



5η Υγειονομική Περιφέρεια  
Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας



ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΜΦΙΣΣΑΣ

# Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.

Κυριάκου Αθηνά , Τ.Ε Νοσηλεύτρια.  
(Υπεύθυνη Χειρουργικής κλινικής).

Γούλα Αγγελική , Τ.Ε Νοσηλεύτρια.

Κέντρο Ημέρας  
παιδιών, εφήβων και ενηλίκων  
με ψυχικές Διαταραχές  
Ν. Φωκίδας

27/11/2015

Σε εκείνους ....που έκαναν υπομονή  
Που περίμεναν ,που μας βοήθησαν  
Που αγωνίστηκαν ,που μας έμαθαν  
Και ας μην το ξέρουν.

# ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα είδη που επιβιώνουν  
δεν είναι τα πιο δυνατά  
ούτε και τα πιο έξυπνα.  
Είναι αυτά που ανταποκρίνονται  
περισσότερο στην αλλαγή.

“Δαρβίνος”

# ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ

Το εργασιακό άγχος μπορεί να οριστεί ως η βλαβερή σωματική και συναισθηματική αντίδραση, που παρατηρείται όταν οι εργασιακές απαιτήσεις δεν ταιριάζουν με τις ικανότητες, τους πόρους ή τις ανάγκες του εργαζομένου.



# ΑΙΤΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

Οι αιτίες του εργασιακού άγχους μπορεί να καταταχτούν σε τρεις κατηγορίες:

Α) Γενικές αιτίες εργασιακού άγχους.

Β) Ειδικές αιτίες εργασιακού άγχους.

Γ) Αιτίες εργασιακού άγχους που σχετίζονται με τα καθήκοντα.

# Α) ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΙΤΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

- Οργανωτικά προβλήματα.
- Ανεπαρκής στήριξη.
- Πολλές ή μοναχικές ώρες.
- Χαμηλό κύρος ,μισθός και δυνατότητες εξέλιξης.
- Άχρηστα τυπικά και διαδικασίες.
- Αβεβαιότητα και ανασφάλεια.



# Β) ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΙΤΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

- Ασαφής περιγραφή καθηκόντων.
- Αντικρουόμενοι ρόλοι.
- Ουτοπικές υψηλές προσδοκίες (τελειομανία).
- Έλλειψη δυνατότητας επιρροής στη λήψη αποφάσεων (αδυναμία).
- Συχνές συγκρούσεις με ανωτέρους.
- Απομόνωση από τη στήριξη των συναδέλφων.
- Έλλειψη ποικιλίας.
- Μικρή επικοινωνία.
- Ακατάλληλη ηγεσία.
- Συγκρούσεις με συναδέλφους.
- Ανικανότητα ολοκλήρωσης μιας εργασίας

# Γ) ΑΙΤΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ

- Δύσκολοι πελάτες ή δύσκολοι υφιστάμενοι.
- Ανεπαρκής εκπαίδευση.
- Συναισθηματικές σχέσεις με πελάτες ή υφιστάμενους.
- Ευθύνες της εργασίας.
- Αδυναμία βοήθειας ή αποτελεσματικής δράσης.



# ΕΝΔΕΙΞΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

- Σωματικές ενδείξεις. (Πονοκέφαλος, πίεση, δύσπνοια, κούραση, ναυτία, λιποθυμίες).
- Πνευματικές ενδείξεις. (Ανησυχία, λάθη, λανθασμένη κρίση, αρνητισμός, κατάθλιψη).
- Συναισθηματικές ενδείξεις. (Θυμός, αποξένωση, κυκλοθυμία).
- Ενδείξεις συμπεριφοράς. (Ανησυχία, ψέματα, απρόσεκτη οδήγηση, μεγάλη κατανάλωση αλκοόλ και τσιγάρου, κλάμα).



# ΟΙ ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ

- Αύξηση απουσιών από την εργασία.
- Μείωση της δέσμευσης ως προς την εργασία.
- Χαμηλή απόδοση και παραγωγικότητα.
- Αύξηση των μη ασφαλών εργασιακών πρακτικών.
- Αύξηση της συχνότητας των ατυχημάτων.
- Αύξηση του ρυθμού αντικατάστασης του προσωπικού.

# ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΑΠΟ ΑΓΧΟΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ

Για την εκτίμηση των κινδύνων που δημιουργεί το άγχος στον εργασιακό χώρο πρέπει να δοθεί απάντηση στις εξής ερωτήσεις:

- Υπάρχει κάποιο πρόβλημα; Μπορεί το εργασιακό άγχος να επηρεάσει την υγεία των υπαλλήλων;
- Πως μπορεί να επιλυθεί το πρόβλημα του άγχους;
- Παρακολουθείτε όλο το σύστημα;

# ΤΑ ΣΤΑΔΙΑ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ

- Λήψη της απόφασης διεξαγωγής μιας εκτίμησης κινδύνων.
- Επιλογή των στοιχείων που πρέπει να εκτιμηθούν, καταμερισμός εργασιών.
- Απόκτηση απαραίτητης εκπαίδευσης.
- Καθορισμός στόχων ,χρονοδιαγράμματος και πόρων.
- Επιλογή της μεθόδου ή των μεθόδων που θα χρησιμοποιηθούν.
- Υλοποίηση της εκτίμησης.
- Παρουσίαση των αποτελεσμάτων.
- Λήψη αποφάσεων.

# ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

- Εργασία σε συγκεκριμένες ομάδες.
- Εστίαση στις εργασιακές συνθήκες και όχι στα άτομα.
- Εστίαση σε σημαντικά ζητήματα:Σημαντικές αιτίες άγχους.
- Παροχή αποδείξεων σχετικά με τις συνέπειες των εργασιακών συνθηκών στην υγεία.
- Χρήση έγκυρων και αξιόπιστων μέτρων.
- Διατήρηση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών.
- Εστίαση στη μείωση των κινδύνων.
- Συμμετοχή υπαλλήλων.

# ΣΤΑΔΙΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ

- Εντοπισμός των κινδύνων.
- Αξιολόγηση των βλαβών που έχουν δημιουργηθεί.
- Εντοπισμός των πιθανών παραγόντων κινδύνου.
- Περιγραφή των υποκείμενων μηχανισμών.
- Επιθεώρηση του ισχύοντος οργανωτικού έλεγχου και των συστημάτων στήριξης των εργαζομένων.
- Εξαγωγή αποτελεσμάτων όσον αφορά τους εναπομείναντες κινδύνους και τις προτεραιότητες.

# ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

- **Πρόληψη:** Περιλαμβάνει τον έλεγχο των συχνών κινδύνων και της έκθεσης σε κινδύνους μέσω του σχεδιασμού και της συνεχούς εκπαίδευσης των εργαζομένων.
- **Σωστή –έγκαιρη αντίδραση:** Αυτή σε συνδυασμό με μια σειρά ενεργειών βασίζεται στην επίλυση προβλημάτων από την ηγεσία ή την ομάδα.
- **Αποκατάσταση:** Τα μέτρα περιλαμβάνουν ευρέως γνωστές διαδικασίες στήριξης όπως της παροχής συμβουλών και θεραπείας με σκοπό να ξεπεραστούν τα προβλήματα των εργαζομένων.



# ΑΓΧΟΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΩΝ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ

## ΟΤΑΝ

- Βαρετή εργασία.
- Πολλά καθήκοντα.
- Λίγη ή πολύ εκπαίδευση.



## ΤΟΤΕ




- Αλλάξτε τον τρόπο εκτέλεσης της εργασίας.
- Προσπαθήστε να ενημερώσετε για τις επείγουσες εργασίες, και να θέτετε προτεραιότητες.
- Δώστε στα άτομα τα καθήκοντα που ταιριάζουν στα προσόντα τους.





# ΑΓΧΟΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

## ΟΤΑΝ

- Κακές σχέσεις με συναδέλφους. 
- Εκφοβισμός ή παρενόχληση. 
- Έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ Διευθυντή και του εργαζόμενου. 

## ΤΟΤΕ

- Παροχή εκπαίδευσης σχετικά με διαπροσωπικές ικανότητες και ανθρώπινες σχέσεις.
- Προσδιορίστε και αναθεωρήστε τις πολιτικές αναφοράς και έρευνας παραπόνων.
- Δώστε στους εργαζόμενους τη δυνατότητα να προτείνουν ιδέες και να συνομιλήσουν μαζί σας.



# ΑΓΧΟΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ

## ΟΤΑΝ

- Φυσικοί κίνδυνοι ή απειλή κινδύνων.
- Κακές συνθήκες εργασίας.
- Μη ευέλικτα προγράμματα εργασίας.



## ΤΟΤΕ

- Εφαρμόστε κατάλληλα μέτρα έλεγχου κατά των φυσικών πιέσεων.
- Συζητήστε με το προσωπικό τον επαναπροσδιορισμό των συνθηκών.
- Ανοιχτή συζήτηση για τον σχεδιασμό των προγραμμάτων εργασίας.



# ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΕΝΑ ΣΩΣΤΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

- Ξεκάθαρη οργανωτική δομή και πρακτικές.
- Κατάλληλη επιλογή ,εκπαίδευση και εξέλιξη.
- Περιγραφή των εργασιών.
- Οι περιγραφές των εργασιών πρέπει να είναι σαφής.
- Επικοινωνία.
- Κοινωνικό περιβάλλον.

# ΕΝΝΕΑ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΝΑ ΕΡΓΑΖΟΜΑΣΤΕ ΧΩΡΙΣ ΑΓΧΟΣ

- Οι θέσεις εργασίας είναι μιας χρήσης! Η υγεία σας όχι.
- Τροποποιήστε την εργασία σας .Μιλήστε για την προσαρμογή και τις ικανότητες σας.
- Δώστε “χρόνο” στον εαυτό σας !Η άσκηση κάνει θαύματα για την ψυχή.
- Κρατήστε ημερολόγιο και λίστα υποχρεώσεων.
- Μοιραστείτε το άγχος και έχετε εμπιστοσύνη στην υποστήριξη των φίλων και συνεργατών σας.
- “Καλλιεργήστε” συμμάχους στην εργασία σας.
- Βρείτε το χιούμορ σας.
- Να έχετε ρεαλιστικές προσδοκίες .Κανείς δεν είναι τέλειος! Αλλάξτε το σύνθημα για καλύτερες επιδόσεις.
- Διατηρήστε μια θετική στάση στην εργασία σας.

# ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ

- Σύμφωνα με τους Putman κ Poole(1987)ως σύγκρουση ορίζεται η διάδραση αλληλοεξαρτώμενων ατόμων που συνειδητοποιούν την αντίθεση των στόχων, σκοπών και αξιών τους και που θεωρούν ότι το αντίπαλο μέρος μπορεί να επέμβει στην πραγματοποίηση των στόχων αυτών .
- Η κατάσταση κατά την οποία η συμπεριφορά ενός ατόμου η μιας ομάδας σκόπιμα επιδιώκει να εμποδίσει την επίτευξη των στόχων ενός άλλου ατόμου η μιας άλλης ομάδας.

# ΕΙΔΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

- Διαπροσωπικές συγκρούσεις. (Μεταξύ ατόμων).
- Ιεραρχικές συγκρούσεις. (πχ. αυταρχικό μάνατζμεντ).
- Λειτουργικές συγκρούσεις.
- Συγκρούσεις επιτελικών στελεχών.
- Ομαδικές συγκρούσεις.





# ΑΙΤΙΑ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

- Συνθήκες εργασίας –αυξημένο άγχος.
- Άρνηση ευθυνών.
- Τα διαφορετικά επίπεδα εκπαίδευσης.
- Πολύπλοκη οργάνωση εργασιακού περιβάλλοντος.
- Ζητήματα κύρους και επιβολής.
- Προβληματικός καθορισμός καθηκόντων .
- Περιορισμένοι οικονομικοί πόροι.
- Άσχημες συνθήκες εργασίας.

# ΦΑΣΕΙΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΗΣ

- Σιωπηρή σύγκρουση.
- Αντιληπτή σύγκρουση.
- Αισθητή σύγκρουση.
- Έκδηλη σύγκρουση.
- Μετά την σύγκρουση.





# ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

- Ο χειρισμός και η επίλυση μιας σύγκρουσης είναι μια διαδικασία με πολλά στάδια.
- Μπορεί να οριστεί ως η υποβοήθηση των ατόμων που βρίσκονται σε σύγκρουση ώστε να υιοθετηθεί μια αποτελεσματική διαδικασία αντιμετώπισης των συγκρούσεων τους.
- Η ύπαρξη συγκρούσεων είναι αρνητικός παράγοντας και υπομονεύει επί μονίμου βάσεως την παραγωγικότητα και την αποτελεσματικότητα.

