

Πρόγραμμα Κατάρτισης και Καθοδήγησης (Mentoring)



Κεφάλαιο 6: Διαχείριση εργασιακού άγχους

Περίληψη

Το κεφάλαιο 6 παρέχει στους εκπαιδευόμενους πληροφορίες σχετικά με τον ορισμό και τα βασικά χαρακτηριστικά του εργασιακού άγχους. Το κεφάλαιο χωρίζεται σε 3 ενότητες διάρκειας δύομιση ωρών η καθεμία. Σε αυτό το κεφάλαιο, οι εκπαιδευόμενοι θα μάθουν τι είναι το άγχος και τι επιπτώσεις έχει για άτομα και οργανισμούς. Θα εξετάσουμε πιο προσεκτικά τις αιτίες του άγχους στο χώρο εργασίας και θα συζητήσουμε στρατηγικές για την αξιολόγηση, την πρόληψη και τη μείωσή του. Τέλος, θα εισαγάγουμε την έννοια της ανθεκτικότητας στο στρες και θα παρέχουμε μερικές συμβουλές και ασκήσεις για ενεργή αντιμετώπιση.

Μαθησιακές Ενότητες:

Μαθησιακή Ενότητα 1 – Τι είναι το άγχος.

Μαθησιακή Ενότητα 2 – Αιτίες άγχους στο χώρο εργασίας.

Μαθησιακή Ενότητα 3 – Πρόληψη και διαχείριση εργασιακού άγχους

Στο τέλος κάθε ενότητας, θα σας ζητηθεί να ολοκληρώσετε ένα κουίζ πολλαπλής επιλογής. Η τελευταία αξιολόγηση θα περιλαμβάνει επίσης μια αναστοχαστική ερώτηση ανοιχτού τύπου.

Μαθησιακά αποτελέσματα

Στο τέλος αυτού του Κεφαλαίου, οι εκπαιδευόμενοι θα:

Μαθησιακό αποτέλεσμα 1: Έχουν κατανοήσει τι είναι το άγχος, πώς αντιδρούν οι άνθρωποι στο άγχος και ποιες είναι οι συνέπειές του για άτομα και οργανισμούς.

Μαθησιακό αποτέλεσμα 2: Θα έχουν κατανοήσει τις κοινές αιτίες του εργασιακού άγχους.

Μαθησιακό αποτέλεσμα 3: Είναι σε θέση να αξιολογήσουν τους κύριους στρεσογόνους παράγοντες στο χώρο εργασίας.

Μαθησιακό αποτέλεσμα 4: Είναι σε θέση να προτείνουν και να εφαρμόζουν στρατηγικές για την πρόληψη του εργασιακού άγχους.

Μαθησιακό αποτέλεσμα 5: Είναι σε θέση να εφαρμόσουν λύσεις για τη διαχείριση και τη μείωση του άγχους στο χώρο εργασίας.

Λέξεις κλειδιά

Εργασιακό άγχος, άγχος στον χώρο εργασίας, πρόληψη άγχους, διαχείριση άγχους, ανθεκτικότητα στο άγχος

Ταυτότητα του Κεφαλαίου	
Κεφάλαιο	Διαχείριση εργασιακού άγχους
Σύντομη περιγραφή του κεφαλαίου/περίληψη	<p>Το κεφάλαιο 6 με τίτλο «Διαχείριση εργασιακού άγχους» παρέχει στους εκπαιδευόμενους πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο αντιμετώπισης του άγχους που σχετίζεται με την εργασία. Το κεφάλαιο 6 χωρίζεται σε 3 ενότητες συνολικής διάρκειας δύομιση ωρών. Σε αυτό το κεφάλαιο, οι εκπαιδευόμενοι θα μάθουν τι είναι το άγχος και τι επιπτώσεις έχει για άτομα και οργανισμούς. Θα εξετάσουμε πιο προσεκτικά τις αιτίες του άγχους στο χώρο εργασίας και θα συζητήσουμε στρατηγικές για την αξιολόγηση, την πρόληψη και τη μείωσή του. Τέλος, θα εισαγάγουμε την έννοια της ανθεκτικότητας στο στρες και θα παρέχουμε μερικές συμβουλές και ασκήσεις για ενεργή αντιμετώπιση.</p> <p>Στο τέλος αυτού του κεφαλαίου, οι εκπαιδευόμενοι θα:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ κατανοήσουν τι είναι το άγχος, πώς αντιδρούν οι άνθρωποι στο άγχος και ποιες είναι οι συνέπειές του για άτομα και οργανισμούς. ➤ γνωρίζουν τις κοινές αιτίες του εργασιακού άγχους. ➤ να είναι σε θέση να αξιολογήσουν τους κύριους στρεσογόνους παράγοντες στο χώρο εργασίας. ➤ να είναι σε θέση να προτείνουν και να εφαρμόζουν στρατηγικές για την πρόληψη του εργασιακού άγχους. ➤ να είναι σε θέση να εφαρμόζουν λύσεις για τη διαχείριση και τη μείωση του άγχους στο χώρο εργασίας. <p>Στο τέλος κάθε ενότητας, θα σας ζητηθεί να συμπληρώσετε ένα κουίζ πολλαπλής επιλογής. Η τελευταία αξιολόγηση θα περιλαμβάνει επίσης μια αναστοχαστική ερώτηση ανοιχτού τύπου.</p>
Μαθησιακά Αποτελέσματα	<p>Στο τέλος αυτού του κεφαλαίου, οι εκπαιδευόμενοι θα:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ κατανοήσουν τι είναι το άγχος, πώς αντιδρούν οι άνθρωποι στο άγχος και ποιες είναι οι συνέπειές του για άτομα και οργανισμούς. ➤ γνωρίζουν τις κοινές αιτίες του εργασιακού άγχους. ➤ να είναι σε θέση να αξιολογήσουν τους κύριους στρεσογόνους παράγοντες στο χώρο εργασίας. ➤ να είναι σε θέση να προτείνουν και να εφαρμόζουν στρατηγικές για την πρόληψη του εργασιακού άγχους.

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ να είναι σε θέση να εφαρμόζουν λύσεις για τη διαχείριση και τη μείωση του άγχους στο χώρο εργασίας
Μαθησιακές Ενότητες	<ol style="list-style-type: none"> 1. Τι είναι το άγχος 2. Αιτίες άγχους στο χώρο εργασίας 3. Πρόληψη και διαχείριση του εργασιακού άγχους

Εκπαιδευτικό υλικό	Μαθησιακή Ενότητα		Εκπαιδευτικό Υλικό
	Τι είναι το άγχος		Κείμενο, Παρουσίαση, βίντεο
	Αιτίες άγχους στο χώρο Εργασίας		Κείμενο, Παρουσίαση, βίντεο, φύλλα εργασίας
	Πρόληψη και διαχείριση του εργασιακού άγχους		Κείμενο, άρθρα, φύλλα εργασίας
Μέθοδος αξιολόγησης	Μαθησιακή Ενότητα		Μέθοδος αξιολόγησης
	Τι είναι το άγχος		Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής
	Αιτίες άγχους στο χώρο εργασίας		Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής
	Πρόληψη και διαχείριση του εργασιακού άγχους		Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής και ανοιχτού τύπου
Φόρτος εργασίας (Εκτιμώμενος χρόνος μελέτης) (ελάχ.)	150 λεπτά + 30 λεπτά (για την αξιολόγηση)		
Συντάκτης (ες)	CESIE		
Αξιολογητές	Yang Yang, Κωνσταντίνος Γιαννακόπουλος, PULSO		

Αγαπητοί συμμετέχοντες,

Ονομάζομαι Francesca Conti από την CESIE και σας καλωσορίζω στο Κεφάλαιο 6 «Διαχείριση εργασιακού άγχους».

Στόχοι του Κεφαλαίου είναι οι εκπαιδευόμενοι να είναι σε θέση να:

- εξηγήσουν τι είναι το άγχος και ποιες είναι οι επιπτώσεις του για άτομα και οργανισμούς
- κατανοήσουν τις αιτίες του στρες στο χώρο εργασίας
- συζητήσουν τη σημασία της αξιολόγησης του κινδύνου του άγχους
- προτείνουν στρατηγικές για την πρόληψη και τη μείωση του άγχους στο χώρο εργασίας
- συζητήσουν τη σημασία της ανθεκτικότητας στο στρες και να δώσουν συμβουλές και ασκήσεις για ενεργή αντιμετώπιση.

Το Κεφάλαιο **χωρίζεται** σε τρεις μαθησιακές ενότητες και συγκεκριμένα:

1. Τι είναι το άγχος
2. Αιτίες άγχους στο χώρο εργασίας
3. Πρόληψη και διαχείριση του εργασιακού άγχους

Η ενότητα 1 ορίζει το άγχος και συζητά την αντίδραση των ατόμων στο στρες. Εξηγεί επίσης πώς το εργασιακό άγχος επηρεάζει τους οργανισμούς και την απόδοσή τους.

Η ενότητα 2 παρουσιάζει τις κοινές αιτίες άγχους στο χώρο εργασίας, οι οποίες είναι χωρισμένες σε περιεχόμενο εργασίας και εργασιακό πλαίσιο.

Η ενότητα 3 εστιάζει στην πρόληψη και τη διαχείριση του εργασιακού άγχους, συζητώντας τη σημασία του τμήματος του ανθρώπινου δυναμικού στη διαχείριση του άγχους στο χώρο εργασίας, παρουσιάζοντας τη διαδικασία αξιολόγησης του κινδύνου του άγχους και την πρόληψη, προσφέροντας πιθανές λύσεις σε διάφορες αιτίες άγχους που σχετίζονται με την εργασία. Τέλος, η ενότητα παρέχει μερικές ιδέες για το πώς μπορεί να αυξηθεί η ανθεκτικότητα των ατόμων στο στρες και η ικανότητα να ηρεμούν και να αντιμετωπίζουν αγχωτικές καταστάσεις.

Τέλος, **η αξιολόγησή σας** αποτελείται από 3 κουίζ πολλαπλής επιλογής που θα ολοκληρωθούν στο τέλος κάθε ενότητας.

1 Μαθησιακή Ενότητα 1 - Τι είναι το άγχος

Το άγχος είναι η αντίδραση του σώματος στο αίσθημα απειλής ή πίεσης, αντιμετωπίζοντας μια πρόκληση ή απαίτηση.

Αρχικά, το άγχος θεωρήθηκε ως πίεση από **το περιβάλλον**, στη συνέχεια ως κατάσταση έντασης που δημιουργείται **στον συναισθηματικό κόσμο του ατόμου**. Ο γενικά αποδεκτός ορισμός σήμερα είναι αυτός της **αλληλεπίδρασης μεταξύ της κατάστασης και του ατόμου**. Είναι η **ψυχολογική και σωματική** κατάσταση που προκύπτει όταν οι **πόροι του ατόμου δεν επαρκούν για να αντιμετωπίσει** τις απαιτήσεις και τις πιέσεις μιας κατάστασης (Michie, 2002).

