

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΑΤΡΩΝ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ**



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΣΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

ΕΠΙΜΕΛΗΘΗΚΑΝ:

- **ΕΥΑΓΓΕΛΑΚΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ**
- **ΚΟΥΡΤΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ**
- **ΜΠΑΡΜΠΑΡΗ ΜΑΡΙΑ- ΜΑΡΟΥΛΙΩ**

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ: ΔΡ ΚΩΤΣΑΚΗΣ ΑΡΙΣΤΟΜΕΝΗΣ

ΠΑΤΡΑ 2021

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι στο εργασιακό περιβάλλον αποτελούν πρόβλημα κάθε επιχείρησης αφού επηρεάζουν τη σωματική και ψυχική υγεία των εργαζομένων, μειώνοντας την απόδοσή τους και επηρεάζοντας αρνητικά την ποιότητα ζωής τους. Η σύγχρονη πραγματικότητα χαρακτηρίζεται από έντονο στρες τόσο σε εργασιακό όσο και σε προσωπικό επίπεδο. Οι απαιτήσεις διαρκώς αυξάνονται με τον εργαζόμενο να καλείται να τις αντιμετωπίσει αποτελεσματικά και γρήγορα, έχοντας ως αναπόφευκτο αποτέλεσμα τις συγκρούσεις μεταξύ προϊσταμένων και υφισταμένων και μεταξύ ομάδων. Σκοπός αυτής της διπλωματικής εργασίας είναι να οριστεί η έννοια (ορισμός) ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι, να βρεθεί τι τους προκαλεί και τι αντίκτυπο έχουν στο άτομο, , τόσο στην περίοδο της οικονομικής κρίσης όσο και κατά την τρέχουσα υγειονομική κρίση του Covid-19. Επιπρόσθετα αναλύεται η γενικότερη ανθρώπινη συμπεριφορά στο εργασιακό περιβάλλον και η σύνδεση μεταξύ ψυχολογίας και αρχιτεκτονικής του χώρου. Τέλος παρουσιάζονται εργαλεία μέτρησης και διάγνωσης του εργασιακού άγχους και τρόποι παρέμβασης της διοίκησης για την μείωση των κινδύνων εντός της επιχείρησης.

ABSTRACT

Psychosocial risks in the work environment are a problem of every company as they affect the physical and mental health of employees, reducing their performance and negatively affecting their quality of life. Modern reality is characterized by intense stress both at work and on a personal level. The demands are constantly increasing with the employee being called to deal with them effectively and quickly, having as an inevitable result the conflicts between bosses and subordinates and within groups. The purpose of this diploma thesis is to define the concept (definition) of psychosocial risks, to find out what causes them and what impact they have on the individual, both during the economic crisis and during the current Covid-19 health crisis. In addition, the general human behavior in the work environment and the connection between psychology and the architecture of the space are analyzed. Finally, tools for measuring and diagnosing work stress and ways of management intervention to reduce risks within the company are presented.

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	i
ABSTRACT	ii
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	1
Η ανθρώπινη συμπεριφορά στο εργασιακό περιβάλλον	1
1.1. Γενετική	1
Συνοπτική ανάλυση της ανθρώπινης συμπεριφοράς.....	2
Ηθική και καταναλωτισμός.....	3
1.2. Συσχετισμός ανθρώπινης συμπεριφοράς και περιβάλλον επιχείρησης	6
Συναισθηματική νοημοσύνη	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	10
Ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι στο εργασιακό περιβάλλον και οι τρόποι δημιουργίας τους.....	10
Εργασιακή ανασφάλεια	16
Σύγκρουση εργασίας-οικογένειας	17
Εργασιακό περιβάλλον	18
Συναδελφική εμπιστοσύνη	18
Εργασιακή εξουθένωση	19
Ποιότητα υπηρεσιακής ηγεσίας	22
Κόπωση εξυπηρέτησης	23
Το νόημα της εργασίας	24
Οργανωτική δικαιοσύνη	24
Εργασιακή ικανοποίηση.....	25
Δυνατότητα προαγωγής και εξέλιξης	26
Επιρροή/λήψη αποφάσεων	26
Κατάσταση υγείας.....	27
Συναισθηματική πίεση	27
Εργασιακές διαδικασίες και ρόλοι.....	29
Ενέργεια και νοητική ευεξία	30
Σεξουαλική παρενόχληση	30
Εκφοβισμός στον χώρο εργασίας	31
Στρες.....	32
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	34

Πως το εργασιακό περιβάλλον (αρχιτεκτονική χώρου) επηρεάζει την ψυχολογία	34
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	34
3.1 Η σχέση της αρχιτεκτονικής με το άγχος	36
3.2 Η επίδραση των χαρακτηριστικών της φύσης στην ανθρώπινη ψυχολογία.....	39
3.3 Το φυσικό-τεχνικό φωτισμό στον εργασιακό χώρο.....	41
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	47
Εντοπισμός και αντιμετώπιση εργασιακού άγχους.....	47
4.1. Συμπτώματα και συνέπειες του εργασιακού άγχους	48
4.2. Εργαλεία μέτρησης και διάγνωσης εργασιακού άγχους.....	54
PRIMA-EF.....	59
Μοντέλο απαιτήσεων πόρων εργασίας(JOBDEMANDSRESOURCESMODELS- JDR).....	60
4.3. Έρευνα από ερωτηματολόγια για του τι συμβαίνει μέσα στις επιχειρήσεις:	62
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ	68
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	69
Τρόποι παρέμβασης της διοίκησης (managementintervention)για τον έλεγχο και την μείωση ψυχοκοινωνικών κινδύνων μέσα στο εργασιακό περιβάλλον.....	69
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	69
5.2 Παραδείγματα και διεθνείς βέλτιστες πρακτικές παρεμβάσεων της ηγεσίας που μέσα από την κατάλληλη διαχείριση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων στο εργασιακό τους περιβάλλον κατάφεραν να το βελτιώσουν.....	78
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6	87
Επιπτώσεις ψυχοκοινωνικών κινδύνων.....	87
Στην περίοδο της οικονομικής κρίσης	87
Στην τρέχουσα υγειονομική κρίση.....	89
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7	92
Συμπεράσματα.....	92
Βιβλιογραφία	94

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Η ανθρώπινη συμπεριφορά στο εργασιακό περιβάλλον

1.1.Γενετική

Η γενετική είναι η επιστήμη η οποία ερευνά τις αρχές, τους κανόνες και τους μηχανισμούς που χαρακτηρίζουν την κληρονομικότητα. Πιο συγκεκριμένα, η μοριακή και η βιομηχανική γενετική έχουν σκοπό να διερευνήσουν την ανάλυση φύσης του γονιδιακού υλικού, τις λειτουργικές διαδικασίες και τους ενδεχόμενους μηχανισμούς της κληρονομικότητας, ενώ η κλινική γενετική προσπαθεί να αναλύσει την πιθανότητα των γενετικών παραγόντων στην παρουσίαση κληρονομικών νόσων. Η μέθοδος για την τροποποίηση του γενετικού υλικού ενός κυττάρου ή/ και ενός οργανισμού αλλά και ενός πληθυσμού είναι το αντικείμενο μελέτης της γενετικής μηχανικής. Ως σκοπός της επίτευξης της αντίληψης της γονιδιακής λειτουργίας έχουν δημιουργηθεί οι πιο προχωρημένοι μέθοδοι που αποσκοπούν ακόμη και σε περιορισμένο χωρικά χειρισμό ενός και μόνο γονιδίου. Οι πιο σημαντικοί τομείς εφαρμογής της γενετικής μηχανικής είναι η κλινική γενετική, η βιοτεχνολογία, ο γεωργοκτηνοτροφικός τομέας κι η ανθρώπινη αναπαραγωγή.

Η νευροεπιστήμη αρχικά έχει ως σκοπό να αναλύσει την μέθοδο με την οποία ο εγκέφαλος παράγει την ατομικότητα της ανθρώπινης δράσης. Εν προκειμένω, η νευροβιολογική μελέτη της συμπεριφοράς αναλύει την απόσταση μεταξύ μορίων και νου, εξετάζοντας πώς τα μόρια από τα οποία εξαρτώνται οι δραστηριότητες των νευρικών κυττάρων έχουν απόλυτη σχέση με την πολυπλοκότητα των νοητικών διεργασιών. Επίσης, αποβλέπει να κατανοήσει τη συμπεριφορά βάσει των δραστηριοτήτων του εγκεφάλου, να αναλύσει πώς εκατομμύρια ξεχωριστά νευρικά

κύτταρα στον εγκέφαλο τίθεται σε λειτουργία για την παραγωγή συμπεριφοράς και πώς, αντίστροφα, τα κύτταρα αυτά επηρεάζονται από το περιβάλλον, στο οποίο περιλαμβάνεται και η συμπεριφορά των άλλων ανθρώπων. Σημαντική η εμφάνιση της νευροεπιστήμης καθώς και οι απροσδόκητες συνεισφορές στη λογική των γνωστικών διεργασιών προέρχονται από τη μοριακή νευροβιολογία, από την κατανόηση των γονιδίων και των πρωτεϊνών. Εφόσον η συμπεριφορά καθορίζεται από τον σχηματισμό των διασυνδέσεων των νευρώνων, η μελέτη του τρόπου με τον οποίο οι συνδέσεις αυτές διαμορφώνονται την ώρα της ανάπτυξης, δίνει αρκετά στοιχεία για τους κανόνες που συσχετίζονται. Ιδιαίτερα οι ερευνητές της ψυχολογίας και της τεχνητής νοημοσύνης χρησιμοποιούν τα δίκτυα για να μοντέλοποιήσουν τη γνωσιακή συμπεριφορά. Επομένως η συμπεριφορά του ατόμου αρχικά σχηματίζεται από την διαμόρφωση του γενετικού υλικού ενός κυττάρου. (Καμβυσίδη, 2014)

Συνοπτική ανάλυση της ανθρώπινης συμπεριφοράς

Οι θεωρητικές διατυπώσεις του Lewin(1935) και του Myrgray (1938), οι οποίες απευθύνονται στην έρευνα των μονομερών απόψεων και αποδίδουν τις αιτίες της ανθρώπινης συμπεριφοράς αποκλειστικά στο περιβάλλον. Με αυτό τον τρόπο ο Lewin εξέτασε την αλληλεπίδραση του ατόμου και του περιβάλλοντος ως το κλειδί στο να κατανοηθούν οι γνωστικές, συναισθηματικές και συμπεριφοριστικές αντιδράσεις του ατόμου. Έτσι προκύπτει το συμπέρασμα πως η ορθή ισορροπία μεταξύ ατόμου και περιβάλλοντος συνιστούν ένα ψυχικά ισορροπημένο άτομο.

Πιο συγκεκριμένα η Θεωρία του LewinKurτέχει την ιδιότητα να κατασκευάζει μοντέλα διαδικασιών στα οποία εξετάζονται διαφορετικές περιπτώσεις προκειμένου να παρατηρηθούν και να αναλυθούν διεξοδικά. Με αυτό τον τρόπο διεκπεραιώθηκε το συμπέρασμα πως οι μορφές απογοήτευσης και δυσαρέσκειας δημιουργούνται από την άποψη που έχει το άτομο για τον εαυτό του. Επομένως η ανάγκη για επιβίωση δημιουργεί το εργασιακό στρες και έπειτα ακολουθούν οι ανησυχίες για την κάλυψη αναγκών, επίτευξη στόχων και ιδανικών.

Το ίδιο το άτομο υποβιβάζει τον εαυτό του καθώς ο ανθρώπινος εγκέφαλος έχει την τάση για την αίσθηση της επιβίωσης και στο ενδεχόμενο μη κάλυψης της ανάγκης αυτής, δημιουργείται μια σειρά αρνητικών συναισθημάτων και κυρίως η αίσθηση φόβου προκειμένου να προστατευτεί αυτός ο ανθρώπινος οργανισμός. (Βαρβόγλη, 2015)

Ηθική και καταναλωτισμός

Με την συναισθηματική νοημοσύνη καθορίζεται η αυτεπίγνωση του ατόμου να καθορίζει τις σκέψεις και συναισθήματα του. Οι εξωτερικοί παράγοντες συμβάλλουν στην έμμεση επιρροή του ατόμου προκειμένου να πάρουν τα ηνία της χειραγώγησής του. Ένας παράγοντας ο οποίος είναι ισχυρός προκειμένου να επηρεάσει αποφάσεις ακόμη και συμπεριφορές των ατόμων είναι ο καταναλωτισμός. Με τον όρο καταναλωτισμό ορίζεται ένα «κοινωνικό κίνημα» που επιδιώκει να αυξήσει τα δικαιώματα και την δύναμη των αγοραστών σε σχέση με εκείνη των πολιτών. Αρχικά η λειτουργία του δεν είναι μόνο η απόκτηση υλικών αγαθών αλλά κυρίως η συμβολική σημασία ενός αγαθού που αντικατοπτρίζει την αντίληψη της ζωής. Επομένως δεν είναι η εστίαση του υλικού αλλά η

σημασία που παραδοκεί πίσω από αυτό. Η απόκτηση αγαθών συνδέεται άμεσα με την παροχή κύρους του ατόμου καθώς και την αφιέρωση ελεύθερου χρόνου και χρημάτων για απόκτηση ενός αγαθού προκειμένου να γίνει η επίδειξή του.

Μέσα σε μια κοινωνία η οποία είναι καταναλωτική και αφιερώνεται στην μαζική παραγωγή ανεξάρτητα με το αν τα άτομα της κοινωνίας έχουν την δυνατότητα να ανταπεξέλθουν σε αυτό το κύκλωμα, συνδέεται άμεσα με την οικονομική κατάσταση, την ηλικία, το μορφωτικό και γενικά πολιτιστικό επίπεδο των πολιτών, καθώς και την προσφορά αγαθών. Αρκετές φορές η κοινωνία με σκόπιμο τρόπο δημιουργεί ανάγκες και εκμεταλλεύεται την καταναλωτική μανία των ατόμων και με αυτόν τον τρόπο γίνεται η υπέρβαση της αγοραστικής τους ικανότητας. Αυτό όμως δεν σημαίνει πως είναι μια πράξη αξιοκρατική εφόσον δεν επιβαρύνει το φυσικό περιβάλλον. Οι συνέπειες της κατανάλωσης όμως είναι κυρίως αρνητικές για την εξέλιξη της κοινωνίας όταν η καταναλωτική πράξη καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από την εισαγόμενη παραγωγική ικανότητα, καθώς καθιστά κάθε μέρα και περισσότερο την κοινωνία παθητική, αποτελώντας με την πάροδο του χρόνου την τελμάτωσή της σε κάθε μορφή. Είναι μια κατάσταση αρρωστημένη καθώς σύμφωνα με τον Αριστοτέλη , όταν το χρήμα γεννά χρήμα αυτό αποτελεί μια παρά φύση εξέλιξη, έτσι συμβαίνει και με την διαρκή κατανάλωση ξένων δημιουργημάτων. Δεν έχουν την δυνατότητα για μακρό χρονικό διάστημα να είναι συμβατές με την ευημερία μιας κοινωνίας. Η ισορροπία της κοινωνίας επιτυγχάνεται όταν παράγει για να καταναλώνει και όταν καταναλώνει για να παράγει. Αντίθετα ανισορροπία ανάμεσα σε αυτές τις δύο καταστάσεις είναι επιβλαβής για τη λειτουργία της.

Επιπλέον υπάρχει και η μορφή του Ηθικού Καταναλωτισμού που αφορά την συμπεριφορά των καταναλωτών επηρεαζόμενη από ηθικά κριτήρια, δηλαδή δεν αναφέρεται μόνο ατομικά

στην ικανοποίηση αναγκών, αφού αποσκοπεί στη συνολική κοινωνική ευημερία. Η ιεραρχία της αγοραστικής τους ιδιότητας είναι αρχικά ένα προϊόν οικονομικό το οποίο η χρησιμότητα του είναι σαν των αντίστοιχων πιο ακριβών προϊόντων. Αυτό αποτελεί την παραδοσιακή αγοραστική συμπεριφορά. Όμως είναι συχνό φαινόμενο οι καταναλωτές να αποφεύγουν μια μάρκα ή εταιρεία εξαιτίας κάποιας ιστορίας που έχουν πληροφορηθεί ή να επιλέξουν ένα προϊόν που ανταποκρίνεται στην περιβαλλοντική συνείδηση του ατόμου, πράξη που αντιπροσωπεύει την ηθική αγοραστική συμπεριφορά ή/και κατανάλωση. Ο Henry Asseal ο οποίος είναι καθηγητής του marketing στο πανεπιστήμιο της Νέας Υόρκης υποστηρίζει πως η κουλτούρα είναι ο δυνατότερος περιβαλλοντολογικός παράγοντας που επιδρά στην αγοραστική συμπεριφορά αφού αντικατοπτρίζει τις αξίες που έχουν αφομοιώσει μέσα από την κοινωνία. Οι διαφορές στην κουλτούρα που επιδρά στα χαρακτηριστικά και στην συμπεριφορά των καταναλωτών πιθανότατα έχουν αντίκτυπο στον τρόπο με τον οποίο ιεραρχούν τις προτεραιότητες που έχουν να κάνουν με τα ηθικά ζητήματα.

Επομένως μέσα από την αγοραστική συμπεριφορά, το άτομο επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο επιδρά στο περιβάλλον που βρίσκεται. Σε μια κοινωνία, η οποία προβάλλει καταναλωτικά πρότυπα και δημιουργεί πλασματικές ανάγκες, αυτομάτως διαμορφώνεται μέσα από αυτή την κατάσταση ένα άτομο που διαρκώς αναπτύσσει την ανάγκη για την απόκτηση νέων αγαθών ή υπηρεσιών. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να δημιουργείται άγχος και έλλειψη αυτοκυριαρχίας.

(Αγάθου, 2012)

1.2.Συσχετισμός ανθρώπινης συμπεριφοράς και περιβάλλον επιχείρησης

Ο συσχετισμός της ανθρώπινης συμπεριφοράς των εργαζομένων με το εργασιακό-οργανωσιακό τους περιβάλλον ονομάζεται Οργανωσιακή Συμπεριφορά (Organizational Behavior) σύμφωνα με μελέτη του 1960. (Αγγελή, 2003-2004) Η συγκεκριμένη μελέτη απευθύνεται σε ανθρώπους που η ενασχόληση της εργασίας τους αφορά την οργάνωση πολύπλοκων οργανισμών όπως νοσοκομεία, τράπεζες, ασφαλιστικές εταιρείες, βιομηχανίες και εμπορικές επιχειρήσεις στις οποίες επιδρούν παράγοντες ψυχολογικοί κατά την εργασία. Με αυτόν τον τρόπο η λειτουργία αυτών των επιχειρήσεων απαρτίζεται άμεσα από την συμπεριφορά και την ψυχολογική κατάσταση των ατόμων που την αποτελούν. Οι εμπειρίες του κάθε ατόμου σε συνδυασμό με προσωπικές φιλοδοξίες και ανάγκες συγκροτούν πιο ξεκάθαρα τους στόχους και τις αξίες του, ενώ τα πρότυπα συμπεριφοράς διαμορφώνονται από τους παράγοντες του περιβάλλοντος του. Όλα αυτά υπόκεινται στην ανάληψη ευθυνών που καλείται να έχει το άτομο και στον τρόπο που θα τις διαχειριστεί, καθώς ο τρόπος ανάληψης αποφάσεων και η αντίληψή του έχουν διαμορφωθεί από τις πεποιθήσεις, το κοινωνικό του κύρος και τις δεξιότητές του. Όλα τα στοιχεία αυτά επηρεάζουν σύμφωνα με την συμπεριφορά του, την εργασιακή του σχέση με το περιβάλλον της επιχείρησης. Όμως, ανάλογα με τον ρόλο του στην επιχείρηση καλείται να διαμορφώσει την συμπεριφορά του, καθώς νέες απαιτήσεις και ευθύνες αποβλέπουν σε νέα πρότυπα συμπεριφοράς του που ικανοποιούν προσωπικές ή ατομικές επιδιώξεις του. Μέσα από κανονισμούς και πρότυπα το κοινωνικό σύστημα μιας οργάνωσης δίνει στο άτομο κύρος μέσα από εργασιακό σύνολο σχέσεων και αξιών. Ως αποτέλεσμα στην μελέτη της Οργανωσιακής Συμπεριφοράς Διαπιστώνεται ότι δημιουργούνται αλλαγές, όπως:

1. Ο τομέας των υπηρεσιών αναπτύσσεται ραγδαία

2. Τα εργατικά συνδικάτα χάνουν σταδιακά τον ρόλο τους καθώς και την ικανότητα τους να διαπραγματεύονται με την διοίκηση
3. Παρατηρούνται αλλαγές στην ηλικιακή πυραμίδα των ατόμων, καθώς στα ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά αυτών. Αυτό έχει σαν συνέπεια την αλλαγή στη νοοτροπία των υπαλλήλων. Καθοριστικό παράγοντα σε αυτές τις αλλαγές έχει παίξει και η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας.

Όπως λοιπόν η συμπεριφορά του ατόμου επηρεάζει το περιβάλλον της επιχείρησης, αντίστροφα το άτομο επηρεάζεται από αυτό. Το περιβάλλον της οργάνωσης - επιχείρησης διαμορφώνεται από το εξωτερικό περιβάλλον και το εσωτερικό. Αρχικά το εξωτερικό περιβάλλον είναι το έμψυχο δυναμικό κάθε επιχείρησης το οποίο αποτελείται από ένα συγκεκριμένο κοινωνικό & οικονομικό περιβάλλον που επηρεάζεται από τις εκροές των δραστηριοτήτων του. Ως γενική μορφή περιλαμβάνονται όλες οι συνθήκες που διαμορφώνουν έμμεσα την επιχείρηση όπως οι κοινωνικές, οικονομικές και πολιτικές. Σε πιο συγκεκριμένη μορφή του εξωτερικού περιβάλλοντος, διαμορφώνεται η επιχείρηση άμεσα από τους ανταγωνιστές της, προμηθευτές, πελάτες καθώς και όλους τους μετόχους και τα σωματεία εργατών. Στο εσωτερικό περιβάλλον αρχικά υπάρχει αλληλεπίδραση με το εξωτερικό καθώς δίνεται η δυνατότητα να ανταποκριθεί με τέτοιο τρόπο που πειράζοντας την συμπεριφορά του έμψυχου δυναμικού της επιχείρησης. Ο στόχος κάθε επιχείρησης αποτελεί άμεσα τον τρόπο με τον οποίο ενεργεί το προσωπικό της. Μια οργάνωση η οποία έχει ως στόχο το κέρδος για να αυξήσει το τζίρο της, τα άτομα τα οποία την αποτελούν είναι πιο μεθοδικά στην δουλειά τους, τεχνοκράτες, ενώ όταν είναι μια μη κερδοσκοπική οργάνωση τότε οι εργαζόμενοι τείνουν να είναι ανθρωπίνου και ανοιχτοί στην επαφή με τους άλλους. Επίσης το αντικείμενο μιας εμποροβιομηχανικής επιχείρησης καθορίζει πολύ σημαντικά το πνεύμα συνεργασίας των ατόμων καθώς εάν για την παραγωγή των προϊόντων απαιτούνται

πολύπλοκες διαδικασίες και η συνδρομή πολλών ατόμων, τότε αυξάνεται το πνεύμα συνεργασίας, όπως επίσης και η υπευθυνότητα των μελών που απαρτίζουν την ομάδα αυτή, έτσι ώστε να μην διασπαστεί η γραμμή παραγωγής. Επιπλέον καθοριστικός παράγοντας αποτελεί και το μέγεθος της επιχείρησης καθώς οι μεγάλες οργανώσεις έχουν την δυνατότητα να επενδύσουν χρηματικά κεφάλαια προκειμένου το προσωπικό τους να εκπαιδευτεί στην κατανόηση των συμπεριφορών συνεργασίας και συμπεριφοράς του. Ως εκ τούτου η ηγεσία βρίσκεται σε πλεονεκτικότερη θέση στον τομέα κατεύθυνσης των ατόμων στις κατάλληλες και πλέον αποδεκτές συμπεριφορές παρόλο που το μέγεθος αυτών των επιχειρήσεων αποβάλλει στην απροσωπία των στελεχών μεταξύ τους. Το φαινόμενο της απροσωπίας συναντάται σε πιο έντονο βαθμό σε μεγαλουπόλεις παρά στην επαρχία όπου εκεί οι σχέσεις μεταξύ των ατόμων είναι πιο φιλικές και στενές. Αυτό δεν αναιρεί όμως και το επίπεδο των ατόμων καθώς όταν το περιβάλλον της επιχείρησης καλλιεργείται το πνευματικό τους επίπεδο που εργάζονται στην επιχείρηση τόσο αυτή η καλλιέργεια επηρεάζει τις συναδελφικές σχέσεις τους όσο συμβάλει ταυτόχρονα και στην ανάπτυξη γνώσεων τους. Αξιοσημείωτο αποτελεί και το ίδιο το περιβάλλον για την δημιουργία ενός εύφορου κλίματος εργασίας και συνεργασίας καθώς απαραίτητη προϋπόθεση είναι η καθαριότητα χώρου, ο φωτισμός και η ησυχία που επηρεάζουν άμεσα τις αισθήσεις των ατόμων και έπειτα την συμπεριφορά τους. Όμως δεν θα μπορούσε να αγνοηθεί ότι εκτός από τα παραπάνω μέσα σε ένα γραφείο ή γενικά στον χώρο εργασίας τα αντικείμενα που το αποτελούν όπως τα εργαλεία αποβλέπουν στην ορθή εκπόνηση της εργασίας προκειμένου να κυλίσει ομαλά η παραγωγή μιας υπηρεσίας ή ενός προϊόντος. Το μέγεθος του γραφείου αποτελεί το κύρος του εργαζόμενου αφού σε ένα μεγάλο γραφείο συνήθως καταδεικνύεται η θέση του ατόμου ανάλογα με την ιεραρχία της επιχείρησης. Αυτό που έχει κατακτήσει την μια θέση ψηλά στην ιεραρχία έχει τη τάση να γίνεται κοινωνικά αρεστό και αποδεκτό επειδή έχει κάποιο

συγκεκριμένο ρόλο. Ο χαρακτήρας του έχει την δυνατότητα να καθοριστεί από τον ρόλο αυτό. Το γόητρο που έρχεται από την θέση στην ιεραρχία, καθώς και ο ρόλος του ατόμου επηρεάζει τις συμπεριφορές μέσα στην επιχείρηση.

(Παπαθανασίου, 2017)(Αγγελή, 2003-2004)

Συναισθηματική νοημοσύνη

Η συναισθηματική νοημοσύνη συναντάται στη βιβλιογραφία με δυο μορφές που επηρεάζουν την συμπεριφορά των εργαζομένων στους εργασιακούς χώρους:

- I. Ως ακριβής επεξεργασία πληροφοριών και συναισθημάτων βάσει του συνόλου γνωστικών δεξιοτήτων του εργαζομένου και
- II. Ως συναισθηματική λειτουργικότητα που καθορίζεται από το σύνολο των μη γνωστικών συμπεριφοριστικών προδιαθέσεων και αυτό αντιλήψεων.

Με την πάροδο του χρόνου οι δύο έννοιες μεταξύ τους αλληλοσυμπληρώνονται, καθώς η καθεμία αντικατοπτρίζει μια μοναδική πλευρά της συναισθηματικής λειτουργικότητας του κάθε ατόμου. Σε συνδυασμό και των δύο εννοιών της συναισθηματικής νοημοσύνης προκύπτουν οι εξής συνθήκες στην ζωή του ατόμου όπως είναι η επιτυχία στην ηγετική ικανότητα, δημιουργία υγιών σχέσεων, εξασφάλιση υγείας και προσωπικής ψυχικής ηρεμίας. Με αυτό τον τρόπο καταδεικνύεται πως αποτελεί σημαντικό ρόλο για την ισορροπία του ατόμου μεταξύ κοινωνικών και επαγγελματικών σχέσεων. Οι τέσσερις διαστάσεις σύμφωνα με τον Mathewstης συναισθηματικής νοημοσύνης που προσδιορίζουν το γνωστικό και συναισθηματικό τομέα της ανθρώπινης φύσης είναι οι εξής:

1. Αντίληψη και αναγνώριση συναισθημάτων
2. Δημιουργία κατάλληλων συναισθημάτων για την διευκόλυνση των γνωστικών διεργασιών
3. Κατανόηση συναισθημάτων
4. Διαχείριση συναισθημάτων

Αυτές οι τέσσερις διαστάσεις λειτουργούν ιεραρχικά για να δομήσουν την θεμελιώδη βάση του μοντέλου που στην κορυφή του βρίσκονται οι πιο εξελιγμένες ψυχολογικές διεργασίες.

(Κουμάντου, 2010)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι στο εργασιακό περιβάλλον και οι τρόποι δημιουργίας τους.

Με τον ορισμό κίνδυνο ο εγκέφαλος παραπέμπει άμεσα σε μια αρνητική έννοια με την σύνδεση της απειλής. Η διαχείριση του είναι μια συνειδητή ή ασυνείδητη διεργασία. Η βεβαιότητα πως όλα τα έργα περιλαμβάνουν κινδύνους και ότι το μέγεθος της επιτυχίας ενός έργου βρίσκεται άμεσα σε αναλογία με την αρχική έκθεσή του σε κινδύνους, άνοιξαν το δρόμο σε επιστήμονες από όλο τον πλανήτη να αφιερωθούν σε αυτή την καινούρια επιστήμη. Όμως ο πιο αντιπροσωπευτικός ορισμός είναι πως « ο κίνδυνος είναι ένα αβέβαιο γεγονός ή κατάσταση

που, σε περίπτωση που προκύψει, έχει θετική ή αρνητική συνέπεια σε κάποιο στόχο του έργου». Με την αναφορά στο «αβέβαιο» υποδηλώνεται για τον κίνδυνο πως θα συμβεί ή όχι είναι κάτι που δεν γίνεται να προσδιοριστεί με ακρίβεια αλλά με πιθανότητα. Επίσης κάποιες φορές ο κίνδυνος δεν κρύβει μόνο αρνητικές συνέπειες αλλά και θετικές ανάλογα με τον χρόνο και τη ποιότητα απόδοσής τους.

Αρκετά σημαντικό είναι η διαχείριση των κινδύνων η οποία είναι μια διαδικασία μέσα από την οποία επιτυγχάνεται ο εντοπισμός, η ανάλυση, η αντιμετώπιση και η παρακολούθηση των κινδύνων που αφορούν ένα συγκεκριμένο έργο. Η διαχείρισή του λοιπόν προσδίδει στην επιχείρηση αξία καθώς:

- Παρέχει ένα πλαίσιο στην επιχείρηση που καθιστά μελλοντική άσκηση να λαμβάνει χώρα με ένα σταθερό και ελεγχόμενο τρόπο.
- Βελτιώνει την λήψη αποφάσεων, του προγραμματισμού και του καθορισμού προτεραιότητας μέσω της ευρείας και δομημένης κατανόησης της επιχειρησιακής δραστηριότητας, της αστάθειας και των ευκαιριών/ απειλών των έργων.
- Συμβάλει σε μία πιο αποδοτική χρήση/ κατανομή του κεφαλαίου και των πόρων εντός οργανισμού.
- Μειώνει την μεταβλητότητα στις μη βασικές επιχειρησιακές περιοχές.
- Προστατεύει και βελτιώνει τα πάγια και την εικόνα της εταιρείας.
- Αναπτύσσει και υποστηρίζει τα άτομα και την βάση γνώσης του οργανισμού.
- Βελτιστοποιεί τη λειτουργική αποδοτικότητα.

Η εξέλιξη ενός έργου μέσα σε έναν οργανισμό επηρεάζεται από κινδύνους, στον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζονται και επίσης στις επιπτώσεις που προκαλούν ή ενδέχεται να προκαλέσουν.

