

Πορίσματα Σεμιναρίου 29-30 Ιανουαρίου 2011
«Εκτίμηση και διαχείριση ψυχοκοινωνικών παραγόντων
στους χώρους εργασίας – εργασιακό άγχος»

ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΑΤΙΑΣΚΟ ΑΓΧΟΣ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το εργασιακό άγχος έχει αναγνωριστεί σε Διεθνές, Ευρωπαϊκό και Εθνικό επίπεδο ως θέμα που αφορά τόσο τους εργοδότες όσο και τους εργοδοτούμενους. Έχοντας αναγνωρίσει την ανάγκη για συγκεκριμένη από κοινού δράση επί του θέματος τούτου, και αναμένοντας διαβουλεύσεις με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για το άγχος οι Ευρωπαίου Κοινωνικοί Εταίροι συμπεριέλαβαν το θέμα αυτό στο πρόγραμμα εργασίας του Κοινωνικού Διαλόγου για την περίοδο 2003-2005.

Το άγχος μπορεί δυνητικά να επηρεάσει οποιοδήποτε χώρο εργασίας και οποιονδήποτε εργοδοτούμενο, ανεξαρτήτως μεγέθους επιχείρησης, τομέα δραστηριότητας ή μορφής συμβάσεως ή σχέσεως εργασίας. Στην πράξη δεν επηρεάζονται απαραίτητως όλοι οι χώροι εργασίας ή όλοι οι εργοδοτούμενοι.

Η αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους μπορεί να οδηγήσει σε μεγαλύτερη αποδοτικότητα και βελτιωμένη ασφάλεια και υγεία στην εργασίας, με συνεπακόλουθα οικονομικά και κοινωνικά οφέλη για τις επιχειρήσεις, τους εργοδοτούμενους και την κοινωνία ως σύνολο. Η πολυμορφία του εργατικού δυναμικού είναι μία σημαντική παράμετρος που θα πρέπει να ληφθεί υπόψη στην καταπολέμηση προβλημάτων εργασιακού άγχους.

2. ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της παρούσας συμφωνίας είναι να αυξηθεί η επίγνωση και η κατανόηση των εργοδοτών, των εργοδοτουμένων και των εκπροσώπων τους για το εργασιακό άγχος και να επιστήσει την προσοχή τους στις ενδείξεις που υποδηλούν προβλήματα λόγω εργασιακού άγχους.

Στόχος της συμφωνίας αυτής είναι να εφοδιάσει εργοδότες και εργοδοτούμενους με ένα πλαίσιο για να αναγνωρίσουν και να αποτρέπουν ή να διαχειρίζονται προβλήματα εργασιακού άγχους. Δεν επιδιώκει την απόδοση ατομικών ευθυνών για το άγχος.

Αναγνωρίζοντας ότι η παρενόχληση και η βία στο χώρο εργασίας είναι δυνητικά παράγοντες εργασιακού άγχους αλλά και ότι οι Κοινωνικοί Εταίροι της Ε.Ε., στο πλαίσιο του προγράμματος εργασίας του κοινωνικού διαλόγου 2033-2005, θα διερευνήσουν τη δυνατότητα διαπραγμάτευσης μιας συγκεκριμένης Συμφωνίας για τα ζητήματα αυτά, η παρούσα Συμφωνία δεν ασχολείται με τη βία, την παρενόχληση και το μετα-τραυματικό άγχος.

3. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

Το άγχος είναι μία κατάσταση, η οποία συνοδεύεται από φυσικές, ψυχολογικές ή κοινωνικές επιπτώσεις ή δυσλειτουργίες ή οποία προκύπτει σε άτομα που αισθάνονται ανέκανα να γεφυρώσουν το κενό ανάμεσα στις απαιτήσεις ή τις προσδοκίες που τίθεται επ' αυτών.