Το άγχος είναι ένα αίσθημα **συναισθηματικής ή σωματικής έντασης**. Μπορεί να προέρχεται από οποιοδήποτε γεγονός ή σκέψη που σας κάνει να αισθάνεστε απογοητευμένοι, θυμωμένοι ή νευρικοί.

Ο βαθμός στρες που βιώνουν τα άτομα εξαρτάται από τη λειτουργία **δύο προστατευτικών φυσιολογικών μηχανισμών: της αντίδρασης συναγερμού και της προσαρμογής.**

Αντίδραση συναγερμού

Όταν αντιμετωπίζετε μια απειλή, η πρώτη αντίδραση είναι η **φυσιολογική διέγερση**: οι μύες τεντώνονται και η αναπνοή και ο καρδιακός ρυθμός γίνονται πιο γρήγοροι. Η φυσική αντίδραση σε ένα τέτοιο στρες είναι **«καταπολέμηση ή εγκατάλειψη»**. Οι σημερινές απειλές τείνουν να είναι συνδεδεμένες περισσότερο με ψυχολογικούς παράγοντες – για παράδειγμα, αδικαιολόγητη λεκτική επίθεση από έναν ανώτερο στην εργασία. Σε τέτοιες περιπτώσεις, συνήθως δεν είναι κοινωνικά αποδεκτό να ενεργούμε με «καταπολέμηση ή εγκατάλειψη» (Michie, 2002).

Προσαρμογή

Ο δεύτερος προσαρμοστικός μηχανισμός μας επιτρέπει να σταματήσουμε να ανταποκρινόμαστε στο στρες, αφού μάθουμε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα ερεθίσματα του άγχους και να κατανοήσουμε ότι η πηγή του στρες στο περιβάλλον δεν αποτελεί πλέον απειλή για την ασφάλειά μας. Με την πάροδο του χρόνου, η ανταπόκρισή μας μειώνεται. Εάν αυτή η διαδικασία δεν λειτουργούσε, στην τελική θα καταρρέαμε από τη σωματική φθορά και την ψυχική εξάντληση (Michie, 2002).

1.1. Οξύ έναντι χρόνιου στρες

Σε σύντομες εκρήξεις, το άγχος μπορεί να είναι **θετικό**, όπως στην περίπτωση που πρέπει να αποφύγετε τον κίνδυνο ή να τηρήσετε μια προθεσμία. Όταν όμως το άγχος διαρκεί για μεγάλο χρονικό διάστημα, μπορεί να βλάψει την υγεία σας.

- **Το οξύ στρες** είναι βραχυπρόθεσμο στρες που εξαφανίζεται γρήγορα. Εμφανίζεται σε

δυναμικά επικίνδυνες καταστάσεις, όπως κατά τη διάρκεια ενός καυγά ή όταν κάνετε κάτι νέο ή συναρπαστικό, όπως η έναρξη μιας νέας δουλειάς. Αυτός ο τύπος άγχους είναι πολύ χρήσιμος, επειδή σας βοηθά να διαχειριστείτε αυτές τις καταστάσεις. Όλοι οι άνθρωποι βιώνουν κατά καιρούς οξύ στρες.

- **Το χρόνιο στρες**, από την άλλη πλευρά, είναι άγχος που **διαρκεί για μεγαλύτερο** χρονικό διάστημα και συνήθως προκαλείται από μια μη ικανοποιητική κατάσταση ζωής ή εργασίας, όπως ένας δυστυχισμένος γάμος, οικονομικά προβλήματα ή προβλήματα στη δουλειά. Κάθε είδος στρες που συνεχίζεται **για εβδομάδες ή μήνες** είναι χρόνιο στρες. Οι άνθρωποι που πάσχουν από χρόνιο στρες μπορεί να το συνηθίσουν τόσο πολύ που δεν συνειδητοποιούν ότι είναι πρόβλημα. Εάν δεν αντιμετωπιστεί το χρόνιο στρες, μπορεί να οδηγήσει σε σοβαρά προβλήματα υγείας (U.S. National Library of Medicine, 2022).

1.2. Αντιδράσεις στο στρες

Οι άνθρωποι αντιδρούν διαφορετικά σε αγχωτικές καταστάσεις – η αντίστασή τους στο στρες καθώς και η εκδήλωση της αντίδρασης στο στρες μπορεί να ποικίλει ευρέως. Ωστόσο, ορισμένα κοινά σημάδια άγχους μπορούν να παρατηρηθούν στις αλλαγές **των συναισθημάτων, της συμπεριφοράς** και των **σωματικών συμπτωμάτων των ανθρώπων**. Δείτε μερικά παραδείγματα παρακάτω.

Συναισθήματα	Συμπεριφορά	Σωματικά συμπτώματα
Ανησυχία	Απόσυρση	Αίσθημα παλμών
Κατάθλιψη	Ενεργώντας επιθετικά	Πονοκεφάλους
Ευερεθιστότητα	Να είσαι δακρυσμένος	Ναυτία
Κούραση	Όντας χωρίς κίνητρα	Υπερβολική εφίδρωση
Υπερευαίσθησία	Ενεργώντας ανυπόμονος	Κούραση ή αϋπνία

Οι εργαζόμενοι που εργάζονται υπό τεράστια πίεση είναι πιο πιθανό να αντιμετωπίσουν δυσκολίες **συγκέντρωσης, λήψης αποφάσεων** και **επίλυσης προβλημάτων**. Ενδέχεται επίσης να είναι υπερευαίσθητοι στην κριτική (Michie, 2002).

Εάν το άγχος επιμένει, το σώμα παραμένει σε εγρήγορση και υπάρχουν αλλαγές στη **νευροενδοκρινική, καρδιαγγειακή, αυτόνομη και ανοσολογική λειτουργία**, οδηγώντας σε

σωματικές και ψυχικές ασθένειες, συνήθως υψηλή αρτηριακή πίεση, καρδιακές παθήσεις, διαβήτη, παχυσαρκία, κατάθλιψη ή άγχος (Εθνική Βιβλιοθήκη Ιατρικής των ΗΠΑ, 2022).

1.3. Άγχος στο χώρο εργασίας

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας, το εργασιακό άγχος είναι η αντίδραση που μπορεί να έχουν οι άνθρωποι όταν έρχονται αντιμέτωποι με **εργασιακές απαιτήσεις και πιέσεις οι οποίες δεν συμβαδίζουν με τις γνώσεις και τις ικανότητές τους** και οι οποίες αμφισβητούν την ικανότητά τους να αντεπεξέλθουν. Το άγχος εμφανίζεται σε ένα ευρύ φάσμα εργασιακών συνθηκών, αλλά συχνά επιδεινώνεται όταν οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι **δεν έχουν αρκετή υποστήριξη από τους προϊσταμένους και τους συναδέλφους**, καθώς και **ελάχιστο έλεγχο στις διαδικασίες εργασίας**. Από την άλλη, οι εργαζόμενοι είναι **λιγότερο πιθανό να βιώσουν εργασιακό άγχος** όταν οι απαιτήσεις και οι πιέσεις της εργασίας **συμβαδίζουν με τις γνώσεις και τις ικανότητές τους**, όταν αισθάνονται σίγουροι και έχουν τον **έλεγχο** της εργασίας, όταν λαμβάνουν **υποστήριξη** από προϊσταμένους και συναδέλφους και μπορούν να **συμμετέχουν** σε αποφάσεις που αφορούν την εργασία τους (Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, 2020).

Πολλές έρευνες εταιρειών δείχνουν ότι οι σύγχρονοι εργαζόμενοι αισθάνονται άγχος στην εργασία, επηρεάζοντας έτσι τον **ύπνο, την υγεία, τις σχέσεις, την παραγωγικότητα και την αίσθηση ευεξίας τους**. Η πανδημία του κορωνοϊού έφερε πρόσθετη πίεση λόγω αδειών άνευ απολαβών, απώλειας θέσεων εργασίας, ανησυχιών για τυχόν ασθένεια, αίσθησης απομόνωσης λόγω της εξ αποστάσεως εργασίας (Wilkie, 2020).

Το άγχος στο εργασιακό πλαίσιο μπορεί να **υπονομεύσει την επίτευξη στόχων**, τόσο για τα άτομα όσο και για τους οργανισμούς.

Προβλήματα άγχους	
Απειλές σε ατομικό επίπεδο	Απειλές στο χώρο εργασίας και στον οργανισμό
Σωματική και ψυχική υγεία	Αυξημένες απουσίες και παρουσίες
Συνολική ευημερία και ποιότητα ζωής	Μειωμένη ποσότητα και ποιότητα εργασίας
Λειτουργία και επίτευξη στόχων	Μειωμένη ικανοποίηση και ηθικό από την εργασία (παρενόχληση, βία στην εργασία κ.λπ.)
Αυτοεκτίμηση και αυτοπεποίθηση	Κακή επικοινωνία και αυξημένες συγκρούσεις
Προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη	Προβλήματα με τις προσλήψεις και αύξηση του κύκλου εργασιών

Πηγή: Michie, 2002

1.4. Πίεση έναντι στρες

Το αίσθημα της πίεσης ως κάποιο βαθμό είναι αναπόφευκτο σχεδόν σε κάθε χώρο εργασίας. Το σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον μπορεί να είναι πολύ απαιτητικό και ανταγωνιστικό. Ορισμένοι τομείς είναι φυσικά πιο πιθανό να προκαλέσουν σημαντική πίεση, όπως τα **ιατρικά επαγγέλματα, οι νοσηλευτές, οι φροντιστές, οι κοινωνικοί λειτουργοί, οι στρατιώτες και οι κορυφαίοι επικεφαλής αξιωματικοί** (Παραδείγματα των πιο αγχωτικών θέσεων εργασίας, Indeed 2021).

Οι εύλογες εργασιακές προκλήσεις ή πιέσεις που θεωρούνται αποδεκτές από ένα άτομο μπορεί να είναι θετικές, διατηρώντας τους εργαζόμενους **σε εγρήγορση, παρακινημένους, ικανούς να εργαστούν και να μάθουν**. Ωστόσο, όταν αυτή η πίεση γίνεται **υπερβολική** ή αλλιώς **μη διαχειρίσιμη**, οδηγεί σε άγχος. Το άγχος μπορεί να βλάψει την υγεία και την επιχειρηματική απόδοση των εργαζομένων (Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, 2020).

Για να ολοκληρώσετε αυτή τη Μαθησιακή Ενότητα, θα πρέπει να:

- Διαβάστε το παραπάνω κείμενο
- Παρακολουθήστε τα παρακάτω βίντεο:
 - o Stress 101 - Understanding Stress and How to Manage It – Health Texas Medical Group: <https://www.youtube.com/watch?v=9Hto1HeMrYQ>
 - o Good Stress Vs. Bad Stress, University of California Television: <https://www.youtube.com/watch?v=mhscx8Dwn94>
 - o How Job Stress Affects Your Health | WSJ video: [https://www.youtube.com/watch?v=lHgWwSGZ -o](https://www.youtube.com/watch?v=lHgWwSGZ-o)
- Δοκιμάστε το ατομικό σας επίπεδο άγχους, χρησιμοποιώντας τον παρακάτω σύνδεσμο: <https://www.stress.org.uk/individual-stress-test/>

2 Μαθησιακή Ενότητα 2 - Αιτίες άγχους στο χώρο εργασίας

Το εργασιακό άγχος προκαλείται κυρίως από **την κακή οργάνωση της εργασίας**, τον κακό σχεδιασμό της **εργασίας**, **την κακή διαχείριση**, **τις μη ικανοποιητικές συνθήκες εργασίας** και **την έλλειψη υποστήριξης** (Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, 2020).