Η επικινδυνότητα είναι η πιθανότητα εμφάνισης κινδύνου επί των επιπτώσεων που θα επιφέρει.

Με αυτή την εξίσωση προκύπτουν οι εξής επιπτώσεις:

1. Θετικές καθώς ο κίνδυνος έχει την δυνατότητα να είναι ευεργετικός αφού μπορεί να δημιουργήσει νέες ευκαιρίες για το έργο.
2. Μηδενικές καθώς ο κίνδυνος μπορεί να είναι ουδέτερος.
3. Αρνητικές καθώς ο κίνδυνος αποτελεί απειλή και είναι απευκταίος, αφού με την εμφάνιση του μπορεί να συνοδεύεται από απώλειες.

Έτσι προκύπτει το συμπέρασμα πως ο κίνδυνος χωρίζεται σε «τυχαίο κίνδυνο» ή «κίνδυνο προστασίας». Με την πρώτη έννοια σηματοδοτεί πως μπορεί να κάνει την εμφάνιση του μέσα ή έξω από την πρόβλεψη καθώς η έκφασή του δεν υποκύπτει σε αλγόριθμο. Η δεύτερη έννοια της προστασίας αντιπροσωπεύει την εκδοχή αρνητικών επιπτώσεων και με αυτό τον τρόπο η επιχείρηση έχει πάρει μέτρα ασφαλείας για την ενδεχόμενη εμφάνιση αυτού του κινδύνου. Η άμυνα στην απειλή γίνεται από τα μέσα προστασίας ή τα αντίμετρα. Έτσι ο βαθμός αποτελεσματικότητας αντιμετώπισης μιας απειλής είναι από τα μέσα προστασίας στην ευπάθεια του έργου ή του συστήματος. Για τον λόγο αυτό και προκειμένου να υπάρχει διαχείριση της επικινδυνότητας είναι απαραίτητη η ακολουθία διεργασιών που θα περιλαμβάνει την αναγνώριση του κινδύνου, την ποσοτική αποτίμησή του, την ανάπτυξη της αντίδρασής του και τον έλεγχο της αντίδρασης. Οι βασικές κατηγορίες κινδύνων χωρίζονται σε τέσσερις κατηγορίες:

1. Εξωτερικοί- μη προβλεπόμενοι οι οποίοι προέρχονται από το εξωτερικό περιβάλλον του έργου και δεν είναι προβλέψιμοι. Με την εμφάνιση τους χρειάζεται να ληφθεί άμεση απόφαση για αντιμετώπιση καθώς μπορεί να προκύψει από φυσικά τυχαία

γεγονότα, κοινωνικά φαινόμενα, αλλαγές νομοθεσίας ή ακόμα και από κυβερνητικές αποφάσεις.

2. Εξωτερικοί- προβλεπόμενοι οι οποίοι προέρχονται από το εξωτερικό περιβάλλον του έργου και δεν είναι προβλέψιμοι έτσι δεν βρίσκονται κάτω από τον έλεγχο του ProjectManager και αφορούν σε κόστη χρημάτων, επιτόκια δανεισμού, διαθεσιμότητα πρώτων υλών και ανθρώπινων πόρων και συνεργασίες με τρίτους.
3. Τεχνικοί που προέρχονται από την χρήση της τεχνολογίας και διακρίνονται σε εξωτερικούς και εσωτερικούς. Κάποιοι είναι ελεγχόμενοι από τους ProjectManager ενώ κάποιοι άλλοι όχι και προέρχονται από αλλαγές στην τεχνολογία, αποτελέσματα από τη λειτουργία ή και τη συντήρηση του εξοπλισμού.
4. Νομικοί οι οποίοι προέρχονται από τη χρήση της κείμενης νομοθεσίας και μπορεί να είναι εξωτερικοί ή και εσωτερικοί όμως βρίσκονται υπό τον έλεγχο ProjectManager και άλλοι όχι και αφορούν σε άδειες, πνευματικά δικαιώματα και «πατέντες», αγωγές και δίκες, διακοπές συμβάσεων και επίδοση υπεργολάβου.

Η εμφάνιση του κινδύνου ανεξαρτήτως κατηγορία είναι θέμα πιθανότητας. Το μέγεθος των πιθανών επιπτώσεών του για το έργο και ο τρόπος αντιμετώπισης του εξαρτάται άμεσα από την φύση, το αντικείμενο και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του έργου. Η κατάταξη όμως εμφάνισης του έργου ποικίλει από έργο σε έργο. Σε άλλα έργα οι πιο πολλοί κίνδυνοι έχουν την δυνατότητα να «ενεδρεύουν» στην φάση της ανάλυσης και του σχεδιασμού, ενώ σε άλλα έργα στη φάση της υλοποίησης. Και σε αυτή την περίπτωση εξαρτάται από τις ιδιάζουσες συνθήκες του έργου. Είναι συχνό φαινόμενο οι ορισμοί «ευκαιρία» και «απειλή» να χαρακτηρίζονται από την υποκειμενικότητα εκείνων που λαμβάνουν αποφάσεις. Σε αντίκρισμα με τον κίνδυνο κάποιος ίσως σκοπεύει να κερδίσει όσο περισσότερα μπορεί, προβλέποντας έστω και σε μικρές

πιθανότητες να κερδίσει, ενώ κάποιος άλλος ίσως να σκοπεύει να χάσει όσο το δυνατόν λιγότερα, προσβλέποντας στο ότι οι ίδιες πιθανότητες είναι για αυτόν ελάχιστες.

(Τριανταφύλλου, 2009)

Μια πολύ σημαντική μορφή κινδύνου είναι ο ψυχοκοινωνικός κίνδυνος. Ποικίλες μορφές ψυχοκοινωνικών κινδύνων ενδέχεται να προκύψουν στο πλαίσιο της αλληλεπίδρασης μεταξύ εργαζομένων - εργασιακού και κοινωνικού περιβάλλοντος. Τις μεγαλύτερες προκλήσεις σε ένα εργασιακό περιβάλλον συναντάμε τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους και το εργασιακό άγχος. Αυτά επηρεάζουν σοβαρά την υγεία των εργαζομένων σε διαφορετικούς τομείς.

Η ψυχική υγεία είναι μία κατάσταση συναισθηματικής ευφορίας κατά την οποία ο άνθρωπος συνειδητοποιεί τις ικανότητές του, μπορεί να αντιμετωπίσει τα προβλήματα της καθημερινότητας καθώς και το στρες. Έτσι του δίνεται η δυνατότητα να δουλέψει δημιουργικά και αποδοτικά και μπορεί να βοηθήσει ολόκληρη την κοινότητα που ανήκει.

Ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι στο εργασιακό περιβάλλον είναι οι κίνδυνοι που συνδέονται με το ενδεχόμενο οι ψυχοκοινωνικοί παράγοντες της εργασίας να επιδράσουν με αρνητικό τρόπο στην υγεία των εργαζομένων δια μέσου των εμπειριών και των βιωμάτων τους. Η κρισιμότητα της ενδεχόμενων ασθενειών- δυσλειτουργιών που μπορούν να προκληθούν από την έκθεση των εργαζομένων σε αυτούς τους κινδύνους, αποτελούν επίσης αντικείμενο μελέτης των επιστημόνων που ασχολούνται με την έρευνα σε αυτό τον τομέα.

(RichardWynne, 2014)

Επίσης όταν εμφανίζονται και εντοπίζονται ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι στο εργασιακό περιβάλλον, τότε υπονοείται συνήθως ότι κάποιες πτυχές της εργασίας,όπως είναι η οργάνωση, ο

σχεδιασμός ή/και η διαχείριση της εργασίας είναι πιθανόν να προκαλέσουν βλάβη στα άτομα, στην υγεία τους ,ή/και στην ασφάλειά τους, μεσοπρόθεσμα ή μακροπρόθεσμα.Δημιουργούν ακόμηπολλά αρνητικά αποτελέσματα, όπως οι ψυχοσωματικές ασθένειες (έλκος στομάχου, καρδιοπάθειες- ταχυπαλμίες- αρρυθμίες, αυτοάνοσα νοσήματα), ή/και απουσία από τον χώρο εργασίας(απουσιασμός), η μειωμένη παραγωγικότητα ή/και τα ανθρώπινα λάθη στα παραγόμενα αποτελέσματα της εργασίας. Οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι έχουν μεγάλη πιθανότητα να προκαλέσουν ποικίλες ψυχοσωματικές βλάβες στον ανθρώπινο παράγοντα των επιχειρήσεων επηρεάζοντας εμμέσως και τα οικονομικά αποτελέσματα(π.χ. χαμηλή αποτελεσματικότητα ή/και παραγωγικότητα της εργασίας).

Μπορεί ένας οργανισμός να έχει ένα θετικό ή αρνητικό ψυχοκοινωνικό εργασιακό περιβάλλον, το σημαντικό είναι το πόσο αποτελεσματικά θα διαχειριστεί αυτόν τον κίνδυνο και τις διάφορες διαστάσεις που έχει. Υπάρχει μια σύνδεση του εργασιακού άγχους με τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους το οποίο έχει οριστεί από το UK Health & Safety Executive ως «οι ανεπιθύμητες αντιδράσεις που έχουν οι άνθρωποι σε υπερβολικές πιέσεις ή άλλου τύπου ζήτηση που αντιμετωπίζουν στον χώρο εργασίας τους». Ένας άλλος ορισμός που έχει δώσει ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία(EU-OSHA) λέει ότι «οι άνθρωποι που αντιμετωπίζουν το άγχος συχνά καταλαβαίνουν ότι υπάρχει μια ανισορροπία μεταξύ των απαιτήσεων που έχουν και τους πόρους που έχουν διαθέσιμους για την αντιμετώπιση των απαιτήσεών τους».

(Jain)

Πολλές είναι οι αιτίες της ψυχικής αναστάτωσης, διάφορες αιτίες είναι ικανές να έχουν το ίδιο αποτέλεσμα, ασχέτως εάν λαμβάνουν χώρα μέσα ή έξω από τον χώρο εργασίας. Για παράδειγμα, η κατάθλιψη ίσως οφείλεται σε κάποιο πένθος, σε αλλαγή συγκυριών στην ζωή του

ή στο γεγονός ότι έμεινε χωρίς δουλειά. Ισοδύναμα παρόμοιες αιτίες μπορούν να έχουν διαφορετικά αποτελέσματα σε επίπεδο ψυχικής υγείας. Ένα άτομο μπορεί να υποστεί κατάθλιψη εξαιτίας του συνεχόμενου και μεγάλου φόρτου εργασίας, ενώ κάποιος άλλος μπορεί να πάσχει από επαγγελματική εξουθένωση ή να παρουσιάζει άγχος. Μεταξύ όλων αυτών υπάρχει αλληλεπίδραση. Οι αιτίες που προξενούν σύγχυση εκτός του χώρου εργασίας, συνδέονται με τις ανάλογες αιτίες εντός αυτού. Σύμφωνα με το ΠΟΥ σχεδόν οι μισοί άνθρωποι θα πασχίσουν από κάποια ψυχική ασθένεια κάποια στιγμή στην ζωή τους. Κοντά στο 10% θα υποφέρει από κατάθλιψη κάθε χρόνο ενώ ένα 2,6% από ψυχωσικές διαταραχές. Το άγχος επίσης είναι ένα μείζον ζήτημα διότι κατόπιν έρευνας που διενεργήθηκε μεταξύ 27 καρτών της ΕΕ , το 72% των ερωτηθέντων πήραν αντικαταθλιπτικά κάποια στιγμή στην ζωή τους.(RichardWynne, 2014)

Εργασιακή ανασφάλεια

Η εργασιακή ανασφάλεια είναι η αντίληψη του ατόμου που πιστεύει ότι θα χάσει τη θέση εργασίας του, χωρίς να το επιθυμεί στο άμεσο μέλλον. Πρόκειται για ένα συναίσθημα το οποίο βιώνουν μόνο οι εργαζόμενοι και όχι οι άνεργοι καθώς αφορά αποκλειστικά και μόνο την απώλεια θέσης εργασίας και όχι την πιθανότητα μη εύρεσης εργασίας και είναι μια πραγματικότητα που βρίσκεται στη σκέψη των εργαζομένων ακόμη και σε εποχές οικονομικής ανάπτυξης. Ο φόβος της απώλειας της θέσης εργασίας τους έχει επιβλαβείς επιδράσεις στην ζωή των ατόμων για μια σειρά από λόγους όπως οικονομικοί αλλά και ψυχολογικοί καθώς το άτομο υποβαθμίζει την υγεία του και προκειμένου να εξοικονομήσει χρήματα την παραμελεί.

Η εργασιακή ανασφάλεια έχει μία σύνδεση με το στρες καθώς συνήθως όσοι την βιώνουν έχουν παράλληλα άγχος για το μέλλον. Αναφέρεται σε άτομα τα οποία έχουν δουλειά αλλά η συρρίκνωση του οργανισμού, οι οργανωσιακές αλλαγές εντός του οργανισμού και οι απολύσεις τους κάνουν να έχουν ανασφάλεια για το μέλλον τους.

(Βαλαβάνης, 2020)(Dickerson, 2012)(Adkins, 2001)

Σύγκρουση εργασίας-οικογένειας

Ο όρος σύγκρουση αντικατοπτρίζει την έννοια όπου αντίθετες δυνάμεις αναμετριούνται σε ένα κλίμα αρνητικών συναισθημάτων με αποτέλεσμα η μία πλευρά να υπερκαλύπτει την άλλη. Η εμφάνισή της είναι στην προσωπική, επαγγελματική και κοινωνική ζωή, με βαρύτητα στην σημαντικότητα της καθεμίας και είναι αναπόφευκτο κομμάτι στις ζωές των ανθρώπων. Αρχικά, για να υπάρξει σύγκρουση πρέπει να υπάρχει κάποια σχέση, που να συνδέει τις δυνάμεις αυτές, η οποία καθορίζει την αλληλεξάρτησή τους.

Οι τρόποι δημιουργίας αυτών των συγκρούσεων σύμφωνα με τον Thomas είναι τρεις:

1. Αντίληψη της σύγκρουσης δηλαδή μέσα από τα αίτια της να αναληφθούν οι πλευρές πως υπάρχει διαφωνία
2. Αλληλεξάρτηση μεταξύ εμπλεκόμενων μερών
3. Παρεμπόδιση, αντιπαράθεση ή έλλειψη πόρων

(Χατζηδημητρίου, 2019)

Εργασιακό περιβάλλον

Εργασιακό περιβάλλον είναι η σχέση του ατόμου με τον χώρο εργασίας του. Πλέον οι εργασιακές απαιτήσεις έχουν αυξηθεί καθώς η εργασία αποτελεί κεντρική έννοια των στρατηγικών ανθρώπινου δυναμικού, παγκοσμίως. Το πτυχίο για την γνώση του αντικειμένου δεν είναι επαρκές, αλλά οι δεξιότητες και η προσωπικότητα του ατόμου είναι επιπροσθέτως απαραίτητες προϋποθέσεις αυξάνοντας με αυτό τον τρόπο τον βαθμό δυσκολίας για την παραμονή του στην εργασία. Επίσης όταν μια εταιρεία λόγω οικονομικών προβλημάτων αποφασίζει να ενωθεί με μία άλλη επιχείρηση τότε το εργασιακό περιβάλλον μεταβάλλεται. Με αυτόν τον τρόπο συνδέεται άμεσα με την ψυχολογία του ατόμου στον τρόπο που μεταβάλλεται από περιβάλλον σε περιβάλλον. (Γούβα, 2012)

Συναδελφική εμπιστοσύνη

Η εμπιστοσύνη είναι μία ουσία εγκεφάλου που εκκρίνεται για να μειώσει την αίσθηση ανασφάλειας ή του φόβου που νιώθει ένας άνθρωπος όταν κυριαρχεί η οικειότητά του με έναν άλλον άνθρωπο που είναι γνώριμος. Αυτό επιτυγχάνεται με τη έκκριση οξυτοκίνης στον ανθρώπινο οργανισμό που μεταβάλλεται ανάλογα με την επαφή που έχει με τους ανθρώπους που τον περιτριγυρίζουν. Πέρα λοιπόν από την μείωση της ανασφάλειας και του φόβου με την έκκριση της αυξάνει την ενσυναίσθηση δηλαδή την αίσθηση που έχει ο άνθρωπος για να κατανοεί τα συναισθήματα των άλλων. Με αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται η ανάπτυξη των επιθυμητών κοινωνικών και ηθικών συμπεριφορών με αποτέλεσμα να ωθείται η δημιουργική

ομαδική εργασία. Ανέκαθεν η ανάγκη του ανθρώπου είναι να ενταχθεί σε ένα κοινωνικό σύνολο και να γίνει αποδεκτό προκειμένου να συμμετέχει σε συλλογικές δράσεις. Ο ανθρώπινος εγκέφαλος έχει δημιουργηθεί για την παραγωγή εργασίας που για να επιτευχθεί απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί η διαπροσωπική εμπιστοσύνη. Επομένως είναι ο βασικός παράγοντας για να λειτουργήσει μια επιχείρηση σωστά. Η έρευνα αυτή ονομάζεται Ofactor και βασίζεται σε οχτώ βασικές συμπεριφορές ατόμων για την δομή της δημιουργίας εμπιστοσύνης στους οργανισμούς προκειμένου με αυτούς τους δείκτες/ συμπεριφορές, να μπορούν οι επιχειρήσεις να παρέμβουν κατάλληλα για να αυξήσουν τα επίπεδα εμπιστοσύνης. Με αυτή την μέθοδο βελτιώνονται σημαντικά τα αποτελέσματα των οργανισμών και δημιουργείται η δυνατότητα στα Διευθυντικά στελέχη να επηρεάσουν τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποί τους αλληλεπιδρούν μεταξύ τους, ώστε να οικοδομήσουν εμπιστοσύνη και να αποκτήσουν λειτουργικότερη ομαδική εργασία και μεγαλύτερη συνεργασία. Η συναδελφική εμπιστοσύνη κάνει το σύνολο της εργασίας πιο αποτελεσματικό στην επιχείρηση και δημιουργεί ένα ευχάριστο κλίμα στο εργασιακό περιβάλλον. (Zauk, 2019)

Εργασιακή εξουθένωση

Ο όρος εργασιακή εξουθένωση είναι μια κατάσταση εξάντλησης του σώματος αλλά και του πνεύματος και παρατηρείται σε διάφορους εργασιακούς χώρους. Η εξουθένωση είναι ένας ιδιαίτερος τύπος στρες που φαίνεται να βιώνουν οι εργαζόμενοι όπου είναι συνεχής αύξηση εξάντλησης και πίεσης των συναισθημάτων και σωματικών αντοχών εξαιτίας των συνθηκών εργασίας. Η κατάσταση αυτή είναι απρόβλεπτη διότι μπορεί να συμβεί σε οποιαδήποτε στιγμή και σε οποιονδήποτε, με αποτέλεσμα τις αλλαγές στην συμπεριφορά και στην ψυχολογία του

εργαζόμενου, και αυτό είναι το αποτέλεσμα του υπερβολικού στρες στην εργασία. Ο όρος σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης εξηγεί την διαδικασία μιας φυσικής και πνευματικής αποσυντόνισης που εμφάνισαν εργαζόμενοι που δραστηριοποιούνται σε εργασίες με κοινωνική προσφορά όπως οι δάσκαλοι, επαγγελματίες υγείας και άλλα. Ο όρος "Burn-out" (κάψιμο) προέκυψε με την χρήση μιας έκφρασης που χρησιμοποιείται στον αθλητικό χώρο, όπου αθλητές μετά από μία πολύ δυνατή επίδοση αδυνατούσαν να αποδώσουν ξανά. Οι επαγγελματίες με τον σύνδρομο Burn-out δεν μπορούν να ανταπεξέλθουν στα εργασιακά τους καθήκοντα και να μπορέσουν να αποδώσουν θετικά. (Cordes, 1993)(Παναγιωτουνάκος, 2016)Υπάρχει λοιπόν ένα μοντέλο τριών διαστάσεων που αφορά το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης που είναι το αποτέλεσμα παρατεταμένης εργασίας υπό πίεση. Η συνεχόμενη αντιμετώπιση αρχηγόνων καταστάσεων στο εργασιακό περιβάλλον προκαλεί την πιθανότητα να οδηγήσουν τον εργαζόμενο σε αυξημένο επαγγελματικό άγχος. Η ελάττωση της αντοχής απέναντι σε τέτοιες περιπτώσεις, έχει ως αποτέλεσμα την εμφάνιση επαγγελματικής κόπωσης. Σύμφωνα λοιπόν με την έρευνα των Maslach&Schaufeli, 1993, το φαινόμενο της εργασιακής εξουθένωσης συντελείται από τρεις διαστάσεις που αντικατοπτρίζουν και διαφορετικές κατηγορίες συμπτωμάτων.

1. Συναισθηματική εξάντληση

Έχει παρατηρηθεί πως τα συναισθηματικά αποθέματα του ατόμου που εργάζεται μειώνονται δίχως να υπάρχει αναπλήρωση αυτών, με αποτέλεσμα να εμφανίζεται έλλειψη ενέργειας και οι εργαζόμενοι να αισθάνονται πως δεν έχουν την ικανότητα να ανταπεξέλθουν τόσο στην εργασία όσο και απέναντι στους συνάδελφους τους. Αρκετές είναι οι φορές που η αίσθηση των διαψευσμένων προσδοκιών του ατόμου και φαίνεται η συναισθηματική εξάντληση να σχετίζεται

και με τις υψηλές απαιτήσεις που προέρχονται από τον ίδιο τον επαγγελματία αλλά και από το εργασιακό περιβάλλον.

2.Αποπροσωποποίηση

Είναι ο μηχανισμός άμυνας στην συναισθηματική εξουθένωση, το άτομο που εργάζεται αποστασιοποιείται από το άγχος, την πίεση και την κόπωση που υπομένει και αναφέρεται στην ανάπτυξη ουδέτερων ή ακόμη και αρνητικών συναισθημάτων και την αποστασιοποίηση του επαγγελματία από τους αποδέκτες των υπηρεσιών του. Αυτή η μη αποδεκτή συμπεριφορά αποπνέει μια αγένεια, υποτιμητική συμπεριφορά απέναντι στους πελάτες, έλλειψη ευαισθησίας ή ανάρμοστη συμπεριφορά.

3.Προσωπική επίτευξη

Αφορά στο μειωμένο επιθυμητό και επιδιωκόμενο αίσθημα ικανοποίησης του εργαζόμενου από το αντικείμενο του. Οι Maslach και Schaufeli (1993) αποτυπώνουν την έλλειψη ατομικής επίτευξης ως μια ανερχόμενη μείωση της ικανότητας προσαρμογής σε ένα περιβάλλον με διαρκή αυξανόμενο επαγγελματικό άγχος. Έτσι προκύπτει η επαγγελματική εξουθένωση δηλαδή η τάση αρνητικής αποτίμησης του εαυτού σε σχέση με την εργασία όπου το προσωπικό έχει την αίσθηση δυστυχίας και απογοήτευσης από τα επιτεύγματά του. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα το άτομο που εργάζεται να αισθάνεται πλήρη αποτυχία. (Σκαρλάτος, 2019)

Υπάρχουν πολλοί παράγοντες που προκαλούν την δημιουργία της επαγγελματικής εξουθένωσης, οι οποίοι έχουν ατομικά κριτήρια. Με την δημιουργία συγκεκριμένων συνθηκών μπορούν να μειώσουν την αντοχή του ατόμου στο στρες πάνω στην εργασία του. Οι συνθήκες αυτές ποικίλουν από τα ατομικά χαρακτηριστικά όπως είναι η οικογενειακή κατάσταση του ατόμου, η ηλικία, το φύλο του κτλ. Οι ενδοατομικοί παράγοντες όπως είναι τα κίνητρα του ατόμου, οι

επιθυμίες του, η προσωπικότητά του κτλ. Οι διαπροσωπικοί παράγοντες που είναι η στήριξη του περιβάλλοντος που βρίσκεται και τέλος οι κοινωνικό-πολιτισμικοί παράγοντες.

Ακόμη υπάρχουν χαρακτηριστικά στο εργασιακό χώρο που εντοπίζεται η δημιουργία της εργασιακής εξουθένωσης αλλά και η ενίσχυσή του όπου είναι ο φόρτος εργασίας, δηλαδή πολλά πράγματα που πρέπει να γίνουν μαζεμένα ή πολλές εργασίες που απαιτούν πολύ χρόνο για να υλοποιηθούν. Οι διαπροσωπικές διαμάχες μεταξύ εργαζομένων που μπορεί να κρατούν και μεγάλες χρονικές περιόδους, η έλλειψη του κλίματος εξυπηρέτησης, η ασάφεια των ρόλων και η έλλειψη ανατροφοδότησης. (Νικολάου, 2013)

Ποιότητα υπηρεσιακής ηγεσίας

Η ηγεσία είναι μια μορφή που μπορεί να επηρεάσει την συμπεριφορά και την επίδοση των εργαζομένων. Ωστόσο όμως με τον συνδυασμό Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού (HumanResourcesManagement- HRM) τείνουν να διαμορφώσουν άτομα χρησιμοποιώντας συγκεκριμένα εργαλεία διαχείρισης προσωπικού και πιο συγκεκριμένα εκείνα που αφορούν την υπηρεσιακή εξέλιξη και ανέλιξη τους. Εντούτοις, εμφανίζεται μειωμένη προσοχή όσον αφορά τους ίδιους τους ηγέτες ως «δείκτες» των πρακτικών διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού. Δηλαδή τόσο η ηγεσία όσο και το HRM έχουν ως ασχολία αυτό που ενδεχομένως ορίζεται ως διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού, αν και από διαφορετικές οπτικές γωνίες. Επιπρόσθετα δεν έχει διευκρινιστεί η απαραίτητη προσοχή στο γεγονός ότι η τυπική ηγεσία σε έναν οργανισμό είτε ιδιωτικό είτε δημόσιο, είναι εκείνη που τείνει να εφαρμόσει εξ αντικειμένου τις πρακτικές διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού. Αυτός ο βασικός παράγοντας των ηγετών και ιδιαίτερα των

γραμμικών στελεχών, στην επικοινωνία και την αντιμετώπιση των πολιτικών και πρακτικών που αναπτύσσει το τμήμα Ανθρώπινων Πόρων μιας επιχείρησης. (Ντάικος, 2019)

Κόπωση εξυπηρέτησης

Η κόπωση είναι μια κατάσταση εξάντλησης που έρχεται λόγω υπερβολικής σωματικής ή πνευματικής εργασίας. Παρόλο που δεν θεωρείται ασθένεια μπορεί να θεωρηθεί ως πρόβλημα υγείας καθώς η υπερβολική και συνεχής κόπωση μπορεί να οδηγήσει τον οργανισμό σε ασθένειες ενώ επίσης συνεπάγεται κοινωνικό κόστος αφού διακόπτει τους φυσιολογικούς ρυθμούς της ζωής και ίσως φτάσει σε σημείο διακοπής της εργασίας και μειωμένης παραγωγικότητας. Η κόπωση διακρίνεται σε τρεις τύπους, την ψυχολογική η οποία επέρχεται όταν κουράζεται το ΚΝΣ (κεντρικό νευρικό σύστημα) από κάποιον που ασχολείται με κάτι που απαιτεί την πλήρη προσοχή του, την σωματική η οποία επέρχεται με την κόπωση των μυών αλλά και την νευρολογική που επέρχεται λόγω των νευρολογικών διαταραχών σαν αποκύημα της σωματικής και πνευματικής εργασίας. (J, 2016) Η κόπωση σαν άλλος παράγοντας ψυχοκοινωνικού κινδύνου είναι αποτέλεσμα σκληρών προθεσμιών, μεγάλων ωραρίων εργασίας, υψηλών συναισθηματικών απαιτήσεων και προβλημάτων συντονισμού εργασίας. Οι εργαζόμενοι ειδικά σε επιχειρήσεις που συναναστρέφονται με κόσμο κουράζονται ψυχολογικά και συναισθηματικά αφού πρέπει πάντα να δίνουν βάση στην ικανοποίηση του πελάτη. Οι συχνές αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες – επισκέπτες – τουρίστες, συμβάλλουν στην ψυχολογική κόπωση ενώ επίσης η περίεργη στάση του σώματος που ίσως χρειαστεί να διατηρηθεί για κάποιες ώρες συνεισφέρουν και στην σωματική κόπωση. (Πανίδου, 2013)

Το νόημα της εργασίας

Η εργασία αποτελεί βασικό κομμάτι στην ζωή του ανθρώπου διότι τον βοηθά να καλύψει και βιοποριστικές ανάγκες ενώ παράλληλα τον κοινωνικοποιεί. Όταν το άτομο βιώνει θετικά την εργασία του του προσφέρει ικανοποίηση και αίσθημα επιτυχίας κάτι το οποίο δυναμώνει τη θέλησή του για προσφορά. Αν ο άνθρωπος κατανοεί τον λόγο για τον οποίο ασκεί ένα επάγγελμα τότε αυτό θα τον οδηγήσει στην επιτυχία. (Κωστάκης, n.d.)