Κάθε άτομο είναι καλά εφοδιασμένο για να αντεπεξέρχεται σε βραχυχρόνια έκθεση σε πίεση, κάτι που μπορεί να θεωρηθεί ως θετικό, αλλά έχει μεγαλύτερη δυσκολία στην αντιμετώπιση παρατεταμένης έκθεσης σε εντατική πίεση. Περαιτέρω, διαφορετικά άτομα μπορούν να αντιδράσουν διαφορετικά σε παρόμοιες καταστάσεις, ενώ το ίδιο άτομο μπορεί να αντιδράσει διαφορετικά σε παρόμοιες καταστάσεις σε διαφορετικές περιόδους της ζωής του.

Το άγχος δεν είναι ασθένεια, παρατεταμένη όμως έκθεση σε αυτό μπορεί να μειώσει την αποδοτικότητα του ατόμου στην εργασία και να επηρεάσει αρνητικά την υγεία του.

Το άγχος που προέρχεται εκτός του εργασιακού περιβάλλοντος μπορεί να οδηγήσει σε αλλαγές στη συμπεριφορά και σε μειωμένη αποδοτικότητα στην εργασία. Όλες οι εκδηλώσεις άγχους στην εργασία δεν μπορούν να θεωρηθούν εργασιακό άγχος. Το εργασιακό άγχος μπορεί να προκληθεί από διαφορετικούς παράγοντες όπως το αντικείμενο εργασίας, ο τρόπος οργάνωσης της εργασίας, το περιβάλλον εργασίας, η φτώχη επικοινωνία κλπ.

4. ΑΝΑΓΝΩΡΙΖΟΝΤΑΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

Δεδομένης της πολυπλοκότητας του φαινομένου του άγχους, η Συμφωνία αυτή δεν σκοπεύει να προσφέρει ένα εξαντλητικό κατάλογο δυνητικών ενδείξεων άγχους. Εντούτοις το υψηλό ποσοστό απουσιών από την εργασία ή παραιτήσεων εργοδοτούμενων, οι συχνές διαπροσωπικές συγκρούσεις ή παράπονα από τους εργοδοτούμενους, είναι μερικά από τα σημάδια που μπορεί να υποδηλούν πρόβλημα εργασιακού άγχους.

Η προσπάθεια διαπίστωσης ύπαρξης προβλήματος εργασιακού άγχους μπορεί να περιλαμβάνει ανάλυση παραγόντων όπως:

- η οργάνωση και οι διαδικασίες εργασίας (διευθετήσεις ωραρίου εργασίας, βαθμός αυτονομίας, σύνδεση των δεξιοτήτων των εργοδοτούμενων και των απαιτήσεων της εργασίας, φόρτος εργασίας, κλπ.)
- οι συνθήκες και το περιβάλλον εργασίας (έκθεση σε προσβλητική συμπεριφορά, θόρυβο, θερμότητα, επικίνδυνες ουσίες κλπ).
- η επικοινωνία (αβεβαιότητα γι' αυτό που απαιτείται στην εργασία, προοπτικές απασχόλησης, επικείμενες αλλαγές κλπ.) και
- υποκειμενικοί παράγοντες (συναισθηματικές και κοινωνικές πιέσεις, αίσθηση αδυναμίας αντιμετώπισης των απαιτήσεων, αίσθηση απουσίας υποστήριξης κλπ.).

Εάν εντοπιστεί πρόβλημα εργασιακού άγχους, πρέπει να αναληφθεί δράση για την αποτροπή, εξάλειψη ή μείωση του. Η ευθύνη για τον καθορισμό των κατάλληλων μέτρων κείται επί του εργοδότη. Τα μέτρα αυτά θα διεκπεραιωθούν με τη συμμετοχή και τη συνεργασία των εργοδοτούμενων ή/και των αντιπροσώπων τους.

5. ΕΥΘΥΝΕΣ ΕΡΓΟΔΟΤΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΟΔΟΤΟΥΜΕΝΩΝ

Σύμφωνα με την Οδηγία-Πλαίσιο 89/391, όλοι οι εργοδότες έχουν νομική υποχρέωση να προστατεύσουν την επαγγελματική ασφάλεια και υγεία των εργοδοτούμενων. Το καθήκον αυτό ισχύει επίσης για τα προβλήματα εργασιακού άγχους στο βαθμό που εμπεριέχουν κίνδυνο για την ασφάλεια και υγεία. Όλοι οι εργοδοτούμενοι έχουν γενικό καθήκον να συμμορφώνονται με τα προστατευτικά μέτρα που καθορίζονται από τον εργοδότη.

