;
- *έλεγχος*: σε ποιο βαθμό οι εργαζόμενοι μπορούν να διαμορφώσουν τον τρόπο εκτέλεσης της εργασίας τους;
- *διαπροσωπικές σχέσεις* συμπεριλαμβανομένων ζητημάτων όπως η ψυχολογική κακομεταχείριση και η παρενόχληση;
- *αλλαγή*: με ποιον τρόπο γίνεται η διαχείριση και η γνωστοποίηση οργανωτικών αλλαγών;
- *ρόλος*: κατά πόσο οι εργαζόμενοι κατανοούν το ρόλο τους στην επιχείρηση και κατά πόσο αποφεύγονται οι συγκρούσεις που σχετίζονται με το ρόλο τους;
- *υποστήριξη* από συναδέλφους και ανωτέρους;

¹ Τρίτη ευρωπαϊκή έρευνα σχετικά με τις συνθήκες εργασίας 2000. Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για την Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας 2000. Λουξεμβούργο, 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>

² Ανακοίνωση της Επιτροπής - Προσαρμογή στις αλλαγές της εργασίας και της κοινωνίας: μια νέα κοινοτική στρατηγική υγείας και ασφάλειας 2002-2006. Ευρωπαϊκή Επιτροπή. 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

³ Research on work-related stress. Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία, 2000. Λουξεμβούργο, 2000

⁴ Τρίτη ευρωπαϊκή έρευνα σχετικά με τις συνθήκες εργασίας 2000

⁵ Guidance on work-related stress - spice of life of kiss of death? Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Λουξεμβούργο, 1999



- κατάρτιση ώστε να αποκτήσουν οι εργαζόμενοι τις απαραίτητες δεξιότητες για την εκτέλεση των καθηκόντων τους;
- προσωπικοί παράγοντες? μέριμνα για τις ατομικές διαφορές.

2. Καθορισμός των προσώπων που θίγονται και του τρόπου με τον οποίο θίγονται

Ο καθένας είναι ευάλωτος ανάλογα με την πίεση που νιώθει να ασκείται επάνω του σε κάθε δεδομένη στιγμή. Οι παράγοντες που προσδιορίζονται ανωτέρω συμβάλλουν στον προσδιορισμό των προσώπων που απειλούνται από το άγχος που οφείλεται στην εργασία.

Ενδείξεις σύμφωνα με τις οποίες το άγχος που οφείλεται στην εργασία είναι δυνατό να αποτελεί πρόβλημα σε μία επιχείρηση

Επιχείρηση

Συμμετοχή

- Απουσίες, συχνή εναλλαγή προσωπικού, κακή τήρηση ωραρίων, προβλήματα πειθαρχίας, ψυχολογική κακομεταχείριση, επιθετική επικοινωνία, απομόνωση

Επιδόσεις

- Μείωση της παραγωγής ή της ποιότητας του προϊόντος ή της υπηρεσίας, ατυχήματα, κακή λήψη αποφάσεων, σφάλματα

Δαπάνες

- Αύξηση των δαπανών για αποζημιώσεις ή αύξηση των δαπανών ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, παραπομπές σε ιατρικές υπηρεσίες

Εργαζόμενοι

Συμπεριφορά

- Υπερβολική κατανάλωση προϊόντων καπνού, οινοπνευματωδών, χρήση ναρκωτικών ουσιών, βία, ψυχολογική κακομεταχείριση ή παρενόχληση

Ψυχολογικά προβλήματα

- Προβλήματα ύπνου, διαταραχές που σχετίζονται με το στρες, κατάθλιψη, αδυναμία συγκέντρωσης, εκνευρισμός, προβλήματα στις οικογενειακές σχέσεις, εξάντληση

Υγεία

- Οσφυαλγία, καρδιακά προβλήματα, έλκος στομάχου, υπέρταση, καταβεβλημένο ανοσοποιητικό σύστημα

3. Αξιολόγηση του κινδύνου

Για καθένα από τους παράγοντες που αναφέρονται στο στάδιο 1, πρέπει να εξεταστούν τα εξής ερωτήματα:

- Τι μέτρα λαμβάνονται ήδη;
- Επαρκούν τα μέτρα αυτά; και
- Τι πρόσθετα μέτρα πρέπει να ληφθούν.

