



University of West Attica
School of Administration, Economic, and Social Sciences
Department of Accounting & Finance
M.Sc. in Public Economics and Policy



«Το εργασιακό άγχος ως συνέπεια της ανάγκης επίτευξης στόχων που θέτει ο οργανισμός, μελέτη περίπτωσης : Ελληνικά Τελωνεία»

ZACHAROYLA MPAZAKOY

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική

Αιγάλεω, 2023



University of West Attica
School of Administration, Economic, and Social Sciences
Department of Accounting & Finance
M.Sc. in Public Economics and Policy



«Το εργασιακό άγχος ως συνέπεια της ανάγκης επίτευξης στόχων που θέτει ο οργανισμός, μελέτη περίπτωσης : Ελληνικά Τελωνεία»

ZACHAROYLA MPAZAKOY

A.M.: 20073

Επιβλέπων: Σταυρουλάκης Δημήτρης, Καθηγητής, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική

Αιγάλεω, 2023



University of West Attica
School of Administration, Economic, and Social Sciences
Department of Accounting & Finance
M.Sc. in Public Economics and Policy



**Work stress as a consequence of the need to achieve goals set by the
organization, case study Greek Customs**

ZAXAROULA MPAZAKOU

R.N.: 20073

Supervisor: Dimitrios Stavroulakis, Professor, University of West Attica

Master Thesis submitted to the Department of Accounting & Finance of the University
of West Attica in partial fulfillment of the requirements for the degree of M.Sc. in
Public Economics and Policy.

Aigaleo, Greece, 2023



Τίτλος εργασίας

«Το εργασιακό άγχος ως συνέπεια της ανάγκης επίτευξης στόχων που θέτει ο οργανισμός, μελέτη περίπτωσης : Ελληνικά Τελωνεία»

Μέλη Εξεταστικής Επιτροπής

Εγκρίθηκε από την εξεταστική επιτροπή την 04-07-2023

Α/α	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΒΑΘΜΙΔΑ / ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ
1	Δημήτριος Σταυρουλάκης	Καθηγητής Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής	
2	Χαρίκλεια Βαβούρα	Μεταδιδακτορική Ερευνήτρια Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο	
3	Αλεξόπουλος Ανδρέας	Αναπληρωτής Καθηγητής Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής	

*Αφιερωμένη στον σύζυγο μου Ιωάννη και στα παιδιά μου , Θωμά και Μελιτινή , για την
ανοχή , την υπομονή και την στήριξη τους καθ' όλη την διάρκεια των σπουδών μου*

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κάτωθι υπογεγραμμένη Ζαχαρούλα Μπαζάκου του Παναγιώτη, με αριθμό μητρώου 20073 φοιτήτρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών Δημόσια Οικονομική & Πολιτική του Τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Η Δηλούσα



*** Όνομα Επώνυμο/Ιδιότητα**

Ψηφιακή Υπογραφή

*** Ψηφιακή υπογραφή του επιβλέποντος αν έχει ζητηθεί απαγόρευση πρόσβασης στην εργασία για κάποιο χρονικό διάστημα.**

Ευχαριστίες

Αισθάνομαι την ανάγκη να ευχαριστήσω από τα βάθη της καρδιάς μου τον επιβλέπων καθηγητή μου Κον Δημήτρη Σταυρουλάκη, Καθηγητή του Τμήματος Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής στο Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, για την αμέριστη βοήθεια και συμβολή του στην εκπόνηση αυτής της διπλωματικής εργασίας .

Μια τεράστια ευγνωμοσύνη σε όλους τις καθηγήτριες και τους καθηγητές του προγράμματος των μεταπτυχιακών σπουδών, για την φωτισμένη καθοδήγηση τους και την διεύρυνση της οπτικής μου σχετικά με τα διαχρονικά κοινωνικοοικονομικά ζητήματα που μας απασχολούν.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω τους συναδέλφους μου τελωνειακούς υπαλλήλους, για τη συμβολή τους στην ολοκλήρωση αυτής της εργασίας , με τη συμμετοχή τους και τις απαντήσεις τους στα ερωτηματολόγια της έρευνας.

«Το εργασιακό άγχος ως συνέπεια της ανάγκης επίτευξης στόχων που θέτει ο οργανισμός, μελέτη περίπτωσης : Ελληνικά Τελωνεία»

Περίληψη

Η Ελληνική Τελωνειακή Υπηρεσία σήμερα ως ένα πολυσύνθετο σύστημα παροχής υπηρεσιών, συμπλέοντας με τις επιταγές της Ευρωπαϊκής Ένωσης, φιλοδοξεί να πραγματώσει ολοένα υψηλότερους στόχους και να εναρμονισθεί στα νέα δεδομένα του διεθνούς ανταγωνιστικού περιβάλλοντος, με αποτέλεσμα την απαίτηση της μεγιστοποίησης της απόδοσης των εργαζομένων, την αντιστοίχιση της αμοιβής με την αξιολόγηση και την προσαρμογή της στις νέες θεσμικές αλλαγές της Α.Α.Δ.Ε.

Ως αποτέλεσμα αυτών των εξελίξεων, αναδύθηκαν ή μεγιστοποιήθηκαν ένα πλήθος αρνητικών συναισθημάτων, με κυριότερο όλων το εργασιακό άγχος.

Η παρούσα μελέτη επιχειρεί να προσεγγίσει εννοιολογικά τον μείζονα κίνδυνο παγκοσμίως της έννοιας του άγχους και δη να αναδείξει, μέσω ενδεδειγμένης βιβλιογραφικής ανασκόπησης, το εργασιακό άγχος ως συνέπεια της σύνδεσης στη σχέση αλληλεπίδρασης (Τελωνειακή Υπηρεσία-στόχοι-εργαζόμενοι), τους κυριότερους παράγοντες πρόκλησης αυτού, αλλά και τις συνέπειες του τόσο σε ατομικό επίπεδο των τελωνειακών υπαλλήλων όσο και στην ίδια την Τελωνειακή Υπηρεσία.

Σημαντικοί Όροι: Εργασιακό Άγχος, Επαγγελματική Εξουθένωση, Ψυχική Υγεία, Εργαζόμενος, Τελωνείο, Στόχοι Οργανισμού



Work stress as a consequence of the need to achieve goals set by the organization, case study Greek Customs

Abstract

The Hellenic Customs Service today, as a complex system of service provision, in compliance with the requirements of the European Union, aspires to achieve ever higher goals and to adapt to the new data of the international competitive environment, resulting in the requirement of maximizing the performance of employees, matching of the remuneration with its evaluation and adaptation to the new institutional changes of A.A.D.E.

As a result of these developments, a number of negative emotions emerged or were maximized, with work stress being the most important.

The present study attempts to conceptually approach the major risk worldwide of the concept of stress and in particular to highlight, through a thorough literature review, work stress as a consequence of the connection in the interaction relationship (Customs Service-targets-employees), the main factors causing this, but also its consequences both at the individual level of customs officials and at the Customs Service itself.

Keywords: Work Stress, Professional Burnout, Mental Health, Worker, Customs, Organization Goals

Συντομογραφίες

- Α.Α.Δ.Ε.** Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
Γ.Δ.Α.Ε. Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων
Γ.Σ.Ε.Ε. Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδας
Δ.Ν.Τ. Διεθνές Νομισματικό Ταμείο
Ε.Ε. Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΚΠΑ Εθνικό Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών
Ε.Φ.Κ. Ειδικοί Φόροι Κατανάλωσης
ΙΝΕ (ΓΣΕΕ) Ινστιτούτο Εργασίας (ΓΣΕΕ)
Ο.Π.Σ.Τ. Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Τελωνείων
Π.Δ. Προεδρικό Διάταγμα
Π.Ο.Υ. Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας
Σ.Α.Ε.Ε. Συνθήκη Λειτουργίας Ευρωπαϊκής Ένωσης
Τ.Κ. Τελωνειακός Κώδικας
ΤΠΕ Τεχνολογία Πληροφοριών & Επικοινωνίας
ERI (model) Effort-Reward imbalance
E.P.S.R. European Pillar of Social Rights
EUROPOL European Police Office
ICISNET Integrated Customs Information System
ILO International Labour Organization
INTERPOL International Criminal Police Organization (IPCO)
OLAF European Anti-Fraud Office
O.S.H.A. Occupational Safety & Health Administration
S.P.S.S. Superior Performance Software System
WCO World Customs Organization
WHO World Health Organization

Περιεχόμενα

Περίληψη.....	xi
Abstract	xiii
Εισαγωγή.....	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1:Το εργασιακό άγχος.....	5
1.1 Η διάσταση του άγχους: θεωρητική ανάλυση	5
1.2 Εργασιακό Άγχος: εννοιολογική προσέγγιση.....	7
1.3 Διεθνή Μοντέλα για την μελέτη του εργασιακού άγχους	13
1.4 Οι επιπτώσεις του εργασιακού άγχους στους εργαζόμενους ενός οργανισμού ...	20
1.5 Η Διάσταση της Εργασιακής Ασφάλειας	23
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Τα Τελωνεία	27
2.1 Ιστορική Αναδρομή.....	27
2.2. Η Τελωνειακή Υπηρεσία Σήμερα	29
2.3 Οι Τελωνειακές Αρχές; Νομικό πλαίσιο και δράση	33
2.4 Το επάγγελμα του Τελωνειακού Υπαλλήλου: προκλήσεις	39
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Διεξαγωγή Έρευνας.....	47
3.1 Μεθοδολογία της έρευνας	47
3.2 Ερευνητικά ερωτήματα	48
3.3 Ερευνητικές υποθέσεις	48
3.4 Συλλογή δεδομένων-Δειγματοληψία	49
3.5 Συζήτηση επί των πιθανών αποτελεσμάτων.....	50
3.6Ανάλυση δεδομένων	50
3.6 Γενικά συμπεράσματα έρευνας.....	84
3.7 Προτάσεις	91

3.8 Συνεισφορά - Μελλοντική εργασία.....	92
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	95
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	99

Εισαγωγή

Τις τελευταίες δεκαετίες έχουν αυξηθεί κατακόρυφα τα ποσοστά εργαζομένων τα οποία αναφέρουν πως σε κάποιο χρονικό σημείο έχουν αισθανθεί σε διαφορετικό βαθμό την πίεση του εργασιακού άγχους. Μάλιστα είναι συχνά κοινός τόπος πως κάθε επάγγελμα τείνει να έχει αγχωτικά στοιχεία, ακόμα κι αν ο εργαζόμενος αγαπά πραγματικά αυτό που κάνει. Το εργασιακό στρες εκδηλώνεται με πολλές μορφές άλλες περισσότερο ήπιες και άλλες περισσότερο έντονες. Βραχυπρόθεσμα, μπορεί να αφορά την πίεση που βιώνει ένας εργαζόμενος για να εκτελέσει τα καθήκοντά του σε μία ορισμένη προθεσμία ή να φέρει εις πέρας ένα ιδιαίτερα δύσκολο έργο. Συχνά όμως το εργασιακό στρες λαμβάνει μία ιδιαίτερα αρνητική διάσταση ειδικά όταν συνεχίζεται για μακροχρόνιες περιόδους όπου και πλέον μπορεί να καταβάλλει τον εργαζόμενο σωματικά και ψυχικά έχοντας σοβαρές επιπτώσεις στην υγεία του.

Το αίσθημα του άγχους αναπτύχθηκε στον άνθρωπο ως ένας μηχανισμός επιβίωσης, Στο πλαίσιο αυτό το αίσθημα του άγχους μπορεί να ιδωθεί ως μία συντονισμένη απόκριση φόβου η οποία διαμορφώθηκε από τη φύση για να προστατεύσουν τον άνθρωπο από κινδύνους στο περιβάλλον του. Η απόκριση αυτή εκδηλώνεται με την αύξηση του καρδιακού ρυθμού και την σωματική ένταση η οποία βοηθούσε τον άνθρωπο να ξεφύγει από τις απειλές όπως ένα αρπακτικό. Στη σύγχρονη εποχή, ο φόβος συνεχίζει να επιτελεί μια σημαντική λειτουργία καθώς προφυλάσσει με τον ίδιο τρόπο τον άνθρωπο αλλά έναντι πολύ διαφορετικών απειλών.

Ωστόσο η υπερβολική έκθεση του σύγχρονου ανθρώπου στο αίσθημα του άγχους στον εργασιακό του χώρο αποτελεί μία ιδιαίτερα σημαντική προβληματική. Ένα ιδιαίτερα σημαντικό ερώτημα είναι τι συμβαίνει όταν οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν καθημερινά στρεσογόνες συνθήκες στο εργασιακό τους περιβάλλον. Με την πάροδο του χρόνου, το χρόνιο εργασιακό στρες μπορεί να οδηγήσει σε ένα ψυχολογικό σύνδρομο γνωστό ως επαγγελματική εξουθένωση. Προειδοποιητικά σημάδια εξουθένωσης είναι η συντριπτική εξάντληση, το αίσθημα της ματαιότητας και η αίσθηση αναποτελεσματικότητας. Υπάρχουν συγκεκριμένοι στρεσογόνοι παράγοντες οι οποίοι σχετίζονται με την εργασία και έχει αποδειχθεί πως συνδέονται στενά με την επαγγελματική εξουθένωση. Παραδείγματα είναι η υπερβολική εργασία ή η πολύ μικρή ανεξαρτησία, η ανεπαρκής αμοιβή, η κακή συνεργασία μεταξύ των συναδέλφων, το

αίσθημα της αδικίας και η αναντιστοιχία του αξιακού πλαισίου του εργαζόμενου και του εργασιακού χώρου.

Όλα τα παραπάνω όταν αφορούν την μακροχρόνια έκθεση σε στρεσογόνους παράγοντες στο εργασιακό περιβάλλον έχουν σοβαρές επιπτώσεις στην ψυχική υγεία των εργαζομένων. Το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης συνδέεται άμεσα με συμπτώματα άγχους και κατάθλιψης. Σε ορισμένες περιπτώσεις, αυτό θέτει το έδαφος για να αναπτυχθούν σοβαρά προβλήματα ψυχικής υγείας. Τα υψηλά επίπεδα στρες στην εργασία — και εκτός αυτής — μπορούν επίσης να επηρεάσουν τη σωματική υγεία. Η επαναλαμβανόμενη ενεργοποίηση της απόκρισης του φόβου μπορεί να διαταράξει τις σωματικές λειτουργίες και να αυξήσει την ευαισθησία σε ασθένειες. Για παράδειγμα, η επαναλαμβανόμενη απελευθέρωση της ορμόνης του στρες, γνωστή ως κορτιζόλη μπορεί να διαταράξει το ανοσοποιητικό σύστημα και να αυξήσει την πιθανότητα ανάπτυξης αυτοάνοσων διαταραχών, καρδιαγγειακών παθήσεων και νόσων όπως το Αλτσχάιμερ. Το εργασιακό άγχος μπορεί επίσης να βλάψει έναν οργανισμό, δημόσιου ή ιδιωτικού χαρακτήρα. Η εξουθένωση μειώνει την παραγωγικότητα της εργασίας, ενισχύει τις απουσίες και την συχνή απουσία των εργαζομένων. Συχνά επίσης οδηγεί σε συγκρούσεις μεταξύ συναδέλφων, προκαλώντας την διάδοση του άγχους σε ένα χώρο εργασίας και θέτοντας σε κίνδυνο τη σωματική και ψυχική υγεία των μελών του.

Αναφορικά με τον δημόσιο τομέα εντοπίζονται διάφορες αιτίες άγχους στις οποίες εκτίθενται καθημερινά οι εργαζόμενοι. Πολύ συχνά η κριτική που ασκείται για την έλλειψη αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας προς τους δημοσίους υπαλλήλους μπορεί να επιφέρει μία σημαντική πίεση για περισσότερη απόδοση σε οργανισμούς που είναι ήδη αρκετά υποστελεχωμένοι και στερούνται των απαιτούμενων υποδομών. Παράλληλα αλλαγές στο δόγμα σχετικά με την φιλοσοφία και τον τρόπο οργάνωσης της δημόσιας διοίκησης επιφέρουν σημαντικές πιέσεις στους εργαζομένους λόγω της αβεβαιότητας που καλλιεργείται ως προς τα καθήκοντά τους. Πολιτικές λιτότητας και συρρίκνωσης του δημόσιου τομέα, πολιτικές outsourcing και οι περικοπές στις δημόσιες δαπάνες έχουν μειώσει δραματικά τον αριθμό των εργαζομένων σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες. Αυτό ασκεί πίεση στους εργαζομένους οι οποίοι αντιμετωπίζουν μία πραγματικότητα στην οποία καλούνται να παράγουν περισσότερα αποτελέσματα όμως με λιγότερους πόρους. Η σύγχρονη τάση προς την ιδιωτικοποίηση, η εισαγωγή της στοχοθεσίας και η εφαρμογή του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ το οποίο εισάγει

πρακτικές από τον ιδιωτικό τομέα επιτείνει συχνά την ψυχολογική πίεση που υφίστανται οι δημόσιοι υπάλληλοι.

Ένας άλλος λόγος σημαντικός λόγος είναι η σημασία της εξυπηρέτησης του κοινού και των αιτημάτων τους, μία δραστηριότητα η οποία θεωρείται εντάσεως είναι ότ υπηρεσίες χαρακτήρας των πιο σημαντικών τομέων, όπως η υγεία και η κοινωνική περίθαλψη, η εκπαίδευση, οι υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και η ασφάλεια, θεωρούνται υψηλής έντασης εργασίας και συνεπάγεται προσωπικές σχέσεις, συμπεριλαμβανομένης της σωματικής επαφής, με τους χρήστες. Αυτός είναι ένας θεμελιώδης παράγοντας άγχους, που συχνά οδηγεί σε ασθένειες ψυχικής υγείας και εξουθένωση για πολλά επαγγέλματα στις δημόσιες υπηρεσίες, (π.χ. νοσηλευτές, γιατροί, πυροσβέστες, δάσκαλοι, φροντιστές, σωφρονιστικοί υπάλληλοι, επίσης επιθεωρητές εργασίας και εφορίας). Η ευθύνη για τις ανθρώπινες ζωές είναι επίσης μια σημαντική αιτία που σχετίζεται με το άγχος που συχνά αγνοείται από τους εργοδότες και τους χρήστες επίσης.

Και τελευταίο αλλά όχι λιγότερο σημαντικό, η βία τρίτων στην οποία υπόκεινται οι εργαζόμενοι στις δημόσιες υπηρεσίες περισσότερο από ό,τι σε άλλους βιομηχανικούς τομείς. Το φαινόμενο του εργασιακού άγχους εγκαθιδρύεται τις τελευταίες δεκαετίες ως πανδημία παγκοσμίως, με δυσμενείς συνέπειες τόσο στην εργασιακή σφαίρα και στην αποτελεσματικότητα/αποδοτικότητα όσο και στην ψυχική/σωματική υγεία τους.

Η παρούσα εργασία θα επιχειρήσει να αναδείξει την βαρύνουσα σημασία του εργασιακού άγχους ως ένα από τα δύο μείζονα αίτια επιβάρυνσης της υγείας, σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας. Για την εννοιολογική προσέγγιση και διασαφήνιση του άγχους καθώς και την διάκριση άγχους-στρες θα στραφούμε στην Ελληνική αλλά και ξένη βιβλιογραφία, προκειμένου να αναλυθούν ενδελεχώς οι πνευματικές και σωματικές αλλαγές που υφίσταται ο εργαζόμενος με σαφή προέκταση αυτών στον επαγγελματικό χώρο εξαιτίας του εργασιακού άγχους και εν προκειμένω στην περίπτωση μας στον Οργανισμό των Δημόσιων Τελωνείων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Το εργασιακό άγχος

1.1 Η διάσταση του άγχους: θεωρητική ανάλυση

Ξεκινώντας την ανάλυσή μας σχετικά με την έννοια του άγχους θα πρέπει να αναφερθούμε αρχικά στην Ψυχαναλυτική θεωρία η οποία αποδίδει σημαίνοντα ρόλο στην έννοια του άγχους. Ειδικότερα ως προς τον σχηματισμό νευρωτικών / ψυχοσωματικών καταστάσεων, ο Φρόιντ μας εισάγει σε μια από τις πλέον πολυσυζητημένες προβληματικές της εποχής μας (Freud, 1926). Αργότερα η προσέγγιση της διάστασης του άγχους αποκτά διεπιστημονικό χαρακτήρα και βλέπουμε πως επιστήμες όπως εκείνες της Ψυχολογίας, Ιατρικής, Κοινωνιολογίας μετά τον 20ο αιώνα, δημιουργών τα δικά τους μοντέλα, μέσα από τα οποία προτάθηκαν προτάσεις / λύσεις / ορισμοί (Γνωσιακά μοντέλα, θεωρία Spielberger), παρείχαν μία σύνδεση της έννοιας με όρους όπως «σύγκρουση» (Epstein, 1926) ή «απειλή» (Lazarus, 1966), χωρίς ωστόσο να υπάρξει μια καθολικά αποδεκτή λύση για το τι είναι τελικά το άγχος. Τοιουτοτρόπως είτε με βάση το «Σύμβολο Γενικής Προσαρμογής» σύμφωνα με τον Selye (1956), όπου αποδεχόμαστε την ένταση των εξωτερικών ερεθισμάτων υπεύθυνα για την ενεργοποίηση του άγχους, την αντίσταση ή εξάντληση του ατόμου στην αδηφάγο «βρώση» ενός σύγχρονου τέρατος, είτε εκλαμβάνουμε ως «δικλείδα ασφαλείας» κατά (Freeman, 1990) την εμφάνιση του άγχους ή άλλοτε κατά Blackloour ή Davidson, (1990) να συστήνουν αυτό ως μία διαταραχή της σκέψης.

Το άγχος αναγνωρίζεται ως ένα πολυσύνθετο φαινόμενο του οποίου η ανάλυση απαιτεί την έρευνα πολυπαραγοντικών παραμέτρων με ποικίλη συμπτωματολογία (φοβίες, πανικός, μυϊκοί πόνοι, δυσκολοκαταποσία κλπ.) (Μάνος, 1997 και Κάντας, 2001) διαβαθμίσεις και τρόπους αντιμετώπισης. Σύμφωνα με την McConical, (2003) δίνεται μία ενδιαφέρουσα οπτική και θετική προσέγγιση προς το άγχος, αποκαθαίροντάς το από την «σκοτεινή» πλευρά του ως ένα προειδοποιητικό σημάδι από το σώμα μας και τις ανάγκες του καθώς λειτουργεί ως ένα σημείο κρούσης της αναγκαιότητας να επιλύσουμε μία κατάσταση η οποία μας επηρεάζει.

Ως κεντρικό πυρήνα της παρούσας εργασίας, ορίζουμε την έννοια του άγχους και δή του εργασιακού, και μέσω της βιβλιογραφικής ανασκόπησης, κατατίθενται αρχικά, οι κύριες θεωρητικές οπτικές του άγχους σε βάθος χρόνου, αρχής γενομένης της Ψυχαναλυτικής θεωρίας του Freud, (1996), όπου το Υποκείμενο βιώνει μια έντονη

συναισθηματική κατάσταση, εκδηλώνοντας μια σειρά φοβικών συνδρόμων, απέναντι σε ένα απροσδιόριστο φόβο (αγχώδεις διαταραχές).

Σύμφωνα με Lazarus & Folkman, (1984) το άγχος «εκθρονίζει» κάθε αίσθημα χαράς/ικανοποίησης, ως «απειλή» σε ένα εξωτερικό παράγοντα που δοκιμάζει τα όρια του, και ο Μάνος,(1997) συμπληρώνει ένα συνονθύλευμα αντιδράσεων συνοδεύουν αυτό το πολυπαράγοντικό φαινόμενο, όπως δύσπνοια, μυϊκοί πόνοι, διαταραχή σκέψης κ. άλλα ενώ οι Κοϊνης και Σαρίδης, (2014), στις μελέτες τους επισημαίνουν τον κίνδυνο ενός ιδιαίτερα φορτικού εργασιακού τοπίου ως κύριου υπεύθυνου του στρες και θα εμπλέξουν εργασιακό άγχος-εργασιακό περιβάλλον από την μια και από την άλλη στόχοι Οργανισμού/επιχείρησης-μειωμένοι πόροι εργαζομένου.

Ακολούθως οι μελέτες της Κορωναίου, (2010) επισημαίνουν, ό,τι είναι τέτοιου είδους οι πιέσεις που δέχεται το εργασιακό Υποκείμενο στο σύγχρονο επαγγελματικό γίγνεσθαι, όπου απεμπολείται η εργασιακή ικανοποίηση, ανακατασκευάζεται το αξιακό του πλαίσιο των διαπροσωπικών σχέσεων, δοκιμάζονται οι αντοχές των εργαζομένων στην προσπάθεια τους να υπηρετήσουν υψηλά στοχοθετικά οράματα. Η επαγγελματική ικανοποίηση όμως συσχετίζεται με την υψηλή αποδοτικότητα/αποτελεσματικότητα του εργαζόμενου και συνδέεται κατά τον Κάντα, (1993), με την επίτευξη των στόχων της Διοίκησης του Οργανισμού, με την αυτοπραγμάτωση του ατόμου, με την αναδίπλωση των ικανοτήτων/δεξιοτήτων, με την ανέλιξη του ίδιου του εργαζόμενου και την πραγμάτωση των στόχων του

Ωστόσο ορισμένοι παράγοντες φιλτράρονται κατά τις μελέτες των Chang και άλλοι, (2006) με αποτέλεσμα το άτομο είτε να εκλαμβάνει το άγχος ως μια πρόκληση δημιουργίας και εξέλιξης είτε σε άλλη περίπτωση εξαιτίας της ατομοκεντρικής προσέγγισης και εγγενών ψυχοπαθογενών χαρακτηριστικών να μεταφράζεται ως εξωτερική απειλή. Και ο Jamal, (1990) με την σύμφωνη γνώμη και άλλων μελετών αριθμεί την οργανωσιακή κουλτούρα, τις επιπρόσθετες ευθύνες και την τεχνολογική έκρηξη, καθώς και την ασάφεια του ρόλου του ατόμου στον εργασιακό χώρο, παράγοντες πρόκλησης του άγχους.

1.2 Εργασιακό Άγχος: εννοιολογική προσέγγιση

Το εργασιακό άγχος στις μέρες μας κατέστη αναπόσπαστο δομικό στοιχείο της καθημερινότητας του ατόμου στον εργασιακό χώρο, αλλά και ο κυριότερος ψυχοκοινωνικός κίνδυνος που βιώνουν οι εργαζόμενοι. Η εποχή της ρευστής Μετανεωτερικότητας οικοδόμησε ένα δαιδαλώδες και άκρως απαιτητικό εργασιακό τοπίο, όπου το άτομο υπό ασφυκτική πίεση και προσαρμογής στα νέα δεδομένα, κλήθηκε να ανταποκριθεί στους φιλόδοξους στόχους του Οργανισμού, (Κορωναίου, 2010 και Κοϊνης και Σαρίδης, 2015).

Ο (EU-OSHA) κατέγραψε σε Ευρωπαϊκή δημοσκόπηση, ότι το εργασιακό άγχος, θεωρείται σήμερα ως μια «συνήθης» κατάσταση από τον εργαζόμενο, με κύρια αίτια πρόκλησης, τον υπερβολικό φόρτο εργασίας και την εργασιακή αναδιοργάνωση/αναπροσαρμογή σε Διεθνή ανταγωνιστικά μοντέλα. Η εργασία, ως μείζον κεφάλαιο κοινωνικοποίησης, εχέγγυο της αυτοπραγμάτωσης και επαγγελματικής καταξίωσης γίνεται σήμερα κοιτίδα ανάπτυξης για τα ψυχοσωματικά νοσήματα και φοβικά σύνδρομα έναντι μιας απροσδιόριστης απειλής στα ύψη.

Η διάσταση του εργασιακού άγχους στον εργασιακό τομέα

Το άγχος στον εργασιακό χώρο ή εναλλακτικά το εργασιακό στρες αποτελεί μία έννοια η οποία έχει διερευνηθεί ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια, κυρίως στον ιδιωτικό τομέα. Αντίθετα, λίγα έχουν γραφεί για τον δημόσιο τομέα ο οποίος διαχρονικά θεωρείται ένας από τους λιγότερο στρεσογόνους εργασιακούς χώρους, δίχως αυτό να είναι απόλυτα ασφαλές ως συμπέρασμα. Το εργασιακό στρες υφίσταται επίσης στον δημόσιο τομέα και επηρεάζει το ίδιο τους δημοσίους υπαλλήλους, ειδικά όσους εργάζονται σε κρίσιμους τομείς όπως είναι η ΑΑΔΕ όπου η επίτευξη των στόχων είναι κομβικής σημασίας για την οικονομική βιωσιμότητα του κράτους.

Τα αποτελέσματα του επαγγελματικού στρες μπορεί να έχουν αρνητικό αντίκτυπο σε άτομα σε όλους τους χώρους εργασίας και σε όλα τα επίπεδα εργασίας. Επιπλέον, τα αποτελέσματά του εκτείνονται πέρα από την απόδοση του εργαζομένου στην εργασία του καθώς επηρεάζουν τη οικογενειακή τους ζωή και την κοινωνική τους επίσης και τις συναναστροφές του στην ευρύτερη κοινότητα που ζει. Οι απώλειες για έναν εργαζόμενο που πάσχει από εργασιακό στρες μπορεί να περιλαμβάνουν την υστέρηση στην επαγγελματική του εξέλιξη και την καριέρα του. Οι απώλειες μπορεί επίσης να περιλαμβάνουν αδυναμία και κακές συνθήκες ύπνου και κατάθλιψη ή άγχος. Καθώς ο

κόσμος μπήκε στον 21ο αιώνα, λίγοι είναι οι οργανισμοί που έχουν αναγνωρίσει την ανάγκη ελέγχου του επαγγελματικού στρες. Σήμερα αντίθετα πολλοί μεγάλοι οργανισμοί έχουν αρχίσει να αναπτύσσουν και να εφαρμόζουν προγράμματα για τη διαχείριση του άγχους που μπορεί να προβληματίζει τους εργαζόμενούς τους.

Εάν θέλουμε να προσεγγίσουμε την έννοια του εργασιακού άγχους σύμφωνα με τη Σχοινιά(2015) *“Το εργασιακό άγχος ορίζεται ως μία υποκειμενική κατάσταση δυσφορίας που βιώνει ο εργαζόμενος ως απάντηση στα ερεθίσματα που δέχεται από το περιβάλλον του. Είναι, επίσης, αποτέλεσμα της αντίληψης του εργαζομένου ότι υπάρχει ανισορροπία ανάμεσα στις απαιτήσεις της εργασίας και στην ικανότητά του να ανταποκριθεί σε αυτές. Μη αποδεκτά επίπεδα άγχους μπορεί να συνδέονται με μια σειρά αρνητικών συνεπειών, σωματικών και ψυχικών, και με μειωμένη εργασιακή απόδοση.”* Την ίδια προσέγγιση ακολουθεί και ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία(OSHA) καθώς επισημαίνει την επίδραση που έχουν οι συνθήκες εργασίας και το εργασιακό περιβάλλον στην ψυχική καθώς και σωματική υγεία των εργαζομένων. Παράλληλα ο ίδιος οργανισμός της Ε.Ε. παραθέτει μία σειρά ιδιαίτερα σημαντικών παραγόντων οι οποίοι δημιουργούν συνθήκες εργασιακού άγχους. Οι παράγοντες αυτοί είναι οι εξής:

- φόρτος εργασίας ο οποίος ξεπερνά τις δυνατότητες του εργαζόμενου
- η ύπαρξη μη σαφούς πλαισίου εργασίας και αρμοδιοτήτων του εργαζόμενου
- ο αποκλεισμός των εργαζομένων από τη λήψη αποφάσεων καθώς και τον τρόπο άσκησης της εργασίας του
- επιβολή οργανωσιακών αλλαγών χωρίς καλή διαχείριση της αλλαγής
- εργασιακή ανασφάλεια·
- Προβλήματα επικοινωνίας στον εργασιακό χώρο με τη διοίκηση και τους συναδέλφους
- Φαινόμενα ψυχολογικής και σεξουαλικής παρενόχλησης ή βίας. (Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, 2022)

Βασική συνιστώσα κάθε ορισμού ο οποίος αφορά την πηγή του εργασιακού άγχους είναι οι συνθήκες εργασίας και αφορούν τόσο εσωτερικούς παράγοντες όσο και παράγοντες του εξωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης ή ενός οργανισμού.

