



# «Φροντίδα = Συμμετοχή» — Συμμετοχική προσέγγιση με στόχο την αντιμετώπιση του άγχους των μηχανικών

Fastems Oy Ab, Φινλανδία

[www.fastems.com/en/home](http://www.fastems.com/en/home)

## Το πρόβλημα

Η Fastems είναι προμηθευτής αυτοματισμών κατά παραγγελία. Αυτό σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι της πρέπει να διαθέτουν εξειδικευμένες γνώσεις όσον αφορά τις νέες τεχνολογίες. Η εργασία στη Fastems είναι άκρως απαιτητική, οι προθεσμίες πιεστικές και συχνά οι μηχανικοί πρέπει να ταξιδεύουν στο εξωτερικό για να εγκαταστήσουν τα συστήματα της εταιρείας. Η κατάσταση αυτή συνεπάγεται υψηλά επίπεδα άγχους και, δεδομένης της απαίτησης εξειδίκευσης, η αύξηση της διάθεσης των αναγκαίων πόρων δεν αρκεί από μόνη της για την εξεύρεση λύσης. Μερικά από τα προβλήματα που προέκυψαν από το γεγονός αυτό είναι αιτήματα των εργαζομένων για αλλαγή καθηκόντων, οι παρατεταμένες γονικές άδειες και ένας μεγάλος αριθμός οικειοθελών αποχωρήσεων από την επιχείρηση.

## Η λύση

Από τις αρχές του 2009 η Fastems χρησιμοποιεί την ολοκληρωμένη διαδικασία αξιολόγησης του εργασιακού άγχους (ΤΙΚΚΑ) (1) με την υποστήριξη του συνεργάτη παροχής υπηρεσιών επαγγελματικής υγείας. Η ΤΙΚΚΑ είναι μια διαδικασία ολοκληρωμένης αξιολόγησης των παραγόντων εργασιακού άγχους η οποία περιλαμβάνει συνεντεύξεις κατά μικρές ομάδες, συνεντεύξεις με προϊστάμενους, συμπλήρωση προσωπικών ερωτηματολογίων και συσκέψεις σε επίπεδο ομάδας.

Οι συνεντεύξεις επικεντρώνονται σε θέματα οργάνωσης της εργασίας (π.χ. σαφής προσδιορισμός των εργασιακών στόχων, του ρυθμού και του φόρτου εργασίας, ανατροφοδότηση προς τους εργαζόμενους) και στις κοινωνικές σχέσεις στην εργασία (π.χ. ομαδικό πνεύμα, συνεργασία και ίση μεταχείριση). Οι απαντήσεις στα ερωτηματολόγια και τα αποτελέσματα των συνεντεύξεων, μαζί με προτάσεις για εξέλιξη και βελτίωση αποτελούν αντικείμενο εποικοδομητικής συζήτησης μεταξύ των εργαζομένων, των προϊσταμένων τους και ενός εκπροσώπου από το τμήμα διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων, στο πλαίσιο συναντήσεων «ανατροφοδότησης και υποστήριξης».

Η καταλληλότητα των εργαζομένων ως προς τις απαιτήσεις της θέσης τους και η αποδοτικότητά τους, αξιολογούνται μέσω προσωπικών ερωτηματολογίων. Οι επιβαρυντικοί παράγοντες που συνδέονται με το άγχος προσδιορίζονται μέσω ενός ερωτηματολογίου υγείας. Βάσει των απαντήσεων σε αυτές τις ερωτήσεις, ορισμένοι εργαζόμενοι υποβάλλονται σε πιο



(1) Η ονομασία ΤΙΚΚΑ είναι το ακρόνυμο των λέξεων Työn Integroitu Kokonaiskuormituksen Arviointi.



διεξοδικές ιατρικές εξετάσεις και, αν χρειαστεί, λαμβάνουν την αναγκαία υποστήριξη.

Η προσέγγιση της Fastems έχει ως επίκεντρο την έγκαιρη παρέμβαση. Βάσει του μοντέλου της έγκαιρης παρέμβασης, οι προϊστάμενοι λαμβάνουν διαρκώς εκπαίδευση ώστε να ενθαρρύνουν την ελεύθερη έκφραση, εντός του εργασιακού χώρου, πιθανών προβληματισμών των εργαζομένων σχετικά με την ικανότητά τους να αντεπεξέλθουν στις εργασιακές απαιτήσεις. Κατ' αυτόν τον τρόπο τα προβλήματα επιλύονται όσο το δυνατόν πιο έγκαιρα.

## Τα αποτελέσματα

- Μειώθηκαν σημαντικά οι αναρρωτικές άδειες λόγω άγχους.
- Μειώθηκε ο αριθμός παραιτήσεων.
- Μειώθηκαν σημαντικά οι απαιτήσεις μετακίνησης χάρη σε αλλαγές στην οργάνωση της εργασίας, στις περιγραφές διαδικασιών και καθηκόντων και στην αυξημένη χρήση ηλεκτρονικών εργαλείων.
- Αυξήθηκε η ικανοποίηση των εργαζομένων χάρη στην αναδιοργάνωση των μεθόδων εργασίας.

- Βελτιώθηκε σημαντικά το εργασιακό κλίμα. Από τη διαδικασία που εφαρμόστηκε προέκυψε ότι ο εργοδότης είναι πρόθυμος να διαθέσει χρόνο και χρηματικούς πόρους για τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας.
- Τα αποτελέσματα της διαδικασίας ΤΙΚΚΑ στη Fastems έχουν προσελκύσει το έντονο ενδιαφέρον άλλων επιχειρήσεων.

**Τα αποτελέσματα των συνεντεύξεων αποτελούν αντικείμενο εποικοδομητικής συζήτησης μεταξύ εργαζομένων και προϊσταμένων, στο πλαίσιο των συναντήσεων «ανατροφοδότησης και υποστήριξης».**