Η προσέγγιση των προβλημάτων του εργασιακού άγχους μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσα σε μια καθολική διαδικασία εκτίμησης επικινδυνότητας, μέσω μιας ξεχωριστής πολιτικής για το άγχος ή/και με συγκεκριμένα μέτρα που στοχεύουν στους παράγοντες πρόκλησης άγχους που έχουν εντοπιστεί.

6. ΠΡΟΛΗΨΗ, ΕΞΑΛΕΙΨΗ Ή ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

Η πρόσληψη, η εξάλειψη ή η μείωση προβλημάτων εργασιακού άγχους μπορεί να περιλάβει ποικίλα Μέτρα. Τα μέτρα αυτά μπορεί να είναι συλλογικά, ατομικά ή και τα δύο. Μπορούν να εισαχθούν υπό μορφή συγκεκριμένων μέτρων που στοχεύουν σε παράγοντες πρόκλησης άγχους που έχουν εντοπιστεί ή ως μέρος μιας ενιαίας πολιτικής για το άγχος που καλύπτει μέτρα πρόληψης και αντίδρασης.

Όπου η απαιτούμενη τεχνογνωσία μέσα στο χώρο εργασίας είναι ανεπαρκής, ικανοί εξωτερικοί εμπειρογνώμονες μπορούν να κληθούν, σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή και Εθνική νομοθεσία, τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας και την πρακτική.

Εφόσον εφαρμοστούν μέτρα κατά του άγχους πρέπει να αναθεωρούνται τακτικά για να αξιολογείται η αποτελεσματικότητά τους, εάν κάνουν βέλτιστη χρήση των πόρων και εάν είναι ακόμα κατάλληλα ή απαραίτητα.

Τέτοια μέτρα θα μπορούσαν να περιλάβουν, για παράδειγμα:

- μέτρα διοίκησης και επικοινωνίας όπως η διευκρίνιση των στόχων της επιχείρησης και του ρόλου του κάθε εργοδοτούμενου, η διασφάλιση επαρκούς υποστήριξης από τη διοίκηση σε άτομα και ομάδες, η σύνδεση των ευθυνών και αρμοδιοτήτων στην εργασία, η βελτίωση της οργάνωσης της εργασίας και των διαδικασιών, των συνθηκών και του περιβάλλοντος εργασίας
- εκπαίδευση διευθυντικών στελεχών και εργοδοτούμενων για να βελτιωθεί η επίγνωση και η κατανόηση του άγχους, των πιθανών αιτιών του και των τρόπων αντιμετώπισής του, καθώς και εκπαίδευση για προσαρμογή στην αλλαγή.
- παροχή πληροφοριών και διαβουλεύσεις με τους εργοδοτούμενους ή/και τους αντιπροσώπους τους σύμφωνα με την Κοινοτική και την Εθνική νομοθεσία, τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας και την πρακτική.

7. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ

Μέσα στα πλαίσια του άρθρου 139 της Συνθήκης, αυτή η εθελοντική Ευρωπαϊκή Συμφωνία-Πλαίσιο δεσμεύει τα μέλη των UNICE/UEAPME, CEEP και την ETUC (και της συντονιστικής επιτροπής EUROCADRES/CEC) για να την εφαρμόσουν σύμφωνα με τις διαδικασίες και τις πρακτικές, τις σχετικές με θέματα διοίκησης και εργασίας στα κράτη μέλη και στις Χώρες του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου.

Τα συμβαλλόμενα μέρη καλούν επίσης τις Οργανώσεις – μέλη τους στις υπόλοιπες χώρες να εφαρμόσουν την παρούσα Συμφωνία.

Η εφαρμογή της Συμφωνίας αυτής θα υλοποιηθεί εντός τριών χρόνων από την ημερομηνία υπογραφής της.

