

## Διερεύνηση του φόβου στο χώρο εργασίας και των επιπτώσεών του στο άτομο και στην επιχείρηση: μια εμπειρική έρευνα

**Εύα Παπαδοπούλου**

Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας, ΤΕΙ Α.Μ.Θ. Ελλάδα  
peva2@yahoo.gr

**Ελισάβετ Ελευθεριάδου**

Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας, ΤΕΙ Α.Μ.Θ. Ελλάδα,  
[elsa882008@hotmail.com](mailto:elsa882008@hotmail.com)

### **Περίληψη**

Στην εποχή μας οι εργαζόμενοι βαδίζουν προς μια ανταγωνιστική αγορά εργασίας, με αβέβαιες μελλοντικές προοπτικές. Παράλληλα η οικονομική κρίση, καθώς και η επικείμενη απειλή της ανεργίας, κατακερματίζουν την κοινωνική συνοχή και εντείνουν την αγωνία των εργαζομένων για το εργασιακό μέλλον· κι όλα αυτά έχουν ως αποτέλεσμα τη δημιουργία του εργασιακού φόβου και του άγχους. Η μελέτη του εργασιακού στρες είναι αναγκαία, διότι υπάρχουν παράγοντες που επηρεάζουν σε σημαντικό βαθμό τους εργαζομένους και κατ' επέκταση τους εργοδότες. Στο πλαίσιο αυτό, η παρούσα μελέτη προχωράει στον προσδιορισμό των παραγόντων που οδηγούν στον εργασιακό φόβο και στρες, στις επιπτώσεις που προκαλεί το στρες στον εργαζόμενο και στη μελέτη του αρνητικού αντίκτυπου στην απόδοση της επιχείρησης. Σε ό,τι αφορά τη συλλογή δεδομένων, χορηγήθηκε ερωτηματολόγιο τόσο σε εργαζόμενους όσο και σε εργοδότες, το οποίο αφορούσε στον εργασιακό φόβο και στρες, τις προσωπικές αντιδράσεις του εργαζομένου όταν βιώνει στρες και την απόδοση της επιχείρησης όταν ενυπήρχε φόβος και εργασιακό στρες. Στην έρευνα συμμετείχαν 150 εργαζόμενοι και 60 εργοδότες από διάφορους επαγγελματικούς κλάδους σε όλη την Ελλάδα. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι κυρίως, επτά ερευνητικοί παράγοντες σχετίζονται με την καλλιέργεια του φόβου και του ψυχολογικού στρες στον εργασιακό χώρο. Επίσης, απεδείχθει πως οι εργαζόμενοι, λόγω του εργασιακού στρες που βιώνουν, έχουν έντονες συμπεριφορικές, γνωστικές και συναισθηματικές αντιδράσεις. Τέλος, η βιβλιογραφική ανασκόπηση επιβεβαίωσε ότι ο εργασιακός φόβος και στρες συνυφάνονται με τη μειωμένη απόδοση της επιχείρησης· και τούτο γίνεται φανερό στις πωλήσεις (κερδοφορία επιχείρησης), στο εργατικό δυναμικό, στη λειτουργικότητα και στις παροχές της επιχείρησης προς τους εργαζομένους.

Λέξεις-κλειδιά: «εργασιακό στρες», «απόδοση».

JEL classifications: M54, J28, J53

### **Εισαγωγή**

Το φαινόμενο του εργασιακού άγχους πλήττει τα τελευταία 25 περίπου χρόνια μεγάλη μερίδα του εργατικού δυναμικού διαφόρων ειδικοτήτων, προκαλώντας το ενδιαφέρον αρκετών ερευνητών μιας πληθώρας επαγγελματικών κλάδων. Πολλές εμπειρικές μελέτες και επιστημονικές έρευνες που διεξήχθησαν ειδικά τα τελευταία χρόνια, επιβεβαιώνουν πως το εργασιακό στρες είναι πλέον μείζον ζήτημα, το οποίο χρειάζεται συστηματική παρακολούθηση.

Το συγκεκριμένο θέμα επιλέχθηκε για τους παρακάτω λόγους: (α) το φαινόμενο του εργασιακού φόβου και άγχους είναι ένα από τα σημαντικότερα προβλήματα της εποχής μας, που προβληματίζει όλο και μεγαλύτερο πλήθος του εργατικού δυναμικού, (β) η έννοια του εργασιακού στρες είναι επίκαιρη όσο ποτέ, με την οικονομική κρίση παρούσα στην παγκόσμια και την Ελληνική οικονομία, (γ) η έλλειψη εμπειρικών μελετών που να διερευνούν από τη σκοπιά της επιχείρησης, το βαθμό στον οποίο επηρεάζεται η απόδοση της τελευταίας από το εργασιακό στρες.

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι, να προσδιορίσει τους παράγοντες που οδηγούν στον εργασιακό φόβο και άγχος και τις προσωπικές αντιδράσεις (συμπεριφορικές, γνωστικές, συναισθηματικές) των εργαζομένων που βιώνουν εργασιακό στρες. Επιπλέον, επιδίωξη της προσπάθειας αυτής είναι να εξετάσει, από τη σκοπιά της επιχείρησης, το βαθμό στον οποίο επηρεάζεται η απόδοση της τελευταίας από το εργασιακό στρες που βιώνουν οι εργαζόμενοι.

Η έρευνα υλοποιήθηκε, μέσα από τη δημιουργία ενός δομημένου ερωτηματολογίου και την καταχώρηση των δεδομένων, που αντλήθηκαν από αυτό, στο στατιστικό πρόγραμμα Minitab 16.0. Για τον έλεγχο των ερευνητικών υποθέσεων της παρούσας έρευνας χρησιμοποιήθηκε η ανάλυση συσχέτισης (correlation analysis). Αρχικά πραγματοποιήθηκε έλεγχος των υποθέσεων 1 έως 7 όπου εξετάστηκε, η σχέση μεταξύ των 7 ανεξάρτητων παραγόντων σε σχέση με τον εξαρτημένο παράγοντα, πρόκληση του εργασιακού φόβου και στρες στον εργαζόμενο. Στη συνέχεια μελετήθηκε, η 8η υπόθεση που αφορούσε τη σχέση του ανεξάρτητου παράγοντα εργασιακό στρες και φόβος με τον εξαρτημένο παράγοντα, απόδοση της επιχείρησης. Το συγκεκριμένο δομημένο ερωτηματολόγιο είναι πρωτότυπο κι έχει δημιουργηθεί μέσα από την σύνθεση προηγούμενων εμπειρικών μελετών.

Η παρούσα έρευνα συνεισφέρει στην υπάρχουσα βιβλιογραφία με τους εξής τρόπους:

- Η ελληνική βιβλιογραφία παρουσιάζει κενά στη σφαιρική διερεύνηση του συγκεκριμένου θέματος. Η παρούσα μελέτη δεν εστιάζει σε ένα συγκεκριμένο δείγμα εργαζομένων, αλλά περιλαμβάνει μια πληθώρα εργαζομένων από διάφορους επαγγελματικούς κλάδους. Τέλος, πρόκειται για μια μελέτη ερμηνευτική, που ελέγχει αιτιώδεις σχέσεις ανάμεσα σε πλήθος παραγόντων.
- Σε διεθνές επίπεδο, ο συνδυασμός των ερευνητικών παραγόντων που επιλέχθηκαν προς διερεύνηση, δεν συναντάται.
- Έχει την πρωτοτυπία της μεθόδου αποστολής των δομημένων ερωτηματολογίων ηλεκτρονικά, γεγονός που διευκόλυνε την συλλογή δεδομένων σε αντίθεση με μεθόδους που ακολουθήθηκαν σε προηγούμενες έρευνες. Παράλληλα, η καταχώρηση των δεδομένων στο στατιστικό πρόγραμμα ήταν ευκολότερη και τα αποτελέσματα πιο έγκυρα και αξιόπιστα, σε αντίθεση με την καταχώρηση χειρόγραφων ερωτηματολογίων που χρησιμοποιήθηκαν σε προγενέστερες έρευνες.
- Τέλος, η παρούσα έρευνα έχει διττό ρόλο, καθώς εξετάζει από τη σκοπιά των εργαζομένων τους παράγοντες που προκαλούν τον εργασιακό φόβο και στρες, και από την σκοπιά της επιχείρησης τον τρόπο με τον οποίο ο εργασιακός φόβος και στρες που βιώνουν οι εργαζόμενοι επηρεάζει αρνητικά την απόδοση της πρώτης.