Η κακή οργάνωση και σχεδιασμός της εργασίας είναι διαρθρωτικά προβλήματα σε μια εταιρεία ή έναν οργανισμό που δεν παρέχει σαφή και συνεκτική περιγραφή καθηκόντων, κατάλληλο φόρτο εργασίας, σαφώς καθορισμένες διαδικασίες και λειτουργίες. **Η κακή διαχείριση** μπορεί να περιλαμβάνει έλλειψη ελέγχου και υποστήριξης, υπερβολικό έλεγχο, αλληλεπικαλυπτόμενους εποπτικούς ρόλους και σύγκρουση ρόλων ή κακές δεξιότητες διαχείρισης. **Οι ανθυγιεινές ανθρώπινες σχέσεις** στο χώρο εργασίας είναι επίσης πολύ ισχυροί στρεσογόνοι παράγοντες, ακραίες περιπτώσεις περιλαμβάνουν αφεντικό, ηθική παρενόχληση, εκφοβισμό ή παρενόχληση.

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (2020), οι κίνδυνοι εργασιακού άγχους μπορούν να χωριστούν σε **περιεχόμενο εργασίας** και **εργασιακό πλαίσιο**.

Περιεχόμενο εργασίας:

- **περιεχόμενο εργασίας** (μονοτονία, υποδιέγερση, καθήκοντα χωρίς νόημα, έλλειψη ποικιλίας κ.λπ.)
- φόρτος εργασίας **και ρυθμός εργασίας** (πάρα πολύς ή πολύ λίγος χρόνος για να γίνει, εργασία υπό πίεση χρόνου κ.λπ.)
- **ώρες εργασίας** (αυστηρό ή μη ευέλικτο ωράριο, πολύωρη εργασία και εργασιακό περιβάλλον χωρίς κοινωνική επαφή, απρόβλεπτο, κακώς σχεδιασμένα συστήματα βαρδιών)
- **συμμετοχή και έλεγχος** (έλλειψη συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων, έλλειψη ελέγχου των διαδικασιών εργασίας, του ρυθμού, των ωρών, των μεθόδων και του εργασιακού περιβάλλοντος).

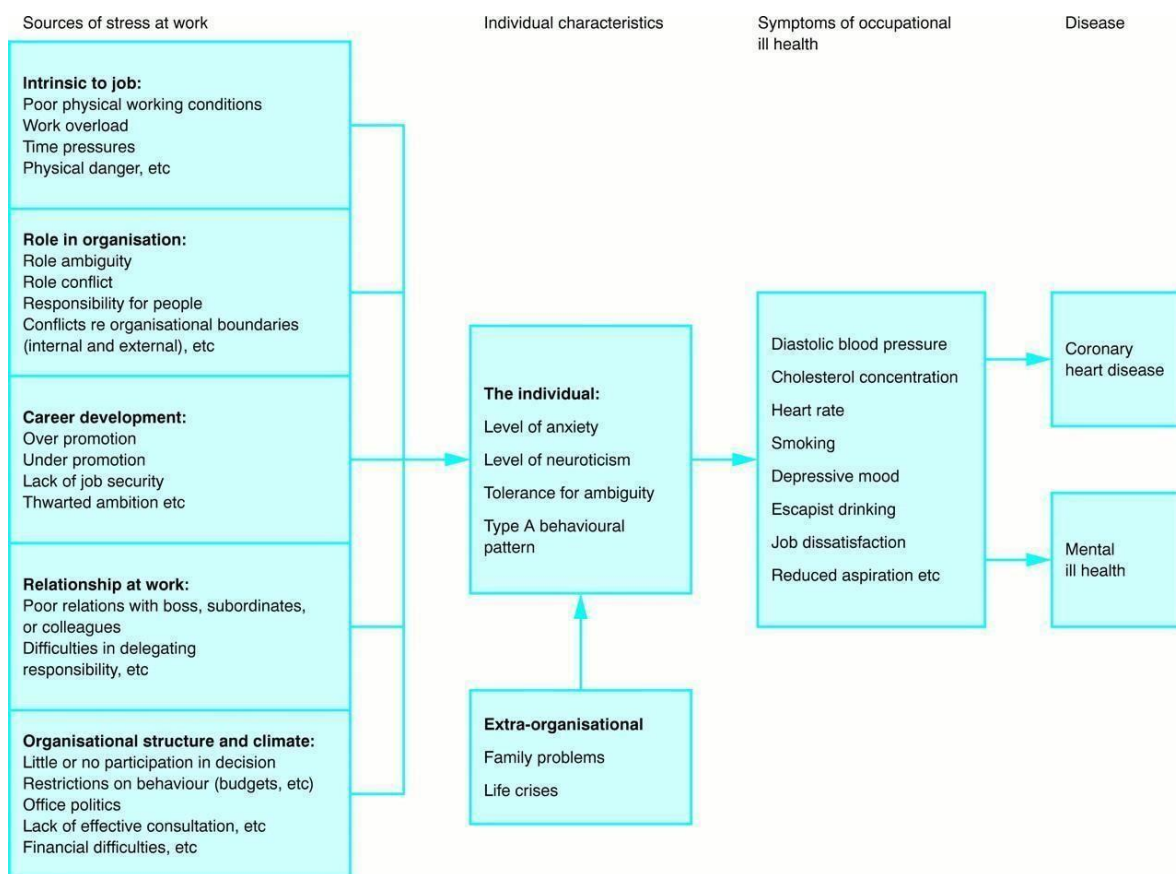
Πλαίσιο εργασίας:

- **εξέλιξη της σταδιοδρομίας, θέση και αμοιβή** (εργασιακή ανασφάλεια, έλλειψη ευκαιριών προαγωγής, ανεπαρκής ή υπερβολική προαγωγή, εργασία χαμηλής κοινωνικής αξίας, συστήματα αμοιβής με βάση την παραγωγικότητα, ασαφή ή άδικα συστήματα αξιολόγησης της απόδοσης, υπερβολική ή ελλιπής ειδίκευση για μια θέση εργασίας)
- **ο ρόλος του εργαζομένου στην εταιρεία** (ασαφής ρόλος, συγκρουόμενοι ρόλοι)·
- **διαπροσωπικές σχέσεις** (ανεπαρκής, απερίσκεπτη ή μη υποστηρικτική εποπτεία, κακές σχέσεις με συναδέλφους, εκφοβισμός/παρενόχληση και βία, απομονωμένη ή μοναχική εργασία κ.λπ.)·
- **οργανωτική κουλτούρα** (κακή επικοινωνία, κακή ηγεσία, έλλειψη κανόνων συμπεριφοράς, έλλειψη σαφήνειας σχετικά με τους οργανωτικούς στόχους, τις δομές και τις στρατηγικές)·
- **ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής** (αντικρουόμενες απαιτήσεις

εργασίας και οικογένειας, έλλειψη υποστήριξης στον εργασιακό χώρο για προσωπικά προβλήματα, έλλειψη υποστήριξης για εργασιακά προβλήματα στο σπίτι, έλλειψη οργανωτικών κανόνων και πολιτικών για τη στήριξη της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής).

Οι υπερβολικές απαιτήσεις που οδηγούν σε εργασιακό άγχος είναι μερικές φορές ενσωματωμένες σε μια ιδιαίτερα ανταγωνιστική και προσανατολισμένη στην απόδοση οργανωτική κουλτούρα με τη μορφή απλήρωτων υπερωριών ή «παρουσιασμού» (Michie, 2002).

Ένα μοντέλο άγχους στην εργασία



Πηγή: Michie, 2002

Ωστόσο, οι άνθρωποι δεν αντιμετωπίζουν άγχος αποκλειστικά στην εργασία. Το φορτίο του άγχους και της πίεσης **συσσωρεύεται από όλες τις καταστάσεις και τα περιβάλλοντα της ζωής**, με αποτέλεσμα οι διαφορετικές αυτές σφαίρες της ανθρώπινης ζωής να επηρεάζουν η μία την άλλη και να θέτουν σε κίνδυνο **την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής**.

Ιδιαίτερα οι μεγάλες, οι αβέβαιες ώρες εργασίας, οι απροσδόκητες υπερωρίες, η ανάγκη μεταφοράς της εργασίας στο σπίτι, οι μεγάλες καθημερινές μετακινήσεις κ.λπ. έχουν αρνητικό αντίκτυπο στην οικογενειακή και κοινωνική ζωή, μειώνοντας το χρόνο για δραστηριότητες διασκέδασης και αναψυχής. Ο υγιεινός τρόπος ζωής, συμπεριλαμβανομένων των καλών διαπροσωπικών σχέσεων, της σταθερής οικογενειακής ζωής, του επαρκούς ύπνου και των υπαίθριων δραστηριοτήτων είναι καθοριστικής σημασίας για την οικοδόμηση **ανθεκτικότητας στο στρες** (Υπουργείο Υγείας και Ανθρωπίνων Υπηρεσιών των ΗΠΑ, 2022), η οποία αποτελεί σημαντικό ρυθμιστικό μέσο έναντι του άγχους που προκαλείται από την εργασία.

Αυτό συμβαίνει και αντίστροφα – οι προσωπικές/ οικογενειακές πιέσεις, όπως οι ευθύνες φροντίδας των παιδιών, οι οικονομικές ανησυχίες, το πένθος και τα προβλήματα στέγασης μπορεί να επηρεάσουν την ανθεκτικότητα ενός ατόμου στην εργασία. Έτσι, **δημιουργείται ένας φαύλος κύκλος** στον οποίο προκαλείται άγχος και στις δύο πτυχές της ζωής κάποιου (Michie, 2002).

