

2.2. ΑΠΛΑ ΜΕΤΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΛΗΨΗ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΠΟΥ ΟΦΕΙΛΕΤΑΙ ΣΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑ: ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

BP Grangemouth — Applied Technology Group (Ομάδα Εφαρμοσμένης Τεχνολογίας)

PO Box 21
Boness Road
Grangemouth
FK16 6AD
Scotland

Υπεύθυνος: David Wilson, διευθυντής συστήματος ανάπτυξης διαδικασιών
Τηλ. (44-1324) 493026
E-mail: wilsond4@bp.com



Θέμα

Δοκιμαστική θέση σε λειτουργία μιας επέκτασης του σταθμού επίδειξης τεχνολογίας χημικών διεργασιών της ATC από την ομάδα εφαρμοσμένης τεχνολογίας σε εταιρεία πετροχημικών.

Πρόβλημα

Η φάση της δοκιμαστικής λειτουργίας ενός σταθμού είναι ένα ιδιαίτερα απαιτητικό χρονικό διάστημα για όλους όσους συμμετέχουν σε αυτή καθώς η ομάδα δοκιμαστικής θέσης σε λειτουργία προσπαθεί να αντιμετωπίσει τις αναπόφευκτες τεχνικές προκλήσεις. Το μέγεθος της ομάδας χειριστών αυξήθηκε, ενώ σε άλλα τμήματα έγιναν μειώσεις προσωπικού. Το νέο προσωπικό ήταν λιγότερο έμπειρο και οι μειώσεις προσωπικού στο σταθμό δημιούργησαν σημαντική επαγγελματική ανασφάλεια.

Η ομάδα εφαρμοσμένης τεχνολογίας είχε ήδη λάβει μέτρα για την εξάλειψη των σωματικών κινδύνων και για τη βελτίωση του κλίματος ασφάλειας. Στη συνέχεια, επιθυμία της ήταν να λάβει μέτρα για την πρόληψη του άγχους που μπορούσε να αποφευχθεί και για τον περιορισμό των πηγών εργασιακού άγχους που οφείλονταν στο έργο δοκιμαστικής θέσης σε λειτουργία.

Λύση

Συστάθηκε μια ομάδα έργου, στην οποία συμμετείχαν ο σύμβουλος διαχείρισης έργου και εκπρόσωποι των δύο βασικών ομάδων που εργάζονταν στο έργο: της ομάδας μηχανικών, επικεφαλής έργου και χημικών ημερήσιας υποστήριξης και της ομάδας λειτουργιών βάρδιας, η οποία ασχολείτο με τη λειτουργία και συντήρηση του σταθμού. Στόχος ήταν να εξασφαλιστεί η συνεργασία ενός αντιπροσωπευτικού δείγματος του εργατικού δυναμικού για την πρόληψη του άγχους που οφείλεται στη εργασία. Ένας ειδικευμένος ψυχολόγος ενημέρωσε το προσωπικό σχετικά με το άγχος. Στη συνέχεια, εντοπίστηκαν οι πιθανές πηγές άγχους που θα μπορούσαν

να προκύψουν από το έργο της δοκιμαστικής θέσης σε λειτουργία. Κατόπιν αυτού, τα μέλη των ομάδων ημερήσιας υποστήριξης και βάρδιας εργάστηκαν χωριστά ιεραρχώντας τους παράγοντες άγχους κατά προτεραιότητα, εφόσον θεωρήθηκε ότι οι παράγοντες αυτοί ενδέχεται να διαφέρουν λόγω των διακριτών ρόλων και καθηκόντων των ομάδων.

Στη συνέχεια, οι παράγοντες άγχους ταξινομήθηκαν με βάση α) τη συνάφεια τους προς το έργο, β) το κατά πόσο ελέγχονταν ήδη επαρκώς και γ) κατά πόσο ήταν πιθανό να προκαλέσουν άγχος. Για κάθε μία από τις δύο ομάδες, από τη διαδικασία αυτή προέκυψε μια σειρά «πέντε σημαντικότερων» παραγόντων άγχους, για τους οποίους υπήρξε κοινή συναίνεση ότι ήταν πιθανό να βλάψουν τους εργαζομένους. Ορισμένα παραδείγματα των πέντε σημαντικότερων παραγόντων άγχους για κάθε ομάδα ήταν ο υψηλός φόρτος εργασίας, η επαγγελματική ανασφάλεια, οι απαιτήσεις για άσκοπες λεπτομέρειες και η πίεση από τα ανώτερα διοικητικά στελέχη.

