

ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟ ΜΑΘΗΜΑ

ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ



Χονδρού Δέσποινα
Τμήμα Τ.Τ.Δ.
Τμήμα Τ3
Εξάμηνο Δ'

Μπαλάφας Βασίλειος
Τμήμα Τ.Τ.Δ.
Τμήμα Τ3
Εξάμηνο ΣΤ'

Μάιος 2001

ΘΕΜΑ :

Εξετάστε τις κύριες αιτίες του εργασιακού άγχους (Workspace Stress) κ' πως η επίδρασή του στους εργαζομένους (Στελέχη - Υπαλληλικό Προσωπικό) μπορεί να περιοριστεί.

Στη σημερινή εποχή οι ρυθμοί της καθημερινής μας ζωής έχουν μετατραπεί σε μια αδιάκοπη κόντρα με το χρόνο. Προσπαθούμε να πετύχουμε καθημερινά τα πάντα και γρήγορα. Στο χώρο της εργασίας ο εργαζόμενος, και ιδιαίτερα στον ιδιωτικό τομέα, έρχεται αντιμέτωπος με καταγιστικούς ρυθμούς δουλειάς, αλλά και με συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις από την πλευρά των εργοδοτών του οι οποίοι και αυτοί με τη σειρά τους, ζητούν τα πάντα και γρήγορα ! Αλλά θα πρέπει αυτά που προσφέρει ο εργαζόμενος να είναι και τέλεια !

Είναι ευνόητο το γιατί λοιπόν οι σημερινοί άνθρωποι παρουσιάζουν συμπτώματα παράνοιας, σχιζοφρένειας, ατονίας, αδυναμίας, κατάθλιψης και για να μπορούμε και στο θέμα μας παρουσιάζουν ένα πρόσφατο, για τη χώρα μας, φαινόμενο, το workspace stress ή ελληνιστί το εργασιακό άγχος.

Το εργασιακό άγχος εξαπλώνεται καθημερινά σε όλο και περισσότερους εργαζομένους και χτυπά αδιακρίτως τόσο τα υψηλόβαθμα στελέχη των επιχειρήσεων όσο και το υπαλληλικό προσωπικό του στρατηγικού επιπέδου.

Για να μπορέσουμε να καταλάβουμε τη σοβαρότητα του θέματος αρκεί να αναφέρουμε ότι στις ανεπτυγμένες χώρες το εργασιακό άγχος αποτελεί πλέον έναν από τους σοβαρότερους κινδύνους για τη μείωση της παραγωγικής δυνατότητας των εργαζομένων κάθε επιπέδου.

Για παράδειγμα οι Αμερικανοί που σήμερα καταλαμβάνουν μια θέση εργασίας δουλεύουν περισσότερο από ότι πριν 40 χρόνια. Σύμφωνα με τον Ρίφκιν, οι πολίτες των ΗΠΑ αφιερώνουν 49 ή και περισσότερες ώρες την εβδομάδα, απόλυτης, συνεχούς και σκληρής δουλειάς, χωρίς διακοπές, διαλείμματα και καφεδάκια. Τις τελευταίες τρεις δεκαετίες, οι εργαζόμενοι δουλεύουν 163 ώρες περισσότερες το χρόνο, δηλαδή ένα μήνα επιπλέον το χρόνο.

Άμεση συνέπεια είναι αυτό που στην Ιαπωνία αποκαλείται "καρόσι" (μια νόσος με συμπτώμα χρόνιας κόπωσης) αύξηση της πίεσης του αίματος, κίνδυνος εμφραγμάτων, άγχος, επιθετικότητα και στρέψ. Όταν ρωτούνται οι Αμερικάνοι αν είναι διατεθειμένοι να μειωθεί ο μισθός τους κατά 7% με αντάλλαγμα περισσότερο ελεύθερο χρόνο, το 76% απαντά πάντα θετικά, αλλά αυτό δεν αλλάζει και πολύ τα πράγματα.