## Θεωρητικό πλαίσιο

### Ορισμοί: Στρες και Απόδοση

Μελετώντας την καταγωγή του όρου «στρες», καταλήγουμε σε δύο θεωρίες σχετικά με την προέλευσή της. Σύμφωνα με την πρώτη θεωρία, η λέξη αυτή προέρχεται από την αντίστοιχη λατινική «stringere», που σημαίνει σφίγγω δυνατά (Hinkle, 1973). Κατά την δεύτερη και μάλλον περισσότερο διαδεδομένη θεωρία, η λέξη προήλθε από την αρχαία γαλλική *distresse*, που σημαίνει βρίσκομαι σε στενότητα, σε καταπίεση (Fontana, 1996). Ακολούθως, τη λέξη άγχος δανείστηκε και η αγγλική γλώσσα (*distress* ή *stress* στην πιο απλουστευμένη μορφή). Επομένως, η λέξη «στρες» που χρησιμοποιούμε πλέον σχεδόν καθημερινά, φαίνεται πως είναι δάνειο από την αγγλική γλώσσα και χρησιμοποιείται στην θέση της ψυχολογικής πίεσης, ως συνώνυμο του «άγχους».

Το άγχος είναι ένα πολύπλοκο φαινόμενο, του οποίου η ψυχολογική διάσταση θεωρείται ο φόβος και εκδηλώνεται σε διάφορα επίπεδα, όπως για παράδειγμα το συναισθηματικό, το συμπεριφορικό και το φυσιολογικό. Μολατούτα, είναι κάτι πολύ υποκειμενικό και εμπειρικό, κάτι που ο άνθρωπος αισθάνεται (Herbert, 1994). Σε όχι λίγες περιπτώσεις το άγχος σχετίζεται με τον φόβο και την ψυχική στενοχώρια, η οποία προέρχεται από την οδυνηρή αναμονή ενός αορίστου κινδύνου ή μιας επικείμενης ζημίας, που όμως το άτομο δεν γνωρίζει. Φόβος και ψυχολογική στεναχώρια προκαλούν αμφότερα, τις ίδιες συναισθηματικές απαντήσεις (Χριστογιώργος & Σταύρου, 2001).

Αναφορικά με την απόδοση, πρόκειται για μια εσωτερική λειτουργία της επιχείρησης και συνδέεται με την επαγγελματική ικανοποίηση του εργαζομένου, η οποία επιφέρει τα βέλτιστα, για την επιχείρηση, οικονομικά αποτελέσματα. Άλλωστε ένας ικανοποιημένος εργαζόμενος αποτελεί, ταυτόχρονα, και έναν παραγωγικό υπάλληλο (Spector, 1997).

### Ορισμός και αίτια-αντιδράσεις του εργασιακού στρες

Το εργασιακό στρες συνιστά μια συναισθηματική διαταραχή που διαρκεί για μεγάλο χρονικό διάστημα και εμφανίζεται εξαιτίας συγκεκριμένων εργασιακών συνθηκών, οι οποίες επηρεάζουν τη σωματική και ψυχική υγεία του ατόμου. Σε ό,τι έχει να κάνει με το στρες του ρόλου, ο εργαζόμενος έρχεται συχνά αντιμέτωπος με αντικρουόμενες απαιτήσεις ή υπερφόρτιση του ρόλου του, όταν είναι εξαιρετικά δύσκολη η εργασία του ή υπερβολική σε ποιότητα, συγκριτικά με την ικανότητα που πιστεύει πως έχει ο ίδιος. Οι επιπτώσεις της αποδιοργάνωσης του εργαζομένου φαίνονται στο σωματικό, ψυχικό και πνευματικό τομέα, όπως και στη χαμηλή απόδοση (Παππά, 2006).

Όταν οι απαιτήσεις του εργαζομένου ξεπερνούν τα όρια των αντοχών του, είναι πιθανό να εκδηλώσει άμεσα εργασιακό στρες. Ισχυροί στρεσογόνοι παράγοντες για τους εργαζομένους αποτελούν οι αλλαγές στο εσωτερικό της επιχείρησης, ως προς τη δομή και τους στόχους της (λ.χ. εξάπλωση ή συρρίκνωση της επιχείρησης, απόρριψη, προαγωγή και άδικη μεταχείρισή τους από ανωτέρους ή συναδέλφους). Επίσης, το συναίσθημα της αδιαφορίας, η ελλιπής ενημέρωση, η αίσθηση απομόνωσης και η υποχρέωση λειτουργίας με νέους κανονισμούς, προκαλούν στους εργαζόμενους απογοήτευση και σύγχυση.

Δεν πρέπει να περάσει απαρατήρητο το γεγονός ότι οι εργαζόμενοι εξαιτίας του σκληρού ανταγωνισμού, των τεταμένων σχέσεων και των

διαφωνιών μεταξύ των, τις πιο πολλές φορές δεν μπορούν να συνεργαστούν (απουσία συναδελφικής αλληλεγγύης). Ένας σπουδαίος παράγοντας πρόκλησης του εργασιακού στρες είναι και τα διαφορετικά «πιστεύω» του εργαζομένου ως προς τους στόχους και τον τρόπο λειτουργίας της επιχείρησης και οι ηθικές και ιδεολογικές διαφορές, που καταπιέζουν την προσωπικότητά του και προκαλούν διλήμματα και υπαρξιακές συγκρούσεις (Harkness, et. al. 2005).

Επιπροσθέτως, η δημιουργία και η ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών, η εξάπλωση της επιχείρησης καθώς και η περικοπή κάποιων δραστηριοτήτων της, δοκιμάζουν την ικανότητα προσαρμογής του εργαζομένου, προκαλώντας μια κατάσταση ανισορροπίας μέσα στην ίδια την επιχείρηση. Ακόμη η απουσία ευκαιριών, προοπτικών και πρωτοβουλιών εντός της επιχείρησης, μειώνουν το ενδιαφέρον και τη διάθεση για πρόοδο και επαγγελματική ανέλιξη. Έτσι, οι υποχρεώσεις και τα νέα καθήκοντα που ο εργαζόμενος κάθε φορά αναλαμβάνει, για τα οποία θεωρεί ότι δεν έχει λάβει την απαραίτητη εκπαίδευση ή ότι δε σχετίζονται με το δικό του αντικείμενο εργασίας, του δημιουργούν ανησυχία και αίσθηση ανεπάρκειας (Kinman & Jones, 2005).

Ο αυξημένος όγκος της εργασίας και οι υποχρεώσεις που είτε ξεπερνούν είτε δεν άπτονται των καθηκόντων του εργαζόμενου στην επιχείρηση, του δημιουργούν το αίσθημα της ανικανότητας και τον αποπροσανατολίζουν από τους καταρχήν στόχους του (Αντωνίου, 2006). Ακόμη, οι ελλειπείς πόροι, τα πενιχρά μέσα για την διεκπεραίωση της εργασίας, όπως και οι περιορισμένες αρμοδιότητες, είναι παράγοντες που αποθαρρύνουν τον εργαζόμενο ακόμη περισσότερο. Τέλος, το κυκλικό ωράριο εργασίας που μεταβάλλεται συνεχώς, καθώς και τα διαρκή εξουθενωτικά ωράρια, έχουν αρνητικές επιπτώσεις στον ύπνο και σε άλλες οργανικές εκδηλώσεις (Avey, Luthans, & Jensen, 2009).

Είναι αξιοσημείωτο ότι και το εργασιακό περιβάλλον συμβάλλει στην πρόκληση άγχους ή αντίθετα ευχάριστης ψυχικής διάθεσης. Όταν, οι εργαζόμενοι εκτίθενται σε θορύβους, δυσάρεστες οσμές, υπερβολική θερμότητα ή αντιθέτως ψύχος, ελλειπή ή έντονο τεχνητό φωτισμό, τότε κουράζονται πιο γρήγορα και παράλληλα νιώθουν ανήσυχτοι. Πέραν αυτού, σημαντικές ενοχλήσεις προκαλεί και η λανθασμένη διάταξη των συστημάτων και των μηχανών (Cooper & Payne, 1988).

Ο ρόλος και η θέση που αναλαμβάνει, προσέτι, ένας εργαζόμενος στην επιχείρηση είναι δυνατόν να αποτελέσει πηγή άγχους στην περίπτωση που συγκρούονται προσδοκίες, καθήκοντα ή υποχρεώσεις, με δεδομένο ότι η ταυτόχρονη ικανοποίηση των εργαζομένων είναι μια διαδικασία δύσκολη. Η ιεραρχία σε μια επιχείρηση σε ό,τι αφορά τις σχέσεις των μεσαίων στελεχών, προκαλεί μια σύγκρουση συνειδησιακού ή αλτρουιστικού χαρακτήρα. Επίσης, είναι απαραίτητο να τονιστεί ότι το άγχος προκαλείται και από μεταβατικές περιόδους της εργασιακής ζωής.