Οργανωτική δικαιοσύνη

Η δικαιοσύνη έχει ενδιαφέρον για τους οργανισμούς διότι οι εργαζόμενοι επηρεάζονται από την αντίληψη της αδικίας με αποτέλεσμα να αλλάζουν συμπεριφορές και στάσεις κατά την εργασία τους και έτσι να μειωθεί η απόδοση και η αποτελεσματικότητά τους. Η οργανωσιακή δικαιοσύνη αποτελείται από τρία διαφορετικά στοιχεία. Την διανεμητική δικαιοσύνη όπου αξιολογείται η δικαιοσύνη σε θέματα που αφορούν κυρίως τον καταμερισμό των πόρων και τις αμοιβές καθώς και το πόσο δίκαιο θεωρούν τον καταμερισμό αυτόν η συμμετέχοντες στην οργάνωση. Η διαδικαστική δικαιοσύνη η οποία αφορά το πως λαμβάνονται οι αποφάσεις και το πόσο δίκαια θεωρείται η απονομή δικαιοσύνης και τέλος η διαδραστική δικαιοσύνη που αφορά την ποιότητα και τις διαπροσωπικές σχέσεις των μελών του οργανισμού και συνδέεται πολλές φορές με την αντιμετώπιση που έχουν οι κατώτεροι ιεραρχικά από τους ανώτερους. (Μπακιρτζή, 2018)

Οι επιδράσεις της οργανωσιακής δικαιοσύνης έχουν άμεσο αντίκτυπο στις σχέσεις των οργανισμών. Σε μία επιχείρηση που χαρακτηρίζεται για την ισότητά της, την καλοσύνη της αλλά

και τις ηθικές της αξίες δεν παρουσιάζονται φαινόμενα καταχρηστικής πίεσης. Επίσης όταν υπάρχει δίκαιη αντιμετώπιση οι εργαζόμενοι γίνονται πιο αποδοτικοί και αποτελεσματικοί, έχουν αίσθημα ικανοποίησης και το έργο τους γίνεται καλύτερο. Ανά τακτά χρονικά διαστήματα έχουν διατυπωθεί πολλές διαστάσεις της ικανοποίησης όπως είναι οι αμοιβές, οι ευκαιρίες προαγωγής ακόμα και η ίδια η φύση της εργασίας. Ουσιαστικά η ύπαρξη σχέσης μεταξύ οργανωσιακής δικαιοσύνης και εργασιακής ικανοποίησης είναι ένα σημαντικό βήμα για την θέσπιση της δικαιοσύνης σε ολόκληρο τον οργανισμό και δημιουργίας ενός καλύτερου εργασιακού περιβάλλοντος. (Μπακιρτζή, 2018)

Εργασιακή ικανοποίηση

Η εργασιακή ικανοποίηση δείχνει τα συναισθήματα που έχουν οι άνθρωποι προς την εργασία τους. Η θετική συμπεριφορά αποτελεί ένδειξη ικανοποίησης ενώ η αρνητική δείχνει το ακριβώς αντίθετο. Ένας δημοφιλής ορισμός της εργασιακής ικανοποίησης είναι αυτή του Locke που υποστηρίζει πως «η εργασιακή ικανοποίηση είναι μία ευχάριστη συναισθηματική κατάσταση στην οποία το άτομο περιέρχεται όταν έχοντας εκτελέσει και αποτιμήσει το έργο που προσφέρει στην εργασία του, βρίσκει τις συνθήκες σύμφωνες με τα αξιακά του πρότυπα. Αντίθετα η εργασιακή δυσαρέσκεια εκδηλώνεται όταν εμφανίζονται συγκρουσιακά και ασύμφωνα στοιχεία.». Η εργασιακή ικανοποίηση είναι από τα βασικότερα θέματα που απασχολούν όχι μόνο τα άτομα αλλά και ολόκληρους τους οργανισμούς και αποτελεί ένα από τα βασικά θέματα της οργανωτικής ψυχολογίας. Όπου υπάρχει υψηλή επαγγελματική ικανοποίηση παρατηρείται αυξημένη παραγωγικότητα. Ένα από τα πιο σημαντικά χαρακτηριστικά της εργασιακής ικανοποίησής είναι η παρακίνηση. Αντίθετα η εργασιακή δυσαρέσκεια συνδέεται με πολλούς ψυχοκοινωνικούς κινδύνους όπως είναι το εργασιακό άγχος , η επαγγελματική

εξουθένωση (burnout) καθώς και άλλα ζημιογόνα προσωπικά και επαγγελματικά συμπτώματα. (Οικονομοπούλου, 2011) (Παπαθανασίου, 2017) (Κερνετζής, 2015)

Δυνατότητα προαγωγής και εξέλιξης

Η δυνατότητα εξέλιξης είναι ένα σκεπτικό με το οποίο οι περισσότεροι άνθρωποι ξεκινούν την σταδιοδρομία τους με την ελπίδα ότι θα αναρριχηθούν στην ιεραρχία της εταιρίας. Αυτό δίνει κίνητρο σε όλους τους εργαζομένους ώστε να προσπαθούν σε μεγάλο βαθμό να επιδείξουν τις ικανότητές τους και με αυτόν τον τρόπο, τονώνεται το ηθικό και ψυχολογία τους, σκέφτονται ότι υπάρχει η ελπίδα προαγωγής και εξέλιξης στον οργανισμό. (Claman, 2017)

Επιρροή/λήψη αποφάσεων

Η λήψη μιας απόφασης είναι μια διαδικασία επιλογής μιας πράξης μεταξύ διαφορετικών εναλλακτικών προτάσεων που έχει στην κατοχή του ο λήπτης της απόφασης. Η λήψη αποφάσεων είναι ένα πολύ σημαντικό κομμάτι της επαγγελματικής ζωής αλλά και της προσωπικής ζωής του καθενός διότι όλοι παίρνουν αποφάσεις καθημερινά και μπορούν να ωφεληθούν από αυτό, έχοντας μελετήσει τεχνικές πάνω σε αυτό. Η διαδικασία της λήψης αποφάσεων είναι πολύ σημαντική για τους οργανισμούς και τις επιχειρήσεις, καθώς στον κλάδο της επιχειρηματικότητας η λήψη αποφάσεων έχει σχέση με την στρατηγική των αποφάσεων και η επιλογή μιας πράξης επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό τις επιλογές των ανταγωνιστικών επιχειρήσεων. (Σιδέρη, 2015)

Κατάσταση υγείας

Η υγεία είναι η κατάσταση της πλήρους σωματικής, ψυχικής και κοινωνικής συνήθειας και όχι η απουσία μιας ασθένειας ή κάποιας σωματικής αναπηρίας. Η έννοια της υγείας δεν αποδίδεται μόνο από την ιατρική, αλλά υπάρχουν και άλλοι παράγοντες όπως είναι το οικογενειακό περιβάλλον, η οικονομική κατάσταση, η εργασία κ.α. Η ποιότητα της εργασιακής ζωής είναι η ικανοποίηση που εισπράττει ο εργαζόμενος από την εργασία του και από το περιβάλλον της εργασίας του. Οι ικανοποιήσεις αυτές οφείλονται στις φυσικές συνθήκες εργασίας, όπως είναι η ασφάλεια και η υγεία, οι ψυχολογικές συνθήκες εργασίας και τέλος οι οικονομικές αμοιβές. (Wikipedia, 2019) (Μαυρομμάτης, 2005)

Συναισθηματική πίεση

Οι άνθρωποι με καλή συναισθηματική υγεία μπορούν και έχουν επίγνωση των σκέψεων, των συναισθημάτων και των συμπεριφορών τους. Έχουν μάθει τρόπους να αντιμετωπίζουν την πίεση και προβλήματα που συναντώνται καθημερινά και που αποτελούν μέρος της ζωής. Μπορούν και αισθάνονται καλά με τον εαυτό τους και έχουν υγιείς σχέσεις. Όμως, πολλές φορές υπάρχουν καταστάσεις που συμβαίνουν στη ζωή, όπως για παράδειγμα η απώλεια μιας εργασίας, ο θάνατος ενός αγαπημένου, ένα διαζύγιο, μια ασθένεια κ.ά., που μπορούν να αναστατώσουν, να επηρεάσουν τη συναισθηματική υγεία του ατόμου και να οδηγήσουν σε έντονα συναισθήματα θλίψης, πίεσης και ανησυχίας. (belife.gr, 2017)

Η συναισθηματική πίεση είναι κάτι που δεν μπορεί να κατανοηθεί απόλυτα παρόλες τις μελέτες που έχουν γίνει. Οι παράγοντες που προκαλούν τις συναισθηματικές διαταραχές μπορεί να είναι διάφοροι όπως :

- Η κληρονομικότητα
- Η εγκεφαλική διαταραχή
- Η διατροφή
- Το άγχος
- Η λειτουργικότητα της οικογένειας

Παρά τις έρευνες όμως δεν υπάρχουν αποδείξεις πως κάποιο από όλα αυτά αποτελεί άμεση αιτία των διαταραχών. Συγκεκριμένα στον εργαζόμενο υπάρχουν και παράγοντες που δεν έχουν να κάνουν μόνο με τον ίδιο τους τον εαυτό. Οι ξαφνικές αλλαγές λόγω της Πανδημίας στον τρόπο εργασίας τους καθώς και το αβέβαιο μέλλον κάνουν τους εργαζόμενους να βιώνουν έντονη συναισθηματική φόρτιση. Όσοι αναγκάστηκαν να δουλέψουν από το σπίτι έπρεπε να δημιουργήσουν κατάλληλο για εργασία τον χώρο τους αντιμετωπίζοντας αρκετές δυσκολίες ιδιαίτερα σε περιπτώσεις που είχαν παιδιά. Έτσι υπάρχουν και συχνότερα συγκρούσεις μεταξύ προσωπικής και οικογενειακής ζωής. Η γενικότερη καραντίνα επιβάρυνε άτομα που είχαν μάθει να είναι πολύ ενεργά στην εργασία τους και τα γέμισε με ανασφάλεια, αβεβαιότητα και αίσθηση απώλειας ελευθερίας. Η επικράτηση του φόβου δημιουργεί συναισθήματα θλίψης και άγχους, ενώ παράλληλα απομονώνει τα άτομα, δημιουργούνται κρίσεις πανικού και φοβίες ψυχαναγκασμών όπως η μικροβιοφοβία. Ειδικότερα άνθρωποι που ήδη πάσχουν από διάφορες διαταραχές και αντιμετωπίζουν πιο δύσκολα την κατάσταση μπορεί να αντιμετωπίσουν πολύ σημαντικά προβλήματα και να θέσουν σε κίνδυνο τον εαυτό τους και τους γύρω τους.(Γεωργίου, 2020)(Χατζή, 2018)

Εργασιακές διαδικασίες και ρολόι

Αρχικά ως εργασιακές σχέσεις ορίζονται οι συνθήκες εργασίας, η συμπεριφορά των ατόμων που εργάζονται μέσα στο εργασιακό περιβάλλον και η απόδοσή τους σε σύγκριση με τους στόχους του οργανισμού. Συμπερασματικά οι εργασιακές σχέσεις περιλαμβάνουν όλες τις διαστάσεις των σχέσεων μεταξύ εργοδοτών και εργαζομένων. Επίσης αυτές οι σχέσεις είναι σαν μια μορφή εξουσίας. Ο εργοδότης κατέχει το σύννομο δικαίωμα να διευθύνει τις εργασίες και να οδηγεί τις προσπάθειες των εργαζομένων προς την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων. Όμως από την άλλη μεριά ο εργαζόμενος έχει την δυνατότητα με την συμπεριφορά του άτυπα και ανεπίσημα, να ματαιώσει την επίτευξη των παραπάνω στόχων. Έτσι οι εργασιακές σχέσεις αποτελούν ένα πεδίο αντιπαράθεσης, παρόλη την έρευνα που αφορά την εργασιακή γαλήνη και τήρηση ισορροπίας και συμβολικού χαρακτήρα και από τα δύο μέρη ως ένδειξη καλή θέλησης που διέπει τις σχέσεις μεταξύ εργοδότη και μισθωτού. Επομένως είναι ένας συσχετισμός δυνάμεων.(Αρανίτου, χ.χ.)

Ενέργεια και νοητική ευεξία

Η ενέργεια και η νοητική ευεξία βοηθούν ένα άτομο να αντιμετωπίζει τις καθημερινές καταστάσεις και τα προσωπικά συναισθήματα με ένα θετικό, αισιόδοξο και εποικοδομητικό τρόπο, να μαθαίνει και να χρησιμοποιεί τις πληροφορίες, ώστε να βελτιώνει την ποιότητα της καθημερινής ζωής και της μέγιστης λειτουργικότητάς του, να λειτουργεί αποτελεσματικά στις απαιτήσεις της καθημερινής του εργασίας. Επιπλέον η ικανότητα να χρησιμοποιεί τον ελεύθερο χρόνο του αποτελεσματικά, να αλληλοεπιδρά επιτυχώς με τα άλλα άτομα και να θεμελιώνει σχέσεις γεμάτες νόημα που ενισχύουν την ποιότητα ζωής και να ενισχύει ένα σύστημα αξιών και να πράττει σύμφωνα με τις πεποιθήσεις του. Καθώς επίσης και να θέτει και να επιτυγχάνει σημαντικούς και εποικοδομητικούς στόχους για τη ζωή. (Lyraκος, n.d.)

Σεξουαλική παρενόχληση

Το φαινόμενο της σεξουαλικής παρενόχλησης αποτελεί μια απροσδιόριστη αρχή ιδιότυπων μορφών ιεραρχίας και κυριαρχίας το οποίο οδηγεί το θύμα να υφίσταται διασυρμό της προσωπικότητας του με πολλές σημαντικές ψυχολογικές επιπτώσεις. Οι εργασιακές συνθήκες και οι φυλετικές ανισότητες χειροτερεύουν καθώς σε ένα μεγάλο ποσοστό τα περισσότερα θύματα είναι γυναίκες. Το περιεχόμενο της σεξουαλικής παρενόχλησης καθορίζεται από τον τρόπο που κάθε κοινωνία ορίζει την προστασία της σεξουαλικής αξιοπρέπειας ως δικαίωμα την συγκεκριμένη χρονική στιγμή. (Αρτινοπούλου Β. Π., 2004)

Η σεξουαλική παρενόχληση κατέχει επίσης μια θέση στους πιθανούς ψυχοκοινωνικούς κινδύνους μέσα σε μία επιχείρηση. Σε εργασιακούς χώρους όπου ο πληθυσμός των αντρών είναι αρκετά μεγαλύτερος από αυτό των γυναικών, οι ανισότητες δύναμης και εξουσίας κάνουν την εμφάνισή τους με τον πιο δυναμικό τρόπο. Σε τέτοιες περιπτώσεις παρουσιάζονται έντονα τα περιστατικά σεξουαλικής παρενόχλησης, τα οποία είναι αποτέλεσμα της προσπάθειας επιβολής εξουσίας από το αντρικό φύλο επί του γυναικείου, ειδικότερα δε όταν οι γυναίκες τείνουν να διεκδικούν θέσεις εξουσίας. Θύμα ηθικής παρενόχλησης μπορεί να πέσει ο οποιοσδήποτε. Στο στόχαστρο κινδυνεύουν περισσότερο να βρεθούν εργαζόμενοι οι οποίοι ενοχλούν με την παρουσία τους και τον χαρακτήρα τους ένα άλλο άτομο ή μια ομάδα ατόμων. (Αρτινοπούλου Β. &, 2006)

Εκφοβισμός στον χώρο εργασίας

Ο εκφοβισμός ή η παρενόχληση στην εργασία, είναι μια επιθετική μορφή συμπεριφοράς που εξακολουθεί να αποσιωπάται σε πολλά περιβάλλοντα. Ωστόσο, ο αντίκτυπος αυτών των καταστάσεων είναι τεράστιος και ακόμα και μακροχρόνιος, προκαλώντας χρόνια διαταραχή μετατραυματικού στρες στο θύμα. Ο εκφοβισμός δεν βλάπτει μόνο την υγεία των ατόμων, βλάπτει και την παραγωγικότητα, αυτό δείχνει ότι οι δυσμενείς επιπτώσεις στην υγεία που σχετίζονται με τον εκφοβισμό οδηγούν σε αυξήσεις των απουσιών, των ημερών αναρρωτικής άδειας και του κύκλου εργασιών. (MundbjergEriksen, 2016) (Σκούπρα, 2020)

Ο γενικός εκφοβισμός στον χώρο εργασίας είναι ένα συχνό φαινόμενο το οποίο είναι πιο γενικό καθώς επηρεάζει και τους άνδρες σε μεγάλο βαθμό. Το φαινόμενο του mobbing εκδηλώνεται σε

όλους τους χώρους και σχετίζεται κυρίως με τον τομέα διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού. Πέρα από τα προσωπικά χαρακτηριστικά των ατόμων, το ευρύτερο εργασιακό περιβάλλον μπορεί να λειτουργήσει αρνητικά και να εντείνει την ανάπτυξη περιστατικών ηθικής παρενόχλησης μεταξύ των εργαζομένων. Γι' αυτό άλλωστε σε χώρους που απαιτούν έντονο ανταγωνισμό, εκδηλώνονται συχνά τέτοιου είδους συμπεριφορές. Το άγχος, η κακή επικοινωνία και η χειραγώγηση και η μη αναγνώριση στην εργασία είναι κάποιοι από τους παράγοντες που οδηγούν σε τέτοια φαινόμενα. Επίσης η μετάθεση ευθυνών αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα ηθικής παρενόχλησης που υφίστανται οι υφιστάμενοι από τους ιεραρχικά ανώτερούς τους. Οι τελευταίοι συνήθως δεν αναλαμβάνουν την ευθύνη των ενεργειών τους και προσπαθούν να βρουν το εξιλαστήριο θύμα. (Τσούλου, 2019)(Τζαφαλιά, 2020)

Στρες

Το στρες αποτελεί μια από τις συχνότερα αναφερόμενες έννοιες, όχι μόνο στη σύγχρονη παθολογία, αλλά και στην ανθρώπινη καθημερινότητα. Ως εργασιακό στρες ορίζεται το στρες που οφείλεται στην εργασία και εμφανίζεται όταν οι απαιτήσεις που οφείλονται σε παράγοντες εργασίας υπερβαίνουν την ικανότητα αντιμετώπισης ή ελέγχου της κατάστασης.

Αν και μέχρι σήμερα δεν υπάρχει ένας μοναδικός ορισμός, κοινά αποδεκτός από όλη τη σχετική με το αντικείμενο επιστημονική κοινότητα, μπορεί να συμπεράνει κάποιος με βεβαιότητα πως το στρες είναι ένας παράγοντας που επηρεάζει τη σωματική, πνευματική, ψυχική και συναισθηματική κατάσταση των ανθρώπων. Για κάθε άτομο είναι κάτι διαφορετικό, διότι ο καθένας που το βιώνει το αντιλαμβάνεται μοναδικά. (M. SARIDI, 2015)

Οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι προέρχονται από μία πληθώρα παραγόντων και διαφοροποιούνται ανάλογα τις περιστάσεις. Στην περίπτωση του στρες οι περισσότερες περιπτώσεις έχουν να κάνουν με την υποθετική λέξη «ΑΝ» , όπου το άτομο μπαίνει σε κατάσταση συναγερμού όταν σκέφτεται «Τι θα γίνει ΑΝ με απολύσουν», «Τι θα κάνω ΑΝ δεν προλάβω να τελειώσω στην ώρα μου την δουλειά ;».Ένας επιπλέον παράγοντας που μπορεί να προκαλέσει συναισθήματα στρες είναι οι εσωτερικές συγκρούσεις που πολλοί εργαζόμενοι έχουν σχετικά με τα επίπεδα ευθυνών που πρέπει, επιθυμούν ή τους ζητείται να αναλάβουν και την ορισμένη θέση εργασίας την οποία κατέχουν. Οι ασαφείς ρόλοι δημιουργούν περιβάλλον σύγχυσης αναφορικά με τις ευθύνες και εντείνουν το άγχος. Αυξημένο εργασιακό στρες παρατηρείται και όταν ένα άτομο τοποθετείται σε ένα εργασιακό πόστο, για το οποίο δεν είναι στην πραγματικότητα κατάλληλος ή όταν χρειάζεται να ανταπεξέλθει σε πολλά πράγματα ταυτόχρονα. Ειδικά στον χώρο των τουριστικών επιχειρήσεων, όπου τις περισσότερες φορές απαιτείται η γρήγορη εναλλαγή καθηκόντων και τα χρονικά περιθώρια είναι περιορισμένα, φαίνεται πως τα άτομα που δεν μπορούν να διεκπεραιώνουν πολλές εργασίες ταυτόχρονα, βιώνουν υψηλότερα επίπεδα εργασιακού στρες.(Goldstein, 2007)

Ο χώρος της εργασίας είναι μια σημαντική πηγή απαιτήσεων και πιέσεις, όπου προκαλεί άγχος. Τα αίτια που προκαλούν το άγχος και τους κινδύνους για την υγεία είναι οι πολλές ώρες εργασίας, η υπερφόρτωση των εργασιών, η πίεση χρόνου ώστε να γίνουν όλες οι δουλειές σε ένα σύντομο χρονικό διάστημα, οι δύσκολες ή πολύπλοκες εργασίες, ο μικρός χρόνος διαλειμμάτων ή ακόμη και η έλλειψη των διαλειμμάτων, και γενικότερα οι κακές φυσικές συνθήκες εργασίας που είναι ο χώρος η αισθητική δηλαδή και η θερμοκρασία. Επιπλέον η ευθύνη για άλλους στην εργασία προκαλεί άγχος, η έλλειψη εκπαίδευσης και η εργασιακή ανασφάλεια, επίσης δημιουργούν άγχος στους εργαζομένους. Ακόμη όταν δεν αμείβεται ένας εργαζόμενος έχοντας

δουλέψει υπερωρίες και αυτός δεν ξέρει εάν θα ανταμειφθεί ο κόπος του, αυτό δημιουργεί άγχος, όταν γίνεται μια οργανωτική αλλαγή στον οργανισμό ή στην εταιρία και δεν έχει συζητηθεί το θέμα με τους εργαζόμενους της εταιρίας, είναι μια μεγάλη πηγή στρες.(Michie, 2002)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Πως το εργασιακό περιβάλλον (αρχιτεκτονική χώρου) επηρεάζει την ψυχολογία

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η έννοια περιβάλλον χρησιμοποιείται για να υποδηλώσει τον γενικό θεμελιώδη χώρο του ανθρώπου και το άθροισμα των αμέτρητων αγαθών και στοιχείων που περιέχει. Από ψυχολογικής διάστασης το περιβάλλον δεν είναι κάτι διαφορετικό από ένα σύνολο υλικών στοιχείων στον χώρο όπου πιθανών να μεταλλάσσονται στον χρόνο και να αποπνέουν πληθώρα ερεθισμάτων τα οποία οδηγούνται στους αισθητήριους δέκτες του ανθρώπου. Τα ερεθίσματα έχουνναξιοσημείωτο ρόλο στο χαρακτήρα αλλά και στην ψυχοσύνθεση του ατόμου. Διαμέσου αυτών οι επιδράσεις του περιβάλλοντος δημιουργούν την πραγματική πρόοδο της προσωπικότητας. Συμπερασματικά λοιπόν, καταλήγουμε πως ανάλογα με τα ερεθίσματα έχουμε

και την αντίστοιχη αντίληψη. Κατόπιν ερευνώναποδείχθηκε ότι τα ερεθίσματα συναρτώνται από το χώρο, την πολυπλοκότητά του και το σχεδιασμό του, από το άτομο και τις παρελθοντικές περιβαλλοντικές εμπειρίες του, τον χρόνο που έχει ξοδέψει σε ένα περιβάλλον, τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητάς του και τις αισθητικές του συνδέσεις με το περιβάλλον. Οι ψυχολόγοι αντιλαμβάνονται το περιβάλλον όπου υπόκειται η ανθρώπινη συμπεριφορά σαν κάτι ασταθές για αυτόν τον λόγο κάθε άνθρωπος ερμηνεύει το περιβάλλον του με διαφορεικό τρόπο. (Χούπα & Μπενετάτος, χ.χ.) Αδιαμφισβήτητα, το εσωτερικό περιβάλλον επηρεάζει καιρίαια την ανθρώπινη ψυχολογία κι αν παραμένει απρόβλεπτο το μέγεθος της επίδρασης αυτής. (Θεοδωραεγγίνα, 2017) Είναι δεδομένο πως αντιλαμβανόμαστε πολλά περισσότερα για την επίδραση του φυσικού περιβάλλοντος στην ανθρώπινη υγεία, παρά του δομημένου, παρόλο που την σημερινή εποχή το άτομο βρίσκεται συχνότερα σε εσωτερικά περιβάλλοντα παρά σε εξωτερικά. (Θεοδωραεγγίνα, 2017) Ο άνθρωπος έχει από την φύση του την τάση να ανταποκρίνεται στο περιβάλλον μέσω της αντίληψης, της γνωστικής λειτουργίας και της συμπεριφοράς στο χώρο. Η αντίληψη αφορά στη κατανόηση του χώρου μέσω των ερεθισμάτων που λαμβάνονται από τις αισθήσεις της όρασης, της ακοής, της όσφρησης, της αφής και της γεύσης. Η γνωστική λειτουργία σχετίζεται με την νοητική επεξεργασία αυτών των αισθητηριακών πληροφοριών, ενώ η συμπεριφορά στο χώρο αφορά στις αντιδράσεις του χρήστη στο περιβάλλον του. Εν κατακλείδι κάθε σχεδιαστής έχει το χρέος να παράγει περιβαλλοντικά ερεθίσματα που ανταποκρίνονται στα παραπάνω, ψυχολογικά στάδια, αλλά και στις δευτερεύουσες διαδικασίες της κινητοποίησης και της ανάπτυξης. (Θεοδωραεγγίνα, 2017) Λαμβάνοντας υπόψιν αυτά κρίνεται αναγκαίο να ελέγχονται οι φόρμες, τα υλικά, τα χρώματα και οι υφές που διαμορφώνουν κάθε μοναδικό εσωτερικό περιβάλλον. (Rand, 1983)

3.1 Η σχέση της αρχιτεκτονικής με το άγχος

Στις μέρες μας παρόλο που οι περισσότεροι περνάμε το 80% με 90% από την ζωή μας σε κτίρια, είναι σχεδόν δεδομένο ότι ξέρουμε πολύ λίγα πράγματα για το πως το δομημένο περιβάλλον μπορεί να επηρεάσει στην ανθρώπινη υγεία. Καθώς θεωρείται και έχοντας τεκμηριωθεί ότι το άγχος επηρεάζει καθοριστικά την υγεία, ο συνδυασμός των δύο επικεντρώνεται βασικά στις προσωπικές διαφοροποιήσεις των ατόμων και στις κοινωνικές συνθήκες. (Deasy, 1965) Παραλείποντας κάποιους περιβαλλοντικούς παράγοντες όπως ο θόρυβος, ο συνωστισμός και η ατμοσφαιρική ρύπανση, μέχρι σήμερα έχουμε δώσει λίγη σημασία στο κομμάτι του οικοδομημένου περιβάλλοντος.

Η διέγερση, η συνοχή, οι προοπτικές / δυνατότητες, ο έλεγχος και η ικανότητα αποκατάστασης αποτελούν τις πέντε διαστάσεις της αρχιτεκτονικής που έχουν συσχετιστεί με το άγχος. (Hoskins, 1971)

Η διέγερση σχετίζεται με τα ερεθίσματα που επηρεάζουν τον χρήστη του χώρου. Ο άνθρωπος λειτουργεί ιδανικά σε μέτρια επίπεδα διέγερσης. Η ολοκληρωτική έλλειψη της οδηγεί στην ανία και στην άκαρπη αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών προκλήσεων, ενώ τα μεγάλα επίπεδα διέγερσης συνδέονται με αισθητηριακή στέρηση που ωθεί σε απόσπαση της προσοχής ή ακόμα και υπερφόρτωσης του εγκεφάλου η οποία αργοπορεί τις διαδικασίες που απαιτούν είτε συγκέντρωση είτε σημαντική προσπάθεια κάνοντας αδύνατη την εστίαση της προσοχής. (Hoskins, 1971) Ο παράγοντας της διέγερσης επηρεάζεται από ιδιότητες της σχεδίασης του εσωτερικού χώρου όπως είναι η ένταση, η πολυπλοκότητα, η ποικιλία, το μυστήριο και η καινοτομία των χαρακτηριστικών του. (Wohlwill, 1974) Το έντονο φως ειδικά στα ερυθρά φάσματα, ο δυνατός θόρυβος και οι περίεργες / έντονες οσμές αυξάνουν τα επίπεδα

διέγερσης του ατόμου στον συγκεκριμένο χώρο. (Cotterell, 1984)(Berlyne, 1971)(Mehrabian, 1974) Υπερβολή στην ένταση και σύνθετα / δύσκολα μοτίβα μπορούν να προκαλέσουν άγχος. Ενώ ο άνθρωπος σαγηνεύεται από μικρές μεταβολές, δυσκολεύεται να προσαρμοστεί στην έντονη διαφοροποίηση. Η άνεση επηρεάζει τις αντιδράσεις στα ερεθίσματα αφού όσο περνάει ο χρόνος το άτομο κατανοεί μία σύνθεση αλλά οδηγείται στο να χάσει το ενδιαφέρον του από την στιγμή που ο πειρασμός για την εξερεύνηση του αγνώστου μειώνεται.(Hoskins, 1971)(Scott, 1954) Ο άνθρωπος έχει ανάγκη την ποικιλία, τη διαφοροποίηση και το μυστήριο ώστε να νιώθει πως απαιτείται μία διαρκής εξερεύνηση χωρίς όμως πολλές υπερβολές διότι μπορεί να επέλθει σύγχυση, στρες και ελλιπής κατανόηση του χώρου στον οποίο βρίσκεται.

Η συνοχή κάνει λόγο στη σαφήνεια και στη δυνατότητα εμπέδωσης δομικών στοιχείων και μορφών. Ένας ευκολοδιάβαστος χώρος δίνει την δυνατότητα στο άτομο να καταλήξει σε λογικά συμπεράσματα για το νόημα και την τοποθέτηση των αντικειμένων αλλά και γενικότερα των χώρων μέσα σε ένα κτίριο. Είναι αντιστρόφως ανάλογη της πολυπλοκότητας και έχει σχέση με την καθαρότητα των θεματικών μοτίβων. (KaplanS. &, 1982)(Lynch, 1960) Όταν οι αλλαγές ή οι διακοπές της συνέχειας του περιβάλλοντος δυσκολεύουν την πρόβλεψη τότε πολλές φορές προκαλείται στρες.(Hoskins, 1971) Στην αύξηση του συντελούν επίσης έντονα διαφορούμενοι χώροι καθώς και ξαφνικές αλλαγές σε μεγέθη, χρώματα υφές και επίπεδα διέγερσης.(Weisman, 1981)

Οι προοπτικές / δυνατότητες αφορούν το κατά πόσο το άτομο χρησιμοποιεί κάτι σύμφωνα με το πως ο ίδιος αντιλαμβάνεται την λειτουργία του, είτε εφαρμόζοντας σχετικές οδηγίες για τη χρήση του εξοπλισμού ή του κτιρίου. Σε περίπτωση που δε φαίνεται εύκολα ο τρόπος λειτουργίας, δημιουργούνται και αντίστοιχες δυσχέρειες στον χρήστη. (Heft, 1997) Αμφιβολίες για κάποιες από τις λειτουργίες μπορεί να υπάρξουν εξαιτίας αποπροσανατολισμού,

σε αυτό συμβάλουν, γωνίες, σκάλες και είσοδοι (κάθετα ή οριζόντια εμπόδια). (Archea, 1977) Επιπρόσθετα προκαλείται άγχος όταν ο χρήστης και οι πνευματικές αναφορές του σχεδιαστή (πχ οι ενδείξεις) δεν συμπίπτουν. Όταν το άτομο – χρήστης έρχεται αντιμέτωπος με ανεπαρκείς και ασαφείς οδηγίες, έχει ως επακόλουθο την απογοήτευση ή ακόμα και την δημιουργία εχθρικής συμπεριφοράς.(Norman, 1989)

Ο έλεγχος, είναι η δυνατότητα του χρήστη να κάνει αλλαγές στο περιβάλλον του. Οι φυσικοί περιορισμοί ελαττώνουν τις επιλογές συμπεριφοράς και αυξάνουν την περίπτωση να χειροτερέψουν το άγχος. (Singer, 1972)(Evans, 1987) Η συνεχόμενη εμπειρία περιβαλλοντικών συνθηκών που είναι εκτός ελέγχου σχετίζεται με την ψυχική καταπόνηση και με ασθένειες ψυχολογικής φύσης.(Scott, 1954) (Cohen, 1986) Η ανταπόκριση η οποία αναφέρεται στην καθαρότητα και την ταχύτητα ανατροφοδότησης που δέχεται ένα άτομο όταν επιδρά σε κάτι, είναι ένα στοιχείο του εσωτερικού σχεδιασμού που παίζει ρόλο στον έλεγχο. (Wachs, 1989)(WohlwillJ. F., 1987) Η ιδιωτικότητα συντελεί καταλυτικά στην έννοια του ελέγχου και αφορά όλους τους χώρους, από χώρους «μοναχικούς» και οικείους μέχρι εκείνους που ενισχύουν την επαφή με το κοινό. Το μέγεθος των χώρων και το πως είναι ταξινομημένοι, επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα των κτιρίων για την προστασία της ιδιωτικής ζωής. (Alexander, 1972) (Greenbie, 1981) (Zimring, 1982) Ο τρόπος που ενώνονται οι χώροι μέσω διαδρόμων και θυρών επιδρά στη ρύθμιση των κοινωνικών διαδικασιών, ενώ η οπτικοακουστική διαπερατότητα ασκεί επιρροή στην κοινωνική αλληλεπίδραση.(Scott, 1954)(Θεοδωραρεγγίνα, 2017) Μέχρι και η διάταξη των επίπλων μπορεί να επηρεάσει την αλληλεπίδραση, αφού κινητά εξαρτήματα, βολικές αποστάσεις μεταξύ των ατόμων και ανεμπόδιστη επαφή με τα μάτια εγκαρδιώνουν την επικοινωνία.(Sommer, 1969)

Η ικανότητα αποκατάστασης είναι επίσης βασική λειτουργία ενός χώρου. Για να επιτευχθεί πρέπει τα στοιχεία σχεδιασμού να περιορίζουν την γνωστική κόπωση. Ο κατάλληλος σχεδιασμός έχει την δυνατότητα να βοηθήσει στην καταπολέμηση του άγχους παρέχοντας προϋποθέσεις για περισυλλογή, ξεκούραση και ανακούφιση από κάποια εντατική κατάσταση. Επιπρόσθετα ένας χώρος διαλείμματος από την μονοτονία αποκαθιστά ορισμένες αρνητικές συνέπειες του συνωστισμού και του θορύβου ενώ παράλληλα κρατώντας μια μικρή χρονική απόσταση από συνεχόμενα επίπεδα απαιτήσεων, περιορίζει το στρες και την ψυχική κόπωση, σε αυτό βοηθάει επίσης η άμεση επαφή με φυσικά στοιχεία και η ορατότητα στη φύση.(WachsT. D., 1982)(Scott, 1954)(Θεοδωραεγγίνα, 2017)

Ο σχεδιασμός των κτιρίων τελικά μπορεί να δημιουργήσει ή να περιορίσει το άγχους ενώ επίσης ασκεί επίδραση στην ψυχική υγεία του χρήστη του χώρου. Η βαθύτερη κατανόηση των πέντε περιβαλλοντικών διαστάσεων μπορεί να οδηγήσει στον σχεδιασμό ενός υγιούς περιβάλλοντος.