Για να ολοκληρώσετε αυτή τη Μαθησιακή Ενότητα, θα πρέπει να:

- Διαβάσετε το παραπάνω κείμενο
- Μελετήσετε το μοντέλο του άγχους στην εργασία.
- Σκεφτείτε και να γράψετε τους σημαντικότερους στρεσογόνους παράγοντες στη ζωή σας. Ποια από αυτά έχουν αντίκτυπο στη δουλειά σας; Πώς θα μπορούσαν να εξαλειφθούν ή να μειωθούν; Σημειώστε τις απαντήσεις σας στο φύλλο εργασίας (βλ. παράρτημα).
- Παρακολουθήσετε το παρακάτω βίντεο: Εργασιακό άγχος:
<https://www.youtube.com/watch?v=ekDLeterpSk>

3 Μαθησιακή Ενότητα 3 - Πρόληψη και διαχείριση εργασιακού άγχους

Το εργασιακό άγχος, ιδίως το μακροχρόνιο και χρόνιο στρες, είναι επιβλαβές τόσο για τους εργαζόμενους όσο και για τους οργανισμούς. Για να αποφευχθούν οι αρνητικές συνέπειες ενός αγχωτικού χώρου εργασίας, οι διευθυντές και οι επαγγελματίες ανθρώπινου δυναμικού πρέπει να γνωρίζουν το ζήτημα, να είναι σε θέση να αναγνωρίζουν την υπερβολική πίεση εργασίας, να την προλαμβάνουν και να τη διαχειρίζονται. Στο οργανωτικό πλαίσιο, η διαχείριση του άγχους μπορεί να θεωρηθεί ως μέρος της στρατηγικής διαχείρισης, της διαχείρισης της απόδοσης, των πολιτικών για τη φροντίδα των εργαζομένων, την ανάπτυξη και τα προγράμματα ευημερίας.

3.1. Ο ρόλος των διευθυντών ανθρώπινου δυναμικού

Ο διευθυντής ανθρώπινου δυναμικού είναι βασικός παράγοντας για την αντιμετώπιση του άγχους στο χώρο εργασίας. Το τμήμα ανθρώπινου δυναμικού, εκτός από τις παραδοσιακές λειτουργίες όπως η εύρεση ανθρώπινου δυναμικού, η επιλογή, η πρόσληψη, η ένταξη, η εκπαίδευση και η ανάπτυξη, η διαχείριση ή αποχώρηση, θα πρέπει να είναι **ο θεματοφύλακας της ευημερίας, της δικαιοσύνης και της ηθικής των εργαζομένων στην εταιρεία**. Επιπλέον, ο στόχος των επαγγελματιών ανθρώπινου δυναμικού είναι να προσελκύσουν και να διατηρήσουν υπαλλήλους υψηλής ποιότητας χρησιμοποιώντας τις καλύτερες δυνατότητές τους για το καλό του οργανισμού. Οι αγχωμένοι και απογοητευμένοι εργαζόμενοι δύσκολα μπορούν να εκμεταλλευτούν τις δυνατότητές τους και να επιτύχουν τη βέλτιστη απόδοση. Συνεπώς, για το καλό των εργαζομένων, του οργανισμού και κατ' επέκταση της κοινωνίας, οι επαγγελματίες ανθρώπινου δυναμικού πρέπει να γνωρίζουν τους κινδύνους άγχους που σχετίζονται με την εργασία και να είναι σε θέση να βρουν τρόπους για να αυξήσουν την ευημερία των εργαζομένων και να ελαχιστοποιήσουν το άγχος στο χώρο εργασίας.

Ο ρόλος του τμήματος ανθρώπινου δυναμικού περιλαμβάνει:

- Παρακολούθηση και εντοπισμός πιθανών στρεσογόνων παραγόντων στο χώρο εργασίας (φυσικό περιβάλλον, οργάνωση εργασίας, διαπροσωπικές σχέσεις).
- Αξιολόγηση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων των στρεσογόνων παραγόντων που σχετίζονται με την εργασία για τους εργαζομένους και τον οργανισμό.
- Διασφάλιση της ελαχιστοποίησης αυτών των ψυχοκοινωνικών κινδύνων για την πρόληψη του εργασιακού άγχους (τακτική ανάλυση του εργασιακού περιβάλλοντος, της οργανωτικής κουλτούρας, προσφορά προγραμμάτων για την ευημερία των εργαζομένων).
- Παροχή υποστήριξης στους εργαζόμενους για την πρόληψη και την αντιμετώπιση του άγχους (με τη μορφή ατομικής διαβούλευσης, παρέχοντας ευκαιρίες έκφρασης ανησυχιών και δυσκολιών στην εργασία, δίνοντας αρκετό χώρο για να εμπιστευτούν χωρίς να κριθούν ή να διωχθούν).
- Παροχή υποστήριξης στους διευθυντές για την πρόληψη και τη διαχείριση του άγχους (τακτική επικοινωνία με τους διευθυντές, ικανότητα να προτείνουν κατάλληλες ρυθμίσεις για τη διαχείριση του εργασιακού άγχους τόσο στους διευθυντές όσο και στους υπαλλήλους).

- Ανάπτυξη και διατήρηση μιας κουλτούρας ευημερίας στην εταιρεία.

Οι ιεραρχικοί και οι άμεσοι διευθυντές πρέπει να γνωρίζουν τα σημάδια των εργαζομένων που υποφέρουν από άγχος, όπως **μειωμένη παραγωγικότητα** και **ποιότητα εργασίας**. Σε ορισμένες περιπτώσεις, η μείωση του φόρτου εργασίας, η αναβολή των προθεσμιών και η παροχή πρόσθετης υποστήριξης μπορεί να μειώσουν το επίπεδο πίεσης και να λύσουν το πρόβλημα (Wilkie, 2020). Σε άλλες περιπτώσεις, ένας επαγγελματίας ανθρώπινου δυναμικού θα πρέπει να συμμετέχει για να αναθεωρήσει το έργο και να προτείνει συστηματικές στρατηγικές διαχείρισης άγχους.

3.2. Εκτίμηση κινδύνου λόγω εργασιακού άγχους

Το εργασιακό άγχος μπορεί να αντιμετωπιστεί αποτελεσματικά μόνο όταν ο εργοδότης γνωρίζει τους κινδύνους. Η απάντηση στις ακόλουθες ερωτήσεις μπορεί να βοηθήσει στον εντοπισμό και την αξιολόγηση των κινδύνων του εργασιακού άγχους:

- Θα μπορούσε το εργασιακό άγχος να επηρεάσει την υγεία των εργαζομένων μας;
- Υπάρχει κάποιο σύστημα για την παρακολούθηση των κινδύνων άγχους στον οργανισμό μας;
- Οι εργαζόμενοί μας δείχνουν σημάδια άγχους;
- Ποιοι είναι οι πιθανοί στρεσογόνοι παράγοντες;
- Υπάρχει ανισορροπία μεταξύ ζήτησης εργασίας και πόρων;
- Πώς μπορεί να λυθεί το πρόβλημα του στρες;

Προσεγγίσεις για τη διερεύνηση των υφιστάμενων κινδύνων άγχους που συνδέονται με την εργασία:

Υπάρχουν δύο κύριες πηγές πληροφοριών που απαιτούνται για την εκτίμηση κινδύνου: συλλογή και ανάλυση (1) **ποσοτικών** και (2) **ποιοτικών** δεδομένων.

- **Πρώτον**, παρακολουθήστε και αξιολογήστε τις απουσίες των εργαζομένων λόγω ασθένειας, την εναλλαγή του προσωπικού, τις αλλαγές στα ατομικά και ομαδικά επίπεδα απόδοσης, τα ατυχήματα και τα λάθη στο χώρο εργασίας, τις συγκρούσεις εντός των ομάδων, τις ανεπιθύμητες συμπεριφορές (βία και παρενόχληση) και παρατηρήστε τυχόν αλλαγές. Διερευνήστε οποιαδήποτε σημαντική μείωση σε οποιονδήποτε από τους δείκτες. (Επισημαίνεται ότι ο παρών κατάλογος ποσοτικών δεδομένων δεν είναι εξαντλητικός).
- **Δεύτερον**, μιλήστε με τους διευθυντές και ειδικά τους εργαζόμενους για την εργασία τους, τα προβλήματα που μπορεί να αντιμετωπίζουν και αν αισθάνονται ότι η εργασία επηρεάζει την υγεία τους. Ρωτήστε για δύσκολες καταστάσεις και τις αντιδράσεις τους. Αποφύγετε να ρωτήσετε ευθέως αν «είναι αγχωμένοι». Αντ' αυτού, μπορείτε να ρωτήσετε για τρεις καλύτερες και χειρότερες πτυχές της δουλειάς τους, διερευνώντας

εάν αυτές είναι υπό τον έλεγχό τους και εάν λαμβάνουν επαρκή υποστήριξη. Κάντε ερωτήσεις σχετικά με συγκεκριμένες θέσεις εργασίας, εργασιακά πλαίσια και συνθήκες για να μπορέσετε να εντοπίσετε τους στρεσογόνους παράγοντες (Leka, 2003). (Επισημαίνεται ότι ο παρών κατάλογος ποιοτικών δεδομένων δεν είναι εξαντλητικός).

Για να πραγματοποιήσετε μια διεξοδική αξιολόγηση της κατάστασης ευημερίας στον οργανισμό σας, μπορείτε επίσης να ανατρέξετε στη μέθοδο Συστηματικής Εκτίμησης Ψυχοκοινωνικού Κινδύνου που αναφέρεται στο Κεφάλαιο 2 αυτού του Εκπαιδευτικού Προγράμματος.

3.3. Πρόληψη του εργασιακού άγχους

Είναι πάντα ευκολότερο και προτιμότερο να προλαμβάνεται το άγχος στο χώρο εργασίας, παρά να αντιμετωπίζονται οι συνέπειές του. Επιπλέον, η ευρωπαϊκή και εθνική νομοθεσία απαιτεί από τους εργοδότες να αξιολογούν και να αντιμετωπίζουν όλους τους κινδύνους για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων, συμπεριλαμβανομένης της ψυχικής τους υγείας.

Υπάρχουν πολλοί τρόποι πρόληψης ή τουλάχιστον ελαχιστοποίησης του κινδύνου εργασιακού άγχους. Ο ΠΟΥ χώρισε τρία επίπεδα πρόληψης (Leka, 2003):

Πρωτογενής πρόληψη

Στην πρωτογενή πρόληψη του στρες, το εργασιακό άγχος μειώνεται μέσω επαρκούς εργονομίας **του χώρου εργασίας και του εργασιακού περιβάλλοντος**, του σχεδιασμού της εργασίας και της **οργανωτικής και διοικητικής ανάπτυξης**. Η ρεαλιστική και σαφής περιγραφή των καθηκόντων, η σαφής οργανωτική δομή, η ανάθεση ρόλων και ευθυνών, καθώς και οι καλά οργανωμένες εργασιακές πρακτικές και λειτουργίες είναι καθοριστικής σημασίας για την πρόληψη του εργασιακού άγχους. Ως εκ τούτου, τα τμήματα και οι διευθυντές ανθρώπινου δυναμικού θα πρέπει να δίνουν ιδιαίτερη προσοχή σε αυτές τις θεμελιώδεις οργανωτικές πτυχές.