Η οικονομική κρίση αποτελεί έναν επιπλέον σημαντικό αγχογόνο παράγοντα που άλλοτε ήταν λιγότερο και άλλοτε περισσότερο συνδεδεμένος με την εργασία, αλλά και με όλους τους τομείς της δράσης του ατόμου· για το λόγο αυτό και θα αποτελέσει αντικείμενο περαιτέρω ανάλυσης. Ειδικότερα στις μέρες μας, το εργασιακό στρες δημιουργεί ανασφάλεια και ταυτόχρονα ορατή απειλή για τον εργαζόμενο, εκτινάσσοντας το εργασιακό άγχος στα ύψη. Η γνωστή ρήση «η φτώχεια φέρνει γκρίνια» είναι πιο επίκαιρη από ποτέ (Κυριοπούλος, & Τσιάντου, 2009).

Καταληκτικά, τα παραπάνω οδηγούν στον εργασιακό φόβο και στρες, ο οποίος εκδηλώνεται σε διάφορα επίπεδα αντιδράσεων **(συμπεριφορικές,**

**γνωστικές και συναισθηματικές)** των εργαζομένων και επηρεάζουν αρνητικά την απόδοση της επιχείρησης.

Παρακάτω παρατίθενται αναλυτικά τα τρία επίπεδα αντιδράσεων:

**Συμπεριφορικές Αντιδράσεις:**

- Ταχύτερη ομιλία
- Σπαστή φωνή
- Πείραγμα σημείων του προσώπου (φρύδια, σπυράκια)
- Δάγκωμα νυχιών
- Σπαστικές κινήσεις ποδιών

**Γνωστικές Αντιδράσεις:**

- Έλλειψη συγκέντρωσης
- Αίσθημα φόβου
- Ανησυχία
- Αίσθηση απώλειας ελέγχου
- Αρνητικές σκέψεις
- Αδυναμία λήψης αποφάσεων
- Δυσκολία εστίασης της προσοχής
- Αίσθημα κούρασης
- Απώλεια μνήμης

**Συναισθηματικές αντιδράσεις:**

- οξυθυμία και απώλεια υπομονής
- συχνές αλλαγές στη διάθεση, (κυκλοθυμία)
- συμπτώματα κατάθλιψης
- συχνή εμφάνιση αρνητικών συναισθημάτων (φόβος, τρόμος κ.α.).

**Αίτια πρόκλησης της μειωμένης απόδοσης**

Η καλή ποιότητα ζωής στην εργασία επιφέρει και την καλύτερη απόδοση των εργαζομένων, με ορατό αποτέλεσμα την αύξηση των πωλήσεων της επιχείρησης, γεγονός που έχει σημαντική επιρροή στην οικονομική επίδοσή της. Ωστόσο, ενυπάρχουν κάποιοι βασικοί παράγοντες που επηρεάζουν αρνητικά την απόδοση των εργαζομένων, όπως είναι η πιθανότητα μείωσης μισθού, το αίσθημα ανασφάλειας, η πίεση, η αύξηση των αρμοδιοτήτων και των ωρών απασχόλησης, η έλλειψη ευκαιριών για επαγγελματική εξέλιξη, η ανεπάρκεια κατάλληλου εξοπλισμού, η έλλειψη εκπαίδευσης σε τομείς της εργασίας τους, παράγοντες που προκαλούν, σε αρχικό τουλάχιστον στάδιο, εργασιακό στρες. Η νοσηρή αυτή κατάσταση έχει σαν συνέπεια τη μειωμένη επαγγελματική απόδοση, την κάθετη πτώση της ποιότητας παροχής υπηρεσιών, την κακή εξυπηρέτηση των πελατών και τέλος έχει άμεσο αντίκτυπο στην κερδοφορία της επιχείρησης (Johns, 1996).

**Ερευνητικό μοντέλο**

Η παρούσα έρευνα βασίζεται στη σύνθεση διαφόρων παραγόντων από προηγούμενες μελέτες: (Frei et al. 1999, Dollard et al. 2000, Penney & Spector 2005, Menze 2006, Adams et al. 2008, Richardson et al. 2008, Kompier et al. 2000, Halkos & Bousinakis 2010, Shikieri & Musa 2011,

Schneider & Bowen 1985, MacDuffie & Krafcik 1992, Viswesvaran et al. 1999, Shikdara & Das 2003).

Οι παράγοντες που μελετήθηκαν πιο συγκεκριμένα είναι:

A) επτά ανεξάρτητοι παράγοντες που προκαλούν εργασιακό φόβο και στρες στους εργαζόμενους: α. ασαφής προσδιορισμός του ρόλου του εργαζομένου, β. έλλειψη εκπαίδευσης, γ. κακή επικοινωνία και σχέσεις με ανωτέρους και συναδέλφους, δ. μεγάλος φόρτος εργασίας, ε. επαγγελματική ανασφάλεια, στ. έλλειψη δυνατότητας επιρροής στην λήψη αποφάσεων και ζ. οικονομική κρίση, σε σχέση με τον εξαρτημένο παράγοντα, εργασιακός φόβος και στρες, και

B) ο ανεξάρτητος παράγοντας εργασιακός φόβος και στρες σε σχέση με τον εξαρτημένο παράγοντα, μειωμένη απόδοση της επιχείρησης.

Μεταξύ των οχτώ (8) παραπάνω παραγόντων δημιουργούνται ορισμένες συσχετίσεις. Ορισμένες από αυτές, έχουν διερευνηθεί από προηγούμενες μελέτες, ενώ άλλες δεν έχουν αναλυθεί εκτενώς και εμπεριστατωμένα. Το ερευνητικό αυτό κενό έρχεται να καλύψει η παρούσα μελέτη, εξετάζοντας το συγκεκριμένο γνωστικό πεδίο από μια διαφορετική οπτική γωνία.

### **Ασαφής προσδιορισμός του ρόλου του εργαζομένου**

Ο ασαφής προσδιορισμός του ρόλου του εργαζομένου σε μια επιχείρηση έχει αναγνωριστεί ως μία σημαντική μεταβλητή που προκαλεί εργασιακό φόβο και στρες από τους ερευνητές Adams et al. (2008).

Ο ασαφής προσδιορισμός του ρόλου ορίζεται ως ο βαθμός κατά τον οποίο δεν είναι απόλυτα ξεκάθαρο στον εργαζόμενο οι αρμοδιότητες και τα εργασιακά καθήκοντα που πρόκειται να αναλάβει. Ο εργαζόμενος, επιπλέον, δεν έχει αντιληφθεί επαρκώς τους στόχους της εργασίας του και τις προσδοκίες που έχουν από αυτόν οι προϊστάμενοι, οι υφιστάμενοι και οι άλλοι συνάδελφοί του και αυτή η αδυναμία του δημιουργεί εργασιακό στρες.

Συνεπώς υποθέτουμε ότι:

Υπόθεση 1: Ο ασαφής προσδιορισμός του ρόλου του εργαζομένου σχετίζεται με την πρόκληση του φόβου και του στρες στον εργασιακό χώρο.

### **Έλλειψη εκπαίδευσης**

Οι μελετητές Menze (2006) & Avey, et. al. (2009) ανέφεραν πως η παραγωγικότητα είχε επηρεαστεί από το στρες που προκλήθηκε από την έλλειψη επαρκούς εκπαίδευσης. Στις περισσότερες επιχειρήσεις οι εργοδότες δεν αναλαμβάνουν την επιμόρφωση των εργαζομένων, λόγω του κόστους της επιμέρους εκπαίδευσης. Επομένως, οι εργαζόμενοι έχουν ελλειπίες γνώσεις πάνω στο αντικείμενο εργασίας τους με αποτέλεσμα να βιώνουν έντονο στρες και να γίνονται λιγότερο παραγωγικοί. Ειδικότερα, στις μέρες μας οι οικονομικές συνθήκες δεν δίνουν τη δυνατότητα κυρίως στους νέους να δαπανήσουν χρήματα για περαιτέρω επιμόρφωση, σε σχέση με άτομα μεγαλύτερης ηλικίας που έχουν υψηλότερες οικονομικές απολαβές.

Με βάση τα παραπάνω, υποθέτουμε ότι:

Υπόθεση 2: Η έλλειψη εκπαίδευσης σχετίζεται με την πρόκληση φόβου και στρες στον εργασιακό χώρο.

### **Κακή επικοινωνία και σχέσεις με ανωτέρους και συναδέλφους**

Σύμφωνα με τους ερευνητές Penney & Spector (2005) & Halkos, G. & Bousinakis, D. (2010), τα αίτια της χαμηλής παραγωγικότητας και των αρνητικών συναισθημάτων είναι οι διαπροσωπικές συγκρούσεις μεταξύ ανωτέρων και συναδέλφων. Η καλλιέργεια εχθρικού κλίματος οδηγεί στην εκτράχυνση των σχέσεων των εργαζομένων, με απρόβλεπτες ενδεχομένως συνέπειες, στην παραγωγικότητα και τη συνολική αποτελεσματικότητα της επιχείρησης. Η ελλιπής επικοινωνία και οι διαταραγμένες σχέσεις με ανωτέρους και συναδέλφους είναι ο βαθμός κατά τον οποίο οι εργαζόμενοι παίρνουν αποφάσεις χωρίς να διαθέτουν ακριβείς πληροφορίες και χωρίς να μπορούν να ανταλλάξουν ακόμη και σημαντικές, για την ανάπτυξη της επιχείρησης πληροφορίες με συνέπεια να δημιουργείται επιπλέον στρες. Ως εκ τούτου υποθέτουμε ότι:

Υπόθεση 3: Η κακή επικοινωνία και σχέσεις με ανωτέρους και συναδέλφους σχετίζεται με την πρόκληση του φόβου και του στρες στον εργασιακό χώρο.

