

# Ολοκληρωμένη διαχείριση του άγχους όσον αφορά τα απαιτητικά καθήκοντα των ταχυδρομικών υπαλλήλων



Deutsche Post DHL Group, Γερμανία

[www.dpdhl.com](http://www.dpdhl.com)

## Το πρόβλημα

Ως κορυφαία εταιρεία στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών και της εφοδιαστικής, η Deutsche Post DHL Group καλείται να ανταποκριθεί στις υψηλές απαιτήσεις των πελατών της για ταχεία και ποιοτική εξυπηρέτηση, οι οποίες συνεπάγονται αντίστοιχες χρονικές πιέσεις για τους εργαζόμενους της. Άλλες προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι της DHL είναι η χρήση νέων τεχνολογιών, το άνοιγμα της εταιρείας σε νέους επαγγελματικούς τομείς και το παγκόσμιο δίκτυο εντός του οποίου καλούνται να εργαστούν. Με 200 000 εργαζόμενους μόνο στη Γερμανία, η DHL πρέπει να λαμβάνει διαρκώς υπόψη την καλή διαχείριση του εργασιακού άγχους σε όλα τα τμήματά της, προκειμένου να διατηρήσει σε υψηλά επίπεδα την ποιότητα των υπηρεσιών της.

## Η λύση

Το 2013 η Deutsche Post DHL Group εξέδωσε τη στρατηγική της για την υγεία, την ασφάλεια και την ευεξία στην εργασία, κεντρική πτυχή της οποίας ήταν η ψυχική υγεία. Η στρατηγική αυτή επηρεάζει μια σειρά πολιτικών και αρχών που ο όμιλος εφαρμόζει σε όλες τις θυγατρικές του εταιρείες ανά τον κόσμο, περιλαμβανομένων της εταιρικής φιλοσοφίας, του κώδικα δεοντολογίας, της εταιρικής πολιτικής για την υγεία και των δράσεων για την προαγωγή της υγείας στους χώρους εργασίας σε συνεργασία με τα Συμβούλια Εργαζομένων. Την ίδια χρονιά, η εταιρεία έγινε ένα από τα ιδρυτικά μέλη της ευρωπαϊκής πρωτοβουλίας «Αντιμέτωπη της κατάθλιψης στους χώρους εργασίας» (Target Depression in the Workplace).



Ένας από τους βασικούς πυλώνες της Deutsche Post DHL Group είναι η μέριμνα της διοίκησης για την προστασία της ψυχικής υγείας των εργαζομένων. Στο πλαίσιο αυτό δημιουργήθηκε το 2012 ένα διαδικτυακό πρόγραμμα εκπαίδευσης σχετικά με τον επιτελικό ρόλο του διοικητικού προσωπικού στη διαχείριση ζητημάτων ψυχικής υγείας (Leadership and Mental Health). Το πρόγραμμα περιλαμβάνει παραδείγματα και συμβουλές σχετικά με το πώς μπορούν τα διοικητικά στελέχη να προφυλάξουν την υγεία τους, αλλά και πώς να προστατεύσουν τους άλλους εργαζόμενους από το άγχος. Επίσης φιλοξενήθηκε ένα φόρουμ εμπειρογνομητών με θέμα «Μην αγχώνεστε για το άγχος — Η ψυχική υγεία στο εργασιακό περιβάλλον», στο οποίο συζητήθηκαν στρατηγικές για την προαγωγή της ψυχικής υγείας στους χώρους εργασίας. Τα διοικητικά στελέχη παρακολουθούν τακτικά εργαστήρια και σεμινάρια σχετικά με την ψυχολογική καταπόνηση στο εργασιακό περιβάλλον.

Μια κοινώς αποδεκτή καλή πρακτική για την προαγωγή της ψυχικής υγείας είναι και η ενθάρρυνση της συμμετοχής των εργαζομένων στον ημερήσιο προγραμματισμό των εργασιών τους. Κατ' αυτόν τον τρόπο, οι εργαζόμενοι συμμετέχουν άμεσα στον σχεδιασμό των εργασιακών πρακτικών.

Σε ό,τι αφορά το ατομικό επίπεδο, οι εργαζόμενοι υποβάλλονται τακτικά σε ιατρικές εξετάσεις από τον γιατρό της επιχείρησης. Ανάλογα με τα αποτελέσματα αυτών των εξετάσεων, ο γιατρός δίνει στους υπάλληλους συμβουλές ή τους κάνει συστάσεις και, εφόσον απαιτείται, διευκολύνει τυχόν παρεμβάσεις οι οποίες ποικίλλουν, από την παροχή συμβουλευτικής σε θέματα διαχείρισης προσωπικών ζητημάτων έως την άμεση παρέμβαση σε περιπτώσεις σοβαρής κατάθλιψης. Πραγματοποιούνται επίσης σεμινάρια για τους εργαζόμενους, τα οποία έχουν ως αντικείμενο την ανάπτυξη δεξιοτήτων για τη διαχείριση του άγχους στην επαγγελματική και την προσωπική τους ζωή.

Επιπλέον, υλοποιούνται δραστηριότητες για την ενθάρρυνση της δέσμευσης και της κινητοποίησης των εργαζομένων σε προσωπικό επίπεδο, όπως π.χ. οι παγκόσμιες ημέρες εθελοντισμού, οι οποίες τους παρέχουν τη δυνατότητα να συμμετάσχουν στα «κονιά» της επιχείρησης, ενισχύοντας κατ' αυτόν τον τρόπο το αίσθημα της κοινότητας και αυξάνοντας τα επίπεδα προσωπικής ικανοποίησης των εργαζομένων.

## Τα αποτελέσματα

- Από την παγκόσμια έρευνα για τους εργαζόμενους το 2013 προέκυψε ότι κατά την τελευταία οκταετία επήλθαν βελτιώσεις, μεταξύ άλλων στις συνθήκες εργασίας και στον τρόπο με τον οποίο ασκεί τον επιτελικό της ρόλο η διοίκηση.
- Στο πρόγραμμα εκπαίδευσης σχετικά με τον επιτελικό ρόλο του διοικητικού προσωπικού στη διαχείριση ζητημάτων ψυχικής υγείας, δήλωσαν συμμετοχή περίπου 1 500 διοικητικά στελέχη.
- Η παραγωγικότητα διατηρήθηκε σταθερή και σε πολλές περιπτώσεις αυξήθηκε.
- Οι δαπάνες λόγω ασθενειών μειώθηκαν.
- Η Deutsche Post DHL Group έλαβε το 2010 το βραβείο «Move Europe» για τις επιδόσεις της στο πεδίο της προαγωγής της ψυχικής υγείας, το δε σύστημα διαχείρισης που εφαρμόζει στον τομέα της ασφάλειας και της υγείας βαθμολογήθηκε με A+.



*Η μέριμνα της διοίκησης της επιχείρησης για την προστασία της ψυχικής υγείας των εργαζομένων θεωρείται απαραίτητη.*