

Τρόποι αντιμετώπισης των ψυχοκοινωνικών θεμάτων και μείωσης του άγχους που οφείλεται στην εργασία

Περίληψη έκθεσης του Οργανισμού

Εισαγωγή

Περισσότεροι από ένας στους τέσσερις εργαζόμενους πλήττονται από άγχος που οφείλεται στην εργασία στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Το άγχος που οφείλεται στην εργασία και τα ψυχοκοινωνικά θέματα αποτελούν το κεντρικό θέμα της ευρωπαϊκής εβδομάδας για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία 2002. Για την υποστήριξη της εν λόγω πρωτοβουλίας έχει εκπονηθεί μια έκθεση, η οποία καλύπτει ορισμένες περιπτώσεις προγραμμάτων, πρακτικών και εμπειριών των κρατών μελών με σκοπό την αντιμετώπιση των ψυχοκοινωνικών θεμάτων και την πρόληψη του άγχους που οφείλεται στην εργασία. Στο τέλος του τεχνικού δελτίου παρέχονται πληροφορίες για τον τρόπο απόκτησης της έκθεσης και άλλων προϊόντων σχετικών με το άγχος που οφείλεται στην εργασία. Το παρόν τεχνικό δελτίο περιέχει μια περίληψη της έκθεσης και απευθύνεται σε όσους ενδιαφέρονται να αναπτύξουν στρατηγικές για την αντιμετώπιση του άγχους που οφείλεται στην εργασία σε εθνικό, περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο.



Σκοποί της έκθεσης

- αύξηση της ενημέρωσης για τα ψυχοκοινωνικά θέματα που σχετίζονται με την εργασία,
- προώθηση ενός κλίματος πρόληψης έναντι των ψυχοκοινωνικών κινδύνων, συμπεριλαμβανομένων του άγχους, της βίας και της παρενόχλησης,
- συμβολή στη μείωση του αριθμού των εργαζομένων που εκτίθενται στα παραπάνω,
- διευκόλυνση της ανάπτυξης και της διάδοσης της καλής πρακτικής, και
- ενθάρρυνση των δραστηριοτήτων σε ευρωπαϊκό επίπεδο και σε επίπεδο κρατών μελών.

Νομοθεσία και εθνικοί κανονισμοί

Η οδηγία-πλαίσιο της ΕΕ (89/391/ΕΟΚ) για τη βελτίωση της ασφάλειας και της υγείας των εργαζομένων στο χώρο εργασίας αποτελεί τη νομοθεσία αναφοράς για τα κράτη μέλη της ΕΕ. Αναφέρεται άμεσα και έμμεσα σε ψυχοκοινωνικά θέματα. Σε μερικές χώρες, οι νομικές διατάξεις υπερβαίνουν την οδηγία-πλαίσιο, προσδιορίζοντας τη δράση που πρέπει να αναλαμβάνουν οι εργοδότες σε σχέση με τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους. Στην έκθεση περιγράφονται παραδείγματα πρόσφατων πρωτοβουλιών, όπως ο **νέος νόμος για την υγεία και την ασφάλεια στη Φινλανδία**, ο οποίος περιέχει αναφορές στις ψυχοκοινωνικές απαιτήσεις της εργασίας, στη βία και στην παρενόχληση. Εξετάζονται ορισμένες εναλλακτικές επιλογές σε σχέση με τους ισχύοντες νόμους, όπως ένα σχέδιο για τις τομεακές συμφωνίες από τις Κάτω Χώρες: **Σύμφωνα για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία**. Συνοψίζεται η απάντηση των

κοινωνικών εταίρων και των δημόσιων αρχών, συμπεριλαμβανομένων των επιθεωρήσεων εργασίας. Περιγράφονται ορισμένα παραδείγματα του τρόπου αντιμετώπισης των ψυχοκοινωνικών θεμάτων κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων.