Τα παιδιά δεν βλέπουν τους γονείς τους ή τους βλέπουν κακοδιάθετους και κατάκοπους. Η αύξηση της επιθετικότητας, της παιδικής και νεανικής κατάθλιψης, τα τεράστια προβλήματα επικοινωνίας, είναι μερικά από τα πιο ορατά αποτελέσματα.

Σύμφωνα με έρευνα του Juliet Schor ("The overworked American": Ο υπεραπασχολούμενος Αμερικανός), ο χρόνος που οι πατέρες διέθεταν για τα παιδιά τους έχει μειωθεί από το 1960 σε περισσότερο από 10 ώρες. Δεν είναι παράξενο που σύμφωνα με την ίδια έρευνα, ο μέσος χρόνος συζήτησης των πατέρων με τα παιδιά τους να είναι μόλις 7 λεπτά τις εργάσιμες ημέρες.

Μια τέτοια ζωή δεν στερείται μόνο νοήματος, αλλά δεν υπαγορεύεται και από καμιά αντικειμενική ανάγκη. Η πρώτη βιομηχανική επανάσταση μείωσε την εργάσιμη

εβδομάδα από 80 σε 60 ώρες. Η δεύτερη, στη δεκαετία του '20, την μείωσε από τις 60 στις 40 ώρες. Σήμερα, οι σύγχρονες τεχνολογίες θα επέτρεπαν να μειωθεί σε 30 ή και σε 20 κατά τον Αντρε Γκροτζ ή τον Αλαίν Τουρέν. Το μέτρο εφαρμόστηκε από ελάχιστες γερμανικές εταιρείες. Οι υπόλοιπες, ακολουθώντας τα αμερικανικά πρότυπα, δεν ακολούθησαν.

Βλέπουμε λοιπόν ξεκάθαρα ότι το κάθε μορφής εργασιακό άγχος, το οποίο απ'ότι βλέπουμε μέχρι στιγμής προέρχεται από την υπερεργασία και την ψυχολογική πίεση μέσα στο χώρο της δουλειάς, έχει σημαντικότερες κοινωνικές συνέπειες και πρέπει να αντιμετωπιστεί έτσι ώστε να μην κινδυνέψουν άμεσα ισχυρές δομές της κοινωνίας.

Ας γίνουμε όμως λίγο πιο συγκεκριμένοι και να πάρουμε τα πράγματα με τη σειρά τους. Αρχικά θα πρέπει να ορίσουμε την έννοια του εργασιακού στρες με σαφήνεια έτσι ώστε να μη τη συγχέουμε με άλλες ψυχικές διαταραχές.

Το στρες είναι μία απαίτηση πάνω στις προσαρμοστικές δυνατότητες του πνεύματος και του σώματος. Εάν αυτές οι δυνατότητες μπορούν να ανταποκριθούν σε μια τέτοια απαίτηση, ώστε το άτομο να απολαύσει την πρόκληση αυτή, τότε το στρες είναι ευπρόσδεκτο και χρήσιμο. Όταν δεν μπορούν τα άτομα σε αυτές τις απαιτήσεις και τις θεωρούν εξουθενωτικές τότε το στρες είναι ανεπιθύμητο και επιβλαβές. Βλέπουμε λοιπόν ότι το στρες μπορεί να λειτουργήσει και θετικά και αρνητικά και οι παράγοντες που μπορούν να το προκαλέσουν ποικίλουν πάρα πολύ.

Επιπλέον δεν είναι τα ίδια τα γεγονότα που καθορίζουν το βαθμό του στρες αλλά οι αντιδράσεις μας σε αυτές. Τέλος το στρες είναι μία απαίτηση που τίθεται στις δυνατότητες του σώματος. Η φύση και η έκταση αυτών των δυνατοτήτων είναι καθοριστική για την αντίδρασή μας στις απαιτήσεις που προβάλλουν. Αν οι δυνατότητες είναι επαρκείς, αντιδρούμε καλά, αν δεν είναι υποχωρούμε.