Οι Οργανώσεις-μέλη θα υποβάλουν έκθεση σχετικά με την εφαρμογή αυτής της Συμφωνίας στην Επιτροπή Κοινωνικού Διαλόγου. Κατά τη διάρκεια των πρώτων τριών ετών μετά από την ημερομηνία υπογραφής της Συμφωνίας, η Επιτροπή Κοινωνικού Διαλόγου θα ετοιμάζει ετήσιο πίνακα που θα συνοψίζει την πορεία εφαρμογής της Συμφωνίας. Πλήρης έκθεση με τα μέτρα που λαμβάνονται για εφαρμογή της Συμφωνίας, θα ετοιμαστεί από την Επιτροπή Κοινωνικού Διαλόγου κατά τη διάρκεια του τέταρτου έτους.

Τα συμβαλλόμενα μέρη θα αξιολογήσουν και θα αναθεωρήσουν τη Συμφωνία οποτεδήποτε μετά από την πάροδο πέντε ετών από την ημερομηνία υπογραφής, εάν αυτό ζητηθεί από ένα από τα συμβαλλόμενα μέρη.

Σε περίπτωση ερωτήσεων σχετικά με το περιεχόμενο της Συμφωνίας αυτής, οι εμπλεκόμενες Οργανώσεις-μέλη μπορούν από κοινού ή χωριστά να αναφερθούν στα συμβαλλόμενα μέρη, τα οποία από κοινού ή χωριστά θα απαντήσουν.

Κατά την εφαρμογή της Συμφωνίας αυτής, τα μέλη των συμβαλλόμενων μερών αποφεύγουν την επιβολή αχρείαστου βάρους στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις.

Η εφαρμογή της Συμφωνίας αυτής δεν αποτελεί έγκυρο λόγο για μείωση του γενικού επιπέδου προστασίας που απολαμβάνουν οι εργοδοτούμενοι στο πεδίο που καλύπτει η παρούσα Συμφωνία.

Η Συμφωνία αυτή δεν περιορίζει το δικαίωμα των Κοινωνικών Εταίρων να συνομολογούν, στο κατάλληλο επίπεδο, συμπεριλαμβανομένου και του Ευρωπαϊκού επιπέδου, συμφωνίες που προσαρμόζουν ή συμπληρώνουν την παρούσα Συμφωνία με τρόπο που θα λαμβάνονται υπόψη οι συγκεκριμένες ανάγκες των επηρεαζόμενων Κοινωνικών Εταίρων.

8. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΣΥΝΔΙΚΑΛΙΣΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΒΛΑΠΤΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ.

1. Σημασία της εκτίμησης του επαγγελματικού κινδύνου:

Η εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου, ως μια δυναμική και ολοκληρωμένη ανάλυση των συνθηκών εργασίας αποτελεί το βασικότερο πληροφοριακό μέσο στο σχεδιασμό και την οργάνωση της ουσιαστικής παρέμβασης στο εργασιακό περιβάλλον και προαγωγής της υγείας των εργαζομένων.

Αντίθετα ή μη παραδοχή ή αποτύπωση της πραγματικότητας ενισχύει τον καταγγελτικό λόγο, δυσχεραίνει τις προσπάθειες πρόληψης και οξύνει και διαιωνίζει την ύπαρξη προβλημάτων.

2. **Στάδια εκτίμησης και πρόληψης των βλαπτικών παραγόντων:**

1. Εντοπισμός των βλαπτικών παραγόντων
2. Ποσοτικός και ποιοτικός προσδιορισμός τους
3. Εκτίμηση της επίδρασης τους στην υγεία των εργαζομένων
4. Σχεδιασμός και προγραμματισμός των διαδικασιών πρόληψης
5. Επανεκτίμηση

3. **Προσοχή – Σημαντικό**

Η εκτίμηση και πρόληψη των επαγγελματικών κινδύνων δεν πρέπει:

1. να εκφυλιστεί σε μια γραφειοκρατική δραστηριότητα, τυπικής κάλυψης των απαιτήσεων της νομοθεσίας.
2. να αποτελέσει μια έκθεση ιδεών της διατύπωσης μέτρων και παρεμβάσεων και θα αποδεχθούν ανεφάρμοστες και να εγκαταλειφθούν γρήγορα.
3. Τα μέτρα και οι παρεμβάσεις, ενώ μειώνουν ή και εξαλείφουν ένα κίνδυνο, δημιουργούν άλλους.