3.2 Η επίδραση των χαρακτηριστικών της φύσης στην ανθρώπινη ψυχολογία

Τα τελευταία χρόνια ψυχολόγοι ερευνητές ανακάλυψαν πως η φύση και οι χώροι πρασίνου εμφανίζουν μια θετική επίδραση στην ψυχική και σωματική ευεξία, τη ζωτικότητα, την προσωπική αυτονομία και την ανάπτυξη.(M. D. Velarde, 2007)Ερευνες έδειξαν ότι άνθρωποι προτίμησαν τα φυσικά τοπία έναντι των αστικών διότι έχουν θετικές επιρροές σε συναισθηματικό επίπεδο αλλά και σε επίπεδο φυσιολογικής λειτουργίας. Παρόλο που οι βασικές οπτικές ιδιότητες όπως αισθητική παίζουν ρόλο στην προτίμηση του ανθρώπου, η περιβαλλοντική αντίληψη παρουσιάζεται πολύπλευρη και δεν περιορίζεται στην αίσθηση της όρασης. Ακόμη είναι γνωστό ότι οι χώροι με πράσινο έχουν αποκαταστατικές ιδιότητες. Οι

άνθρωποι συνέρχονται από το άγχος πολύ γρήγορα έχοντας οπτική έκθεσή με τη φύση, ενώ σε μια μελέτη ασθενών σε νοσοκομείο, οι ασθενείς που είχαν ορατότητα σε δέντρα παρουσίασαν μικρότερη μετεγχειρητική παραμονή από αυτούς με δωμάτια χωρίς θέα. (Barker, 1968) Ένα περιβάλλον με βλάστηση και στοιχεία νερού δημιουργεί θετικά συναισθήματα, μειώνει το φόβο και παράλληλα επιταχύνει την επαναφορά από το άγχος. Υπάρχει ένα σύνολο στοιχείων που υποδεικνύουν ότι τα πρόπονα σχέδια κτιρίων, όπως είναι νοσοκομεία με θέα στους κήπους και άμεση δίοδος στη φύση, αποδεικνύονται ιδιαίτερα αποτελεσματικά στη μείωση του στρες και του πόνου των ασθενών. (Barker, 1968) (Yumi NAKAMOTO, 2001) Αντίθετα, η περιορισμένη σύνδεση με τη φύση, η ολοένα αυξανόμενη πίεση από το αστικό περιβάλλον και η ακραία τεχνολογική παρουσία, ελαχιστοποιούν τις ευκαιρίες ανάκτησης της ψυχοσωματικής μας ενέργειας. Άλλοι ερευνητές ισχυρίστηκαν ότι η σύνδεση με τη φύση προσφέρει αισθητηριακό πλούτο και ευνοεί τους φυσιολογικούς ρυθμούς ενώ επίσης συμβάλει στην ανάκαμψη από το στρες και την ψυχική κόπωση. Η προβολή σε φυσικά στοιχεία, έχει συνδεθεί με τη μείωση της αρτηριακής πίεσης, της κατάθλιψης και του άγχους. (Barker, 1968) (Scott, 1954) Είναι ικανή να αυξήσει την ψυχολογική ευζωία ελαττώνοντας τις συνέπιες του στρες, ενώ φαίνεται πως τα άτομα που εκτίθενται σε φυσική θέα συσχετίζονται με έναν υγιέστερο τρόπο ζωής, εξαιτίας των μηχανισμών που δραστηριοποιούνται επανορθωτικά ενάντια στην ψυχική κόπωση. (Parsons, 1998) (van der Wal AJ, 2013) (Kaplan S. , 1995) Όταν ο ανθρώπινος νους μένει ολοκληρωτικά συγκεντρωμένος για μεγάλο χρονικό διάστημα, είναι αναγκαία η ανάπαυση ώστε να αποκατασταθεί η αποτελεσματική λειτουργία. Η έκθεση στα στοιχεία της φύσης προσεγγίζει το μυαλό σαν έναν κουρασμένο μυ και μπορεί να δράσει επανορθωτικά πάνω του. (Kaplan S. , 1995) Έρευνες έχουν φτάσει στο συμπέρασμα ότι ο τομέας του εγκεφάλου που αφορά την μνήμη και αυτή που αφορά τον θυμό και τον φόβο κινητοποιούνται στη θέα αστικών τοπίων, παράγοντας στρεσογόνα συναισθήματα, αντίθετα με τη θέα της εξοχής που ενεργοποιεί την

περιοχή που συσχετίζεται με την ευχαρίστηση. (Chen, 2005)Στα αστικά περιβάλλοντα, το τοπίο (landscape)αποτελεί κύριο συστατικό, αφού με τις πολύπλευρες λειτουργίες προσφέρει ψυχική ηρεμία και αποκατάσταση από έντονες καταστάσεις της καθημερινής ζωής. (Scott, 1954)(Barker, 1968)Με την πυρετώδη αστικοποίηση, προκαλεί ανησυχία η ελλιπής έκθεση των επόμενων γενεών στη φύση. Το πράσινο επηρεάζει καθοριστικά την ανθρώπινη υγεία αφού φαίνεται να συμβάλλει σε ένα ευχάριστο περιβάλλον που προσφέρει άνεση και ευφορία παράγοντας καθαρό και υγιεινό αέρα. Τα τελευταία χρόνια, το «εσωτερικό τοπίο» ή «InteriorLandscape», έχει μια θετική επίδραση, μειώνοντας το καθημερινό στρες, βελτιώνοντας την ανοχή στον πόνο και αυξάνοντας την παραγωγικότητα.(Θεοδωραεγγίνα, 2017)Έτσι οι χώροι πρασίνου να εντάσσονται με επιτυχία στο εσωτερικό του δομημένου περιβάλλοντος.Αναβαθμίζει εν τέλει τη συνολική εμπειρία βίωσης του χώρου από το χρήστη του.Έχει αποδειχθεί ότι τα κτίρια που περιλαμβάνουν φυτεύσεις λειτουργούν καλύτερα από τα υπόλοιπα. Πρόκειται για ψυχολογικούς λόγους, διότι τα φυτά εσωτερικού χώρου αναμφίβολα επηρεάζουν θετικά την υγεία και ευεξία του ανθρώπου.Κάποια από τα κυριότερα οφέλη τους είναι η απομάκρυνση των ασταθών οργανικών ενώσεων από τον αέρα, η βελτιώσητης ποιότητας του αέρα στο εσωτερικό του κτιρίου, τη μείωση των επιπέδων του διοξειδίου του άνθρακα (CO₂), τον περιορισμό των επιπέδων θορύβου λόγω της απορρόφησής του και παράλληλα στη φυσική ψύξη του κτιρίου μειώνοντας την εσωτερική θερμοκρασία.(Scott, 1954)(Barker, 1968)

3.3 Το φυσικό-τεχνικό φωτισμό στον εργασιακό χώρο

Η αντίδρασή μας στο φωτεινό πεδίο επηρεάζεται από διάφορους παράγοντες. Για παράδειγμα, αν έχουμε πονοκέφαλο τότε η ανεκτικότητα μας για την ποσότητα του φωτός που μπορούμε να αντιμετωπίσουμε συνήθως μειώνεται. Η οπτική άνεση βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στην εξάλειψη ή μείωση τριών πραγμάτων: της έντονης λάμψης που προκαλεί δυσφορία, της μη επαρκούς λάμψης και της απότομης εναλλαγής φωτεινότητας. Το φως επιδρά στην ψυχοσυναισθηματική μας κατάσταση γι' αυτό και τους χειμωνιάτικους μήνες σε χώρες που κατά βάση έχουν λιγότερη ηλιοφάνεια, η διάθεση των ανθρώπων είναι πεσμένη. Αυτός είναι και ο λόγος για τον οποίο το τεχνητό φως επιδρά αρνητικά στην ψυχολογία μας.(Θεοδωραρεγγίνα, 2017) Σύμφωνα με τους ειδικούς, συνιστάται να περιορίζουμε όσο μπορούμε περισσότερο την έκθεσή μας στο τεχνητό φως, ειδικά τις βράδυνες ώρες. Ο ήλιος μας διεγείρει και προκαλεί ευφορία, ενώ αντίθετα ένας συνεφιασμένος ουρανός μπορεί να δράσει αρνητικά στο πνεύμα. Ο ηλεκτρικός φωτισμός μπορεί να παρουσιάζει παρόμοια αποτελέσματα. Η επάρκεια του φυσικού φωτισμού στον εσωτερικό χώρο είναι ένα από τα βασικά στοιχεία για την εξασφάλιση της οπτικής και ψυχολογικής άνεσης για τους χρήστες. Εκτός αυτού, η ικανότητα του εργαζόμενου να αντιλαμβάνεται οπτικά τις καθημερινές, καιρικές και εποχιακές μεταβολές του εξωτερικού περιβάλλοντος, καταλύει τη μονοτονία και την επανάληψη. (Torcellini, 2002) Στις περιπτώσεις που η μορφή και το μέγεθος του κτιρίου δεν είναι ικανά να εξασφαλίσουν την επάρκεια του φυσικού φωτισμού, μπορούν να κατευθύνουν το φως με ειδικά μέσα σε δυσπρόσιτα και ανεπαρκώς φωτιζόμενα σημεία του χώρου εργασίας, όπως οι φωτοσωλήνες, ανακλαστικές επιφάνειες και μικροπρισματικά γυαλιά σε κουφώματα, τα οποία σε συνδυασμό με ανακλαστικές επιφάνειες εξασφαλίζουν τη διάχυση του φωτός και την ισοκατανομή της έντασής του.(Hoskins, 1971)

Η σημαντικότητα του φυσικού φωτός στον εργασιακό χώρο είναι δεδομένη, όχι μόνο για λόγους εξοικονόμησης ενέργειας και βιώσιμης αρχιτεκτονικής αλλά και για οργανικούς. Το φυσικό φως αποτελεί κύριο σύγχρονο σχεδιαστικό εργαλείο, χαρακτηριστικό παράδειγμα η περίπτωση του νέου κτιρίου του ιδρύματος Jerome Seydoux-Pathe, στο Παρίσι, με τη γυάλινη οροφή που εξασφαλίζει άπλετο φυσικό φωτισμό μέχρι και στα τελευταία γραφεία. Το άμεσο ηλιακό φως χωρίς κάποια παρέμβαση ή το έμμεσο ηλιακό φως όπως συμβαίνει για παράδειγμα μέσω των παραθύρων, αποτελούν αναμφίβολα πολύτιμους πόρους για την ψυχική υγεία.(Hoskins, 1971)Οι ψυχολογικές παράμετροι που συνδέονται με το φυσικό φως καθώς και η σχέση του φωτός με την έκκρισησεροτονίνης και μελατονίνης έχουν σημαντικό ρόλο στην επιστήμη της Βιολογίας και του Φωτισμού(Bernecker). Η παρουσία του φυσικού φωτός έχει αποδειχτεί ότι συμβάλει στην εγρήγορση της νοητικής λειτουργίας συνεισφέροντας στην παραγωγή σεροτονίνης, που βελτιώνει παράλληλα τη διάθεση(Hoskins, 1971). Εκτός από την παραγωγή της βιταμίνης D και την ενίσχυση της ανοσολογικής λειτουργίας που αυτή συνεπάγεται, το φως του ηλίου, ευνοεί την εγρήγορση και τη ζωντάνια, αφού επηρεάζει νευροφυσιολογικές αντιδράσεις που αφυπνίζουν και ενεργοποιούν τον εγκέφαλο(Ruskin, 1907). Αντίθετα, η ελλιπής επαφή με το φυσικό φως έχει την ικανότητα να οδηγήσει τον οργανισμό σε χαμηλούς βιολογικούς ρυθμούς και στη δυσλειτουργία του ανθρώπινου βιολογικού ρολογιού δημιουργώντας ακόμα και υπνηλία, εξαιτίας της μελατονίνης,στον εκάστοτε εργασιακό χώρο η παρουσία του φυσικού φωτός αυξάνει την ψυχική υγεία και την ευεξία των εργαζομένων και ως αποτέλεσμα την απόδοσή τους και την λειτουργία τους στο εργασιακό περιβάλλον(Ruskin, 1907). (MartinMoore-Ede, 2020) Η ένταξη του φυσικού φωτός πρέπει να πραγματοποιείται με συγκεκριμένες μεθόδους και βάσει σχεδιασμού, με στόχο να ικανοποιεί την ψυχολογική παράμετρο και φυσιολογική ανάγκη των χρηστών του χώρου, αλλά παράλληλα να αποφεύγει τα ζητήματα οπτικής παρεμπόδισης. Η ασύδοτη εισαγωγή του φυσικού-ηλιακού φωτός ενδέχεται να

ελλοχεύει τον κίνδυνο να δημιουργήσει σοβαρά προβλήματα, μείωσης της ικανότητας διάκρισης των λεπτομερειών, λόγω των υπερβολικά έντονων φωτιστικών αντιθέσεων (contrast). Για την αποφυγή καταστάσεων αμηχανίας και συναισθηματικής πίεσης άρα και αγχωτικών αντιδράσεων, η εισαγωγή του φυσικού φωτός πρέπει να αντιμετωπίζεται ως σημαντική διαδικασία για την ποιότητα του χώρου. Συμπερασματικά λοιπόν φαίνεται πως το ηλιακό φως αποτελεί έναν πόρο διαθέσιμο σχεδόν σε κάθε οργανισμό, ο οποίος έχει την δυνατότητα να επιφέρει τεράστια ψυχολογικά οφέλη, παρόλο που έχει δοθεί ελάχιστη προσοχή μέχρι σήμερα στην αξιοποίησή του (Ruskin, 1907).

Πέρα από του φυσικού φωτισμού, υπάρχει ο τεχνητός φωτισμός ο οποίος πηγάζει από τα φωτιστικά συστήματα που εγκαθίστανται σε έναν σχεδιασμένο χώρο. Είναι εύκολα διαχειρίσιμος αφού είναι ελέγξιμο και τεχνητό, μεταλλάσσοντας το χώρο και κάνοντας ευάρεστη και ενδιαφέρουσα την οπτική εμπειρία σε αυτόν. Πλην των διαχειρίσιμων και μετρήσιμων μεγεθών, κάποια από τα ποιοτικά χαρακτηριστικά του χώρου, όπως για παράδειγμα, η ατμόσφαιρα, το χρώμα, η μορφή και το αρχιτεκτονικό ύφος, δεν αποτελούν απόλυτα μετρήσιμες έννοιες. (Ruskin, 1907) Σε συνδυασμό με τα χαρακτηριστικά και τις ιδιότητες του φωτός, συγκροτούν ουσιαστικά εργαλεία σύνθεσης και δημιουργίας, που απαιτούν ιδιαίτερα γνώση, εμπειρία και λεπτούς χειρισμούς, διότι επιδρούν ισχυρά στην ψυχολογία του εργαζόμενου, ακριβώς όπως το φυσικό φως. (AntoineUViola, 2008) Στον εργασιακό χώρο, επομένως, ο τεχνητός φωτισμός επηρεάζει και επηρεάζεται από την αρχιτεκτονική σύνθεση. Ταυτόχρονα, στους επαγγελματικούς χώρους, ο φωτισμός και η φιλοσοφία σύνθεσής τους αλληλεπιδρά με το μέγεθος της εταιρείας, με το πλήθος του εργατικού δυναμικού, με τη φύση της εργασίας και με το γενικό περιεχόμενό της. Επηρεάζει, λοιπόν, σημαντικά τη συνολική ανάγνωση του χώρου καθώς έχει άμεσο συσχετισμό τόσο με την οπτική άνεση και το οπτικό έργο όσο και με την αρχιτεκτονική ένταξη (Tregeza P.,

2015). Το χρώμα, οι υφές, το αρχιτεκτονικό στυλ και οι ανακλαστικότητες των επιφανειών και υλικών αποτελούν υπό διερεύνηση στοιχεία για την επαρκή κατανόηση του χώρου. Είναι αναγκαίο να εξασφαλίζεται και η οπτική άνεση, με ένα ικανοποιητικά φωτισμένο περιβάλλον με ταυτόχρονη ύπαρξη εντάσεων και οπτικού ενδιαφέροντος χωρίς υπερβολές, αφού η επίδραση στην ψυχολογία του παρατηρητή συνιστά πρωταρχικό πεδίο διερεύνησης για το ορισμένο πεδίο.(Hoskins, 1971) Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι εδώ συνυπολογίζεται και η επαρκής πρόβλεψη για ασφαλή περιπλάνηση στο χώρο, όπως επίσης καθώς και ο φωτισμός ανάγκης(π.χ σηματοδότηση εξόδου κινδύνου, φωτισμός οδεύσεων διαφυγής) με βάση τα σύγχρονα δεδομένα και τους κανονισμούς. Σε κάποιες περιπτώσεις το οπτικό έργο του θεατή είναι πολύ δύσκολο καθώς είναι αναγκαία η απόδοση της λεπτομέρειας κι άλλες όπου αρκούν μόνο μερικές από τις λεπτομέρειες για την επίτευξη του οπτικού στόχου.(Ruskin, 1907) Γίνεται λοιπόν ολοφάνερο πως η αρχιτεκτονική ένταξη, το οπτικό έργο και η οπτική άνεση αποτελούν τις αρχές σχεδιασμού που εξυπηρετούν την ικανοποίηση από τα κατάλληλα επίπεδα φωτός ανάλογα με τις ανάγκες, καθώς και την επιρροή στην ψυχολογία του χρήστη.Ιδιαίτερη έμφαση στηνεξέταση των αποτελεσμάτων σε ψυχολογικό επίπεδο πρέπει να δοθεί και στους τύπους φωτισμού σχετικά με τον τρόπο που εκπέμπεται το φως. Ο ατμοσφαιρικός φωτισμός, με την απουσία σκιάσεων από τα αντικείμενα, διαμορφώνει ένα επίπεδο περιβάλλον, όπου τα αντικείμενα είναι πιθανό να φωτίζονται επαρκώς χωρίς όμως να είναι ευδιάκριτες οι λεπτομέρειες στη μορφή και την υφή τους. Σε αυτές τις περιπτώσεις είναι ικανά να προκαλέσουν οπτικό ενδιαφέρον στον θεατή σημεία έντασης με πιο έντονη δραματικότητα, ώστε να διακόπτεται η μονοτονία. Εναλλακτικό είδος ατμοσφαιρικού φωτισμού είναι και ο έμμεσος φωτισμός, που στηρίζεται στην ανάκλαση του φωτός προς μια ευκαταία κατεύθυνση, χρησιμοποιώντας ανακλαστές με διάφορες ιδιότητες ή στοιχεία του χώρου όπως τοίχους ή οροφές με προοπτικές μηδενισμού των φαινομένων θάμβωσης.(Ruskin, 1907) Ο άμεσος φωτισμός, ο οποίος συμβάλει για να φωτιστεί άμεσα ένα

αντικείμενο ή στοιχείο του χώρου, δύναται να χαρακτηριστεί ως κατευθυνόμενος ή σημειακός, ανάλογα με τη γωνία που εκπέμπει το φωτιστικό σώμα. Ο κατευθυνόμενος φωτισμός με την απευθείας πρόσκρουση του φωτός στο αντικείμενο δημιουργεί σκιάσεις οι οποίες απεικονίζουν καλύτερα τη «φόρμα και την υφή των υλικών από ό, τι ο έμμεσος φωτισμός. Ο σημειακός φωτισμός, με γνώρισμα τη στενή δέσμη φωτός από τα φωτιστικά σώματα, χρησιμοποιείται όπου υπάρχει ανάγκη να δοθεί έμφαση με τοφως καθώς και σε ιδιαίτερες περιπτώσεις που χρειάζεται η απόδοση της λεπτομέρειας του φωτιζόμενου αντικειμένου, με απλούστερο παράδειγμα τα επιτραπέζια φωτιστικά που χρησιμοποιούνται σε γραφεία και σχεδιαστήρια. Ως ημιάμεσος φωτισμός ορίζεται αυτός που προκύπτει με τη χρήση διαθλαστικών επιφανειών μπροστά από τον λαμπτήρα και μπορεί να εφαρμοστεί σε όλους τους χώρους, αφού προσφέρει συνήθως ικανοποιητικό επίπεδο φωτισμού χωρίς να προκαλεί θάμβωση, με την χρήση του να είναι πιο συνηθισμένη σε χώρους γραφείων και χώρους με ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Η δημιουργία φωτιστικών αντιθέσεων (contrasts) αποτελεί σημαντική φωτιστική συνθήκη. Ο άτυπος αυτός κανόνας επιδρά έντονα στα ερεθίσματα και ως αποτέλεσμα στιγμιαία στην ψυχολογία στο χώρο εργασίας. Η δημιουργία φωτιστικών αντιθέσεων αφορά την οπτική απόδοση και ανάγνωση του χώρου από το άτομο καθώς και στη διέγερση του οπτικού ενδιαφέροντος. (Ruskin, 1907) Για παράδειγμα, όταν ο παρατηρητής εστιάζει το οπτικό του ενδιαφέρον σε ένα συγκεκριμένο σημείο (π.χ. επιφάνεια εργασίας), αν μετά από κάποιο χρονικό διάστημα το μετατοπίσει σε άλλο σημείο του χώρου (π.χ. ο τοίχος απέναντί του στη θέση ξεκούρασης), του οποίου η φωτεινότητα είναι ίδια με την επιφάνεια εργασίας, το μάτι δεν έχει περιθώρια να ξεκουραστεί. Στην περίπτωση που ο νέος οπτικός στόχος είναι σκοτεινός αυξάνεται η πιθανότητα να δημιουργηθούν περεταίρω προβλήματα στην απόδοση της όρασης. Μια μέση κατάσταση, δηλαδή μια αισθητή φωτιστική αντίθεση, χωρίς όμως υπερβολικές εναλλαγές, δημιουργεί ένα ξεκούραστο και ενδιαφέρον οπτικό περιβάλλον. (Hoskins, 1971) Ολοφάνερα λοιπόν, ο φωτισμός κατέχει

σημαντικό ρόλο στην οργάνωση και διαμόρφωση του χώρου εργασίας, ενώ επίσης το φωτιστικό μοντέλο που υιοθετείται είναι απαραίτητο να ανταποκρίνεται στις προϋποθέσεις που θέλουν τον χώρο να αποκτά ιδιαίτερη φυσιογνωμία και παράλληλα να διευκολύνει το οπτικό έργο. Οι χώροι εργασίας αποτελούν ίσως από τα δυσκολότερα αλλά και ταυτόχρονα ένα από τα πιο ενδιαφέροντα πεδία φωτιστικής μελέτης, διότι το φως αποτελεί ένα από τα πιο ουσιαστικά στοιχεία για τη δημιουργία ενός άνετου κι ευχάριστου περιβάλλοντος που ταυτόχρονα στοχεύει σε δύο σημαντικές παραμέτρους: αρχικά στην οργάνωση του επαγγελματικού χώρου, την οικονομική κατανάλωση και τη μεγάλη διάρκεια ζωής (τεχνικές παράμετροι) και μετά, στην ευημερία, ευεξία και άνεση του εργατικού δυναμικού (ψυχολογικές και αισθητικές παράμετροι). (Sandra Preto, 2019) (Scott, 1954)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Εντοπισμός και αντιμετώπιση εργασιακού άγχους

Το άγχος είναι ένα από τα πιο συνηθισμένα συναισθήματα που βιώνουν οι άνθρωποι. Στη σύγχρονη εποχή το άγχος είναι ένα κομμάτι της καθημερινότητας, όπου παρουσιάζεται με πολλές μορφές ασχέτως την ηλικία, το φύλο και το μορφωτικό επίπεδο. Επιπλέον το άγχος είναι μια φυσιολογική αντίδραση του οργανισμού (σωματική αλλά και ψυχική αντίδραση) όπου λειτουργεί για την αντιμετώπιση απαιτητικών καταστάσεων. Όσο πιο συχνό και έντονο είναι το άγχος τόσο μεγαλύτερη πίεση και δυσκολία προκαλεί η αντιμετώπιση των καθημερινών υποχρεώσεων. (Αμπαρτζάκη, 2019)

Αυτό έχει άμεση επίδραση στο άτομο αλλά και στο επάγγελμά του, επηρεάζοντας έτσι και τον οργανισμό/ εταιρία που απασχολείται. Οι εργαζόμενοι κατά την διάρκεια της απασχόλησής τους μπορούν να βιώσουν κρίσεις άγχους, εάν η εργασία τους έχει υψηλές απαιτήσεις και υπερβαίνει τις ικανότητές τους ώστε να τις αντιμετωπίσουν. Εκτός όμως από τα ψυχικά προβλήματα υγείας υπάρχουν και τα σωματικά προβλήματα. Όταν το άγχος βρίσκεται σε μεγάλο βαθμό μπορούν να εμφανιστούν προβλήματα όπως καρδιακές παθήσεις, πτώση μαλλιών, άσθμα, διαβήτη, πονοκέφαλοι και άλλα. (ιατροnet, 2014)

Οι αρνητικές αυτές συνέπειες ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης έχουν ως αποτέλεσμα μειωμένη απόδοση, συχνή απουσία από την εργασία, παρουσία στην εργασία ενώ βρίσκεται σε αδιαθεσία και μεγάλα ποσοστά ατυχημάτων και τραυματισμών.(eragonsafety, 2015)

4.1. Συμπτώματα και συνέπειες του εργασιακού άγχους

Οι συνέπειες δεν περιορίζονται όμως μόνο στα παραπάνω. Ειδικότερα το στρες επηρεάζει διαφορετικές προσωπικότητες με διαφορετικό τρόπο. Μια κατάσταση με διαρκή άγχος έχει την ικανότητα να προκαλέσει ασυνήθιστη και δυσλειτουργική συμπεριφορά στον εργασιακό περιβάλλον και να αναπτυχθεί μια ασθενή ψυχική υγεία. Σε ακραίες περιπτώσεις, το μακροχρόνιο στρες ή τα τραυματικά γεγονότα που διαδραματίζονται μέσα στον εργασιακό περιβάλλον, μπορούν να οδηγήσουν σε ψυχολογικά προβλήματα και να καταστήσουν το άτομο της εργασίας επιρρεπή σε ψυχικές διαταραχές, ως αποτέλεσμα την απουσία του από την δουλειά και την αποτροπή του ως προς αυτήν. Το κάθε άτομο βιώνει με διαφορετικό τρόπο το εργασιακό

άγχος και μπορεί να αλλάξει την συμπεριφορά του ανάλογα με την προσωπικότητα του. Παρόλο έχουν ερευνηθεί με διεξοδικούς τρόπους τα συμπτώματα που προκαλούνται από το εργασιακό άγχος, είναι δύσκολο να γίνει ευδιάκριτη η κύρια αιτία των προβλημάτων που παρουσιάζει το άτομο, καθώς πάντα υπάρχουν αλληλεπιδράσεις με πολλούς άλλους παράγοντες. Όμως υπάρχει η δυνατότητα να γίνουν ευδιάκριτα τα πρωταρχικά στάδια από συγκεκριμένα συμπτώματα που παρουσιάζονται και κατατάσσονται στις κατηγορίες σωματικά, ψυχολογικά και συμπεριφορικά.