Το στρες βέβαια είναι ένα φυσικό και αναπόφευκτο χαρακτηριστικό της ζωής μας που ξεκινάει από την εκπλήρωση βασικών βιολογικών αναγκών και φτάνει μέχρι την ανάγκη για κοινωνική επιτυχία και την ικανοποίηση των δικών μας προσδοκιών αλλά και των άλλων.

Οι συνέπειες του στρες διακρίνονται σε οργανικές, ψυχολογικές αλλά και γνωστικές. Το στρες δηλαδή επιρεάζει άμεσα τόσο το σώμα και την ψυχοσύνθεσή μας όσο και τη γνωστική μας ικανότητα.

Οι κυριότερες συνέπειες του υπερβολικού στρες:

- Μειώνεται η διάρκεια της συγκέντρωσης και της προσοχής
- Αυξάνεται η πιθανότητα διάσπασης της προσοχής
- Εξασθενούν η βραχυπρόθεσμη και η μακροπρόθεσμη μνήμη
- Η ταχύτητα αντίδρασης γίνεται απρόβλεπτη
- Αυξάνεται ο ρυθμός των σφαλμάτων
- Εξασθενούν οι δυνατότητες οργάνωσης και μακροπρόθεσμου προγραμματισμού
- Αυξάνονται οι ψευδαισθήσεις και οι διαταραχές της σκέψης
- Αυξάνονται οι οργανικές και ψυχολογικές εντάσεις
- Αυξάνεται η υποχονδρία
- Συντελούνται αλλαγές στα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας
- Αυξάνονται τα ήδη υπάρχοντα προβλήματα προσωπικότητας
- Εξασθενούν οι ηθικοί και συναισθηματικοί περιορισμοί

- Εμφανίζεται κατάθλιψη και αισθήματα αδυναμίας
- Πέφτει ραγδαία η αυτοεκτίμηση
- Αυξάνουν τα προβλήματα λόγου
- Μειώνεται το ενδιαφέρον αλλά και ο ενθουσιασμός
- Οι απουσίες στη δουλειά αυξάνονται
- Αυξάνεται η κατάχρηση ουσιών
- Τα επίπεδα ενέργειας είναι χαμηλά
- Ο ύπνος διαταράσσεται
- Αυξάνεται η κυνική διάθεση απέναντι στους πελάτες ή τους συναδέλφους
- Αναπτύσσεται αδιαφορία για τις νέες πληροφορίες
- Οι υπευθυνότητες μετατίθενται στους άλλους
- Τα προβλήματα λύνονται σε όλο και περισσότερο επιφανειακό επίπεδο
- Εμφανίζονται τύποι "παράδοξης" συμπεριφοράς
- Εμφάνιση απειλών αυτοκτονίας

Με όλα τα παραπάνω γίνεται ακόμα πιο κατανοητή η σοβαρότητα του εργασιακού στρες το οποίο τελικά πρέπει να αντιμετωπίζεται σαν ένα σύμπτωμα με ιατρικές προεκτάσεις και όχι σαν μια συγκυριακή πάθηση διότι παρουσιάζει βραχυχρόνιες αλλά και μακροχρόνιες συνέπειες.

Πρέπει όμως να εξετάσουμε με λεπτομέρεια και τις αιτίες που προκαλούν όλη αυτή την ιστορία έτσι ώστε να καταλήξουμε και σε μια έυστοχη μέθοδο αντιμετώπισής της.

Αιτίες του στρες στην εργασία.

Οργανωτικά προβλήματα: Η κακή οργάνωση μπορεί να σημαίνει την ύπαρξη ενοχλητικών καθυστερήσεων στη λήψη αποφάσεων για σημαντικά ζητήματα ή μπορεί να σημαίνει ότι υπάρχει ασάφεια στο ποιός είναι υπεύθυνος για ποιές αποφάσεις.