Ο παράγοντας του εσωτερικού περιβάλλοντος είναι ο περισσότερο κοινός στην διεθνή βιβλιογραφία. (Sharma et al., 2021) Ειδικότερα, το εργασιακό περιβάλλον και ο χώρος της εργασίας φαίνεται πως είναι στο επίκεντρο της μελέτης των πηγών άγχους. Σε αυτό συγκαταλέγονται παράγοντες του φυσικού περιβάλλοντος όπως ο χώρος

εργασίας, το επίπεδο των θορύβων, η δυνατότητα απομόνωσης και συγκέντρωσης του εργαζόμενου καθώς και η εργονομία του χώρου εργασίας ως προς την δυνατότητα να δημιουργηθεί ένα περιβάλλον φιλικό προς τον εργαζόμενο χρήστη. Ακόμη και η ύπαρξη του κατάλληλου εξοπλισμού για την διεκπεραίωση των καθηκόντων και αρμοδιοτήτων του εργαζόμενου φαίνεται πως διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στην επιβάρυνση της σωματικής και της ψυχικής του κατάστασης και υγείας.

Η εργασιακή αβεβαιότητα αποτελεί επίσης μία σημαντική πηγή εργασιακού άγχους. Οι εργαζόμενοι οι οποίοι αισθάνονται ανασφάλεια για την παραμονή τους στη εργασιακή τους θέση ή ακόμη για τον τρόπο άσκησης των καθηκόντων τους πολύ συχνά δηλώνουν πως διακατέχονται από υψηλά επίπεδα εργασιακού στρες. Αυτό οφείλεται στο γεγονός πως η εργασιακή αβεβαιότητα χαρακτηρίζει πολλές εκφάνσεις της εργασίας, καθώς οι εργαζόμενοι μπορεί να λειτουργούν σε συνθήκες αστάθειας όχι μόνο προς την απώλεια της θέσης τους αλλά για διάφορες εξελίξεις οι οποίες λαμβάνουν χώρα στο εργασιακό τους περιβάλλον. Ειδικότερα, πολύ συχνά οι εργαζόμενοι βιώνουν την αβεβαιότητα ως μία μορφή απειλής η οποία θέτει σε κίνδυνο την σωματική και ψυχική τους υγεία. Η αδυναμία απόκτησης μίας απάντησης στο ερώτημα ή την κατάσταση η οποία τους προκαλεί το αίσθημα της αβεβαιότητας τους οδηγεί σε ένα σπирάλ ανησυχίας σε ένα πρόβλημα στο οποίο αδυνατούν να βρουν μία απάντηση.

Θέματα που σχετίζονται με τους συναδέλφους. Ένα μεγάλο άγχος στο χώρο εργασίας μπορεί να σχετίζεται με προκλήσεις που σχετίζονται με την εργασία με άλλους ανθρώπους. Για παράδειγμα, η αντιμετώπιση δύσκολων συναδέλφων μπορεί να οδηγήσει σε εργασιακό άγχος, όπως και η αντιμετώπιση ενός αναποτελεσματικού προϊστάμενου ή άλλων φτωχών ηγετών. Το ίδιο ισχύει για την πίεση των συνομηλίκων στην εργασία. Για ορισμένους απομακρυσμένους εργαζόμενους, η κοινωνική απομόνωση της απομάκρυνσης από τους συναδέλφους είναι πηγή άγχους.

Παράλληλα η δημιουργία του άγχους είναι πιθανό να πηγάζει από το φόρτο εργασίας καθώς και από την ανάγκη παραγωγής αποτελεσμάτων. Πολύ συχνά η άσκηση πίεσης για αυξημένη απόδοση κάνει τους εργαζόμενους να υφίστανται ένα σημαντικό ψυχολογικό φορτίο. Το άγχος που σχετίζεται με την πίεση της απόδοσης μπορεί να συνδέεται με ζητούμενα όπως οι ποσοστώσεις πωλήσεων ή παραγωγής, τα πρότυπα παραγωγής, οι επικείμενες προθεσμίες ή η ύπαρξη ενός προϊστάμενου με υψηλές απαιτήσεις παραγωγικότητας.

Παράλληλα πολύ συχνά οι απαιτήσεις της εργασίας έχουν τη δυνατότητα να επηρεάσουν την προσωπική και οικιακή ζωή και να επιβαρύνουν τις σχέσεις εκτός εργασίας. Η κατάσταση αυτή αφορά εργαζόμενους οι οποίοι αναγκάζονται να μεταφέρουν τη δουλειά τους στο σπίτι και να εργαστούν εκτός ωραρίου εργασίας, το οποίο λειτουργεί εις βάρος των διαπροσωπικών και οικογενειακών τους σχέσεων. Ακόμη η ανάγκη για συχνά ταξίδια εκτός έδρας παρεμβαίνει στην οικογενειακή και προσωπική ζωή των ατόμων οι οποίοι περνούν ένα σημαντικό διάστημα εκτός του τόπου εργασίας και μόνιμης κατοικίας, μη έχοντας μία σταθερή προσωπική και οικογενειακή ζωή.

Ο ΠΟΥ συνοψίζει τις σημαντικότερες πηγές άγχους στον εργασιακό χώρο αναφέροντας πως: *“ Το εργασιακό πλαίσιο περιλαμβάνει την εξέλιξη της σταδιοδρομίας, το καθεστώς και την αμοιβή (εργασιακή ανασφάλεια, έλλειψη ευκαιριών προαγωγής, εργασία χαμηλής κοινωνικής αξίας, ασαφή ή άδικα συστήματα αξιολόγησης απόδοσης, υπερβολική ή ανεπαρκής δεξιότητα για μια δουλειά); ο ρόλος του εργαζομένου στον οργανισμό (ασαφής ρόλος, αντικρουόμενοι ρόλοι)· διαπροσωπικές σχέσεις (ανεπαρκής, αλόγιστη ή μη υποστηρικτική επίβλεψη, κακές σχέσεις με συναδέλφους, εκφοβισμός/παρενόχληση και βία, απομονωμένη ή μοναχική εργασία κ.λπ.) οργανωτική κουλτούρα (κακή επικοινωνία, κακή ηγεσία, έλλειψη κανόνων συμπεριφοράς, έλλειψη σαφήνειας σχετικά με τους στόχους, τις δομές και τις στρατηγικές του οργανισμού .και ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής (αντιφατικές απαιτήσεις εργασίας και σπιτιού, έλλειψη υποστήριξης για οικιακά προβλήματα στην εργασία, έλλειψη υποστήριξης για εργασιακά προβλήματα στο σπίτι, έλλειψη οργανωτικών κανόνων και πολιτικών για την υποστήριξη της ισορροπίας επαγγελματικής και προσωπικής ζωής).* (WHO, 2020)

Η πιο πρόσφατη έρευνα που δημοσιεύτηκε στο χώρο της Ε.Ε. από την EU OSHA υποστηρίζει πως το 44% των εργαζομένων αισθάνεται πως το εργασιακό τους άγχος έχει αυξηθεί μετά την πανδημία καταδεικνύοντας πως το στρες στον εργασιακό χώρο θα πρέπει να τεθεί στο επίκεντρο της προσοχής μας. Ταυτόχρονα το 46% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι εργάζονται σε συνθήκες υψηλής πίεσης χρόνου ή πιστεύουν πως η δουλειά του έχει υπερβολικά μεγάλο φόρτο εργασίας. Αρκετά ζητήματα υγείας που σχετίζονται με την εργασία και συνδέονται συνήθως με το άγχος αναφέρονται από ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό εργαζομένων: το 30% των ερωτηθέντων ανέφερε τουλάχιστον ένα πρόβλημα υγείας (συνολική κόπωση, πονοκεφάλους, καταπόνηση των ματιών, μυϊκά προβλήματα ή πόνο) που προκαλείται ή προκαλείται χειρότερα από τη

δουλειά. Επίσης το 50% πιστεύει πως η αποκάλυψη στην εργασία του για ένα πρόβλημα ψυχικής υγείας θα την επηρέαζε αρνητικά. Τέλος το 42% δήλωσε πως η εταιρεία του παρέχει πληροφορίες και εκπονεί δράσεις σχετικά με το εργασιακό άγχος, ενώ μόλις το 38% δηλώνει πως έχει μέσω της εργασίας του τη δυνατότητα να δεχθεί κάποια μορφή ψυχολογικής υποστήριξης. (European Agency for Safety and Health at Work, 2022)

Σύμφωνα με την ίδια έρευνα και την διαχείριση των επιπτώσεων του στρες στο εργασιακό χώρο αναφέρονται τα εξής: Σε ορισμένες χώρες, περισσότεροι από τους μισούς ερωτηθέντες απάντησαν θετικά στο ερώτημα αν στο χώρο εργασίας τους, έχουν δεχθεί υποστήριξη σχετικά με προβλήματα στρες. Πρόκειται για χώρες όπως η Ιρλανδία και η Φιλανδία, η Αυστρία και η Γερμανία, ενώ αντίθετα χαμηλότερα είναι τα ποσοστά σε χώρες του Νότου και της ανατολικής Ε.Ε. όπως η Βουλγαρία και η Πορτογαλία. Το ποσοστό των ερωτηθέντων που έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες και εκπαίδευση σχετικά με το πώς να αντιμετωπίσουν το εργασιακό τους άγχος διαφέρει σημαντικά από κράτος σε κράτος, όπου χαρακτηριστικά η Ελλάδα έχει ένα χαμηλό ποσοστό στο 25% και η Ιρλανδία βρίσκεται στο 70%. Όπως τονίζει η ίδια έκθεση εξαιρετικά ενδιαφέρον είναι πως υπάρχουν μεγάλες αποκλίσεις όσον αφορά το ζήτημα της παροχής πρόσβασης προς τους εργαζομένους σε υπηρεσίες ψυχολογικής υποστήριξης και συμβουλευτικής, με τα χαμηλότερα ποσοστά(κατά προσέγγιση στο 25%) να αφορούν πάλι τον ευρωπαϊκό νότο. Αντίθετα κράτη με περισσότερο ισχυρές οικονομίες όπως η Φιλανδία σημειώνουν επιδόσεις κοντά στο 75%. (European Agency for Safety and Health at Work, 2022)

Πρόσφατη έρευνα σχετικά με την ελληνική πραγματικότητα και τις απόψεις των εργαζομένων για την ψυχική υγεία στο χώρο της εργασίας. Ειδικότερα η έρευνα εστίασε στην εκτίμηση των εργαζομένων ως προς την χρήση και την αποτελεσματικότητα των μέτρων που λαμβάνουν οι επιχειρήσεις για την ψυχική υγεία. Στην συζήτηση αυτή έμφαση δόθηκε στο φαινόμενο του burnout και του κατά πόσο είναι εφικτό μία επιχείρηση να καταφέρει να βελτιώσει την ψυχική υγεία των εργαζομένων. Τα παραγόμενα συμπεράσματα ήταν πως το 41% των εργαζομένων δήλωσε πως κρίνει ότι οι επιχειρήσεις πρέπει να προνοούν για την ύπαρξη μηχανισμών υποστήριξης προς τους εργαζομένους όταν κρίνουν πως η ψυχική τους υγεία επηρεάζεται. Το 40% επίσης δήλωσε πως αποτελεί υποχρέωση κάθε εταιρείας να δημιουργεί τις συνθήκες για να αναπτύσσεται μία κουλτούρα εμπιστοσύνης και υποστήριξης για το προσωπικό της και την εμπέδωση της εργασιακής τους ασφάλειας.

Παράλληλα το 40% επίσης αναμένει από την επιχείρηση στην οποία εργάζονται να τους δίνει τη δυνατότητα αδειών εξαιτίας ψυχολογικής πίεσης. Παράλληλα όταν ερωτήθηκαν οι εργαζόμενοι κατά πόσο πιστεύουν ότι οι επιχειρήσεις έχουν κάνει σημαντικά βήματα προς την προστασία της ψυχικής υγείας, η απάντηση ήταν αρνητική. Το 50% πιστεύει ότι είναι βέβαιο πως θα περάσει στο στάδιο της εξουθένωσης στην εργασία του ενώ το 33% μόνο δήλωσε πως λαμβάνει άδεια για να φροντίσει την ψυχική του υγεία, ενώ συχνά επιλέγουν να συνεχίσουν κανονικά την άσκηση των καθηκόντων τους παρά την κακή ψυχική τους διάθεση. Εξαιρετικά σημαντικό είναι να αναφερθεί πως η ψυχολογική πίεση είναι εντονότερη για τα στελέχη που εργάζονται σε θέσεις με ευθύνη σε ποσοστό 45% (Καθημερινή, 2022)

Αναφορικά με το δημόσιο τομέα ο οποίος αντιδιαστέλλεται με τον ιδιωτικό κυρίως ως προς το στοιχείο της μονιμότητας και των λιγότερων ωρών εργασίας ως επί το πλείστον μία διαφορετική έρευνα δίνει περισσότερο εξειδικευμένα στοιχεία σχετικά με το κομμάτι της ψυχικής υγείας. Ο δημόσιος τομέας χαρακτηρίζεται συχνά από δυσμενείς συνθήκες εργασίας και πρακτικές διοίκησης ως κοινές αιτίες εργασιακού στρες. Οι πρακτικές διοίκησης που προκαλούν άγχος περιλαμβάνουν μη ρεαλιστικές απαιτήσεις, έλλειψη υποστήριξης, άδικη μεταχείριση, χαμηλό περιθώριο αποφάσεων, έλλειψη εκτίμησης, ανισορροπία προσπάθειας-ανταμοιβής, αντικρουόμενους ρόλους, έλλειψη διαφάνειας και κακή επικοινωνία. Οι οργανωτικές παρεμβάσεις είναι πάντοτε μη αποτελεσματικές. Σχετικά με τον δημόσιο τομέα η έρευνα καταλήγει στα παρακάτω συμπεράσματα:¹

- 1. Οι εργαζόμενοι σε δημόσιους φορείς παρουσιάζουν, σε γενικές γραμμές, χειρότερες επιδόσεις από τους εργαζόμενους στον ιδιωτικό τομέα στο σύνολο των ερωτημάτων που σχετίζονται με την ψυχική υγεία*
- 2. Οι εργαζόμενοι στον δημόσιο τομέα εμφανίζουν υψηλότερα ποσοστά μοναξιάς*
- 3. Μόλις το 9% των εργαζομένων του δημόσιου, δήλωσαν πως ο οργανισμός τους δίνει τη δυνατότητα σε όλους τους εργαζόμενους να μιλούν ανοιχτά για τα θέματα ψυχικής υγείας, όταν στον ιδιωτικό τομέα το ποσοστό αυτό είναι στο 36% .*
- 4. Μόνο 1 στους 10 εργαζομένους στον δημόσιο τομέα, δηλώνει πως ο οργανισμός τους φροντίζει για την ψυχική υγεία και ευεξία των εργαζομένων*

¹ Η έρευνα της ΕΥ Ελλάδος, της Hellas EAP και του Εργαστηρίου Πειραματικής Ψυχολογίας του Τμήματος Ψυχολογίας του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών, για την ψυχική υγεία και ευεξία των εργαζομένων στην Ελλάδα, πραγματοποιήθηκε την περίοδο που στη χώρα μας ολοκληρωνόταν το δεύτερο καθολικό lockdown (Μάιος-Ιούνιος 2021) και συμπληρώθηκε από 1.232 εργαζόμενους στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα.

5. Μόνο το 21% των εργαζόμενων στον δημόσιο τομέα πιστεύουν πως οι προϊστάμενοί τους επικοινωνούν συχνά μαζί τους για να δουν πώς αισθάνονται (ΕΚΠΑ, 2022)

1.3 Διεθνή Μοντέλα για την μελέτη του εργασιακού άγχους

Στη διεθνή βιβλιογραφία υπάρχουν πολυάριθμα μοντέλα τα οποία αναφέρονται στη διάσταση του άγχους και τα οποία χρησιμοποιούνται από ψυχολόγους για την εξήγηση και μελέτη του φαινομένου. Δύο συνηθισμένα μοντέλα είναι το μοντέλο ψυχοσωματικού στρες και το μοντέλο άγχους της διάθεσης. Το ψυχοσωματικό στρες αναφέρεται στο στρες το οποίο συνδέει το νου και το σώμα. Ειδικότερα η ύπαρξη του στρες μπορεί να οδηγήσει στην ανάπτυξη μίας νέας ασθένειας ή εναλλακτικά στην επιδείνωση μίας υπάρχουσας πάθησης. Μέσω του ψυχοσωματικού στρες, το μυαλό επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό τον τρόπο με τον οποίο το σώμα θα αντιμετωπίσει τη σωματική ασθένεια που υφίσταται. Από την άλλη το μοντέλο που αναφέρεται ως μοντέλο διάθεσης-στρες μελετά τη σχέση μεταξύ των πιθανών αιτιών μιας κατάστασης και του βαθμού ευαλωτότητας του ατόμου να αντιδράσει σε μία στρεσογόνο κατάσταση. Υποστηρίζει πως κάθε άτομο έχει διαφορετικό βαθμό ως προς το πόσο ευάλωτος είναι απέναντι σε μία κατάσταση. Τα τρωτά σημεία ονομάζονται διαθέσεις και περιλαμβάνουν βιολογικούς και ψυχολογικούς παράγοντες. Αυτό το μοντέλο ακολουθεί ότι εάν είστε πολύ ευάλωτοι στο να αναπτύξετε κατάθλιψη λόγω στρες, τότε θα χρειαστεί μόνο λίγο περιβαλλοντικό στρες για να πάθετε κατάθλιψη. Από την άλλη πλευρά, εάν δεν είστε τόσο ευάλωτοι, θα χρειαστούν πολύ μεγαλύτερα επίπεδα περιβαλλοντικού στρες για να σας φέρουν μια κατάσταση κατάθλιψης. Αυτά είναι τα δύο μοντέλα άγχους που εξηγούν γιατί διαφορετικοί άνθρωποι επηρεάζονται διαφορετικά από το άγχος. Εκτός από σωματικές ασθένειες, υπάρχουν και διαταραχές που μπορεί να εκδηλωθούν λόγω άγχους. Η κλινική ιατρική έχει κατηγοριοποιήσει τις διαταραχές που σχετίζονται με το άγχος σε τρεις διαταραχές οξείας άγχους, αγχώδη διαταραχή πανικού και διαταραχές μετατραυματικού στρες. (American Psychological Association, 2014) Το μοντέλο άγχους-διάθεσης προωθεί την εξήγηση πως μια διαταραχή συμπεριφοράς είναι το αποτέλεσμα μιας αλληλεπίδρασης μεταξύ της ευαλωτότητας λόγω της γενετικής προδιάθεσης και του στρες, που συνήθως προκαλείται από γεγονότα και παράγοντες της ζωής. Περιβαλλοντικοί παράγοντες, όπως ένα στρεσογόνο γεγονός της ζωής, μπορεί να πυροδοτήσουν την ενεργοποίηση

του γονιδίου, το οποίο στη συνέχεια οδηγεί σε σχιζοφρενικό επεισόδιο. Υπάρχουν αυξανόμενες ενδείξεις ότι το μοντέλο στρες-διάθεσης προσφέρει μια πιο αξιόπιστη εξήγηση για τη συμπεριφορά από το να εξετάζουμε τη γενετική και το περιβάλλον ως ξεχωριστούς παράγοντες.

Η θεωρία δύο παραγόντων του Fredrick Hertzberg προσπαθεί να εξηγήσει την ικανοποίηση και τα κίνητρα στον εργασιακό χώρο. Αυτή η θεωρία αναφέρει ότι η ικανοποίηση και η δυσαρέσκεια οδηγούνται από διαφορετικούς παράγοντες – κίνητρα. Το κίνητρο ενός εργαζομένου για εργασία σχετίζεται συνεχώς με την ικανοποίηση που αποκομίζει από αυτή, Το κίνητρο μπορεί να θεωρηθεί ως μια εσωτερική δύναμη που οδηγεί τα άτομα και τα παρακινεί για την επίτευξη προσωπικών και εργασιακών στόχων. Παρακινητικοί παράγοντες είναι αυτές οι πτυχές της εργασίας που κάνουν τους ανθρώπους να θέλουν να αποδώσουν και παρέχουν περισσότερα καθώς έχουν ως κίνητρα την αναγνώριση ή τις ευκαιρίες προαγωγής.

Ο Richard Lazarus (1976) ανέπτυξε το Συναλλακτικό Μοντέλο για το Στρες το οποίο και υποστηρίζει πως η γνωστική αξιολόγηση μπορεί να οδηγήσει στην αποτελεσματική κατανόηση του ρόλου του στρες. «Η επιρροή της συναλλακτικής θεωρίας των Lazarus and Folkman για το άγχος και την αντιμετώπιση είναι αξιοσημείωτη και παραμένει ο ακρογωνιαίος λίθος της έρευνας του ψυχολογικού στρες και αντιμετώπισης σε πολλαπλά πεδία.» (Cooper and Campbell Quick, 2017) Η Γνωστική σκέψη και αξιολόγηση αναφέρεται στην ικανότητα μας να αξιολογήσουμε τους στρεσογόνους παράγοντες. Ειδικότερα το άτομο αλληλεπιδρά με το περιβάλλον του, το αντιλαμβάνεται με συγκεκριμένο τρόπο και του δίνει ένα συγκεκριμένο νόημα. Σε αυτή τη διεργασία το στρες προκύπτει από την αντίληψη ενός ατόμου, όταν οι απαιτήσεις του περιβάλλοντος το επιβαρύνουν και ξεπεράσουν τις ικανότητές του να τις διαχειριστεί. Υπό αυτή την οπτική το άγχος εμφανίζεται όταν ένα άτομο αισθάνεται ότι θα έχει δυσκολίες να αντιμετωπίσει ή δεν μπορεί να το αντιμετωπίσει μια κατάσταση. Σημαίνει επίσης ότι ένας στρεσογόνος παράγοντας αποκτά αυτή την ιδιότητα να ασκεί ψυχολογική πίεση στο άτομο υπό την προϋπόθεση ότι γίνεται αντιληπτός με αυτό τον τρόπο. Σύμφωνα με τη συναλλακτική θεωρία του άγχους, το άγχος νοείται ως μια σχέση μεταξύ ενός ατόμου και του περιβάλλοντός του. Στο πλαίσιο αυτό προκύπτει ως μία ψυχολογική αντίδραση εφόσον ένα άτομο αισθανθεί πως δεν μπορεί να ανταπεξέλθει. Σύμφωνα με τον Lazarus όρισε η αντιμετώπιση του άγχους δεν είναι τίποτα λιγότερο από μεταβαλλόμενες γνωστικές και συμπεριφορικές προσπάθειες οι οποίες αποσκοπούν να βοηθήσουν το άτομο να ανταπεξέλθει και να

διαχειριστεί εξωτερικές επιδράσεις, για τις οποίες πάντα πιστεύει ότι υπερβαίνουν των ικανοτήτων του να τις αντιμετωπίσει. Ουσιαστικά πρόκειται για μία διαδικασία με την οποία το άτομο αξιολογεί θετικά ή αρνητικά τις συνθήκες που και το ερέθισμα που δέχεται. Η Πρωτογενής Εκτίμηση – το πρώτο επίπεδο της αξιολόγησης – καθορίζει εάν ένα ερέθισμα έχει θετικό ή αρνητικό χαρακτήρα. Εφόσον πρόκειται για ένα αρνητικό ερέθισμα και άρα είναι απειλητικό προς τα συμφέροντα του ατόμου που το δέχεται αξιολογεί στη συνέχεια πως επέρχεται κάποια απειλητική κατάσταση. Η Δευτερεύουσα αξιολόγηση κατά Lazarus αφορά την αξιολόγηση των ικανοτήτων αντιμετώπισης. Ωστόσο ο τρόπος με τον οποίο κάθε άτομο μπορεί να αντιληφθεί μία κατάσταση και το άγχος που του προκαλεί περιλαμβάνει και τις δύο αξιολογήσεις.

Η θεωρία προσαρμογής ατόμου-περιβάλλοντος εστιάζει στην αλληλεπίδραση μεταξύ των χαρακτηριστικών του ατόμου και του περιβάλλοντος, σύμφωνα με την οποία το άτομο όχι μόνο επηρεάζει το περιβάλλον του, αλλά το περιβάλλον επηρεάζει επίσης το άτομο. Η επάρκεια αυτής της προσαρμογής μεταξύ ενός ατόμου και του περιβάλλοντος μπορεί να επηρεάσει τα κίνητρα, τη συμπεριφορά και τη συνολική ψυχική και σωματική υγεία του ατόμου. Η θεωρία προσαρμογής κατά Pearson αναπτύχθηκε στις αρχές του 20^{ου} αιώνα ως ένα μοντέλο

Η θεωρία προσαρμογής έχει μια μακρά ιστορία που χρονολογείται από το 1909 όταν ο Pearson εισήγαγε για πρώτη φορά την έννοια της «συνάφειας» στην επαγγελματική συμβουλευτική. Έκτοτε, το μοντέλο αναπτύχθηκε, βελτιώθηκε και επεκτάθηκε περαιτέρω από πολλούς άλλους μελετητές, προκειμένου να αποτυπωθεί και να εξηγηθεί με ακρίβεια πώς η αλληλεπίδραση μεταξύ των προσωπικών χαρακτηριστικών και του εργασιακού περιβάλλοντος επηρεάζει το ένα το άλλο. Στο πλαίσιο της νέας παγκόσμιας οικονομικής τάσης, η οποία επηρεάζει τη φύση της εργασίας και των εργασιακών ρυθμίσεων και τον αντίκτυπό της στην ευημερία των ατόμων, η έννοια της προσαρμογής συνέχισε να αναλύεται ευρέως ως προς ζητήματα οργανωτικής και επαγγελματικής συμπεριφοράς. (Michalos, 2014)

Το Σύνδρομο γενικής προσαρμογής είναι ένα από τα πιο διαδεδομένα μοντέλα/θεωρίες για την εξήγηση του στρες και την απόκριση του οργανισμού σε αυτό. Ειδικότερα αναπτύχθηκε από τον Selye (1976) και ονομάστηκε Σύνδρομο γιατί τα συμπτώματά του αλληλεπιδρούν μεταξύ τους, Γενικό γιατί αφορά παράγοντες οι οποίοι επιδρούν σε όλο τον οργανισμό του ατόμου και Προσαρμογής γιατί απελευθερώνει μία διεργασία η οποία βοηθά το άτομο να προσαρμοστεί. Εκτυλίσσεται σε τρία στάδια :

- Στάδιο αντίδρασης συναγερμού όπου χημικές αντιδράσεις εντός του ανθρώπινου οργανισμού προκαλούνται μετά από την έκθεση σε έναν παράγοντα που εκλαμβάνεται ως κίνδυνος. Ορμόνες όπως η αδρεναλίνη και η κορτιζόλη οι οποίες συσχετίζονται άμεσα με στο στρες οδηγούν τον οργανισμό σε μία κατάσταση εγρήγορσης η οποία επηρεάζει το νευρικό σύστημα του ατόμου, με τελικό σκοπό την ανταπόκριση στον στρεσογόνο παράγοντα.
- Αντίσταση. Κατά το στάδιο της αντίστασης, το σώμα προσπαθεί να εξουδετερώσει τις αλλαγές που συνέβησαν κατά το στάδιο της αντίδρασης συναγερμού και προσπαθεί να επανέλθει ως προς τη λειτουργία του σε φυσιολογικά επίπεδα. Εάν η αγχωτική κατάσταση τελειώσει, κατά το στάδιο της αντίστασης, το σώμα θα επιστρέψει στη συνέχεια στη φυσιολογική του λειτουργία. Ωστόσο, εάν ο στρεσογόμος παράγοντας παραμείνει, το σώμα θα παραμείνει σε κατάσταση εγρήγορσης και οι ορμόνες του στρες θα συνεχίζουν να παράγονται και να επηρεάζουν τον οργανισμό του ατόμου. Από το σημείο αυτό όπου και παύει ο αυστηρά βραχυχρόνιος χαρακτήρας των επιπτώσεων του στρες ξεκινά η σημαντική επιβάρυνση του οργανισμού.
- Το Στάδιο της εξάντλησης το οποίο ακολουθεί μία παρατεταμένη περίοδο στρες, το σώμα περνά στο τελικό στάδιο του συνδρόμου κατά οποίο στάδιο, το σώμα υφίσταται σημαντική εξάντληση από την προσπάθεια. Σημαντικά συμπτώματα σε αυτή την περίπτωση είναι η αδυναμία, η κόπωση, η κατάθλιψη, η ανησυχία και σταδιακά η μετάβαση προς μία κατεύθυνση η οποία αποκτά επικίνδυνες για την υγεία του ατόμου διαστάσεις. (Baillie & Trygstad, 1989)

Το Μοντέλο Μη Ισορροπημένης Σχέσης Προσπάθειας –Ανταμοιβής το οποίο εξετάζει τη σχέση ανάμεσα στην αμοιβαιότητα που αντιλαμβάνεται το άτομο ως προς τις αμοιβές που απολαμβάνει συγκριτικά με της εργασία που θεωρεί ότι καταβάλλει. Ειδικότερα σύμφωνα με το μοντέλο ERI, όταν οι αντιλήψεις των εργαζομένων για τις ανταμοιβές από την εργασία δεν ταιριάζουν με τις αντιλήψεις τους για την προσπάθεια που καταβλήθηκε, αυτό μπορεί να δημιουργήσει μια ανισορροπία η οποία επηρεάζει την ευημερία και τη σχετική συμπεριφορά. Η ανισορροπία προσπάθειας-ανταμοιβής είναι μια έννοια που προσδιορίζει συνήθως ένα στρεσογόνο εργασιακό περιβάλλον. το θεωρητικό μοντέλο της ανισορροπίας προσπάθειας-ανταμοιβής στην εργασία, προσεγγίζει περισσότερο την κοινωνιολογική και κοινωνική ψυχολογική βάση και τις ρίζες που μπορεί να έχει για τη θεωρία του ανθρώπινου στρες. (Cooper, 2005) Το μοντέλο βασίζεται στην παραδοχή πως τα οφέλη που σχετίζονται με την εργασία

στηρίζονται πάνω σε μια αμοιβαία σχέση μεταξύ των προσπαθειών και των ανταμοιβών που καταβάλλει και δέχεται αντίστοιχα ο υπάλληλος. Οι προσπάθειες αντιπροσωπεύουν τις απαιτήσεις εργασίας καθώς και τις υποχρεώσεις που επιβάλλονται στον εργαζόμενο. Οι επαγγελματικές ανταμοιβές που δίνονται από τον εργοδότη αποτελούνται από χρήματα, εκτίμηση και ευκαιρίες ανέλιξης και εργασιακής ασφάλειας. Πιο συγκεκριμένα, το ERI ισχυρίζεται ότι η εργασία η οποία χαρακτηρίζεται ταυτόχρονα από υψηλή προσπάθεια από την πλευρά του εργαζομένου και χαμηλές απολαβές τότε αναπόφευκτα χαρακτηρίζεται και από ένα έλλειμμα ως προς το κόστος και το κέρδος του εργαζομένου. Αυτή η ανισορροπία μπορεί να έχει σημαντικές επιπτώσεις επί της ψυχολογίας των εργαζομένων οι οποίοι δουλεύοντας σκληρά χωρίς να αισθάνονται πως η εργασία τους ανταμείβεται υλικά και πνευματικά παρουσιάζουν τάσεις για υψηλότερα επίπεδα στρες. Το μοντέλο ανισορροπίας προσπάθειας-ανταμοιβής (ERI) αποτελεί μέχρι σήμερα ένα χρήσιμο και έγκυρο πλαίσιο για την εξέταση της αναντιστοιχίας μεταξύ των αντιλήψεων των εργαζομένων για τις ανταμοιβές εργασίας και του ποσού της προσπάθειας που δαπανάται σε εργασιακά καθήκοντα. Έχει αποδειχθεί πως τελικά αυτή η ανισορροπία των αντιλήψεων έχει χρησιμοποιηθεί για την πρόβλεψη δυσμενών ψυχολογικών καταστάσεων (π.χ. στρες, θυμού και απελπισίας) και φυσικών καταστάσεων (π.χ. διαταραχές ύπνου και, κυρίως, καρδιαγγειακών παθήσεων. (Peters & Hopkins, 2014) Ιδιαίτερα σημαντική είναι και η διάσταση της υπερβολικής δέσμευσης του εργαζομένου ως προς την εργασία του (Overcommitment). Η διάσταση αυτή συμπεριλαμβάνει την τάση που έχουν κάποιοι εργαζόμενοι λόγω στοιχείων προσωπικότητας να αποκτούν υπερβολικές φιλοδοξίες και υπέρμετρη αφοσίωση στην εργασία. Συχνά η ανάγκη αυτή πηγάζει από μία εσωτερική τους ανάγκη για κοινωνική αποδοχή και εκτίμηση. Σχετικές μελέτες έχουν δείξει σημαντικές συσχετίσεις του εργασιακού στρες, όπως προβλέπεται από το μοντέλο ERI, με την υγεία και συγκεκριμένες επιπτώσεις στην υγεία των εργαζομένων όπως στεφανιαία νόσος και αυτά τα δεδομένα δείχνουν τη χρησιμότητα του μοντέλου ERI για την αποσαφήνιση των επιπτώσεων του επαγγελματικού άγχους στην υγεία. (Stanhope, 2017)

Στη δεκαετία του 1970, ο Robert Karasek πρωτοστάτησε η μελέτη του εργασιακού στρες και η επίδρασή του στην υγεία των εργαζομένων. Προκειμένου να αξιολογηθούν αυτές οι πτυχές, πρότεινε ένα δισδιάστατο μοντέλο, που ονομάζεται το οποίο συσχετίζει δύο μεταβλητές, τις ψυχολογικές απαιτήσεις και τον έλεγχο που ασκεί ο εργαζόμενος και το ρόλο που παίζει στην ανάπτυξη ασθενειών που σχετίζονται με την εργασία.