Για καθένα από τους παράγοντες κινδύνου που αναφέρονται στο στάδιο 1, ακολουθούν ορισμένες σκέψεις σχετικά με τα στοιχεία που πρέπει να διερευνηθούν και τα μέτρα που πρέπει να ληφθούν:

Φιλοσοφία

Υπάρχει καλή ανοιχτή επικοινωνία, υποστήριξη και αμοιβαίος σεβασμός; Λαμβάνονται υπόψη οι απόψεις των εργαζομένων και των αντιπροσώπων τους;

- ✓ Εάν όχι, πρέπει να βελτιωθεί η επικοινωνία, ιδίως όσον αφορά το προσωπικό που εργάζεται απομονωμένα.

Απαιτήσεις

Ποιος είναι ο φόρτος εργασίας του προσωπικού (υπερβολικός, ανεπαρκής), ποιες είναι οι ικανότητες και οι δυνατότητες άσκησης των καθηκόντων του; Τι ισχύει όσον αφορά το φυσικό (θόρυβος, δονήσεις, εξαερισμός, φωτισμός κλπ.) και το ψυχοκοινωνικό (βία, ψυχολογική κακομεταχείριση κλπ.) περιβάλλον;

- ✓ Πρέπει να διατεθούν επαρκείς πόροι, εφόσον υπάρχουν τέτοιου είδους προβλήματα, π.χ. πρέπει να αναθεωρηθεί η ιεράρχηση των καθηκόντων.
- ✓ Η κατάρτιση θα παράσχει στο προσωπικό τις απαραίτητες ικανότητες για την εκτέλεση των καθηκόντων του.

Έλεγχος

Λαμβάνεται επαρκώς υπόψη η γνώμη των εργαζομένων όσον αφορά τον τρόπο εκτέλεσης της εργασίας τους;

- ✓ Το προσωπικό πρέπει να έχει τη δυνατότητα να προγραμματίζει την εργασία του και να λαμβάνει αποφάσεις σχετικά με το πώς θα εκτελείται η εργασία και πώς θα επιλύονται τα προβλήματα. Οι εργασίες πρέπει να

αναβαθμιστούν ώστε το προσωπικό να χρησιμοποιεί τις δεξιότητές του επαφελώς. Καθοριστικής σημασίας είναι το υποστηρικτικό περιβάλλον.

Διαπροσωπικές σχέσεις

Ποιες είναι οι σχέσεις μεταξύ συναδέλφων και μεταξύ συναδέλφων και προϊσταμένων; Ποιες είναι οι σχέσεις μεταξύ προϊσταμένων και διευθυντών; Υπάρχουν ενδείξεις ψυχολογικής κακομεταχείρισης ή παρενόχλησης;

- ✓ Πρέπει να υπάρχουν διαδικασίες, όπως πειθαρχικές διαδικασίες και διαδικασίες υποβολής παραπόνων, για την αντιμετώπιση απαράδεκτων συμπεριφορών. Πρέπει να αναπτυχθεί ένα κλίμα στο οποίο θα υπάρχει αμοιβαία εμπιστοσύνη μεταξύ των εργαζομένων και αναγνώριση της συνεισφοράς του καθενός.

Αλλαγές

Ανησυχούν οι εργαζόμενοι σχετικά με το καθεστώς της απασχόλησής τους; Τους προβληματίζουν οι αλλαγές στο χώρο εργασίας και οι τυχόν συνέπειές τους για τους ίδιους και για τους συναδέλφους τους; Η σαφής επικοινωνία πριν από, κατά τη διάρκεια και μετά τις αλλαγές συμβάλλει στην αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων.