Στη συνέχεια, τα μέλη της ομάδας συνεργάστηκαν με σκοπό την ολοκλήρωση της διαδικασίας εκτίμησης κινδύνων. Προσδιόρισαν πώς και γιατί κάθε παράγοντας άγχους ήταν επιβλαβής και αντάλλαξαν ιδέες σχετικά με οργανωτικές και μεμονωμένες ενέργειες που θα μπορούσαν να μετριάσουν τις επιπτώσεις των πέντε σημαντικότερων παραγόντων άγχους· τέλος, προσδιόρισαν σχετικά πρακτικά μέτρα ελέγχου. Στο πλαίσιο αυτό συζητήθηκαν επίσης ορισμένα πολύ προσωπικά ζητήματα, όπως οι επιπτώσεις της επαγγελματικής ανασφάλειας σε άλλα μέλη της οικογένειας του εργαζομένου.

«Ήταν ένας πραγματικά ανοικτός διάλογος μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων: της ομάδας ημερήσιας υποστήριξης και της ομάδας βάρδιας.» — Τεχνικός βάρδιας

Τα προτεινόμενα μέτρα ελέγχου καταγράφηκαν και στη συνέχεια ανακοινώθηκαν και εγκρίθηκαν στο πλαίσιο ενός δεύτερου εργαστηρίου, στο οποίο συμμετείχε ολόκληρη η ομάδα.

Το χαρακτηριστικότερο παράδειγμα παράγοντα άγχους που εντοπίστηκε και ελέγχθηκε αποτελεσματικά ήταν οι «άσκοπες λεπτομέρειες». Αυτός ο παράγοντας άγχους, ο οποίος προκύπτει ειδικά από τις απαιτήσεις της διαδικασίας δοκιμαστικής λειτουργίας ενός σταθμού, αφορούσε τις συνέπειες καταστάσεων όπου δεν διευκρινιζόταν από τρίτους ο όγκος τεχνικών λεπτομερειών που απαιτούσαν ούτε τα σχετικά χρονοδιαγράμματα. Ως αποτέλεσμα, το προσωπικό εργαζόταν επί μακρόν και σκληρά προκειμένου να παράσχει λεπτομερείς τεχνικές πληροφορίες, οι οποίες συχνά δεν ήταν αναγκαίες.

Κατά τη διάρκεια του δεύτερου εργαστηρίου, όπου η ομάδα του έργου πρόληψης του άγχους ανακοίνωσε τους πέντε σημαντικότερους παράγοντες άγχους κάθε επιμέρους ομάδας, οι οποίοι εγκρίθηκαν από την ομάδα εφαρμοσμένης τεχνολογίας, επινοήθηκε μια φράση, η οποία έγινε το σύνθημα για την αντιμετώπιση των άσκοπων λεπτομερειών. Η φράση αυτή, «ελάχιστες απαιτήσεις», χρησιμοποιείται πλέον από όλα τα μέλη της ομάδας για τον προσδιορισμό, από τρίτους, του επιπέδου λεπτομέρειας και των προθεσμιών που έχουν ορίσει για την εκτέλεση του ζητούμενου έργου. Η υιοθέτηση της ιδέας των «ελάχιστων απαιτήσεων» είχε μακροπρόθεσμα οφέλη για τη διαχείριση του φόρτου εργασίας στην ομάδα εφαρμοσμένης τεχνολογίας. Επίσης άλλαξε τον τρόπο με τον οποίο ορισμένα μέλη της ομάδας αντιμετωπίζουν τα θέματα που αφορούν την ισορροπία της εργασιακής ζωής.

Αποτελέσματα

Το έργο πρόληψης του άγχους αξιολογήθηκε προκειμένου να κριθεί η αποτελεσματικότητά του μέσω συνεντεύξεων που πραγματοποιήθηκαν με ένα δείγμα ατόμων από την ομάδα εφαρμοσμένης τεχνολογίας, συμπεριλαμβανομένου του συμβούλου διαχείρισης του έργου και μελών των ομάδων ημερήσιας υποστήριξης και βάρδιας. Οι συνεντεύξεις αυτές επικεντρώθηκαν στους τρόπους με τους οποίους το έργο επηρέασε την αντίληψη και την προσωπική τους εμπειρία όσον αφορά το άγχος, αλλά και στο κατά πόσο και με ποιο τρόπο άλλαξε η συμπεριφορά τους ή η συμπεριφορά των άλλων. Οι απαντήσεις τους χρησιμοποιήθηκαν για να απεικονίσουν την αποτελεσματικότητα του έργου.