### **Μεγάλος φόρτος εργασίας**

Με τον όρο μεγάλος φόρτος εργασίας, νοούνται οι πολλαπλές υποχρεώσεις που ανατίθενται σε ένα μέλος της επιχείρησης, γεγονός που έχει αντίκτυπο στην ομαλή διεκπεραίωση της εργασίας και στη χαμηλή ποιότητά της. Οι Frei et. al. (1999), οι Shikieri & Musa (2011) & Richardson et. al. (2008), διαπίστωσαν ότι ο μεγάλος φόρτος εργασίας προκαλεί την αύξηση του εργασιακού στρες και φόβου με συνεπακόλουθο αποτέλεσμα τη μείωση της παραγωγής. Στην τελευταία βιβλιογραφική έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε ιδιωτικό πανεπιστήμιο του Σουδάν, οι Shikieri & Musa (2011) μελέτησαν τους παράγοντες που συνδέονται με το επαγγελματικό άγχος και τη σχέση των παραγόντων αυτών με την οργανωτική απόδοση. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι στρεσογόνοι παράγοντες επηρεάζουν το 40% των εργαζομένων, έχοντας ως πρωταρχική αιτία μεταξύ άλλων το μεγάλο φόρτο εργασίας. Γι' αυτό, υποθέτουμε ότι:

Υπόθεση 4: Ο μεγάλος φόρτος εργασίας σχετίζεται με την πρόκληση του φόβου και του στρες στον εργασιακό χώρο.

### **Επαγγελματική ανασφάλεια**

Η επαγγελματική ανασφάλεια αναφέρεται στον βαθμό κατά τον οποίο ο εργαζόμενος κυριεύεται από το φόβο της απόλυσης ή από το συναίσθημα ότι οι γνώσεις του είναι πλέον παρωχημένες και οι δεξιότητες δεν ανταποκρίνονται στους στόχους της επιχείρησης. Οι ερευνητές Dollard et. al. (2000) υποστηρίζουν πως η εργασιακή ανασφάλεια, δηλαδή, ο φόβος του εργαζομένου για τυχόν απώλεια της εργασίας του είναι ένας παράγοντας που προκαλεί εργασιακό στρες. Ιδιαίτερα όταν, σε περιόδους οικονομικής κρίσης, τα πράγματα είναι πιο ρευστά στον τομέα της εργασίας και η μονιμότητα μιας θέσης δεν υφίσταται πια. Συνεπώς, υποθέτουμε:

Υπόθεση 5: Η επαγγελματική ανασφάλεια σχετίζεται με την πρόκληση του φόβου και του στρες στον εργασιακό χώρο.

### **Έλλειψη δυνατότητας επιρροής στην λήψη αποφάσεων**

Η έλλειψη δυνατότητας επιρροής στην λήψη αποφάσεων ορίζεται ως ο βαθμός κατά τον οποίο απουσιάζει η ορθή επιχειρηματολογία και η έκφραση προσωπικής άποψης, ώστε οι εργαζόμενοι να μπορούν να ασκήσουν

επιρροή σε συναδέλφους ή άλλα υψηλόβαθμα στελέχη, σε μια προσπάθεια βελτίωσης της παραγωγικότητας. [Frei(1999), Dollard(2000), Kompier(2000), Brosschot(2006), Musa(2011)]. Οι μελετητές Shikieri & Musa (2011) & Richardson et. al. (2008) θεωρούν ότι ανάμεσα στους παράγοντες που προκαλούν σε υψηλό βαθμό εργασιακό στρες είναι και η έλλειψη δυνατότητας επιρροής στη λήψη αποφάσεων. Συνεπώς, υποθέτουμε ότι:

Υπόθεση 6: Η έλλειψη δυνατότητας επιρροής στην λήψη αποφάσεων σχετίζεται με την πρόκληση του φόβου και του στρες στον εργασιακό χώρο.

### Οικονομική κρίση

Η οικονομική κρίση είναι ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες στην εποχή μας που προξενεί φόβο και στρες στον εργασιακό χώρο. Ορίζεται ως ο βαθμός κατά τον οποίο ένας εργαζόμενος υφίσταται μείωση αποδοχών, λόγω του ανταγωνισμού που επικρατεί στην αγορά εργασίας, με συνέπεια την εμφάνιση του φόβου της απόλυσης. Η σχέση του παράγοντα «οικονομική κρίση» και πρόκληση εργασιακού φόβου και στρες δεν έχει μελετηθεί εμπειρικά και αποτελεί πρωτοτυπία της παρούσας έρευνας. Είναι ενδιαφέρον να διερευνηθεί μια τέτοια σχέση. Ως εκ τούτου υποθέτουμε ότι:

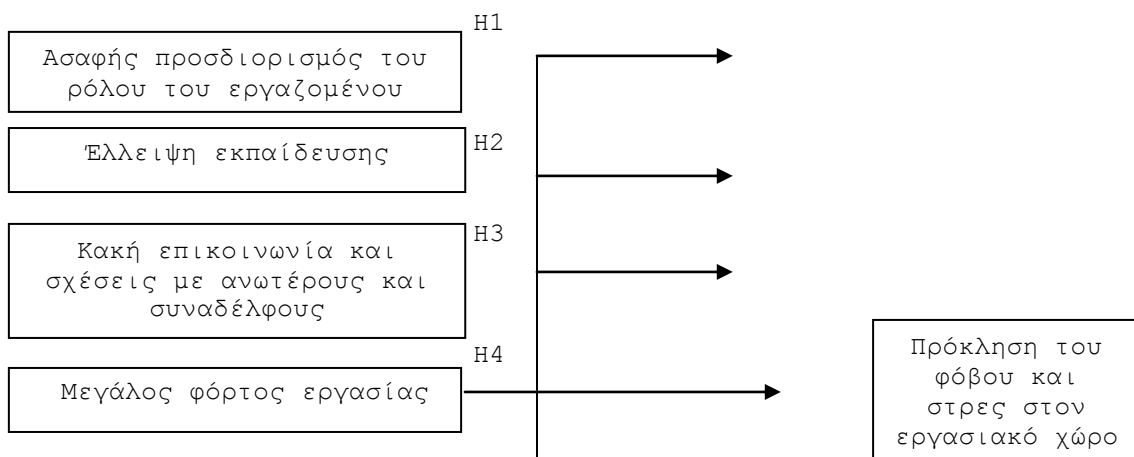
Υπόθεση 7: Η οικονομική κρίση σχετίζεται με την πρόκληση του φόβου και του στρες στον εργασιακό χώρο.

### Εργασιακός φόβος και στρες

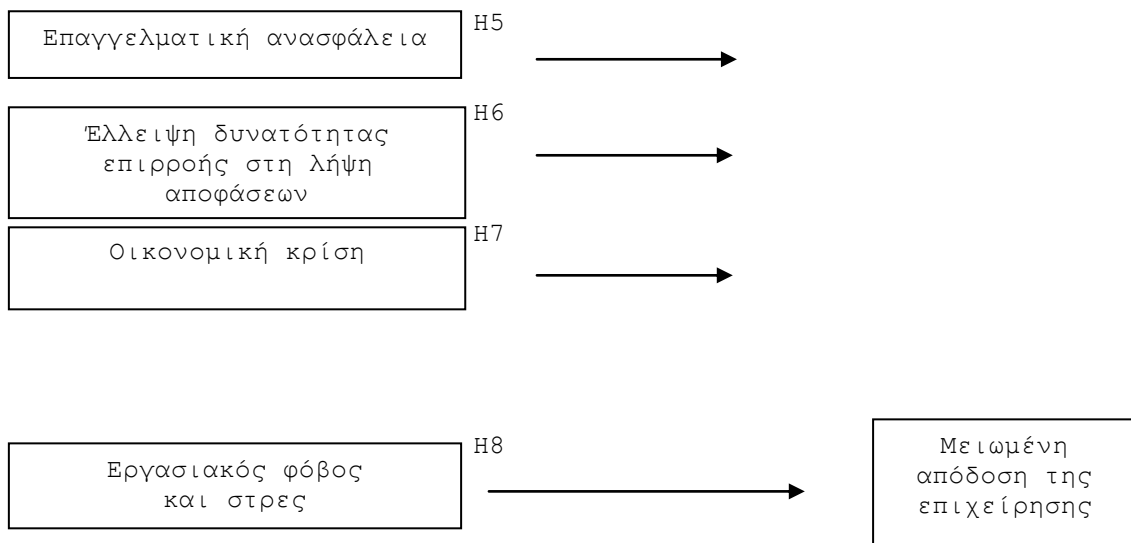
Ο εργασιακός φόβος και το στρες ορίζονται ως ο βαθμός κατά τον οποίο ο εργαζόμενος αισθάνεται συχνά πίεση, ένταση και άγχος όταν πρόκειται να πάει στην εργασία του. Στη διεθνή βιβλιογραφία οι μελετητές Schneider και Bowen (1985), MacDuffie και Krafcik (1992), Viswesvaran et. al. (1999) και Shikdara & Das (2003) διαπίστωσαν ότι ένας σημαντικός παράγοντας που οδηγεί στη μειωμένη απόδοση μιας επιχείρησης είναι το εργασιακό στρες των υπαλλήλων της. Ως εκ τούτου, υποθέτουμε ότι:

Υπόθεση 8: Ο εργασιακός φόβος και το στρες σχετίζεται με την μειωμένη απόδοση της επιχείρησης.