Σύμφωνα με το μοντέλο ζήτησης-ελέγχου οποιοδήποτε εργασιακό περιβάλλον μπορεί να χαρακτηριστεί με βάση τον συνδυασμό δύο διαστάσεων: οι ψυχολογικές εργασιακές απαιτήσεις και ποσότητα ελέγχου που πρέπει οι εργαζόμενοι να ανταποκριθούν σε αυτές. αιτήματα. Η βασική παραδοχή του μοντέλου ζήτησης-ελέγχου μπορεί να συνοψιστεί ως οι υψηλές απαιτήσεις εργασίας τείνουν να οδηγούν σε υψηλά επίπεδα άγχους των εργαζομένων. Ωστόσο το να έχει ένας εργαζόμενος έλεγχο επί της εργασίας του αυτό αποτελεί ένα παράγοντα που συμβάλλει στην εξάλειψη του άγχους που προκαλείται από τις υψηλές απαιτήσεις εργασίας και στη συνέχεια να μειώσει τα επίπεδα του εργασιακού στρες που βιώνουν οι εργαζόμενοι. (Shultz, Wang, Crimmins, & Fisher, 2009)

Το μοντέλο ελέγχου ζήτησης εργασίας εστιάζει στην ισορροπία μεταξύ των επιθυμιών των εργαζομένων και της αυτονομίας τους. Υποδεικνύει ότι όσοι έχουν υψηλό βαθμό εργασιακής πίεσης και βιώνουν χαμηλό βαθμό ελέγχου έχουν αυξημένο κίνδυνο να αναπτύξουν στρες. Το μοντέλο εργασιακού άγχους χαρακτηρίζεται από την απλότητά του και μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τον εντοπισμό και την ανάλυση της ψυχολογικής κόπωσης ή του εργασιακού στρες στους εργαζόμενους. Προσφέρει επίσης σημεία εκκίνησης για σημαντικές παρεμβάσεις. Εάν ένας υπάλληλος διαπιστώσει ότι ο φόρτος εργασίας του είναι υψηλός λόγω του μεγάλου αριθμού εργασιών που πρέπει να ολοκληρώσει, ο προϊστάμενός του θα ήταν φρόνιμο να τον ρωτήσει για τον βαθμό του ελέγχου που ασκεί στην εργασία του. Εάν ο ίδιος υπάλληλος θεωρεί ότι έχει ελάχιστη ή καθόλου επιρροή στην οργάνωση της εργασίας του, το μοντέλο εργασιακού άγχους δείχνει ότι βρίσκεται σε μια στρεσογόνο δουλειά, αλλά στην πραγματικότητα χρειάζεται μια πιο ενεργή εργασία.

Το μοντέλο των βιταμινών προτείνει εννέα χαρακτηριστικά της εργασίας τα οποία επηρεάζουν την ικανοποίηση των εργαζομένων. Όπως και με τις βιταμίνες, οι εργαζόμενοι χρειάζονται κάποια ελάχιστη ποσότητα από κάθε χαρακτηριστικό για να είναι ικανοποιημένοι με τη δουλειά τους. Τα χαρακτηριστικά αυτά είναι:

- Υποστηρικτικός Προϊστάμενος
- Ευκαιρία για αυτονομία
- Ευκαιρία για διαπροσωπική επαφή (ποσοτικές και ποιοτικές αλληλεπιδράσεις μεταξύ των εργαζομένων)
- Στόχοι που προσδιορίζονται εξωγενώς(π.χ. ζήτηση εργασίας, απαιτήσεις καθηκόντων, ευθύνη ρόλου)
- Διαθεσιμότητα χρημάτων

- Ποικιλία εργασίας
- Ευκαιρία για χρήση δεξιοτήτων
- Φυσική ασφάλεια
- Σαφές Περιβάλλον
- Κοινωνική θέση

Στην περίπτωση τριών χαρακτηριστικών (χρήματα, φυσική ασφάλεια και πολύτιμη κοινωνική θέση), οι εργαζόμενοι μπορεί να έχουν υπεραφθονία χωρίς αρνητικές επιπτώσεις. Ωστόσο, πάρα πολλά από τα υπόλοιπα έξι χαρακτηριστικά (στόχοι που δημιουργούνται εξωτερικά, ποικιλία, σαφήνεια, έλεγχος, χρήση δεξιοτήτων και διαπροσωπική επαφή) μπορεί να οδηγήσουν σε προβλήματα. (Ute-Christine Klehe, 2018) Αξιοποιώντας ένα ευρύ φάσμα προηγούμενων μοντέλων, το μοντέλο βιταμινών επιδιώκει να είναι διαφοροποιηθεί σε τρεις διακριτούς τομείς. Πρώτον, στοχεύει να παρέχει ένα περισσότερο πλήρες περιεχόμενο και μια ευρύτερη προοπτική ως προς τα συμπεράσματα, συγκεντρώνοντας θέματα και ερευνητικά ευρήματα από διαφορετικά μοντέλα, εστιάζοντας σε πηγές της ζωής του ατόμου και περιβάλλοντός, συμπεριλαμβάνοντας επίσης και πολλές νοητικές διεργασίες πέρα από τις συμβατικές παραμέτρους που η μέχρι τώρα αξιολόγηση χρησιμοποιούσε. Για το μοντέλο αυτό κεντρική θέση στην ανάλυση έχει η ψυχική υγεία. Τα βασικά της χαρακτηριστικά είναι η συναισθηματική ευεξία, η ικανότητα, η αυτονομία, η φιλοδοξία και η αποτελεσματική λειτουργικότητα. Η κακή ψυχική υγεία σχεδόν πάντα ενσωματώνει αρνητικά συναισθήματα (χαμηλή συναισθηματική ευημερία) καθώς και μειωμένη λειτουργικότητα με έναν ή περισσότερους από τους άλλους τρόπους που αναφέρθηκαν παραπάνω. Έτσι, εκτός από τη χαμηλή συναισθηματική, ένα άτομο με κακή ψυχική υγεία μπορεί να μην είναι σε θέση να αντιμετωπίσει διαπροσωπικές σχέσεις ή άλλες καταστάσεις, να αισθάνεται υπερβολικά περιορισμένο ως προς τη δυνατότητα σκέψης ή της δράσης (χαμηλή αυτονομία) ή την ύπαρξη χαμηλών φιλοδοξιών. Για να κατανοήσουμε και να ενισχύσουμε την ψυχική υγεία και την ευτυχία είναι απαραίτητο να μελετηθούν περισσότερες από μία πτυχές του ατόμου και ακολούθως περισσότερα χαρακτηριστικά του περιβάλλοντος του. Απαιτείται επίσης μία πιο ανεπτυγμένη κατανόηση των νοητικών διαδικασιών στο πλαίσιο του ατόμου, για να προχωρήσουμε πέρα από την περιορισμένη έννοια της πρωτογενούς αξιολόγησης των στρεσογόνων παραγόντων που είναι κοινή σε πολλά υφιστάμενα μοντέλα. Επιπλέον, η έρευνα για την ευτυχία πρέπει να επεκταθεί πέρα από την παραδοσιακή έμφαση μόνο στη

συναισθηματική ευημερία για να εξετάσει περισσότερο ειδικά θέματα στον τομέα της ψυχικής υγείας.

1.4 Οι επιπτώσεις του εργασιακού άγχους στους εργαζόμενους ενός οργανισμού

Οι συνέπειες του στρες περιλαμβάνουν φυσιολογικές, ψυχολογικές και συμπεριφορικές αλλαγές. (Baker, 1985) Ήδη από το 1995 έρευνες στη Βρετανία έχουν επισημάνει τις σοβαρές επιπτώσεις του στρες στους εργαζομένους, οι οποίες είναι σωματικής αλλά και ψυχολογικής φύσης. Ανάμεσα στις κυριότερες επιπτώσεις που έχουν αναφερθεί είναι η κατάθλιψη, οι αγχώδεις διαταραχές, διαταραχές του θυροειδή, υπέρταση καθώς και καρδιολογικά προβλήματα. (Wainwright, & Michael, 2002) Ειδικότερα το εργασιακό στρες συχνά έχει σημαντικές επιπτώσεις στη σωματική και ψυχική υγεία των εργαζομένων ανάμεσα στις οποίες συγκαταλέγονται συμπτώματα όπως το αίσθημα της κατάθλιψης, ο φόβος της αποτυχίας, η θλίψη καθώς και “ *ευερεθιστότητα, αισθήματα αβεβαιότητας και ανασφάλειας, διαρκής ανησυχία, έλλειψη διάθεσης και κινήτρου, μειωμένη αυτοπεποίθηση, θυμός, αισθήματα ενοχής*), τα *σωματικά συμπτώματα (κούραση ή εξουθένωση, αλλαγές στην όρεξη, πονοκέφαλοι, δυσκολίες στον ύπνο, ναυτία, αυξημένοι καρδιακοί παλμοί)*, και τα *συμπεριφορικά συμπτώματα (δυσκολία στη λήψη αποφάσεων και στη συγκέντρωση, μειωμένη επίδοση και κριτική ικανότητα, δυσκολία ακόμη και σε εργασίες που θεωρούνται απλές)*” (Μάρκου, 2021) Παρατηρούμε πως πρόκειται για ιδιαίτερα σοβαρά ψυχοσωματικές εκδηλώσεις οι οποίες επηρεάζουν σοβαρά την υγεία των ατόμων που εργάζονται υπό αυτές τις συνθήκες οι οποίες μπορεί να έχουν έναν παροδικό χαρακτήρα, μπορεί όμως να έχουν και μακροπρόθεσμο και αυτή η περίπτωση είναι η ιδιαίτερα επικίνδυνη καθώς μπορεί να οδηγήσει σε σημαντικά ψυχικά και σωματικά νοσήματα.

Το φαινόμενο του burn out έχει συνδεθεί επίσης με το εργασιακό στρες και τις επιπτώσεις του (Rossi et al., 2017). Όπως έχει τεκμηριωθεί σε σχετικές έρευνες (Brassey et al., 2022) η ύπαρξη ενός εργασιακού περιβάλλοντος το οποίο αποτελεί πηγή άγχους συχνά οδηγεί στο φαινόμενο της εργασιακής εξουθένωσης καθώς και ωθεί πολλούς εργαζόμενους σε παραίτηση. Αντίθετα η ύπαρξη καλών εργασιακών συνθηκών όπως η ικανοποίηση από την εργασία η συμπεριληπτικότητα και συμμετοχή, ένα υποστηρικτικό περιβάλλον για την ανάπτυξη των εργαζομένων οδηγούν στη μείωση των παραπάνω φαινομένων. Όπως φαίνεται και στο κάτωθι διάγραμμα σε οργανισμούς όπου έχει δοθεί προτεραιότητα στον τομέα της ψυχικής

υγείας των εργαζομένων διαγράφονται χαμηλότερα ποσοστά στρες καθώς και εργασιακής εξάντλησης.

Ο ορισμός της επαγγελματικής εξουθένωσης, υποδηλώνει την πλήρη σωματική και συναισθηματική εξάντληση, το «άδειασμα» του ενεργειακού αποθέματος, του εργαζομένου. Πολυδιάστατο και πολυπαραγοντικό ψυχικό σύνδρομο, με κυριαρχούσα αιτία, το ίδιο το εργασιακό περιβάλλον. Σύμφωνα με τον ψυχίατρο Freudenberger, ορίζεται ως μια κατάσταση έντονης κόπωσης η οποία προκαλείται από την αφοσίωση του ατόμου στην εργασία του ή σε ένα τρόπο ζωής. Η Maslach (2001) θα αναγνωρίσει κύρια χαρακτηριστικά στο σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης τα εξής: 1) Σωματική/συναισθηματική εξουθένωση 2) ένα κυνισμό του εργαζομένου απέναντι στην εργασία του 3) έκπτωση λειτουργικότητας (Cooper et al., 2002).

Συμπτωματολογία συνδρόμου

- Χαμηλή αυτοεκτίμηση, τελειομανία, εναλλαγές διάθεσης, απάθεια κ. άλλα
- Διαταραχές ύπνου, διατροφικές διαταραχές
- Μοναξιά, άγχος, καχυποψία
- Πονοκεφάλους, ταχυκαρδίες, έντονη εφίδρωση

ΑΙΤΙΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ

Επιβαρυντικοί παράγοντες εμφάνισης του συνδρόμου είναι:

- 1) Φόρτος εργασίας
- 2) Η έλλειψη ικανοποίησης από τον εργασιακό χώρο
- 3) Ο εργαζόμενος νιώθει αίσθημα παντελούς εργασιακής αποτελεσματικότητας
- 4) Σύγκρουση αξιών, έλλειψη συντροφικότητας κ. άλλα.

Πολυσύνθετοι οι παράγοντες εμφάνισης και εναπόκειται στα ατομικά χαρακτηριστικά του εργαζομένου η εξάλειψη του συνδρόμου.

Όλο και περισσότερο, αναγνωρίζεται ότι οι εργοδότες έχουν καθήκον, σε πολλές νομικές περιπτώσεις, να διασφαλίζουν ότι οι συνθήκες εργασίας δεν επιβαρύνουν την υγεία των εργαζομένων. Ταυτόχρονα η υγεία του προσωπικού μίας επιχείρησης ή ενός οργανισμού επηρεάζει καθοριστικά την ομαλή της λειτουργία, την αποτελεσματικότητά και την αποδοτικότητά της, Η ύπαρξη προβλημάτων στην ψυχική και σωματική υγεία

από το υψηλό στρες είναι πολύ πιθανότερο να οδηγήσουν σε συνεχείς παραιτήσεις και πρόσληψη νέου προσωπικού, αυξημένες αναρρωτικές άδειες και απουσίες, μειωμένη απόδοση στην εργασία και αυξημένο ποσοστό ατυχημάτων. Όλοι αυτοί οι παράγοντες αυξάνουν το κόστος λειτουργίας, μειώνουν την ποιότητα των εκροών και βλάπτουν την ικανοποίηση των πελατών-αποδεκτών των παραγόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.

Το αμερικανικό Κέντρο Πρόληψης Ασθενειών έχει δημιουργήσει έναν βασικό κατάλογο με τις βασικές παθήσεις και νοσήματα(ψυχικά και σωματικά) τα οποία έχει αποδειχθεί τεκμηριωμένα πως αποτελούν απότοκα του στρες στον εργασιακό χώρο. Αυτά είναι (McCumber, 2021)

1. Καρδιαγγειακές παθήσεις: θέσεις εργασίας οι οποίες επιφέρουν υψηλά επίπεδα στρες στους εργαζόμενους αυξάνουν τον κίνδυνο καρδιαγγειακών παθήσεων. Η σύνδεση μεταξύ άγχους και καρδιολογικών προβλημάτων έχει ήδη τεκμηριωθεί και μελετηθεί σε πολυάριθμες μελέτες καθώς και πειράματα σε ανθρώπους και ζώα και επισημαίνεται πως ο σύγχρονος τρόπος ζωής ανάμεσα στον οποίο συγκαταλέγεται και η εργασία είναι πλέον καθοριστικός παράγοντας για την επιβάρυνση της υγείας των ανθρώπων. (Hjemdahl et al., 2012)
2. Μυοσκελετικές διαταραχές καθώς έχει διαπιστωθεί πως το στρες αυξάνει τον κίνδυνο μυοσκελετικών παθήσεων της πλάτης και των άνω άκρων. Η ψυχοπαθολογία του άγχους προκαλεί τόσο έντονη σύσπαση των μυών του ανθρώπινου σώματος όσο και έκκριση ορμονών οι οποίες επιβαρύνουν τους μύες και ευθύνονται για προβλήματα πόνου στο πλαίσιο της εργασίας. (Eijkelhof et al., 2013)
3. Ψυχολογικές διαταραχές καθώς έχει επιβεβαιωθεί από τον οργανισμό πως όσο πιο στρεγονόμος είναι μία θέση εργασίας τόσο υψηλότερα είναι τα ποσοστά εργαζομένων οι οποίοι εμφανίζουν προβλήματα όσον αφορά την ψυχική τους υγεία. Αντίθετα σε θέσεις εργασίας με χαμηλά ποσοστά άγχους η εμφάνιση ψυχικών προβλημάτων είναι ασθενέστερη, αποδεικνύοντας έτσι τη συσχέτιση ανάμεσα στις δύο αυτές μεταβλητές.
4. Ατυχήματα και τραυματισμοί στο χώρο εργασίας: Υπάρχει επίσης μια ανησυχία ότι οι αγχωτικές συνθήκες εργασίας μπορεί να επηρεάσουν τις πρακτικές ασφάλειας και να αυξήσουν τον κίνδυνο τραυματισμού στην εργασία.
5. Καρκίνος, έλκη και προβλήματα στη λειτουργία του ανοσοποιητικού συστήματος επίσης συνδεθεί με την ύπαρξη στρες σε έναν εργασιακό χώρο. Εξαιρετικά σημαντικό είναι πως το στρες πλέον συσχετίζεται και με την εμφάνιση

καρκίνου (Cooper & Watson, 1991) ενώ και σε μελέτη του ΙΝΕ-ΓΣΕΕ γίνεται αναφορά στον “εργασιακό καρκίνο” και στην αδυναμία των εργαζομένων να προστατευτούν καθώς δεν έχουν τον έλεγχο πάνω στις συνθήκες εργασίας τους. (Δημουλάς et al., 2015)

1.5 Η Διάσταση της Εργασιακής Ασφάλειας

Τις τελευταίες δεκαετίες η εργασιακή ασφάλεια αποτελεί ένα κεντρικό θέμα συζήτησης στο πλαίσιο των εργασιακών δικαιωμάτων. Τόσο σε διεθνές όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο το ζήτημα των συνθηκών εργασίας και ο τρόπος με τον οποίο επηρεάζουν τη υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων έχουν τεθεί υπό συνεχή μελέτη και αναθεώρηση, υπό το πρίσμα των σύγχρονων ευρημάτων. Η έρευνα και η εξέλιξη της νομοθεσίας στον τομέα αυτό ξεκίνησε αρχικά από την σωματική ασφάλεια και υγεία και σταδιακά, η συζήτηση στράφηκε προς τον τομέα της ψυχικής και ψυχολογικής υγείας.

Τα τελευταία χρόνια, διάφοροι διεθνείς οργανισμοί έχουν εξετάσει την σχέση του εργασιακού άγχους με ψυχοκοινωνικούς κινδύνους. Η Διεθνής Οργάνωση Εργασίας ήδη από το 1984 έχει ορίσει πως οι ψυχοκοινωνικοί παράγοντες αποτελούν έναν εργασιακό κίνδυνο καθώς αποτελούν “αλληλεπιδράσεις μεταξύ και μεταξύ του εργασιακού περιβάλλοντος, του περιεχομένου της εργασίας, των οργανωτικών συνθηκών και αφορούν επίσης τις ικανότητες, τις ανάγκες, και την κουλτούρα των εργαζομένων, οι οποίοι εν τέλει επηρεάζουν την υγεία, την εργασιακή απόδοση και την εργασιακή ικανοποίηση” (Cobb, 2017)

Η πρόληψη των ψυχοκοινωνικών κινδύνων και η προστασία της ψυχικής υγείας των εργαζομένων (ILO, 2016) μπορούν να αντιμετωπιστούν με:

1. Δεσμευτικά νομικά μέσα,
2. Εθνική νομοθεσία
3. Εργατικοί Κώδικες, νόμοι και κανονισμοί
4. Συλλογικές συμβάσεις
5. Συμφωνίες κοινωνικών εταίρων προς όφελος των εργαζομένων που εκπροσωπούνται στις διαπραγματεύσεις·
6. Μη νομικά δεσμευτικά κείμενα σχετικά με πρότυπα και εργαλεία που προωθούν την εναρμονισμένη δράση με στόχο την πρόληψη και τον έλεγχο (ILO, 2016)

Το ζήτημα της εργασιακής ασφάλειας έχει απασχολήσει την Ε.Ε. η οποία με την οδηγία 89/391 αναφέρθηκε στην υποχρέωση των εργοδοτών να έχουν νομική υποχρέωση να μεριμνούν για την επαγγελματική ασφάλεια και υγεία των εργαζομένων με στόχο την πρόληψη των κινδύνων και αξιολόγηση όσων δεν είναι δυνατό να αποφευχθούν καθώς και την εξάλειψη των πηγών κινδύνου. Τέλος η Οδηγία αναφέρεται και στην σημασία της (Alli, 2008) προσαρμογής της εργασίας στον ίδιο τον εργαζόμενο. (Walters, 2002) Στη συνέχεια ακολούθησαν και άλλες πρωτοβουλίες της Ε.Ε. με στόχο την υιοθέτηση περισσότερων μέτρων για την εργασιακή ασφάλεια, η οποία ορίζεται ως “η επιστήμη της πρόβλεψης, αναγνώρισης, αξιολόγησης και έλεγχου των κινδύνων που προκύπτουν ή είναι πιθανό να προκύψουν στον χώρο εργασίας και θα μπορούσαν να βλάψουν την υγεία και την ευημερία των εργαζομένων, λαμβάνοντας υπόψη τις πιθανές επιπτώσεις και στο γενικό περιβάλλον”. (Alli, 2008)

Σήμερα από πλευρά της Ε.Ε. υφίσταται μία σειρά από οδηγίες σχετικά με τον τομέα “Διατάξεις σχετικά με τους εργονομικούς και ψυχοκοινωνικούς κινδύνους καθώς και με τους κινδύνους που σχετίζονται με τον φόρτο εργασίας”. Με βάση το άρθρο 153 της Συνθήκης για τη Λειτουργία της Ε.Ε. εκπονούνται νομικά δεσμευτικά κείμενα για τα κράτη μέλη με τη μορφή Οδηγιών οι οποίες πρέπει να μεταφερθούν στην εσωτερική έννομη τάξη τους και να εφαρμοστούν με τρόπο που θα επιλέξουν τα κράτη μέλη.

Στο πλαίσιο αυτό το νέο Στρατηγικό πλαίσιο της ΕΕ για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία κατά την περίοδο 2021-2027 αναγνωρίζει τη σημασία της ψυχικής υγείας αναφερόμενο στο υψηλό ποσοστό του πληθυσμού της Ε.Ε. το οποίο και αντιμετωπίζει προβλήματα στρες στον εργασιακό του χώρο. Σύμφωνα με τα στοιχεία που παρατίθενται το 50% των εργαζομένων στην Ε.Ε. θεωρούν πως το άγχος είναι αναπόσπαστο τμήμα της εργασίας τους και μάλιστα αποτελεί συχνά λόγο απουσίας, μία πραγματικότητα η οποία εντείνεται από την παρούσα κρίση του COVID19 και την εξάπλωση της τηλεργασίας η οποία μειώνει την ανθρώπινη κοινωνική επαφή και εντείνει την αποξένωση. Στο πλαίσιο αυτό έχουν αναληφθεί πρωτοβουλίες με στόχο την ψυχική υγεία όπως τα όπως τα: «Magnet4Europe» και «EMPOWER» ενώ το «RESPOND» αναπτύχθηκε για την αντιμετώπιση των ψυχοκοινωνικών επιπτώσεων της κρίσης του COVID 19. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2021)

Ο Ευρωπαϊκός Πυλώνας Κοινωνικών Δικαιωμάτων θέτει είκοσι σημαντικές αρχές για το κοινωνικό γίνεσθαι της Ε.Ε. ανάμεσα στους οποίους συγκαταλέγει και την εργασιακή ασφάλεια και τη διάσταση της ψυχικής υγείας κάθε εργαζόμενου στα κράτη μέλη. Στο κεφάλαιο II του κειμένου της στρατηγικής αυτής γίνεται ρητή αναφορά στην

10η αρχή υπό τον τίτλο “Υγιές, ασφαλές και κατάλληλα προσαρμοσμένο περιβάλλον εργασίας” η οποία αναλύεται σε τρεις συνιστώσες:

1. Οι εργαζόμενοι έχουν δικαίωμα σε υψηλού επιπέδου προστασία της υγείας και της ασφάλειάς τους στην εργασία.
2. Οι εργαζόμενοι έχουν δικαίωμα σε περιβάλλον εργασίας προσαρμοσμένο στις επαγγελματικές ανάγκες τους, το οποίο τους επιτρέπει να παρατείνουν τη συμμετοχή τους στην αγορά εργασίας. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2019)

Παράλληλα το 2008 στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής διάσκεψης υψηλού επιπέδου με τίτλο «Μαζί για την ψυχική υγεία και ευεξία» εκπονήθηκε από την Ε.Ε. το Σύμφωνο για την Ψυχική Υγεία και Ευεξία το οποίο στον τομέα της ψυχικής υγείας στο χώρο της εργασίας προτείνει τρεις βασικές συνιστώσες για την βελτίωση της κατάστασης:

- *Βελτίωση της οργάνωσης της εργασίας, της οργανωτικής κουλτούρας και των ηγετικών πρακτικών προκειμένου να προωθηθεί η ψυχική υγεία και η ευεξία στο χώρο εργασίας, συμπεριλαμβάνοντας τη συμφιλίωση της επαγγελματικής και της προσωπικής ζωής.*
- *Υλοποίηση προγραμμάτων ψυχικής υγείας και ευεξίας με αξιολόγηση του κινδύνου και προγράμματα πρόληψης για καταστάσεις που μπορεί να προκαλέσουν αντίθετα αποτελέσματα στην ψυχική υγεία των εργαζομένων (άγχος, βίαιη συμπεριφορά όπως βία και παρενόχληση στην εργασία, αλκοόλ, ναρκωτικά) και σχήματα έγκαιρης παρέμβασης στο χώρο εργασίας.*
- *Παροχή μέτρων για υποστήριξη των προσλήψεων, της διατήρησης ή της αποκατάστασης και επιστροφής στην εργασία ανθρώπων με προβλήματα ψυχικής υγείας ή διαταραχές¹*

Σε εθνικό επίπεδο η οδηγία πλαίσιο 89/391 ενσωματώθηκε στην ελληνική έννομη τάξη μέσω του π.δ. 17/1996 και του ν. 3850/2010 με στόχο την εισαγωγή ρυθμίσεων προς την κατεύθυνση της αντιμετώπισης του προβλήματος της ψυχικής υγείας των εργαζομένων. Ειδικότερα όπως είδαμε η οδηγία αυτή θέτει ένα βασικό πλαίσιο για τη ρύθμιση ζητημάτων ασφαλείας στον εργασιακό χώρο αλλά και εισαγωγής του δικαιώματος των εργαζομένων να εργάζονται σε χώρους που είναι ασφαλείς και δεν απειλούν την ψυχική και σωματική τους υγεία. Επιπρόσθετα επιβάλλει ειδικές υποχρεώσεις προς τους εργοδότες μέσω της καθιέρωσης εργασιακών θεσμών όπως οι τεχνικοί ασφαλείας και ο ιατρός εργασίας οι οποίοι εισάγουν μία εξωτερική διάσταση στην εργασιακή ασφάλεια ως αμερόληπτα μέρη τα οποία θέτουν πρότυπα και κανονισμούς ασφαλείας, έρχονται σε επαφή με τους εργαζόμενους και ελέγχουν την

εφαρμογή τους. Η βασική ευθύνη παραμένει στον εργοδότη ο οποίος είναι υποχρεωμένος να μελετά και να προλαμβάνει τους εργασιακούς κινδύνους, να λαμβάνει μέτρα προστασίας και να συμμορφώνεται με τις υποδείξεις των τεχνικών και ιατρών εργασίας με στόχο πάντα την εξασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας στο χώρο εργασίας. (Ν. 3850/2010)

Στο ελληνικό πλαίσιο ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζουν δικαστικές αποφάσεις οι οποίες έχουν εκδοθεί κατόπιν προσφυγής εργαζομένων για θέματα ψυχικής υγείας τα οποία ήταν απότοκο των εργασιακών συνθηκών τους. Σύμφωνα με την απόφαση 998/2012 οι εργασιακές συνθήκες οδήγησαν μία εργαζόμενη ιδιωτικής επιχείρησης σε απόπειρα αυτοκτονίας μετά από προβλήματα στον εργασιακό της χώρο και ειδικότερα με τον προϊστάμενο της. Το συμβάν θεωρήθηκε ως εργατικό ατύχημα το οποίο προκλήθηκε από την επιβάρυνση της εργαζόμενης με ψυχολογική πίεση η οποία κορυφώθηκε μετά από διαπληκτισμό με τον εργοδότη της. Αντίστοιχη ήταν η κρίση του Μονομελούς Πρωτοδικείου στην υπόθεση 1358/2018 η οποία αυτή τη φορά εξέτασε την αιτιώδη συνάφεια ανάμεσα στο θάνατο υπαλλήλου από αιφνίδιο καρδιολογικό συμβάν (έμφραγμα) και στις στρεσογόνες εργασιακές συνθήκες υπό τις οποίες εκτελούσε τα καθήκοντά του. Σε αυτή την περίπτωση το δικαστήριο αναγνώρισε πως ο εργοδότης απέτυχε να προστατέψει την υγεία του εργαζόμενου και θεμελιώνει την ευθύνη του στο πλαίσιο της αρχής της πρόνοιας για την προφύλαξη των εργαζομένων από το εργασιακό στρες.(ΜΠρΑθ 1358/2018))

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Τα Τελωνεία

2.1 Ιστορική Αναδρομή

Η Τελωνειακή υπηρεσία αποτελεί τη συνέχεια ενός επαγγέλματος το οποίο εμφανίζεται ήδη από την αρχαία εποχή καθώς αναπτύσσεται παράλληλα με τις εμπορικές δραστηριότητες που ασκούν οι ανθρώπινες κοινωνίες. Ειδικότερα, ιστορικά καταγράφονται αναφορές σε πρόδρομους των σύγχρονων τελωνείων ήδη από την αρχαία και προχριστιανική εποχή. Σε αυτό το πλαίσιο παρατηρείται πως μέσω αμοιβής ανατίθεται σε άτομα η είσπραξη τελών και φόρων οι οποίοι ονομάζονται «τέλωνες». (Παύλου, nd) Η ετυμολογία της λέξης προέρχεται από την σύνθεση των λέξεων «τέλος» και «ωνούμαι», καταδεικνύοντας με αυτό τον τρόπο την ιστορική προέλευση του όρου και του επαγγέλματος. Σύμφωνα με την ιστορική πρακτική παράλληλα φαίνεται πως οι τέλωνες δεν ήταν εξαρχής υπάλληλοι του κράτους αλλά αντιθέτως ως ιδιώτες αγόραζαν από το κράτος το δικαίωμα να εισπράττουν τέλη και φόρους και συνέχεια εισέπρατταν οι ίδιοι από τους πολίτες.