Βελτιώσεις του ψυχοκοινωνικού περιβάλλοντος εργασίας

Μελέτες περιπτώσεων

- Θετική αντιμετώπιση της εργασίας — Μια προσέγγιση για τη διαχείριση του άγχους που αφορά τις ΜΜΕ (Ιρλανδία και Σκωτία)
- Αντιμετώπιση του άγχους που οφείλεται στην εργασία: η προσέγγιση της διαχείρισης του κινδύνου (Ηνωμένο Βασίλειο)
- Κύκλοι υγείας: μια συμμετοχική προσέγγιση για τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας που αφορούν την υγεία (Γερμανία)
- Κλωστήρια Ναούσης ΑΕ: πρόγραμμα προστασίας της υγείας στο χώρο εργασίας (Ελλάδα)
- Σχέδιο παρέμβασης για τις απουσίες και την ευεξία (Δανία)

Στην έκθεση δίδονται παραδείγματα εργαλείων που αποσκοπούν στη βελτίωση του ψυχοκοινωνικού περιβάλλοντος εργασίας. Μεταξύ των εργαλείων αυτών είναι η **θετική αντιμετώπιση της εργασίας**, μια διαδικασία πέντε βημάτων για τη διαχείριση του άγχους στο χώρο εργασίας. Το εν λόγω εργαλείο βοηθά τις ΜΜΕ να προσδιορίσουν τους κινδύνους του άγχους που οφείλεται στην εργασία και να αναλάβουν την ενδεδειγμένη δράση. Το πλαίσιο **Αξιολόγηση του κινδύνου — Μείωση του κινδύνου** αποτελεί ένα άλλο εργαλείο που έχει δοκιμαστεί επιτυχώς σε πολλές επιχειρήσεις. Σκοπός είναι να αξιολογηθεί ο κίνδυνος και να αναληφθεί δράση για τη μείωση του άγχους μεταξύ των εργαζομένων. Οι **κύκλοι υγείας** συνιστούν ομάδες συζήτησης των εργαζομένων, οι οποίες συστήνονται στους χώρους εργασίας με σκοπό να προσδιορίζονται και να επιλύονται τα μεγαλύτερα προβλήματα σχετικά με την υγεία στην εργασία. Χρησιμοποιούνται από τη δεκαετία του '80 και αξιολογούνται ως μια μέθοδος επίτευξης βελτιώσεων στο περιβάλλον εργασίας.

Τα **Κλωστήρια Ναούσης ΑΕ** αποτελούν παράδειγμα προγράμματος προστασίας της υγείας στο χώρο εργασίας. Η επιχείρηση υπήρξε πρωτοπόρος στον τομέα αυτό στην Ελλάδα από το 1986. Το **Σχέδιο παρέμβασης για τις απουσίες και την ευεξία** αποτελεί μια πενταετή μελέτη παρέμβασης στο ψυχοκοινωνικό περιβάλλον εργασίας. Οι βελτιώσεις στους συγκεκριμένους ψυχοκοινωνικούς παράγοντες ακολουθούνται από σημαντικές μειώσεις στα ποσοστά απουσιών.

Μείωση του άγχους

Μελέτες περιπτώσεων

- Καθοδήγηση από το HSE (φορέας για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία): Μέρος 1 — Άγχος που οφείλεται στην εργασία (Ηνωμένο Βασίλειο)
- Μετριάσμος του άγχους: μέθοδος διαχείρισης του άγχους (Αυστρία)
- Κλινικό πρόγραμμα πρόληψης και ελέγχου του άγχους (Πορτογαλία)
- Πολιτική διαχείρισης του άγχους στη Βελγική Ομοσπονδιακή Αστυνομία
- Οδική πρόσβαση και εργασιακό περιβάλλον των οδηγών λεωφορείων (Σουηδία)
- «Φροντίστε τον εαυτό σας»: ομαδικό πρόγραμμα παρέμβασης κατά της καταπόνησης για τους παροχείς φροντίδας στον ογκολογικό κλάδο (Κάτω Χώρες)

Τα εργαλεία και οι κατευθυντήριες γραμμές που αποσκοπούν πιο συγκεκριμένα στη μείωση του άγχους παρουσιάζονται στην έκθεση υπό τον τίτλο **Καθοδήγηση για το άγχος που οφείλεται στην εργασία** και **Εργαλείο μετριάσμου του άγχους**, τα οποία παρέχουν αμφότερα υποστήριξη στους



εργοδότες και τους εργαζόμενους κατά τον προσδιορισμό, την ανάλυση και την αντιμετώπιση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων στην επιχείρηση. Το **Κλινικό πρόγραμμα πρόληψης και ελέγχου του άγχους** είναι προσαρμοσμένο στις ανάγκες από μόνων κύριοι στόχοι του είναι η αποκατάσταση της ευεξίας των συμμετεχόντων και η εκμάθηση τρόπων αντιμετώπισης του άγχους.