Ανεπαρκής υποστήριξη: Η έλλειψη προσωπικού μπορεί να σημαίνει ότι κάποιοι υπάλληλοι εκτελούν καθήκοντα που δεν σχετίζονται με το επίπεδο εκπαίδευσής του ή τις ικανότητές τους. Αυτό δημιουργεί ενοχλήσεις αφού από την μια αισθάνονται ότι υποτιμούνται οι επαγγελματικές τους ικανότητες και από την άλλη δεν μπορούν να αφοσιωθούν σε ένα και μόνο στόχο αλλά συνεχώς διασπάται η προσοχή τους από την κανονική εργασία.

Παρατεταμένο ωράριο με αντικοινωνικές συνέπειες: Ένα τέτοιο ωράριο είναι κουραστικό και προκαλεί άγχος. Όταν ο εργαζόμενος εργάζεται σε ρυθμούς πέρα από τους φυσικούς όπως σε νυκτερινές βάρδιες προκαλεί ψυχολογικό στρες. Επίσης το ακανόνιστο ωράριο προκαλεί μία αίσθηση αβεβαιότητας προς τις απαιτήσεις του επαγγέλματος και αδυναμία προγραμματισμού της κοινωνικής του ζωής και ανάπτυξης προσωπικών σχέσεων.

Χαμηλή θέση στην ιεραρχία, αμοιβή και προοπτικές εξέλιξης: Άσχετα με την προσωπική μας άποψη για το επάγγελμά μας, είναι σημαντικό η εργασία μας να έχει και την ανάλογη κοινωνική αναγνώριση και να μην θεωρείται υποβαθμισμένη. Επίσης θα πρέπει να έχουμε και τις ανάλογες οικονομικές απολαβές γιατί αυτό δείχνει ότι εκτιμάται πραγματικά αυτό που κάνουμε και βέβαια να υπάρχουν και οι προοπτικές εξέλιξης αφού έτσι αυξάνεται η αίσθηση της προσωπικής αξίας αλλά και λειτουργεί ως

μακροπρόθεσμος στόχος.

Περιττά "τυπικά" και εσωτερικές διαδικασίες: Η εμπλοκή σε περιττές γραφειοκρατικές διαδικασίες που θεωρούμε ανώφελες και εφεύρημα κάποιων διοικητικών υπαλλήλων προκαλούν δυσαρέσκεια. Απογοήτευση και δυσφορία μπορεί να προκαλέσουν επίσης, οι πολλές συνεδριάσεις

Αβεβαιότητα και ανασφάλεια: Η ανασφάλεια και η αβεβαιότητα κατέχει υψηλή θέση στον κατάλογο των στρεσογόνων παραγόντων πολλών εργαζομένων. Όταν οι αλλαγές είναι συνεχόμενες και ο εργαζόμενος με κόπο προσπαθεί να προσαρμοστεί σε αυτές τις αλλαγές χωρίς να είναι σίγουρος αν θα καταφέρει τότε το ηθικό του σπάει.

Ασαφής προσδιορισμός του ρόλου: Ο μη σαφής προσδιορισμός του ρόλου μας στην εργασία δημιουργεί σοβαρά προβλήματα. Για παράδειγμα κατηγορούμαστε για πράγματα που πήγαν στραβά ενώ δεν ξέραμε ότι ήταν δική μας ευθύνη, ή ορισμένοι συνάδελφοι μεταθέτουν τα σφάλματά τους σε εμάς, αρχίζοντας και εμείς να αμφιβάλλουμε μήπως ήταν δική μας ευθύνη τελικά. Επίσης όταν δεν γνωρίζουμε σαφώς τις αρμοδιότητές μας δεν μπορούμε να ιεραρχήσουμε τα διάφορα καθήκοντά μας και να ασχοληθούμε ανάλογα με το καθένα.

Σύγκρουση ρόλων: Συχνά μέσα στο επάγγελμα παρουσιάζονται ρόλοι ασυμβίβαστοι μεταξύ τους. Ο δάσκαλος για παράδειγμα πρέπει να συμβουλεύει και να βοηθάει τα παιδιά και από την άλλη να επιβάλει την πειθαρχία και να διατηρεί το κύρος του σχολείου. Αποτέλεσμα αυτών των συγκρούσεων είναι η εσωτερική συναισθηματική σύγκρουση, η ενοχή και η αίσθηση ανεπάρκειας.