Η σύνθεση των οκτώ ερευνητικών υποθέσεων που παρουσιάστηκαν παραπάνω οδηγεί στην διαμόρφωση του Εννοιολογικού Πλαισίου (Σχεδιάγραμμα 1) της παρούσας έρευνας, το οποίο επικεντρώνεται στη σχέση μεταξύ των ερευνητικών παραγόντων.







**Σχεδιάγραμμα 1: Το Εννοιολογικό Πλαίσιο της έρευνας**

## Ερευνητική μεθοδολογία

### Το δείγμα της έρευνας

Πεδίο έρευνας της παρούσας πολυδιάστατης εμπειρικής διερεύνησης αποτελούν οι παράγοντες που οδηγούν στον εργασιακό φόβο και άγχος και παράλληλα ο παράγοντας εργασιακός φόβος και στρες των εργαζομένων που οδηγεί στη μειωμένη απόδοση της επιχείρησης, καθώς και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά φύλο, ηλικία και μισθός.

Ο βασικότερος λόγος για τον οποίο επιλέχθηκε να πραγματοποιηθεί η πολυδιάστατη διερεύνηση του θέματος σχετίζεται με τα κενά που υπάρχουν στην διεθνή βιβλιογραφία. Εξετάζεται το θέμα, τόσο από τη σκοπιά των εργαζομένων διαφορετικών επαγγελματικών κλάδων και των παραγόντων που προκαλούν τον εργασιακό φόβο και στρες, όσο και από την σκοπιά της επιχείρησης και τον τρόπο με τον οποίο ο εργασιακός φόβος και στρες, που βιώνουν οι εργαζόμενοι, επηρεάζει αρνητικά την απόδοση της.

Η εμπειρική έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου σε πλήθος εργαζομένων. Ως εκ τούτου, ο πληθυσμός της έρευνας μπορεί να θεωρηθεί το σύνολο των Ελλήνων πολιτών που εργάζονται, καθώς και οι επιχειρήσεις. Το δείγμα της έρευνας επιλέχτηκε σύμφωνα με την ηλικία, το φύλο και το μισθό και απαρτίζεται από εργαζομένους που κατοικοεδρεύουν σε διάφορες περιοχές της Ελλάδας και εργοδότες που απασχολούν εργαζομένους σε διάφορες επιχειρήσεις εντός της Ελλάδας.

### Όργανο συλλογής δεδομένων

Το δομημένο ερωτηματολόγιο αναπτύχθηκε ειδικά για την παρούσα έρευνα, βασιζόμενο σε προηγούμενες μελέτες. Συνολικά αποτελείται από εξήντα οκτώ (68) ερωτήσεις και χωρίζεται σε τέσσερις ενότητες. Η πρώτη ενότητα αφορά δημογραφικές ερωτήσεις οι οποίες είναι έξι (6) και αντλούν πληροφορίες για το άτομο που συμπληρώνει το ερωτηματολόγιο. Η δεύτερη ενότητα αποτελείται από είκοσι τρεις (23) ερωτήσεις για τη μέτρηση των επτά παραγόντων που προκαλούν εργασιακό φόβο και στρες. Η τρίτη ενότητα αποτελείται από δέκα πέντε (15) ερωτήσεις οι οποίες εξετάζουν τις προσωπικές αντιδράσεις (συμπεριφορικές, γνωστικές, συναισθηματικές) του εργαζομένου ο οποίος βιώνει εργασιακό

στρες. Η τέταρτη και τελευταία ενότητα περιλαμβάνει είκοσι τέσσερις (24) ερωτήσεις που αφορούν στην απόδοση της επιχείρησης η οποία επηρεάζεται από το εργασιακό στρες. Η πρώτη, δεύτερη και τρίτη ενότητα ερωτήσεων απαντάται από τον εργαζόμενο, ενώ η πρώτη και η τέταρτη από τον εργοδότη.

Στις έξι (6) δημογραφικές ερωτήσεις εντάχθηκε μια μορφή κωδικοποίησης σύμφωνα με την οποία, στην κάθε απάντηση αντιστοιχούσε ένας αριθμός που ξεκινούσε από την τιμή 1 και συνέχιζε με αύξουσα σειρά, όπως για παράδειγμα στο Φύλο όπου ο Άντρας κωδικοποιήθηκε με την τιμή 1 και η Γυναίκα με την τιμή 2, και στο Επίπεδο Εκπαίδευσης όπου το Δημοτικό κωδικοποιήθηκε με την τιμή 1, το Γυμνάσιο με το 2, το Λύκειο με το 3, τα ΟΑΕΔ/ΤΕΕ/ΙΕΚ με το 4 και οι Ανώτατες Σπουδές με το 5. Η μέτρηση όλων των ερωτήσεων που αφορούν στους ανεξάρτητους ερευνητικούς παράγοντες έγινε με την χρήση εννοιολογικής κλίμακας. Πιο συγκεκριμένα χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα Likert 5 σημείων (από 1 = καθόλου έως 5 = πάρα πολύ).

### **Οργάνωση της διαδικασίας συλλογής δεδομένων**

Για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκαν προσωπικές επαφές με τα άτομα που αποτελούν το δείγμα της έρευνας, τηλεφωνική συνέντευξη όπου η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου έγινε τηλεφωνικά και αποστολή του ερωτηματολογίου με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail).

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από τις 5 Απριλίου του 2013 έως 15 Σεπτεμβρίου του ίδιου έτους. Συνολικά συγκεντρώθηκαν 150 ερωτηματολόγια από τα 220 που αφορούσαν τους εργαζόμενους.

Από το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο συλλέχθηκαν με μεγάλη δυσκολία 60 ερωτηματολόγια από εργοδότες, καθώς ήταν δύσκολη η εύρεση στοιχείων επικοινωνίας με επιχειρήσεις από όλη την Ελλάδα. Τα 52 απαντήθηκαν από άντρες εργοδότες και τα 8 από γυναίκες.

Συνολικά συλλέχθηκαν 210 ερωτηματολόγια, τα οποία καταχωρήθηκαν ξεχωριστά για τους εργαζόμενους και τους εργοδότες στο στατιστικό πρόγραμμα Minitab 16.0, προκειμένου να αναλυθούν και να εξαχθούν τα στατιστικά αποτελέσματα.

## **Αποτελέσματα**

### **Έλεγχος υποθέσεων**

Για τον έλεγχο των ερευνητικών υποθέσεων της παρούσας έρευνας χρησιμοποιήθηκε η ανάλυση συσχέτισης (correlation analysis). Αρχικά πραγματοποιήθηκε έλεγχος των υποθέσεων 1 έως 7 που αφορούσε στους παράγοντες οι οποίοι προκαλούν εργασιακό φόβο και στρες στον εργαζόμενο. Έπειτα πραγματοποιήθηκε έλεγχος της 8ης υπόθεσης που αφορούσε στον παράγοντα εργασιακό φόβο και στρες σε σχέση με την απόδοση της επιχείρησης.

Οι συσχετίσεις μεταξύ των επτά ανεξάρτητων παραγόντων (ασαφής προσδιορισμός του ρόλου του εργαζομένου, έλλειψη εκπαίδευσης, κακή επικοινωνία και σχέσεις με ανωτέρους και συναδέλφους, μεγάλος φόρτος εργασίας, επαγγελματική ανασφάλεια, οικονομική κρίση) και του εξαρτημένου (φόβος και στρες στον εργαζόμενο χώρο) ερευνητικού παράγοντα, καθώς και η συσχέτιση μεταξύ του ανεξάρτητου (εργασιακός φόβος και στρες) και του εξαρτημένου (μειωμένη απόδοση) ερευνητικού

παράγοντα, ο μέσος όρος και η τυπική απόκλιση παρουσιάζονται στον πίνακα 1.