Ιδιαίτερη μνεία γίνεται στην ύπαρξη τελώνων και σε εκκλησιαστικές πηγές όπως η Καινή Διαθήκη. Σημείο ανάπτυξης της τελωνειακής δραστηριότητας ήταν και η Ρωμαϊκή Αυτοκρατορία ενώ σταδιακά και στην εποχή του Μεσαίωνα υπάρχουν εκτενείς αναφορές στις πρακτικές συλλογής φόρων και ειδικά δασμών και τελών (Sidebotham, 1986) Παράλληλα αρχικά τα έσοδα από τελωνειακούς πόρους χρησιμοποιήθηκαν ως αντάλλαγμα για τη χρήση υποδομών της περιοχής και ως αντίτιμο εισόδου σε μία ξένη περιοχή, ενώ συχνά τέθηκαν και ως μέτρο προστατευτισμού. Στην εποχή της βυζαντινής αυτοκρατορίας οργανώνεται ένα σημαντικό δίκτυο τελωνείων με στόχο την επιβολή τελών και την άσκηση ελέγχου επί των εισαγωγών (ΑΑΔΕ, 2022)

Καθ' όλη την διάρκεια των επόμενων αιώνων ο θεσμός των τελώνων εξακολουθεί να επεκτείνεται σε περισσότερες περιοχές με στόχο τόσο τον έλεγχο του εξωτερικού εμπορίου όσο και την απόσπαση φορολογικών εσόδων. Στόχος είναι τα ξένα προϊόντα να αποκτήσουν μία προσαύξηση στην τιμή τους και τα εγχώρια να είναι ανταγωνιστικότερα σε όρους τιμής και περισσότερο ελκυστικά. Κατά τα χρόνια της ελληνικής επανάστασης τα έσοδα από τις τελωνειακές εισπράξεις σε περιοχές οι οποίες ήταν υπό ελληνικό έλεγχο όπως η Πελοπόννησος και οι Σποράδες δείχνουν ξανά τον σημαντικό ρόλο που επιτελεί μία τελωνειακή αρχή. Κατά την σύσταση του ελληνικού

κράτους ο Καποδίστριας ασχολείται επισταμένα με την οργάνωση των τελωνειακών υπηρεσιών, καθώς η νέα Ελλάδα ήταν ένα παράκτιο κράτος με το εμπόριο να αποτελεί βασική δραστηριότητα η οποία θα ενίσχυε την οικονομία του. Στο πλαίσιο αυτό τα τελωνεία είναι από τις πρώτες υπηρεσίες κομβικής σημασίας οι οποίες και οργανώνονται. Την ίδια εποχή έχουμε την θέσπιση του Τελωνειακού Δασμολογίου το οποίο ονομάζεται «Τελωνειακός Σύνδεσμος» και ακολουθεί η ίδρυση πληθώρας τελωνειακών αρχών, πέρα από τα κεντρικά τελωνεία του κράτους στην Αθήνα και τον Πειραιά. (Μηχανή του Χρόνου, 2022) Η μεταρρύθμιση αυτή όπως αναφέρουν τα χρονικά της ΑΑΔΕ για την ιστορική εξέλιξη της τελωνειακής υπηρεσίας σημαίνουν τη λήξη του καθεστώτος της μίσθωσης του δικαιώματος είσπραξης των τελών σε ιδιώτες. Αντίθετα η αρμοδιότητα περιέρχεται στο κράτος αποκλειστικά με στόχο την αύξηση των κρατικών εσόδων.

Η ταρίφα όπως ονομάζεται ο πρώτος τελωνειακός κώδικας ισχύει καθολικά μέχρι και το 1857 όταν και θεσπίζεται το «Ελληνικό Δασμολόγιο» το οποίο μάλιστα οργανώνει τα αγαθά που εισάγονται σε κατηγορίες και επιβαρύνονται με διαφοροποιημένους δασμούς, ιδίως εάν πρόκειται για εισαγόμενα βιομηχανικά τα οποία είχαν μεγαλύτερη επιβάρυνση σε σχέση με τα είδη πρώτης ανάγκης (ΑΑΔΕ, 2022) . Και σε αυτή την περίοδο ο σκοπός των τελωνείων είναι διττός: αφενός η είσπραξη φορολογικών εσόδων αφετέρου ο προστατευτισμός και κυρίως η πάταξη του λαθρεμπορίου. Σημαντικά νομοθετήματα είναι οι επόμενοι νόμοι 928/1917 με τίτλο «Περί οργανισμού Τελωνειακής Υπηρεσίας» και ο νόμος 1165/1918 ο οποίος θέτει το νομικό πλαίσιο σε μία συγκροτημένη πρώτη προσπάθεια σχετικά με την πάταξη του λαθρεμπορίου. Το επόμενο έτος το 1919 ιδρύεται επίσημα ένα σώμα υπαλλήλων του κράτους επιφορτισμένο με την εργασία στο χώρο των τελωνειακών υπηρεσιών και το 1936 ιδρύεται η «Θαλάσσια Οικονομική Αστυνομία» η οποία παρά τις αναγνωρισμένες της επιτυχίες δεν επεβίωσε των μετέπειτα μεταρρυθμίσεων. Ιστορικά από την σύσταση του ελληνικού κράτους και κατά το πρώτο μισό του 20^{ου} αιώνα (Μηχανή του Χρόνου, 2022)

Τα Ελληνικά Δημόσια τελωνεία σε μια μακρά ιστορική διαδρομή, συνυφασμένη με την ίδρυση του Ελληνικού κράτους, απετέλεσαν μια από τις κρισιμότερες υπηρεσίες και η συνεισφορά τους στο Δημόσιο συμφέρον αναντίρρητα ήταν σημαντική. Διαμέσου μιας συνοπτικής αναδρομής, ανακαλύπτουμε τις πρώτες Τελωνειακές μορφές οργάνωσης στη Μάνη (1776) όπου οι «δογάνες» ήταν τα κυρίως υπεύθυνα πρόσωπα για την είσπραξη δασμών από τους εκεί Μπέηδες. Το Τελωνείο Μούρτζινου στην Δ.

Μάνη, στέκει αγέρωχο και «αψεγάδιαστο» στίγμα από την λήθη του χρόνου, να μας θυμίζει αλλοτινές εποχές αλλά και αλώβητο από τις σύγχρονες εξευρωπαϊκές ενσωματώσεις, αλλά και πιο κάτω, εκεί στα Μπούκα της Μεσσηνίας, τα πρώτα Καποδιστριακά πατήματα το (1828) έως την ελιτίστικη πινελιά του Μοδιάνο αρχές του 19^{ου} αιώνα που οικοδόμησε το ιστορικό τελωνείο της Θεσσαλονίκης. (ΑΑΔΕ, 2022)

Η τελωνειακή υπηρεσία απέκτησε κατά το δεύτερο μισό του 20^{ου} αιώνα, ιδιαίτερη διάσταση στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης. Ειδικότερα σταδιακά ένας ολοένα και αυξανόμενος αριθμός κρατών της ευρωπαϊκής ηπείρου ενδιαφέρθηκαν για την ρύθμιση των εμπορικών τους σχέσεων και επιχείρησαν μέσω της συνένωσης να αποκτήσουν περισσότερη ισχύ. Έτσι σταδιακά παρατηρούμε πως πολλά ευρωπαϊκά κράτη αποφάσισαν να ενοποιήσουν την τελωνειακή τους πολιτική δημιουργώντας σταδιακά έναν ενιαίο ευρωπαϊκό χώρο με κοινό δασμολόγιο. Στο χώρο αυτό τα μέλη της τελωνειακής ένωσης δεν εφαρμόζουν δασμούς στο εσωτερικό τους εμπόριο αλλά αντίθετα έχουν ένα κοινό δασμολόγιο έναντι τρίτων χωρών θεσπίζοντας ομοιόμορφη πολιτική. (Butler and Kesselring, 2018)

Ειδικότερα η ευρωπαϊκή τελωνειακή ένωση η οποία ιδρύθηκε το 1968, διαδραμάτισε διαχρονικά καθοριστικό ρόλο για την εύρυθμη λειτουργία της ενιαίας αγοράς (Wilson and Dussen, 2015). Οι τελωνειακές υπηρεσίες των κρατών μελών της Ε.Ε. παρακολουθούν τις εισαγωγές και τις εξαγωγές προς και από τον ευρωπαϊκό χώρο ενώ ιδιαίτερη είναι η ενασχόληση τους με τον έλεγχο εφαρμογής και τήρησης των κανονισμών και της νομοθεσίας ως προς τα αγαθά. Αυτό οφείλεται στο γεγονός πως στο πλαίσιο της Ε.Ε εφαρμόζονται συγκεκριμένοι κανόνες για την ασφάλεια και τα πρότυπα που τα εισαγόμενα και εξαγόμενα αγαθά πρέπει να πληρούν. Οι έλεγχοι αυτοί αποσκοπούν στην προστασία της δημόσιας υγείας από αγαθά που εισάγονται από τρίτες χώρες και απαιτείται να είναι ασφαλή και να μην αποτελούν κίνδυνο για τους πολίτες της Ε.Ε. (Τελωνειακός Κώδικας, 2001)

2.2. Η Τελωνειακή Υπηρεσία Σήμερα

Τα τελωνεία έπαιξαν σημαντικό ρόλο στο διεθνές εμπόριο εδώ και αιώνες. Οι τελωνειακές υπηρεσίες σε πολλές χώρες πραγματοποιούν σημαντικές λειτουργίες: η επιβολή φόρων για το εμπόριο, η διευκόλυνση του εμπορίου και των διεθνών εμπορικών συναλλαγών και η είσπραξη των κρατικών εσόδων. Συχνά σε αυτές τις

προστίθεται μια ακόμη σημαντική λειτουργία: η προστασία του δημοσίου συμφέροντος από το παράνομο εμπόριο και των πολιτών από επικίνδυνα προϊόντα.

Η σημερινή Τελωνειακή Υπηρεσία αναδιοργανώθηκε και σε θεσμικό επίπεδο το 1993 μετά την μετάβαση από την ΕΟΚ στην Ε.Ε. καθώς η Συνθήκη του Μάαστριχτ εγκαθιδρύει την ενιαία αγορά η οποία χαρακτηρίζεται από την ελεύθερη κυκλοφορία ανθρώπων, εμπορευμάτων, υπηρεσιών και κεφαλαίων. Με βάση αυτή την αλλαγή στα ευρωπαϊκά δρώμενα ολοκληρώνεται το νέο πλαίσιο λειτουργίας των τελωνείων τα οποία πλέον αποτελούν την Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης. Μια μακρά και πολυσχιδής πορεία στην Ιστορία των Ελληνικών Τελωνείων, μια σημαίνουσα προσφορά στην πατρίδα έως την ένταξη της Ελλάδας στην ΕΕ, ωστόσο το Ελληνικό Τελωνειακό έδαφος να αποτελέσει τμήμα της Ευρωπαϊκής ψηφίδας.

Στο πλαίσιο αυτό τα κράτη της Ε.Ε. αποφάσισαν πως είναι υπέρ των συμφερόντων τους αντί να ορίσουν απλώς τους δικούς τους τελωνειακούς δασμούς, να σχηματίσουν μια τελωνειακή ένωση. Σε μια τελωνειακή ένωση, τα κράτη μέλη δεν επιβάλλουν δασμούς στα εμπορεύματα που διακινούνται μεταξύ τους και ορίζουν τους ίδιους δασμούς σε αγαθά που εισάγονται από «τρίτες χώρες» (χώρες εκτός του εδάφους της τελωνειακής ένωσης). Όλες οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (γνωστές ως κράτη μέλη) αποτελούν μέρος της τελωνειακής ένωσης της ΕΕ. Αυτό σημαίνει ότι δεν επιβάλλουν τελωνειακούς δασμούς στα εμπορεύματα που διακινούνται μεταξύ τους και το ίδιο δασμολόγιο επιβάλλεται σε εμπορεύματα που εισέρχονται στη χώρα από κράτη εκτός της τελωνειακής ένωσης. Ακολουθούν τους ίδιους κανόνες (τελωνειακός κώδικας της ΕΕ) για την αντιμετώπιση εμπορευμάτων που εισέρχονται, εξέρχονται ή διέρχονται από το έδαφός τους. Παράλληλα η ΕΕ διαπραγματεύεται εμπορικές συμφωνίες με «τρίτες χώρες» για λογαριασμό των χωρών μελών της.

Έτσι σε επίπεδο Ε.Ε. ισχύει ένας κοινός Τελωνειακός Κώδικας για όλα τα κράτη μέλη. στόχος του Τελωνειακού Κώδικα είναι να διασφαλίσει τα ακόλουθα:

- Εκσυγχρονισμός της τελωνειακής νομοθεσίας καθώς και η χρήση κοινών τελωνειακών πληροφοριακών συστημάτων για τη διευκόλυνση του χειρισμού των τελωνειακών διατυπώσεων και να διασφαλιστεί το ασφαλές εμπόριο αγαθών στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

- Εξορθολογισμός και λήψη κατάλληλων διαδικασιών για τον εκτελωνισμό για μεγαλύτερη σαφήνεια και καλύτερη ομοιομορφία της τελωνειακής νομοθεσίας.

– Μείωση του διοικητικού φόρτου για τους οικονομικούς φορείς με τη χρήση ηλεκτρονικών διαδικασίες και εγκαταστάσεις αποθήκευσης, μειώνοντας έτσι τον όγκο των διατυπώσεων και προετοιμασία των συνθηκών για περαιτέρω εκσυγχρονισμό και καλύτερο συντονισμό της διαχείρισης των συνόρων.

– Πλήρης ευθυγράμμιση των τελωνειακών κανόνων της ΕΕ με τα παγκόσμια πρότυπα όπως και με περαιτέρω εξελίξεις σε διεθνές επίπεδο, συμπεριλαμβανομένων των σημαντικότερων εμπορικών εταίρων της ΕΕ απλοποιώντας και καθιστώντας το εμπόριο πιο αποτελεσματικό, τη δημιουργία σημαντικών εξαγωγικών ευκαιριών για τους οικονομικούς παράγοντες της ΕΕ.

Ο κύριος στόχος του τελωνειακού κώδικα ήταν η μεταρρύθμιση του τελωνειακού δασμολογίου για τη βελτίωση της λειτουργίας της Τελωνειακής Ένωσης στο σύνολό της και η επέκταση της εφαρμογής της τελωνειακής νομοθεσίας σε όλο το έδαφος της Ένωσης και στις εθνικές τελωνειακές διοικήσεις των κρατών μελών. Η δημιουργία αυτής της πραγματικότητας στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) αποτελεί ένα σημαντικό στάδιο για την δημιουργία μίας πολιτικοοικονομικής ένωσης. Σήμερα απαριθμεί 27 κράτη μέλη, ενώ η τελωνειακή ένωση δημιουργήθηκε την 1η Ιουλίου 1968, όταν καταργήθηκαν οι υπόλοιποι τελωνειακοί δασμοί στο ενδοκοινοτικό εμπόριο και τα κοινά τελωνεία και εισήχθη το κοινό δασμολόγιο για να αντικαταστήσει τους εθνικούς τελωνειακούς δασμούς στο εμπόριο με τον υπόλοιπο κόσμο. Το 1993, οι τελωνειακοί έλεγχοι στα εσωτερικά σύνορα της ΕΕ καταργήθηκαν, καθιστώντας τις μεγάλες ουρές εμπορικών οχημάτων στα συνοριακά περάσματα μακρινή ανάμνηση.

Η ευθύνη για την τελωνειακή πολιτική πλέον είναι σε επίπεδο ΕΕ. Είναι ένας από τους τομείς στους οποίους η ΕΕ έχει αποκλειστική αρμοδιότητα. Ωστόσο, η εφαρμογή της τελωνειακής ένωσης βασίζεται σε στενές εταιρικές σχέσεις με και μεταξύ των κρατών μελών. Το Συμβούλιο της ΕΕ, το οποίο εκπροσωπεί τις κυβερνήσεις των κρατών μελών, αποφασίζει για τα τελωνειακά ζητήματα και την πολιτική που θα επιβάλει και είναι από κοινού υπεύθυνο με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο για την επίβλεψη της τελωνειακής συνεργασίας μεταξύ των κρατών μελών και μεταξύ των κρατών μελών και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (ΕΚ). Η τελωνειακή πολιτική της ΕΕ επικεντρώνεται στους παρακάτω τομείς:

- διασφαλίζοντας ότι όλα τα κράτη μέλη λειτουργούν μαζί αποτελεσματικά και αποδοτικά εντός της τελωνειακής ένωσης·
- πρόταση νομοθεσίας και διαδικασιών για να εξασφαλιστεί καλύτερη ασφάλεια και ασφάλεια για πολίτες καθώς και για τη διευκόλυνση του νόμιμου εμπορίου

- βοήθεια των χωρών της ΕΕ για ανταλλαγή πληροφορίες που θα μπορούσαν να είναι χρήσιμες για τις τελωνειακές υπηρεσίες· και
- διασφαλίζοντας ότι τα αγαθά μπορούν να μετακινηθούν ελεύθερα από ένα κράτος μέλος σε άλλον στο ενιαίο της ΕΕ αγορά. (European Commission, 2022)

Επιπροσθέτως ο ρόλος σήμερα των Τελωνειακών υπαλλήλων, απαγκιστρωμένος από τις παθογένειες του παρελθόντος, πολυδιάστατος, με ευσυνειδησία στέκει στις νέες προκλήσεις της Παγκοσμιοποίησης και κυρίως στους κινδύνους της εργασιακής τους καθημερινότητας. Ενδεικτικά σε λίγους μήνες η συμμετοχή της τελωνειακής υπηρεσίας σε τουλάχιστον 21 αποστολές υψίστου κινδύνου, οι οποίες διεξήχθησαν από κοινού με την INTERPOL, OLAF, EYROPOL από (1.12.2019 έως 30.04.2020), εστέφη με επιτυχία, προκειμένου να αντιμετωπιστούν: α) (SHIELP), καταπολέμηση μεγάλης ποσότητας παράνομων ή παραποιημένων φαρμάκων β) (OPSONIX) πάταξη διακίνησης αλλοιωμένων ποτών κ. άλλες. Το 2018 η Ευρωπαϊκή Ένωση έκλεισε (50) χρόνια τελωνειακής ένωσης και ο Τζεντινόλι τον Σεπτέμβρη του 2021 «κρούει» τον κώδωνα στην Τελωνειακή Ένωση και εφιστά την προσοχή της απέναντι στις νέες προκλήσεις, το μεταλλασσόμενο γεωπολιτικό τοπίο, την εξοικείωση με την ψηφιακή «έκρηξη» των υπαλλήλων, την πράσινη μετάβαση, και προπάντων την ανάγκη διάθεσης κονδυλίων για την αναβάθμιση των δεξιοτήτων, Διοίκησης και προσωπικού. Ωστόσο με διάθεση ζήλου και προπάντων ευσυνειδησίας, οι Τελωνειακοί υπάλληλοι, καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια προσαρμογής στα νέα δεδομένα και εφαρμογής των Ευρωπαϊκών κανόνων, ασκούνται στα ηλεκτρονικά μαθήματα (UCC-Drug Precursors Coitrdk άλλα) και ο Γεμελιάρης, (2017) τονίζει την ανάγκη επιμόρφωσης του προσωπικού, για να πραγματοποιηθεί η Ευρωπαϊκή «συστράτευση» και να κατακτηθούν εν τέλει οι στόχοι του Οργανισμού.

Βασικό νομοθέτημα είναι ο Τελωνειακός Κώδικας ο οποίος ορίζει τους τομείς εφαρμογής των τελωνειακών υπηρεσιών οι οποίοι είναι οι εξής:

- α) Οι εμπορικές συναλλαγές της χώρας με τρίτες χώρες, σε συνδυασμό με την αντίστοιχη κοινοτική νομοθεσία
- β) Τα προϊόντα που υπόκεινται σε ειδικούς φόρους κατανάλωσης
- γ) Τα κοινοτικά ή μη εμπορεύσιμα που τελούν υπό ειδική τελωνειακή παρακολούθηση (Εθνικός Τελωνειακός Κώδικας, 2001) Παράλληλα με το άρθρο 3 του Τελωνειακού Κώδικα ορίζεται πως πλέον της εθνικής νομοθεσίας εφαρμόζονται οι διατάξεις του *«Κοινοτικού Τελωνειακού Κώδικα, της Εθνικής και Κοινοτικής Νομοθεσίας για την παρακολούθηση των προϊόντων που υπόκεινται σε*

Ειδικούς Φόρους Κατανάλωσης (Ε.Φ.Κ.) και των προδρόμων ουσιών, η βεβαίωση και είσπραξη δασμών, φόρων και λοιπών επιβαρύνσεων επιβαλλόμενων σύμφωνα με την ανωτέρω Νομοθεσία, η διαχείριση του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Τελωνείων (Ο.Π.Σ.Τ.), καθώς και η ανταλλαγή και διαχείριση πληροφοριών που περιέχονται σε αυτή, μέσω πληροφοριακών συστημάτων ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο και αφορούν θέματα αρμοδιότητάς της.»

2.3 Οι Τελωνειακές Αρχές; Νομικό πλαίσιο και δράση

Σύμφωνα με την παρούσα οργάνωση του ελληνικού κράτους οι Τελωνειακές Αρχές εντάσσονται με τη μορφή της «Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων και Ε.Φ.Κ» στον φορέα της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.). Η ΑΑΔΕ αποτελεί μία ανεξάρτητη διοικητική αρχή η οποία έχει ως κύριες αρμοδιότητες της «τον προσδιορισμό, τη βεβαίωση και την είσπραξη των φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών δημοσίων εσόδων, που άπτονται του πεδίου των αρμοδιοτήτων της». Στο πλαίσιο αυτό οι τελωνειακές αρχές εντάσσονται σε μία κεντρική αρχή η οποία επιφορτίζεται με την είσπραξη των δημοσίων εσόδων, η οποία όμως θεσμικά κατέχει λειτουργική ανεξαρτησία καθώς και διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια.

Στρατηγικός στόχος της Τελωνειακής Υπηρεσίας διαχρονικά παραμένει η προάσπιση του δημοσίου οικονομικού συμφέροντος του ελληνικού κράτους καθώς και της Ε.Ε. όπως αναλύθηκε παραπάνω. Στο πλαίσιο αυτής της γενικής αρμοδιότητας βασική αποστολή της Υπηρεσίας και των τελωνειακών υπαλλήλων είναι να συλλέγουν τα δημόσια έσοδα και τέλη που προκύπτουν κατά την είσοδο αγαθών σε ελληνικό έδαφος, η καταπολέμηση του λαθρεμπορίου, η εφαρμογή της νομοθεσίας και των κανονισμών, η προστασία του περιβάλλοντος καθώς και της αρχαιολογικής, ιστορικής και πολιτιστικής κληρονομιάς, η αποτροπή εισόδου αγαθών επικίνδυνων για τη δημόσια υγεία.

Παράλληλα προσδιορίζονται και οι βασικές αρμοδιότητες της ΑΑΔΕ οι οποίες είναι:

- ✓ *Η προστασία των εθνικών και των ενωσιακών οικονομικών συμφερόντων και η συλλογή και αύξηση των δημοσίων εσόδων, μέσω της καταπολέμησης του λαθρεμπορίου, της διευκόλυνσης του νόμιμου εμπορίου και της αποτελεσματικής εφαρμογής της τελωνειακής νομοθεσίας.*
- ✓ *Η αποτελεσματική προστασία του περιβάλλοντος, της πολιτιστικής κληρονομιάς, της δημόσιας υγείας και της ασφάλειας από την παράνομη διακίνηση*

απαγορευμένων ή/και επικίνδυνων προϊόντων και των εν γένει αγαθών που τελούν υπό περιορισμούς ή απαγορεύσεις.

- ✓ Η ενίσχυση της θέσης της χώρας στο διεθνές εμπόριο, μέσω της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών προς τους οικονομικούς φορείς και τους συναλλασσομένους, της απλούστευσης και επιτάχυνσης των τελωνειακών διαδικασιών, καθώς και της αξιοποίησης των τεχνολογιών πληροφορικής (καθιέρωση ηλεκτρονικού Τελωνείου και Ενιαίας Θυρίδας).
- ✓ Η διασφάλιση της συνεργασίας με όλες τις ελεγκτικές υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε. για την καταπολέμηση του λαθρεμπορίου και της φοροδιαφυγής.
- ✓ Η συνεχής βελτίωση του περιεχομένου των εντύπων των Υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης².

Ειδικότερα σύμφωνα με το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο η Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και Ε.Φ.Κ. περιλαμβάνει το σύνολο των Τελωνειακών Διευθύνσεων, Ειδικών Αποκεντρωμένων και Περιφερειακών Τελωνειακών Αρχών συναποτελούν την ελληνική «Τελωνειακή Υπηρεσία». Η δημόσια πολιτική στον τομέα των Τελωνειακών Υπηρεσιών έχει ξεκινήσει μία σημαντική προσπάθεια για την αναμόρφωση της υπηρεσίας του τρόπου λειτουργίας και των εργαλείων και μεθόδων που μεταχειρίζονται. Ειδικότερα η στοχοθεσία περιλαμβάνει την ένταξη των τελωνείων στην ψηφιακή διακυβέρνηση με στόχο την παροχή βελτιστοποιημένων υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις. Στο πλαίσιο αυτό έχουν εισαχθεί λογισμικά όπως το ηλεκτρονικό τελωνείο και το πρόγραμμα ελεγκτικών υπηρεσιών (ELENXIS). Παράλληλα στο άμεσο μέλλον δρομολογείται η δυνατότητα διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων που έχει στη θέση του ο κρατικός μηχανισμός για τον οικονομικό έλεγχο μέσα από το Eispraxis το οποίο θα επιτρέπει την εύρεση και χρήση οικονομικών στοιχείων από το σύνολο των πληροφοριακών συστημάτων της ΑΑΔΕ (Taxis, το Taxisnet, το Icisnet, το Elenxis, Κτηματολόγιο και ΓΕΜΗ).(Καρυώτης, 2022)

Το Ηλεκτρονικό Τελωνείο (ICISNet) αποτέλεσε ένα φιλόδοξο εγχείρημα το οποίο έχει ως κύριο σκοπό να αποτελέσει ένα κοινό λειτουργικό σύστημα για τη διασύνδεση των τελωνειακών μονάδων. Διαχειριστική αρχή είναι η Γενική Διεύθυνση Τελωνείων η οποία και έχει την συνολική ευθύνη για την διαχείριση της πλατφόρμας, της υποδοχής των εγγράφων και παραστατικών που δέχεται το σύστημα και της ηλεκτρονικής επικοινωνίας ανάμεσα σε τελωνειακές αρχές και άλλων φορέων. Με βάση το άρθρο 1

² Όπως παρουσιάζονται στην επίσημη ιστοσελίδα της ΑΑΔΕ

της ΥΑ Αριθμ. Δ19Α 5041533 ΕΞ 2013 για την εισαγωγή του ICISnet στο τελωνειακό σύστημα η χρήση του δεν αφορά μόνο την επικοινωνία των εθνικών τελωνειακών αρχών με τους συναλλασσόμενους στον τομέα αυτό αλλά αντίθετα επιτρέπει την επικοινωνία και ανταλλαγή στοιχείων και πληροφοριών με σχετικές ευρωπαϊκές αρχές, και έναν μεγάλο αριθμό από άλλες δημόσιες υπηρεσίες οι οποίες εμπλέκονται ή χρειάζονται στοιχεία που άπτονται της τελωνειακής δραστηριότητας. Οι χρήστες του προγράμματος χωρίζονται σε εσωτερικούς και εξωτερικούς ανάλογα με το αν αποτελούν κρατικό φορέα ή συναλλασσόμενο. Εφόσον πρόκειται για εξωτερικούς χρήστες η πρόσβαση είναι ελεγχόμενη και απαιτούνται ειδικά διαπιστευτήρια τα οποία να αποδεικνύουν την επαγγελματική ιδιότητα ενός προσώπου η οποία να αιτιολογεί την ανάγκη πρόσβασης και χρήσης του συστήματος.³

Η εισαγωγή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποσκοπεί επίσης στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την επιτάχυνση των διαδικασιών και διεκπεραίωσης υποθέσεων. Παράλληλα στη νέα στοχοθεσία των Τελωνειακών Υπηρεσιών εντάσσεται και η ανάγκη οι παρεχόμενες υπηρεσίες να είναι περισσότερο κοντά στον πολίτη-συναλλασσόμενο, στις ανάγκες της κοινωνίας και κυρίως στο να συμβάλλει στη βελτίωση της εμπιστοσύνης προς το Δημόσιο. Παράλληλα μέσα από την εφαρμογή μηχανισμών ψηφιακής διακυβέρνησης επιτυγχάνεται ο στόχος για την αύξηση της διαφάνειας και της λογοδοσίας και μέσα από την υιοθέτηση τυποποιημένων διαδικασιών να επιτευχθεί μείωση της διαφθοράς και της κακοδιοίκησης.

Σήμερα οι τελωνειακές υπηρεσίες εκτελούνται σε μεγάλο βαθμό και ηλεκτρονικά ως προς την εξυπηρέτηση κοινού και επιχειρήσεων. Στο GOV.GR έχει ενταχθεί ένας σημαντικός αριθμός υπηρεσιών και διαδικασιών οι οποίες και μπορούν να γίνουν χωρίς τη μετάβαση σε κάποια υπηρεσία όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα. (GOV.GR, 2022)

³ Δ19Α 5041533 ΕΞ 2013/2.12.2013 ΑΥΟ «Καθιέρωση πληροφορικού συστήματος ICISnet και ηλεκτρονικών συναλλαγών, σε πλήρη εφαρμογή» (Β' 3051).

gov.gr

Αναζητήστε εδώ ...

Αρχική > Περιουσία και φορολογία > Τελωνειακές υπηρεσίες

Περιουσία και φορολογία

Δημόσια περιουσία και εθνικά κληροδοτήματα / κοινωνικές περιουσίες
Δημοπρασίες αιγιαλού / παραλίας, κοινωνικές περιουσίες κ.ά.

Διαχείριση ακίνητης περιουσίας
ΕΝΦΙΑ, αντικειμενικές αξίες, βραχυχρόνια μίσθωση / μισθωτήρια ακινήτων κ.ά.

Διαχείριση οφειλών
Επιδότηση δανείων, προστασία κύριας κατοικίας, ρυθμίσεις οφειλών κ.ά.

Επιδότησεις πολιτών
Προγράμματα οικονομικής ενίσχυσης για τους πολίτες και τις οικογένειές τους

Κτηματολόγιο
Ηλεκτρονική δήλωση Κτηματολογίου, αναρτήσεις, δασικοί χάρτες κ.ά.

Οχήματα
Τέλη κυκλοφορίας, ανασφάλιστα οχήματα, δηλώσεις κλοπής / ανεύρεσης κλαπέντων οχημάτων κ.ά.

Πόθεν έσχες και περιουσιολόγιο
Δήλωση "Πόθεν έσχες" (Περιουσιακής κατάστασης)

Τελωνειακές υπηρεσίες
Σύστημα τελωνειακών αποφάσεων / εισαγωγών / ελέγχου εξαγωγών, διαχείριση εγγυήσεων κ.ά.

Φορολογία πολιτών
Δήλωση φορολογίας εισοδήματος, φορολογική ενημερότητα, ακατάσχετος λογαριασμός κ.ά.

Τελωνειακές υπηρεσίες

Στη λίστα παρακάτω μπορείτε να δείτε τις υπηρεσίες που αφορούν το επιλεγμένο γεγονός ζωής, κατηγοριοποιημένες σε ομάδες υπηρεσιών.