Εξωπραγματικά υψηλές προσδοκίες από τον εαυτό μας: Οι εξωπραγματικές προσδοκίες συνδέονται με τον ασαφή προσδιορισμό ρόλων και την σύγκρουση των ρόλων. Επειδή ίσως περιμένουμε πολλά από τον εαυτό μας, προσπαθούμε πολύ σκληρά για να ανταποκριθούμε στις προσδοκίες αλλά είμαστε πάντα απογοητευμένοι από το αποτέλεσμα. Όταν δεν μπορούμε να αντιληφθούμε τα όρια και τους περιορισμούς του πλαισίου στο οποίο εργαζόμαστε, δεν μπορούμε να εκτιμήσουμε την επιτυχία μας και μας λείπει το συναίσθημα του ότι κάναμε σωστά και ολοκληρωμένα μια δουλειά.

Έλλειψη δυνατότητας επιρροής στη λήψη αποφάσεων: Η αδυναμία του να επηρεάζουμε καταστάσεις και να συμβάλλουμε και εμείς σε ιδέες και αλλαγές βλάπτει την αίσθησή μας για τη θέση μας και την προσωπική μας ανάπτυξη. Επιπλέον αν αντιλαμβανόμαστε ότι πραγματικά μπορούμε να αλλάξουμε κάποιες προβληματικές καταστάσεις αλλά οι ανώτεροι αδιαφορούν για τις ιδέες μας ή τις επικρίνουν τότε το αρνητικό αυτό συναίσθημα είναι ακόμα πιο ισχυρό.

Συχνές συγκρούσεις με ανωτέρους: Οι κακές σχέσεις με τους ανωτέρους είναι πιθανή πηγή στρες αφού αυτοί μπορούν άμεσα να επηρεάσουν τις συνθήκες εργασίας μας. Επίσης η μη αναγνώριση και εκτίμηση των προσπαθειών κάποιου από τους ανωτέρους του δημιουργεί αίσθηση υποτίμησης, καταστρέφει την ικανοποίηση από την εργασία και μειώνει τα κίνητρα μας.

Απομόνωση από τους συναδέλφους: Σε μερικά επαγγέλματα αφιερώνεται πολύ χρόνος στους πελάτες χωρίς να μένει χρόνος για τους συναδέλφους. Αυτό δεν μας δίνει την ευκαιρία να συζητήσουμε με τους συναδέλφους επαγγελματικά προβλήματα τα οποία ίσως αντιμετωπίζουν και αυτοί και να ανταλλάξουμε εμπειρίες και γνώσεις με αυτούς.

Πολλή δουλειά και λίγος χρόνος: Λίγοι άνθρωποι αποδίδουν καλά όταν βρίσκονται κάτω από διαρκή πίεση. Οι περισσότεροι από μας χρειαζόμαστε κάποιες διακοπές στην εργασιακή μας ασχολία για να πάρουμε μια ανάσα, να κοιτάξουμε γύρω μας, να χαλαρώσουμε ονειροπολώντας, να φρεσκάρουμε το μυαλό μας, προτού ξαναγυρίσουμε πάλι στη δουλειά. Επίσης χρειαζόμαστε μία μέρα χωρίς υποχρεώσεις να τεμπελιάσουμε λίγο, να οργανώσουμε το γραφείο μας, να ενημερωθούμε για διάφορα πράγματα. Αυτές οι περιστασιακές ανάσες έχουν ανυπολόγιστη αξία για την αντίστασή μας στο στρες.

Έλλειψη ποικιλίας: Το ανθρώπινο μυαλό έχει ανάγκη από το ερέθισμα νέων εμπειριών για να διατηρήσει τη συγκρότηση και τη δημιουργικότητά του. Κάποια επαγγέλματα ίσως παρέχουν τέτοιου είδους ποικιλία αλλά και αυτά ακόμα χαρακτηρίζονται από κάποια μονοτονία. Η ρουτίνα αυτή μπορεί να καταλήξει σε ανία και ανελευθερία.

