

ΠΙΕΣΕΙΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Cary L. Cooper, CBE

*Καθηγητής Οργανωσιακής Ψυχολογίας (BUPA)
και Ψυχολογίας της Υγείας,
University of Lancaster, UK.*

Κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του '80 είχαμε την "Κουλτούρα της Επιχείρησης" που συνέβαλε στο μετασχηματισμό των οικονομιών της Δυτικής Ευρώπης και της Βόρειας Αφρικής. Άλλα, όπως έμελλε να ανακαλύψουμε μέχρι το τέλος της δεκαετίας, το προσωπικό κόστος ήταν μεγάλο για πολλούς υπαλλήλους, τόσο για τους διευθυντές όσο και για τους απλούς εργάτες. Αυτό το κόστος αναφέρεται σε μια και μόνη λέξη: στρες. Πράγματι, η λέξη στρες κατέχει δεσπόζουσα θέση στο σύγχρονο λεξιλόγιο μας, όπως οι λέξεις fast food, laptops και e-mail.

Χρησιμοποιούμε τον όρο αυτό συχνά για να περιγράψουμε μια ευρεία κλίμακα ενοχλήσεων που προέρχονται από τον πυρετώδη ρυθμό εργασίας και οικογενειακής ζωής. "Αισθάνομαι έντονο στρες" λέει κάποιος για να περιγράψει μια απροσδιόριστη αλλά και συχνά οξεία αίσθηση ανησυχίας. "Έχει πολύ στρες" λέμε όταν προσπαθούμε να κατανοήσουμε τον εκνευρισμό ή την αφηρημάδα ενός συναδέλφου. "Είναι μια δουλειά με πολύ στρες" λέει κάποιος αποδίδοντας

ένα περίεργο είδος prestige στο επάγγελμά του/της. Άλλα όσων η ικανότητα να αντιμετωπίσουν τα καθημερινά ζητήματα βρίσκεται σε κρίσιμο σημείο, η έννοια του στρες δεν είναι πλέον τυχαία. Γι' αυτούς ο όρος στρες μπορεί να μεταφραστεί με μια λέξη με πέντε γράμματα: "πόνος".

Μερικές στατιστικές της δεκαετίας του '80 από το Ηνωμένο Βασίλειο προβάλλουν το ανθρώπινο τίμημα: οι ψυχικές ασθένειες ευθύνονταν για 80 εκατομμύρια χαμένες μέρες εργασίας ετησίως με επιχειρησιακό κόστος περίπου 37 δισεκατομμυρίων λιρών. 35 εκατομμύρια εργάσιμες μέρες χάνονταν ετησίως εξαιτίας της στεφανιάς νόσου και εγκεφαλικών επεισοδίων, με κόστος κατά προσέγγιση 25 εκατομμύρια για τους οργανισμούς του Ηνωμένου Βασιλείου. Οκτώ εκατομμύρια εργάσιμες μέρες χάνονταν εξαιτίας αλκοολισμού και ασθενειών που σχετίζονται με τον αλκοολισμό, με κόστος περίπου 1.3 δισεκατομμυρίου λιρών στην οικονομία του Ηνωμένου Βασιλείου. Τα στατιστικά στοιχεία από την Αμερική είναι παρόμοια. Υπολογίστηκε απώλεια περίπου 550 εκατομμυρίων εργάσιμων ημερών ετησίως στις Αμερικανικές επιχειρήσεις εξαιτίας απουσιών από την εργασία με το 54% αυτών να οφείλεται σε παράγοντες που σχετίζονται με το στρες. Γενικά, το κόστος απουσιών εξαιτίας ασθένειας και ατυχημάτων στην εργασία μείωσε την παραγωγικότητα και οι διεκδικήσεις αποζημιώσεων και άμεσων ιατρικών εξόδων υπολογίστηκε ότι ανέρχονται σε 150 δισεκατομμύρια δολάρια ετησίως.