[Δηλωτικά \(ICS-ENS\)](#)

[Διαχείριση δασμολογίου \(TARIC\)](#)

[Διαχείριση τελωνειακών εγγυήσεων](#)

[Ειδικοί Φόροι Κατανάλωσης / επιτροφές](#)

[Έκδοση τελωνειακής άδειας](#)

[Εξουσιοδοτήσεις μόνο για τελωνειακές αποφάσεις \(CDS / UUM&DS\)](#)

[Επικύρωση τελωνειακού εγγράφου](#)

[Ιχνηλασιμότητα καπνικών προϊόντων \(ID issuer\)](#)

[Πιστοποίηση με EOR!](#)

[Σύστημα εισαγωγών \(IMPORTS\)](#)

[Σύστημα ελέγχου εξαγωγών \(ECS\)](#)

[Σύστημα τελωνειακών αποφάσεων \(CDS\)](#)

[Τελωνειακές εξουσιοδοτήσεις](#)

[Υποβολή τιμοκαταλόγου αυτοκινήτων](#)

Πληροφορίες προς οικονομικούς φορείς

[Εγκεκριμένοι οικονομικοί φορείς \(Authorised Economic Operators- AEO\)](#)

Όπως αναφέρει το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο σε σχετική μελέτη για την χρησιμότητα των ΤΠΕ στις τελωνειακές υπηρεσίες μετά τον COVID-19 το 2020 επιβεβαίωσε για τον κόσμο τα οφέλη των ΤΠΕ. Χάρη στη χρήση των ΤΠΕ στις τελωνειακές διαδικασίες, οι τελωνειακές διοικήσεις μπορούν να είναι περισσότερο αποτελεσματικές έναντι μιας μαινόμενης πανδημίας όπως ο COVID-19 και να ασφαλίζουν τις εφοδιαστικές αλυσίδες χωρίς να είναι εμπόδιο η κοινωνική αποστασιοποίηση, τη διευκόλυνση του εμπορίου ή τα επίπεδα συμμόρφωσης. Οι ΤΠΕ είναι διαρκώς εξελισσόμενες τεχνολογίες και οι τελωνειακές διοικήσεις θα πρέπει να συνεχίσουν να εκμεταλλεύονται τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται για μεταρρύθμιση και εκσυγχρονισμό. Αυτό δεν πρέπει να περιορίζεται στις τελωνειακές διαδικασίες, αλλά να περιλαμβάνει επίσης τις κρίσιμες λειτουργίες όπως αυτές για τη λήψη αποφάσεων, συμπεριλαμβανομένου του σχεδιασμού κινητοποίησης πόρων, της διαχείρισης κινδύνου και της αξιολόγησης της απόδοσής τους. (International Monetary Fund, 2022) Όπως επισημαίνει η Deloitte οι τελωνειακές υπηρεσίες παραμένουν ένας

σύνθετος και συνεχώς εξελισσόμενος τομέας και ο ψηφιακός μετασχηματισμός βρίσκεται ακόμα στα αρχικά του στάδια. Ο αυτοματισμός μπορεί να αυξήσει σημαντικά την αποτελεσματικότητα σε σύντομο χρονικό διάστημα όμως η ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων είναι θα παρείχε μια πιο ανθεκτική και αποτελεσματική λύση. Η λύση αυτή θα πρέπει να είναι το πρότυπο δράσης για την αλληλεπίδραση του κοινού, πολιτών και επιχειρήσεων με τα τελωνεία. Σε αυτή τη φάση, ο ψηφιακός μετασχηματισμός και οι ΤΠΕ παρέχουν ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα εφόσον οδηγήσει μελλοντικά στην ενοποίηση των συστημάτων πληροφοριών και συνεργασίας. Έχει καταβληθεί μεγάλη προσπάθεια για τη βελτιστοποίηση και ψηφιοποίηση των αλυσίδων εφοδιασμού, αλλά οι τελωνειακές υπηρεσίες φαίνεται πως έχουν μείνει στάσιμες. (Deloitte, 2022)

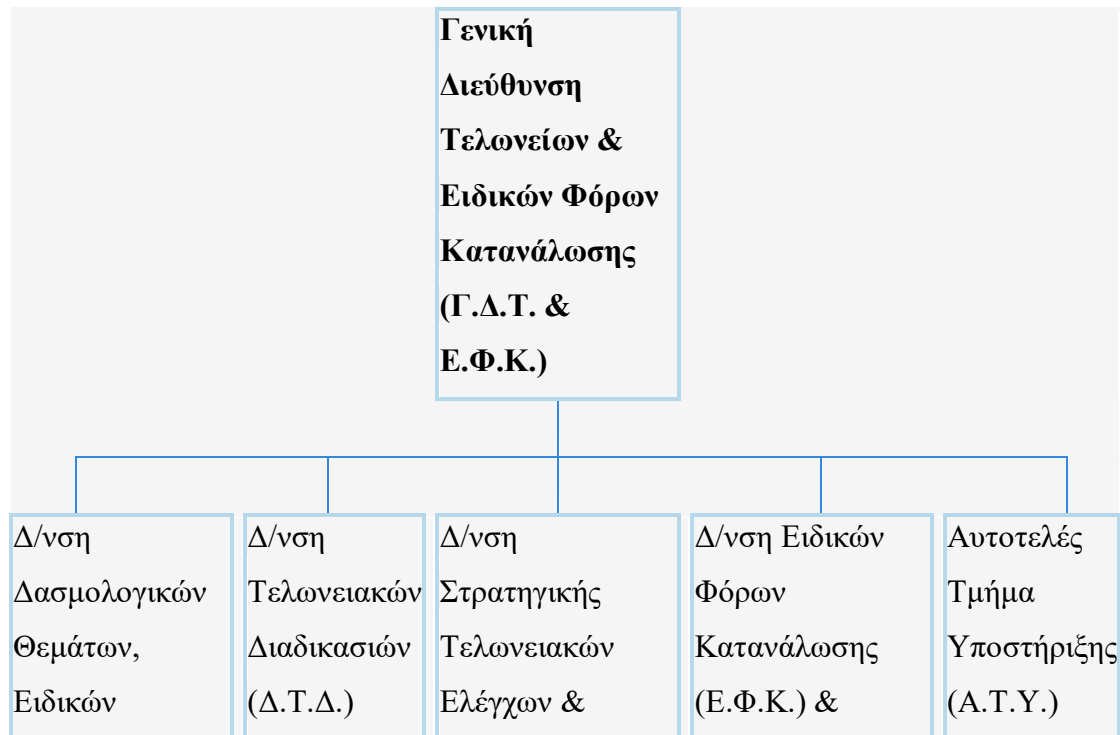
Όταν ξέσπασε η πανδημία τα Τελωνεία και πολλές άλλες κρατικές υπηρεσίες αναγκάστηκαν να αφήσουν μεγάλο μέρος του προσωπικού τους να εργαστεί από το σπίτι και κατά συνέπεια μειώθηκε η αυτοπρόσωπη αλληλεπίδραση προσωπικού και κοινού, η ανάγκη για ψηφιακές διαδικασίες έγινε επιτακτική. Η μέχρι τότε υπερβολική εξάρτηση από τις μη αυτόματες ροές εργασίας καθώς και οι διαδικασίες που βασίζονται σε χαρτί έγιναν αδύνατο να συνεχίσουν να χρησιμοποιούνται. Παρά τα βήματα που έγιναν στις τεχνολογικές εξελίξεις και σε επέτρεψαν στις τελωνειακές επιχειρήσεις να λειτουργήσουν σε μεγάλο βαθμό έδειξαν την ανάγκη προσαρμογής υποδομών και ανθρώπινου δυναμικού στις νέες ΤΠΕ. Οι παραδοσιακές διαδικασίες που βασίζονται σε χαρτί πλέον είναι αδύνατο να συνεχιστούν και οι τελωνειακοί θα πρέπει να ζήσουν σε μία επαγγελματική πραγματικότητα. Η πανδημία του COVID-19 έχει επισημάνει την επείγουσα ανάγκη για τις τελωνειακές διοικήσεις να προχωρήσουμε σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες χωρίς χαρτί.

Παράλληλα οι τελωνειακές αρχές και η αποστολή τους όπως αυτή διαμορφώνεται σήμερα συμπεριλαμβάνουν και το ανθρώπινο δυναμικό και την ανάγκη συνεχούς εκπαίδευσης και επιμόρφωσης. Προκειμένου να ανταποκριθούν στις συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις του επαγγέλματός τους, κρίνεται σκόπιμο οι τελωνειακοί υπάλληλοι να συμμετέχουν σε προγράμματα κατάρτισης και συνεχούς εκπαίδευσης. Ο στόχος είναι η αντιστάθμιση των αναγκών της υπηρεσίας με τις ικανότητες και τις δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού. Η κατάρτιση και η εκπαίδευση μπορεί να καλύψει τα υφιστάμενα κενά ανάμεσα στις απαιτούμενες γνώσεις και δεξιότητες.

Ειδικότερα η στοχοθεσία των τελωνειακών αρχών έχει προσαρμοστεί στις διεθνείς και εγχώριες εξελίξεις και παρατηρούμε την τάση για τον εκσυγχρονισμό της με στόχο την επίτευξη στόχων όπως η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα. Την ίδια

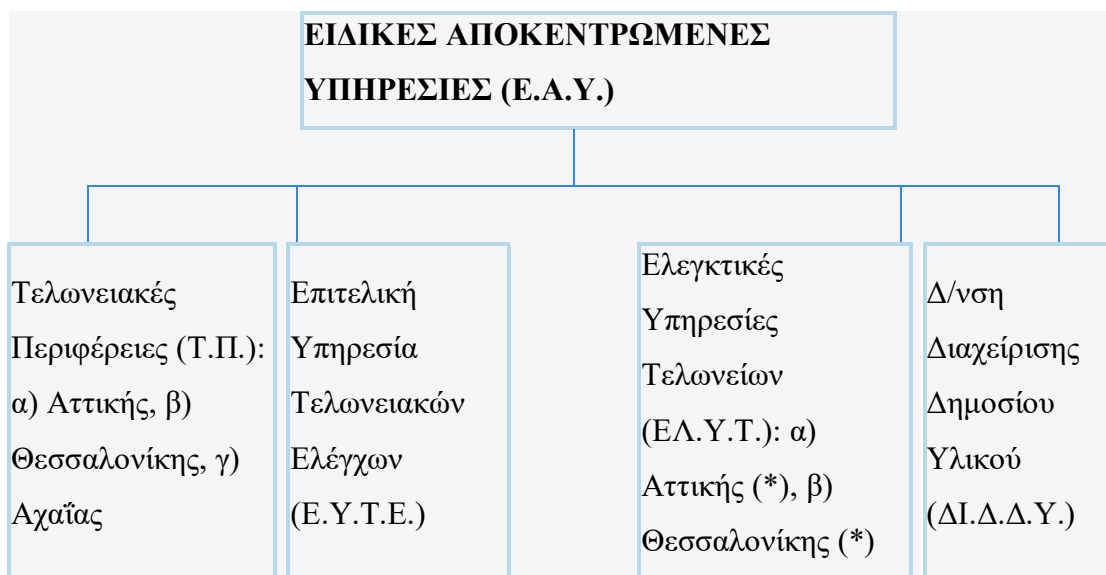
στιγμή το έργο της τελωνειακής υπηρεσίας είναι απαραίτητο για την διασφάλιση των κρατικών συμφερόντων όσο και των συμφερόντων των ίδιων των πολιτών. Οι τελωνειακές αρχές λειτουργούν πλέον σε διεθνές επίπεδο και δεν είναι αποκομμένες από τις διεθνείς εξελίξεις. Ειδικότερα οι στόχοι της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων & ΕΦΚ είναι οι παρακάτω:

- ✓ άσκηση της τελωνειακής πολιτικής,
- ✓ εφαρμογή της δημοσιονομικής πολιτικής όσον αφορά τη βεβαίωση και είσπραξη των εθνικών και κοινοτικών τελωνειακών εσόδων,
- ✓ έλεγχος της τήρησης των απαγορεύσεων και περιορισμών στα εισαγόμενα / εξαγόμενα και υπό οποιοδήποτε τελωνειακό καθεστώς ευρισκόμενα εμπορεύματα,
- ✓ προστασία του οικονομικοκοινωνικού χώρου συμπεριλαμβανομένης της προστασίας της εσωτερικής αγοράς και του τελωνειακού εδάφους της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) σε συνεργασία στην περίπτωση αυτή με τις αντίστοιχες τελωνειακές διοικήσεις των κρατών-μελών αυτής.
- ✓ εφαρμογή και την τήρηση των ρυθμιστικών και κανονιστικών διατάξεων που αφορούν την κυκλοφορία προσώπων, εμπορευμάτων και οχημάτων κατά την είσοδο και έξοδο από το ελληνικό τελωνειακό έδαφος που ταυτόχρονα αποτελεί κοινοτικό τελωνειακό έδαφος.⁴



⁴ Όπως παρατίθενται στην ιστοσελίδα της ΑΑΔΕ

Καθεστώτων & Απαλλαγών		Παραβάσεων (Δ.Σ.Τ.Ε.Π.)	Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.)	
------------------------	--	-------------------------	------------------------------------	--



Πηγή ΑΑΔΕ

2.4 Το επάγγελμα του Τελωνειακού Υπαλλήλου: προκλήσεις

Το Τελωνείο είναι ένας μοναδικός οργανισμός μεταξύ των κρατικών υπηρεσιών. Οργανώνεται και λειτουργεί στα διεθνή αποτελεί έκφραση της κυριαρχίας ενός κράτους, αλλά κυρίως είναι προασπιστής του έναντι εξωτερικών απειλών για την υγεία, την ασφάλεια και το περιβάλλον προστατεύοντας (καλώς ή κακώς) την εγχώρια βιομηχανία και συλλέγοντας έσοδα στηρίζει την κυβέρνηση. Κάθε τελωνειακός υπάλληλος οφείλει για να εκτελέσει επαρκώς τα καθήκοντα του να έχει επίγνωση των συνοριακών επιπτώσεων που έχει το σύνολο των εθνικών προτεραιοτήτων που τίθενται σχετικά με το διασυνοριακό και διεθνές έγκλημα, τη μετανάστευση, την εργασία, την οικονομία και τη γεωργία. Ταυτόχρονα, πρέπει να έχει επίγνωση των διεθνών θεμάτων και των πιθανών επιπτώσεών τους στο κράτος και τις διεθνείς του σχέσεις, να γνωρίζει τις εθνικές υποχρεώσεις για το εμπόριο και τις μεταφορικές συνθήκες και συμβάσεις.

Μάλιστα με πολλούς τρόπους, οι τελωνειακοί οργανισμοί συνδέονται στενότερα με τους ομολόγους τους σε άλλες χώρες παρά με άλλους φορείς της κυβέρνησής τους. Συχνά ανατρέχουν στις τελωνειακές διοικήσεις άλλων κρατών και σε γειτονικές χώρες

για βοήθεια και ιδέες σχετικά με το πώς να βελτιώσουν τις λειτουργίες ή την επιβολή των περιορισμών και κανόνων καθώς και να ανταλλάξουν πληροφορίες για αναδυόμενες απειλές, ιδίως στο πλαίσιο της Ε.Ε.

Μια σύγχρονη τελωνειακή διοίκηση πρέπει να καθορίσει το προφίλ του επιθυμητού προσωπικού της. Το γενικό μορφωτικό υπόβαθρο όλου του προσωπικού θα πρέπει να είναι αρκετά υψηλό ώστε να διασφαλίζεται ότι μπορούν να αποκτήσουν και να διατηρήσουν τις δεξιότητες που απαιτούνται από μια τελωνειακή υπηρεσία. Τέτοιες δεξιότητες είναι βέβαιο ότι θα πρέπει να εξελιχθούν και να συμπληρωθούν με την πάροδο του χρόνου και θα απαιτούν ολοένα και μεγαλύτερη εξειδίκευση στη λογιστική, τη συλλογή πληροφοριών, τα οικονομικά, τη διερεύνηση, την ανάλυση, την εκπαίδευση, τον προγραμματισμό και τη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού. Όλες αυτές οι λειτουργίες θα υιοθετούν όλο και περισσότερο διαδικασίες που βασίζονται σε μεγάλο βαθμό στη χρήση της πληροφορικής. Θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί σύγχρονη ανάλυση ροής εργασιών για τον προσδιορισμό της επιθυμητής κατανομής του προσωπικού στις διάφορες κατηγορίες δεξιοτήτων. (Luc De Wulf and Sokol, 2005)

Όπως αναφέρει το Ευρωκοινοβούλιο σε αναφορά του σχετικά με τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι τελωνειακές υπηρεσίες, η «μεταβαλλόμενη φύση του διεθνούς εμπορίου και των επενδύσεων είναι μια τέτοια εξωτερική πρόκληση.» Ειδικότερα αναφέρει πως όσο επεκτείνεται η παγκοσμιοποίηση και επικρατούν οι διεθνείς εφοδιαστικές αλυσίδες ο φόρτος εργασίας και η πίεση προς τα τελωνεία -και το έμφυχο δυναμικό θα πρέπει να προσθέσουμε- τείνει να εντείνεται και να επιβάλλει σημαντικότερα αυξημένες υποχρεώσεις τόσο ως προς την ταχύτητα με την οποία πρέπει να ολοκληρώνονται οι διαδικασίες όσο και ως προς τον αυξημένο όγκο εισαγωγών και εξαγωγών. Παράλληλα μνεία γίνεται και για την επικράτηση των ηλεκτρονικών εμπορικών συναλλαγών οι οποίες είναι σημαντικές προκλήσεις για τους τελωνειακούς και συνοριακούς ελέγχους. (European Parliament, 2015) Παράλληλα οι τελωνειακές διοικήσεις δέχονται αυξανόμενη πίεση να ενημερώνονται για τις τελευταίες εξελίξεις, προκειμένου να εκτελωνίζουν τα εμπορεύματα και τους ανθρώπους πιο αποτελεσματικά και αποτελεσματικά, προστατεύοντας παράλληλα την κοινωνία από τις απειλές που θέτει το παράνομο εμπόριο. Για την εκπλήρωση αυτής της διπλής ευθύνης, το Τελωνείο εξαρτάται επίσης όλο και περισσότερο από πολύπλοκα υπολογιστικά συστήματα.

Η διακίνηση ναρκωτικών έχει τεράστιο αντίκτυπο στην υγεία και την ασφάλεια, την δημόσια υγεία και την οικονομική ανάπτυξη των κρατών. Συνδέεται στενά με άλλες

παράνομες δραστηριότητες και τα έσοδα της χρησιμοποιούνται από οργανωμένες εγκληματικές ομάδες και τρομοκράτες. Η πρόκληση που αντιμετωπίζουν τα Τελωνεία και οι συνεργαζόμενοι φορείς του είναι πολύ σοβαρή σε αυτό τον τομέα. Οι αγορές ναρκωτικών επεκτείνονται συνεχώς, οι δρόμοι και οι τρόποι λειτουργίας που χρησιμοποιεί το εμπόριο ναρκωτικών αλλάζουν συνεχώς και, τα τελευταία χρόνια, εκτός από τα «κλασικά» ναρκωτικά όπως τα οπιούχα, η κοκαΐνη και η κάνναβη, η σημαντική έξαρση των νέων ψυχοτρόπων ουσιών έχει προσελκύσει την προσοχή των υπηρεσιών επιβολής του νόμου παγκοσμίως. (Competent national authorities under the international drug control treaties, 2020)

Η κινητήρια δύναμη πίσω από το διεθνικό οργανωμένο έγκλημα είναι ωστόσο τα υψηλά κέρδη που προκύπτουν μέσω αυτού. Οι διεθνικές εγκληματικές οργανώσεις πρέπει να αποκρύψουν την προέλευση αυτών των παράνομων χρημάτων από τις αρχές επιβολής του νόμου και επιχειρούν με διάφορες μεθόδους νομιμοποιήσουν τα έσοδά τους. Ειδικότερα καθώς εμπλέκονται σε διάφορες εγκληματικές δραστηριότητες οι οποίες πρέπει να εντοπιστούν όταν φτάσουν στον τελωνειακό χώρο (διακίνηση ναρκωτικών, λαθρεμπόριο όπλων, παράνομο εμπόριο τέχνης, λαθρεμπόριο και εμπορία ανθρώπων). Μεταχειρίζονται διάφορες μεθόδους όσον αφορά τη νομιμοποίηση των παράνομων εσόδων καθώς προσπαθούν να μετακινήσουν τα παράνομα κεφάλαιά τους και να εισάγουν στο έδαφος πολλών κρατών για προσωπική χρήση και για τη διαιώνιση των παράνομων δραστηριοτήτων τους. (Gounev and Ruggiero, 2014) Η πρόοδος στη διεθνή τραπεζική και στη χρηματοοικονομική ψηφιακή διακυβέρνηση και τεχνολογία έχει προσφέρει σε αυτούς τους παράγοντες μια πληθώρα μεθόδων για τη μετακίνηση και το ξέπλυμα των παράνομων χρημάτων. Η διακίνηση παράνομων χρημάτων πολύ συχνά διασχίζει διεθνή σύνορα και, ως εκ τούτου, εισέρχεται στον τελωνειακό τομέα. Ως εκ τούτου, οι τελωνειακές αρχές έχουν να διαδραματίσουν ουσιαστικό ρόλο στις δραστηριότητες καταπολέμησης της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, καθώς αποτελούν ουσιαστικά την «αιχμή του δόρατος», λόγω της μοναδικής τους θέσης σε όλες τις παραμεθόριες περιοχές.

Η παράνομη διακίνηση αρχαιολογικών και πολιτιστικών ευρημάτων επίσης είναι μία ιδιαίτερα δύσκολη δραστηριότητα με την αποτροπή της οποίας είναι επιφορτισμένες οι τελωνειακές αρχές. Η κλοπή και διακίνηση πολιτιστικών αγαθών είναι μια από τις παλαιότερες μορφές οργανωμένου διασυνοριακού εγκλήματος και έχει γίνει παγκόσμιο φαινόμενο ψηλά στη λίστα των σύγχρονων προκλήσεων για τις τελωνειακές αρχές.(Nafziger and Robert Kirkwood Paterson, 2015) Από αυτή την άποψη,

αναγνωρίζεται ευρέως ότι τα διεθνή σύνορα εξακολουθούν να προσφέρουν την καλύτερη ευκαιρία για την αναχαίτιση κλεμμένων πολιτιστικών αντικειμένων, και για τον σκοπό αυτό τα Τελωνεία διαδραματίζουν θεμελιώδη ρόλο στην καταπολέμηση της παράνομης διακίνησης τους.

Λαμβάνοντας όλα τα παραπάνω υπόψη και γνωρίζοντας τον φόρτο εργασίας καθώς και τις γνώσεις που οφείλει εν τέλει να έχει ένας τελωνειακός υπάλληλος παρατηρούμε πως η ύπαρξη εργασιακού άγχους δεν θα πρέπει να αποτελεί έκπληξη. Η ευθύνη των τελωνειακών και η εργασία υπό δύσκολες συνθήκες επιτείνει την κατάσταση αυτή. Τα δεδομένα που εισέφερε μία έρευνα στο Γιβραλτάρ σχετικά με την ικανοποίηση των τελωνειακών υπαλλήλων και την ψυχολογική τους υγεία καταδεικνύουν πως το ζήτημα θα πρέπει να τεθεί στο επίκεντρο της πολιτικής στον τομέα αυτό. Ειδικότερα τα βασικότερα ευρήματα που έχουν ενδιαφέρον για την εργασία μας είναι:

- Πάνω από το 50% των μελών δεν είναι ικανοποιημένο με την αναγνώριση που έλαβε για την εργασία που ολοκληρώθηκε, καθώς δεν δίνεται καμία ανατροφοδότηση για την εργασία που έγινε.
- Το 65% των μελών αντιλαμβάνεται το ηθικό του Τμήματος χαμηλό. Σχεδόν το 34% των μελών έχει πέσει θύμα εκφοβισμού ή θυματοποίησης και σχεδόν το 50% των μελών έχουν γίνει μάρτυρες εκφοβισμού/θυματοποίησης στο Τμήμα Τελωνείων.
- Το 80% των μελών γνωρίζει την πολιτική εκφοβισμού στην εργασία και τη διαδικασία παραπόνων, αλλά δεν έχει αναφέρει τέτοια περιστατικά, κυρίως επειδή το 65% φοβάται αντίποινα.
- Το 66% των μελών δήλωσε ότι τα μισθολογικά κλιμάκια μεταξύ κάθε βαθμίδας και η υποτιθέμενη δίκαιη κατανομή τους είναι άδικα.
- Το 48% των μελών του Τελωνείου υποφέρει ή έχει υποστεί εργασιακό στρες, άγχος (προβλήματα ψυχικής υγείας).
- Το 85% των μελών του Τμήματος Τελωνείων πιστεύει ότι οι ευκαιρίες σταδιοδρομίας δεν συνδέονται με την εμπειρία/τα προσόντα.
- Το 69% των μελών του εργατικού δυναμικού της ΓΓΚΑ των Τελωνείων δεν είναι ικανοποιημένο με το επίπεδο κατάρτισης εντός του Τμήματος και το 50% πιστεύει ότι η κατανομή των διαθέσιμων μαθημάτων κατάρτισης εντός του Τμήματος είναι άδικη. (Gibraltar Chronicle, 2015)

Το 2021 η Διεθνής Υπηρεσία Τελωνείων πραγματοποίησε ένα πρόγραμμα τεχνικής βοήθειας προς την Βολιβία, για τη διαχείριση του ζητήματος του εργασιακού άγχους των τεχνικών της υπαλλήλων. Κατά τη διάρκεια αυτής της βοήθειας, εμπειρογνώμονες

μπόρεσαν να συνοδεύσουν τους τελωνειακούς και να αξιολογήσουν τα τρέχοντα επίπεδα άγχους τους, με στόχο να τους εξοπλίσουν τελικά με εργαλεία για τη διαχείριση στρεσογόνων καταστάσεων στο χώρο εργασίας. Επιπλέον, οι ειδικοί επέστησαν την προσοχή των συμμετεχόντων στα διαθέσιμα εργαλεία διαχείρισης του άγχους και αναζήτησης ισορροπίας του προσωπικού, καθώς και σε τεχνικές που συνδέονται με τη συναισθηματική νοημοσύνη. (World Customs Organization, 2021)

Μερικές από τις κύριες υπηρεσίες που απαιτούνται από τα τελωνεία και τα επαγγελματικά προσόντα που είναι απαραίτητα για την εκπλήρωση αυτών των απαιτήσεων περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- * Επιβολή εθνικών νόμων και κανονισμών στα σύνορα. Αυτοί οι νόμοι και οι κανονισμοί θα πρέπει να συμμορφώνονται με όλες τις διεθνείς τελωνειακές συμβάσεις και πρότυπα στα οποία έχει προσυπογράψει η χώρα. Ως εκ τούτου, το προσωπικό θα πρέπει να ενημερώνεται για τις εξελίξεις στις διεθνείς εμπορικές διαπραγματεύσεις και τις απαιτήσεις της παγκοσμιοποίησης. Το προσωπικό των τελωνείων χρειάζεται επαρκή νομική εμπειρογνωμοσύνη για να εσωτερικεύσει τις εξελίξεις στην εμπορική και διεθνή τελωνειακή κοινότητα και να τις μεταφράσει στην εσωτερική νομοθεσία.

- * Εφαρμογή σύγχρονων διαδικασιών εκτελωνισμού. Με τη χρήση σύγχρονης τεχνολογίας, η σύγχρονη αξιολόγηση κινδύνου βασίζεται σε σύγχρονες τεχνικές συλλογής πληροφοριών για τη διευκόλυνση του εμπορίου και την προσαρμογή με τις εξελίξεις στον τομέα της εμπορικής επιμελητείας του ιδιωτικού τομέα. Απαιτείται τεχνογνωσία στον τομέα της πληροφορικής, όπως και η ικανότητα διεξαγωγής ανάλυσης κινδύνου και ελέγχων.

- * Επιβολή νόμων που σχετίζονται με τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας, την ασφάλεια, τη διακίνηση ναρκωτικών και, τελικά, τα εργασιακά και τα ανθρώπινα δικαιώματα.

- * Η συλλογή και η επεξεργασία στατιστικών διεθνούς εμπορίου απαιτεί τεχνογνωσία στον τομέα της πληροφορικής και επίγνωση της σημασίας των στατιστικών για τη λήψη οικονομικών αποφάσεων.

Εξάλλου, τέτοιες δραστηριότητες είναι στενά συνυφασμένες με τη δραστηριότητα του τελωνείου οι οποίες συνδέονται συχνά με συναισθηματική και πνευματική ένταση, πολλές αλλαγές ειδών και αντικειμένων ελέγχου, αυξημένη πνευματική δραστηριότητα καθώς και συχνά δυσμενές ψυχολογικό μικροκλίμα σε ομάδες. Όλα αυτά απαιτούν από

τους τελωνειακούς να μπορούν να διαχειριστούν υψηλά ποσοστά όσον αφορά το εργασιακό τους άγχος. Ταυτόχρονα, η εμπιστοσύνη στον οργανισμό στον οποίο εργάζεται κάποιος και η εμπιστοσύνη στο ότι μπορεί να εκτελέσει τα καθήκοντά του διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στην αποτελεσματική επαγγελματική απόδοση. Έτσι, η αποτελεσματικότητα των επαγγελματικών δραστηριοτήτων των τελωνειακών υπαλλήλων εξαρτάται άμεσα από τη σημασία της εμπιστοσύνης, την ύπαρξη της απαιτούμενης γνώσης σχετικά με το περιεχόμενο και τα δομικά στοιχεία της εργασίας τους και κατανόηση των βασικών χαρακτηριστικών της. Η αποτελεσματικότητα της επαγγελματικής απόδοσης των τελωνειακών υπαλλήλων καθορίζεται κυρίως από τη δική του ικανότητα απόκρισης σε καταστάσεις όπου η αβεβαιότητα και το αποτέλεσμα είναι αρκετά αβέβαιο και η πιθανότητα επιτυχίας δεν είναι πάντα αισθητή. Οι τελωνειακοί συχνά αντιμετωπίζουν αγχωτικές καταστάσεις, που απαιτούν την ανάπτυξη συναισθηματικής ανθεκτικότητας, αντίστασης στο στρες, καθώς και την ικανότητα ελέγχου των συναισθημάτων. Παράλληλα, πρέπει να επικοινωνούν με μεγάλο αριθμό ατόμων για πληθώρα υποθέσεων.

Οι τελωνειακοί υπάλληλοι δραστηριοποιούνται κυρίως εντός των τελωνειακών επιχειρησιακών μονάδων, και η απόδοσή τους εξαρτάται από τη συμβατότητα και την ικανότητα να επικοινωνούν εντός της ομάδας τους, να συντονίζουν τις ενέργειές τους. Ως εκ τούτου, είναι ιδιαίτερα σημαντικό να διακατέχονται από υψηλό αίσθημα ευθύνης, οργανωτικές ικανότητες και λειτουργίας υπό αβέβαιες συνθήκες. Αυτό καθιστά απαραίτητο να ληφθούν υπόψη και να αναλυθούν οι συνθήκες συναισθηματικής έντασης και άγχους που είναι πιθανό να αναπτυχθούν στον εργασιακό χώρο των τελωνειακών υπαλλήλων.

Στην ελληνική τελωνειακή υπηρεσία υπηρετούν υπάλληλοι πολλών ειδικοτήτων και κλάδων οικονομικών καθώς και θετικών επιστημών με στόχο την αντιμετώπιση της ευρύτητας των τομέων ελέγχου. Παράλληλα το έμπυχο δυναμικό της τελωνειακής υπηρεσίας, ως οργανικό μέρος της ΑΑΔΕ συμμετέχει σε τακτική εκπαίδευση στο πλαίσιο της Τελωνειακής Ακαδημίας η οποία είναι επιφορτισμένη τόσο με την αρχική εκπαίδευση των στελεχών της υπηρεσίας όσο και με την συνεχή κατάρτιση τους σε ειδικότερα θέματα που άπτονται της εκτέλεσης των καθηκόντων τους. Με βάση τον ιδρυτικό της νόμο ορίζεται πως η Τελωνειακή Ακαδημία έχει ανάμεσα στις κύριες της αρμοδιότητες τις εξής:

- ✓ *σχεδιασμός της στρατηγικής της εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού της Γ.Γ.Δ.Ε., στα πλαίσια του Στρατηγικού Σχεδίου και των Επιχειρησιακών Σχεδίων αυτής.*
- ✓ *ανίχνευση και η μελέτη των εκπαιδευτικών αναγκών του ανθρώπινου δυναμικού της Γ.Γ.Δ.Ε., σε συνεργασία με τις κατά περίπτωση αρμόδιες υπηρεσίες.*
- ✓ *σχεδιασμός και η υλοποίηση προγραμμάτων εκπαίδευσης (ενημέρωσης, κατάρτισης, επιμόρφωσης και εξειδίκευσης) των υπαλλήλων της Γ.Γ.Δ.Ε. και η μέριμνα για την πιστοποίηση αυτών, εφόσον αυτό απαιτείται.(6Α 1058824 ΕΞ 2014/8.4.14, 2014)*

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Διεξαγωγή Έρευνας

3.1 Μεθοδολογία της έρευνας

Η Ελληνική Τελωνειακή Υπηρεσία, αντιμέτωπη με μια σειρά προκλήσεων και προσαρμογής στις Ευρωπαϊκές επιταγές, σε συνδυασμό με την αλλαγή του Ευρωπαϊκού Δικαίου, και τον νέο Ενωσιακό κώδικα, εκτόξευσε τον πήχη των απαιτήσεων από τους εργαζόμενους, θέτοντας υψηλούς στόχους, επιδιώκοντας συστράτευση με τις νέες Ευρωπαϊκές αναπροσαρμογές, αλλά επιθυμώντας και την βιωσιμότητα του Οργανισμού.