- ✓ Οι εργαζόμενοι συμμετέχουν περισσότερο όταν έχουν τη δυνατότητα να διαμορφώνουν τις αλλαγές.

Ρόλος

Υπάρχει σύγκρουση ρόλων (συγκρουόμενες απαιτήσεις) ή ασάφεια ρόλου (έλλειψη σαφήνειας)

- ✓ Ο ρόλος και τα καθήκοντα των εργαζομένων πρέπει να προσδιορίζονται επακριβώς.

Υποστήριξη, κατάρτιση και προσωπικοί παράγοντες

Δίδεται επαρκής προσοχή στους νεοπροσληφθέντες υπαλλήλους και σε αυτούς που άλλαξαν θέση εργασίας; Παρέχεται κοινωνική υποστήριξη στους υπαλλήλους; Λαμβάνονται υπόψη οι ατομικές διαφορές, π.χ. ορισμένοι άνθρωποι αποδίδουν τα βέλτιστα όταν εργάζονται με στενές προθεσμίες, άλλοι χρειάζονται περισσότερο χρόνο για να οργανωθούν.

- ✓ Πρέπει να παρέχεται υποστήριξη, ενημέρωση και ενθάρρυνση στους εργαζομένους, ακόμα και όταν κάνουν σφάλματα. Η συμμετοχή του προσωπικού πρέπει να ενθαρρύνεται και να εκτιμάται η διαφορετικότητά του.
- ✓ Πρέπει να ενθαρρύνονται οι δραστηριότητες προώθησης της υγείας στο χώρο εργασίας καθώς και η υγιής ισορροπία της εργασιακής ζωής.

4. Καταγραφή των κύριων πορισμάτων

Συνιστά καλή πρακτική η καταγραφή των κύριων πορισμάτων της αξιολόγησης και η κοινοποίηση των πληροφοριών αυτών στους εργαζομένους και τους αντιπροσώπους τους. Η εν λόγω καταγραφή συμβάλλει στην παρακολούθηση της προόδου που επιτυγχάνεται.

5. Αναθεώρηση της εκτίμησης σε τακτά χρονικά διαστήματα

Η εκτίμηση πρέπει να αναθεωρείται κάθε φορά που συμβαίνουν σημαντικές αλλαγές στην επιχείρηση. Αυτό πρέπει να γίνεται και πάλι σε συνεργασία με τους υπαλλήλους. Πρέπει να ελεγχεται ο αντίκτυπος των μέτρων που λήφθηκαν για τη μείωση του άγχους που οφείλεται στην εργασία.

Πρόσθετες πληροφορίες

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με ψυχοκοινωνικά ζητήματα που συνδέονται με την εργασία, συμπεριλαμβανομένων του άγχους και της ψυχολογικής κακομεταχείρισης, μπορείτε να βρείτε στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://osha.eu.int/ew2002/>. Η διεύθυνση αυτή ενημερώνεται και αναπτύσσεται συνεχώς. Σε αυτή θα βρείτε και άλλα δελτία τεχνικών στοιχείων της ίδιας σειράς.

Η δικτυακός τόπος του Οργανισμού βρίσκεται στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://agency.osha.eu.int>

Guidance on work-related stress ?Spice of Life ? or Kiss of Death??. Απασχόληση και Κοινωνικές Υποθέσεις. Υγεία και ασφάλεια στο χώρο εργασίας, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 1999

http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintro_en.htm

Ευχαριστίες

Το παρόν δελτίο τεχνικών στοιχείων άντλησε πληροφορίες από τις οδηγίες υγείας και ασφάλειας για την αντιμετώπιση του άγχους που οφείλεται στην εργασία (Health and Safety Executive guidance on tackling WRS) και από τις προαναφερθείσες οδηγίες της Επιτροπής (Guidance on work-related stress ?Spice of Life ? or Kiss of Death??).