**Πίνακας 1: Έλεγχος υποθέσεων 1 έως 8 (ανάλυση συσχέτισης)**

| Ανεξάρτητοι παράγοντες/<br>Εξαρτημένοι παράγοντες                  | Εργασιακό<br>στρες          | Μέσος<br>Όρος         | Τυπική<br>Απόκλιση         | P τιμή<br>ελέγχου         | Αποτέλε<br>σμα |
|--|-----------------------------|-----------------------|----------------------------|---------------------------|----------------|
| Ασαφής προσδιορισμός<br>του ρόλου του<br>εργαζομένου               | -0,178                      | 2,640                 | 0,720                      | 0,029                     | Αποδεκτή       |
| Έλλειψη εκπαίδευσης  | -0,195                      | 1,117                 | 0,220                      | 0,017                     | Αποδεκτή       |
| Κακή επικοινωνία και<br>σχέσεις με ανωτέρους<br>και συναδέλφους    | -0,221                      | 1,871                 | 0,482                      | 0,007                     | Αποδεκτή       |
| Μεγάλος φόρτος<br>εργασίας   | -0,185                      | 3,167                 | 0,723                      | 0,023                     | Αποδεκτή       |
| Επαγγελματική<br>ανασφάλεια  | -0,173                      | 3,216                 | 0,735                      | 0,035                     | Αποδεκτή       |
| Έλλειψη δυνατότητας<br>επιρροής στην λήψη<br>αποφάσεων             | 0,173                       | 1,410                 | 0,441                      | 0,034                     | Αποδεκτή       |
| Οικονομική κρίση   | 0,380                       | 3,130                 | 0,589                      | 0,000                     | Αποδεκτή       |
| <b>Ανεξάρτητος παράγοντας<br/>/<br/>Εξαρτημένος<br/>παράγοντας</b> | <b>Μειωμένη<br/>Απόδοση</b> | <b>Μέσος<br/>Όρος</b> | <b>Τυπική<br/>Απόκλιση</b> | <b>P τιμή<br/>ελέγχου</b> |                |
| Εργασιακός φόβος και<br>στρες                                      | 0,284                       | 2,300                 | 0,733                      | 0,028                     | Αποδεκτή       |

Όπως αποτυπώνεται στον παραπάνω πίνακα, όσον αφορά τους παράγοντες που προκαλούν εργασιακό φόβο και στρες στους εργαζόμενους, υπάρχει σημαντική στατιστική σχέση των επτά ανεξάρτητων εμπειρικών παραγόντων και του εξαρτημένου παράγοντα. Τέλος, όσον αφορά τον παράγοντα που προκαλεί μειωμένη απόδοση στην επιχείρηση, έχει σημαντική στατιστική σχέση με τον ανεξάρτητο παράγοντα (εργασιακός φόβος και στρες) και τον εξαρτημένο παράγοντα (μειωμένη απόδοση).

Επομένως, και οι οχτώ οι υποθέσεις επιβεβαιώνονται από τα εμπειρικά δεδομένα.

Τα αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης παρέχουν στήριξη για το σύνολο των ερευνητικών υποθέσεων, μιας και ο δείκτης στατιστικής σημαντικότητας 'p' είναι μικρότερος του 0,05 σε όλες τις περιπτώσεις.

Η μεγαλύτερη επίδραση του εξαρτημένου παράγοντα 'Εργασιακός φόβος και στρες' αφορά στους ανεξάρτητους παράγοντες 'Οικονομική κρίση' και 'Κακή επικοινωνία και σχέσεις με ανωτέρους και συναδέλφους' ( $p=0,000$  και  $p=0,007$  αντίστοιχα). Από την άλλη, η χαμηλότερη επίδραση αφορά στους παράγοντες 'Επαγγελματική ανασφάλεια' και 'Έλλειψη δυνατότητας επιρροής στην λήψη αποφάσεων' ( $p=0,035$  και  $p=0,034$  αντίστοιχα).

## Συμπεράσματα

Από τα αποτελέσματα της διεξαχθείσας έρευνας προκύπτει το συμπέρασμα ότι, όσον αφορά τους παράγοντες οι οποίοι προκαλούν εργασιακό φόβο και στρες στους εργαζόμενους, και ειδικότερα, ο 'ασαφής προσδιορισμός του ρόλου', η 'έλλειψη εκπαίδευσης', η 'κακή επικοινωνία και σχέσεις με ανωτέρους και συναδέλφους' και ο 'μεγάλος φόρτος εργασίας' επηρεάζουν

περισσότερο τους άντρες. Γεγονός είναι ότι οι εργοδότες, τους αναθέτουν περισσότερο απαιτητικά καθήκοντα, υπεύθυνους ρόλους και υποχρεώσεις που είτε άπτονται είτε υπερτερούν των ικανοτήτων τους, με αποτέλεσμα να έρχονται αντιμέτωποι με αντικρουόμενες απαιτήσεις, οι οποίες ενίοτε ξεπερνούν τα όρια των αντοχών τους και δημιουργούν ένα αίσθημα ασάφειας στο ρόλο τους και ανικανότητας να φέρουν εις πέρας τους στόχους τους. Ο σκληρός ανταγωνισμός επιπλέον και οι τεταμένες σχέσεις και διαφωνίες έχουν επίπτωση στην ψυχοσωματική εμπειρία των εργαζόμενων, με αποτέλεσμα να έρχονται πιο εύκολα σε ρήξη με συναδέλφους ή προϊστάμενους.

Από την άλλη, προκύπτει ότι, οι παράγοντες 'επαγγελματική ανασφάλεια', 'έλλειψη δυνατότητας επιρροής στη λήψη αποφάσεων' και 'οικονομική κρίση' πλήττουν σε μεγαλύτερο βαθμό τις γυναίκες εργαζόμενες. Αυτό εξηγείται, διότι εκ φύσεως οι γυναίκες είναι πιο ανασφαλείς· και η ανασφάλεια αυτή εντείνεται από το γεγονός ότι εργάζονται συνήθως με μικρότερη αμοιβή και σε υποδεέστερες θέσεις ευθύνης από τους άντρες. Επιπρόσθετα, το γεγονός ότι σε πολλές επιχειρήσεις οι άνδρες εργαζόμενοι είναι εκείνοι που τελικά αναλαμβάνουν τις υψηλές στην ιεραρχία θέσεις αυξάνει το άγχος των γυναικών, καθώς δεν ασκούν επιρροή στη λήψη αποφάσεων. Τέλος, οι γυναίκες εργαζόμενες βιώνουν μεγαλύτερο άγχος εξαιτίας των δυσμενών οικονομικών συνθηκών, καθώς έχουν μισθολογική στασιμότητα, αποθάρρυνση στη μητρότητα και δυσκολία στην επαγγελματική και οικογενειακή συμφιλίωση.

Αναφορικά με την ηλικία, οι παράγοντες που προκαλούν εργασιακό φόβο και στρες σε γενικές γραμμές πλήττουν κυρίως τους νέους έως 36 ετών, μια ευάλωτη ομάδα εργαζομένων. Πιο συγκεκριμένα, έχουν μεγαλύτερη ασάφεια ρόλου, καθώς αναλαμβάνουν τις περισσότερες φορές επιπλέον καθήκοντα στο ξεκίνημα της σταδιοδρομίας τους. Επιπλέον, έχουν μειωμένη δυνατότητα δια βίου εκπαίδευσης, εξαιτίας των υφιστάμενων διαμορφωμένων οικονομικών συγκυριών καθώς οι οικονομικές απολαβές τους, δεν τους επιτρέπουν να επενδύσουν σε περαιτέρω επιμόρφωση, σε σχέση με τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας που απολαμβάνουν υψηλότερες αμοιβές. Επιπρόσθετα, διαπιστώνεται ότι δεν διατηρούν ικανοποιητικές επικοινωνιακές σχέσεις ή απλώς έχουν τυπικές σχέσεις με ανωτέρους και συναδέλφους, καθώς θεωρούνται πως είναι περισσότερο οξύθυμοι, δε συμβιβάζονται εύκολα, και είναι περισσότερο αντιδραστικοί. Όσον αφορά το φόρτο εργασίας, παρατηρείται ότι αυτοί επιβαρύνονται περισσότερο, καθώς οι εργοδότες προτιμούν να τους αναθέτουν ταυτόχρονα πολλαπλές αρμοδιότητες και τους υποχρεώνουν ενίοτε να εργάζονται υπερωρίες, υπολογίζοντας ότι, οι νέοι έχουν περισσότερες αντοχές και λιγότερες υποχρεώσεις. Περαιτέρω, έχουν μεγαλύτερη επαγγελματική ανασφάλεια και την αίσθηση ότι το εργασιακό μέλλον τους είναι αβέβαιο, λόγω της αίσθησης ανεπάρκειας, η οποία εκπορεύεται από την απουσία ευκαιριών, προοπτικών και πρωτοβουλιών, της έλλειψης δυνατότητας επιρροής στη λήψη αποφάσεων, καθώς επίσης και από την ελλιπή επαγγελματική κατάρτιση και την αντίληψη ότι το αντικείμενο εργασίας τους πολλές φορές, δε συνάδει του αντικειμένου των σπουδών που έχουν προηγηθεί. Τέλος, επηρεάζονται περισσότερο αρνητικά από την οικονομική κρίση, διότι αμείβονται με χαμηλότερους μισθούς συγκριτικά με μεγαλύτερους και 'αρχαιότερους' εργαζομένους.