- Σωματικά συμπτώματα: πονοκέφαλος, διαταραχές στον ύπνο, ημικρανίες, δυσκολίες στη συγκέντρωση, ζαλάδα, διαταραχές στη λειτουργία στομάχου, έλλειψη εργασιακής ικανοποίησης και χαμηλό ηθικό, καρδιακή ανεπάρκεια, στηθάγχη, κολίτιδα, ορμονικές διαταραχές, εφίδρωση, νευρικά τικ, καρκίνος, αρθρίτιδα, δερματολογικά προβλήματα, αλλεργίες, άσθμα, αϋπνίες, υπνηλίες, ή αίσθημα κόπωσης, απώλεια ενέργειας, εργασιακή εξουθένωση
- Ψυχολογικά συμπτώματα: περιλαμβάνονται οι ψυχολογικές διαταραχές όπως η κατάθλιψη, ευερεθιστότητα, εσωστρέφεια, έλλειψη ενδιαφέροντος, διάφορες διαταραχές του άγχους όπως φοβίες, ψυχαναγκασμοί, εμμονές κ.α., χαμηλή αυτοπεποίθηση δυσκολία αυτοσυγκέντρωσης και λήψης αποφάσεων, αισθήματα αδικίας και θυμού, κρίσεις πανικού, έλλειψη δημιουργικότητας, εναλλαγές διάθεσης, απώλεια αίσθησης του χιούμορ
- Συμπεριφορικά συμπτώματα: συχνά λάθη και απουσίες από το χώρο εργασίας, αυξημένη κατανάλωση ουσιών όπως ηρεμιστικά, αλκοόλ, κάπνισμα κ.α., αυτοκαταστροφικές τάσεις, ρισκοκίνδυνες συμπεριφορές όπως επικίνδυνη οδήγηση, επικίνδυνα σπορ,

αυτοτραυματισμοί κ.α., ονυχοφαγία, νευρική βουλιμία ή ανορεξία, μειωμένη αποδοτικότητα που μπορεί να φτάσει σε απώλειες για την επιχείρηση, ανταγωνιστική συμπεριφορά, εκρήξεις θυμού, υπερβολική χρήση αδειών, επιθετικότητα προς τους συναδέλφους και προϊσταμένους, λεκτική και σωματική βία (Παπαδοπούλου, 2014)

ΛΙΣΤΑ ΑΣΘΕΝΕΙΩΝ ΚΑΙ ΕΝΟΧΛΗΣΕΩΝ	ΛΙΣΤΑ ΣΩΜΑΤΙΚΩΝ ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΩΝ ΣΤΡΕΣ	ΛΙΣΤΑ ΨΥΧΙΚΩΝ ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΩΝ ΣΤΡΕΣ
ΥΠΕΡΤΑΣΗ	ΑΝΟΡΕΞΙΑ	ΕΥΕΡΕΘΙΣΤΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΕΠΙΘΕΤΙΚΟΤΗΤΑ
ΚΑΡΔΙΑΚΗ ΠΡΟΣΒΟΛΗ	ΔΥΣΠΕΨΙΑ	ΔΥΣΧΕΡΕΙΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΔΥΣΚΟΛΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ
ΗΜΙΚΡΑΝΙΕΣ	ΚΟΠΩΣΗ/ ΛΗΘΑΡΓΟΣ	ΑΙΣΘΗΜΑΤΑ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ
ΠΟΝΟΚΕΦΑΛΟΙ ΕΝΤΑΣΗΣ	ΑΥΠΝΙΑ	ΔΥΣΚΟΛΙΑ ΣΤΗ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ
ΑΣΘΜΑ	ΔΥΣΚΟΙΛΙΟΤΗΤΑ/ ΔΙΑΡΡΟΙΑ	ΑΛΛΑΓΕΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ
ΑΛΛΕΡΓΙΕΣ	ΠΟΝΟΚΕΦΑΛΟΙ	ΑΠΩΛΕΙΑ ΑΙΣΘΗΣΗΣ ΧΙΟΥΜΟΡ
ΚΟΛΙΤΙΔΑ	ΝΑΥΤΙΑ	ΔΥΣΚΟΛΙΑ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗΣ
ΚΑΡΚΙΝΟΣ	ΑΥΞΗΜΕΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΦΑΓΗΤΟΥ	ΕΛΛΕΙΨΗ ΑΥΤΟΕΚΤΙΜΗΣΗΣ
ΡΕΥΜΑΤΟΕΙΔΗΣ ΑΡΘΡΙΤΙΔΑ	ΑΥΞΗΜΕΝΟ ΚΑΠΝΙΣΜΑ	ΑΠΩΛΕΙΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΑΛΛΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ
ΔΥΣΚΟΙΛΙΟΤΗΤΑ	ΑΠΩΛΕΙΑ ΣΕΞΟΥΑΛΙΚΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ	ΑΠΟΜΟΝΩΣΗ
ΥΨΗΛΗ ΠΙΕΣΗ ΑΙΜΑΤΟΣ		
ΔΕΡΜΑΤΟΛΟΓΙΚΕΣ ΠΑΘΗΣΕΙΣ		
ΚΡΙΣΕΙΣ ΠΑΝΙΚΟΥ		
ΚΑΤΑΘΛΙΨΗ		

(Αθανασίου, 2007)

Αυτές οι επιπτώσεις πέρα από την επιρροή της υγείας των εργαζομένων που είναι πολύ σημαντική, επηρεάζεται και η απόδοση της επιχείρησης. Η δημιουργία αυτού του συμπεράσματος είναι εύλογο να προκύπτει καθώς το χαμηλό ηθικό και η έλλειψη ικανοποίησης από την εργασία έχουν αρνητικές συνέπειες στον τρόπο που κάποιος εργάζεται. Επίσης εφόσον μειώνεται η διάθεση του εργαζομένου για εργασία ανάλογα μειώνεται η αποδοτικότητα παραγωγής επομένως και τα προϊόντα φτάνουν σε σημείο κακής ποιότητας και ανάγκη για

αντικατάσταση των ίδιων των αγαθών και έπειτα των εργαζομένων. Έτσι προκύπτουν παράπονα πελατών και υποβαθμίζεται αυτόματα το κύρος της εταιρίας. Ένα άλλο συμπέρασμα που προκύπτει είναι πως τα άτομα που εργάζονται σε περιβάλλον με αυξημένο εργασιακό άγχος καταλήγουν να χρησιμοποιούν το 50% των χρημάτων για ανάκτηση ψυχικής υγείας σε σχέση με άλλες επιχειρήσεις.(Παπαδοπούλου, 2014)

Πιο συγκεκριμένα τα αποτελέσματα όλων των παραπάνω αντικατοπτρίζονται στην απόδοση της επιχείρησης και τα συμπεράσματα είναι τα εξής:

- Επαγγελματική δυσαρέσκεια
- Αυξημένο αριθμό αποχωρήσεων και αδειών λόγω ασθένειας
- Μειωμένη αποδοτικότητα
- Αυξημένα σφάλματα και ατυχήματα
- Ανταγωνιστική ομαδική δράση
- Έλλειψη δημιουργικότητας
- Δαπάνες αντικατάστασης
- Πρόωρη σύνταξη
- Οργανωτική κατάρρευση

(Αθανασίου, 2007)

Διαταραχές άγχους

Μια άλλη συχνή εμφάνιση ως σύμπτωμα που προκύπτει από ένα στρεσογόνο περιβάλλον είναι η αγχώδη διαταραχή η οποία αποτελεί την διαταραχή της διάθεσης με κοινό σύμπτωμα το παθολογικό άγχος και άλλα συμπτώματα που βασίζονται σε διαφορετικούς τύπους οι οποίοι είναι οι εξής:(PharmaQuality, χ.χ.)

1. Διαταραχή πανικού με αγοραφοβία: Η συγκεκριμένη διαταραχή προκαλείται από αυτόματες κρίσεις πανικού και κάποιες φορές και από αγοραφοβία. Ο πανικός της διαταραχής εξελίσσεται σταδιακά και υπάρχει το ενδεχόμενο να δημιουργήσει την ανάγκη για κατάχρηση ουσιών ή οινόπνευματος, κατάθλιψη, και σε περιορισμό του επαγγελματισμού, τα συμπτώματα της αναβίωσης του γεγονότος, της αναπόφευκτης συμπεριφοράς και της υπερεγρήγορης διαρκούν περισσότερο από ένα μήνα. Όταν τα συμπτώματα υφίστανται για λιγότερο από ένα μήνα, θα πρέπει να τίθεται η διάγνωση της οξείας αντίδρασης στο στρες.

2. Αγχώδης διαταραχή που οφείλεται σε σωματική νόσο

3. Προκαλούμενη από ουσίες αγχώδης διαταραχή

4. Μικτή αγχώδης διαταραχή: Οι ασθενείς που υποφέρουν από αυτή τη νόσο έχουν συμπτώματα τόσο άγχους όσο και κατάθλιψης, αλλά δεν πληρούνται κριτήρια διάγνωσης ούτε κάποιας αγχώδους διαταραχής, ούτε διαταραχής της διάθεσης και κάποιες φορές αυτή η νόσο αναφέρεται ως νευροπάθεια.

5. Διαταραχή προσαρμογής με άγχος: Υπέρμετρο άγχος που εμφανίζεται μέσα σε 3 μήνες από την έκθεση σε σαφή στρεσογόνο παράγοντα, και το οποίο έχει διάρκεια σε λιγότερο από 6 μήνες.

6. Άγχος απότοκο άλλης ψυχικής διαταραχής.

7. Περιστασιακό άγχος: Οι συνέπειες μιας στρεσογόνου καταστάσεως ξεπερνούν προσωρινά την ικανότητα του ατόμου να αντεπεξέρχεται. Αυτό μπορεί να συμβεί και σε καταστάσεις ήσσονος σημασίας, αν αυτές φέρνουν στο μυαλό του πάσχοντος εξαιρετικά ψυχοπιεστικά γεγονότα του παρελθόντος.
8. Άγχος θανάτου: Τυπικά χαρακτηρίζεται από φόβους αβοηθησίας, σωματικών μεταβολών, απώλειας του ελέγχου και απώλειας των άλλων, σε συνδιασμό με αισθήματα ενοχής και ντροπής.
9. Άγχος αποχωρισμού και άγχος συνάντησης με αγνώστους: Κάποιοι ενήλικες με ψυχολογικοί παλινδρόμηση μπορεί να εμφανίσουν άγχος που συνδέεται με αυτά τα φαινόμενα τους πρόσωπα ή όταν ως νοσηλευόμενοι συναντούν μέλη του προσωπικού της κλινικής.
10. Άγχος που συνδέεται με απώλεια αυτοεκτίμησης: Αυτό μπορεί να αποτελεί αντίδραση του ατόμου με νοσηρή, απόρριψη ή απόλαυση από εργασία, ιδίως αν το άτομο βιώνει αυτά τα γεγονότα ως ήττα ή αποτυχία.
11. Άγχος που συνδέεται με απώλεια αυτοελέγχου: Ασθενείς που έχουν την ανάγκη να αισθάνονται ότι οι ίδιοι τον έλεγχο, μπορεί να αισθανθούν έντονη απειλή αν χρειαστεί να αφήσουν τον έλεγχο της κατάστασης τους σε άλλους.
12. Άγχος που συνδέεται με ενοχές και τιμωρία.

13. Άγχος- σήμα: Όρος του SigmundFreud για την περιγραφή άγχους που δεν βιώνετε συνειδητά αλλά πυροδοτεί μηχανισμούςάμυνας τους οποίους το άτομοχρησιμοποιεί για να αντεπεξέρχεται σε δυνητικά απειλητικές καταστάσεις
(Αργυροπούλου Β. Π., χ.χ.)

4.2. Εργαλεία μέτρησης και διάγνωσης εργασιακού άγχους

Υπάρχουν δυο θεωρίες οι οποίες περιγράφουν το άγχος οι οποίες αλληλοσυμπληρώνονται μεταξύ τους. Η πρώτη εκφράζεται ως άμεση μεταμόρφωση μη σεξουαλικής ενέργειας και με την δεύτερη έννοια εκφράζεται ως μια ενδοψυχική σύγκρουση, το άγχος δηλαδή θεωρείται ως απάντηση του Εγώ σε απαγορευμένες ασυνείδητες ενορμήσεις, που έρχονται σε σύγκρουση με το Εγώ και το Υπερεγώ ή την πραγματικότητα. Για να γίνει αντιληπτό ως φυσιολογική αντίδραση του οργανισμού, η ένταση της οποίας εξαρτάται εξ ολοκλήρου από την ένταση των ερεθισμάτων. Πολλές αγχώδεις διαταραχές έχουν προγεννητική διάθεση. Κατά το συμπεριφορισμό το στρες αναπτύσσεται ως εξαρτημένη ή επίκτητη αντίδραση σε ένα συγκεκριμένο ερέθισμα.

Η γνωστική θεωρία υποστηρίζει πως το στρες είναι παρερχόμενο αποτέλεσμα εκτίμησης καταστάσεων, όπου ο καθαρισμός των αιτιών της κατάστασης και η διευθέτηση του κινδύνου παρουσιάζονται αδύνατοι εξαιτίας της χαώδης συναισθηματικής θέσης του. Στον υπαρξισμό, οι μεταφυσικές αγωνίες του ανθρώπου προκαλούν το άγχος, με τη συνειδητοποίηση του θανάτου. Σύμφωνα με τον Pervin η φαινομενολογική θεωρία του στρες είναι η αντίδραση του οργανισμού

στις αρνητικές εμπειρίες που προέρχονται από το οικογενειακό περιβάλλον. Η δυσαρμονία ανάμεσα στον εαυτό και την εμπειρία παραμένει διαρκής πηγή έντασης και απειλής.

(Αθανασίου, 2007)

Πιο συγκεκριμένα για να γίνει η γνωμάτευση του άγχους είναι απαραίτητο το άτομο να περάσει διάφορες διαδικασίες οι οποίες είναι οι κλίμακες άγχους και από ψυχολογικές δοκιμασίες.

Κλίμακες άγχους

- Ερωτηματολόγιο άγχους εξαρτώμενου από την κατάσταση ή την προσωπικότητα: περιγράφεται ως ένα μέτρο που χρησιμοποιείται σε κλινικές ρυθμίσεις για την διάγνωση του άγχους και τη διάκριση του από τα καταθλιπτικά σύνδρομα. (ASSOCIATION, n.d.)
- Κλίμακες αμηχανίας
(INFLUENCE, n.d.)
- Κλίμακα φόβου αρνητικής αξιολόγησης(ΦΦΑ): αποτελείται από ένα ερωτηματολόγιο 30 ερωτήσεων στο οποίο αναφέρεται η προδιαγραφή μιας δομής κοινωνικού άγχους, την επακόλουθη ανάπτυξη κλιμάκων και τις επικυρωτικές μελέτες.
(PSYCNET, n.d.)
- Αναθεωρημένη κλίμακα με 12 ερωτήσεις: περιλαμβάνει ψυχομετρικές ιδιότητες σε ευρεία εφαρμογή πολλών τομών της έρευνας στην προσωπικότητα και την κοινωνική ψυχολογία
(PSYCNET, A brief version of the fear of negative enaluation scale, n.d.)

- Κλίμακα νοσοκομειακού άγχους και κατάθλιψης (HADS): αποτελείται από μια κλίμακα αυτό-αξιολόγησης που έχει αναπτυχθεί προκειμένου να ανιχνεύσει καταστάσεις κατάθλιψης και άγχους στο πλαίσιο μιας κλινικής ιατρικής εξωτερικών ασθενών.
(Library, n.d.)
- Κλίμακα άγχους αλληλεπίδρασης: περιλαμβάνει την μέτρηση κοινωνικής ανησυχίας με την μέτρηση συγκεκριμένων συμπεριφορών που συνοδεύουν το κοινωνικό άγχος.
(Psycnet, Social anxiousness: the construct and its measurement, n.d.)
- Προσωπική αναφορά της αντίληψης της επικοινωνίας: η επικοινωνιακή ανησυχία είναι ένα άγχος ευρείας βάσης που σχετίζεται με την προφορική επικοινωνία. Πιο συγκεκριμένα είναι ένα επίπεδο άγχους ή φόβου ενός ατόμου που σχετίζεται είτε με πραγματική είτε με αναμενόμενη επικοινωνία με άλλο άτομο ή άτομα.
(Link, n.d.)
- Προσωπική αναφορά της αυτοπεποίθησης ως ομιλήτη
- Κλίμακα συστολής : αποτελείται από δύο μελέτες που αναφέρονται στη σχέση μεταξύ ντροπής και κοινωνικότητας χρησιμοποιώντας 952 προπτυχιακούς φοιτητές. Πρόκειται για μια ανάλυση παραγόντων των στοιχείων ντροπαλότητας και κοινωνικότητας που αποκάλυψε 2 διαφορετικούς παράγοντες δείχνοντας πως η συστολή και η κοινωνικότητα είναι διακριτές τοποθετήσεις προσωπικότητας (Psycnet, Shynessandsociability, n.d.)

- Κλίμακα Παιδικού κοινωνικού άγχους: αναφέρει την ανάπτυξη της κλίμακας κοινωνικού άγχους για τα παιδιά με ένα μέτρο αναφοράς 10 στοιχείων. Η ανάλυση παραγόντων απέδωσε δύο παράγοντες για την SASC: τον φόβο της αρνητικής αξιολόγησης και την κοινωνική αποφυγή και αγωνία. Αυτοί οι παράγοντες αξιολογήθηκαν σε σχέση με την αξιοπιστία εσωτερικού και δοκιμαστικού ελέγχου. (Online, n.d.)
- Υποκλίμακα του κοινωνικού άγχους της κλίμακας αυτεπίγνωσης: αποτελείται από μια κλίμακα για να εκτιμηθούν ατομικές διαφορές στην αυτοσυνείδηση . Μέσα από αυτή την έρευνα αποκαλύφθηκε ότι η αυτό-συνείδηση έχει τρία συστατικά: δημόσιο, ιδιωτικό και κοινωνικό άγχος. Έτσι είναι αρκετά χρήσιμη για την κοινωνική συμπεριφορά και συζητούνται οι επιπτώσεις της στην έρευνα και τη θεραπεία. (Public and private self-consciousness: Assessment and theory, n.d.)
- Αναθεωρημένη κλίμακα για μη κολεγιακούς πληθυσμούς: Δείχνει πως ορισμένα από τα γράμματα της αρχικής κλίμακας αυτό-συνείδησης είναι πολύ αφηρημένα για εύκολη κατανόηση από συμμετέχοντες στην έρευνα που δεν είναι φοιτητές. Παρουσιάζεται μια αναθεωρημένη έκδοση μαζί με πληροφορίες σχετικά με τις ψυχομετρικές της ιδιότητες. (Psycnet, The self- consciousness scale : a revised version for use general populations, n.d.)
- Κλίμακα κοινωνικής αποφυγής και δυσφορίας : Αναφέρεται η προδιαγραφή μιας δομής κοινωνικού άγχους η οποία αναπτύσσεται από δύο κλίμακες (ο φόβος της κλίμακας της αρνητικής αξιολόγησης και η κλίμακα κοινωνικής αποφυγής και κινδύνου) (Psycnet, Measurement of social- evaluative anxiety, n.d.)

- Κλίμακα κοινωνικής επιφυλακτικότητας : Εξετάστηκε η έννοιας της ντροπής και της μέτρησης της συλλέγοντας και αναλύοντας δεδομένα σε 3 φάσεις :
 1. Αναθεώρηση και τη συνεχιζόμενη ανάπτυξη ενός μέτρου ντροπαλότητας το SocialReticenceScale
 2. Ψυχομετρική σύγκριση μεταξύ 5 μέτρων ντροπής
 3. Εξέταση της δομής των παραγόντων που βασίζεται στην κατασκευή της ντροπής (Psycnet, Shyness conceptualization and measurement, n.d.)
- Κλίμακα έκδηλου άγχους:

Ψυχολογικές δοκιμασίες

1. ΔΟΚΙΜΑΣΙΑ RORSCHACH: Οι αγχώδεις απαντήσεις που δίνουν απαντήσεις που σχετίζονται με κινήσεις ζώων, μορφές άνευ δομής και επίταση των χρωμάτων
2. ΔΟΚΙΜΑΣΙΑ TAT: Τεστ θεματικής αντίληψης που εντάσσεται στη κατηγορία των προβολικών ψυχομετρικών δοκιμασιών και βρίσκεται ανάμεσα στις προβολικές μεθόδους που έχουν ερευνηθεί περισσότερο και χρησιμοποιούνται ευρύτατα. (Psychologynow.gr, n.d.)
3. ΔΟΚΙΜΑΣΙΑ BENDER-GESTALT: Τα σχήματα που σχεδιάζουν οι αγχώδεις ασθενείς μπορεί να απλώνονται σε όλη τη σελίδα.

4. ΣΧΕΔΙΑΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗΣ ΦΙΓΟΥΡΑΣ: Οι αγχώδεις ασθενείς μπορεί να ζωγραφίσουν βιαστικά
5. ΠΟΛΥΦΑΣΙΚΟΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΜΙΝΕΣΟΤΑ – ΙΙ (MMPI-II): Οι ασθενείς με αγχώδεις διαταραχές παίρνουν υψηλές βαθμολογίες στις κλίμακες υποχονδρίασης, ψυχασθένειας και υστερίας

(Αργυροπούλου Β. Π., χ.χ.)

PRIMA-EF

Τα τωρινά δεδομένα και αναφορές καθώς και οι ειδικοί και υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής συμφωνούν ότι οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι (όπως το άγχος που σχετίζεται με την εργασία, η βία στο χώρο εργασίας, η παρενόχληση και ο εκφοβισμός), αποτελούν σημαντικές ανησυχίες για την επαγγελματική υγεία και έχουν μεγάλο αντίκτυπο στην υγεία των ανθρώπων, την οργανωτική απόδοση και τις οικονομίες των κρατών μελών και της ΕΕ. Η οικονομική κρίση καθώς και η τρέχουσα υγειονομική κρίση έχει ήδη παρουσιάσει αρνητικές επιπτώσεις στη ζωή των ανθρώπων έχοντας αντίκτυπο στην ψυχική τους υγεία καθώς και στην ευρωπαϊκή οικονομία. Η προστασία της ψυχικής υγείας των ανθρώπων σε ένα συνεχώς προκλητικό κοινωνικοοικονομικό και εργασιακό πλαίσιο δεν είναι μόνο προτεραιότητα αλλά και ηθική ευθύνη. Το έργο PRIMA-EF ήρθε αντιμέτωπο με την πρόκληση της ανάπτυξης ενός ευρωπαϊκού πλαισίου για τη διαχείριση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων. (Cox, 2008)

Το PRIMA-EF βασίστηκε πάνω σε ήδη υπάρχουσες Ευρωπαϊκές προσεγγίσεις στην διαχείριση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων και την προώθηση της ψυχικής υγείας στο χώρο της

εργασίας. Το πλαίσιο κατασκευάστηκε από μια θεωρητική ανάλυση της διαδικασίας διαχείρισης κινδύνου, στηρίζοντας τα βασικά του στοιχεία στη λογική, τη φιλοσοφία και στη στρατηγική. Στόχος είναι η αλληλοϋποστήριξη των Ευρωπαϊκών προσεγγίσεων και η παροχή βασικών δεικτών που σχετίζονται με την διαχείριση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων. Η διαδικασία ανάπτυξης του PRIMA-EF ήταν μακρά, εντατική και περίπλοκη λόγω των διαφορετικών δραστηριοτήτων που διενεργήθηκαν. Ωστόσο, για την αποτελεσματική επίτευξη μεταφοράς της γνώσης σε πράξεις, χρησιμοποιήθηκαν διάφοροι μέθοδοι και ενεπλάκησαν πολλοί ενδιαφερόμενοι. Εμπειρογνώμονες, ερευνητές, κοινωνικοί εταίροι, βασικοί ευρωπαϊκοί και διεθνείς οργανισμοί και δίκτυα συμμετείχαν στην ανάπτυξη του PRIMA-EF. Εφαρμόστηκαν διάφορες μέθοδοι, συμπεριλήφθηκε βιβλιογραφία, μελέτες περιπτώσεων, κριτικές πολιτικής και συνεντεύξεις. Τα επιστημονικά ευρήματα χρησιμοποιήθηκαν για την ανάπτυξη φιλικών προς τον χρήστη εργαλείων για χρήση σε επίπεδο επιχείρησης. Το PRIMA-EF μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί ως εργαλείο καθοδήγησης για την ανάπτυξη καινούργιων μεθόδων τόσο στην Ευρώπη όσο και διεθνώς καθώς μπορεί να αποτελέσει σημείο αναφοράς για την επικύρωσή τους. (Stavroula Leka, 2011)

Μοντέλο απαιτήσεων πόρων εργασίας (JOB DEMANDS RESOURCES MODELS- JDR)

Το JDR είναι ένα μοντέλο εργασιακού άγχους που αποδεικνύει ότι η πίεση είναι η αιτία της ανισορροπίας μεταξύ των απαιτήσεων για το άτομο και των πόρων που πρέπει να αντιμετωπίσει αυτές τις απαιτήσεις. Το JDR είναι μια εναλλακτική λύση σε άλλα μοντέλα που στόχο έχουν την ευημερία των εργαζομένων όπως για παράδειγμα το μοντέλο ανισορροπίας προσπάθειας και το μοντέλο ελέγχου ζήτησης. Περιέχει ένα φάσμα συνθηκών

εργασίας στις αναλύσεις των οργανισμών και των εργαζομένων. Κάθε εργασιακός χώρος έχει τους δικούς του συγκεκριμένους παράγοντες κινδύνου που έχουν σχέση με το εργασιακό στρες και μπορούν να ιεραρχηθούν σε δύο γενικές κατηγορίες:

A) ΠΟΡΟΙ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

- Σωματικοί
- Ψυχολογικοί
- Κοινωνικοί ή οργανωτικές πτυχές της εργασίας
- παραδείγματα είναι: οι ευκαιρίες σταδιοδρομίας καθοδήγηση εποπτών, σαφήνεια ρόλου και αυτονομία. Αυτό επιτυγχάνεται καθώς η μείωση των απαιτήσεων εργασίας και του σχετικού φυσιολογικού και ψυχολογικού κόστους επιτυγχάνει την προσωπική ανάπτυξη και τη μάθηση .

B) ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

- Σωματικοί
 - Ψυχολογικοί
 - Κοινωνικοί ή οργανωτικές πτυχές της εργασίας
- ⇒ παραδείγματα είναι η πίεση εργασίας και οι συναισθηματικές απαιτήσεις. Αυτό κατορθώνετε καθώς οι πτυχές τις εργασίας απαιτούν συνεχή σωματική ή/ και ψυχολογική προσπάθεια ή δεξιότητες επομένως συνδέονται με ορισμένες φυσιολογικές ή / και ψυχολογικές δαπάνες.

4.3. Έρευνα από ερωτηματολόγια για του τι συμβαίνει μέσα στις επιχειρήσεις:

COPSOQ

Το COPSOQ (Ψυχοκοινωνικό Ερωτηματολόγιο της Κοπεγχάγης) είναι ένα ερωτηματολόγιο διεπιστημονικής και διεπαγγελματικής εργασίας που βασίζεται στο ψυχολογικό άγχος εντός του χώρου εργασίας. Ο πυρήνας είναι το εργονομικό μοντέλο μιας σχέσης αιτίου-αποτελέσματος μεταξύ των χαρακτηριστικών της εργασιακής κατάστασης (στρες) και των αντιδράσεων των εργαζομένων (**επιπτώσεις** στρες ή στρες).

Πιο συγκεκριμένα προσπαθεί μέσα από την εφαρμογή του σε πολλές χώρες να καθορίσει την αξιολόγηση προληπτικών δράσεων σε επίπεδο εργασιακών χώρων, καλύπτοντας πληθώρα επαγγελμάτων. Δημιουργήθηκε από τους TSKristen και V. Borg εν έτη 2000 και έχει λάβει σημαντική διεθνή αναγνώριση και διάδοση σε πολύ λίγα χρόνια. Πιο συγκεκριμένα στην ερευνά του περιλαμβάνει εννοιολογικά τις κύριες διαστάσεις των πιο σημαντικών ψυχοκοινωνικών κινδύνων στην εργασία συμπεριλαμβανομένων των μοντέλων Job- Strain, Demand-Control-Support και Effort-Reward- Imbalance αλλά και πτυχές που δεν συμπεριλήφθηκαν σε προηγούμενα εργαλεία όπως συναισθηματικές απαιτήσεις ή σαφήνεια ρόλου. Έτσι το COPSOQ αποτελεί σημαντικό εργαλείο σε οποιοδήποτε κλάδο είτε είναι βιομηχανικός, είτε στον κλάδο των υπηρεσιών μεταξύ των εργαλείων αξιολόγησης ψυχοκοινωνικών κινδύνων. Συγκεκριμένα το ερωτηματολόγιο εξετάστηκε από 23.361 υπαλλήλους κατά την περίοδο 2016-2017 στις χώρες (Καναδά, την Ισπανία, τη Γαλλία, τη Γερμανία, τη Σουηδία και

την Τουρκία). Οι κύριοι λόγοι για να ιδρυθεί το διεθνές δίκτυο COPSQ, ήταν η επιθυμία για διευκόλυνση στην επικοινωνία μεταξύ πολλών ομάδων και συνεπώς η σύνδεση οργανισμών και κυβερνήσεων, πανεπιστημίων και ερευνητικών ιδρυμάτων, επιχειρήσεων και κοινωνικών φορέων από ευρωπαϊκές και άλλες χώρες σε όλο τον κόσμο. Το δίκτυο αποτελείται από έναν συνεχώς αυξανόμενο αριθμό και διευθύνεται από μια επιτροπή έξι ατόμων που εκλέγονται στις τακτικές διασκέψεις κάθε δύο χρόνια. Σε αυτά τα συνέδρια καθορίζονται νέοι στόχοι και μέθοδοι υλοποίησης τους. Αυτή η διαδικασία εξασφαλίζει την εξέλιξη και την εξαγωγή έγκυρων δεδομένων.

⇒ Το Copsq είναι διαθέσιμο σε περισσότερες από 25 γλώσσες και έχει αποτελέσει εργαλείο σε χιλιάδες επιχειρηματικές εκτιμήσεις κινδύνων ψυχοκοινωνικών παραγόντων και σε πολλά επιστημονικά έργα σε Ευρώπη και εξωτερικό. Κάποια αποτελέσματα που έχουν προκύψει από αυτό, προβάλλονται παρακάτω:

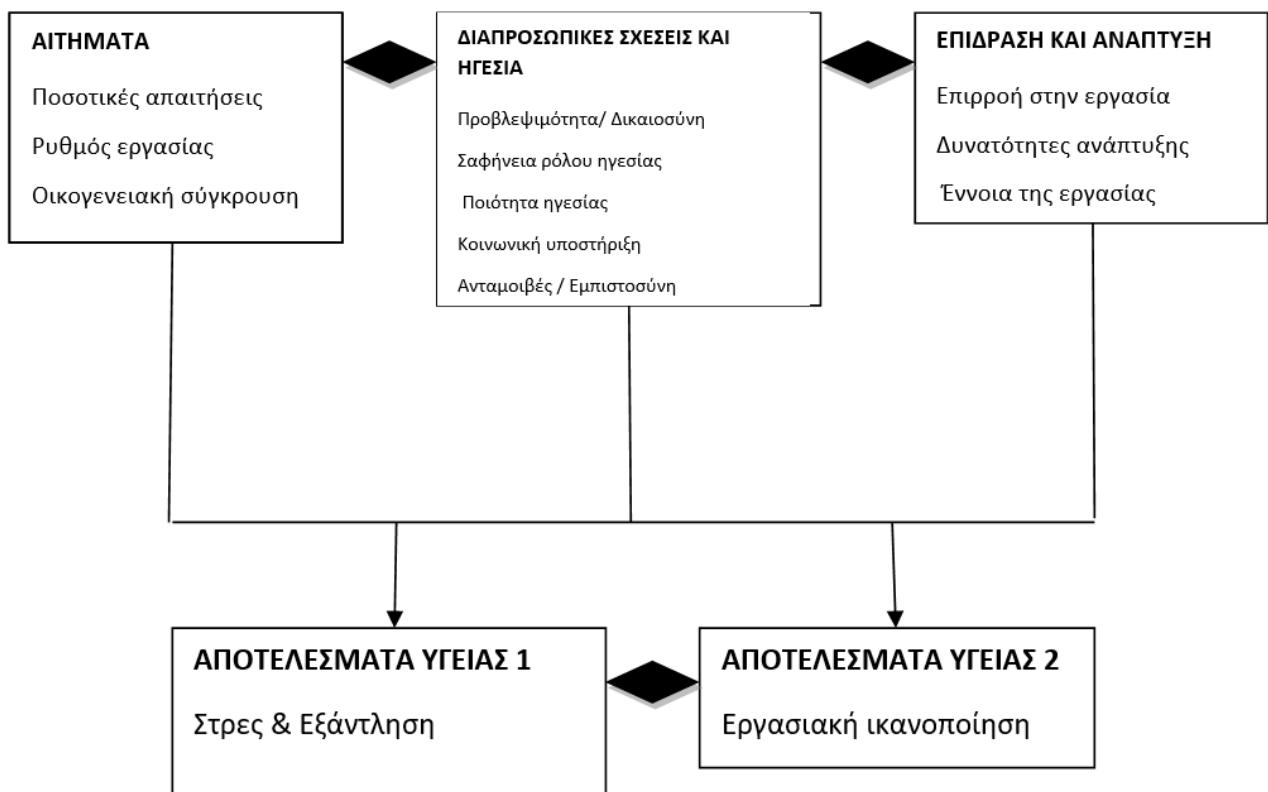
- **Καναδάς**

Στόχος του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου είναι η επικύρωση της δομής των παραγόντων της Κοπεγχάγης. Πραγματοποιήθηκε σε πληθυσμό της Βόρειας Αμερικής και έγινε συσχετισμός ανάμεσα στους ψυχοκοινωνικούς παράγοντες και στην ψυχολογική υγεία που λαμβάνει έδρα στον χώρο εργασίας. Από αυτή την μελέτη παρατηρήθηκε ότι υπάρχουν δύο διαστάσεις ψυχοκοινωνικής εργασίας που είναι σημαντικό σε όλους τους εργαζόμενους ανεξαρτήτως ρόλου, φύλου ή ηλικίας. Συγκεκριμένα είναι η ποιότητα στην ηγεσία, η κοινωνική υποστήριξη από τους επόπτες, η εμπιστοσύνη και η οργανωτική δικαιοσύνη. Μαζί με τις ανταμοιβές η έννοια της εργασίας και η δέσμευση στο χώρο εργασίας είναι οι

διαστάσεις που έχουν τον ισχυρότερο βαθμό επηρεασμού στην ψυχολογική υγεία και ασφάλεια στο χώρο της εργασίας. Έτσι αυτό δείχνει πως η οργανωτική ηγεσία, που συσχετίζεται με την δικαιοσύνη, την εμπιστοσύνη και την ικανότητα επίλυσης προβλημάτων, διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στον καθορισμό ενός μεγάλου ψυχολογικού εργασιακού χώρου. (Avinash Ramkissoon, 2019)

- **Γαλλία**

Στόχος της συγκεκριμένης μελέτης είναι η παρουσίαση της γαλλικής εκδοχής του ψυχοκοινωνικού ερωτηματολογίου της Κοπεγχάγης και αναλύει τις ψυχομετρικές ιδιότητες και σκοπούς επικύρωσης. Μέσα από αυτή τη μελέτη αξιολογούνται οι ψυχοκοινωνικοί παράγοντες κινδύνου στην εργασία. Είναι ένα νέο ερωτηματολόγιο που μέσα από έναν μεγάλο αριθμό δεδομένων που συγκεντρώνονται ενόψει της σύγκρισης επαγγελματιών και



τύπων εταιρειών που χρησιμοποιούν αυτό το νέο μέσο. Συμπερασματικά τα αποτελέσματα που προκύπτουν είναι τα εξής.(EmilieDupret, 2012)

- **Γερμανία**

Το COPSQ (Ψυχοκοινωνικό Ερωτηματολόγιο της Κοπεγχάγης), ένα ολοκληρωμένο εργαλείο για την αξιολόγηση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων στην εργασία, δοκιμάστηκε σε ένα μεγάλο γερμανικό δείγμα, με 12561 εργαζομένων. Οι στόχοι της μελέτης ήταν η λεπτομερής έρευνα των ψυχομετρικών ιδιοτήτων, ώστε πάνω στα αποτελέσματα να αναπτυχθεί μια συνοπτική μορφή του εργαλείου COPSQ. Το γερμανικό ερωτηματολόγιο COPSQ είναι ένα δωρεάν όργανο διαλογής για την καταγραφή του ψυχοκοινωνικού φόρτου εργασίας και της πίεσης για όλες τις επιχειρήσεις και οργανισμούς που ενδιαφέρονται. Το επόμενο βήμα ήταν η κατασκευή μιας βάσης δεδομένων με διάφορα προφίλ φόρτου εργασίας και τιμές αναφοράς για όσο το δυνατόν περισσότερες επαγγελματικές ομάδες. Μετά τη διεξαγωγή δοκιμαστικής μελέτης σε 352 άτομα και κατόπιν εκτεταμένης αξιολόγησης των ελλείψεων στις απαντήσεις, το εργαλείο βελτιστοποιήθηκε σε μερικά σημεία, με τις διαφορές μεταξύ δοκιμαστικής και τελικής έκδοσης του ερωτηματολογίου να είναι πολύ μικρές. Το ποσοστό που απάντησε στο ερωτηματολόγιο ανέρχεται στο 40.4%, από την μία γιατί πολλοί εργαζόμενοι εξέφρασαν την έλλειψη κινήτρου λόγω της επιδείνωσης των συνθηκών εργασίας στις εταιρείες (αύξηση των ωρών εργασίας ανά εβδομάδα, απώλεια επιπλέον αμοιβής κ.λπ.), και από την άλλη λόγω του μήκους του ερωτηματολογίου.