Μόλις καθοριστούν οι περιγραφές θέσεων εργασίας, οι οργανωτικές δομές και διαδικασίες, η διοίκηση πρέπει να διασφαλίσει ότι κοινοποιούνται **με σαφήνεια σε όλους τους εργαζόμενους**. Όσο καλύτερα κατανοούν οι εργαζόμενοι τη δουλειά, το ρόλο και τις ευθύνες τους, τόσο περισσότερο θα είναι σε θέση να καταβάλουν τις κατάλληλες προσπάθειες για να το κάνουν καλά. Εάν ξέρουν τι, πότε και πώς να το κάνουν, θα είναι λιγότερο πιθανό να αισθάνονται υπερβολική πίεση από αυτό. Ταυτόχρονα, οι εργαζόμενοι πρέπει να έχουν αρκετές ευκαιρίες να μιλήσουν με τον διευθυντή τους και να ακουστούν. Οι διευθυντές θα πρέπει να επικοινωνούν τις προσδοκίες εργασίας με σαφήνεια, διασφαλίζοντας ότι είναι κατανοητές, συνεπείς με την περιγραφή της θέσης εργασίας και αποδεκτές από τον εργαζόμενο, λαμβάνοντας υπόψη τις δεξιότητες, τις ικανότητες και τον υπάρχοντα φόρτο εργασίας.

Δευτερογενής πρόληψη

Η Παγκόσμια Οργάνωση Υγείας προτείνει το σχεδιασμό και την εφαρμογή προγραμμάτων **εκπαίδευσης και κατάρτισης** ειδικά για συγκεκριμένες επιχειρήσεις και με γνώμονα τις ανάγκες των εργαζομένων (Leka, 2003). Τα προγράμματα αυτά θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν την ενθάρρυνση των διευθυντικών στελεχών και των εργαζομένων να συμμετέχουν σε διαδικτυακά σεμινάρια και μαθήματα σχετικά με τη διαχείριση του άγχους, την ανάπτυξη οργανωτικών προγραμμάτων ευημερίας, την προσφορά ευκαιριών γυμναστικής, γιόγκα και διαλογισμού στο χώρο εργασίας ή την παροχή οφελών που προάγουν τη σωματική και ψυχική υγεία των εργαζομένων, τη χαλάρωση και την αυτοφροντίδα. Χρήσιμα είναι επίσης τα προγράμματα κατάρτισης που ενισχύουν τις δεξιότητες αντιμετώπισης των εργαζομένων, όπως η εκπαίδευση στη διαχείριση του χρόνου, την επίλυση προβλημάτων και την επικοινωνία. Επιπλέον, η έναρξη των Προγραμμάτων Βοήθειας των Εργαζομένων αντιμετωπίζει ζητήματα που σχετίζονται με την εργασία, καθώς και στρεσογόνους παράγοντες που συνδέονται με προσωπικούς, οικογενειακούς ή κοινωνικούς κινδύνους και παρέχει στους εργαζόμενους και στα άμεσα μέλη της οικογένειάς τους τη δυνατότητα να ζητήσουν υποστήριξη, καθοδήγηση και συμβουλευτική από επαγγελματίες ψυχικής υγείας.

Τριτογενής πρόληψη

Τρίτον, η ΠΟΥ προτείνει τη μείωση των επιπτώσεων του στρες με την ανάπτυξη ενός πιο **ευαίσθητου και υπεύθυνου συστήματος διαχείρισης** και την ενίσχυση της παροχής επαγγελματικής υγείας (Leka, 2003). Οι οργανισμοί πρέπει να δολέψουν για τη δημιουργία θετικού **κλίματος και κουλτούρας** και να επικεντρωθούν στην ευαισθητοποίηση της διοίκησης σχετικά με τη σημασία της ευημερίας και της υγείας των εργαζομένων, καθώς και να ενθαρρύνουν τους διευθυντές να δώσουν το παράδειγμα, εφαρμόζοντας ορθές πρακτικές πρόληψης και διαχείρισης του άγχους. Με αυτόν τον τρόπο, ο οργανισμός θα υποστηρίξει την οικοδόμηση της ανθεκτικότητας των εργαζομένων **στο στρες**, βοηθώντας τους να αντιμετωπίσουν το οξύ στρες και αποτρέποντας τη μετατροπή της συσσώρευσης άγχους σε χρόνιο στρες. Ο Michie (2002) εξηγεί ότι η εκπαίδευση βοηθά στην πρόληψη του στρες μέσω της συνειδητοποίησης των σημείων του στρες, χρησιμοποιώντας αυτό για να διακόψει τα πρότυπα συμπεριφοράς όταν η αντίδραση στο στρες είναι μόνο η αρχή. Η εκπαίδευση μπορεί επίσης να βοηθήσει στην ανάπτυξη δεξιοτήτων ενεργού αντιμετώπισης και χαλάρωσης, αναπτύσσοντας έναν τρόπο ζωής που δημιουργεί ένα μαξιλαράκι ασφαλείας (ανθεκτικότητα) έναντι του στρες.

Επιπλέον, ο Michie (2002) αναφέρει γενικές αρχές πρόληψης του εργασιακού άγχους που εφαρμόζονται στη Σκανδιναβία. Αυτές περιλαμβάνουν:

- Προσαρμογή των **συνθηκών εργασίας** στις διαφορετικές σωματικές και διανοητικές ικανότητες των ατόμων (όπως οι ΔΦΑ).
- Παροχή στους εργαζόμενους της ευκαιρίας να **συμμετάσχουν** στο σχεδιασμό της δικής τους εργασιακής κατάστασης και στις διαδικασίες αλλαγής και ανάπτυξης που επηρεάζουν την εργασία τους.

- Σχεδιασμός τεχνολογίας, οργάνωσης εργασίας και περιεχομένου εργασίας έτσι ώστε ο εργαζόμενος **να μην εκτίθεται σε σωματικές ή ψυχικές πιέσεις** που μπορεί να οδηγήσουν σε ασθένειες ή ατυχήματα.
- Αποφυγή ή περιορισμός **στενά ελεγχόμενης ή περιορισμένης εργασίας**.
- Σχεδιασμός εργασίας έτσι ώστε να παρέχει ευκαιρίες για **ποικιλία, κοινωνική επαφή και συνεργασία, καθώς και** συνοχή μεταξύ διαφορετικών εργασιακών λειτουργιών.
- Παροχή ευκαιριών για **προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη**.

3.4. Λύσεις στο στρες

Η πρόληψη και η διαχείριση του εργασιακού άγχους απαιτεί **παρεμβάσεις σε οργανωτικό επίπεδο**, διότι ο οργανισμός είναι αυτός που προκαλεί το άγχος. Μια προσέγγιση που περιορίζεται στην παροχή βοήθειας σε όσους ήδη βιώνουν άγχος είναι ανεπαρκής.

Μόνο αφού εντοπίσετε και αξιολογήσετε τους υπάρχοντες ή δυνητικούς στρεσογόνους παράγοντες στο χώρο εργασίας, μπορείτε να αξιολογήσετε και να προτείνετε **τις καταλληλότερες παρεμβάσεις** για να βοηθήσετε τους εργαζόμενους και τις ομάδες να αντιμετωπίσουν το εργασιακό άγχος. Για παράδειγμα, εάν η αιτία του στρες είναι η υπερφόρτωση εργασίας και οι αντικοινωνικές ώρες εργασίας, προσφέροντας ένα μάθημα γιόγκα στις 7 π.μ. δεν θα έχει πολύ θετική επίδραση στο άτομο.

Στην επόμενη ενότητα, θα παρουσιάσουμε και θα συζητήσουμε μερικές στρατηγικές για τη διοίκηση και τους εργαζόμενους σχετικά με τη **μείωση ή την εξάλειψη των αιτιών άγχους**.

Αιτία άγχους: προβλήματα με το περιεχόμενο της εργασίας (μονοτονία, υποδιέγερση, καθήκοντα χωρίς νόημα, έλλειψη ποικιλίας):

- **Λύση σε προσωπικό επίπεδο:** Αναθεώρηση του περιεχομένου της εργασίας με βάση μια προσεκτική ανάλυση των καθηκόντων της εργασίας, παρατήρηση και συνεντεύξεις με τους διευθυντές και ιδιαίτερα τους εργαζόμενους στην εργασία.
- **Λύση σε οργανωτικό επίπεδο:** Οι εργαζόμενοι πρέπει να έχουν ευκαιρίες να μιλήσουν με τους διευθυντές τους και να συμμετάσχουν σε κάποιο βαθμό στη λήψη αποφάσεων σχετικά με το περιεχόμενο της εργασίας τους, να τους δοθούν και να ζητηθούν σχόλια. Εργαστείτε με τα κίνητρα των εργαζομένων.

Αιτία άγχους: υπερωρίες

- **Λύση σε διοικητικό επίπεδο:** Καθορισμός ορίων. Οι διευθυντές θα πρέπει να αποφεύγουν να θέτουν απαιτήσεις στους υπαλλήλους κατά τη διάρκεια των ωρών εκτός εργασίας. Οι εργαζόμενοι μπορεί να μην πάρουν ποτέ ένα ψυχικό διάλειμμα από την εργασία, γνωρίζοντας ότι ο διευθυντής τους μπορεί να καλέσει ανά πάσα στιγμή (The

important role HR plays in reducing workplace stress, 2019). Ο καθορισμός ορίων μπορεί να βοηθήσει σημαντικά. Τα όρια μπορεί να είναι πανομοιότυπα με τις σταθερές ώρες εργασίας. Σε περίπτωση ευέλικτου ωραρίου εργασίας, θα πρέπει να υπάρχει κοινό ημερολόγιο ή σύστημα «βαρδιών έκτακτης ανάγκης» όταν ο εργαζόμενος γνωρίζει ότι μπορεί να λάβει κλήση εργασίας ακόμα και όταν δεν εργάζεται. Ωστόσο, αυτές δεν θα πρέπει να είναι απροσδόκητες και θα πρέπει να αποτελούν μέρος των ωρών εργασίας ή να αναγνωρίζονται ως αμειβόμενες υπερωρίες. Συνεπώς, τα όρια πρέπει να γίνονται σεβαστά από τους διευθυντές αλλά και από τους υπαλλήλους, οι οποίοι για διαφορετικούς λόγους μπορεί να εργάζονται τα βράδια. Εάν αυτό συμβαίνει τακτικά, οι εργαζόμενοι θα πρέπει να μιλήσουν με τον διευθυντή τους και να μάθουν γιατί αισθάνονται την ανάγκη να εργάζονται υπερωρίες.

- **Λύση σε οργανωτικό επίπεδο:** Βεβαιωθείτε ότι οι εργαζόμενοι κάνουν τακτικά διαλείμματα κατά τη διάρκεια των ωρών εργασίας, ενθαρρύνετε τους διευθυντές να δίνουν το παράδειγμα. Τα διαλείμματα δεν είναι μόνο υποχρεωτικά από το νόμο, αλλά αποτελεί και μια ευκαιρία για να ξεκουραστείτε, να ανανεωθείτε, να κοινωνικοποιηθείτε με συναδέλφους και να κανονίσετε προσωπικές υποχρεώσεις, όπως να κλείσετε ραντεβού με γιατρό.