Κακή επικοινωνία: Όταν τα κανάλια επικοινωνίας υπολειτουργούν, αποτελούν πηγή στρες. Η αδυναμία σωστής πληροφόρησης και ανταλλαγής πληροφοριών με τους συναδέλφους, λόγω ανεπάρκειας του συστήματος μπορεί να μετατρέψει μια απλή και σύντομη διαδικασία, σε διαδικασία που προκαλεί στρες.

Διοικητική ανεπάρκεια - Κακή εποπτεία: Η ανεπαρκής και χωρίς κύρος διοίκηση, που δεν ανταποκρίνεται στις ανάγκες των υφισταμένων, δημιουργεί κενό εξουσίας. Τα κενά εξουσίας προκαλούν δυσάρεστες καταστάσεις όπως συγκρούσεις, αδυναμία λήψης αποφάσεων, αυθαίρετη χρήση εξουσίας των ανωτέρων στους υφιστάμενους, κ.α.

Συγκρούσεις με συναδέλφους: Οι συγκρούσεις συναδέλφων είναι συνηθισμένο φαινόμενο σε κάθε χώρο και οι παράγοντες που τις προκαλούν διάφοροι. Όταν όμως η ατμόσφαιρα είναι βαριά από διαπληκτισμούς, από αντιπαραθέσεις ή αλληλοκατηγορίες πολύ λίγοι θα μπορούσαν να προσφέρουν ή να σκεφτούν θετικά για τους συναδέλφους τους και τελικά για το εαυτό τους.

Ανικανότητα ολοκλήρωσης ενός έργου: Η ικανοποίηση ενός ανθρώπου από την εργασία του συντελείται όταν βλέπει το έργο του ολοκληρωμένο. Όταν αυτό δεν συμβαίνει λόγω της μετακίνησής του από το ένα έργο στο άλλο ή από τη μία θέση στην άλλη, μειώνεται η ικανοποίησή του και του δημιουργείται απογοήτευση και πικρία.

Εμπλοκή σε περιττές διαμάχες: Οι περιττές διαμάχες που μπορούν να προκληθούν από διάφορους παράγοντες που είδαμε παραπάνω, μας αντλούν ενέργεια και ενθουσιασμό. Το άτομο νοιώθει ότι εκτός από τις αποδεκτές μάχες σχετικά με τη δουλειά του, έχει να αντιμετωπίσει και τις ανεπιθύμητες ή अपαράδεκτες.

Δύσκολοι πελάτες και υφιστάμενοι: Σε επαγγέλματα που συνεπάγονται στενή επαφή με κόσμο, είναι ευνόητο ότι υπάρχουν περιθώρια για τριβές και συγκρούσεις. Μάλιστα αν αυτές οι συγκρούσεις δεν είναι αναμενόμενες και δικαιολογημένες τότε επηρεάζουν περισσότερο τους εργαζόμενους. Στην περίπτωση αυτή το αίσθημα της πικρίας είναι χειρότερο γιατί κάνεις ότι μπορείς για να βοηθήσεις τον πελάτη και λογικά περιμένεις μία αναγνώριση από αυτόν. Η στάση που θα κρατήσει σε αυτές τις περιπτώσεις παίζει μεγάλη σημασία. Αν κρατήσεις την ψυχραιμία σου με επαγγελματική στάση, τότε δεν εκφράζεις τα συναισθήματά σου και τις απόψεις σου, αν πάλι χάσεις τον αυτοέλεγχό σου και εκφραστείς όπως νοιώθεις πολύ πιθανό να το μετανιώσεις αργότερα. Σίγουρα είναι ότι φτάνεις σε ένα αδιέξοδο στην αντιμετώπιση δύσκολων πελατών που αυξάνει τα επίπεδα στρες.