4. Στόχος της εκτίμησης των βλαπτικών παραγόντων του εργασιακού περιβάλλοντος

1. Η διατήρηση και προαγωγή της σωματικής ψυχικής και κοινωνικής ευεξίας των εργαζομένων.
2. Να εστιάζουν το σύνολο των βλαπτικών παραγόντων του εργασιακού περιβάλλοντος, διασφαλίζοντας την ευρύτερη έννοια της προστασίας της υγείας.
3. Να μην περιορίζονται μόνο στη διαχείριση της υγείας, αλλά να είναι ικανές να ανατρέψουν τις καταστάσεις κινδύνου.
4. Να επικεντρώνονται στο εργασιακό περιβάλλον (οργάνωση και περιεχόμενο εργασίας) και όχι στο «άτομο με το πρόβλημα».
5. Να ξεδιπλώνεται σε όλο το φάσμα της παραγωγικής διαδικασίας.
6. Να εξασφαλίζει την ουσιαστική συμμετοχή των εργαζομένων.

5. Η εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου και η αξιολόγηση της επαγγελματικότητας των μέτρων υγείας βασίζονται κατ' εξοχήν στην εκτίμηση:

1. Της έκθεσης των εργαζομένων στους βλαπτικούς παράγοντες (εργασιακό περιβάλλον).
2. Της επίδρασης των βλαπτικών παραγόντων στην υγεία των εργαζομένων (ιατρική παρακολούθηση).

6. Αλγόριθμος εκτίμησης ψυχοκοινωνικών παραγόντων στην επιχείρηση

1^η Φάση: Δημιουργία Ομάδας Εργασίας

- Γιατρός εργασίας
- Εργοδότης ή εκπρόσωπος
- Εκπρόσωπος εργαζομένων
- Λειτουργός Ασφάλειας

2^η Φάση: Συλλογή πληροφοριών & καθορισμός του μεγέθους του προβλήματος

- συχνότητα απουσιών
- ατυχήματα
- αλλαγές θέσεων εργασίας

- ασθένειες και επαγγελματικές ασθένειες

3^η Φάση: Διερεύνηση και προσδιορισμός πιθανών δεικτών εργασιακής νοσηρότητας μέσω ανώνυμου ερωτηματολογίου

- επιλογή προσαρμογή και έλεγχος του ερωτηματολογίου από την ομάδα εργασίας
- εισαγωγή του ερωτηματολογίου στο σύνολο των εργαζομένων
- επεξεργασία και στατιστική ανάλυση
- Σχεδιασμός δράσεων με βάση το περιεχόμενο της εργασίας

4^η Φάση: Δράση

- Ενημέρωση για τους στόχους
- Εκπαίδευση με στόχο την υποστήριξη των ατόμων που έχουν επηρεαστεί
- Παρεμβάσεις στο περιεχόμενο (καθήκοντα ρυθμοί και μέσα)

5^η Φάση: Έλεγχος και επανεκτίμηση των εργασιακών συνθηκών με στόχο την πρόληψη των ψυχοκοινωνικών παραγόντων

7. Συμπεράσματα:

- Η ουσιαστική ενίσχυση της στρατηγικής υπέρ της υγείας και Ασφάλειας στην εργασία, μπορεί να εγγυηθεί μια μακροπρόθεσμη και συστηματική προληπτική δράση στον τομέα του εργασιακού περιβάλλοντος
- δημιουργία υποδομών εκτίμησης και πρόληψης των επαγγελματικών κινδύνων
- Η κατοχύρωση της εισφοράς για την «Ασφαλιστική Κάλυψη του Επαγγελματικού Κινδύνου»
- Αυτή η προληπτική δράση θα αποβλέπει μεταξύ άλλων και στην καταπολέμηση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων στους χώρους εργασίας, λαμβάνοντας υπόψη τόσο την ιατρική, την ηθική όσο και τη νομική διάσταση του θέματος