(Nübling, 2006)

- **Μαλαισία**

Οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι που υπάρχουν στους χώρους εργασίας διερευνούνται ενεργά από τους ερευνητές. Είναι δεδομένο ότι απαιτούνται περισσότερη έρευνα και πόροι για την εξέταση των συνεπειών αυτών των κινδύνων στις αναπτυσσόμενες και στις υπανάπτυκτες χώρες όπου αυτό το ζήτημα παραμένει σοβαρό πρόβλημα. Η μελέτη στοχεύει στη έρευνα των ψυχομετρικών ιδιοτήτων της Μαλαισιανής έκδοσης του Ψυχοκοινωνικού Ερωτηματολογίου της Κοπεγχάγης. Η Μαλαισιανή έκδοση του COPSOQ είναι ένα πολυδιάστατο ερωτηματολόγιο. Το επίκεντρο της μελέτης ήταν οι εργάτες βιομηχανιών και είχε ποσοστό ανταπόκρισης 100% (300 εργαζόμενοι) Το Μαλαισιανό ερωτηματολόγιο COPSOQ είναι ένα εγχείρημα των τελευταίων δυο χρόνων και θα προσπαθήσει να γεμίσει το κενό γνώσης και να δημιουργήσει μια γέφυρα μεταξύ ερευνητών και επαγγελματιών σε πολλούς χώρους εργασίας για την καλύτερη κατανόηση του ψυχοκοινωνικού εργασιακού περιβάλλοντος. (AhmadShahrulNizamIsha, 2020)

- **Πορτογαλία**

Οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι είναι ευρέως αναγνωρισμένοι ως μία από τις μεγαλύτερες προκλήσεις για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία. Ο σκοπός της μελέτης αυτής της είναι η διερεύνηση της πορτογαλικής έκδοσης του Ψυχοκοινωνικού Ερωτηματολογίου II της Κοπεγχάγης (COPSOQ II), προκειμένου να αναλυθούν οι ψυχομετρικές ιδιότητες του οργάνου και να το επικυρωθεί. Το πορτογαλικό COPSOQ II συμμετείχαν συνολικά 745 πορτογάλοι εργαζόμενοι τόσο από ιδιωτικούς όσο και από δημόσιους οργανισμούς. Το COPSOQ II είχε ποσοστό απόκρισης 60,6%. Οι μέσες βαθμολογίες και οι τυπικές αποκλίσεις έδειξαν παρόμοια

αποτελέσματα με την αρχική Δανέζικη μελέτη. Η πορτογαλική έκδοση του COPSQ II αποτελεί ένα αξιόπιστο και έγκυρο μέσο για την εκτίμηση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων στο χώρο εργασίας. Παρόλο που τα αποτελέσματα είναι καλά για τις περισσότερες κλίμακες, υπάρχουν και εκείνα που πρέπει να ερευνηθούν σε μεγαλύτερο βάθος σε μελλοντικές μελέτες. Αυτό το εργαλείο μπορεί να συμβάλει στην προώθηση ενός υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος, παρέχοντας σαφή οφέλη για τις εταιρείες και τους εργαζομένους.(Susel Rosário, 2017)

- **Δανία**

Ο σκοπός αυτής της μελέτης είναι να παρουσιάσει το Ψυχοκοινωνικό Ερωτηματολόγιο της Κοπεγχάγης (COPSQ), ένα ερωτηματολόγιο που αναπτύχθηκε σε τρία διαφορετικά μήκη για την αξιολόγηση των ψυχοκοινωνικών παραγόντων στην εργασία, το άγχος, την ευημερία των εργαζομένων και μερικούς παράγοντες προσωπικότητας. Ο σκοπός του COPSQ είναι να διευκολύνει την έρευνα, και τις πρακτικές παρεμβάσεις στους χώρους εργασίας. Το ερωτηματολόγιο βασίστηκε σε μια έρευνα αντιπροσωπευτικού δείγματος 1858 Δανών υπαλλήλων ηλικίας 20-59 ετών. Το ποσοστό απόκρισης ήταν 62%, με τους εργαζόμενους να απαντούν πάνω σε 145 ερωτήσεις. Το COPSQ είναι ένα έγκυρο και αξιόπιστο εργαλείο για έρευνες στο χώρο εργασίας, παρεμβάσεις και διεθνείς συγκρίσεις. Το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε σύμφωνα με διάφορες σημαντικές θεωρίες σχετικά με τους ψυχοκοινωνικούς παράγοντες στην εργασία. Οι τρεις εκδόσεις διευκολύνουν την επικοινωνία μεταξύ ερευνητών, επαγγελματιών στο χώρο εργασίας.(TageSKristensen. DrMedSc, 2005)

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Το κύριο πλεονέκτημα του COPSQ είναι η γενική χρησιμότητά του σε όλα τα είδη επαγγελμάτων και βιομηχανιών. Τα προφίλ ψυχοκοινωνικών παραγόντων στην εργασία μπορούν να καθοριστούν και να συγκριθούν για διαφορετικές επαγγελματικές ομάδες. Από το 2005, η συντομευμένη έκδοση χρησιμοποιείται για τη δημιουργία μιας ευρείας βάσης δεδομένων με επαγγελματικάδεδομένα αναφοράς στους ψυχολογικούς παράγοντες της εργασία. Για οργανισμούς που χρησιμοποιούν το COPSQ, η ευκολία σύγκρισης των δεδομένων τους με δεδομένα άλλων οργανισμών (συγκριτική αξιολόγηση) είναι πολύτιμη όσον αφορά την καλύτερη αξιολόγηση των δικών τους αποτελεσμάτων. Για τις εργασιακές επιστήμες, αυτές οι πληροφορίες προσφέρουν πολλές δυνατότητες διορατικότητας στην κατανομή του στρες και των απαιτήσεων σε ξεχωριστές επαγγελματικές ομάδες ή σε ξεχωριστές εργασίες. ΤοCOPSQ αναλαμβάνει το καθήκον ώστε στο μέλλον να δημιουργηθεί μια διεθνή συνεργασία για την ανάπτυξη περιεχομένου του, των τεχνικών μέτρησης (για παράδειγμα ενσωμάτωση νέων πτυχών, επέκταση / βελτίωση μικρών κλιμάκων), αλλάκαι η σύγκριση των τιμών του ψυχοκοινωνικού στρες σε διεθνές επίπεδο.(Nübling, 2006)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Τρόποι παρέμβασης της διοίκησης (managementintervention)για τον έλεγχο και την μείωση ψυχοκοινωνικών κινδύνων μέσα στο εργασιακό περιβάλλον.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Θέτοντας ως στόχο την επίτευξη υγιούς ανάπτυξης και επιτυχίας μιας επιχείρησης, η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού κρίνεται ίδιας κομβικής σημασίας με την διαχείριση των οικονομικών πόρων και την ανάλυση της επικινδυνότητας. Είναι ξεκάθαρο ότι οι δυνάμεις στην αγορά επηρεάζουν την απόδοση κάθε εταιρίας, όμως η επένδυση στο ανθρώπινο δυναμικό είναι εκείνη που καθιστά δυνατό στην κάθε εταιρία να πετύχει τις υψηλότερες προσδοκίες και να

παραμένει σε ένα επίπεδο ποιότητας και παραγωγικότητας. Η υιοθέτηση μιας συστηματικής προσέγγισης σε θέματα υγείας του προσωπικού, είναι θεμελιώδες στοιχείο για την πρόοδο, την ανάπτυξη και την επιτυχία της οποιασδήποτε εταιρίας, υπηρεσίας ή επιχείρησης. (Angela Martin, 2014)

Η κατανόηση της σπουδαιότητας του προβλήματος του εργασιακού στρες έχει δημιουργήσει κίνητρο ώστε να ξεκινήσουν πολλές έρευνες που αφορούν τους παράγοντες στρες σε σχέση με την εργασία καθώς και με τα αποτελέσματα αυτού, επίσης έχει συμβάλει στην ανάπτυξη πολυάριθμων προγραμμάτων παρεμβάσεων για το στρες. Επειδή τα πιθανά οφέλη των προγραμμάτων αυτών είναι μεγάλα, πληθώρα οργανισμών τα παρέχουν στους υπαλλήλους τους, σε τακτική βάση. (Angela Martin, 2014)

Τα προγράμματα παρέμβασης τα οποία σχεδιάζονται βάσει των επιδιωκόμενων στόχων χωρίζονται σε τρεις τύπους:

1. Στοχεύουν στη σημαντική μείωση ή τον έλεγχο των στρεσογόνων κινδύνων με την λήψη κατάλληλων εργονομικών μέτρων και τον επανασχεδιασμό των εργασιακών διαδικασιών.
2. Αποσκοπούν στην επαρκή εκπαίδευση των εργαζομένων.
3. Αποβλέπουν στην υποβοήθηση των εργαζομένων και εστιάζονται κυρίως στη συμβουλευτική.

Παρόμοια, τα προγράμματα παρέμβασης που είναι σχεδιασμένα βάσει των βασικών αρχών τους, μπορεί να στοχεύουν στην πρόληψη ή στην αποκατάσταση του στρες, και κατ' επέκταση να

στοχεύουν στον φορέα της εργασίας ή μεμονωμένα στον εργαζόμενο.(Δαρβίρη., 2007)
(AngelaMartin, 2014)

Η Ευρωπαϊκή Νομοθεσία με ειδική οδηγία οποία αφορά το εργασιακό στρες (Οδηγία 89/391 του 1989) αναγνωρίζει την ανάγκη πρόληψής του και θεωρεί καθήκον των εργοδοτών (KatherinePollakEisen, 2008) να αποσκοπούν σε αυτήν, να λαμβάνουν μέτρα για την αποφυγή βλάβης των εργαζομένων, να προχωρούν σε έγκαιρη και έγκυρη ανίχνευση πιθανών στρεσογόνων συνθηκών των εργαζομένων που είναι πιθανόν να επηρεαστούν αρνητικά από αυτό.

Η διοίκηση λοιπόν, έχει ευθύνη στο να βρίσκει λύσεις με σκοπό την εξάλειψη των αιτιών που δημιουργούν το εργασιακό στρες. Σε επίπεδο επιχείρησης ο σωστός σχεδιασμός των θέσεων εργασίας μετριάξει τις συνθήκες που προκαλούν στρες. Ενώ σε προσωπικό επίπεδο,τα στελέχη της διεύθυνσης ανθρωπίνων πόρων θα πρέπει να οργανώνουν εργαστήρια για τη διαχείριση του στρες, με σκοπό να βοηθήσουν τον κάθε εργαζόμενο να αντιμετωπίσει άμεσα το στρες της εργασίας. Τα εργαστήρια αυτά, στοχεύουν στην αλλαγή στον «τρόπο ζωής» με τη προαγωγή της υγιεινής διατροφής και της καλής φυσικής κατάστασης, ενώ παράλληλα θα βοηθούν τους εργαζόμενους να ανακουφίζουν τους πόνους και τις εντάσεις τους.(Leka, 2017)

Είναι προτέρημα των στελεχών της διεύθυνσης ανθρωπίνων πόρων να θέτουν προτεραιότητες και να αναζητούν τρόπους για την αντιμετώπιση του προβλήματος του εργασιακού στρες. Η διοίκηση θα πρέπει να μελετάει το σχεδιασμό των θέσεων εργασίας και τη

δομή της επιχείρησης και να διενεργεί λεπτομερείς έρευνες για τον εντοπισμό προτεραιοτήτων δράσης.(StavroulaLeka, 2011)(Ridenour, 2008)

Είναι ξεκάθαρό ότι το εργασιακό στρες έχει αρνητικό αντίκτυπο στην επιχείρηση, τόσο λόγω των εργατωρών που χάνονται και της μειωμένης παραγωγικότητας, όσο και του κόστους σε άδειες και ιατροφαρμακευτική περίθαλψη του εργαζόμενου. Δυστυχώς, περισσότερη έμφαση δίνεται στο δευτεροβάθμιο και τριτοβάθμιο επίπεδο πρόληψης, όπου τα άτομα ήδη νοσούν, και όχι στο πρωτοβάθμιο επίπεδο πρόληψης. (StavroulaLeka, 2011) Συνεπώς, η επιχείρηση θα πρέπει να ακολουθεί μια πολιτική διαχείρισης και μείωσης του στρες, η οποία αρχικά θα έχει στόχο στην πρόληψη και εν συνεχεία στην αντιμετώπιση του προβλήματος. Επίσης, φαίνεται πως οι προσπάθειες μείωσης του εργασιακού στρες σε ατομικό επίπεδο, όπως και οι προσπάθειες εξάλειψης των στρεσογόνων παραγόντων στο εργασιακό πλαίσιο, σε γενικές γραμμές δεν έχουν οδηγήσει σε επιθυμητά αποτελέσματα. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα οι προσπάθειες για παρέμβαση να γίνονται περισσότερο σε επίπεδο επιχείρησης.(LauraH. Schopp, 2017)

Τα προγράμματα παρέμβασης για τη διαχείριση του στρες σε επίπεδο επιχείρησης, σύμφωνα με την προσέγγιση της πρόληψης, είναι πρόπον να ταξινομηθούν σε τρία αντίστοιχα πεδία, πιο συγκεκριμένα:

Η πρωτοβάθμια αγωγή υγείας αφορά τους υγιείς ανθρώπους και στοχεύει στην πρόληψη της εμφάνισης κινδύνων που απειλούν την υγεία και τη ζωή. Χρησιμοποιεί την μεγαλύτερη δυνατή πληρότητα των γνώσεων για την εντόπιση κινδύνων και την προσπάθεια κατάργησης των αιτιών που τους δημιουργούν.Μοιάζει να είναι ο πιο αποδοτικός τομέας της εκπαίδευσης για την υγεία,εξάλλου το μεγαλύτερο μέρος των δραστηριοτήτων της αγωγής υγείας ανήκει στην

πρόληψη της νόσου και των παραγόντων κινδύνου για την πρόκληση αυτής. Εντούτοις η πρωτοβάθμια αγωγή υγείας δεν καταπιάνεται απλά με την πρόληψη των ασθενειών, αλλά επίσης ωθεί τα άτομα προκειμένου να συμμετέχουν ενεργητικά στη βελτίωση της ποιότητας της υγείας και της ποιότητας ζωής τους. (Laura H. Schopp, 2017) (Angela Martin, 2014)

Τελικά, το πρωτοβάθμιο επίπεδο παρέμβασης προσεγγίζει το πρόβλημα του εργασιακού στρες δίνοντας έμφαση στην πρόληψη, εντάσσοντας παράλληλα και διάφορες τεχνικές ελέγχου και ρύθμισης της ευεξίας των υπαλλήλων. Κύριος στόχος, φαίνεται να είναι η μείωση των αιτιών που προξενούν πίεση και ένταση στον εργαζόμενο, όπως και η διαμόρφωση ενός υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος. Προκειμένου να επιτευχθεί ο στόχος αυτός, ιδιαίτερα βοηθητικά κρίνονται τα παρακάτω (Ridenour, 2008):

- Επανασχεδιασμός της εργασίας
- Επανασχεδιασμός του περιβάλλοντος της επιχείρησης
- Καθιέρωση ελαστικών προγραμμάτων εργασίας
- Ενθάρρυνση του εργαζόμενου να συμμετέχει σε θέματα της διοίκησης
- Δυνατότητα ένταξης του εργαζόμενου σε διάφορες επαγγελματικές ομάδες
- Σαφής ανάλυση των εργασιακών ρόλων και καθορισμός στόχων
- Έμφαση στην εφαρμογή δίκαιης εργασιακής πολιτικής
- Δημιουργία συνεκτικών ομάδων

Πλην των παραπάνω, η επιχείρηση πρέπει να αποσκοπεί τόσο στην καλή επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων, όσο και στη διευθέτηση των μεταξύ τους σχέσεων. Η Αγωγή Υγείας έχει σχηματίσει προγράμματα διαχείρισης του εργασιακού στρες τα οποία περιέχουν:

1. Διαγνωστικές συζητήσεις μεταξύ του προϊσταμένου και ανώτερων διοικητικών στελεχών του οργανισμού.
2. Ομάδες ανίχνευσης της φύσης και της έκτασης του εργασιακού στρες στην εκάστοτε επιχείρηση.
3. Ομάδες συζήτησης σχετικά με το εργασιακό στρες, με σκοπό να επιτευχθεί η εξομάλυνση των εργασιακών σχέσεων.
4. Ομάδες διαχείρισης του στρες για τον χειρισμό και συντονισμό των πληροφοριών καθώς και την εφαρμογή πορισμάτων από τις ομάδες συζήτησης, με την ταυτόχρονη συνεργασία εξωτερικών συμβούλων (LauraH. Schopp, 2017).(Angela Martin, 2014)

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ	
ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ
<ul style="list-style-type: none"> • Δρα απευθείας στην πηγή του στρες προκειμένου να το εξαλείψει ή να το ελέγξει • Έχει μακροπρόθεσμα αποτελέσματα • Μπορεί να ενσωματωθεί στις καθημερινές δραστηριότητες της διοίκησης 	<ul style="list-style-type: none"> • Απαιτεί δέσμευση από τη διοίκηση • Απαιτεί χρόνο και ενέργεια • Μπορεί να απαιτούνται μεγάλα χρονικά διαστήματα προκειμένου να ολοκληρωθεί • Απαιτεί επένδυση σε ανθρώπινο δυναμικό, οικονομικούς και υλικούς πόρους

Εικόνα: 1 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα πρωτοβάθμιας παρέμβασης

Η δευτεροβάθμια αγωγή υγείας έχει ως βασικό στόχο, τα άτομα που χαρακτηρίζονται ως υγιή, αλλά και άτομα που προσδιορίζονται ως άρρωστα και βρίσκονται στο πρώτο στάδιο εκδήλωσης μιας νόσου ή διαταραχής. Επικεντρώνεται στην όσο πιο σύντομη και πρόωμη διάγνωση και αντιμετώπιση των κινδύνων που δεν κατάφεραν να αντιμετωπιστούν και να αποφευχθούν πρωτογενώς. Με τη διεξαγωγήπροσυμπτωματικού ελέγχου και οργανωμένων προληπτικών παρεμβάσεων μπορεί να επιτευχθεί η έγκαιρη διάγνωση μιας νόσου ή διαταραχής (AngelaMartin, 2014).

Η δευτεροβάθμια αγωγή υγείας αποσκοπεί στην οργάνωση τέτοιων παρεμβάσεων, αλλά συντελεί στην ενημέρωση και εκπαίδευση των ατόμων σχετικά με την κατάσταση της υγείας τους αλλά και στον τρόπο βελτίωσής της. Οι προσπάθειες της αγωγής υγείας για τη βελτίωση ή επαναφορά της καλής υγείας μπορεί να εστιάζουν στην αλλαγή της συμπεριφοράς του ατόμου (π.χ. προγράμματα άθλησης ή διακοπής του καπνίσματος), στη συμμόρφωση με προτεινόμενα θεραπευτικά σχέδια ή ακόμη και στην εξέλιξη δεξιοτήτων οι οποίες δημιουργούν τεχνικέςαυτοφροντίδας και αυτοεξυπηρέτησης (AngelaMartin, 2014). Σε επίπεδο επιχείρησης, για την αντιμετώπιση του εργασιακού στρες, η δευτεροβάθμια παρέμβαση αφορά στη δράση που αποβλέπει στην αντιμετώπιση του στρες που βιώνει το άτομο,χρησιμοποιώντας τεχνικές επίγνωσης, άσκηση και εκπαιδευτικές δραστηριότητες. Η άσκηση αντιμετώπισης του στρες μπορεί να βοηθήσει σημαντικά στην αναγνώριση του προσωπικού ορίου, το οποίο εξαρτάται απότο κατά πόσο ένα άτομο μπορεί να αναγνωρίσει τα συμπτώματά του. Η εκπαίδευση που περιλαμβάνει προγράμματα οργάνωσης και διαχείρισης χρόνου, εισαγωγής στη διεκδικητικότητα και τις δεξιότητες επικοινωνίας, αλλά και συμβουλές για την τροποποίηση της εργασίας και του τρόπου ζωής γενικότερα, κατέχει ουσιαστικό ρόλο στη δημιουργία ενός ατομικού σχεδίου ελέγχου. Οπότε, η δευτερογενής πρόληψη στον εργασιακό χώρο σκοπεύει σε μεγάλο βαθμό στη

αναβάθμιση της ικανότητας του εργαζόμενου να προσαρμόζεται αποτελεσματικά στο εργασιακό του περιβάλλον.(Schmidt - Wilk, 1996)

ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ	
ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ
<ul style="list-style-type: none"> • Κάνει τόσο τους εργαζόμενους, όσο και τη διοίκηση να αποκτούν επίγνωση των προβλημάτων ψυχικής υγείας που προκαλούνται λόγω της εργασίας • Δίνει τη δυνατότητα στη διοίκηση και στους εργαζομένους να αποκτούν γνώση και να αναπτύσσουν δεξιότητες για την καλύτερη διαχείριση του στρες 	<ul style="list-style-type: none"> • Δεν μπορεί να εξαλείψει ή να τροποποιήσει τα αίτια του στρες • Η ευθύνη για ανάπτυξη προσωπικών πόρων μετατίθεται στο άτομο • Στοχεύει αποκλειστικά στον έλεγχο της ζημιάς που έχει ήδη συμβεί («λύση hansaplast») • Έχει βραχυπρόθεσμα αποτελέσματα

Εικόνα 2: Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα δευτεροβάθμιας παρέμβασης

Η τριτοβάθμια αγωγή υγείας αφορά τα άτομα τα οποία νοσούν και η ήδη υπάρχουσα κακή υγεία τους δεν μπορεί να αντιστραφεί, όπως στις περιπτώσεις των χρόνιων νοσημάτων, ή σε άτομα που βιώνουν μια μόνιμη ανικανότητα ή αναπηρία. Η τριτοβάθμια αγωγή υγείας στοχεύει κατά κύριο λόγο στην εκπαίδευση των ασθενών, αλλά και των ατόμων που είναι υπεύθυνα να τους φροντίζουν, ώστε να κάνουν ό,τι καλύτερο μπορούν και να μεγιστοποιήσουν τις δυνάμεις τους για υγιή διαβίωση, και ταυτόχρονα να αποφύγουν μη απαραίτητες δυσκολίες, περιορισμούς και εμπλοκές. (AngelaMartin, 2014)

Ισοδύναμα, σε επίπεδο επιχείρησης, η τριτοβάθμια παρέμβαση άπτεται στα άτομα τα οποία έχουν ήδη διαταραγμένη συναισθηματική ή ψυχολογική υγεία και έχοντας βιώσει τις επιζήμιες επιπτώσεις του εργασιακού στρες. Η επιχείρηση, θέλοντας να διαχειριστεί αυτό το κομμάτι του πληθυσμού της, δύναται να προσλάβει επαγγελματίες συμβούλους, ικανούς να παρέχουν τις απαραίτητες κατευθύνσεις και συμβουλές στους εργαζόμενους για την καλύτερη διαχείριση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν εξαιτίας του στρες όχι μόνο στην εργασία, αλλά και στην οικογένεια. Στην Ελλάδα, παρόλο που έχει αναγνωριστεί η σημασία παροχής τέτοιου είδους υπηρεσιών, προς το παρόν δεν υπάρχει οργανωμένο δίκτυο παροχής επαγγελματιών υγείας για τη διαχείριση του εργασιακού στρες. Εν κατακλείδι, συμπεραίνεται ότι η τριτοβάθμια αγωγή υγείας αρκείται στις αναπόφευκτες πια βλάβες και στοχεύει στην διευκόλυνση της επαγγελματικής και κοινωνικής προσαρμογής, αλλά και επανένταξης των αρρώστων και των αναπήρων (Laura H. Schopp, 2017). (Angela Martin, 2014)

ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ	
ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ
<ul style="list-style-type: none"> • Παρέχει πληροφόρηση, βοήθα και υποστηρίζει τα άτομα που υποφέρουν από προβλήματα ψυχικής υγείας τα οποία σχετίζονται με την εργασία • Παρέχει υπηρεσίες συμβουλευτικής υποστήριξης οι οποίες είναι διαρκώς διαθέσιμες για το άτομο • Μειώνει τον κίνδυνο υποτροπής 	<ul style="list-style-type: none"> • Είναι επικεντρωμένη περισσότερο στο άτομο και όχι στον οργανισμό • Αφορά στους εργαζόμενους οι οποίοι ήδη αντιμετωπίζουν κάποιο πρόβλημα ψυχικής υγείας λόγω της εργασίας τους • Στοχεύει περισσότερο στις επιπτώσεις του προβλήματος παρά στο ίδιο το πρόβλημα

Εικόνα 3: Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα τριτοβάθμιας παρέμβασης

5.2 Παραδείγματα και διεθνείς βέλτιστες πρακτικές παρεμβάσεων της ηγεσίας που μέσα από την κατάλληλη διαχείριση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων στο εργασιακό τους περιβάλλον κατάφεραν να το βελτιώσουν

Η επαγγελματική απασχόληση θεωρείται ως ένας καθοριστικός παράγοντας της ψυχικής υγείας του ανθρώπου. Ένα θεωρητικό μοντέλο ψυχοκοινωνικής υγείας στο χώρο εργασίας το οποίο περιγράφει τη σχέση αυτή είναι η «υποστήριξη ελέγχου ζήτησης». Η διερεύνηση των συστατικών και των διαδραστικών επιδράσεων του μοντέλου οδήγησαν τους ερευνητές να δώσουν προτεραιότητα σε συγκεκριμένα κομμάτια του. Πολλές επιδημιολογικές μελέτες έχουν διερευνήσει απαιτήσεις, τον έλεγχο και την υποστήριξη στο χώρο εργασίας με τα ευρήματα να είναι πιο μπερδεμένα σε σχέση με του ολοκληρωμένου μοντέλου.

Οι αξιολογήσεις των παρεμβάσεων υποστηρίχθηκαν ως μέσο δοκιμής της εγκυρότητας και δυνατότητας στην εφαρμογή των ψυχοκοινωνικών μοντέλων και θεωριών. Οι αξιολογήσεις αυτές που έχουν σκοπό τη βελτίωση του εργασιακού ελέγχου μπορούν να βοηθήσουν όχι μόνο στην βελτίωση της υγείας των εργαζομένων αλλά και μείωση των ανισοτήτων της. Ο Karasek, βασικός θεωρητικός σε αυτόν τον τομέα, ταξινόμησε τις ψυχοκοινωνικές παρεμβάσεις στο χώρο εργασίας, υποστηρίζοντας ότι οι οργανωτικές παρεμβάσεις ήταν καταλληλότερες ως προληπτικά μέτρα καθώς αντιμετώπιζαν τις αιτίες που δημιουργούσαν ανθυγιεινό εργασιακό περιβάλλον. (Matt Egan, 2008)

Πληθώρα ερευνών (Bonde, 2008)(Stansfeld, 2006)(Ferrie, 2006)(Melchior, 2007)έχουν δείξει ότι η έκθεση σε ψυχοκοινωνικούς «κινδύνους» στην εργασία αυξάνουν τον κίνδυνο εμφάνισης ή επιδείνωσης των προβλημάτων της ψυχικής υγείας. Ύστερα από 40 χρόνια ερευνών και παρατηρήσεων στην προσπάθεια κατανόησης των σχέσεων μεταξύ εργασίας και ψυχοκοινωνικών κινδύνων(Demerouti, 2001)(Greenberg, 1987)(Karasek, 1979)(Siegrist, 1996) είχε ως αποτέλεσμα σημαντικό όγκο γνώσεων και αποδεικτικών στοιχείων τα οποία βασίζονταν πάνω στις εμπειρίες των εργαζομένων από την ίδια τους την εργασία, καθώς και τον χώρο που εργάζονταν και αποδείκνυαν ότι επηρεάζουν άμεσα και έμμεσα μια ποικιλία δεικτών ψυχικής υγείας των εργαζομένων(Bacharach, 2007)(Ylipaavalniemi, 2005). Σε αυτούς τους δείκτες περιλαμβάνονται, η ψυχολογική δυσφορία, κοινές διαταραχές ψυχικής υγείας όπως η κατάθλιψη και το άγχος αλλά και μη κλινικοί δείκτες όπως η εξουθένωση/ burnout(Martin, 2009).

Ανεξάρτητα από την ακρίβεια της εκτίμησης επικινδυνότητας και την ποιότητα των μέτρων διαχείρισης των κινδύνων που λαμβάνει η ηγεσία, για την εξασφάλιση της αποτελεσματικότητάς τους στην πράξη, πρέπει επίσης να δίνει το παράδειγμα στην πράξη δείχνοντας στους εργαζομένους ότι η ίδια η διοίκηση πιστεύει πραγματικά στη σημασία της υγείας και της ασφάλειας.