Ως το τέλος της δεκαετίας του '80 και τα πρώτα χρόνια της δεκαετίας του '90, η αυξανόμενη ύφεση σε πολλές χώρες μαζί με την τάση της ιδιωτικοποίησης όσον αφορά το δημόσιο τομέα κατά τη διάρκεια της δεκαετίας έθεσε τα θεμέλια ίσως για τις πιο βαθιές αλλαγές στο χώρο εργασίας από τα χρόνια της Βιομηχανικής Επανάστασης. Τα πρώτα χρόνια της δεκαετίας του '90 κυριαρχούνταν από τα αποτελέσματα της ύφεσης και την προσπάθεια να την ξεπεράσουν, καθώς οι οργανισμοί κατέφευγαν σε συστηματικές μειώσεις/απολύσεις προσωπικού. Όποιον ευφημισμό κι αν θελήσετε να χρησιμοποιήσετε, η σκληρή πραγματικότητα που βίωσαν πολλοί ήταν η απώλεια εργασίας και οι συνεχείς αλλαγές. Υπήρχαν λιγότερα άτομα που εργάζονταν περισσότερο και αισθάνονταν μεγαλύτερη επαγγελματική ανασφάλεια.

Η ταχεία εξάπλωση της πληροφορικής είχε ως συνέπεια και το πρόσθετο βάρος του φόρτου εργασίας, ενώ οι άνθρωποι απαιτού-

σαν όλο και περισσότερες πληροφορίες όλο και ταχύτερα. Από τα μέσα της δεκαετίας του '90, είδαμε επίσης τη μαζική εισαγωγή γυναικών στο χώρο εργασίας, χωρίς όμως να καταφέρουν να ξεπεράσουν εντελώς τους όποιους περιορισμούς δημιουργούσε το φύλο τους στο χώρο εργασίας. Η αλλαγή στους ρόλους των ανδρών και των γυναικών τόσο στην εργασία όσο και στο σπίτι προσέθεσε ακόμα μια παράμετρο στις ριζικές αλλαγές που συμβαίνουν στα γραφεία, τα εργαστήρια και την τεχνο-κουλτούρα πολλών χωρών.

Το φαινόμενο της "παρουσίας στην εργασία", μια επιτακτική ανάγκη να προστεθούν περισσότερες ώρες ή τουλάχιστον να φαίνεται ότι εργάζεται κανείς πολλές ώρες, είναι άλλο ένα επικίνδυνο σύμπτωμα του έντονου βαθμού πίεσης στο χώρο εργασίας. Το σακάκι στην πλάτη της καρέκλας, το λαμπατέρ στο γραφείο που είναι αναμμένο μέχρι το βράδυ, οι ακίνδυνες όπως φαίνεται (αλλά δεν είναι) ειρωνείες, καθώς μερικοί άνθρωποι προσπαθούν να το "σκάσουν" κρυφά για να πάρουν τα παιδιά τους στις 5 μ.μ., όλα αποτελούν προσπάθειες για αποφυγή "της λίστας" σε μια δεύτερη ή τρίτη απώλεια εργασίας.

Πολλοί γενικοί διευθυντές δημιουργούν τώρα "κουλτούρες εργασιομανίας". Οι ώρες εργασίας εξισώνονται στο μυαλό αυτών των διευθυντών με την παραγωγικότητα: "όσο περισσότερες ώρες, τόσο το καλύτερο". Ωστόσο, κάποια έρευνα έδειξε ότι για πολλούς εργάζομενους ο υπερβολικός αυτός αριθμός ωρών μπορεί να συνεπάγεται τουλάχιστον κακή κατάσταση υγείας και σίγουρα σε μεγάλο βαθμό απορρύθμιση της οικογενειακής ζωής.