Αιτία άγχους: συντριπτικές απαιτήσεις και φόρτος εργασίας

- **Λύση σε προσωπικό επίπεδο:** Και πάλι, είναι απαραίτητη η ανάλυση της εργασίας, των ευθυνών και του χρόνου που απαιτείται για την εκτέλεση των εργασιών εργασίας, μια διαδικασία στην οποία θα πρέπει να συμμετέχει, τόσο ο επιβλέπων διευθυντής όσο και ο εργαζόμενος. Αυτό θα σας επιτρέψει να αναθεωρήσετε και να μειώσετε επαρκώς τον φόρτο εργασίας. Τα καθήκοντα μπορούν να ανακατανεμηθούν μεταξύ άλλων εργαζομένων. Διευθυντές, συνάδελφοι ή ασκούμενοι μπορούν επίσης να παρέχουν υποστήριξη. Προσδιορίστε εάν το πρόβλημα είναι ο όγκος εργασίας ή η έλλειψη ικανοτήτων. Εάν οι απαιτήσεις υπερβαίνουν τις ικανότητες του υπαλλήλου, εξετάστε το ενδεχόμενο να του παράσχετε πρόσθετη εκπαίδευση ή να αναθέσετε εκ νέου το έργο σε έναν πιο εξειδικευμένο συνάδελφο. Εάν το πρόβλημα είναι ο μεγάλος όγκος εργασιών, τότε η συμμετοχή ενός βοηθού ή ασκούμενου στον οποίο μπορούν να ανατεθούν υποστηρικτικά καθήκοντα μπορεί να επιλύσει το πρόβλημα.
- **Λύση σε οργανωτικό επίπεδο:** Μην υποτιμάτε τη σημασία της εκπαίδευσης. Στις μέρες μας, πολλές διαδικασίες εργασίας γίνονται πλέον ψηφιακά, λειτουργίες που μέχρι τώρα εκτελούνταν χειρωνακτικά αυτοματοποιούνται και το λογισμικό επιταχύνει τις διοικητικές εργασίες. Ωστόσο, αυτά τα επιτεύγματα της σύγχρονης εποχής είναι χρήσιμα και καθιστούν την εργασία πιο αποτελεσματική εάν χρησιμοποιούνται σωστά. Ορισμένοι εργαζόμενοι μπορεί να βρουν αυτούς τους μετασχηματισμούς πιο δύσκολους από άλλους και να χρειάζονται περισσότερη εκπαίδευση ή υποστήριξη.
- Ορισμένοι ρόλοι εργασίας αποτελούνται από πολύ διαφορετικά καθήκοντα που μπορεί να δημιουργήσουν ισχυρή πίεση στους υπαλλήλους. Για παράδειγμα, ένας εργαζόμενος ίσως να πρέπει να επικοινωνήσει με πελάτες, συναδέλφους και εταίρους και ταυτόχρονα να εργαστεί για την ανάπτυξη ενός προϊόντος που απαιτεί πολύ χρόνο αδιατάρακτης συγκέντρωσης. Σε μια τέτοια περίπτωση, ο καθορισμός «ανέγγιχτων ημερών» μπορεί να είναι η σωστή λύση για να δοθεί στον εργαζόμενο ο χρόνος να επικεντρωθεί στη δουλειά του, χωρίς να διαταράσσεται η ροή και η προσοχή του. Μια «ανέγγιχτη ημέρα» είναι μια ημέρα που επισημαίνεται στο ημερολόγιο, κατά την οποία τίποτα δεν μπορεί να διακόψει

τον εργαζόμενο - μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, κλήσεις, συναντήσεις. Μπορεί να είναι δύο ημέρες την εβδομάδα ή μία ημέρα κάθε δύο εβδομάδες, ανάλογα με τις ανάγκες και τις δυνατότητες του εργαζομένου, της ομάδας και του οργανισμού. Αυτές οι ημέρες πρέπει να προγραμματιστούν εκ των προτέρων και οι εργαζόμενοι να επικοινωνήσουν με όλους όσους μπορεί να επηρεάζονται ή να τους αφορά. Διαβάστε περισσότερα για τις "ανέγγιχτες μέρες" [εδώ](#).

Αιτία άγχους: πολλές ώρες εργασίας χωρίς κοινωνικές επαφές, δυσκολίες στην εξισορρόπηση εργασίας και προσωπικών/κοινωνικών καθηκόντων

- **Λύση σε διοικητικό επίπεδο:** Η δυνατότητα ευέλικτου ωραρίου εργασίας ή η εν μέρει εξ αποστάσεως εργασία μπορεί να επιλύσει προβλήματα που έχουν να κάνουν με το ωράριο εργασίας που εμποδίζει την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Εάν αυτό δεν είναι δυνατό για σοβαρούς λόγους που αφορούν την οργάνωση της εργασίας και τους οργανωτικούς στόχους, είναι απαραίτητο ένα προβλέψιμο και καλά σχεδιασμένο σύστημα βαρδιών που θα επιτρέπει στους εργαζομένους να προγραμματίζουν την απουσία τους από την εργασία.

Αιτία άγχους: έλλειψη ελέγχου της εργασίας

- **Λύση σε διοικητικό επίπεδο:** Επιτρέψτε τη συμμετοχή των εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων σε θέματα που αφορούν άμεσα την εργασία τους, όπως ο ρυθμός, το ωράριο εργασίας, οι μέθοδοι και το εργασιακό περιβάλλον. Παρέχετε ευκαιρίες να μιλήσετε με τους διευθυντές και το τμήμα ανθρώπινου δυναμικού, οι εργαζόμενοι πρέπει να γνωρίζουν ότι ακούγονται. Δημιουργήστε μια ομάδα και κατ' ιδίαν συναντήσεις ανάμεσα στους εργαζομένους και τους άμεσους διευθυντές.

Αιτία άγχους: διαπροσωπικές σχέσεις

- **Λύση σε οργανωτικό επίπεδο:** Προσδιορίστε τον πυρήνα των διαπροσωπικών προβλημάτων, παρατηρήστε το εργασιακό περιβάλλον, μιλήστε με τους υπαλλήλους και τους διευθυντές για να μάθετε ποιοι είναι οι στρεσογόνοι παράγοντες. Μερικά από τα τυπικά ζητήματα περιλαμβάνουν μη υποστηρικτική εποπτεία, κακές σχέσεις με συναδέλφους, απομονωμένη εργασία και, στις χειρότερες περιπτώσεις, εκφοβισμό, παρενόχληση και βία. Το τελευταίο δεν πρέπει να γίνεται αποδεκτό και ο διευθυντής μαζί με το τμήμα ανθρώπινου δυναμικού θα πρέπει να παρέμβουν αμέσως.
- Τα προβλήματα με την ομαδική εργασία και τις σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων, καθώς και των εργαζομένων και των διευθυντικών στελεχών μπορούν να βελτιωθούν με δραστηριότητες οικοδόμησης ομάδας (εντός εργασίας ή ακόμα πιο αποτελεσματικά εκτός εργασίας). Η ικανότητα αναγνώρισης και αντιμετώπισης ζητημάτων στις διαπροσωπικές σχέσεις παρέχει ανοιχτά και διαφανή κανάλια επικοινωνίας, ενθαρρύνει την ανοιχτή και ειλικρινή επικοινωνία μεταξύ των μελών της ομάδας και μεταξύ εργαζομένων και διευθυντών.

- **Λύση σε διοικητικό επίπεδο:** Προβλήματα με ανεπαρκή ή μη υποστηρικτική εποπτεία μπορούν να προληφθούν παρέχοντας στους διευθυντές εκπαίδευση σε δεξιότητες διαχείρισης και ηγεσίας, βελτιώνοντας τον τρόπο διαχείρισης και επικοινωνίας τους.

Αξιολογήστε όλες τις παρεμβάσεις που εφαρμόζονται για να είστε σε θέση να αξιολογήσετε την αποτελεσματικότητά τους και να κάνετε τις απαραίτητες βελτιώσεις.

Τέλος, η επιτυχία στη διαχείριση και την πρόληψη του άγχους θα εξαρτηθεί από **την κουλτούρα στον οργανισμό**. Μια κουλτούρα **διαφάνειας και κατανόησης, αντί της επίρριψης ευθυνών και της κριτικής**, είναι απαραίτητη. Η οικοδόμηση αυτού του τύπου κουλτούρας απαιτεί ενεργό ηγεσία και πρότυπα ρόλων από την κορυφή του οργανισμού, την ανάπτυξη και εφαρμογή μιας πολιτικής άγχους σε ολόκληρο τον οργανισμό και συστήματα για τον έγκαιρο εντοπισμό προβλημάτων και την αναθεώρηση και βελτίωση των στρατηγικών που αναπτύσσονται για την αντιμετώπισή τους. Μια κουλτούρα συμμετοχής των ανθρώπων στις αποφάσεις, της ενημέρωσής τους για το τι συμβαίνει στον οργανισμό και της παροχής καλών υπηρεσιών και εγκαταστάσεων αναψυχής, μειώνουν το άγχος (Michie, 2002).

3.5. Οικοδόμηση ανθεκτικότητας και ατομική διαχείριση άγχους

Ένας άλλος τρόπος με τον οποίο οι οργανισμοί μπορούν και πρέπει να προλαμβάνουν και να μειώνουν το εργασιακό άγχος των εργαζομένων τους είναι η ευαισθητοποίηση και η υποστήριξη της οικοδόμησης ανθεκτικότητας στο **άγχος**.

Η ανθεκτικότητα στο στρες είναι μια διαδικασία καλής προσαρμογής ενόψει αντιξοοτήτων, τραύματος, τραγωδίας ή απειλών ή σημαντικών πηγών άγχους (The American Psychological Association). Είναι η ικανότητα της αναγνώρισης και της παραδοχής ότι μια κατάσταση έχει γίνει αγχωτική, επιλέγοντας μια αντίδραση η οποία οδηγεί στην καλύτερη δυνατή λύση και ανάπτυξη. Από την άλλη όμως, η ανθεκτικότητα δεν αποτελεί αντίσταση ή αποφυγή του άγχους. Ακόμη και άτομα με μεγάλη ανθεκτικότητα θα εξακολουθούν να βιώνουν άγχος (Wagnild, 2022).

Η οικοδόμηση ανθεκτικότητας στο στρες είναι μια μακροχρόνια διαδικασία, αλλά η ενσωμάτωση τουλάχιστον μερικών από τις ακόλουθες συμβουλές θα βοηθήσει να γίνει όλο και ισχυρότερη με την πάροδο του χρόνου και θα διευκολύνει την αντιμετώπιση αγχωτικών καταστάσεων. (Διαχείριση άγχους και οικοδόμηση ανθεκτικότητας – συμβουλές, Mind 2022).

1. Φροντίστε την ευημερία σας

Ενισχύστε την ευημερία σας βρίσκοντας χρόνο για να περάσετε με ανθρώπους που σας αρέσουν, αναπτύσσοντας τα ενδιαφέροντα και τα χόμπι σας κοντά στη φύση. Βρείτε χρόνο να σταματήσετε ότι κάνετε και να χαλαρώσετε. Είναι σημαντικό να φροντίζετε τη σωματική και ψυχική σας υγεία με αρκετό ύπνο, υγιεινή διατροφή και σωματικές δραστηριότητες.