Ο εκτελεστικός οργανισμός για την ασφάλεια και την υγεία του Ηνωμένου Βασιλείου HSE5 προτείνει ορισμένα παραδείγματα για την αντιμετώπιση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων από την ηγεσία.

- Τα διευθυντικά στελέχη θα πρέπει να επισκέπτονται τους χώρους εργασίας για να επαινούν τις σωστές προσεγγίσεις επαγγελματικής ασφάλειας και υγείας, τονίζοντας παράλληλα τυχόν μη ασφαλείς συμπεριφορές, εξετάζοντας τους λόγους για τους οποίους δεν τηρούνται οι κανόνες

επαγγελματικής ασφάλειας και υγείας. Οι επισκέψεις αυτές μπορούν να αποτελέσουν επίσης ευκαιρία για να θέσουν οι εργαζόμενοι τυχόν ζητήματα υγείας και ασφάλειας.

- Συμμετοχή ανά τακτά χρονικά διαστήματα στις συνεδριάσεις της επιτροπής υγείας και ασφάλειας.
- Ενεργή συμμετοχή στη διερεύνηση ατυχημάτων ή παρ' ολίγον ατυχημάτων.
- Εστίαση σε καλές και κακές ειδήσεις που αφορούν θέματα ασφάλειας και υγείας, επαινώντας τις καλές συμπεριφορές και παρουσιάζοντας τις κακές ως ευκαιρία βελτίωσης της κατάστασης.
- Ενθάρρυνση των εργαζομένων για συμμετοχή στη διαμόρφωση στρατηγικών, πολιτικών και μέτρων στον τομέα της επαγγελματικής ασφάλειας και υγείας.
- Καθορισμός μακροπρόθεσμων στόχων στην επαγγελματική ασφάλεια υγείας (EAY).
- Διαρκής μέριμνα ώστε τα διευθυντικά στελέχη, οι προϊστάμενοι και τα στελέχη πρώτης γραμμής να είναι υπεύθυνα για την επαγγελματική ασφάλεια και υγεία. (Angela Martin, 2014) (Emily, 2015)

1. Να μην ξεχνάτε ότι εργάζεστε με ανθρώπους
 - Να μην τους εξουθενώνετε
 - Οι άνθρωποι δεν είναι μηχανήματα
 - Να τους αντιμετωπίζετε με αξιοπρέπεια και σεβασμό
2. Να ακούτε τους εργαζομένους και να συζητάτε μαζί τους
 - Να μην αποκλείετε κανέναν
 - Να το πράττετε συχνά
 - Να εκτιμάτε και να αναπτύσσετε τις διαπροσωπικές δεξιότητες των προϊσταμένων και των διευθυντικών στελεχών
3. Να επανορθώνετε άμεσα καταστάσεις
 - Να μην αφήνετε άλυτα θέματα
 - Να ενημερώνετε τους εργαζομένους για την πρόοδο που επιτυγχάνεται
4. Να διασφαλίζετε τη χρησιμότητα των γραφειοκρατικών σας διαδικασιών
 - Να τις επικαιροποιείτε
 - Να βεβαιώνετε ότι έχουν νόημα
5. Να βελτιώνετε τις ικανότητες ΕΑΥ
 - Ιδιαίτερα σε επίπεδο διαχείρισης
6. Να ενθαρρύνετε τους εργαζομένους να σας μεταφέρουν κακές ειδήσεις
7. Να επιλύετε πρώτα τα προβλήματα στον χώρο εργασίας σας
8. Να μετράτε και να παρακολουθείτε τους κινδύνους στους οποίους εκτίθενται οι εργαζόμενοι
 - Να μην περιορίζετε μόνο στην αντιμετώπιση συμβάντων: να επανορθώνετε τις καταστάσεις πριν προκύψουν
 - Να αντιμετωπίζετε τους κινδύνους στην πηγή τους
9. Να ελέγχετε σε συνεχή βάση την αποτελεσματικότητα των ενεργειών σας
 - Επιτυγχάνετε όντως τα αποτελέσματα που πιστεύετε ότι επιτυγχάνετε;
10. Να διαθέτετε επαρκείς πόρους σε χρόνο και χρήμα

Εικόνα 4: Δέκα κανόνες βελτίωσης στην παρέμβαση της ηγεσίας.

Οι κίνδυνοι στον χώρο εργασίας είναι πολυάριθμοι και ποικίλοι. Ορισμένοι από αυτούς καθώς και τα μέτρα που πρέπει να ληφθούν για την αποφυγή/ μείωσή τους είναι απολύτως κατανοητά, ενώ άλλοι κίνδυνοι είναι πιο σύνθετοι και δύσκολοι όσον αφορά τη διαχείρισή τους από την ηγεσία. Οι μεταβολές τόσο στην αγορά εργασία όσο και στην οργάνωση της εργασίας οδηγούν είτε στην εμφάνιση νέων κινδύνων είτε στην εξάπλωση ήδη υπαρχόντων κινδύνων.

Στην συνέχεια παρουσιάζονται τρία παραδείγματα πιθανών παραγόντων κινδύνου που μπορούν να εμφανιστούν σε οποιονδήποτε χώρο εργασίας και ενδέχεται να είναι δύσκολο να αντιμετωπιστούν από την εκάστοτε ηγεσία.

Ψυχολογικοί κίνδυνοι

Βασικό κίνδυνο στο χώρο εργασίας αποτελεί το στρες, το οποίο εμφανίζεται στον εργαζόμενο όταν αισθάνεται ότι υπάρχει μεγάλη διαφορά μεταξύ των απαιτήσεων της εργασίας και της δυνατότητάς του να ανταπεξέλθει σε αυτές. Είναι σαφές ότι ένα άτομο που εργάζεται υπό συνθήκες που του προκαλούν στρες αδυνατεί να αποδώσει στο μέγιστο βαθμό των παραγωγικών και δημιουργικών δυνατοτήτων του, ενώ η εργασία υπό παρατεταμένο στρες μπορεί να οδηγήσει σε έλλειψη συγκέντρωσης, λάθη, δυσάρεστες συμπεριφορές και σε ψυχοκοινωνικές επιπτώσεις. Ενώ παράλληλα οι εργαζόμενοι που υποφέρουν από παρατεταμένο στρες μπορεί να αναπτύξουν σοβαρά προβλήματα σωματικής υγείας, όπως καρδιαγγειακές παθήσεις ή μυοσκελετικά προβλήματα.

Η ηγεσία πρέπει να μελετάει τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους και πιθανά μέτρα αντιμετώπισής τους για την ασφάλεια και την υγεία. Εξετάζοντας τα εξής:

- **Ατμόσφαιρα**

(Υπαρξη καλής επικοινωνίας, αλληλοϋποστήριξη και αμοιβαίος σεβασμός).

- **Απαιτήσεις**

(Κατά πόσο οι εργαζόμενοι διαθέτουν τις κατάλληλες ικανότητες για να φέρουν εις πέρας τα καθήκοντά τους).

- **Έλεγχος**

(Δυνατότητα των εργαζομένων να εκφέρουν άποψη στον τρόπο εκτέλεσης της εργασίας τους).

- **Σχέσεις**

(Ποιότητα σχέσεων μεταξύ συναδέλφων και μεταξύ εργαζομένων με ηγεσία).

- **Αλλαγές**

(Ανησυχία εργαζομένων και σύγχυση σε αλλαγές που μπορούν να προκύψουν στον χώρο της εργασίας).

- **Καθήκοντα**

(Εξέταση πιθανών προβλημάτων σε τυχόν πιθανότητα σύγκρουσης καθηκόντων μεταξύ εργαζομένων).

- **Υποστήριξη, κατάρτιση και ατομικοί παράγοντες**

(Υπαρξη επαρκούς κατατόπισης σε νεοπροσληφθέντες και εργαζόμενους που αναλαμβάνουν νέα καθήκοντα).

Σωματικοί κίνδυνοι

Οι μυοσκελετικές διαταραχές (ΜΣΔ) είναι το επικρατέστερο πρόβλημα που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι στην Ευρώπη και κοστίζει δισεκατομμύρια ευρώ στους εργοδότες και στα κράτη μέλη. Οι δύο βασικές ομάδες ΜΣΔ είναι η οσφυαλγία/οι τραυματισμοί της σπονδυλικής στήλης και οι διαταραχές των άνω άκρων που σχετίζονται με την εργασία. Οι ΜΣΔ αποτελούνται από βλάβες ή διαταραχές των αρθρώσεων ή άλλων ιστών. Τα προβλήματα αυτά κυμαίνονται από ήπιους πόνους έως και σοβαρότερες ιατρικές παθήσεις οι οποίες απαιτούν τη χορήγηση άδειας ή ιατρικής περίθαλψης. Οι μακροχρόνιες ασθένειες, μπορούν να οδηγήσουν τον εργαζόμενο στην ανάγκη παραίτησης από την εργασία ακόμη και σε αναπηρία. Οι διαταραχές αυτές είναι δυνατόν να προκληθούν, ή να επιδεινωθούν, είτε από σωματικούς (εργονομικούς, εμβιομηχανικούς) παράγοντες, είτε από ψυχοκοινωνικούς παράγοντες, όπως η ένταση της εργασίας, οι υψηλές απαιτήσεις, η περιορισμένη μεταβλητότητα, η έλλειψη ελέγχου επί της εργασίας, η ψυχική επιβάρυνση και η ανάληψη υψηλών επιπέδων ευθύνης, κατά κύριο λόγο

όταν αυτοί συνδυάζονται με σωματικούς παράγοντες. Επιπρόσθετα, η εμφάνιση των παθήσεων αυτών εξαρτάται επίσης και από τα χαρακτηριστικά του εργασιακού περιβάλλοντος, του εξοπλισμού εργασίας, της διαρρύθμισης της θέσης εργασίας, καθώς και από τα χαρακτηριστικά του αντικειμένου που χειρίζεται ο εργαζόμενος. (AngelaMartin, 2014) (Emily, 2015)

Εργονομικοί κίνδυνοι* υπάρχουν σχεδόν σε κάθε χώρο εργασίας. Προφανώς δεν υπάρχει πιθανότητα πλήρους εξάλειψης του κινδύνου, αλλά υπάρχει η δυνατότητα λήψης αποδοτικών μέτρων για την πρόληψη ή τουλάχιστον την ελαχιστοποίησή του. Κατά την εκτίμηση επικινδυνότητας πρέπει να εξετάζονται διάφορα είδη κινδύνων, λαμβάνοντας υπόψη ότι πολλές φορές λειτουργούν συνδυαστικά και ότι υπάρχουν άλλοι μη συνδεδεμένοι με την εργασία παράγοντες οι οποίοι συμβάλλουν στην εμφάνιση ΜΣΔ (π.χ. προσωπικές συνήθειες σωματικής δραστηριότητας, παχυσαρκία, στρες στην ιδιωτική ζωή).

**: κίνδυνοι που προκαλούνται από σωματική υπερέκταση, επαναλαμβανόμενες κινήσεις ή αφύσικες στάσεις κατά την εκτέλεση εργασίας και μπορούν να προκαλέσουν κόπωση, λάθος, ατύχημα, επαγγελματική ασθένεια ή μυοσκελετικές διαταραχές.*

Στους παράγοντες στην εργασία ενδέχεται να περιλαμβάνονται σωματικοί παράγοντες (επαναλαμβανόμενες κινήσεις που απαιτούν δύναμη), παράγοντες εργασιακού περιβάλλοντος (κραδασμοί, χαρακτηριστικά της επιφάνειας εργασίας και των καθισμάτων) και ψυχοκοινωνικοί παράγοντες (ένταση εργασίας δηλαδή η εργασία υψηλής ταχύτητας ή εργασία με αυστηρές προθεσμίες, έλλειψη ελέγχου επί των καθηκόντων ή του φόρτου εργασίας, πνευματικός φόρτος εργασίας)

Μετά τον εντοπισμό των κυριότερων κινδύνων, πρέπει να διερευνηθούν πιθανοί τρόποι αντιμετώπισής του. Τις περισσότερες φορές απλές αλλαγές, όπως η ενθάρρυνση διαλειμμάτων, η εναλλαγή καθηκόντων ή μερικές απλές σωματικές ασκήσεις για όσους εκτελούν κατά κύριο λόγο καθιστική εργασία, είναι ικανές να αποφέρουν αξιόλογα αποτελέσματα.(AngelaMartin, 2014) (Emily, 2015)

Επικινδυνότητα της πολυμορφίας

Πολλά χαρακτηριστικά, όπως οι διαπροσωπικές δεξιότητες, η επαγγελματική πείρα και η εμπειρογνώσια συσσωρεύονται με την πάροδο του χρόνου. Θέτοντας ως δεδομένο ότι οι γηραιότεροι εργαζόμενοι πιθανών να συγκαταλέγονται στους βαθύτερους γνώστες και τους πλέον αφοσιωμένους εργαζομένους, είναι προς το συμφέρον να διασφαλίσει ότι μπορούν να συμβάλλουν πλήρως και ενεργά στις δραστηριότητες της εταιρείας. Η πολυμορφία στις ηλικίες των γενεών μπορεί να δώσει ώθηση στη δημιουργικότητα και την ικανότητα καινοτομίας της εταιρείας και, λόγω της γήρανσης του πληθυσμού, η δυνατότητα διατήρησης και αξιοποίησης των ταλέντων των εργαζομένων μεγαλύτερης ηλικίας θα γίνεται ολοένα και σημαντικότερο. Σε γενικές γραμμές, οι βασικές γνωστικές δεξιότητες δεν επηρεάζονται σχεδόν καθόλου πριν από την ηλικία συνταξιοδότησης, ενώ η νοημοσύνη, η γνώση, οι γλωσσικές δεξιότητες και οι δεξιότητες επίλυσης σύνθετων προβλημάτων είναι πιθανό να συνεχίσουν να αυξάνονται έως και 60 έτη του εργαζόμενου. Φυσικά, κάποιες σωματικές και αισθητηριακές δεξιότητες ίσως αρχίσουν να εξασθενούν και, σε περίπτωση ατυχήματος, τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας ενδέχεται να χρειάζονται μεγαλύτερο χρονικό διάστημα ανάκαμψης, ωστόσο οι αλλαγές αυτές δεν επηρεάζουν όλους τους ανθρώπους με τον ίδιο τρόπο.

Η επιχείρηση έχει ίδιες ευθύνες έναντι τόσο των εργαζομένων μεγαλύτερης ηλικίας όσο και των υπόλοιπων εργαζομένων. Οι μεγαλύτερης ηλικίας εργαζόμενοι δεν είναι μια ομοιογενής ομάδα καθώς μπορεί να υπάρχουν σημαντικές διαφορές μεταξύ ατόμων της ίδιας ηλικίας. Αυτό οφείλεται κυρίως στις διαφορές ως προς τον τρόπο ζωής, τη διατροφή, τη φυσική κατάσταση, τη γενετική προδιάθεση, το μορφωτικό επίπεδο κ.λπ. Επίσης, αρκετές αλλαγές που συνδέονται με την ηλικία έχουν μεγαλύτερη σημασία για κάποιες επαγγελματικές δραστηριότητες σε σχέση με άλλες. Για παράδειγμα, αλλαγές στην ικανότητα ισορροπίας και τη σωματική δύναμη μπορούν να αποβούν μοιραίες για τους πυροσβέστες και το προσωπικό διάσωσης που εργάζονται σε ακραίες συνθήκες, φορούν βαρύ εξοπλισμό και σηκώνουν και μεταφέρουν ανθρώπους. Ενώ αντίστοιχα η μειωμένη ικανότητα εκτίμησης των αποστάσεων και της ταχύτητας κινούμενων αντικειμένων είναι σημαντική για τη νυχτερινή οδήγηση, αλλά δεν επηρεάζει τους υπαλλήλους γραφείου.

Στην εκτίμηση επικινδυνότητας που λαμβάνει υπόψη είναι σημαντικό να λαμβάνονται υπόψη κάποιοι παράμετροι όπως η σοβαρή αντιμετώπιση των ζητημάτων γήρανσης και ανάληψη θετικής δέσμευσης, η προσαρμογή της εργασίας και των μέτρων πρόληψης στις ανάγκες των εργαζομένων, η συνεκτίμηση των αναγκών του γηράσκοντος εργατικού δυναμικού, και η παροχή επαρκούς κατάρτισης στους εργαζομένους. Ύστερα από την εκτίμηση επικινδυνότητας, η ηγεσία μπορεί να προβεί σε ορισμένες προσαρμογές ώστε να ανταποκρίνεται στις μεταβαλλόμενες ικανότητες και στη μεταβαλλόμενη κατάσταση της υγείας των εργαζομένων. Τα μέτρα πρέπει να λαμβάνονται με βάση τις ικανότητες των εργαζομένων αλλά και των αντικειμενικών κινδύνων, και όχι με βάση την ηλικία τους. Κάποια από αυτά μπορεί να είναι, η τροποποίηση της οργάνωσης της εργασίας σε βάρδιες, η αυτοματοποίηση στερεότυπων εργασιών, η προσαρμογή

του φωτισμού ή η παροχή θέσεων εργασίας με περισσότερες δυνατότητες προσαρμογής στις ανάγκες του εργαζομένου. (AngelaMartin, 2014) (Emily, 2015)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

Επιπτώσεις ψυχοκοινωνικών κινδύνων

Στην περίοδο της οικονομικής κρίσης

Η συνεχόμενη οικονομική ύφεση στην Ελλάδα με επακόλουθο την υψηλή ανεργία, την περικοπή εισοδημάτων, μισθών και συντάξεων, αλλά και την αβεβαιότητα και ανησυχία του πληθυσμού, έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση των αρνητικών συναισθημάτων. Οι υπαρκτοί λόγοι που σχετίζονται με παγιωμένα γεγονότα (πχ απόλυση), όπως και οι δυνητικοί λόγοι (πχ εργάζομαι αλλά δεν ξέρω ως πότε), συμβάλουν στην αρνητική διάθεση και στην αρνητική στάση ζωής, κυρίως όταν το δυσάρεστο συναίσθημα εδραιώνεται και ο φυσιολογικός μηχανισμός που διαθέτει ο άνθρωπος μέσω της αντίληψης, δεν είναι ικανός να επουλώσει το στρεσογόνο ερέθισμα όπως θα συνέβαινε με ένα συνηθισμένο σωματικό τραύμα. (Ζαλοκώστα, 2018)

Η οικονομική κρίση πολλαπλασιάζει τις πιθανότητες για εργασιακό άγχος, οι βασικοί λόγοι που είναι υπεύθυνοι για το εργασιακό στρες είναι η επικινδυνότητα του εργασιακού χώρου, ο συνεχόμενος έλεγχος των επιδόσεων των εργαζομένων, καθώς και η απειλή της απόλυσης. Συγκεκριμένα ο πιο σημαντικός από τους λόγους είναι ο φόβος για απώλεια της εργασίας, κάτι που γίνεται εντονότερο με τη δυσκολία εύρεσης εργασίας σε περιόδους οικονομικής κρίσης. Επιπρόσθετα ένας ακόμα παράγοντας που δημιουργεί εργασιακό άγχος είναι η επιθυμία

του εργαζομένου για συνεχή εξέλιξη στον εργασιακό χώρο. Η διαδικασία αυτή είναι κουραστική και οδηγεί στη μείωση της αποδοτικότητας του εργαζομένου και στις εχθρικές σχέσεις με τους συνάδελφους του. Οι νεότεροι εργαζόμενοι συνήθως βιώνουν εντονότερα την εργασιακή τους εξέλιξη αφού η αναζήτηση της επιτυχίας ανταμείβεται ικανοποιητικά. Αντίθετα οι μεγαλύτεροι σε ηλικία εργαζόμενοι έρχονται αντιμέτωποι με τους νεότερους συναδέλφους καθώς οι δεύτεροι είναι πιο καινοτόμοι και ενεργητικοί. (Βακόλα, 2012)

Σε περιόδους οικονομικής κρίσης οι εργαζόμενοι παρουσιάζουν τόσο σωματικά όσο και ψυχολογικά συμπτώματα. Συγκεκριμένα τα σωματικά συμπτώματα περιλαμβάνουν : ατονία, αμέλεια σωματικής άσκησης, αϋπνίες, καρδιακούς πόνους, στομαχικούς πόνους, αίσθημα κόπωσης, ανθυγιεινή διατροφή, κλπ. Στα ψυχολογικά συμπτώματα περιλαμβάνονται: ψυχολογική κατάπτωση, επιθετικότητα και κατάθλιψη. Επομένως η οικονομική κρίση συνδυαστικά με το εργασιακό άγχος επιβαρύνει την υγεία του εργαζομένου (Καϊτανίδη, 2009). Οι εργαζόμενοι μιας επιχείρησης συνήθως είναι πιο επιφυλακτικοί στο τρόπο που επενδύουν συναισθηματικά σε αυτήν. Η οικονομική αβεβαιότητα και ο μικρός αριθμός διαθέσιμων ευκαιριών για επιπρόσθετες παροχές οδηγεί τους εργαζόμενους σε ανεπαρκή απόδοση πάνω στην εργασία τους. Ακόμα οι μεγάλες ανακατανομές, η αποτυχία στην οργάνωση, η πτώχευση και οι καταστροφές προξενούν ανησυχία για την ασφάλεια της εργασίας του εργαζομένου με αποτέλεσμα να αποκτήσει τον φόβο απώλειας της εργασίας τους.

Στην αντιμετώπιση των προβλημάτων που σχετίζονται με τη κρίση, σημαντικό ρόλο αποτελεί η σωστή οργανωτική στήριξη, δηλαδή η επικοινωνία, καθώς και η ενημέρωση και η υποστήριξη των εργαζομένων. Ειδικά, όταν οι εργαζόμενοι έχουν αρνητική άποψη για την

ικανότητα του ελέγχου της κρίσης του οργανισμού, τότε πέρα από τις συναισθηματικές υπάρχουν και συμπεριφορικές συνέπειες.

Έχει παρατηρηθεί ότι η αναποτελεσματική διοίκηση επηρεάζει αρνητικά τους εργαζόμενους και τους ωθεί σε μειωμένη διάθεση για εργασία, πτώση επιδόσεων και προβλήματα υγείας. Δημιουργείται εργασιακό κλίμα άγχους και φόβου το οποίο οδηγεί σε επιπτώσεις στις κοινωνικές σχέσεις μέσα στο εργασιακό περιβάλλον. Συνεπώς ο φόβος που δημιουργείται ως απόρροια της οικονομικής κρίσης μπορεί να κάνει πιο εντονότερο αυτό το φαινόμενο το οποίο στη συνέχεια επηρεάζει το οικονομικό περιβάλλον της επιχείρησης. Διάφορες έρευνες σχετικά με τις οργανωτικές συμπεριφορές των εργαζομένων αποδεικνύουν ότι το εργασιακό άγχος επηρεάζει σημαντικά και τις συλλογικές συμπεριφορές (pro-social behaviors) των ατόμων. Όσο οι προϊστάμενοι τόσο και οι υφιστάμενοι αρνούνται να παρουσιάζουν συλλογική συμπεριφορά (pro-social behavior), αφού συχνά δίνουν περισσότερο βάρος στο να διατηρήσουν τη θέση εργασίας τους και τα οφέλη τους. Έτσι σε τέτοιες περιπτώσεις υπάρχει έλλειψη αλληλοϋποστήριξη μεταξύ των εργαζομένων (Proof, 2014).

Στην τρέχουσα υγειονομική κρίση

Σε παγκόσμιο επίπεδο η οικονομία έχει χτυπηθεί ανεπανόρθωτα από την πανδημία Covid-19, με τους οικονομολόγους να εκτιμούν ότι το κόστος ξεπερνάει τα 10 τρισεκατομμύρια δολάρια (Galea, 2020). Έχοντας ως δεδομένο πως για κάθε μείωση μίας ποσοστιαίας μονάδας στην παγκόσμια οικονομία, περίπου 10 εκατομμύρια άνθρωποι ανά την υφήλιο αντιμετωπίζουν προβλήματα (International Food Policy Research Institute, 2020), η σχεδόν σίγουρη επερχόμενη

οικονομική ύφεση ενδέχεται να διευρύνει ακόμη περισσότερο τις ήδη υπάρχουσες ανισότητες υγείας, όπως ακριβώς είχε γίνει και στην πανδημία της ισπανικής γρίπης το 1918(Bambra, 2020). Σε ένα από τα χειρότερα σενάρια με βάση τους ειδικούς, υπάρχει πιθανότητα για εντονότερη οικονομική κρίση από αυτή του 2007/2008, όμοιας της Μεγάλης Ύφεσης του 1930 (Bambra, 2020).Εξαιτίας της πανδημίας Covid-19, πολλοί εργαζόμενοι έχασαν μεγάλο κομμάτι του μισθού τους, με τις σημαντικότερες περικοπές να επέρχονται στα άτομα χαμηλότερου μορφωτικού επιπέδου και διαφορετικής εθνικότητας οδηγώντας πολλά νοικοκυριά στην απόλυτη φτώχεια και στην εξαθλίωση λόγωέλλειψη βασικών αγαθών όπως η τροφή(Ku, 2020). Σύμφωνα με την εκτίμηση της Παγκόσμιας Τράπεζας,το 2015, το ποσοστό του παγκόσμιου πληθυσμού που ζούσε σε κατάσταση ακραίας φτώχειας (διαβίωση με λιγότερα από 1,90 δολάρια την ημέρα) ανερχόταν στο 10%. Από την αρχή της πανδημίας και μετά, το ποσοστό αυτό πολλαπλασιάστηκε με έντονους ρυθμούς με τις πιο απαισιόδοξες προβλέψεις να αναφέρονται σε 100 εκατομμύριαεπιπλέον ανθρώπους να οδηγούνται στην απόλυτη φτώχεια παγκοσμίως (Bank, 2020). Το αξιοσημείωτο είναι πως η απειλή του πληθυσμού από την φτώχειασυμβαίνει σε μια εποχή μεγάλης υπερπροσφοράς τροφίμων. Το φαινόμενο αυτό έχει παγκόσμια διάσταση αφού ακόμα και χώρες που απολάμβαναν μια σχετική επισιτιστική ασφάλεια, τώρα φαίνεται να την χάνουν.

Η πανδημία κάμπει τις αλυσίδες εφοδιασμού τροφίμων, παγώνει τις οικονομίες και μειώνει την αγοραστική δύναμη των καταναλωτών. Κάποιες από τις προβλέψεις υπέδειξαν ότι μέχρι το τέλος του έτους, ο Covid-19 θα ευθύνεται για περισσότερους θανάτους από πείνα παρά από μολύνσεις. Βάσειτου Παγκόσμιο Πρόγραμμα Σίτισης του ΟΗΕ, η βελτίωση στην καταπολέμηση της ασιτίας που έχει σημειώσει ο πλανήτης την τελευταία δεκαετία κινδυνεύει να χαθεί, αφού λόγω της παγκόσμιας κρίσης εξαιτίας της πανδημίας, ο αριθμός των ανθρώπων που

δίνουν μάχη με τον υποσιτισμό θα γνωρίσει αύξηση κατά 80%, φθάνοντας τα 909 εκατομμύρια σε βάθος δεκαετίας. Ειδικότερα, το πρόγραμμα Σίτισης του ΟΗΕ υποστηρίζει πως οι χώρες της Λατινικής Αμερικής βιώνουν την πιο δραματική αλλαγή, καθώς έρχονται αντιμέτωπες με μια αύξηση του υποσιτισμού κατά 269%. Οι χώρες της Κεντροανατολικής Ασίας παρουσιάζουν αύξηση της τάξεως του 135%, ενώ ακόμα η Υποσαχάρια Αφρική σχεδόν 100% (Programme, n.d.). Οι μεγάλες ανισότητες υγείας παίζουν επίσης ρόλο στις δυσανάλογες επιπτώσεις από την πείνα, με τους οικονομικά ανίσχυρους πληθυσμούς να εμφανίζονται επισιτιστικά περισσότερο ανασφαλείς, κατά τη διάρκεια της πανδημίας Covid-19 (Belanger, 2020).

Τα σκληρά περιοριστικά μέτρα που λήφθηκαν από τις κυβερνήσεις παγκοσμίως με στόχο να περιορίσουν την διασπορά του ιού, παρά τα ταυτόχρονα έκτακτα μέτρα οικονομικής ενίσχυσης (Belanger, 2020), είχαν μία μεγάλο αντίκτυπο στην παγκόσμια οικονομία, αυξάνοντας τα ποσοστά ανεργίας στις περισσότερες χώρες του κόσμου (Galea, 2020). Σύμφωνα με το Bureau of Labor Statistics (BLS), μεταξύ του Φεβρουαρίου 2020 (πριν την πανδημία Covid-19) και του Απριλίου 2020, το συνολικό ποσοστό ανεργίας γνώρισε αύξηση κατά 11,2 ποσοστιαίες μονάδες στην Αμερική (Statistics, 2020). Η αναπάντεχη αυτή ανεργία αναμένεται να ζημιώσει σε μεγαλύτερο βαθμό τις κοινωνικοοικονομικά ευάλωτες ομάδες και τα άτομα με χαμηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο (Galea, 2020) (Ku, 2020), αυξάνοντας ακόμα περισσότερο την εργασιακή ανασφάλεια αυτών των ομάδων (Bibby, 2020). Εξάλλου, είναι γνωστό ότι παρόλο που τα μέτρα οικονομικής βοήθειας κατά τη διάρκεια της πανδημίας ήταν ανακουφιστικά, ήταν παράλληλα ανεπαρκή για τους χαμηλόμισθους, ειδικά σε χώρες με υψηλά επίπεδα φτώχειας, όπως η Ινδία (Ahmed, 2020).

Από την περίοδο της οικονομικής κρίσης του 2008, η αύξηση των επιπέδων ανεργίας του πληθυσμού οδηγεί σε αυξημένη εργασιακή ανασφάλεια, ψυχολογική επιβάρυνση και κατ'

επέκταση αυτοκτονική διάθεση (Khalatbari-Soltani, 2020)(Nordt, 2015). Την περίοδο 2000-2011,εξακριβώθηκε αύξηση του κινδύνου αυτοκτονιών κατά 20-30% (Kawohl, 2020), ενώ εκτιμάται ότι η τωρινή πανδημία θα αυξήσει τις αυτοκτονίες από 2135 έως και 9570 ανά έτος, ανάλογα με το πως θα διαμορφωθεί το ποσοστό ανεργίας (Kawohl, 2020), αυξάνοντας ακόμα περισσότερο την αυτοκτονική διάθεση του γενικού πληθυσμού στην περίοδο εξέλιξης της πανδημίας Covid-19 (Goyal, 2020). Σύμφωνα με τους (Ahorsu, 2020), ένα κοινό χαρακτηριστικό των πανδημιών είναι ο φόβος που μπορούν να προκαλέσουν σε μεγάλα τμήματα του πληθυσμού, κάτι που μπορεί με την σειρά του, αφενός, να προκαλέσει ψυχική δυσφορία σε υγιή άτομα, αφετέρου, να οδηγήσει ακόμα και σε εκδηλώσεις κλινικών αγχωδών διαταραχών σε ψυχικά επιβαρυσμένα άτομα (Krueger, 2018)(Kelvin, 2020), όπως είναι οι κοινωνικά περιθωριοποιημένοι πληθυσμοί λόγω της συνεχόμενης έκθεσής τους σε καταστάσεις υψηλού στρες και της συχνής εμφάνισης αισθημάτων ενοχής και κατωτερότητας (Bambra, 2020)(Bibby, 2020). Αυτό, παράλληλα με τη περιορισμένη πρόσβαση των χαμηλών κοινωνικοοικονομικών στρωμάτων σε υπηρεσίες ψυχικής υγείας, ειδικά σε μια περίοδο απομόνωσης όπως είναι η καραντίνα, θέτουν σημαντικούς προβληματισμούς για το πραγματικό μέγεθος του προβλήματος (Stein, 2020).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

Συμπεράσματα

Η παρούσα εργασία ανέλυσε τους εργασιακούς κινδύνους στον χώρο των επιχειρήσεων και συνέβαλε στον τρόπο εντοπισμού των κινδύνων και στην μέθοδο βελτίωσης ή

αναδιαμόρφωσης τους, τόσο στον χώρο της εργασίας αλλά ταυτόχρονα και στο ίδιο το άτομο καθώς από αυτό αποτελείται μια ομάδα εργασίας και ένας οργανισμός αντίστοιχα.