Η μείωση του αριθμού των υπαλλήλων και η ταχύτητα των αλλαγών σίγουρα είχε σημαντικές συνέπειες κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του '90. Μια έρευνα του ISR που δημοσιεύτηκε το 1995, για 400 εταιρείες σε 17 χώρες που είχαν στην υπηρεσία τους πάνω από 8 εκατομμύρια εργαζόμενους σ' όλη την Ευρώπη, διαπίστωσε ότι μεταξύ του 1985 και 1995 το επίπεδο της επαγγελματικής ικανοποίησης του υπαλλήλου είχε μειωθεί σημαντικά: στο Ηνωμένο Βασίλειο από 64% σε 53%, στη Γερμανία από 67% σε 61%, στην Ολλανδία από 70% σε 64% κλπ. Επιπλέον, τα ποσοστά απουσίας από την εργασία λόγω ασθένειας αυξήθηκαν σε πολλές Ευρωπαϊκές χώρες σε μεγαλύτερο βαθμό αυτό το χρονικό αυτό διάστημα, με κόστος περίπου 12 δισεκατομμύρια στερλινών ετησίως μόνο για την οικονομία του Ηνωμένου Βασιλείου.

Αν και το σενάριο αυτό προκαλεί αρκετή ανησυχία, η υφιστάμενη τάση για τη μείωση του αριθμού των υπαλλήλων οδηγεί αμείλικτα σε μια πιο ύπουλη εργασιακή στρατηγική, στο "βραχυπρόθεσμο συμβόλαιο" ή στην κουλτούρα του "ανεξάρτητου υπαλλήλου" (freelance). Ο όρος αυτός αποδίδει αυτό που αναφέρουν οι υπάλληλοι ως "ελαστικό εργατικό δυναμικό" αν και χρησιμοποιώντας συγγενείς όρους είναι ο, τιδηποτε εκτός από ελαστικό. Το "ψυχολογικό συμβόλαιο" μεταξύ εργαζομένου και εργοδότη από την άποψη της "λογικά μόνιμης πρόσληψης για εργασία που εκτελείται σωστά" πραγματικά υποτιμάται, καθώς όλο και περισσότεροι υπάλληλοι δεν θεωρούν την εργασία τους ασφαλή και πολλοί περισσότεροι δεν έχουν πλήρη απασχόληση.

Πράγματι, στην έρευνα του ISR που αναφέρθηκε προηγουμένως, η επαγγελματική ασφάλεια των υπαλλήλων σ' όλη την Ευρώπη μειώθηκε σημαντικά μεταξύ του 1985 και του 1995: στο Ηνωμένο Βασίλειο από 70% το 1985 σε 48%, στη Γερμανία από 83% σε 55%, στη Γαλλία από 64% σε 50%, στην Ολλανδία από 73% σε 61%, στο Βέλγιο από 60% σε 54%, στην Ιταλία από 62% σε 57% κλπ. Επιπλέον, η ημιαπασχόληση αυξήθηκε: κατά την ίδια περίοδο στο Ηνωμένο Βασίλειο ο αριθμός των ανδρών που ημιαπασχολούνται διπλασιάστηκε.

Θα μπορούσε να υποστηριχθεί ότι δεν υπάρχει κανένα εγγενές σφάλμα σ' αυτήν την τάση, αλλά μια πρόσφατη έρευνα που αφορούσε την ποιότητα της επαγγελματικής ζωής, που διεξήχθη από το Βρετανικό Ινστιτούτο Management και το UMIST (η οποία διερεύνησε ένα σύνολο 5.000 Βρετανών managers) κατέληξε σε μερικά ανατρεπτικά συμπεράσματα. Πρώτον, το 61% του εθνικού αυτού δείγματος managers υπέστησαν σημαντικές αλλαγές κατά τους 12 τελευταίους μήνες δύσον αφορά τη δομή του οργανισμού, συμπεριλαμβανομένης σημαντικής απώλειας εργάσιμων ημερών και άλλων πηγών. Οι συνέπειες αυτών των αλλαγών ακόμα και στα πλαίσια μιας επαγγελματικής ομάδας (π.χ. μεσαίοι και ανώτεροι managers) που υποτίθεται ότι έλεγχαν τις εξελίξεις, ήταν ότι σχεδόν δύο στους τρεις αισθάνονταν αυξημένη επαγγελματική ανασφάλεια, είχαν "πεσμένο" ηθικό, δεν είχαν κίνητρα και δεν ήταν αφοσιωμένοι.