Οι αστυνομικοί, οι οδηγοί και οι εργαζόμενοι στον κλάδο υγειονομικής περίθαλψης συνιστούν όλοι ομάδες υψηλού κινδύνου όσον αφορά την έκθεση σε ψυχοκοινωνικούς παράγοντες που μπορεί να προκαλέσουν άγχος. Για να συνδράμει τους αστυνομικούς, η Βελγική Ομοσπονδιακή Αστυνομία καθιέρωσε μια **πολιτική διαχείρισης του άγχους** και συνέστησε μια «ομάδα άγχους» η οποία προϊστάται της εφαρμογής της εν λόγω πολιτικής. Οι τομείς δράσης αυτής της πολυτομεακής ομάδας είναι η διαχείριση του μετατραυματικού άγχους, η πρόληψη του άγχους, η εννιμέρωση και η κατάρτιση. Η **οδική πρόσβαση και το εργασιακό περιβάλλον των οδηγών λεωφορείων** περιγράφει ένα πρόγραμμα παρέμβασης το οποίο εφαρμόστηκε σε μια γραμμή λεωφορείου στην κεντρική Στοκχόλμη. Στόχος του ήταν το οργανωτικό επίπεδο, και μελέτες αξιολόγησης έδειξαν μείωση των συμπτωμάτων άγχους μεταξύ των οδηγών. Τέλος, το σχέδιο **Φροντίστε τον εαυτό σας** επιδιώκει την πρόληψη της εξάντλησης (μιας μορφής χρόνιου εργασιακού άγχους) των εργαζομένων στον ογκολογικό κλάδο, μέσω μιας προσέγγισης διαχείρισης του άγχους σε ομαδικό επίπεδο, συμπεριλαμβανομένης της καθιέρωσης ομάδων υποστήριξης του προσωπικού.

Πρόληψη της βίας

Μελέτες περιπτώσεων

- Καθοδήγηση από το HSE (φορέας για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία): Μέρος 2 — Βία στην εργασία (Ηνωμένο Βασίλειο)
- La Poste: διαχείριση του άγχους σε σχέση με καταστάσεις επιθετικότητας (Γαλλία)
- Πρόληψη της φυσικής βίας στο χώρο της εργασίας στον κλάδο του λιανικού εμπορίου — μέθοδος Kauris (Φινλανδία)

Η **Καθοδήγηση σε σχέση με τη βία στην εργασία** αποτελεί μέρος μιας στρατηγικής προσέγγισης για την αντιμετώπιση της βίας στο χώρο της εργασίας. Περιλαμβάνονται μελέτες περιπτώσεων, οι οποίες δείχνουν με ποιο τρόπο ορισμένες επιχειρήσεις έχουν χρησιμοποιήσει ποικίλους, αποδοτικούς ως προς το κόστος, τρόπους για τη μείωση των κινδύνων του προσωπικού. Η **Πρόληψη της φυσικής βίας στο χώρο της εργασίας, Kauris**, είναι μια μέθοδος για τη συνδρομή των επιχειρήσεων στην αξιολόγηση και τη διαχείριση της βίας στο χώρο εργασίας. Απευθύνεται στον κλάδο του λιανικού εμπορίου όπου ο κίνδυνος περιστατικών βίας είναι υψηλός. Το **La Poste** είναι ένα εθνικό σχέδιο με σκοπό τη διαχείριση του άγχους σε σχέση με καταστάσεις επιθετικότητας στα ταχυδρομεία. Σκοπός είναι η εκπαίδευση των μεμονωμένων εργαζομένων ώστε να επιδεικνύουν ειδικές δεξιότητες συμπεριφοράς και ψυχολογίας με στόχο τη διαχείριση του άγχους.

Πρόληψη της παρενόχλησης

Μελέτες περιπτώσεων

- Αξιοπρέπεια στην εργασία — Η πρόκληση της παρενόχλησης στο χώρο εργασίας (Ιρλανδία)
- Το δημόσιο σύστημα μεταφορών του Τορίνο: συμφωνία για την πρόληψη της σεξουαλικής ή άλλης παρενόχλησης και των διακρίσεων (Ιταλία)

Στην Ιρλανδία συστάθηκε μια επιχειρησιακή ομάδα για την πρόληψη της παρενόχλησης στο χώρο εργασίας, προκειμένου να ερευνηθεί το πρόβλημα της παρενόχλησης και να διατυπώσει συστάσεις για τον τρόπο αντιμετώπισής του. Η έκθεση **Αξιοπρέπεια στην εργασία — Η πρόκληση της παρενόχλησης στο χώρο εργασίας** δίνει μια σειρά κατευθύνσεων για τον τρόπο αντιμετώπισης των προκλήσεων, μέσω μιας συντονισμένης απάντησης των κρατικών υπηρεσιών. Στη δεύτερη μελέτη περιπτώσεων, **Το δημόσιο σύστημα μεταφορών του Τορίνο**, στην Ιταλία, έπρεπε να αντιμετωπιστεί η αύξηση του αριθμού των γυναικών στο εργατικό δυναμικό καθώς και των μη ιταλών εργαζομένων. Καθώς το γεγονός αυτό μπορεί να προκαλέσει σεξουαλική παρενόχληση και διακρίσεις, υπογράφηκε