Συνοπτικά, αυτό το σχετικά απλό και χαμηλού κόστους έργο πρόληψης του άγχους υλοποιήθηκε από ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα εργαζομένων, με ελάχιστη εξωτερική συμβολή. Ο σχεδιασμός και η εκτέλεση του έργου υπερβαίνουν τις απαιτήσεις της νομοθεσίας και των κανονιστικών κατευθυντήριων γραμμών του Ηνωμένου Βασιλείου για την πρόληψη των κινδύνων για την υγεία και την ασφάλεια που προέρχονται από ψυχοκοινωνικούς κινδύνους στην εργασία.

Ο προσδιορισμός των παραγόντων άγχους ως κινδύνων που θα πρέπει να ελεγχθούν, ακριβώς όπως οι πιο οικείοι κίνδυνοι που άπτονται των διαδικασιών και των χημικών ουσιών, αποτέλεσε μια λογική επέκταση των διαδικασιών εκτίμησης κινδύνων και άνοιξε έναν ώριμο διάλογο σχετικά με λεπτά θέματα, όπως οι συνέπειες του τρόπου διοίκησης σε τρίτους.

Το έργο καθιέρωσε τη συζήτηση σχετικά με το άγχος και τους παράγοντες άγχους στο πλαίσιο της ομάδας και διευκόλυνε την ανάπτυξη ομαδικού πνεύματος και ανοικτής επικοινωνίας.

«Ήταν εξαιρετικά ωφέλιμο για το δέσιμο της ομάδας και για τη συζήτηση ανθρώπινων ζητημάτων, κάτι που δεν κάνουμε συχνά.» — Τεχνολόγος

Το κόστος του έργου ήταν χαμηλό. Πέραν του χρόνου που διέθεσε το προσωπικό, το κύριο κόστος αφορούσε την εξωτερική συμβολή του ειδικευμένου ψυχολόγου, ο οποίος εξήγησε τη φύση και τα συμπτώματα του άγχους. Ο σύμβουλος διαχείρισης του έργου πιστεύει ακράδαντα ότι το έργο είχε ως αποτέλεσμα τη βαθύτερη επικοινωνία, την ανταλλαγή συναισθημάτων σχετικά με την εργασία και την ανάπτυξη αυξημένης εμπιστοσύνης. Το ίδιο πιστεύουν και τα μέλη της ομάδας, για παράδειγμα:

«Όλη η ομάδα είναι πλέον πιο ανοικτή όσον αφορά την αντιμετώπιση του άγχους και υπάρχει μεγαλύτερη διάθεση υποστήριξης των συναδέλφων που νιώθουν άγχος.» — Τεχνολόγος

«... η άποψή μου είναι ότι βοήθησε στην απομάκρυνση του άσκοπου άγχους που δημιουργούσε το έργο. Θα προέτρεπα και άλλους να κάνουν κάτι παρόμοιο — να είναι προνοητικοί αντί να αντιμετωπίζουν το πρόβλημα αφού εμφανιστεί.» — Μέλος της ομάδας έργου πρόληψης του άγχους

Μετά την εφαρμογή του έργου πρόληψης του άγχους, η ομάδα εφαρμοσμένης τεχνολογίας έχει τέλειες επιδόσεις στον τομέα της υγείας και της ασφάλειας χωρίς απουσίες του προσωπικού οφειλόμενες στο άγχος. Ο απλός χαρακτήρας και το χαμηλό κόστος του έργου καθιστούν την προσέγγιση αυτή ιδιαίτερα κατάλληλη για εφαρμογή σε ΜΜΕ, οι οποίες ενδέχεται να αντιμετωπίζουν περιορισμούς από την άποψη της έλλειψης χρόνου, χρημάτων και εσωτερικής εμπειρογνώμοσύνης.

Παρατηρήσεις

Η παρέμβαση αυτή πέτυχε την εφαρμογή μιας προληπτικής και ολιστικής προσέγγισης του εργασιακού άγχους από την αρχή του έργου. Δείχνει τον τρόπο με τον οποίο οι μελλοντικοί κίνδυνοι μπορούν να εντοπιστούν και να απομακρυνθούν ή να μειωθούν στο στάδιο σχεδιασμού. Τα αποτελέσματα θα είναι βιώσιμα. Επίσης δείχνει τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να συμμετέχουν οι εργαζόμενοι στη διαδικασία εκτίμησης και διαχείρισης κινδύνων. Το κόστος ήταν χαμηλό και η μέθοδος απλή, επομένως η συγκεκριμένη πρωτοβουλία θα ήταν κατάλληλη και για άλλους οργανισμούς, συμπεριλαμβανομένων των ΜΜΕ. Η πρωτοβουλία απεικονίζει επίσης την κατάλληλη χρήση ενός εξωτερικού εμπειρογνώμονα —του ειδικευμένου ψυχολόγου— ο οποίος μπορεί να βοηθήσει την ομάδα στη διαδικασία εκτίμησης κινδύνων.