Ανεπαρκής κατάρτιση: Οι απαιτήσεις για νέα γνώση και κατάρτιση σε κάποια επαγγέλματα είναι τόσο μεγάλες ώστε πολλοί εργαζόμενοι να νοιώθουν ότι η κατάρτισή τους είναι ανεπαρκής για πολλές εργασίες που πρέπει να εκτελέσουν. Συχνά επιπλέον κατάρτιση σε κάποια θέματα είναι αδύνατη ή χρειάζεται πολύ χρόνο και ενέργεια. Είτε λοιπόν θα εξαντλούνται στην προσπάθεια να αντεπεξέλθουν ή θα μένουν πίσω στις εξελίξεις.

Συναισθηματική εμπλοκή με πελάτες ή υφιστάμενους: Ο καλός επαγγελματίας λέγεται ότι δεν αφήνει τα προσωπικά συναισθήματα να παρέμβουν στην εργασία του. Δεν είναι δυνατόν όμως να μην εμπλέκουμε προσωπικά συναισθήματα κατά την άσκηση του επαγγέλματός μας. Αυτή η εμπλοκή κατά πολλούς, μπορεί να προκαλέσει περισσότερο στρες από οτιδήποτε άλλο.

Οι ευθύνες του επαγγέλματος: Η φύση του επαγγέλματος πολλών ανθρώπων απαιτεί καθημερινά σχεδόν την λήψη αποφάσεων οι οποίες άμεσα ή έμμεσα επηρεάζουν τις τύχες κάποιων άλλων ανθρώπων. Αυτό δημιουργεί αυξημένες ευθύνες από αυτόν που ασκεί το επάγγελμα, ειδικά αν αντιμετωπίζει το πρόβλημα με το ίδιο ενδιαφέρον και ανησυχία που το βλέπει ο ίδιος ο πελάτης. Επακόλουθο είναι να δημιουργείται ένταση και στρες το οποίο έχει σαν συνέπεια ο επαγγελματίας στο τέλος να εξαντλείται και να μην μπορεί να συγκεντρωθεί στα προβλήματα των πελατών και να τους παρέχει την αναγκαία υποστήριξη.

Ανικανότητα για αποτελεσματική βοήθεια ή δράση: Όταν δεν επιτυγχάνουμε το επιθυμητό αποτέλεσμα παρόλη την προσπάθειά μας, στο επάγγελμά μας, τότε δοκιμάζουμε ένα αίσθημα ανικανότητας και επαγγελματικής αποτυχίας. Επίσης μπορεί να νοιώσουμε και σε προσωπικό επίπεδο το συναίσθημα της αποτυχίας. Τέτοιου είδους αμφιβολίες μπορεί να έχουν να κάνουν με εξωπραγματικές επαγγελματικές προσδοκίες, και ιδιαίτερα στους νέους επαγγελματίες.

Για κάθε έναν από τους παραπάνω παράγοντες πρόκλησης του εργασιακού στρες θα μπορούσαμε να προβάλλουμε έναν τρόπο αντιμετώπισης κάτι που όμως δεν θα ήταν απόλυτα ορθό αφού στην πράξη το εργασιακό στρες προκαλείται από πολλαπλούς συνδυασμούς των παραπάνω παραγόντων.

Έτσι λοιπόν καταλήγουμε σε κάποιες γενικές μορφές αντιμετώπισης του workspace stress.

Η αντιμετώπιση του στρες

Κινητοποίηση

Κινητοποίηση είναι η απλή σκέψη ότι κάτι πρέπει να γίνει - η κατάσταση δεν μπορεί να προχωρήσει ως έχει. Δυστυχώς πολλοί άνθρωποι δεν αποφασίζουν να κάνουν το πρώτο βήμα και χωρίς αυτό δεν υπάρχει πρόοδος. Παραπάνω από τους μισούς ανθρώπους που αντιμετωπίζουν στρες δεν ακολουθούν κανένα είδος προγράμματος αντιμετώπισης του στρες, δεν αντιλαμβάνονται ότι πρέπει να υπάρχει κάποια λύση. Κατά ένα μέρος αυτό οφείλεται στο ότι όταν μας κατακλύζει το στρες νοιώθουμε μία αδράνεια προς οτιδήποτε άλλο και δεν έχουμε το κουράγιο να αλλάξουμε την κατάσταση.