Η διερεύνηση του εργασιακού άγχους των Τελωνειακών υπαλλήλων και οι συνέπειες του, η σύνδεση άγχους-στόχοι Οργανισμού, καθώς και η ανάδειξη των κυριότερων παραγόντων ως αίτια πρόκλησης άγχους, απασχολούν την παρούσα έρευνα. Η μεθοδολογία που επιλέχθηκε για την εν λόγω μελέτη, είναι η διενέργεια ποσοτικής έρευνας και καλύπτει το (B) τμήμα της εργασίας. Η ερευνήτρια υποστήριξε την επιλογή της με γνώμονα την 1) επαλήθευση ή όχι των ερευνητικών ερωτημάτων 2) την ανάγκη, μέσω αντιπροσωπευτικού δείγματος της πληθυσμιακής ομάδας των Τελωνειακών υπαλλήλων, ανάδυσης γενικών τάσεων/συμπεριφορών/αξιών 3) τον υποστηρικτικό ρόλο του Οργανισμού ή όχι στον εργαζόμενο, και σύμφωνα με τους Ανδριώτη(2003) και Ζαφειρόπουλο (2015) την «φωτογράφιση» συνδέσεων ή αποκλίσεων των χαρακτηριστικών που θα διαφανούν. Η αποστασιοποίηση του ερευνητή, ίδιον της ποσοτικής έρευνας, εξάιρεται από τον Αθανασίου (2007), ούτως ώστε να εξασφαλισθεί η εγκυρότητα της έρευνας και η αντικειμενικότητα. Ασφαλώς ελλοχεύει πάντα κατά την διενέργεια της έρευνας, ο κίνδυνος κάποιων προσχηματικών απαντήσεων ή και άρνησης του ερωτώμενου, φιλοδοξούμε όμως εξαιτίας της σημαίνουσας βαρύτητας του φαινομένου του εργασιακού άγχους, αλλά και από την άλλη την ανάγκη να υλοποιηθούν οι στόχοι του Οργανισμού, και να εξαλειφθούν συγκρουσιακές σχέσεις, ένθεν και ένθεν, και να οδηγηθούμε σε ασφαλή συμπεράσματα, οι ερωτώμενοι να αναλογισθούν τις ευθύνες τους και την επαγγελματική τους ανέλιξη. Παράλληλα η εργασιακή ευαλωτότητα που βιώνει ο Τελωνειακός υπάλληλος πρέπει, να γίνει αντιληπτή από τον Οργανισμό, παράλληλα με το γεγονός πως οι συνέπειες του άγχους των εργαζομένων, ούτε αμελητέες είναι μα και το κόστος επιβάρυνσης για τα Ελληνικά Δημόσια Τελωνεία σημαντικό. Απουσία άλλων

μελετών, και παρόλο ότι διαφαίνεται ένας βαθμός δυσκολίας ευελπιστούμε, ότι ίσως αποτελέσει η έρευνα η συγκεκριμένη, το έναυσμα περαιτέρω μελετών στο μέλλον.

3.2 Ερευνητικά ερωτήματα

Τα κύρια ερευνητικά ερωτήματα που γεννώνται είναι τα εξής:

- Ποιοι είναι οι κυριότεροι αγχογόνοι παράγοντες πρόκλησης του εργασιακού άγχους των Τελωνειακών υπαλλήλων;
- Ποιος είναι ο ρόλος του Οργανισμού απέναντι στον εργαζόμενο και με ποιους τρόπους, εάν και εφ' όσον υφίσταται, διαφαίνεται η υποστηρικτική του θέση;
- Ποιες είναι οι ειδικότερες επιπτώσεις του εργασιακού άγχους στην φυσική και ψυχική υγεία των τελωνειακών υπαλλήλων ;
- Παρατηρήθηκε εξαιτίας του εργασιακού άγχους μείωση της αποτελεσματικότητας/παραγωγικότητας των εργαζομένων;
- Είναι η κατάθλιψη/φοβίες ένα από τα κύρια γνωρίσματα των εργαζομένων στις Τελωνειακές υπηρεσίες και ποιες θέσεις κατέχουν στην ιεραρχία;

3.3 Ερευνητικές υποθέσεις

Σύμφωνα με την υποκειμενική οπτική της συντάκτριας της παρούσης εργασίας, οι συνέπειες του εργασιακού άγχους για τους εργαζόμενους του Οργανισμού της Τελωνειακής Υπηρεσίας, αποτελεί κεντρικό τόπο και μείζονα κίνδυνο και στις δύο πλευρές. Έτσι οι βασικές υποθέσεις εργασίας θα περιγραφούν ως εξής:

1. Το περιβάλλον εργασίας των τελωνειακών υπαλλήλων και ο φόρτος εργασίας είναι ιδιαίτερα επιβαρυνμένα και συνεπώς είναι πιθανό να προκαλούν εργασιακό άγχος στους τελωνειακούς
2. Ως επάγγελμα η τελωνειακή υπηρεσία αποτελεί μία πολυεπίπεδη δραστηριότητα η οποία απαιτεί υψηλά επίπεδα εγρήγορσης και ανταπόκρισης σε πολύπλοκες περιπτώσεις ελέγχου.
3. Το νομικό πλαίσιο και οι αρμοδιότητες του σώματος συνεχώς επεκτείνονται με την αύξηση διεθνών και εθνικών προτύπων και διατάξεων. Η πραγματικότητα αυτή απαιτεί την συνεχή ενασχόληση και ενημέρωση για τις εξελίξεις.

4. Η επαφή με το κοινό και τους συναλλασσομένους με την υπηρεσία αποτελεί μία ιδιαίτερα απαιτητική εργασιακή συνθήκη η οποία συχνά οδηγεί σε τριβές, διαπληκτισμούς και επιφέρει ψυχολογική πίεση στους τελωνειακούς υπαλλήλους.
5. Η αύξηση του διασυνοριακού εγκλήματος, η καταπολέμηση του λαθρεμπορίου προϊόντων (καπνικά, αλκοόλ κ. άλλα) αναμένεται να συνεχίσουν να υφίστανται στο μέλλον και μάλιστα γίνεται ολοένα και περισσότερο πολύπλοκη η δράση τους.
6. Η στόχευση της ΑΑΔΕ για τον εκσυγχρονισμό των μεθόδων ανάλυσης κινδύνου και ο επανεξοπλισμός των κινητών ομάδων ελέγχου καθώς και ο επανασχεδιασμός των συστημάτων ICISNET και ELENXIS της ΑΑΔΕ θα τελεσφορήσουν σε σύντομο χρονικό διάστημα και θα λειτουργήσουν ως αρωγός στην εργασιακή καθημερινότητά τους.

3.4 Συλλογή δεδομένων-Δειγματοληψία

Η συγκεκριμένη έρευνα θα απευθυνθεί σε αντιπροσωπευτικό δείγμα 160 Τελωνειακών υπαλλήλων με οργανική θέση, από όλες τις εκπαιδευτικές βαθμίδες και ειδικότητες και των (2) φύλων. Ως όργανο συλλογής δεδομένων, δομήθηκε ερωτηματολόγιο 25 ερωτήσεων και 10 υποερωτημάτων κλειστού τύπου, στο οποίο επίσης προσαρμόστηκε εισαγωγική σελίδα ενημέρωσης των ερωτώμενων για το αντικείμενο έρευνας. Τονίστηκε ιδιαίτερα από την ερευνήτρια η ανωνυμία των απαντήσεων η εκούσια συμμετοχή τους, και ότι η χρησιμότητα του ερωτηματολογίου, θα λειτουργήσει αυστηρά για ερευνητικούς σκοπούς.

Το ερωτηματολόγιο θα συμπεριλάβει ερωτήσεις Δημογραφικού περιεχομένου-και κοινωνικού, και άλλες, με σαφή εστίαση σε ερωτήσεις που άπτονται αφ' ενός του εργασιακού στρες και των παραγόντων πρόκλησης του, αφ' ετέρου των επιθυμητών στόχων του Οργανισμού, και η διαδικασία συμπλήρωσης δε θα υπερβεί τα 20" λεπτά.

Την ερευνά μας θα «φιλοξενήσουν» τα Τελωνεία:

- Α' Τελωνείο Πειραιά (Ακτή Βασιλειάδη Ε1)
- Β' Τελωνείο Πειραιά (Κερασίνοι)
- Γ' Τελωνείο Πειραιά(Πέραμα)

Εν συνεχεία για την αποκωδικοποίηση και ανάλυση των δεδομένων θα χρησιμοποιηθεί το στατιστικό πρόγραμμα SPSS. Η δειγματοληψία που επιλέχθηκε είναι

του δείγματος ευκολίας, σύμφωνα με την οποία θα επιλεγθούν συμμετέχοντες με βάση την προθυμία τους/συμμετοχική διάθεση.

3.5 Συζήτηση επί των πιθανών αποτελεσμάτων

Με την ολοκλήρωση της έρευνας και αφού αναλυθούν ενδελεχώς τάσεις συμπεριφορικές αντιδράσεις των ερωτώμενων, αρνήσεις, ιδιάζουσες συμπεριφορές, ίσως προκύψουν στοιχεία όπου η χρησιμότητα τους λειτουργήσει σε μελλοντικές έρευνες, και ασφαλώς θα συνυπολογιστούν στις δικές μας προτάσεις, αφού η απουσία παρόμοιας έρευνας δεν μας επιτρέπει να προχωρήσουμε εκ των προτέρων σε πιθανότητα παρόμοιων απαντήσεων.

Πιθανολογούμε ότι οι Μεταμνημονιακοί οικονομικοί κραδασμοί, η πανδημική αγωνία για την εξεύρεση λύσης για τον Covid-19, οι υψηλοί στόχοι επίτευξης του Οργανισμού, οι νέες προκλήσεις και η αδυναμία αντιμετώπισής τους, συναποτελούν πιθανούς παράγοντες ανάδυσης του εργασιακού άγχους των Τελωνειακών υπαλλήλων.

Ευελπιστούμε ό,τι η επαγγελματική ευσυνειδησία των ερωτώμενων, η διάθεση αλλαγής των «κακώς κειμένων», η ευγενική μας πρόθεση και ο σεβασμός στο λειτούργημά τους, θα αποτελέσουν εχέγγυα επιτυχίας της ερευνάς μας.

3.6 Ανάλυση δεδομένων

Για τη στατιστική επεξεργασία καθώς και για την ανάλυση δεδομένων θα χρησιμοποιηθεί το στατιστικό πρόγραμμα SPSS .

Αφού θα πραγματοποιηθεί η περιγραφική/στατιστική ανάλυση των δημογραφικών στοιχείων της έρευνας θα αναδειχθεί εν συνεχεία η επαλήθευση ή όχι των ερευνητικών μας υποθέσεων.

Το εργασιακό άγχος και η τρέχουσα οικονομική κρίση όπως και οι αναδιαρθρώσεις των Ευρωπαϊκών επιταγών διέτρεξε όλη την εναγώνια προσπάθειά μας να εκμαιεύσουμε εμπειριστατωμένες απόψεις/λύσεις/ενστάσεις.

Ψυχομετρικά εργαλεία ανίχνευσης του εργασιακού στρες θα σταθμιστούν και θα κατατεθούν.

Δημογραφικά στοιχεία

Α1. ΦΥΛΟ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Γυναίκα	69	54,3	54,3	54,3
	Άνδρας	58	45,7	45,7	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 1: Το 54,3% των ερωτηθέντων είναι γυναίκες και το 45,7% είναι άνδρες.

Α2. ΗΛΙΚΙΑ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	2	1,6	1,6	1,6
	31-40	29	22,8	22,8	24,4
	41-50	50	39,4	39,4	63,8
	51 και άνω	46	36,2	36,2	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 2: Το 39,4% των ερωτηθέντων έχουν ηλικία μεταξύ των 41-50 ετών, το 36,2% έχουν ηλικία από 51 και πάνω, το 22,8% έχουν ηλικία 31-40 ετών και το 1,6% έχουν ηλικία 20-30 ετών.

Α3. ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άγαμος/η	67	52,8	52,8	52,8
	Έγγαμος/η	43	33,9	33,9	86,6
	Διαζευγμένος /η	17	13,4	13,4	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 3: Το 52,8% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως είναι άγαμοι, το 33,9% είναι έγγαμοι και το 13,4% είναι διαζευγμένοι.

Α4. ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Απόφοιτος Λυκείου	9	7,1	7,1	7,1
	Απόφοιτος ΤΕΙ	22	17,3	17,3	24,4
	Απόφοιτος ΑΕΙ	65	51,2	51,2	75,6
	Κάτοχος Μεταπτυχιακού τίτλου	31	24,4	24,4	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 4: Το 51,2% των ερωτηθέντων πως είναι απόφοιτοι ΑΕΙ, το 24,4% είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού, το 17,3% είναι απόφοιτοι ΤΕΙ και το 7,1% είναι απόφοιτοι λυκείου.

Α5. ΈΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Έως 10	26	20,5	20,5	20,5
	11-20	28	22,0	22,0	42,5
	21-30	46	36,2	36,2	78,7
	31 και άνω	27	21,3	21,3	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 5: Το 36,2% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως έχουν υπηρεσία 21-30 έτη, το 22% έχουν 11-20 έτη, το 21,3% έχουν πάνω από 31 έτη και το 20,5% έχουν έως 10 έτη υπηρεσία.

Α6. ΣΧΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μόνιμος υπάλληλος	124	97,6	97,6	97,6
	Υπάλληλος αορίστου χρόνου	2	1,6	1,6	99,2
	Υπάλληλος με σύμβαση ορισμένου χρόνου	1	,8	,8	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 6: Σχεδόν όλοι (97,6%) % των ερωτηθέντων δήλωσαν πως είναι μόνιμοι υπάλληλοι, μόλις το 1,6% δήλωσαν πως είναι υπάλληλοι αορίστου χρόνου και το 0,8% δήλωσαν πως είναι υπάλληλοι ορισμένου χρόνου.

Β Μέρος Παρακαλούμε σημειώστε κατά πόσο σας εκφράζει η κάθε πρόταση στο πλαίσιο των απαιτήσεων της εργασίας σας ή με βάση τις εργασιακές σας συνθήκες και τον εργασιακό σας χώρο.

B1. Αισθάνομαι συνεχώς πίεση κατά την άσκηση των καθηκόντων μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	9	7,1	7,1	7,1
	Διαφωνώ	25	19,7	19,7	26,8
	Συμφωνώ	41	32,3	32,3	59,1
	Συμφωνώ απόλυτα	52	40,9	40,9	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 7: Το 73,2% των ερωτηθέντων συμφώνησαν ότι σε κάποιο βαθμό αισθάνονται συνεχώς πίεση κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, ενώ το 26,8% διαφώνησαν σε κάποιο βαθμό με την άποψη αυτή.

B2. Πιστεύω ότι η δουλειά μου έχει πολλές ευθύνες/αρμοδιότητες

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	1	,8	,8	,8
Διαφωνώ	9	7,1	7,1	7,9
Συμφωνώ	40	31,5	31,5	39,4
Συμφωνώ απόλυτα	77	60,6	60,6	100,0
Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 8: Το συντριπτικό ποσοστό (92,2%) πιστεύουν σε σημαντικό ή απόλυτο βαθμό ότι η δουλειά τους έχει πολλές ευθύνες/αρμοδιότητες με το 60,6% να συμφωνεί απόλυτα με την άποψη αυτή. Μόλις το 7,8% απάντησαν πως δεν πιστεύουν ότι η δουλειά τους έχει πολλές ευθύνες/αρμοδιότητες με αυτούς που διαφωνούν απόλυτα να υπολογίζονται σε 0.8%. Είναι εντυπωσιακό στατιστικό στοιχείο που δείχνει ξεκάθαρα έναν αγχογόνο παράγοντα πρόκλησης εργασιακού άγχους, σύμφωνα πάντα με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων.

B3. Όταν εργάζομαι δεν μπορώ να συγκεντρωθώ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	23	18,1	18,1	18,1
Διαφωνώ	42	33,1	33,1	51,2
Συμφωνώ	40	31,5	31,5	82,7
Συμφωνώ απόλυτα	22	17,3	17,3	100,0
Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 9: Ως προς το ερώτημα για το αν όταν εργάζομαι δε μπορώ να συγκεντρωθώ, το 51,2% διαφωνεί με το ερώτημα σε μεγάλο ή απόλυτο βαθμό ενώ το 48,83% πιστεύει ότι δεν μπορεί να συγκεντρωθεί. Παρουσιάζεται στο ερώτημα αυτό μια σχετική ισορροπία, όπως αυτή προκύπτει από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων.

B4. Η εργασία μου έχει υπερβολικές πνευματικές απαιτήσεις

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	7	5,5	5,5	5,5
Διαφωνώ	16	12,6	12,6	18,1
Συμφωνώ	38	29,9	29,9	48,0
Συμφωνώ απόλυτα	66	52,0	52,0	100,0
Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 10: Το 81,9% των ερωτηθέντων συμφωνεί απόλυτα ή σε μεγάλο βαθμό ότι η εργασία του έχει υπερβολικές πνευματικές απαιτήσεις, ενώ το 18,1% δεν πιστεύει κάτι τέτοιο, με το ποσοστό εκείνων που διαφωνούν απόλυτα να υπολογίζεται σε 5,5%. Είναι πολύ μεγάλο το ποσοστό της συμφωνίας με την άποψη αυτή, που απεικονίζει ευδιάκριτα την πνευματική κόπωση και φθορά των τελωνειακών υπαλλήλων κατά την εκτέλεση της εργασίας τους.

B5. Πιστεύω ότι εργάζομαι περισσότερες ώρες από όσες θα έπρεπε

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	6	4,7	4,7	4,7
Διαφωνώ	13	10,2	10,2	15,0
Συμφωνώ	46	36,2	36,2	51,2
Συμφωνώ απόλυτα	62	48,8	48,8	100,0
Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 11: Το συντριπτικό ποσοστό 85,0 % πιστεύει σε μεγάλο ή απόλυτο βαθμό ότι εργάζονται περισσότερες ώρες από όσες θα έπρεπε, ενώ το 15,0% διαφωνεί σε μεγάλο ή απόλυτο βαθμό με την άποψη αυτή. Από τις απαντήσεις στο ερώτημα αυτό προκύπτει η υψηλή σωματική και ψυχολογική επιβάρυνση των υπαλλήλων από την υπερωριακή τους εργασία λόγω έλλειψης προσωπικού ή αυξημένων καθηκόντων και αρμοδιοτήτων.

B6. Οι σχέσεις μου με τους συναδέλφους είναι καλές

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	1	,8	,8	,8
	Διαφωνώ	10	7,9	7,9	8,7
	Συμφωνώ	59	46,5	46,5	55,1
	Συμφωνώ απόλυτα	57	44,9	44,9	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 12: Το συντριπτικό ποσοστό των ερωτηθέντων 91,4% πιστεύουν σε μεγάλο ή απόλυτο βαθμό πως οι σχέσεις με τους συναδέλφους τους είναι καλές, το 7,9% το αρνείται, ενώ μόλις το 0,8% πιστεύει απόλυτα πως είναι κακές. Από τις σχετικές απαντήσεις συνάγεται αβίαστα το συμπέρασμα ότι οι διαπροσωπικές σχέσεις των υπαλλήλων μεταξύ τους, δεν αποτελούν στρεσογόνο παράγοντα πρόκλησης εργασιακού άγχους.

B7. Λαμβάνω την υποστήριξη που αναμένω από τον προϊστάμενό μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	6	4,7	4,7	4,7
	Διαφωνώ	26	20,5	20,5	25,2
	Συμφωνώ	54	42,5	42,5	67,7
	Συμφωνώ απόλυτα	41	32,3	32,3	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 13: Το 74,8% συμφωνούν σε μεγάλο ή απόλυτο βαθμό με την παραπάνω άποψη, ενώ το 25,2% υποστηρίζουν σε μεγάλο ή απόλυτο βαθμό το αντίθετο. Επομένως η σχέση προϊστάμενου και υφιστάμενου καθώς και η υποστήριξη του πρώτου προς τον δεύτερο, δεν αποτελεί σοβαρή αιτία πρόκλησης εργασιακού άγχους για τους τελωνειακούς υπαλλήλους.

B.8 Είμαι ικανοποιημένος από τις συνθήκες εργασίας μου

		Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	24	18,9	18,9	18,9
	Διαφωνώ	54	42,5	42,5	61,4
	Συμφωνώ	33	26,0	26,0	87,4
	Συμφωνώ απόλυτα	16	12,6	12,6	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 14: Το 61,4% των ερωτηθέντων δεν είναι ικανοποιημένοι από τις συνθήκες εργασίας τους, ενώ το 38,6% δήλωσαν την ικανοποίησή τους. Είναι αρκετά μεγάλο το ποσοστό των υπαλλήλων που δυσανασχετούν με τις συνθήκες εργασίας τους, και αυτό πρέπει να απασχολήσει σοβαρά τον οργανισμό των Ελληνικών Τελωνείων και την Α.Α.Δ.Ε., προκειμένου να δρομολογήσουν αλλαγές και βελτιώσεις των συνθηκών εργασίας.

B.9 Τα εργασιακά μου καθήκοντα είναι επαρκώς ορισμένα και δε μου δημιουργούν άγχος

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	31	24,4	24,4	24,4
	Διαφωνώ	57	44,9	44,9	69,3
	Συμφωνώ	28	22,0	22,0	91,3
	Συμφωνώ απόλυτα	11	8,7	8,7	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 15: Το 69,3% των ερωτηθέντων τελωνειακών υπαλλήλων δήλωσαν ότι τα εργασιακά τους καθήκοντα δεν είναι επαρκώς ορισμένα και δημιουργούν άγχος, ενώ το 30,7% δήλωσαν ότι τα καθήκοντα τους είναι επαρκώς ορισμένα και δεν τους δημιουργούν άγχος. Στις απαντήσεις αυτές βρίσκουμε ακόμη ένα σοβαρό αγχογόνο παράγοντα πρόκλησης εργασιακού άγχους, αφού η μη επαρκώς οριοθέτηση των εργασιακών καθηκόντων, απόρροια της έλλειψης προσωπικού και των πολλαπλών ρόλων και θέσεων εργασίας των υπαλλήλων, δημιουργεί έντονες αγχωτικές καταστάσεις.

B.10 Στην εργασία μου αισθάνομαι απομονωμένος

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	47	37,0	37,0	37,0
Διαφωνώ	53	41,7	41,7	78,7
Συμφωνώ	24	18,9	18,9	97,6
Συμφωνώ απόλυτα	3	2,4	2,4	100,0
Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 16: Το 78,7% διαφωνούν σε μεγάλο ή απόλυτο βαθμό με την ως άνω άποψη, ενώ το 21,3% απάντησαν πως αισθάνονται απομονωμένοι. Συμπεραίνουμε λοιπόν ότι η απομόνωση των υπαλλήλων στην εργασία τους δεν αποτελεί σοβαρό αίτιο για την εμφάνιση του εργασιακού άγχους.

B.11 Αισθάνομαι ότι συμμετέχω στη λήψη των αποφάσεων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	22	17,3	17,3	17,3
Διαφωνώ	54	42,5	42,5	59,8
Συμφωνώ	38	29,9	29,9	89,8
Συμφωνώ απόλυτα	13	10,2	10,2	100,0
Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 17: Το 59,8% θεωρούν ότι δε συμμετέχουν στη λήψη των αποφάσεων, ενώ το 40,2% θεωρούν ότι συμμετέχουν στη λήψη τους. Ένα σημαντικό ποσοστό των τελωνειακών υπαλλήλων εκφράζει την δυσαρέσκεια του για τον αποκλεισμό του από τη διαδικασία λήψης των αποφάσεων, γεγονός που πρέπει να προβληματίσει την Τελωνειακή Υπηρεσία και την Α.Α.Δ.Ε. και να επαναπροσδιορίσει τη στάση τους απέναντι στους υπαλλήλους τους.

B.12 Μπορώ να εκφράσω τις ιδέες μου για τον τρόπο εκτέλεσης των καθηκόντων μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	9	7,1	7,1	7,1
Διαφωνώ	44	34,6	34,6	41,7
Συμφωνώ	59	46,5	46,5	88,2
Συμφωνώ απόλυτα	15	11,8	11,8	100,0
Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 18: Το 58,3% συμφωνεί σε μεγάλο ή απόλυτο βαθμό ότι μπορεί να εκφράσει τις ιδέες του για τον τρόπο εκτέλεσης των καθηκόντων του, ενώ το 41,7% διαφωνεί σε μεγάλο ή απόλυτο βαθμό με την παραπάνω άποψη. Το ποσοστό εκείνων που συμφωνούν με την παραπάνω άποψη, δείχνει ότι τουλάχιστον η έκφραση γνώμης και ιδεών από πλευράς των υπαλλήλων είναι σε ανεκτά επίπεδα.

B.13 Η υπηρεσία μου μου παρέχει τον κατάλληλο εξοπλισμό για την εκτέλεση των καθηκόντων μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	24	18,9	18,9	18,9
Διαφωνώ	58	45,7	45,7	64,6
Συμφωνώ	35	27,6	27,6	92,1
Συμφωνώ απόλυτα	10	7,9	7,9	100,0
Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 19: Το 64,6% διαφωνούν σε μεγάλο ή απόλυτο βαθμό με την άποψη ότι η υπηρεσία τους παρέχει τον κατάλληλο εξοπλισμό για την εκτέλεση των καθηκόντων τους, ενώ το 35,5% θεωρούν ότι ισχύει αυτή η άποψη. Η Τελωνειακή Υπηρεσία και η Α.Α.Δ.Ε. θα πρέπει να επανεξετάσουν την υποστηρικτική τους θέση έναντι των υπαλλήλων και να τους εφοδιάσουν με τον κατάλληλο εξοπλισμό και εργαλεία,

προκειμένου αυτοί να ανταποκριθούν στις ολοένα μεταβαλλόμενες υπηρεσιακές ανάγκες και απαιτήσεις.

B. 14 Αισθάνομαι ικανοποίηση από την εκτέλεση των καθηκόντων μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	5	3,9	3,9	3,9
	Διαφωνώ	39	30,7	30,7	34,6
	Συμφωνώ	61	48,0	48,0	82,7
	Συμφωνώ απόλυτα	22	17,3	17,3	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 20: Το 65,3% αισθάνονται ικανοποίηση από την εκτέλεση των καθηκόντων τους, ενώ το 34,6% διαφωνούν σε μεγάλο ή απόλυτο βαθμό με τη συγκεκριμένη άποψη. Είναι παρήγορο το γεγονός, ότι παρά το αυξημένο εργασιακό άγχος, οι τελωνειακοί υπάλληλοι σε μεγάλο ποσοστό αντλούν ικανοποίηση από την εκτέλεση των καθηκόντων τους, αποδεικνύοντας τον επαγγελματισμό τους, την συναίσθηση της αποστολής τους και τη αγάπη τους για την Τελωνειακή Υπηρεσία.

B. 15 Αισθάνομαι άγχος για την επίδοσή μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	10	7,9	7,9	7,9
	Διαφωνώ	23	18,1	18,1	26,0
	Συμφωνώ	56	44,1	44,1	70,1
	Συμφωνώ απόλυτα	38	29,9	29,9	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 21: Το 74,% δήλωσαν ότι αισθάνονται άγχος για την επίδοσή τους ,ενώ το 26,0% διαφώνησαν σε μεγάλο ή απόλυτο βαθμό με την άποψη αυτή. Άρα η εργασιακή επίδοση αποτελεί ακόμα μια σημαντική αιτία πρόκλησης εργασιακού άγχους, διότι συνδέεται με μισθολογικά και υπηρεσιακά θέματα που απασχολούν τους τελωνειακούς υπαλλήλους. Οι ολοένα αυξημένοι δείκτες στοχοθεσίας που θέτει η Διοίκηση και η Α.Α.Δ.Ε., οι οποίοι συνδέονται με μισθολογικά και υπηρεσιακά κριτήρια όχι μόνο εξέλιξης αλλά και παραμονής των υπαλλήλων στην Τελωνειακή Υπηρεσία, σε

συνάρτηση με την υποστελέχωση και τις υπόλοιπες αδυναμίες της, αναγάγουν το άγχος για την εργασιακή επίδοση σε κυρίαρχο φαινόμενο της ψυχολογίας των τελωνειακών υπαλλήλων.

B. 16 Αντιμετωπίζω δυσκολίες κατά την επαφή μου με το κοινό

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	60	47,2	47,2	47,2
	Διαφωνώ	46	36,2	36,2	83,5
	Συμφωνώ	19	15,0	15,0	98,4
	Συμφωνώ απόλυτα	2	1,6	1,6	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 22: Το 83,4% διαφώνησαν σε μεγάλο ή απόλυτο βαθμό με την παραπάνω άποψη, ενώ το 16,6 % δήλωσαν πως αντιμετωπίζουν δυσκολίες κατά την επαφή τους με το κοινό. Επομένως η επαφή με το κοινό δεν λογίζεται ως αιτία πρόκλησης εργασιακού άγχους, απεναντίας αποδεικνύει τον υψηλό επαγγελματισμό και τη σωστή νοοτροπία των τελωνειακών υπαλλήλων απέναντι στους συναλλασσόμενους.

B. 17 Πιστεύω ότι δεν έχω επαρκή εκπαίδευση για την εκτέλεση των καθηκόντων μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	25	19,7	19,7	19,7
	Διαφωνώ	49	38,6	38,6	58,3
	Συμφωνώ	38	29,9	29,9	88,2
	Συμφωνώ απόλυτα	15	11,8	11,8	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 23: Το 58,3% διαφωνούν σε μεγάλο ή απόλυτο βαθμό με τη συγκεκριμένη άποψη, ενώ το 41,7% δήλωσαν ότι έχουν επαρκή εκπαίδευση για την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Η Τελωνειακή Υπηρεσία και η Α.Α.Δ.Ε. θα πρέπει να λάβει σοβαρά υπ' όψη το μεγάλο ποσοστό που διαφωνούν με τη συγκεκριμένη άποψη και να δρομολογήσουν εντονότερα τις διαδικασίες εκπαίδευσης και επιμόρφωσης των υπαλλήλων τους.

B. 18 Μου δίνεται η δυνατότητα να συμμετέχω στον προγραμματισμό και τη στοχοθεσία του τμήματός μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	29	22,8	22,8	22,8
	Διαφωνώ	47	37,0	37,0	59,8
	Συμφωνώ	39	30,7	30,7	90,6
	Συμφωνώ απόλυτα	12	9,4	9,4	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 24: Το 59,8 % των ερωτηθέντων διαφωνούν με τη συγκεκριμένη άποψη, ενώ το 40,1% θεωρούν ότι τους δίνεται η δυνατότητα να συμμετέχουν στον προγραμματισμό και τη στοχοθεσία του τμήματος τους. Άρα και σε αυτήν την περίπτωση υπάρχει η επιθυμία μεγάλου ποσοστού των υπαλλήλων να έχουν πιο ενεργό ρόλο στον προγραμματισμό και τον καθορισμό των στόχων της Τελωνειακής Υπηρεσίας, γεγονός που πρέπει να αξιολογηθεί από την Α.Α.Δ.Ε.

B.19 Πιστεύω πως έχω προοπτικές εξέλιξης εργασιακά

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	12	9,4	9,4	9,4
	Διαφωνώ	26	20,5	20,5	29,9
	Συμφωνώ	52	40,9	40,9	70,9
	Συμφωνώ απόλυτα	37	29,1	29,1	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 25: Το 70,0% θεωρούν ότι έχουν προοπτικές εξέλιξης εργασιακά, ενώ το 30,0% πιστεύουν το αντίθετο. Είναι ένα πολύ θετικό στατιστικό στοιχείο και αποκλείει την συγκεκριμένη περίπτωση από τους σοβαρούς παράγοντες πρόκλησης του εργασιακού άγχους.