Σχετικά με το εργασιακό στρες και πώς αυτό επηρεάζει το φύλο, την ηλικία και την οικογενειακή κατάσταση, αποδείχθηκε ότι πλήττει περισσότερο τις γυναίκες, διότι εκείνες είναι πιο εκτεθειμένες σε στρεσογόνους παράγοντες. Επίσης, η έρευνα έδειξε πως οι νέοι εργαζόμενοι της ηλικιακής ομάδας κάτω των 25 ετών βιώνουν μεγαλύτερο εργασιακό στρες, ενώ πολύ περισσότερο πλήττονται οι έγγαμοι, καθώς

έχουν να αντιμετωπίσουν τον πολυσύνθετο ρόλο του επαγγελματία και του οικογενειάρχη.

Όσον αφορά τις προσωπικές αντιδράσεις του εργαζομένου, όταν βιώνει εργασιακό στρες, προέκυψε ότι στις συμπεριφορικές αντιδράσεις οι μισοί περίπου εργαζόμενοι (κυρίως άνδρες) αύξησαν τον τελευταίο καιρό την κατανάλωση αλκοόλ μέτρια έως πολύ λίγο. Ενώ οι περισσότεροι εργαζόμενοι που αύξησαν το ποτό, τον καφέ και τη χρήση του τσιγάρου είναι νέοι, κυρίως άνδρες, έως 36 ετών.

Σχετικά με τις γνωστικές αντιδράσεις, η μελέτη έδειξε πως η πλειοψηφία των εργαζομένων (κυρίως γυναίκες) έχει μεγάλη αδυναμία συγκέντρωσης στην εργασία τους. Όσον αφορά την ηλικία, κυρίως οι εργαζόμενοι έως 36 ετών είναι όσοι έχουν έλλειψη συγκέντρωσης στην εργασία τους λόγω του εργασιακού στρες. Τέλος, οι περισσότεροι εργαζόμενοι και κυρίως οι νέοι έως και 36 ετών, είναι αναποφάσιστοι πάρα πολύ και ιδίως οι γυναίκες.

Στις συναισθηματικές αντιδράσεις παρατηρήθηκε ότι οι μισοί εργαζόμενοι (κυρίως άντρες) είναι συνεχώς σε ένταση αρκετά έως πάρα πολύ και δύσκολα χαλαρώνουν, εξαιτίας του εργασιακού στρες. Συμπληρωματικά οι άνδρες, λόγω του εργασιακού στρες που βιώνουν, νιώθουν αρκετά έως πάρα πολύ ότι πρέπει να επιτύχουν υψηλότερους στόχους, προκειμένου να παραμείνουν στη δουλειά τους. Επιπλέον, η έρευνα απέδειξε ότι η πλειοψηφία των εργαζομένων αισθάνονται πως δεν έχουν ελπίδα για το μέλλον εξαιτίας του εργασιακού στρες και κυρίως οι άντρες. Όσον αφορά την ηλικία, οι νέοι εργαζόμενοι έως 36 ετών είναι οι εκείνοι που αισθάνονται περισσότερο πως δεν έχουν ελπίδα για το μέλλον. Παράλληλα, η πλειοψηφία των εργαζομένων που νιώθει απαισιοδοξία για το μέλλον είναι άγαμοι, καθώς αρκετοί δεν έχουν μόνιμη εργασία, και ικανοποιητικό μισθό, με αποτέλεσμα να πιστεύουν πως είναι ανέφικτο να δημιουργήσουν οικογένεια ενώ ταυτόχρονα απογοητεύονται για το εργασιακό τους μέλλον. Ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης, τα δεδομένα δείχνουν πως όσοι ολοκλήρωσαν απλώς τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση, είναι περισσότερο απαισιόδοξοι για το μέλλον, καθώς υστερούν σε 'εφόδια', τα οποία αποτελούν προϋπόθεση σε μια αγορά εργασίας που γίνεται ολοένα και πιο ανταγωνιστική. Αναφορικά με το μισθό, παρατηρείται πως οι περισσότερο απαισιόδοξοι για το μέλλον είναι οι εργαζόμενοι που έχουν ως εισόδημα από 500€ και κάτω.

Ας σημειωθεί ότι η έρευνα έδειξε πως οι περισσότεροι εργαζόμενοι που χάνουν εύκολα την υπομονή τους και θέλουν να τα παρατήσουν αρκετά έως μέτρια είναι οι γυναίκες. Με γνώμονα την οικογενειακή κατάσταση, οι άγαμοι εργαζόμενοι χάνουν ευκολότερα την υπομονή τους γιατί δεν έχουν οικογενειακές υποχρεώσεις. Σε ό,τι έχει να κάνει με την εσωστρέφεια, η μελέτη έδειξε ότι περισσότερο εσωστρεφείς είναι οι γυναίκες, καθώς και οι εργαζόμενοι ηλικίας κάτω των 25 ετών.

Επιπρόσθετα οι εργαζόμενοι και κυρίως οι άντρες και νέοι έως 36 ετών, εξαιτίας του εργασιακού στρες, αποδεικνύεται πως είναι μέτρια έως πολύ λίγο φιλόδοξοι. Σε σχέση με την κούραση και την εξάντληση των εργαζομένων, η μελέτη έδειξε πως οι περισσότεροι εργαζόμενοι και κυρίως οι άντρες, εξαιτίας του εργασιακού στρες νιώθουν καταπονημένοι και χωρίς ενέργεια αρκετά έως πάρα πολύ. Τέλος, οι εργαζόμενοι με μισθό κάτω των 500€ νιώθουν τη μεγαλύτερη πίεση.

Από τη σκοπιά της επιχείρησης, η έρευνα επιβεβαίωσε την υπόθεση ότι ο εργασιακός φόβος και στρες σχετίζεται με τη μειωμένη απόδοση της πρώτης. Αυτό σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι βιώνουν έντονο στρες με

αποτέλεσμα να επηρεάζονται αρνητικά οι πωλήσεις/κερδοφορία, η απόδοση του εργατικού δυναμικού, η λειτουργικότητα και οι παροχές της επιχείρησης προς τους εργαζομένους και η απόδοση της επιχείρησης.

Για την ενότητα «Πωλήσεις/Κερδοφορία», προκύπτει ότι μειώθηκε ο κύκλος εργασιών, αρκετά έως πάρα πολύ. Επίσης, μειώθηκε και η ποιότητα παροχής υπηρεσιών από τους εργαζομένους αρκετά έως πάρα πολύ. Σύμφωνα με τους περισσότερους εργοδότες, ενδιαφέρον προκαλεί το εύρημα ότι και τα κέρδη της επιχείρησης έχουν μειωθεί πάρα πολύ. Τέλος, σημειώθηκε αύξηση του ανταγωνισμού στις περισσότερες επιχειρήσεις.

Όσον αφορά την ενότητα «Εργατικό Δυναμικό» η πλειοψηφία των εργοδοτών δήλωσε πως έγιναν μειώσεις μισθών λόγω της οικονομικής κρίσης αρκετά έως πάρα πολύ. Ακόμη, το προσωπικό των περισσότερων επιχειρήσεων μειώθηκε μέτρια και αρκετά λόγω των οικονομικών συνθηκών. Επιπλέον, οι περισσότεροι εργοδότες δήλωσαν ότι καταγράφηκαν πολλαπλές απουσίες προσωπικού το τελευταίο εξάμηνο αρκετά έως πάρα πολύ. Τέλος, διαπιστώθηκε μέτρια έως αρκετή έλλειψη ισοτιμίας και ίσων ευκαιριών μεταξύ του προσωπικού των περισσότερων επιχειρήσεων.

Σύμφωνα με την ενότητα «Λειτουργικότητα», η έρευνα έδειξε ότι στις μισές περίπου επιχειρήσεις υπάρχει έλλειψη χώρου εργασίας για το προσωπικό αρκετά έως πάρα πολύ. Ενώ, σύμφωνα με τους περισσότερους εργοδότες η λειτουργία της επιχείρησης άλλαξε αρκετά έως πάρα πολύ (ως προς: τη δομή, την οργάνωση και τους στόχους).