Γνώση

Αφού κινητοποιηθούμε πρέπει να αποφασίσουμε εναντίον τίνος θα

κινητοποιηθούμε. Εδώ θα πρέπει να εντοπίσουμε με ακρίβεια και όχι με γενικεύσεις, τι μας προκαλεί το άγχος.

Δράση (Ενέργειες)

Το τελευταίο στάδιο είναι η δράση, όπου θα πρέπει να αποφασίσουμε ποιες ενέργειες θα κάνουμε. Αναλαμβάνομε δράση αν μπορούμε να αντιδράσουμε σε αυτό που μας εμποδίζει και δεν είναι πέρα από τον έλεγχο μας ή ισχυρότερο από εμάς οπότε πρέπει να το αγνοήσουμε ή να προσαρμοστούμε σε αυτό.

Λίγο πιο συγκεκριμένα παράγοντες που μπορούν να βελτιώσουν τις συνθήκες δουλειάς μέσα στις επιχειρήσεις είναι οι εξής:

- Προσδιορισμός και διάδοση μοντέλων καλής πρακτικής και μεθόδων εργασίας.
- Όλο το προσωπικό πρέπει να έχει ανάμειξη (συμμετοχή).
- Όλα τα μέτρα και τα προγράμματα πρέπει να είναι προσανατολισμένα σε ένα κύκλο επίλυσης των προβλημάτων: ανάλυση αναγκών, καθορισμός προτεραιοτήτων, σχεδιασμός, υλοποίηση, διαρκής έλεγχος και αξιολόγηση (διαχείριση του έργου).
- Οι αρχές και οι μέθοδοι της διοίκησης, που αναγνωρίζουν ότι οι εργαζόμενοι αποτελούν αποφασιστικό παράγοντα επιτυχίας της επιχείρησης αντί ενός απλού παράγοντα που επιβαρύνει μόνο τις δαπάνες της.
- Η καλλιέργεια και η ανάπτυξη των ενδεδειγμένων για μία αποτελεσματική διοίκηση αρχών, οι οποίες περιλαμβάνουν τη συμμετοχή των εργαζομένων και την ενθάρρυνση της δημιουργίας κινήτρων και υπευθυνότητας όλων των εργαζομένων.
- Οι αρχές οργάνωσης της εργασίας, οι οποίες παρέχουν στους εργαζόμενους την κατάλληλη ισορροπία ανάμεσα στις εργασιακές απαιτήσεις, το γενικότερο έλεγχο της δικής τους εργασίας, το επίπεδο των επιδεξιοτήτων και την κοινωνική στήριξη.
- Η πολιτική για το προσωπικό η οποία ενεργά ενσωματώνει θέματα προαγωγής της υγείας.
- Ολοκληρωμένες υπηρεσίες επαγγελματικής υγείας και ασφάλειας.

Σε κάποιες χώρες έχουν εφαρμοστεί διάφορες πρωτότυπες μέθοδοι όπως η γυμναστική κατά διαστήματα κατά τη διάρκεια του ωραρίου εργασίας, η μουσική (μέθοδος την οποία χρησιμοποίησε και ο Χίτλερ) κατά τη διάρκεια της δουλειάς, η εκκεντρική διακόσμηση στους εργασιακούς χώρους.

Ίσως όμως αυτό που έχουμε ανάγκη τελικά είναι η έμπρακτη ελάτωση των ρυθμών της ζωής μας ακόμα και αν αυτό σημαίνει απώλεια κάποιων υλικών αγαθών.

Όμως το να αναζητάμε τρόπους που θα μας κάνουν ευχαριστημένες παραγωγικές μηχανές μέσω τεχνασμάτων εικονικών πραγματικοτήτων φαντάζει ανούσιο και ηλίθιο μπροστά στο υπέρτατο αγαθό της ψυχικής μας γαλήνης και ισορροπίας.