B.20 Πιστεύω πως η δουλειά μου αναγνωρίζεται

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	8	6,3	6,3	6,3
	Διαφωνώ	41	32,3	32,3	38,6
	Συμφωνώ	60	47,2	47,2	85,8
	Συμφωνώ απόλυτα	18	14,2	14,2	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 26: Το 61,4% θεωρούν ότι η δουλειά τους αναγνωρίζεται, ενώ το 38,6% διαφωνεί σε μεγάλο ή απόλυτο βαθμό με την άποψη αυτή. Δεν είναι ασήμαντο το ποσοστό των τελωνειακών υπαλλήλων που εκφράζουν τη άποψη ότι η εργασία τους δεν αναγνωρίζεται, γεγονός που διογκώνει την ψυχική απόσταση τους από την Υπηρεσία, δημιουργώντας παράπονα και αισθήματα αδικίας.

B. 21 Πιστεύω πως αμείβομαι επαρκώς για την εργασία μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	50	39,4	39,4	39,4
	Διαφωνώ	53	41,7	41,7	81,1
	Συμφωνώ	16	12,6	12,6	93,7
	Συμφωνώ απόλυτα	8	6,3	6,3	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 27: Το 81,1% των ερωτηθέντων πιστεύουν πως δεν αμείβονται επαρκώς για την εργασία τους, ενώ το 18,9 % έχουν την αντίθετη άποψη. Είναι συντριπτικό το ποσοστό των τελωνειακών υπαλλήλων που είναι δυσαρεστημένοι από τις αμοιβές τους καθώς η συμβολή τους στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων ως ένα σημαντικό ποσοστό του εθνικού προϋπολογισμού, η συμβολή τους στη διαφύλαξη της δημόσιας υγείας και ασφάλειας, είναι εξαιρετικά σημαντική. Επίσης η φύση, η επικινδυνότητα και οι ιδιαιτερότητες της εργασίας τους (24^η εργασία σε λιμάνια, αεροδρόμια, συνοριακά τελωνεία, δίωξη λαθρεμπορίου, αυστηρότατο πειθαρχικό πλαίσιο) καθώς και η συμβολή τους στην προστασία και διαφύλαξη ουσιαστικά των εξωτερικών συνόρων της χώρας μας και της Ε.Ε., είναι ζωτικής σημασίας. Επομένως η

υποστηρικτική θέση του Οργανισμού και της Α.Α.Δ.Ε. κρίνεται ως ανεπαρκής προς τους υπαλλήλους της στη συγκεκριμένη περίπτωση και πρέπει να το αναγνωρίσει έμπρακτα με βελτίωση και αναπροσαρμογή των αμοιβών τους.

ΕΝΟΤΗΤΑ ΙΙΙ ΣΩΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΨΥΧΙΚΗ ΥΓΕΙΑ

Γ.1 Η εργασία μου χαρακτηρίζεται από υψηλά ποσοστά άγχους

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	4	3,1	3,1	3,1
	Διαφωνώ	15	11,8	11,8	15,0
	Συμφωνώ	48	37,8	37,8	52,8
	Συμφωνώ απόλυτα	60	47,2	47,2	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 28: Το 85,0% των ερωτηθέντων θεωρούν ότι η εργασία τους χαρακτηρίζεται από υψηλά ποσοστά άγχους, ενώ το 15,0 % έχουν την αντίθετη άποψη. Είναι υψηλότερο το ποσοστό των τελωνειακών υπαλλήλων που χαρακτηρίζουν την εργασία τους πολύ αγχωτική, διότι εντός ενός ασφυκτικού και αυστηρότατου πειθαρχικού δικαίου, καλούνται να φέρουν εις πέραν τη διττή αποστολή της Τελωνειακής Υπηρεσίας, η οποία είναι η διασφάλιση των δημοσίων εσόδων και η ταυτόχρονη διευκόλυνση του εμπορίου. Άρα η επίπτωση του εργασιακού άγχους στην φυσική και ψυχική υγεία των τελωνειακών υπαλλήλων, είναι βαρύτερη και πολλές φορές δυσβάστακτη.

Γ. 2 Η πίεση που αισθάνομαι δεν μου επιτρέπει να αποδώσω εργασιακά "

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	21	16,5	16,5	16,5
	Διαφωνώ	45	35,4	35,4	52,0
	Συμφωνώ	50	39,4	39,4	91,3
	Συμφωνώ απόλυτα	11	8,7	8,7	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 29: Το 51,9% δεν ενστερνίζονται την παραπάνω άποψη, ενώ το 48,1% συμφωνούν σε μεγάλο ή απόλυτο βαθμό μαζί της. Υπάρχει μια σχετική ισορροπία στις σχετικές απαντήσεις αλλά και πάλι δεν είναι αμελητέο το ποσοστό των τελωνειακών υπαλλήλων που πιστεύουν ότι η πίεση που αισθάνονται δεν τους επιτρέπει να αποδώσουν εργασιακά.

Γ. 3 Η προσωπική ή οικογενειακή μου ζωή επηρεάζεται από το εργασιακό μου άγχος

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	13	10,2	10,2	10,2
	Διαφωνώ	45	35,4	35,4	45,7
	Συμφωνώ	39	30,7	30,7	76,4
	Συμφωνώ απόλυτα	30	23,6	23,6	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 30: Το 54,3% συμφώνησαν σε μεγάλο ή απόλυτο βαθμό πως η προσωπική ή οικογενειακή τους ζωή επηρεάζεται από το εργασιακό τους άγχος, ενώ το 45,7% εξέφρασαν αντίθετη άποψη. Επομένως το εργασιακό άγχος απλώνεται σε όλο το φάσμα της προσωπικής και οικογενειακής ζωής των τελωνειακών υπαλλήλων, επιβαρύνοντας σημαντικά την φυσική και ψυχική τους υγεία.

Γ. 4 Όταν αποχωρήσω από την εργασία μου εξακολουθώ να έχω άγχος

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	19	15,0	15,0	15,0
	Διαφωνώ	42	33,1	33,1	48,0
	Συμφωνώ	41	32,3	32,3	80,3
	Συμφωνώ απόλυτα	25	19,7	19,7	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 31: Το 52,0% απάντησε ότι όταν αποχωρήσουν από την εργασία τους εξακολουθούν να έχουν άγχος, ενώ το 48,0% δεν ενστερνίζονται την συγκεκριμένη άποψη. Επομένως το εργασιακό άγχος βαραίνει ένα υπολογίσιμο ποσοστό των τελωνειακών υπαλλήλων καθ' όλη την διάρκεια του εικοσιτετραώρου, εξαντλώντας τους ψυχικά και πνευματικά.

Γ.5 Συχνά εργάζομαι και στο σπίτι σε προσωπικό μου χρόνο"

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	12	9,4	9,4	9,4
	Διαφωνώ	24	18,9	18,9	28,3
	Συμφωνώ	60	47,2	47,2	75,6
	Συμφωνώ απόλυτα	31	24,4	24,4	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 32: Το 71,6% απάντησαν ότι συχνά εργάζονται και στο σπίτι σε προσωπικό τους χρόνο, ενώ το 28,4% διαφώνησαν σε μεγάλο ή απόλυτο βαθμό με την παραπάνω άποψη. Η συχνή εργασία στο σπίτι και η δέσμευση του ελεύθερου χρόνου, στερεί από τους τελωνειακούς υπαλλήλους στιγμές ξεκούρασης και χαλάρωσης, στιγμές που χρειάζονται για να ανταποκριθεί και στους υπόλοιπους ρόλους που διαδραματίζουν στον οικογενειακό και κοινωνικό τους περίγυρο,

Γ.6 Έχω προστριβές με τους οικείους μου ανθρώπους για την εργασία μου και την επίδρασή της στις διαπροσωπικές μου σχέσεις

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	21	16,5	16,5	16,5
	Διαφωνώ	45	35,4	35,4	52,0
	Συμφωνώ	46	36,2	36,2	88,2
	Συμφωνώ απόλυτα	15	11,8	11,8	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 33: Το 48,0% απάντησαν ότι έχουν προστριβές με τους οικείους τους ανθρώπους για την εργασία τους και την επίδρασή της στις διαπροσωπικές τους σχέσεις, ενώ 52% διαφώνησαν σε μεγάλο ή απόλυτο βαθμό με την άποψη αυτή. Αν και μειοψηφία, το ποσοστό των τελωνειακών υπαλλήλων που υιοθετεί τη συγκεκριμένη άποψη είναι σημαντικό, με αποτέλεσμα να κλονίζονται ψυχικά και να εκδηλώνουν μη αποδεκτές συμπεριφορές απέναντι στους οικείους τους.

Γ.7 Συχνά χάνω οικογενειακές/προσωπικές υποχρεώσεις λόγω δουλειάς

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	17	13,4	13,4	13,4
	Διαφωνώ	36	28,3	28,3	41,7
	Συμφωνώ	45	35,4	35,4	77,2
	Συμφωνώ απόλυτα	29	22,8	22,8	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 34: Το 58,2% δήλωσαν ότι συχνά χάνουν οικογενειακές/προσωπικές υποχρεώσεις λόγω δουλειάς, ενώ το 41,8 % δεν πιστεύουν κάτι ότι κάτι τέτοιο ισχύει. Παρατηρούμε ότι μεγάλο ποσοστό των τελωνειακών υπαλλήλων, λόγω εργασίας, αδυνατούν να ανταπεξέλθουν σε οικογενειακές και σε προσωπικές υποχρεώσεις, αυξάνοντας την ψυχική τους απόσταση από αγαπημένα και φιλικά πρόσωπα.

Γ.8 Η δουλειά μου μου επιτρέπει να έχω τον ελεύθερο χρόνο που επιθυμώ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	27	21,3	21,3	21,3
	Διαφωνώ	53	41,7	41,7	63,0
	Συμφωνώ	36	28,3	28,3	91,3
	Συμφωνώ απόλυτα	11	8,7	8,7	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 35: Το 63,0% δήλωσαν ότι η εργασία τους δεν τους επιτρέπει να έχουν τον ελεύθερο χρόνο που επιθυμούν, το 37,0% πιστεύουν το αντίθετο. Η σημασία του ελεύθερου χρόνου για την ισορροπία και την ψυχική υγεία του ατόμου είναι ανεκτίμητη και η στέρηση του επιβαρύνει και εξαντλεί φυσικά και νοητικά τους τελωνειακούς υπαλλήλους .

Γ. 9 Δυσκολεύομαι να διαχειριστώ απαιτητικές καταστάσεις κατά την εκτέλεση των καθηκόντων μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	25	19,7	19,7	19,7
	Διαφωνώ	49	38,6	38,6	58,3
	Συμφωνώ	40	31,5	31,5	89,8
	Συμφωνώ απόλυτα	13	10,2	10,2	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Πίνακας 36: Το 58,3% δεν ενστερνίζονται τη συγκεκριμένη άποψη, ενώ το 41,7% την υιοθετούν. Είναι υπολογίσιμο το ποσοστό των τελωνειακών υπαλλήλων που δυσκολεύονται να διαχειριστούν απαιτητικές καταστάσεις κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, και πρέπει να συνυπολογιστεί στους παράγοντες πρόκλησης εργασιακού άγχους.

Ερευνητικά ερωτήματα

Τα κύρια ερευνητικά ερωτήματα που γεννώνται είναι τα εξής:

- Ποιοι είναι οι κυριότεροι αγχογόνοι παράγοντες πρόκλησης του εργασιακού άγχους των Τελωνειακών υπαλλήλων;

Αισθάνομαι συνεχώς πίεση κατά την άσκηση των καθηκόντων μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	9	7,1	7,1	7,1
	Διαφωνώ	25	19,7	19,7	26,8
	Συμφωνώ	41	32,3	32,3	59,1
	Συμφωνώ απόλυτα	52	40,9	40,9	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Το μεγαλύτερο ποσοστό 40,9% των ερωτηθέντων συμφωνούν απόλυτα πως αισθάνονται συνεχώς πίεση κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, ενώ μόλις το 7,1% ως μικρότερο ποσοστό διαφώνησαν απόλυτα.

Πιστεύω ότι η δουλειά μου έχει πολλές ευθύνες/αρμοδιότητες

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	1	,8	,8	,8
	Διαφωνώ	9	7,1	7,1	7,9
	Συμφωνώ	40	31,5	31,5	39,4
	Συμφωνώ απόλυτα	77	60,6	60,6	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Οι περισσότεροι (60,6%) συμφωνούν απόλυτα ότι η δουλειά τους έχει πολλές ευθύνες/αρμοδιότητες, ενώ μόλις το 0,8% ως μικρότερο ποσοστό διαφωνούν απόλυτα.

Όταν εργάζομαι δεν μπορώ να συγκεντρωθώ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	23	18,1	18,1	18,1
	Διαφωνώ	42	33,1	33,1	51,2
	Συμφωνώ	40	31,5	31,5	82,7
	Συμφωνώ απόλυτα	22	17,3	17,3	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Το μεγαλύτερο ποσοστό 33,1% διαφωνούν με την άποψη ότι όταν εργάζονται δεν μπορούν να συγκεντρωθούν, ενώ το 17,3% ως μικρότερο ποσοστό συμφωνεί απόλυτα.

Τα εργασιακά μου καθήκοντα είναι επαρκώς ορισμένα και δε μου δημιουργούν άγχος

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	9	7,1	7,1	7,1
	Διαφωνώ	25	19,7	19,7	26,8
	Συμφωνώ	41	32,3	32,3	59,1
	Συμφωνώ απόλυτα	52	40,9	40,9	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Το μεγαλύτερο ποσοστό 40,9% συμφώνησαν απόλυτα ότι αισθάνονται συνεχώς πίεση κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, ενώ μόλις το 7,1% ως μικρότερο ποσοστό διαφώνησαν απόλυτα με τη συγκεκριμένη άποψη.

Αισθάνομαι άγχος για την επίδοσή μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	10	7,9	7,9	7,9
	Διαφωνώ	23	18,1	18,1	26,0
	Συμφωνώ	56	44,1	44,1	70,1
	Συμφωνώ απόλυτα	38	29,9	29,9	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Το μεγαλύτερο ποσοστό 44,1% συμφώνησαν ότι αισθάνονται άγχος για την επίδοσή τους, ενώ το 7,9% ως μικρότερο ποσοστό διαφώνησαν απόλυτα με την ως άνω άποψη.

Αντιμετωπίζω δυσκολίες κατά την επαφή μου με το κοινό

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	60	47,2	47,2	47,2
	Διαφωνώ	46	36,2	36,2	83,5
	Συμφωνώ	19	15,0	15,0	98,4
	Συμφωνώ απόλυτα	2	1,6	1,6	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Το μεγαλύτερο ποσοστό 47,2% διαφώνησαν απόλυτα με την άποψη ότι αντιμετωπίζουν δυσκολίες κατά την επαφή τους με το κοινό, ενώ μόλις το 1,6% ως μικρότερο ποσοστό συμφώνησαν απόλυτα.

Στην εργασία μου αισθάνομαι απομονωμένος

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	47	37,0	37,0	37,0
	Διαφωνώ	53	41,7	41,7	78,7
	Συμφωνώ	24	18,9	18,9	97,6
	Συμφωνώ απόλυτα	3	2,4	2,4	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Το μεγαλύτερο ποσοστό 41,7% διαφωνούν με της ως άνω άποψη, ενώ μόλις το 2,4% ως μικρότερο ποσοστό απάντησαν πως αισθάνονται απομονωμένοι.

- **Ποιος είναι ο ρόλος του Οργανισμού απέναντι στον εργαζόμενο και με ποιους τρόπους, εάν και εφ' όσον υφίσταται, διαφαίνεται η υποστηρικτική του θέση;**

Η υπηρεσία μου μου παρέχει τον κατάλληλο εξοπλισμό για την εκτέλεση των καθηκόντων μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	24	18,9	18,9	18,9
	Διαφωνώ	58	45,7	45,7	64,6
	Συμφωνώ	35	27,6	27,6	92,1
	Συμφωνώ απόλυτα	10	7,9	7,9	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Το μεγαλύτερο ποσοστό 45,7% διαφωνούν με την άποψη ότι η υπηρεσία τους παρέχει τον κατάλληλο εξοπλισμό για την εκτέλεση των καθηκόντων τους, ενώ μόλις το 7,9% ως μικρότερο ποσοστό συμφωνούν απόλυτα.

Μπορώ να εκφράσω τις ιδέες μου για τον τρόπο εκτέλεσης των καθηκόντων μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	9	7,1	7,1	7,1
	Διαφωνώ	44	34,6	34,6	41,7
	Συμφωνώ	59	46,5	46,5	88,2
	Συμφωνώ απόλυτα	15	11,8	11,8	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Το μεγαλύτερο ποσοστό 46,5% συμφωνεί ότι μπορεί να εκφράσει τις ιδέες του για τον τρόπο εκτέλεσης των καθηκόντων του, ενώ το μόλις 7,1% ως μικρότερο ποσοστό, διαφωνεί απόλυτα με τη παραπάνω γνώμη.

Αισθάνομαι ότι συμμετέχω στη λήψη των αποφάσεων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	22	17,3	17,3	17,3
	Διαφωνώ	54	42,5	42,5	59,8
	Συμφωνώ	38	29,9	29,9	89,8
	Συμφωνώ απόλυτα	13	10,2	10,2	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Οι περισσότεροι 42,5% διαφωνούν με τη συγκεκριμένη άποψη, ενώ οι λιγότεροι 10,2% συμφωνούν απόλυτα και αισθάνονται ότι συμμετέχουν στη λήψη των αποφάσεων .

Είμαι ικανοποιημένος από τις συνθήκες εργασίας μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	24	18,9	18,9	18,9
	Διαφωνώ	54	42,5	42,5	61,4
	Συμφωνώ	33	26,0	26,0	87,4
	Συμφωνώ απόλυτα	16	12,6	12,6	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Το μεγαλύτερο ποσοστό 42,5% διαφωνούν και δεν είναι ικανοποιημένοι με τις συνθήκες εργασίας τους, ενώ το μικρότερο ποσοστό 12,6% συμφωνούν απόλυτα με τη συγκεκριμένη άποψη.

Λαμβάνω την υποστήριξη που αναμένω από τον προϊστάμενό μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	6	4,7	4,7	4,7
	Διαφωνώ	26	20,5	20,5	25,2
	Συμφωνώ	54	42,5	42,5	67,7
	Συμφωνώ απόλυτα	41	32,3	32,3	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Το μεγαλύτερο ποσοστό 42,5% συμφωνούν ότι λαμβάνουν την υποστήριξη που αναμένουν από τον προϊστάμενό τους, ενώ το μικρότερο ποσοστό, μόλις 4,7% διαφωνούν απόλυτα.

Ποιες είναι οι ειδικότερες επιπτώσεις του εργασιακού άγχους στην φυσική και ψυχική υγεία των τελωνειακών υπαλλήλων ;

Η εργασία μου χαρακτηρίζεται από υψηλά ποσοστά άγχους

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	4	3,1	3,1	3,1
	Διαφωνώ	15	11,8	11,8	15,0
	Συμφωνώ	48	37,8	37,8	52,8
	Συμφωνώ απόλυτα	60	47,2	47,2	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Το μεγαλύτερο ποσοστό 47,2% συμφωνούν απόλυτα πως η εργασία τους χαρακτηρίζεται από υψηλά ποσοστά άγχους, ενώ μόλις το 3,1% ως μικρότερο ποσοστό διαφωνεί απόλυτα.

Η πίεση που αισθάνομαι δεν μου επιτρέπει να αποδώσω εργασιακά "

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	21	16,5	16,5	16,5
	Διαφωνώ	45	35,4	35,4	52,0
	Συμφωνώ	50	39,4	39,4	91,3
	Συμφωνώ απόλυτα	11	8,7	8,7	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Το μεγαλύτερο ποσοστό 39,4% συμφωνούν ότι η πίεση που αισθάνονται δεν τους επιτρέπει να αποδώσουν εργασιακά, αλλά και το 8,7% ως μικρότερο ποσοστό συμφωνεί απόλυτα. Αθροιστικά όμως αυτοί που διαφωνούν ή διαφωνούν απόλυτα ανέρχονται σε ποσοστό 52,0% .

Η προσωπική ή οικογενειακή μου ζωή επηρεάζεται από το εργασιακό μου άγχος

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	13	10,2	10,2	10,2
	Διαφωνώ	45	35,4	35,4	45,7
	Συμφωνώ	39	30,7	30,7	76,4
	Συμφωνώ απόλυτα	30	23,6	23,6	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Το μεγαλύτερο ποσοστό 35,4% διαφώνησαν πως η προσωπική ή οικογενειακή τους ζωή επηρεάζεται από το εργασιακό τους άγχος, αλλά και το 10,2 ως μικρότερο ποσοστό διαφωνεί απόλυτα. Αθροιστικά όμως η συμφωνία και η απόλυτη συμφωνία με την ως άνω άποψη ανέρχεται σε 54,3%.

Όταν αποχωρήσω από την εργασία μου εξακολουθώ να έχω άγχος

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	19	15,0	15,0	15,0
	Διαφωνώ	42	33,1	33,1	48,0
	Συμφωνώ	41	32,3	32,3	80,3
	Συμφωνώ απόλυτα	25	19,7	19,7	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Το μεγαλύτερο ποσοστό 33,1% διαφωνεί ότι όταν αποχωρήσουν από την εργασία τους εξακολουθούν να έχουν άγχος, αλλά και το 15,0% ως μικρότερο ποσοστό διαφωνεί απόλυτα. Αθροιστικά όμως το 52,0% συμφωνεί σε μεγάλο ή απόλυτο βαθμό με τη συγκεκριμένη άποψη.

Συχνά εργάζομαι και στο σπίτι σε προσωπικό μου χρόνο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	12	9,4	9,4	9,4
	Διαφωνώ	24	18,9	18,9	28,3
	Συμφωνώ	60	47,2	47,2	75,6
	Συμφωνώ απόλυτα	31	24,4	24,4	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων 47,2% συμφωνούν ότι συχνά εργάζονται και στο σπίτι σε προσωπικό τους χρόνο, ενώ το μικρότερο ποσοστό 9,4% διαφωνούν απόλυτα με τη συγκεκριμένη άποψη.

Έχω προστριβές με τους οικείους μου ανθρώπους για την εργασία μου και την επίδρασή της στις διαπροσωπικές μου σχέσεις

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	21	16,5	16,5	16,5
	Διαφωνώ	45	35,4	35,4	52,0
	Συμφωνώ	46	36,2	36,2	88,2
	Συμφωνώ απόλυτα	15	11,8	11,8	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Το μεγαλύτερο ποσοστό 36,2% συμφωνούν ότι έχουν προστριβές με τους οικείους τους ανθρώπους για την εργασία τους και την επίδρασή της στις διαπροσωπικές τους σχέσεις, όπως επίσης και το μικρότερο ποσοστό 11,8% συμφωνεί απόλυτα με αυτό. Αθροιστικά πάντως το 52% διαφωνεί σε μεγάλο ή απόλυτο βαθμό με τη συγκεκριμένη άποψη.

Συχνά χάνω οικογενειακές/προσωπικές υποχρεώσεις λόγω δουλειάς

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	17	13,4	13,4	13,4
	Διαφωνώ	36	28,3	28,3	41,7
	Συμφωνώ	45	35,4	35,4	77,2
	Συμφωνώ απόλυτα	29	22,8	22,8	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Οι περισσότεροι ερωτηθέντες σε ποσοστό 35,4% συμφωνούν ότι συχνά χάνουν οικογενειακές/προσωπικές υποχρεώσεις λόγω δουλειάς, ενώ οι λιγότεροι σε ποσοστό 13,4% διαφωνεί απόλυτα με τη συγκεκριμένη άποψη.

Η δουλειά μου μου επιτρέπει να έχω τον ελεύθερο χρόνο που επιθυμώ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	27	21,3	21,3	21,3
	Διαφωνώ	53	41,7	41,7	63,0
	Συμφωνώ	36	28,3	28,3	91,3
	Συμφωνώ απόλυτα	11	8,7	8,7	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Το μεγαλύτερο ποσοστό 41,7% διαφωνούν με την άποψη ότι η δουλειά δεν τους επιτρέπει να έχουν τον ελεύθερο χρόνο που επιθυμούν, ενώ μόλις το 8,7% ως μικρότερο ποσοστό συμφωνεί απόλυτα .

Δυσκολεύομαι να διαχειριστώ απαιτητικές καταστάσεις κατά την εκτέλεση των καθηκόντων μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	25	19,7	19,7	19,7
	Διαφωνώ	49	38,6	38,6	58,3
	Συμφωνώ	40	31,5	31,5	89,8
	Συμφωνώ απόλυτα	13	10,2	10,2	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Το μεγαλύτερο ποσοστό 38,6% διαφωνούν ότι δυσκολεύονται να διαχειριστούν απαιτητικές καταστάσεις κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, το 10,2% ως μικρότερο ποσοστό συμφωνεί απόλυτα.

- Παρατηρήθηκε εξαιτίας του εργασιακού άγχους μείωση της αποτελεσματικότητας/παραγωγικότητας των εργαζομένων;

Αισθάνομαι άγχος για την επίδοσή μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	10	7,9	7,9	7,9
	Διαφωνώ	23	18,1	18,1	26,0
	Συμφωνώ	56	44,1	44,1	70,1
	Συμφωνώ απόλυτα	38	29,9	29,9	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Το μεγαλύτερο ποσοστό 44,1% συμφωνούν με την άποψη ότι αισθάνονται άγχος για την επίδοσή τους, ενώ μόλις το 7,9% δήλωσαν ως το μικρότερο ποσοστό διαφωνεί απόλυτα.

Αντιμετωπίζω δυσκολίες κατά την επαφή μου με το κοινό

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	60	47,2	47,2	47,2
	Διαφωνώ	46	36,2	36,2	83,5
	Συμφωνώ	19	15,0	15,0	98,4
	Συμφωνώ απόλυτα	2	1,6	1,6	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Το μεγαλύτερο ποσοστό 47,2% διαφωνούν απόλυτα με τη συγκεκριμένη άποψη, ενώ μόλις το 1,6% ως το μικρότερο ποσοστό, συμφωνεί απόλυτα πως αντιμετωπίζει δυσκολίες κατά την επαφή του με το κοινό.

- Είναι η κατάθλιψη/φοβίες ένα από τα κύρια γνωρίσματα των εργαζομένων στις Τελωνειακές υπηρεσίες και ποιες θέσεις κατέχουν στην ιεραρχία;

Αισθάνομαι συνεχώς πίεση κατά την άσκηση των καθηκόντων μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	9	7,1	7,1	7,1
	Διαφωνώ	25	19,7	19,7	26,8
	Συμφωνώ	41	32,3	32,3	59,1
	Συμφωνώ απόλυτα	52	40,9	40,9	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Το 40,9 % ως το μεγαλύτερο ποσοστό, συμφωνούν απόλυτα πως αισθάνονται συνεχώς πίεση κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, ενώ μόλις το 7,1% ως το μικρότερο ποσοστό διαφωνεί απόλυτα με την ως άνω άποψη.

Όταν εργάζομαι δεν μπορώ να συγκεντρωθώ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	23	18,1	18,1	18,1
	Διαφωνώ	42	33,1	33,1	51,2
	Συμφωνώ	40	31,5	31,5	82,7
	Συμφωνώ απόλυτα	22	17,3	17,3	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Οι περισσότεροι σε ποσοστό 33,1% διαφωνούν με την άποψη ότι όταν εργάζονται δεν μπορούν να συγκεντρωθούν, ενώ οι λιγότεροι σε ποσοστό 17,3 συμφωνούν απόλυτα.

Η εργασία μου έχει υπερβολικές πνευματικές απαιτήσεις

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	7	5,5	5,5	5,5
	Διαφωνώ	16	12,6	12,6	18,1
	Συμφωνώ	38	29,9	29,9	48,0
	Συμφωνώ απόλυτα	66	52,0	52,0	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Το μεγαλύτερο ποσοστό 52% συμφωνεί απόλυτα ότι η εργασία του έχει υπερβολικές πνευματικές απαιτήσεις, ενώ μόλις το 5,5% ως το μικρότερο ποσοστό διαφωνεί απόλυτα.

Τα εργασιακά μου καθήκοντα είναι επαρκώς ορισμένα και δε μου δημιουργούν άγχος

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	31	24,4	24,4	24,4
	Διαφωνώ	57	44,9	44,9	69,3
	Συμφωνώ	28	22,0	22,0	91,3
	Συμφωνώ απόλυτα	11	8,7	8,7	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Οι περισσότεροι ερωτηθέντες σε ποσοστό 44,9% διαφωνούν με την άποψη ότι τα εργασιακά τους καθήκοντα είναι επαρκώς ορισμένα και δεν τους δημιουργούν άγχος, ενώ οι λιγότεροι, μόλις το 8,7% συμφωνούν απόλυτα.

Στην εργασία μου αισθάνομαι απομονωμένος

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	47	37,0	37,0	37,0
	Διαφωνώ	53	41,7	41,7	78,7
	Συμφωνώ	24	18,9	18,9	97,6
	Συμφωνώ απόλυτα	3	2,4	2,4	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Το μεγαλύτερο ποσοστό 41,7% διαφωνούν ότι στην εργασία τους αισθάνονται απομονωμένοι, ενώ μόλις το 2,4%, ως το μικρότερο ποσοστό, συμφωνούν απόλυτα.

Αισθάνομαι άγχος για την επίδοσή μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	10	7,9	7,9	7,9
	Διαφωνώ	23	18,1	18,1	26,0
	Συμφωνώ	56	44,1	44,1	70,1
	Συμφωνώ απόλυτα	38	29,9	29,9	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Οι περισσότεροι σε ποσοστό 44,1% συμφωνούν ότι αισθάνονται άγχος για την επίδοσή τους, ενώ οι λιγότεροι σε ποσοστό 7,9% διαφωνούν απόλυτα.

Αντιμετωπίζω δυσκολίες κατά την επαφή μου με το κοινό

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	60	47,2	47,2	47,2
	Διαφωνώ	46	36,2	36,2	83,5
	Συμφωνώ	19	15,0	15,0	98,4
	Συμφωνώ απόλυτα	2	1,6	1,6	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Το μεγαλύτερο ποσοστό 47,2% διαφωνούν απόλυτα πως αντιμετωπίζουν δυσκολίες κατά την επαφή τους με το κοινό, ενώ μόλις το 1,6 συμφωνεί απόλυτα με τη συγκεκριμένη άποψη.

3.6 Γενικά συμπεράσματα έρευνας

Με την έναρξη της έρευνας αναμέναμε να αντιμετωπίσουμε διάφορες τάσεις, συμπεριφορικές αντιδράσεις των ερωτώμενων, αρνήσεις, ιδιάζουσες συμπεριφορές, οι οποίες ωστόσο λειτουργούν συνεπικουρικά και μέσα από αυτές, συχνά, προκύπτουν στοιχεία που η χρησιμότητα τους δύναται να λειτουργήσει σε μελλοντικές έρευνες. Στοιχεία τα οποία ασφαλώς συνυπολογίστηκαν στις δικές μας προτάσεις και στη διάρκεια της έρευνας.

Κομβικό ρόλο στα νέα δεδομένα τα οποία δημιουργήθηκαν διαδραμάτισαν, αναμφίβολα, οι Μεταμνημονιακοί οικονομικοί κραδασμοί, η πανδημική αγωνία για την εξεύρεση λύσης για τον Covid-19, οι υψηλοί στόχοι επίτευξης του Οργανισμού, οι νέες προκλήσεις και η αδυναμία αντιμετώπισής τους. Παράλληλα, όμως, συναποτελούν πιθανούς παράγοντες ανάδυσης του εργασιακού άγχους των Τελωνειακών υπαλλήλων.

Από τα αποτελέσματα της παραπάνω ανάλυσης ως προς τα δημογραφικά στοιχεία βρέθηκε ότι :

Από τα 127 που συμμετείχαν στην έρευνα, το 54,3% των ερωτηθέντων είναι γυναίκες και το 45,7% είναι άνδρες. Ως προς την ηλικία το 39,4% των ερωτηθέντων έχουν ηλικία μεταξύ των 41-50 ετών ,το 36,2% έχουν ηλικία από 51 και πάνω ,το 22,8% έχουν ηλικία 31-40 ετών και το 1,6% έχουν ηλικία 20-30 ετών.

Ως προς την οικογενειακή κατάσταση το 52,8% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως είναι άγαμοι, το 33,9% είναι έγγαμοι και το 13,4% είναι διαζευγμένοι. Ως προς την εκπαίδευση το 51,2% των ερωτηθέντων είναι απόφοιτοι ΑΕΙ ,το 24,4% είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού, το 17,3% είναι απόφοιτοι ΤΕΙ και το 7,1% είναι απόφοιτοι λυκείου .