Στην ενότητα «Παροχές της επιχείρησης προς τους εργαζομένους», εντύπωση προκαλεί ότι, η πλειοψηφία των επιχειρήσεων παρέχει λίγη έως μηδαμινή ψυχολογική υποστήριξη στους εργαζομένους. Τέλος, οι περισσότεροι εργοδότες δήλωσαν ότι παρέχεται στους εργαζομένους (σε πολύ μικρό όμως βαθμό) συστηματική εξειδικευμένη εκπαίδευση, όπως επίσης ελάχιστη έως καμία μετάβαση από και προς το χώρο εργασίας τους, με αποτέλεσμα να επιβαρύνονται οικονομικά οι ίδιοι οι εργαζόμενοι.

Αναφορικά με την ενότητα «Απόδοση της Επιχείρησης», η έρευνα έδειξε ότι η πλειοψηφία των εργοδοτών δείχνει ελάχιστη έως καμία εμπιστοσύνη στους εργαζομένους και η γνώμη των τελευταίων ουσιαστικά δεν λαμβάνεται υπόψη. Επίσης, διαπιστώθηκε ότι οι αρμοδιότητες των εργαζομένων, στις περισσότερες επιχειρήσεις, δεν έχουν σχέση με την περιγραφή της θέσης εργασίας τους. Παράλληλα, αποδείχθηκε ότι οι εργοδότες παρέχουν μέτρια έως πολύ λίγα κίνητρα στους εργαζομένους, όπως καταβολή μισθών, χορήγηση άδειών, κλπ. Ένα ενθαρρυντικό όμως στοιχείο έδειξε, πως στις περισσότερες επιχειρήσεις λαμβάνουν χώρα μέτρια έως πολύ λίγοι διαπληκτισμοί μεταξύ των εργαζομένων στην εργασία τους.

Τέλος, όσον αφορά τον παράγοντα «Εργασιακό φόβο και στρες των εργαζομένων», ο οποίος προκαλεί μειωμένη απόδοση στην επιχείρηση, προέκυψε ότι η πλειοψηφία των εργαζομένων δείχνουν αρκετά έως πάρα πολύ αγχωμένοι όταν τους ανατίθεται να διεκπεραιώσουν ένα έργο. Επίσης, στην πλειοψηφία των εργοδοτών έγινε μέτρια έως πάρα πολύ αντιληπτό το γεγονός ότι, οι εργαζόμενοι βιώνουν στρες εξαιτίας της ανταγωνιστικής πραγματικότητας στην εργασία τους. Τέλος, η συντριπτική πλειοψηφία των εργοδοτών θεωρεί πως η οικονομική κρίση παίζει καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση κλίματος ανασφάλειας και άγχους στους εργαζομένους, δημιουργώντας αρνητικό αντίκτυπο και συμβάλλοντας στη μείωση της απόδοσης της επιχείρησης.

**Βιβλιογραφία**

- Adams, R.E, Figley C.R., & Boscarino, J.A.(2008). "The Compassion Fatigue Scale: Its Use With Social Workers Following Urban Disaster" *Res Soc Work Pract*, vol.18, no.3, pp. 238-250
- Avey, J. B., Luthans, F. & Jensen, S. M. (2009). "Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover." vol. 48, no. 5, pp. 677- 693.
- Brosschot, J.F., Gerin, W., & Thayer, J.F. (2006). "The preservative cognition hypothesis: A review of worry, prolonged stress-related physiological activation and health." *Journal of psychosomatic research*. vol. 60, no.2, pp.113-114.
- Cooper, C. L., & Payne, R. (1988). *Causes, Coping and Consequences of Stress at Work*, Wiley, Chichester, U.K.
- Dollard, F. M., Winefield, R. H., & Winefield, H. A., & Jonge, J. (2000). "Psychosocial job strain and productivity in human service workers: A test of the demand -control-support model." *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, vol. 73, pp. 501-510.
- Fontana, D. (1996). *Το εργασιακό στρες, οι επιπτώσεις του κι ο έλεγχος του*. Επιμ. Αναστασία Σταθάτου), Εκδόσεις Γαλαίος, Αθήνα.
- Frei, B.L, Racicot, B. & Travagline, A. (1999). "The impact of monochronic and Type A behaviour patterns on research productivity and stress", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 14, pp. 374-387
- Halkos, G., & Bousinakis, D. (2010). "The effect of stress and satisfaction on productivity" *International Journal of Productivity and Performance Management*. vol. 59 no. 5, pp. 415-431.
- Harkness, A., Long, B., Bermbach, N., Patterson, K., Jordan, S. & Kahn, H., (2005) 'Talking about stress at work: Discourse analysis and implications for stress interventions', *Work and Stress*, vol.19, no.2
- Herbert, M. (1994), *Ψυχολογικά προβλήματα εφηβικής ηλικίας*, Επιμ. Α. Καλαντζή-Αζίζι, 2η έκδ., Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Hinkle, L.E. (1973). "The concept of stress in the biological social sciences". *Stress, Medicine and Man*, vol.1, pp. 31-48.
- Johns, G. (1996). *Organization behavior: Understanding and managing life at work*. Harpercollins College Publishers.
- Kinman, G. & Jones, F. (2005), "Lay representations of workplace stress: What do people really mean when they say they are stressed?", *Work and Stress*, vol. 19, no. 2, pp. 101-120.
- Kompier, A. J. M., Cooper, L. C., & Geurts, A.E.S. (2000). "A multiple case study approach to work stress prevention in Europe." *European journal of work and organizational psychology*, vol. 9, no.3, pp.371-400.
- MacDuffie, J. P., Krafcik, J. F. (1992). Integrating Technology and Human Resources for High Performance Manufacturing: Evidence from the International Auto Industry, *Transforming Organizations*, pp. 209-226.
- Menze, M. N. (2006) "The impact of stress on productivity of employees at the education training and development practices: Sector education and training authority" Internet: <http://upetd.up.ac.za/thesis/available/etd-04262007-161101/unrestricted/00disertation.pdf>, [Oct.21, 2012]

- Penney, M.L. & Spector, E.P. (2005). "Job stress, incivility, and counterproductive work behaviour (CWB): the moderating role of negative affectivity." *Journal of Organizational Behaviour*, vol. 26, pp. 777-796.
- Richardson, M. K., & Rothstein, R. H. (2008). "Effects of Occupational Stress Management Intervention Programs: A Meta-Analysis." *Journal of Occupational Health Psychology*, vol.13, no. 1, pp.69-93.
- Schneider, B., Bowen, D. E. (1985) "Employer and Customer Perceptions of Service in Banks: Replication and Extension", *Journal of Applied Psychology*, vol. 70, no. 3, pp. 423-433.
- Shikdara, A.A., Das, B. (2003). A strategy for improving worker satisfaction and job attitudes in a repetitive industrial task: application of production standards and performance feedback, *Ergonomics*, vol. 46 no. 5, pp. 466-481.
- Shikier, A.B., Musa, H.A. (2011) "Factors associated with occupational stress and their effects on organizational performance in a private university in Sudan." Internet : [http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:Hchfa4KrpscJ:scholar.google.com/+Factors+associated+with+occupational+stress+and+their+effects+on+organizational+performance+in+a+private+university+in+Sudan&hl=el&as\\_sdt=0&as\\_vis=1](http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:Hchfa4KrpscJ:scholar.google.com/+Factors+associated+with+occupational+stress+and+their+effects+on+organizational+performance+in+a+private+university+in+Sudan&hl=el&as_sdt=0&as_vis=1), [Oct.23, 2012]
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause, and Consequences*. London: Sage Publications.
- Viswesvaran, C. Sanchez, J. I., Fisher, J. (1999). *Journal of Vocational Behavior*, vol. 54, Issue 2, April 1999, pp. 314-334.
- Αντωνίου, Α. Σ. (2006). *Εργασιακό στρες*, Αθήνα: Παρασιανού Α.Ε. Κυριόπουλος, Γ. & Τσιάντιου, Β. (2009). *Η οικονομική κρίση και οι επιπτώσεις της στην υγεία και την ιατρική περίθαλψη*, Οικονομικά της Υγείας, σσ. 115-122.
- Παππά, Β. (2006). Το στρες των εκπαιδευτικών και οι παράγοντες που συμβάλλουν στην επαγγελματική εξουθένωση. *Επιθεώρηση Εκπαιδευτικών Θεμάτων*, 11, σσ. 135-142.
- Πούρκος, Μ., (2001). *Ιδιοσυγκρασία και άγχος: Επιστημονικές έρευνες και διαπιστώσεις*. Στο Βασιλάκη Ελένη, Τριλιβά Σοφία, Μπεζεβέγκης Ηλίας. *Το στρες το άγχος και η αντιμετώπισή τους*, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Χριστογιώργος, Σ. & Σταύρου, Ε. (2001). Αγχώδεις διαταραχές, στο Τσιάντιου Γ. (επιμ.): *Εισαγωγή στην παιδοψυχιατρική*, Καστανιώτη, Αθήνα, σσ. 75-89.