2. Δημιουργήστε το δικό σας δίκτυο υποστήριξης

Το να μπορείτε να βασίζεστε στην υποστήριξη από ανθρώπους που εμπιστεύεστε μπορεί να διευκολύνει την αντιμετώπιση αγχωτικών καταστάσεων. Μπορεί να είναι φίλοι και οικογένεια, μέντορες, διευθυντές και τμήμα ανθρώπινου δυναμικού στην εργασία ή υποστήριξη από συναδέλφους.

3. Μάθετε να αναγνωρίζετε τους στρεσογόνους παράγοντες στη ζωή σας

Το να είστε σε θέση να προσδιορίσετε τι μπορεί να σας προκαλέσει άγχος μπορεί να σας βοηθήσει να προετοιμαστείτε για αυτό. Γνωρίζοντας τι μπορείτε και τι δεν μπορείτε να αλλάξετε θα μπορούσε να σας βοηθήσει να βρείτε τον καλύτερο τρόπο αντιμετώπισης του στρες. Προσπαθήστε να φέρετε στο μυαλό σας καταστάσεις που εμφανίζονται συχνά και για τις οποίες ανησυχείτε, όπως η παρακολούθηση μιας επαγγελματικής συνάντησης ή μια παρουσίαση. Προσπαθήστε να μην σκέφτεστε ότι είστε μέρος αυτής της κατάστασης και να την αναλύσετε, σκεφτόμενοι τον καλύτερο τρόπο αντιμετώπισής της. Ο προβληματισμός για αγχωτικές καταστάσεις μπορεί μερικές φορές να είναι ενοχλητικός. Εάν το άγχος και ο πόνος είναι ισχυρά, σκεφτείτε να μιλήσετε γι' αυτό που σας προβληματίζει σε κάποιον που εμπιστεύεστε.

4. Οργανώστε το χρόνο σας

- Σε ένα **εργασιακό περιβάλλον**, πολλοί άνθρωποι αισθάνονται άγχος επειδή έχουν πολλά πράγματα να διαχειριστούν. Σε αυτή την περίπτωση, η αλλαγή του τρόπου με τον οποίο οργανώνουμε το χρόνο μας μπορεί να μας βοηθήσει να νιώσουμε ότι έχουμε περισσότερο έλεγχο.
- Προσδιορίστε πότε έχετε την περισσότερη ενέργεια. Εάν είστε «πρωινός τύπος», προγραμματίστε τις πιο σημαντικές εργασίες εκείνη την ώρα της ημέρας, έτσι ώστε να είστε περισσότερο συγκεντρωμένοι.
- Δημιουργήστε προσωπικές λίστες με τις υποχρεώσεις σας και ιεραρχήστε τις εργασίες που έχετε να κάνετε. Μπορεί να σας φανεί χρήσιμο να δημιουργήσετε ένα χρονοδιάγραμμα, προγραμματίζοντας πότε και πόσο χρόνο θα αφιερώσετε σε κάθε εργασία.
- Αναλύστε τεράστιες εργασίες σε μικρότερα βήματα και ορίστε μικρότερους, εφικτούς στόχους. Αυτό μπορεί να σας βοηθήσει να αισθανθείτε πιο ικανοποιημένοι και να έχετε τον έλεγχο.
- Διαφοροποιήστε τις δραστηριότητές σας καθ' όλη τη διάρκεια της εργάσιμής σας ημέρας, εξισορροπώντας πιο απαιτητικές εργασίες με ευκολότερες. Εάν η δουλειά σας το επιτρέπει, μπορείτε να ορίσετε έναν προσωπικό κανόνα, ότι θα διαβάζετε και θα απαντάτε σε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μόνο δύο ώρες την ημέρα, μία το πρωί και μία το απόγευμα, για να έχετε περισσότερο ανενόχλητο χρόνο για δημιουργική εργασία.
- Η ταυτόχρονη εκτέλεση πολλών εργασιών είναι μια ιδιαίτερα απαιτούμενη δεξιότητα στις μέρες μας, αλλά είναι συνήθως πολύ αγχωτική και μη αποτελεσματική. Προσπαθήστε να

μην κάνετε πάρα πολλά πράγματα ταυτόχρονα, επικεντρωθείτε σε μεμονωμένες εργασίες και στην επιτυχή ολοκλήρωσή τους. Βάλτε σε σειρά προτεραιότητας τις εργασίες που έχετε για να αποφύγετε την αίσθηση του να είστε πελαγωμένοι.

- Μάθετε να λέτε όχι. Ενημερώστε τους διευθυντές ή τους συναδέλφους σας εάν τα αιτήματά τους είναι παράλογα ή μη ρεαλιστικά.
- Κάντε διαλείμματα και αφιερώστε χρόνο για να χαλαρώσετε κατά τη διάρκεια των ωρών εργασίας σας.
- Εάν η εργασία είναι υπερβολική ή υπερβαίνει τις δυνατότητές σας, ζητήστε βοήθεια. Αυτό ισχύει και για την προσωπική ζωή.

3.6. Ασκήσεις ανακούφισης από το άγχος στο χώρο εργασίας

Θα ολοκληρώσουμε αυτό το κεφάλαιο προτείνοντας μερικές απλές **συμβουλές** και **ασκήσεις** που οι άνθρωποι μπορούν να κάνουν απευθείας στο χώρο εργασίας τους για να ηρεμήσουν και να αντιμετωπίσουν αγχωτικές καταστάσεις.

1. Κάντε κάτι άλλο

Είναι πάρα πολλή η δουλειά που έχετε να κάνετε; Δεν ξέρετε τι να κάνετε και αισθάνεστε ότι το άγχος σας συσσωρεύεται; Σταματήστε για μια στιγμή, απομακρυνθείτε από τη δουλειά σας και κάντε κάτι άλλο.

- Διαβάστε ένα άρθρο ή μερικές σελίδες ενός βιβλίου. Το να «ταξιδέψετε» σε έναν άλλο κόσμο θα αποσπάσει την προσοχή σας και θα μπορέσετε να επιστρέψετε στα καθήκοντά σας πιο ήρεμοι.
- Φτιάξτε στον εαυτό σας ένα φλιτζάνι τσάι. Μπορεί να είναι μια ωραία στιγμή χαλάρωσης ή συνομιλίας με έναν συνάδελφο που κάνει επίσης ένα διάλειμμα για τσάι.

2. Κινηθείτε

- **Σηκωθείτε από το γραφείο σας.** Μπορείτε να κάνετε μια βόλτα γύρω από το γραφείο, να επισκεφθείτε το γραφείο ενός συναδέλφου για να αφήσετε ένα σημείωμα αντί να το στείλετε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η εκτέλεση μιας υποχρέωσης, η λήψη μιας επιστολής στο ταχυδρομείο, μπορεί να προσφέρει μια απόσπαση της προσοχής και μια αλλαγή σκηνικού για λίγα λεπτά, που είναι απαραίτητα εκείνη τη στιγμή.
- Κάντε μερικές **διατάξεις** στο γραφείο σας ή, αν είναι δυνατόν, σε μια περιοχή χαλάρωσης. Αυτό θα βοηθήσει στην ανακούφιση της έντασης στους μύες σας και θα οξυγονώσει τον εγκέφαλό σας.
[Ελέγξτε αυτές τις διατάξεις γραφείου για να σας βοηθήσουν να απαλλαγείτε από το άγχος στην εργασία](#)
- Με τη συσσώρευση στρες, ορισμένοι μύες, ειδικά στο λαιμό και τους ώμους, μπορεί να προκαλέσουν πόνους. Δοκιμάστε την προοδευτική χαλάρωση των

μυών για να απαλλαγείτε από αυτή την ένταση. Μπορείτε επίσης να κάνετε μια ωραία άσκηση αναπνοής και διαλογισμού. Κλείστε τα μάτια σας, εισπνεύστε με τη μύτη σας και εκπνεύστε με το στόμα σας. Επικεντρωθείτε στο να τεντώνετε αργά και στη συνέχεια να χαλαρώνετε τους μυς σας, διαφορετικούς κάθε φορά. Ξεκινήστε με τα δάχτυλα των ποδιών σας και προχωρήστε μέχρι το λαιμό σας.

3. Αναπνεύστε

Πολλοί άνθρωποι δεν δίνουν μεγάλη προσοχή σε κάτι τόσο ζωτικό όσο η αναπνοή. Η μεγαλύτερη επίγνωση της αναπνοής σας και η εκτέλεση μερικών ασκήσεων βαθιάς αναπνοής μπορεί να παράγει μια φυσική απόκριση χαλάρωσης. Η βαθιά αναπνοή αυξάνει την παροχή οξυγόνου στον εγκέφαλό μας και βοηθά στην προώθηση μιας κατάστασης ηρεμίας. Η βαθιά αναπνοή είναι τόσο ισχυρή που το Αμερικανικό Ινστιτούτο Στρες την ονόμασε ακόμη και την καλύτερη τεχνική μείωσης του στρες (Morin, 2015). Δοκιμάστε μερικές από αυτές τις απλές ασκήσεις αναπνοής για να σας βοηθήσουν να ξεπεράσετε τις αγχωτικές καταστάσεις και το άγχος στην εργασία:

- **Ενσυνείδητη διαφραγματική αναπνοή:** Καθίστε κάπου αναπαυτικά, κλείστε τα μάτια σας και αρχίστε να παρατηρείτε την αναπνοή σας. Αναπνεύστε κανονικά δίνοντας προσοχή στο ρυθμό και το βάθος. Είναι η αναπνοή σας βαθιά, ρηχή, γρήγορη ή αργή; Απλά παρατηρήστε. Η επίγνωση της αναπνοής σας μπορεί να σας βοηθήσει να αποκτήσετε μεγαλύτερη επίγνωση της αντίδρασης του σώματός σας στο στρες και μπορεί να σας βοηθήσει να παρατηρήσετε πότε πρέπει να χαλαρώσετε σκόπιμα την αναπνοή σας.
- **Μετρημένη αναπνοή:** Καθώς **εισπνέετε**, τοποθετήστε τη γλώσσα σας στην οροφή του στόματός σας ακριβώς πίσω από τα δόντια σας, στη συνέχεια αναπνεύστε από τη μύτη σας και **μετρήστε αργά από το πέντε**. Κατά την **εκπνοή**, αφήστε τον αέρα να βγει από το σώμα σας και **μετρήστε μέχρι το οκτώ**. Στη συνέχεια, επαναλάβετε.
- **Οπτικοποίηση Αναπνοή:** Καθώς **εισπνέετε**, φανταστείτε ότι όλη η πίεση στο σώμα σας προέρχεται από τα άκρα σας και στο στήθος σας. Στη συνέχεια, καθώς **εκπνέετε**, φανταστείτε ότι το άγχος φεύγει από το σώμα σας μέσω της αναπνοής σας και διαλύεται ακριβώς μπροστά σας. Επαναλάβετε αργά τη διαδικασία (Scott, 2020).