συμφωνία μεταξύ των συνδικαλιστικών ενώσεων των εργαζομένων για την πρόληψη της σεξουαλικής ή άλλης παρενόχλησης και των διακρίσεων. Συστήθηκε μια ειδική επιτροπή για την αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων.

Παράγοντες επιτυχίας της καλής πρακτικής στην πρόληψη του άγχους

Στην έκθεση παρουσιάζονται επτά παράγοντες ως σημαντικά καίρια σημεία για επιτυχείς παρεμβάσεις με σκοπό την πρόληψη του άγχους στο χώρο εργασίας:

Επαρκής ανάλυση κινδύνου

Μέσω της αξιολόγησης κινδύνου πρέπει να καθιερωθούν κριτήρια. Οι μελέτες μπορούν να αποτελούν τμήμα αυτής της διαδικασίας, ωστόσο πρέπει να διενεργούνται μόνον εφόσον υπάρχει σαφής πρόθεση ανάληψης έγκαιρης δράσης σε σχέση με τα αποτελέσματα.

Προσεκτικός σχεδιασμός και σταδιακή προσέγγιση

Πρέπει να τίθενται σαφείς σκοποί και να προσδιορίζονται οι ομάδες-στόχοι, όπως επίσης να προσδιορίζονται τα καθήκοντα, οι αρμοδιότητες και να κατανέμονται οι πόροι.

Συνδυασμός μέτρων που αφορούν την εργασία και μέτρων που αφορούν τον εργαζόμενο

Πρέπει να δίδεται προτεραιότητα σε συλλογικές και οργανωτικές παρεμβάσεις για την αντιμετώπιση των κινδύνων στην πηγή. Τα μέτρα που αφορούν τον εργαζόμενο μπορούν να συμπληρώνουν άλλες δράσεις.

Ειδικές λύσεις για το εκάστοτε περιβάλλον

Η εμπειρία των εργαζομένων από την εργασία συνιστά ζωτική πηγή για τον προσδιορισμό προβλημάτων και λύσεων. Επίσης, η εξωτερική εμπειρογνώμοσύνη καθίσταται ενίοτε αναγκαία.

Παρεμβάσεις βάσει έμπειρων επαγγελματιών και στοιχείων

Πρέπει να χρησιμοποιείται μόνο η αρμόδια εξωτερική εμπειρογνώμοσύνη.

Κοινωνικός διάλογος, εταιρική σχέση και συμμετοχή των εργαζομένων

Η συμμετοχή και η αφοσίωση των εργαζομένων, των μεσαίων και ανώτερων στελεχών είναι αποφασιστικής σημασίας για κάθε στάδιο της παρέμβασης.

Συνεχής πρόληψη και υποστήριξη εκ μέρους της διοίκησης

Μια βιώσιμη βελτίωση είναι δυνατή μόνο εάν η διοίκηση είναι διατεθειμένη να προβεί σε αλλαγές. Η διαχείριση κινδύνου πρέπει να αποτελεί τον κύριο τρόπο διεξαγωγής της επιχειρηματικής λειτουργίας.

Πώς να αποκτήσετε την έκθεση

Η πλήρης έκθεση διατίθεται στην αγγλική γλώσσα στη διεύθυνση http://agency.osha.eu.int/publications/reports/index_en.htm και μπορεί να αποκτηθεί μέσω Διαδικτύου δωρεάν. Η έκθεση «How to tackle psychosocial issues and reduce work-related stress», Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, 2002, ISBN 92-9191-009-0, μπορεί να παραγγελθεί σε έντυπη μορφή από την Υπηρεσία Επισημών Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων στο Λουξεμβούργο (<http://eur-op.eu.int/>), ή από τους πράκτορες πωλήσεών της. Η τιμή είναι 23,50 ευρώ στο Λουξεμβούργο (χωρίς ΦΠΑ).

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το άγχος που οφείλεται στην εργασία διατίθενται στη διεύθυνση <http://osha.eu.int/ew2002>.