# Στρατηγικές χειρισμού των συγκρούσεων

**Συνεργασία**

**Διαμεσολάβηση**

**Διεκδίκηση**

**Αποφυγή**

**Στρατηγικές χειρισμού  
των συγκρούσεων**

**Συμβιβασμός**

**Αποδοχή**



# ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

- Υπάρχουν τρεις (3) τρόποι επίλυσης συγκρούσεων:
  - 1) Ο πρώτος τρόπος κατευθύνει την επίλυση των συγκρούσεων προς ένα και μοναδικό πρόσωπο.
  - 2) Ο δεύτερος τρόπος αναφέρεται στην επίλυση μέσω διαπραγματεύσεων μεταξύ των αντιμαχόμενων πλευρών.
  - 3) Ο τρίτος τρόπος αναφέρεται στην επίλυση μέσω ενός διαχειριστή.



# ΤΑ ΒΗΜΑΤΑ ΠΡΟΣ ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΩΝ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

- Πρέπει να καταλάβουμε εκ των προτέρων την διάθεση του εργαζόμενου με τον οποίο ερχόμαστε σε σύγκρουση.
- Να δίνεται η ευκαιρία σε όλους τους εργαζομένους να εκφράζουν τις απόψεις τους.
- Ο σεβασμός και η αξιοπρέπεια πρέπει να διαφυλάσσονται με μεγάλη προσοχή.
- Να αποφεύγονται οι κατά μέτωπο συγκρούσεις.

# ΟΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΕΝΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗ

- Θέτει βασικούς κανόνες που θα ισχύουν κατά την διάρκεια των διαπραγματεύσεων.
- Προσπαθεί να ελέγχει τον βαθμό ειλικρίνειας των επιχειρημάτων των εργαζομένων.
- Διασφαλίζει το αίσθημα κατανόησης των απόψεων όλων των εργαζομένων.
- Συγκρατεί τις εκδηλώσεις εχθρότητας και βίας.



# ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΣΥΚΡΟΥΣΕΩΝ

- Σε όλους τους χώρους εργασίας πρέπει να ακολουθείτε αξιοκρατία.(Ο κατάλληλος άνθρωπος στην κατάλληλη θέση) .
- Πρέπει να καλυφθούν οι κενές θέσεις εργασίας.
- Σωστή καθημερινή οργάνωση.
- Καθορισμός στόχων και προσπάθεια επίτευξής τους.
- Συνεργασία μεταξύ των εργαζομένων σε καθημερινή βάση.
- Σαφής κατανομή αρμοδιοτήτων και καθηκόντων.
- Συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού.
- Σωστός καταμερισμός εργασίας.

# ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ



- Για να μπορέσει ο εργαζόμενος να γίνει αποτελεσματικός στην διαχείριση των συγκρούσεων πρέπει να κατανοήσει τις αιτίες και των χειρισμό των συγκρούσεων .
- Η επίλυση των συγκρούσεων απαιτεί συνεχή εκπαίδευση και οργάνωση καθώς επίσης παρεμβάσεις και σωστό πρόγραμμα διαχείρισης.

# ΤΕΛΟΣ

Αν δεν σου αρέσει κάτι ΑΛΛΑΞΕ ΤΟ.

Αν δεν μπορείς να το αλλάξεις ΑΛΛΑΞΕ  
την στάση σου.

Maya Angela

(Συγγραφέας- ποιήτρια)



# ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Σταθακόπουλος. Β.(1997)Μέθοδοι έρευνας Αγοράς . Εκδ (Σταμούλη Αθηνά)
- Μπουραντάς. Δ(2001)Ηγεσία-ο δρόμος της διαρκούς επιτυχίας.Εκδ(Κριτική)
- Poudy .L.R(1967)Organizational couflict , coucepts and models.
- Luecke,R.(2003)Negotiation.Harvard:Harvard Businnes School press.
- Rahim,M.A.(2001).Managing Conflictin Organizations .Westport ,Conn : Quorum Books.
- Ζαβλάνος,Μ.(2002).Οργανωτική Συμπεριφορά .Αθήνα:Εκδόσεις Αθ.Σταμούλης.

**ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ!**