Οι περισσότερες απ' αυτές τις αλλαγές περιελάμβαναν τη μείωση του αριθμού των υπαλλήλων, τη μείωση των δαπανών, την επιβράδυνση και τη δαπάνη των πηγών. Ωστόσο, το νόημα ήταν ότι αν και αυτές οι αλλαγές οδήγησαν αναπόφευκτα σε αύξηση των εσό-

δων και της παραγωγικότητας, η λήψη αποφάσεων καθυστερούσε, και, το πιο σημαντικό, ο οργανισμός έμελλε να χάσει τον κατάλληλο συνδυασμό ανθρώπινων δεξιοτήτων και πείρας στη διαδικασία. Επιπλέον, ο αντίκτυπος στα μοντέλα εργασίας, τις ώρες του συμβολαίου, την εργασία, τα βράδια και τα Σαββατοκύριακα ήταν ποινικός. Διαπιστώθηκε ότι το 82% των managers στο Ηνωμένο Βασίλειο εργάζόταν πάντα ή συχνά τα Σαββατοκύριακα.

Διαπιστώθηκε ότι το 82% των managers στο Ηνωμένο Βασίλειο εργάζονταν συστηματικά 40 ώρες εβδομαδιαίως, το 38% ανέφεραν ότι εργάζονταν περισσότερες από 50 ώρες εβδομαδιαίως και το 41% δήλωσαν ότι εργάζονταν πάντα ή συχνά τα Σαββατοκύριακα. Η έλλειψη επικοινωνίας και οι ανησυχίες τους για τη μελλοντική τους επαγγελματική απασχόληση ήταν μερικοί από τους λόγους για την ανασφάλεια των managers. Το 60% των managers αισθάνονταν ότι δεν ήξεραν απολύτως τίποτε για τις μελλοντικές στρατηγικές του οργανισμού, ενώ το 48% δήλωσαν ότι η μεγαλύτερη ανησυχία τους ήταν η οικονομική ανασφάλεια και η επαγγελματική απασχόληση στην ευρύτερη αγορά εργασίας.

Άρα, ποιες είναι οι συνέπειες της αλλαγής στο χαρακτήρα του ψυχολογικού συμβολαίου μεταξύ εργαζόμενου και εργοδότη; Πρώτον, καθώς όλο και περισσότεροι άνθρωποι δουλεύουν από το σπίτι, είτε ως ημιαπασχολούμενοι είτε με βραχυπρόθεσμο συμβόλαιο, θα δημιουργούνται όλο και περισσότεροι εικονικοί οργανισμοί. Το μεγάλο βασικό ερώτημα εδώ είναι: πώς ο εικονικός αυτός οργανισμός του μέλλοντος θα χειρίζεται το διασκορπισμένο εργατικό δυναμικό ενώ είναι ήδη εμφανείς οι δυσκολίες στην επικοινωνία στις υπάρχουσες οργανωτικές δομές; Δεύτερον, καθώς στις δύο από τις τρεις οικογένειες/ζευγάρια στην Ευρώπη, εργάζονται και τα δύο μέλη ή είναι διπλής καριέρας, το να εργάζονται από το σπίτι θα επηρεάσει την ευαίσθητη ισορροπία μεταξύ σπιτιού και εργασίας ή τους ρόλους μεταξύ ανδρών και γυναικών;

Πράγματι, με την αυξημένη ζήτηση υπαλλήλων και την πρόσληψη "ελαστικών υπαλλήλων" δεν θα προτιμηθούν οι γυναίκες σε σχέση με τους άνδρες συναδέλφους τους, δεδομένης της εμπειρίας που επιβεβαιώνει ότι δεν μπορούν συνήθως να ανταποκριθούν σε "ελαστικά" ωράρια. Για παράδειγμα, στο Ηνωμένο Βασίλειο, υπάρχουν προς το παρόν 5 φορές περισσότερες γυναίκες που είναι ημιαπασχολούμενες απ' ό,τι άνδρες. Αν και είναι διπλάσιος ο αριθμός των