Αρχικά η πτυχιακή εργασία ξεκίνησε με την ανάλυση της ανθρώπινης συμπεριφοράς στο εργασιακό περιβάλλον. Μέσα από την γενετική διαμορφώθηκε η άποψη πως η συμπεριφορά του ατόμου δημιουργείται σε πρώτο στάδιο από τον συσχετισμό των διασυνδέσεων των νευρώνων και μέσα από τις τέσσερις διαστάσεις προκύπτει το συμπέρασμα πως αποτελούν την συνέχεια για να δομηθεί η θεμελιώδη βάση του μοντέλου της ψυχολογίας. Υπάρχουν αρκετοί παράγοντες που στην μετέπειτα πορεία ανάπτυξης μιας ανθρώπινης συμπεριφοράς είναι ικανοί να την επηρεάσουν. Ένας από αυτούς τους παράγοντες είναι η ηθική και ο καταναλωτισμός που ωθεί το άτομο να αποκτήσει καταναλωτική συμπεριφορά και έλλειψη αυτοκυριαρχίας. Ένας άλλος παράγοντας είναι ο τρόπος που επιδρά το περιβάλλον της επιχείρησης στο ίδιο το άτομο το οποίο ονομάζεται Οργανωσιακή συμπεριφορά. Ο στόχος και το κίνητρο είναι αυτό που ωθεί τα άτομα να εξελιχθούν ή αντίθετα μέσα από ένα περιβάλλον με πολλά προβλήματα έχει την ικανότητα να επιδράσει αρνητικά στην ψυχολογία του ατόμου που εργάζεται. Έτσι προκύπτει το συμπέρασμα πως το περιβάλλον της επιχείρησης και η ανθρώπινη συμπεριφορά είναι μια σχέση αλληλοεξαρτώμενη. Πέρα όμως από την ψυχολογική μορφή του περιβάλλοντος είναι και η υλική μορφή του που δρα στην συμπεριφορά του ατόμου. Αυτό συμβαίνει καθώς το άγχος συνδέεται με την αρχιτεκτονική του χώρου παράλληλα όμως και η φύση έχει την δυναμική να δρα ως αναληπτικός παράγοντας αρνητικών συναισθημάτων. Εφόσον εντοπίστηκαν τα αρνητικά συναισθήματα και αναπτύχθηκαν κατάλληλα σε κατηγορίες κινδύνων προκειμένου να γίνει εμφανές ο τρόπος δημιουργίας τους, ένας από τους μεγαλύτερους κινδύνους σε μια επιχείρηση είναι το εργασιακό άγχος. Μετά από την εύρεση συμπτωμάτων και συνεπειών του δημιουργήθηκαν εργαλεία μέτρησης και διάγνωσης του. Ένα αξιοσημείωτο από αυτά τα

εργαλεία είναι ο δείκτης Copsoqo οποίος ερευνά μέσα από μια μορφή ερωτηματολογίων τι συμβαίνει μέσα στις επιχειρήσεις σε Ευρώπη και εξωτερικό.

Ένα άλλο κομμάτι που επηρεάζει τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους είναι οι τρόποι παρέμβασης της διοίκησης καθώς ελέγχουν το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης. Σαν κύριος στόχος είναι να προσεγγίσει τα προβλήματα του εργασιακού άγχους εμβαθύνοντας στην πρόληψη και στην ρύθμιση ευεξίας των υπαλλήλων ενώ υπάρχουν και φορές δεν έχει την ικανότητα να δώσει την ακριβή λύση. Μέσα από όλους αυτούς τους κινδύνους λοιπόν προκύπτουν επιπτώσεις που διαχωρίζονται σε περιόδους Οικονομικής κρίσης, Μετά οικονομικής κρίσης και εν καιρώ Υγειονομικής κρίσης.

Βιβλιογραφία

- Ζαλοκώστα, Ά. (2018). *Διπλωματική Εργασία*. Ανάκτηση από <https://hellanicus.lib.aegean.gr/bitstream/handle/11610/18797/%CE%94%CE%99%CE%A0%CE%9B%CE%A9%CE%9C%CE%91%CE%A4%CE%99%CE%99%CE%9A%CE%97%20FINAL%20%CE%96%CE%91%CE%9B%CE%9F%CE%9A%CE%A9%CE%A3%CE%A4%CE%91%20%CE%91%CE%9B%CE%9A%CE%97%CE%A3%CE%A4%CE%97.pdf?sequen>
- Adkins, C. W. (2001). A Field Study of Job Insecurity during a Financial Crisis. *Group & Organization Management*.
- Ahmad Shahrul Nizam Isha, M. U. (2020). Malay Validation of Copenhagen Psychosocial Work Environment Questionnaire in Context of Second Generation Statistical Techniques. *Hindawi*.
- Ahmed, F. A. (2020). *Why inequality could spread COVID-19*. Ανάκτηση από The Lancet. Public health: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2468266720300852>
- Ahorsu, D. K. (2020). The fear of COVID-19 scale: Development and initial validation. *International journal of mental health and addiction*, σσ. pp. 1–9. .
- Alexander, C. (1972). The city as a mechanism for sustaining human contact.
- An, M. C. (2016). Why We Need More Nature at Work: *Effects of Natural Elements and Sunlight on Employee Mental Health and Work Attitudes*.

- Angela Martin, M. K.-M. (2014). *The Psychosocial Work Environment, Employee Mental Health and Organizational Interventions: Improving Research and Practice by Taking a Multilevel Approach. Stress and Health.*
- Antoine U Viola, L. M.-J. (2008). Blue-enriched white light in the workplace improves self-reported alertness, performance and sleep quality. *Scand J Work Environ Health.*
- Archea, J. (1977). The place of architectural factors in behavioral theories of privacy.
- ASSOCIATION, A. P. (χ.χ.). Ανάκτηση από <https://www.apa.org/pi/about/publications/caregivers/practice-settings/assessment/tools/trait-state>
- Avinash Ramkissoon, P. S. (2019). Dissecting the effect of workplace exposures on workers' rating of psychological health and safety. *Wiley.*
- Bacharach, S. B. (2007). New York city firefighters' post hoc unit support and control climates: A context theory of the consequences of involvement in traumatic work related events. *Academy of Management Journal*, σσ. 50(4), 849–868.
- Bambra, C. R. (2020). The COVID-19 pandemic and health inequalities. *Journal of epidemiology and community health.*
- Bank, W. (2020, 6 8). *Projected poverty impacts of COVID-19 (coronavirus)*. . Ανάκτηση από <https://www.worldbank.org/en/topic/poverty/brief/projected-poverty-impacts-of-COVID-19>
- Belanger, M. J. (2020). Covid-19 and disparities in nutrition and obesity. *The New England journal of medicine*,, σσ. 383(11), pp. e69. . Ανάκτηση από [The New England journal of medicine](https://www.nejm.org/doi/full/10.1056/NEJMp2010000),, *belife.gr*. (2017). Ανάκτηση από <https://belife.gr/%CF%83%CF%85%CE%BD%CE%B1%CE%B9%CF%83%CE%B8%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE-%CF%80%CE%AF%CE%B5%CF%83%CE%B7/>
- Berlyne, D. E. (1971). *Aesthetics and Psychobiology*. New York: Appleton, Century Crofts .
- Bernecker, C. (χ.χ.). *Lighting and Well Being. Illustrations of Psychological and Physiological Effects, Philips Lighting Webinar.*
- Bibby, J. E. (2020, 5 7). *Will COVID-19 be a watershed moment for health inequalities?* Ανάκτηση από [The Health Foundation](https://www.health.org.uk/publications/long-reads/will-covid-19-be-a-watershed-moment-for-health-inequalities). : <https://www.health.org.uk/publications/long-reads/will-covid-19-be-a-watershed-moment-for-health-inequalities>
- Bodin M, H. T. (2003). Bodin M, Harting T. (2003). Does the outdoor environment matter for psychological restoration gained through running?
- Bonde, J. P. (2008). Psychosocial factors at work and risk of depression: A systematic review of the epidemiological evidence. *Occupational and Environmental Medicine*, σσ. 65(7), 438–445.
- C.N, A. (1993). Effects of the Transcendental Meditation program on stress-reduction, health, and employee development in two occupational settings. *Anxiety, Stress and Coping*, σσ. 6:245-262.

- Chen, C.-Y. C.-K. (2005). Human response to window views and indoor plants in the Workplace. *HortScience*.
- Claman. (2017). *Επαγγελματική εξέλιξη σε συνθήκες εργασιακής αβεβαιότητας*. Ανάκτηση από [streetlife.gr: https://street-life.gr/epaggelmatiki-exelixi-se-synthikes-ergasiakis-avevaiotitas/](https://street-life.gr/epaggelmatiki-exelixi-se-synthikes-ergasiakis-avevaiotitas/)
- Clarke, S. &. (2004). *Managing the Risks of Workplace Stress*.
- Cohen, L. (2007). Bridging two streams of office design research: a comparison of design/behavior and management journal articles. *Journal of Architectural and Planning Research*.
- Cohen, S. E. (1986). *Behavior, health, and Environmental Stress*. New York: Plenum.
- Cordes, C. L. (1993).
- Cotterell, J. L. (1984). *Environment and behavior*.
- Cox, S. L. (2008). *The European Framework for Psychosocial Risk Management: PRIMA-EF*.
- Demerouti, E. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, σσ. 86 (3), 499.
- Dickerson, A. a. (2012). Fears and realisations of employment insecurity. *Labour Economics*.
- Emilie Dupret, C. B. (2012). Psychosocial risk assessment : French validation of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ). *Scandinavian Journal of Public Health*.
- Emily, K. J. (2015). The Role of Staff Counseling in Promoting Work Engagement and Productivity: A Case of Kabarak University. *Kabarak University*.
- ergonsafety*. (2015). Ανάκτηση από https://ergonsafety.gr/index.php/health-safety-instructions_gr/64-stress-at-work
- Evans, G. W. (1987). Environmental stress. In D. Stokols & I. Altman, Eds, *Handbook of Environmental Psychology*.
- Ferrie, J. E. (2006). Injustice at work and the incidence of psychiatric morbidity: The Whitehall II study. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, σσ. 63, 443–450.
- Galea, S. a. (2020). COVID-19 pandemic, unemployment, and civil unrest: Underlying deep racial and socioeconomic divides. *Journal of American Medical Association*,, 324 (3), pp. 227–228. .
- Goldstein, D. a. (2007). Evolution of concepts of stress.
- Goyal, K. C. (2020). Fear of COVID 2019: First suicidal case in India! *Asian journal of psychiatry*.
- Greenberg, J. (1987). Reactions to procedural injustice in payment distributions - do the means justify the ends. *Journal of Applied Psychology*, σσ. 72(1), 55–61.
- Greenbie, B. (1981). *Spaces*.
- Hartig, T. &. (1993). Wachs, T. D., & Gruen, G. (1982). *Early Experience and Human Development*. New York: Plenum Press. .

- Heft, H. (1997). The relevance of Gibson's ecological approach to perception for environment– behavior studies. In G. T. Moore & R. W. Marans, Eds, *Advances in Environment, Behavior, and Design*.
- INFLUENCE, E. A. (χ.χ.). Ανάκτηση από <https://deepblue.lib.umich.edu/handle/2027.42/127280>
- J, K. J. (2016). *The followership of hotel employees and the relationship between occupational burnout, job stress, and customer orientation: Targeting the hotel service providers at luxury hotels*. *Tourism and Hospitality Research*. Ανάκτηση από <http://eureka.teithe.gr/jspui/bitstream/123456789/11787/1/Zahou.pdf>
- Jain, A. (χ.χ.). *Αρθρο*. Ανάκτηση από https://www.readcube.com/articles/10.1007%2F978-3-319-63065-6_1
- Kaida, K. T. (2006). Indoor exposure to natural bright light prevents afternoon sleepiness. *Sleep*.
- Kaplan, R. &. (1989). *The Experience of Nature*.
- Kaplan, R. &. (1989). *The Experience of Nature*. New York: Cambridge. .
- Kaplan, S. &. (1982). *Cognition and Environment*. New York: Praeger .
- Kaplan, S. (1995). The restorative benefits of nature: toward an integrative framework. . *Journal of Environmental Psychology*.
- Karasek, R. (1979). Job demand, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, σσ. 24(2), 285–307.
- Katherine Pollak Eisen, G. J. (2008). Stress management in the workplace: A comparison of a computer-based and an in-person stress-management intervention. *Computers in Human Behavior*. Ανάκτηση από <https://pdf.sciencedirectassets.com/271802/1-s2.0-S0747563207X01080/1-s2.0-S0747563207000477/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjELX%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJGMEQCIg4HaEuZ%2BZLQrR6EtIrH59UZc4QshdPSS5KRE%2BO6lg1iAiBGEQwxo0VJ>
- Kawohl, W. a. (2020). *COVID-19, unemployment, and suicide*. Ανάκτηση από The lancet. Psychiatry: [https://www.thelancet.com/journals/lanpsy/article/PIIS2215-0366\(20\)30141-3/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lanpsy/article/PIIS2215-0366(20)30141-3/fulltext)
- Kelvin, D. J. (2020). Fear of the novel coronavirus. *The Journal of Infection in Developing Countries*, σσ. 14(1), pp. 1-2.
- Khalatbari-Soltani, S. C.-I. (2020). Importance of collecting data on socioeconomic determinants from the early stage of the COVID-19 outbreak onwards. *Journal of Epidemiology & Community Health*, σσ. pp. 620-623. Ανάκτηση από <https://jech.bmj.com/content/74/8/620>
- Kim, T. J. (2010). Human brain activation in response to visual stimulation with rural and urban scenery pictures.
- Krueger, R. F. (2018). Progress in achieving quantitative classification of psychopathology. *World psychiatry: official journal of the World Psychiatric Association (WPA)*, σσ. 17 (3), pp. 282–293.
- Ku, L. a. (2020). Widening social and health inequalities during the COVID-19 pandemic. *JAMA Health Forum*.

- Lambert, G. R. (2002). Effect of sunlight and season on serotonin turnover in the brain. .
- Laura H. Schopp, M. J. (2017). A randomized controlled trial to evaluate outcomes of a workplace self-management intervention and an intensive monitoring intervention. *HEALTH EDUCATION RESEARCH*.
- Library, W. O. (χ.χ.). *The hospital anxiety and depression scale*. Ανάκτηση από <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1600-0447.1983.tb09716.x>
- Link, S. (χ.χ.). *Oral Communication Apprehension*. Ανάκτηση από https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-4899-0525-3_21
- Lynch, K. (1960). *Image of the City*. Cambridge, MA: MIT Press .
- Lyrakos, D. G. (χ.χ.). *The british psychological society*. Ανάκτηση από <http://lyrakosgeorge.weebly.com/tauiota-epsilon943nualphaiota-piomicroniota972tauetataualpha-zetaomega942sigmaf.html#>
- M. D. Velarde, G. F. (2007). Health effects of viewing landscapes – Landscape types in environmental psychology. *Urban Forestry & Urban Greening*. Ανάκτηση από [https://pdf.sciencedirectassets.com/273184/1-s2.0-S1618866707X00207/1-s2.0-S1618866707000416/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEjz%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJHM EUCIA6ueYiHeMYAiUdQVkcPm4wmT67kJVdHNILlWRPIgb%2FeAiEApdDRceKtth](https://pdf.sciencedirectassets.com/273184/1-s2.0-S1618866707X00207/1-s2.0-S1618866707000416/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEjz%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJHM EUCIA6ueYiHeMYAiUdQVkcPm4wmT67kJVdHNILlWRPIgb%2FeAiEApdDRceKtth)
- M. SARIDI, 1. A. (2015). Work related stress in health care professionals in the economic crisis.
- Martin Moore-Ede, A. H. (2020). Circadian Potency Spectrum with Extended Exposure to Polychromatic White LED Light under Workplace Conditions. *JOURNAL OF BIOLOGICAL RHYTHMS*.
- Martin, A. S. (2009). Meta analysis of the effects of health promotion intervention in the workplace on depression and anxiety symptoms. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, σσ. 35(1), 7–18.
- Matt Egan, C. B. (2008). The psychosocial and health effects of workplace reorganisation 1: a systematic review of organisational-level interventions that aim to increase employee control. *Durham university*.
- Mayer FS, F. C.-S. (2008). Why is nature beneficial? The role of connectedness to nature. .
- Mehrabian, A. &. (1974). *An Approach to Environmental Psychology*. Cambridge, MA: MIT Press. .
- Melchior, M. C. (2007). Work stress precipitates depression and anxiety in young, working women and men. *Psychological Medicine*, σσ. 37(08),1119–1129.
- Michie, S. (2002). Ανάκτηση από <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1740194/pdf/v059p00067.pdf>
- Mundbjerg Eriksen, T. L. (2016). *IDEAS*. Ανάκτηση από <https://ideas.repec.org/a/eee/labeco/v43y2016icp129-150.html>

- Nordt, C. W. (2015). *Modelling suicide and unemployment*. Ανάκτηση από [https://www.thelancet.com/journals/lanpsy/article/PIIS2215-0366\(14\)00118-7/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lanpsy/article/PIIS2215-0366(14)00118-7/fulltext)
- Norman, D. (1989). *The Psychology of Everyday Things*. New York: Basic. Glass, D. C. & .
- Nübling, M. (2006). Measuring psychological stress and strain at work: Evaluation of the COPSOQ Questionnaire in Germany. *Measuring psychological stress and strain at work*.
- Online, T. F. (χ.χ.). *Journal of Clinical Child Psychology*. Ανάκτηση από https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/s15374424jccp1701_11
- Parsons, R. T.-A. (1998). The view from the road: implications for stress recovery and immunization. . *Journal of Environmental Psychology*.
- Passmore, H.-A. (2011). Feeling blue-get green.
- Peterson, C. M. (1993). *Learned Helplessness*. New York: Oxford University Press.
- PharmaQuality, M. (χ.χ.). Ανάκτηση από Αγχώδεις Διαταραχές: <https://medicalpq.gr/%CE%B1%CE%B3%CF%87%CF%8E%CE%B4%CE%B5%CE%B9%CF%82-%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CF%84%CE%B1%CF%81%CE%B1%CF%87%CE%AD%CF%82/>
- Programme, W. F. (χ.χ.). *COVID-19: Potential impact on the world's poorest people*. Ανάκτηση από A WFP analysis of the economic and food security implications of the pandemic: <https://www.wfp.org/publications/covid-19-potential-impact-worlds-poorest-people>
- Proof, G. (2014). Economic stress in workplace: The impact of fear the crisis on mental health.
- Psychologynow.gr. (χ.χ.). *Προβολικο Test TAT*. Ανάκτηση από <https://www.psychologynow.gr/lexiko/provoliko-test-tat.html>
- PSYCNET, A. (χ.χ.). Ανάκτηση από <https://psycnet.apa.org/record/1969-15790-001>
- PSYCNET, A. (χ.χ.). *A brief version of the fear of negative evaluation scale*. Ανάκτηση από <https://psycnet.apa.org/record/1984-11186-001>
- Psycnet, A. (χ.χ.). *Measurement of social- evaluative anxiety*. Ανάκτηση από <https://psycnet.apa.org/record/1969-15790-001>
- Psycnet, A. (χ.χ.). *Shynes and sociability*. Ανάκτηση από <https://psycnet.apa.org/record/1982-07755-001>
- Psycnet, A. (χ.χ.). *Shyness conceptualization and measurement*. Ανάκτηση από <https://psycnet.apa.org/record/1987-00135-001>
- Psycnet, A. (χ.χ.). *Social anxiousness: the construct and its measurement*. Ανάκτηση από <https://psycnet.apa.org/record/1983-20122-001>
- Psycnet, A. (χ.χ.). *The self- consciousness scale : a revised version for use general populations*. Ανάκτηση από <https://psycnet.apa.org/record/1986-10834-001>
- Public and private self- consciousness: Assessment and theory*. (χ.χ.). Ανάκτηση από <https://www.semanticscholar.org/paper/Public-and-private-self-consciousness%3A-Assessment-Fenigstein-Scheier/85653ddfa6ae70bf53f6398b9ea537b91764da5b>

- Rand, G. (1983). Architecture and Psychology. *Architectural Science Review*.
- Raymond Randall, T. C. (2007). *Participants' accounts of a stress management intervention*. The Tavistock Institute SAGE Publications.
- Richard Wynne, W. R. (2014). PDF.
- Ridenour, M. N. (2008). NIOSH Fire Fighter Fatality Investigation and Prevention Program: Leading. *National Institute for Occupational Safety and Health*.
- Sandra Preto, C. C. (2019). *ighting in the Workplace: Recommended Illuminance (lux) at Workplace Environs*. Springer International Publishing AG.
- Schmidt - Wilk, J. A. (1996). Developing Consciousness in organizations: The Transcendental Meditation Program in Business. . *Journal of Business and Psychology*, σσ. 10 (4): 429-444.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/ low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, σσ. 1, 27–41.
- Singer, J. E. (1972). *Urban Stress*. New York: Academic Press .
- Sommer, R. (1969). *Personal Space*.
- Stansfeld, S. &. (2006). Psychosocial work environment and mental health: A meta-analytic review. *Scandinavian Journal of Work, Environment Health*, σσ. 32(6), 443–462.
- Statistics, B. o. (2020, 4). *The Employment Situation*:.Ανάκτηση από https://www.bls.gov/news.release/archives/empsit_05082020.pdf
- Stavroula Leka, A. J. (2011). The Development of the European Framework for Psychosocial: PRIMA-EF. *Journal of Occupational Health*.
- Stein, R. A. (2020). When public health crises collide: social disparities and COVID-19. *International journal of clinical practice*, σσ. 74(9), pp. e13524. Ανάκτηση από <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/ijcp.13524>
- Susel Rosário, L. F. (2017). The Portuguese long version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire II (COPSOQ II) – a validation study. *Journla of Occupational Medicine and Toxicology*.
- Tage S Kristensen. DrMedSc, H. H. (2005). The Copenhagen Psychosocial Questionnaire- a tool the assessment and improvement of the psychosocial work enviroment. *Scand J Work Environ Health* .
- Thyssen, M. (2016). Η υγεία και η ασφάλεια στην εργασία είναι κάτι που μας αφορά όλους. *Πρακτικέςκατευθυντήριεςγραμμέςγιατουςεργοδότες*.
- Torcellini, L. E. (2002). A Literature Review of the Effects of Natural Light on Building Occupants. *National Renewable Energy Laboratory*.
- Tregeza P., L. D. (2015). *The Design of Lighting*. New York: Routledge.
- Ulrich, R., Zimring, C., Quan, X., & Joseph, A. (2006). The environment's impact on stress. In *Improving Healthcare with Better Building Design*;

- van der Wal AJ, S. H. (2013). Do natural landscapes reduce future discounting in humans? .
- Verhoeven, V. V.-H. (2012). Walk on the sunny side of life-hpidemiology of hypovitaminosis D and mental health in elderly nursing home residents. *The Journal of Nutrition, Health & Aging*.
- Wachs, T. D. (1982). Early Experience and Human Development.
- Wachs, T. D. (1989). The nature of the physical microenvironment: An expanded classification system. .
- Weisman, G. (1981). Evaluating architectural legibility. *Environment and Behavior*.
- Wikipedia*. (2019). Ανάκτηση από wikipedia.org:
<https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A5%CE%B3%CE%B5%CE%AF%CE%B1>
- Wohlwill, J. F. (1974). Human response to levels of enviromental stimulation.
- Wohlwill, J. F. (1987). The physical environment and the development of the child. In D. Stokols & I. Altman, Eds, *Handbook of Environmental Psychology* .
- Ylipaavalniemi, J. K.-J. (2005). . Psychosocial work characteristics and incidence of newly diagnosed depression: a prospective cohort study of three different models. *Social Science Medicine*, σσ. 61(1), 111.
- Yumi NAKAMOTO, H. N. (2001). *Analysis of Amenity Effect of Ornamental Foliage Plants, Imitation Plants and Photograph on Human Psychology*. Ανάκτηση από
https://www.jstage.jst.go.jp/article/ecb1963/39/3/39_3_167/_pdf
- Zauk, P. J. (2019). *Αρθρο*. Ανάκτηση από <https://www.capital.gr/epixeiriseis/3354163/paul-j-zak-i-empistosuni-einai-o-paragontas-pou-allazei-ti-dunamiki-ton-epixeiriseon>
- Zeisel, J. (1981). *Inquiry by Design*.
- Zimring, C. (1982). The built environment as a source of psychological stress: impacts of buildings and cities on satisfaction and behavior.
- Αγάθου, Σ. (2012). *Πτυχιακή*. Ανάκτηση από
http://eureka.teithe.gr/jspui/bitstream/123456789/4827/1/Agathou_Stasinou.pdf
- Αγγελη. (2003-2004). *Πτυχιακή*. Ανάκτηση από
https://apothetirio.lib.uoi.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/975/fin_20040016.pdf?sequence=1
- Αθανασίου, Σ. Σ. (2007). *Πτυχιακή*. Ανάκτηση από
<http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/seyp/ker/2007/AthnasiouOlga,SerakiotisLampros,StathakiEirini/attached-document/Athnasiou.2007.pdf?fbclid=IwAR3pgNRhDppn9XbPrmRiNOcin1ULEXGFubPCfpRGRg62NfXSy-DIysP1X6Q>
- Αμπαρτζάκη , Γ. (2019). *Πτυχιακή Εργασία*. Ανάκτηση από
<https://apothesis.lib.hmu.gr/bitstream/handle/20.500.12688/9447/AmpartzakiGeorgia2019.pdf?sequence=1>

- Αντωνίου., Α.-Σ. (2006). *Εργασιακό Στρες*. Αθήνα: Εκδόσεις Παρισιάνου.
- Αρανίτου, Κ. (χ.χ.). *Εργασία*. Ανάκτηση από <https://9b9ec758578b3ee0d46b-305404f9eb35eaf4130aa2d106c6a91c.ssl.cf3.rackcdn.com/636/articles/8490/files/p1c03gmhuinqhpc1hvp1es67tu5.pdf>
- Αργυροπούλου, Β. Π. (χ.χ.). *Πτυχιακή*. Ανάκτηση από https://apothesis.lib.hmu.gr/bitstream/handle/20.500.12688/1589/Argyropoulou_Vartzi_Patoul_a2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR0LJScSFwIIMtb55dgcWsMB8AWBZrv2sMEj-bMDHlxYKixtrowtwq8lseU
- Αργυροπούλου, Β. Π. (χ.χ.). *Πτυχιακή Εργασία*. Ανάκτηση από https://apothesis.lib.hmu.gr/bitstream/handle/20.500.12688/1589/Argyropoulou_Vartzi_Patoul_a2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR0LJScSFwIIMtb55dgcWsMB8AWBZrv2sMEj-bMDHlxYKixtrowtwq8lseU
- Αρτινοπούλου, Β. &. (2006). Η σεξουαλική παρενόχληση στην εργασία. .
- Αρτινοπούλου, Β. Π. (2004). Η σεξουαλική παρενόχληση στους χώρους εργασίας .
- Βακόλα, Μ. κ. (2012). Οργανωσιακή ψυχολογία και συμπεριφορά.
- Βαλαβάνης. (2020). *Μεταπτυχιακή*. Ανάκτηση από <https://ikee.lib.auth.gr/record/320999/files/GRI-2020-28463.pdf>
- Βαρβόγλη. (2015). *Ο φόβος της απόρριψης «κυριεύει» τη ζωή σας; Τα βήματα για συναισθηματική... ασφάλεια!* Ανάκτηση από <https://boro.gr/32560/o-fovos-tis-aporripsis-kyrieyei-ti-zoi-sas-ta-vmata-gia-synaisthmatiki-asfaleia/>
- Γεωργίου. (2020). *be yourself*. Ανάκτηση από <http://www.be-yourself.gr/index.php?news=61>
- Γούβα. (2012). *Πτυχιακή* . Ανάκτηση από <https://apothesis.lib.hmu.gr/bitstream/handle/20.500.12688/5146/GouvaGeorgia2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Δαρβίρη., Χ. (2007). *Προαγωγή Υγείας*. Αθήνα: Ιατρικές Εκδόσεις Πασχαλίδη.
- ιατρonet*. (2014, 3 14). Ανάκτηση από <https://www.iatronet.gr/ygeia/pathologia/article/26040/10-provlimata-ygeias-logw-agchoys.html>
- Καϊτανίδη, Μ. (2009). Η οικονομική κρίση βλάπτει σοβαρά την υγεία των Ελλήνων.
- Καμβυσιδή. (2014). *Διπλωματική*. Ανάκτηση από <https://amitos.library.uop.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/4278/%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20.pdf?sequence=1>
- Κερντζής. (2015). *Blogspot*. Ανάκτηση από https://kerentzis.blogspot.com/2015/12/blog-post_30.html
- Κουμάντου. (2010). *Διπλωματική*. Ανάκτηση από <https://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/handle/10889/4218?mode=full>

- Σκαρλάτος. (2019). *Διπλωματική*. Ανάκτηση από <https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/23272/4/SkarlatosKonstantinosMsc2019.pdf>
- Σκούπρα, Φ. (2020). *psychology now.gr*. Ανάκτηση από <https://www.psychologynow.gr/artheta-psychologias/ergasia/ergasiako-bullying/9904-i-ergasiaki-parenoxlisi-odigei-stin-emfanisi-tis-diataraxis-metatravmatikoy-stres.html>
- Τζαφαλιά, Μ. (2020). Ανάκτηση από <http://hephaestus.nup.ac.cy/bitstream/handle/11728/11580/TZAFALIA-MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Τριανταφύλλου. (2009). *Μεταπτυχιακή*. Ανάκτηση από <https://dione.lib.unipi.gr/xmlui/handle/unipi/6987>
- Τσούλου, Δ. (2019). Ανάκτηση από <http://dione.lib.unipi.gr/xmlui/bitstream/handle/unipi/12481/Tsoulou.pdf?sequence=3>
- Χατζή. (2018). *Διπλωματική εργασία*. Ανάκτηση από <https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/22073/4/ChatziAikateriniMsc2018.pdf>
- Χατζηδημητρίου. (2019). *Διπλωματική*. Ανάκτηση από <https://hellanicus.lib.aegean.gr/bitstream/handle/11610/21294/1.%20%ce%94%ce%b9%cf%80%ce%bb%cf%89%ce%bc%ce%b1%cf%84%ce%b9%ce%ba%ce%ae%20WORK%20TO%20FAMILY%20CONFLICT.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Χούπα, Ε., & Μπενετάτος, Π. (χ.χ.). *Πτυχιακή εργασία*. Ανάκτηση από <http://83.212.169.185/xmlui/bitstream/handle/123456789/8847/%CE%95%CE%9B%CE%A0%CE%99%CE%94%CE%91%20%CE%A7%CE%9F%CE%A5%CE%A0%CE%91%2C%20%CE%9C%CE%A0%CE%95%CE%9D%CE%95%CE%A4%CE%91%CE%A4%CE%9F%CE%A3%20%CE%A0%CE%91%CE%9D%CE%91%CE%93%CE%99%CE%A9%CE%A4%CE%97%CE>