4. Διαλογισμός

Η βαθιά αναπνοή είναι επιτακτική ανάγκη για διαλογισμό, αλλά αν δεν είναι αρκετή και οι αγχωτικές σκέψεις φαίνεται να σας κυριεύουν, δοκιμάστε έναν καθοδηγούμενο διαλογισμό. Υπάρχουν διάφορες εφαρμογές για κινητά και βίντεο διαθέσιμα στο διαδίκτυο. Απλά πρέπει να καθίσετε κάπου αναπαυτικά, να φορέσετε ακουστικά και να ξεκινήσετε.

- Headspace Μίνι Διαλογισμός "[Αφήστε το άγχος](#)" (1:06)
- Headspace Μίνι διαλογισμός "[Αναπνεύστε](#)" (1:10)
- Headspace Mini meditation "[Διαχείριση ανήσυχων σκέψεων και άγχους με προσοχή](#)"

(2:27)

Για να ολοκληρώσετε αυτή την μαθησιακή ενότητα, θα πρέπει να:

- Διαβάσετε το παραπάνω κείμενο
- Χρησιμοποιήσετε το φύλλο εργασίας από την προηγούμενη ενότητα, δείτε το ξανά και προσπαθήστε να προτείνετε κατάλληλες λύσεις για τους στρεσογόνους παράγοντες στο χώρο εργασίας που εντοπίσατε προηγουμένως. Γράψτε τις απαντήσεις σας στο φύλλο εργασίας (βλ. παράρτημα).
- Σκεφτείτε την καθημερινή σας ρουτίνα και πώς μπορεί να βελτιωθεί για να σας βοηθήσει να ενισχύσετε την ανθεκτικότητά σας στο στρες. Δοκιμάστε μερικές από τις ασκήσεις ανακούφισης του στρες μόνοι σας.

4. Σύνοψη

Το άγχος είναι η αντίδραση του σώματος στο αίσθημα απειλής ή πίεσης. Το εργασιακό άγχος είναι η αντίδραση που μπορεί να έχουν οι άνθρωποι όταν έρχονται αντιμέτωποι με εργασιακές απαιτήσεις και πιέσεις που δεν συνάδουν με τις γνώσεις και τις ικανότητές τους και οι οποίες αμφισβητούν την ικανότητά τους να αντεπεξέλθουν. Υπάρχουν πολλές **απειλές** εργασιακού άγχους τόσο για **τα άτομα όσο και για τους οργανισμούς**. Για το λόγο αυτό, είναι προς όφελος των οργανισμών να αποτρέψουν και να μειώσουν το άγχος στο χώρο εργασίας. Το εργασιακό άγχος μπορεί να προέρχεται από πολλές διαφορετικές **πηγές**, συμπεριλαμβανομένου του **περιεχομένου και του πλαισίου εργασίας**. Οι οργανισμοί πρέπει να **αξιολογούν τους κινδύνους άγχους** στο χώρο εργασίας και να αναλύουν τους **στρεσογόνους παράγοντες** για να είναι σε θέση να λάβουν επαρκή μέτρα για την πρόληψη και τη μείωσή του. Τέλος, κάθε άτομο πρέπει να γνωρίζει τί προκαλεί το άγχος στη ζωή του, να λάβει μέτρα για να οικοδομήσει **την ανθεκτικότητά** του και να μάθει κάποιες στρατηγικές **ενεργού αντιμετώπισης**.

5. Γλωσσάριο

Στρες - Το άγχος είναι η αντίδραση του σώματος στο αίσθημα απειλής ή πίεσης, μιας πρόκλησης ή απαίτησης. Είναι η ψυχολογική και σωματική κατάσταση που προκύπτει όταν οι πόροι του ατόμου δεν επαρκούν για να αντιμετωπίσουν τις απαιτήσεις και τις πιέσεις της κατάστασης.

Στρεσογόνος παράγοντας - Ένας στρεσογόνος παράγοντας είναι οτιδήποτε προκαλεί την απελευθέρωση των ορμονών του στρες. Υπάρχουν δύο ευρείες κατηγορίες στρεσογόνων παραγόντων: Φυσιολογικοί (ή σωματικοί) στρεσογόνοι παράγοντες και Ψυχολογικοί στρεσογόνοι παράγοντες (Stressors, 2017).

Διαχείριση άγχους - Η διαχείριση του στρες προσφέρει μια σειρά στρατηγικών για να σας βοηθήσει να αντιμετωπίσετε καλύτερα το άγχος και τις δυσκολίες (αντιξοότητες) στη ζωή σας. Η διαχείριση του στρες μπορεί να σας βοηθήσει να ζήσετε μια πιο ισορροπημένη και υγιέστερη ζωή. Το άγχος είναι μια αυτόματη σωματική, ψυχική και συναισθηματική αντίδραση σε ένα

δύσκολο γεγονός (Mayo Foundation for Medical Education and Research, 2021).

Ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής - ο βαθμός στον οποίο η επένδυση στους διάφορους ρόλους της ζωής μας βρίσκονται σε αρμονία με τη σημασία ή τη σημαντικότητα που δίνει ένα άτομο σε έναν ρόλο (Kalliath and Brough, 2008). Η ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής επιτυγχάνεται όταν οι προσωπικοί πόροι επαρκούν για την κάλυψη των απαιτήσεων σε επαγγελματικούς και οικογενειακούς ρόλους, επιτρέποντας έτσι την αποτελεσματική συμμετοχή σε κάθε τομέα (Voydanoff, 2002).

Ανθεκτικότητα στο στρες - Η ανθεκτικότητα ορίζεται μερικές φορές ως μια ψυχολογική διαδικασία που αναπτύσσεται ως αντίδραση σε έντονους στρεσογόνους παράγοντες της ζωής που διευκολύνει την υγιή λειτουργία (Johnson et al., 2009). Η ανθεκτικότητα στο στρες είναι η φυσική έμφυτη ικανότητα να ανακάμψει από την αντίδραση άγχους που είναι αναπόφευκτο μέρος της ζωής (Seppala, 2021).

5. Βιβλιογραφικές αναφορές

Examples of the most stressful jobs (with reasons why). Indeed. (2021, September 29). Retrieved October 28, 2022, from <https://ca.indeed.com/career-advice/finding-a-job/most-stressful-jobs>

Kalliath T, Brough P (2008b) Achieving work-life balance. *J Manage Org* 14(3):224–226. Google Scholar

Leka, S., Cox, T., & Griffiths, A. (2003). Work Organization and stress: Systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives. World Health Organization.

Johnson D, Polusny, MA, Erbes, CR, King, D, King, L, Litz, BT, Schnurr, PP, Friedman, M, Pietrzak, RH, Southwick, SM. Resilience and response to stress: Development and initial validation of the Response to Stressful Experiences Scale (RSES). *Journal of Affective Disorders*. 2009; (submitted).¹

Managing stress and building resilience - tips. Mind. (2022, March). Retrieved October 29, 2022, from <https://www.mind.org.uk/information-support/types-of-mental-health-problems/stress/managing-stress-and-building-resilience/>

Mayo Foundation for Medical Education and Research. (2021, October 5). *Stress management*. Mayo Clinic. Retrieved October 28, 2022, from

¹

- <https://www.mayoclinic.org/tests-procedures/stress-management/about/pac-20384898>
- Michie, S. (2002). Causes and management of stress at work. *Occupational and Environmental Medicine*, 59(1). <https://doi.org/10.1136/oem.59.1.2>
- Morin, A. (2015, July 29). *5 powerful stress relievers you can do at your desk*. Forbes. Retrieved October 28, 2022, from <https://www.forbes.com/sites/amymorin/2015/07/29/5-powerful-stress-relievers-you-can-do-at-your-desk/>
- Seppala, E. (2021, March 31). *Stress resilience: It's a real thing and you can develop it*. Psychology Today. Retrieved October 28, 2022, from <https://www.psychologytoday.com/us/blog/feeling-it/202103/stress-resilience-its-real-thing-and-you-can-develop-it>
- Scott, E. (2020, July 1). *How to reduce stress with breathing exercises*. Verywell Mind. Retrieved October 28, 2022, from <https://www.verywellmind.com/how-to-reduce-stress-with-breathing-exercises-3144508>
- Stressors. CESH / CSHS. (2017, August 22). Retrieved October 28, 2022, from <https://humanstress.ca/stress/what-is-stress/stressors/>
- The important role HR plays in reducing workplace stress*. JWU College of Professional Studies. (2019, May 30). Retrieved October 28, 2022, from <https://online.jwu.edu/blog/important-role-hr-plays-reducing-workplace-stress>
- U.S. Department of Health and Human Services. (n.d.). *7 steps to manage stress and build resilience*. National Institutes of Health. Retrieved October 28, 2022, from <https://orwh.od.nih.gov/in-the-spotlight/all-articles/7-steps-manage-stress-and-build-resilience>
- U.S. National Library of Medicine. (n.d.). *Stress and your health: Medlineplus medical encyclopedia*. MedlinePlus. Retrieved October 28, 2022, from <https://medlineplus.gov/ency/article/003211.htm#:~:text=Stress%20is%20a%20feeling%20of,danger%20or%20meet%20a%20deadline>
- Voydanoff, P. (2002). Linkages between the work-family interface and work, family, and individual outcomes. *Journal of Family Issues*, 23(1), 138–164. <https://doi.org/10.1177/0192513x02023001007>
- Wagnild, G. (2022). *Five practices for stress resilience*. True Resilience Scale. Retrieved October 28, 2022, from <https://www.resiliencecenter.com/articles/healthy-and-resilient-aging/five-practices-for-stress-resilience/>
- Wilkie, D. (2020, April 22). *What managers can do to ease workplace stress*. SHRM. Retrieved October 28, 2022, from <https://www.shrm.org/resourcesandtools/hr-topics/employee-relations/pages/how-managers-can-help-stressed-workers.aspx>
- World Health Organization. (2020, October 19). *Occupational health: Stress at the workplace*. World Health Organization. Retrieved October 28, 2022, from <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>

7. Παραρτήματα: Φύλλα εργασίας

Κεφάλαιο 5: Διαχείριση εργασιακού άγχους Ενότητα 2 Αιτίες άγχους στο χώρο εργασίας Φύλλο εργασίας	
Οι στρεσογόνοι παράγοντες μου Τι σας κάνει να αισθάνεστε άγχος; Σκεφτείτε το περιβάλλον εργασίας σας, τις καταστάσεις, τις εργασίες και άλλα ερεθίσματα.	Η αντίδρασή μου στο άγχος Ποια είναι η αντίδραση του σώματός σας; Πώς αισθάνεστε και ενεργείτε υπό πίεση; (συναισθήματα, σκέψη, συμπεριφορά, σωματικά συμπτώματα)

Κεφάλαιο 5: Διαχείριση εργασιακού άγχους Ενότητα 3 Πρόληψη και διαχείριση του εργασιακού άγχους Φύλλο εργασίας	
Οι στρεσογόνοι παράγοντες μου	Πιθανά προληπτικά μέτρα και λύσεις