Ως προς τα έτη υπηρεσίας, το 36,2% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως έχουν υπηρεσία 21-30 έτη ,το 22% έχουν 11-20 έτη, το 21,3% έχουν πάνω από 31 έτη και το 20,5% έχουν έως 10 έτη υπηρεσία .

Ως προς τη σχέση εργασίας, σχεδόν όλοι (97,6%) % των ερωτηθέντων δήλωσαν πως είναι μόνιμοι υπάλληλοι, μόλις το 1,6% δήλωσαν πως είναι υπάλληλοι αορίστου χρόνου και το 0,8% δήλωσαν πως είναι υπάλληλοι ορισμένου χρόνου.

Ως προς το 1ο ερευνητικό ερώτημα, βρέθηκε ότι στο ποιοι είναι οι κυριότεροι αγχογόνοι παράγοντες πρόκλησης του εργασιακού άγχους των Τελωνειακών υπαλλήλων.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων (73,2%) συμφώνησαν πως αισθάνονται συνεχώς πίεση κατά την άσκηση των καθηκόντων τους. Το συντριπτικό ποσοστό 92,2% πιστεύουν ότι η δουλειά τους έχει πολλές ευθύνες/αρμοδιότητες, ενώ ως προς το ερώτημα για το αν όταν εργάζομαι δεν μπορώ να συγκεντρωθώ, το 48,8% συμφωνεί με το ερώτημα. Το μεγαλύτερο ποσοστό(69,3%) απάντησε ότι τα εργασιακά τους καθήκοντα δεν είναι επαρκώς ορισμένα και δημιουργούν άγχος. Το 74,0% απάντησε ότι αισθάνονται άγχος για την επίδοσή τους, ενώ το 83,42% δήλωσαν πως δεν αντιμετωπίζουν δυσκολίες κατά την επαφή τους με το κοινό. Για το αν αισθάνονται απομονωμένοι, το μεγαλύτερο ποσοστό (78,7%) απάντησε ότι δεν θεωρούν ότι στην εργασία τους αισθάνονται απομονωμένοι.

Άρα λοιπόν οι κυριότεροι αγχογόνοι παράγοντες πρόκλησης του εργασιακού άγχους των τελωνειακών υπαλλήλων είναι οι μεγάλες ευθύνες που επωμίζονται και οι πολλές αρμοδιότητες που καλούνται να φέρουν εις πέραν, τα μη επαρκώς οριοθετημένα εργασιακά τους καθήκοντα καθώς και το ζήτημα της εργασιακής τους επίδοσης το οποίο συνδέεται τόσο με μισθολογικά θέματα όσο και θέμα διατήρησης τους στην τελωνειακή Υπηρεσία.

Ως προς το 2ο ερευνητικό ερώτημα σχετικά με το ποιος είναι ο ρόλος του Οργανισμού απέναντι στον εργαζόμενο και με ποιους τρόπους, εάν και εφ' όσον υφίσταται, διαφαίνεται η υποστηρικτική του θέση.

Το μεγαλύτερο ποσοστό 64,6% διαφωνούν με το ερώτημα ότι η υπηρεσία τους τους παρέχει τον κατάλληλο εξοπλισμό για την εκτέλεση των καθηκόντων τους, ενώ το 58,3% συμφωνεί ότι μπορεί να εκφράσει τις ιδέες του για τον τρόπο εκτέλεσης των καθηκόντων του. Το μεγαλύτερο ποσοστό 59,8% αισθάνονται ότι δεν συμμετέχουν στη λήψη των αποφάσεων. Το 61,4% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από τις συνθήκες εργασίας τους, ενώ το 74,8% πιστεύουν πως λαμβάνουν την υποστήριξη που αναμένουν από τον προϊστάμενό τους.

Άρα λοιπόν ο ρόλος του οργανισμού των Τελωνείων και της Α.Α.Δ.Ε. και η υποστηρικτική τους διάθεση απέναντι στους τελωνειακούς υπαλλήλους, χρήζουν βελτίωσης και ενίσχυσης προκειμένου να εξαλειφθούν οι παράμετροι που δυσχεραίνουν το έργο και το ηθικό των υπαλλήλων.

Ως προς το 3ο ερευνητικό ερώτημα σχετικά με το ποιες είναι οι ειδικότερες επιπτώσεις του εργασιακού άγχους στην φυσική και ψυχική υγεία των τελωνειακών υπαλλήλων.

Το συντριπτικό ποσοστό 85,0 % απάντησε ότι η εργασία τους χαρακτηρίζεται από πολύ υψηλά ποσοστά άγχους, ενώ το 48,1% πιστεύουν ότι η πίεση που αισθάνονται δεν τους επιτρέπει να αποδώσουν εργασιακά.

Το 54,3% απάντησε πως η προσωπική ή οικογενειακή τους ζωή επηρεάζεται από το εργασιακό τους άγχος, ενώ το 52,0 % απάντησε ότι όταν αποχωρήσουν από την εργασία τους εξακολουθούν να έχουν άγχος. Το μεγαλύτερο ποσοστό 71,6% απάντησε ότι συχνά εργάζονται και στο σπίτι σε προσωπικό τους χρόνο, ενώ το 48% απάντησε ότι έχουν προστριβές με τους οικείους τους ανθρώπους για την εργασία τους και την επίδρασή της στις διαπροσωπικές τους σχέσεις. Το μεγαλύτερο ποσοστό 58,2% απάντησε ότι συχνά χάνουν οικογενειακές/προσωπικές υποχρεώσεις λόγω δουλειάς, το 63,0% απάντησε ότι δεν έχουν τον ελεύθερο χρόνο που επιθυμούν ενώ το 58,3% διαφώνησε για το αν δυσκολεύονται να διαχειριστούν απαιτητικές καταστάσεις κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους .

Αρα οι επιπτώσεις του εργασιακού άγχους στη φυσική και ψυχική υγεία των τελωνειακών υπαλλήλων αφορούν τον κλονισμό τόσο της υπηρεσιακής τους απόδοσης, όσο και της προσωπικής και οικογενειακής τους ζωής, μέσω της πρόσθετης εργασίας και του περιορισμού του ελεύθερου χρόνου τους, των κοινωνικών προστριβών και την απώλεια οικογενειακών και κοινωνικών υποχρεώσεων τους, την μεταφορά και διατήρηση του άγχους και της στενάχωρης διάθεσης στο σπίτι και την οικογένεια.

Ως προς το 4ο ερευνητικό ερώτημα σχετικά με το αν παρατηρήθηκε εξαιτίας του εργασιακού άγχους μείωση της αποτελεσματικότητας/παραγωγικότητας των εργαζομένων.

Το μεγαλύτερο ποσοστό 74,0% απάντησε ότι αισθάνονται άγχος για την επίδοσή τους, ενώ το 83,5% δεν αντιμετωπίζουν δυσκολίες κατά την επαφή τους με το κοινό.

Αρα το εργασιακό άγχος που παρατηρείται στους υπαλλήλους μειώνει την παραγωγικότητα τους και αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα για την επίτευξη τόσο των προσωπικών στόχων, όσο και των στόχων του οργανισμού των Τελωνείων και της Α.Α.Δ.Ε. Η αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των υπαλλήλων θα προέλθει μέσω των δράσεων και των αποφάσεων της Α.Α.Δ.Ε., που θα συντείνουν στην μείωση ή την εξάλειψη των αγχογόνων καταστάσεων που υφίστανται οι υπάλληλοι.

Ως προς το 5ο ερευνητικό ερώτημα σχετικά με το αν είναι η κατάθλιψη/φοβίες ένα από τα κύρια γνωρίσματα των εργαζομένων στις Τελωνειακές υπηρεσίες και ποιες θέσεις κατέχουν στην ιεραρχία.

Ποσοστό 73,2 % των ερωτηθέντων απάντησαν πως αισθάνονται συνεχώς πίεση κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, ενώ 48,8% συμφωνούν ότι δε μπορούν να συγκεντρωθούν όταν εργάζονται. Το συντριπτικό ποσοστό 81,9% συμφωνεί ότι η εργασία του έχει υπερβολικές πνευματικές απαιτήσεις και το μεγαλύτερο ποσοστό 69,3% διαφωνεί ότι τα εργασιακά τους καθήκοντα είναι επαρκώς ορισμένα και δεν τους δημιουργούν άγχος. Το 78,7% δε θεωρούν ότι στην εργασία τους αισθάνονται απομονωμένοι και το 74,0% αισθάνονται άγχος για την επίδοσή τους. Για το αν αντιμετωπίζουν δυσκολίες κατά την επαφή τους με το κοινό, το μεγαλύτερο ποσοστό 83,5 % διαφώνησε.

Άρα οι υπερβολικές πνευματικές απαιτήσεις της εργασίας, τα μη επαρκώς καθορισμένα εργασιακά καθήκοντα, η συνεχής πίεση που αισθάνονται οι υπάλληλοι καθώς και αδυναμία τους σε αρκετές περιπτώσεις να συγκεντρωθούν στα καθήκοντα τους, επιτείνουν τις φοβίες τους και τα φαινόμενα κατάθλιψης, δημιουργώντας ένα φαύλο κύκλο εσωστρέφειας, παραλυτικής διάθεσης και τελικά εσωτερικής παραίτησης από κάθε δραστηριότητα. Το θετικό είναι πως σε όλες τις παραπάνω καταστάσεις δεν οδηγούν φαινόμενα απομόνωσης στην εργασία και δύσκολης επαφής με το κοινό.

Με βάση τις απαντήσεις που δόθηκαν από τους ερωτηθέντες τελωνειακούς υπαλλήλους στα ερευνητικά ερωτήματα της έρευνας, επιβεβαιώνονται οι βασικές ερευνητικές υποθέσεις της παρούσας εργασίας.

- 1) Το περιβάλλον εργασίας των τελωνειακών υπαλλήλων είναι ιδιαίτερα επιβαρυνμένο και σε συνδυασμό με τον φόρτο εργασίας προκαλούν σε αυτούς σοβαρό εργασιακό άγχος. Παράγοντες όπως η μη ικανοποίηση από τις συνθήκες εργασίας, η μη συμμετοχή στην λήψη αποφάσεων, η ελλιπής εκπαίδευση, η στέρηση του προσωπικού ελεύθερου χρόνου και η μη ικανοποιητικές αμοιβές, αποτελούν ένα εκρηκτικό μείγμα που καταβάλλει ψυχικά τους τελωνειακούς υπαλλήλους.
- 2) Ως επάγγελμα η τελωνειακή Υπηρεσία αποτελεί μια πολυεπίπεδη δραστηριότητα η οποία απαιτεί υψηλά επίπεδα εγρήγορσης και ανταπόκρισης σε πολύπλοκες περιπτώσεις ελέγχου. Απόψεις όπως ότι η τελωνειακή εργασία έχει πολλές ευθύνες και αρμοδιότητες καθώς και υπερβολικές πνευματικές απαιτήσεις, η αίσθηση συνεχούς πίεσης κατά την άσκηση των καθηκόντων, η δυσκολία πνευματικής συγκέντρωσης κατά τη διάρκεια της εργασίας, επιβεβαιώνουν την ερευνητική μας υπόθεση.

3) Οι συνεχείς αλλαγές των εθνικών και διεθνών διατάξεων και οι ευρύτατες αρμοδιότητες της Τελωνειακής Υπηρεσίας απαιτούν συνεχή ενασχόληση και ενημέρωση για τις εξελίξεις με αποτέλεσμα να ανακύπτουν σημαντικά προβλήματα για τους τελωνειακούς υπαλλήλους, όπως προκύπτει από τις απαντήσεις τους σχετικά με ζητήματα όπως οι μεγάλες ευθύνες και αρμοδιότητες τους, η μη επαρκής εκπαίδευση για την εκτέλεση των καθηκόντων τους, τα μη επαρκώς καθορισμένα εργασιακά τους καθήκοντα, η στέρηση του διαθέσιμου ελεύθερου χρόνου τους.

Αντιθέτως διαψεύστηκε με το εντυπωσιακό ποσοστό 83,5% των απαντήσεων, η ερευνητική υπόθεση ότι η επαφή με το κοινό και τους συναλλασσόμενους επιφέρει ψυχολογική πίεση. Οι τελωνειακοί υπάλληλοι με συντριπτικό ποσοστό δεν θέλησαν να εντάξουν την συγκεκριμένη υπόθεση στους αγγογόνους παράγοντες πρόκλησης εργασιακού άγχους, αποδεικνύοντας τον επαγγελματισμό και την προσήλωση τους στην εξυπηρέτηση του κοινού, παρά τον φόρτο εργασίας τους και την εμφάνιση μη αποδεκτών πολλές φορές συμπεριφορών από το κοινό και τους συναλλασσόμενους.

Όπως συμβαίνει με τα τελωνεία σε όλον τον κόσμο, το Ελληνικό Τελωνείο αντιμετωπίζει ποικίλα προβλήματα και αλλαγές ως άμεσο αποτέλεσμα της συνεχούς εξέλιξης των νόμων, των κανόνων και της τεχνικής προόδου. Αυτού του είδους οι αλλαγές μπορεί να έχουν ως αποτέλεσμα αυξημένες προσδοκίες για τους εργαζόμενους καθώς και για τον οργανισμό συνολικά. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε άγχος στην εργασία και να απαιτήσει τόσο την προσαρμογή όσο και τη δημιουργικότητα.

Αν και είναι δύσκολο να γενικεύσουμε την ψυχική υγεία των τελωνειακών υπαλλήλων, ορισμένες μελέτες έχουν δείξει ότι τα άτομα που εργάζονται σε επαγγέλματα υψηλής πίεσης, όπως οι υπηρεσίες επιβολής του νόμου και οι υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, μπορεί να διατρέχουν μεγαλύτερο κίνδυνο να αναπτύξουν κατάθλιψη και αγχώδεις διαταραχές. Επίσης, έχει προταθεί ότι τα άτομα που εργάζονται σε επαγγέλματα με υψηλό στρες μπορεί να είναι πιο πιθανό να εμφανίσουν κατάθλιψη και αγχώδεις διαταραχές. Είναι σημαντικό, ωστόσο, να έχουμε κατά νου ότι τα άτομα σε οποιοδήποτε τομέα εργασίας είναι επιρρεπή στην ανάπτυξη προβλημάτων ψυχικής υγείας. Ως εκ τούτου, είναι κρίσιμο για αυτά τα άτομα, ανεξάρτητα από τον τομέα εργασίας τους, να λάβουν τη σωστή βοήθεια και θεραπεία.

Οι τελωνειακοί μπορούν να κατέχουν διάφορες θέσεις εντός του οργανισμού, που κυμαίνονται από θέσεις εισαγωγικού επιπέδου μέχρι ανώτερους διοικητικούς και

ηγετικούς ρόλους, καθένας από τους οποίους έχει το δικό του σύνολο καθηκόντων και ευθυνών. Αυτές οι θέσεις μπορούν να βρεθούν σε οποιοδήποτε επίπεδο της οργανωτικής ιεραρχίας. Είναι πιθανό ότι απαιτούνται διάφοροι βαθμοί εμπειρίας, κατάρτισης και δεξιοτήτων για καθένα από αυτά τα επαγγέλματα και ότι το καθένα συνοδεύεται από ένα μοναδικό σύνολο υποχρεώσεων και εργασιών. Στο τέλος της ημέρας, σκοπός της οργανωτικής δομής ενός τελωνειακού οργανισμού είναι συνήθως να παρέχει αποτελεσματική διαχείριση και συντονισμό των λειτουργιών και των στόχων του οργανισμού.

Εκείνο το οποίο μπορούμε να δούμε από τα αποτελέσματα της έρευνας, το οποίο σε μεγάλο βαθμό αντιστοιχεί τόσο στα αποτελέσματα τα οποία αναμέναμε πριν την έναρξή της, αλλά και βάσει βιβλιογραφίας, είναι οι πολλαπλές απαιτήσεις της εργασίας ενός τελωνειακού υπαλλήλου, καθώς και οι στρεσογόνες συνθήκες που επικρατούν και επηρεάζουν σε σημαντικό, συχνά, βαθμό τον ίδιο και δυνητικά την οικογένειά του.

Βασικός σκοπός της Τελωνειακής Υπηρεσίας είναι η διασφάλιση των δημοσίων εσόδων και η ταυτόχρονη διευκόλυνση του εμπορίου. Είναι δύο συνιστώσες, οι οποίες αντιμάχονται μεταξύ τους, αντιστρατεύεται η μία την άλλη εκ της φύσεως τους και είναι πολύ δύσκολη η ικανοποίηση της εξίσωσης αυτής. Ο τελωνειακός υπάλληλος βρίσκεται ανάμεσα στις δύο αυτές αντιφατικές επιδιώξεις και είναι πολύ εύκολο να κατηγορηθεί για εξυπηρέτηση της μιας ή της άλλης συνιστώσας. Είναι ευάλωτος σε κάθε μομφή που θα μπορούσε να του αποδοθεί από κάθε υστερόβουλο.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας και τις απαντήσεις των ερωτηθέντων εξάγεται το συμπέρασμα πως η ίδια η εργασία του τελωνειακού είναι εκ προοιμίου στρεσογόνα, λόγω του φόρτου εργασίας και των ευθυνών που συνεπάγεται, καθώς πρόκειται για «πύλη» εισόδου στη χώρα και οι τελωνειακοί υπάλληλοι αποτελούν μία βασική γραμμή άμυνας σε πιθανά λαθραία ή/και επικίνδυνα προϊόντα τα οποία ενδέχεται να εισαχθούν στη χώρα. Ταυτόχρονα, είναι κοινή αντίληψη το γεγονός πως η εκάστοτε τελωνειακή υπηρεσία δεν παρέχει τα κατάλληλα εργαλεία, ώστε να διευκολύνει το έργο των υπαλλήλων, με άμεσο αντίκτυπο και στην απόδοσή τους.

Οι τελωνειακοί υπάλληλοι, με βάση τις απαντήσεις τους στα ερωτήματα που τους τέθηκαν, ανέδειξαν προβληματισμούς και αστοχίες όπως η βελτίωση των συνθηκών εργασίας τους, η ανάγκη για αύξηση της συμμετοχής τους στον προγραμματισμό και τη λήψη αποφάσεων, η βελτίωση της επιμόρφωσης και της εκπαίδευσης τους, η βελτίωση της οικονομικής ανταμοιβής τους, η μείωση των ωρών εργασίας που αφιερώνουν

συνολικά για την εκτέλεση των καθηκόντων τους και η διαφύλαξη του ελεύθερου χρόνου τους.

Τέλος, σημαντικό είναι το δείγμα σχετικά με την οικογενειακή κατάσταση των τελωνειακών υπαλλήλων, καθώς και το αν και κατά πόσο επηρεάζεται αυτή από την εργασία τους. Αν και διαφαίνεται πως η επιρροή της εργασίας στο οικογενειακό περιβάλλον υφίσταται μεν, αλλά δεν είναι κομβική, το γεγονός πως η πλειοψηφία των τελωνειακών υπαλλήλων είναι άγαμοι, ενδεχομένως να συνδέεται με το είδος και το ύψος του συγκεκριμένου χώρου εργασίας.

3.7 Προτάσεις

Προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι γενεσιουργοί παράγοντες που ευθύνονται για την εμφάνιση αυξημένων επιπέδων άγχους στους τελωνειακούς υπαλλήλους, θα πρέπει να γίνουν μια σειρά από ενέργειες από τον οργανισμό των Ελληνικών Τελωνείων και της Α.Α.Δ.Ε. προς τον σκοπό αυτό.

Η βελτίωση όλων εκείνων των συνθηκών που θα μειώσουν τα επίπεδα άγχους στους τελωνειακούς υπαλλήλους, καθίσταται επιτακτική και επείγουσα υποχρέωση προς υλοποίηση από πλευράς Α.Α.Δ.Ε. .

Η πρόσληψη σημαντικού αριθμού νέων και ικανών στις νέες τεχνολογίες τελωνειακών υπαλλήλων, μέσω των διαδικασιών του Α.Σ.Ε.Π. για την αντιμετώπιση των ολοένα και αυξανόμενων τελωνειακών διαδικασιών, αποτελεί όχι μόνο απαραίτητη προϋπόθεση για την αποφόρτιση των ήδη επιβαρυσμένων υπαλλήλων, αλλά και θεμελιώδη συνθήκη για την επιβίωση και την προσαρμογή των τελωνείων, στο νέο χρηματοοικονομικό και τεχνολογικό περιβάλλον. Η διαφύλαξη του ελεύθερου χρόνου των υπαλλήλων που θα προκύψει θα βελτιώσει την ψυχική τους υγεία, προκειμένου να ανταποκριθούν και στους υπολοίπους ρόλους που καλούνται να φέρουν σε πέρας στην καθημερινή τους ζωή (γονέας, σύζυγος, φροντίδα ηλικιωμένων γονέων , φίλος κ.τ.λ.)

Ο εκσυγχρονισμός του οργανισμού των Ελληνικών Τελωνείων με την αποσαφήνιση των εργασιακών καθηκόντων των τελωνειακών υπαλλήλων, τον ακριβή ορισμό τους και την απόσυρση της αλληλοκάλυψής τους, καθίσταται αναγκαίος για την απαλλαγή μεγάλου στρεσογόνου φορτίου από τους ώμους τους.

Η εναρμόνιση του ιδιαίτερα αυστηρού πειθαρχικού πλαισίου στο οποίο υπάγονται οι τελωνειακοί υπάλληλοι με αυτόν που ισχύει για τους υπόλοιπους δημόσιους υπαλλήλους , η κατάργηση εξοντωτικών πειθαρχικών διατάξεων που αντίκεινται στο πνεύμα της δικαιοσύνης και της ισονομίας , θα συνδράμει τα μέγιστα στην εξάλειψη του άγχους και της αβεβαιότητας που δημιουργούν στους υπαλλήλους.

Η μισθολογική αποκατάσταση και η απόδοση αξιοπρεπών αμοιβών στους τελωνειακούς υπαλλήλους που προκύπτει από την ανάγκη της 24^{ης} εργασίας τους και εξυπηρέτησης των εμπορικών συναλλαγών, η αναγνώριση των ιδιαίτερων δύσκολων συνθηκών (λιμάνια, αεροδρόμια, σύνορα, δίωξη λαθρεμπορίου) υπό τις οποίες εργάζονται, κρίνεται απαραίτητη για το αίσθημα αναγνώρισης τους από την Α.Α.Δ.Ε. και της σημαντικότητας της αποστολής τους.

Μια σειρά άλλων παρεμβάσεων από πλευράς οργανισμού Τελωνείων και Α.Α.Δ.Ε. όπως η αύξηση του βαθμού συμμετοχής των υπαλλήλων στην λήψη αποφάσεων και στον καθορισμό της στοχοθεσίας, η συνεχής εκπαίδευση και επιμόρφωση τους, η παροχή σε αυτούς τεχνολογικών μέσων και εξοπλισμού για την αντιμετώπιση των προκλήσεων που αντιμετωπίζουν καθημερινά, είναι αναγκαίο να δρομολογηθούν προκειμένου να μετριαστούν οι αγχογόνοι παράγοντες που επηρεάζουν τους τελωνειακούς υπαλλήλους.

Η βελτίωση των γενικότερων συνθηκών εργασίας των υπαλλήλων αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την εγκαθίδρυση κλίματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης και συνεργασίας μεταξύ του οργανισμού των Τελωνείων, της Α.Α.Δ.Ε. και των τελωνειακών υπαλλήλων, κλίματος κατανόησης των αντιξοοτήτων και των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι υπάλληλοι, προκειμένου αυτοί απαλλαγμένοι σε μεγάλο βαθμό από τις αιτίες που τους δημιουργούν άγχος και στρες, να αποδώσουν βέλτιστα για την εκπλήρωση των σκοπών του οργανισμού.

Είναι προς το συμφέρον της Α.Α.Δ.Ε. να έχει ικανοποιημένους υπαλλήλους, απαλλαγμένους από στρεσογόνους παράγοντες και αγχωτικές καταστάσεις, οι οποίοι θα δεσμευθούν ψυχικά μαζί της και θα επικεντρώσουν το σύνολο των δυνάμεων τους για την υλοποίηση των στόχων της.

3.8 Συνεισφορά - Μελλοντική εργασία

Κατά την ερμηνεία των ευρημάτων, είναι σημαντικό να έχουμε κατά νου τους περιορισμούς που συζητήθηκαν στη μελέτη, δεδομένου ότι έχουν σημαντικό αντίκτυπο. Το γεγονός ότι η έρευνα διεξήχθη διαδικτυακά είναι το μόνο πράγμα που μας εμποδίζει να εφαρμόσουμε τα ευρήματά της σε έναν πιο εκτεταμένο πληθυσμό. Σε περαιτέρω έρευνα, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη η διεξαγωγή της έρευνας σε διάφορες τοποθεσίες σε όλη την Ελλάδα χρησιμοποιώντας ποικίλες προσεγγίσεις. Αυτό θα βοηθήσει να αυξηθεί ο βαθμός στον οποίο τα ευρήματα είναι αντιπροσωπευτικά για ολόκληρο τον πληθυσμό.

Επιπλέον, υπάρχουν αρκετά προβλήματα με το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για τη μελέτη. Αν και είναι μια αποτελεσματική τεχνική για τη συλλογή δεδομένων, δεν δίνεται στους ερωτηθέντες η ευκαιρία να αναπτύξουν πλήρως τις απόψεις τους χρησιμοποιώντας αυτή τη μέθοδο. Όταν συνδυάζονται, οι

συνεντεύξεις και τα ερωτηματολόγια μπορεί να βοηθήσουν στην υπέρβαση αυτού του περιορισμού και να δώσουν μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα των χαρακτηριστικών και των διαδικασιών σκέψης όσων απάντησαν στην έρευνα.

Επειδή στη μελέτη συμμετείχαν μόνο 127 άτομα, το μέγεθος του δείγματος ήταν αρκετά μικρό, γεγονός που θα μπορούσε να δυσκολέψει περισσότερο την υποστήριξη των αποτελεσμάτων. Προκειμένου να λυθεί αυτό το ζήτημα, μπορεί να είναι δυνατό για μελλοντική έρευνα να αυξήσει τόσο το μέγεθος του πληθυσμού του δείγματος όσο και το γεωγραφικό εύρος της εξέτασης, κάτι που θα πρέπει να παρέχει ευρήματα πιο ανθεκτικά και αξιόπιστα.

Είναι σημαντικό να ληφθούν υπόψη οι περιορισμοί αυτής της έρευνας καθώς και το γεγονός ότι υπάρχει δυνατότητα μελλοντικής έρευνας ο οποία μπορεί να βασιστεί σε αυτά τα ευρήματα. Γενικά, ενώ αυτή η μελέτη παρέχει πολύτιμες γνώσεις σχετικά με τις προκλήσεις και τους παράγοντες άγχους που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι στα τελωνεία στην Ελλάδα, είναι επίσης σημαντικό να σημειωθεί ότι το φαινόμενο του εργασιακού άγχους μπορεί να αναλυθεί περαιτέρω και η παρούσα μελέτη να αποτελέσει βάση διεξοδικότερης ανάλυσης και έρευνας προκειμένου να αναζητηθούν λύσεις και απαντήσεις στην μείωση ή την εξάλειψη του φαινομένου.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ξενογλώσση Βιβλιογραφία

Alli, B. O. (2008). *Fundamental principles of occupational health and safety*. International Labour Office.

American Psychological Association. (2014). *APA Dictionary of Psychology*. Apa.org. <https://dictionary.apa.org/diathesis-stress-model>

Baillie, V. K., & Trygstad, L. (1989). *Effective nursing leadership : a practical guide*. Aspen.

Butler, S., & Kesselring, K. J. (2018). *Crossing Borders: Boundaries and Margins in Medieval and Early Modern Britain*. BRILL.

Cary Lynn Cooper. (2005). *Handbook of stress medicine and health*. Crc Press.

Cooper, C. L., & Campbell Quick, J. (2017). *The handbook of stress and health : a guide to research and practice*. Wiley Blackwell.

Customs officers suffer low morale, stress and anxiety in job, GGCA poll finds. (2019, January 14). Gibraltar Chronicle. <https://www.chronicle.gi/customs-officers-suffer-low-morale-stress-anxiety-job-ggca-poll-finds/>

Deloitte. (2022). *The Impact of Digitalization on Customs Service Providers An outlook into the futur*. Deloitte. https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/de/Documents/consumer-business/Future_of_Customs_Service_Providers.pdf

Ellen Pinkos Cobb. (2017). *Workplace Bullying and Harassment*. Taylor & Francis.

European Agency for Safety and Health at Work. (2022). *OSH Pulse - Occupational safety and health in post-pandemic workplaces Flash Eurobarometer*. https://osha.europa.eu/sites/default/files/Eurobarometer-OSH-in-post-pandemic-workplaces_en.pdf

European Commission, Directorate-General for Communication. (2022). *Customs*. [European-Union.europa.eu. https://european-union.europa.eu/priorities-and-actions/actions-topic/customs_en](https://european-union.europa.eu/priorities-and-actions/actions-topic/customs_en)

Gounev, P., & Ruggiero, V. (2014). *Corruption and organized crime in Europe : illegal partnerships*. Routledge.

[GOV.GR](#). (2022). *Τελωνειακές υπηρεσίες*.

Gov.gr. <https://www.gov.gr/ipiresies/periousia-kai-phorologia/teloneiakas-uperesies>

ILO. (2016, August 15). *Psychosocial risks and work-related stress*. International Labour Organisation. https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/areasofwork/workplace-health-promotion-and-well-being/WCMS_108557/lang--en/index.htm

International Monetary Fund. (2022). *Customs Matters*. International Monetary Fund.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.

Luc De Wulf, & SokolJ. B. (2005). *Customs Modernization Handbook (Trade and development series)*. The World Bank Group.

Michalos, A. C. (Ed.). (2014). *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*. Springer.

Nafziger, J. A. R., & Robert Kirkwood Paterson. (2014). *Handbook on the Law of Cultural Heritage and International Trade*. Edward Elgar Publishing.

Peters, S. C., & Hopkins, K. (2014). Validation of the Use of the Effort-Reward Imbalance Scale in Human Services Using Confirmatory Factor Analysis. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 5(4), 565–587. <https://doi.org/10.1086/678922>

Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. New York: McGraw-Hill.

Shultz, K. S., Wang, M., Crimmins, E. M., & Fisher, G. G. (2009). Age Differences in the Demand—Control Model of Work Stress. *Journal of Applied Gerontology*, 29(1), 21–47. <https://doi.org/10.1177/0733464809334286>

Sidebotham, S. E. (1986). Regulations, Traders and Taxes. *Roman Economic Policy in the Erythra Thalassa 30 B.C.-A.D. 217*, 78–112. https://doi.org/10.1163/9789004328266_005

Stanhope, J. (2017). Effort–Reward Imbalance Questionnaire. *Occupational Medicine*, 67(4), 314–315. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqx023>

- United Nations Publications. (2020). *Competent National Authorities Under the International Drug Control Treaties 2019*. United Nations Publications.
- Ute-Christine Klehe, & A, E. (2018). *The Oxford handbook of job loss and job search*. Oxford University Press.
- Wilson, K., & Dussen, V. der. (2015). *The history of the idea of Europe*. Routledge.
- World Customs Organization. (2020, June 3). *WCO conducts Risk Management remote assistance for Bolivia*. World Customs Organization. <http://www.wcoomd.org/en/media/newsroom/2020/june/wco-conducts-risk-management-remote-assistance-for-bolivia.aspx>
- Zaman, N., Imdad Ali Shah, & Samina Rajper. (2022). *Cybersecurity measures for E-government frameworks*. Information Science Reference.

Ελληνική Βιβλιογραφία

- Ανδριώτης, Κ. Β. (2003). *Ποσοτική έρευνα και ανάλυση δεδομένων με τη χρήση του SPSS 11.5*, Αθήνα: Κλειδάριθμος.
- Βουλή των Ελλήνων. (n.d.). *Σύνταγμα*. www.hellenicparliament.gr. Retrieved December 17, 2022, from <https://www.hellenicparliament.gr/Vouli-ton-Ellinon/To-Politevma/Syntagma/article-47/>
- ΓΕΝΙΚΟ ΕΠΙΤΕΛΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΜΥΝΑΣ. (2022). *ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ*. Γενικό Επιτελείο Εθνικής Άμυνας - Επίσημη Ιστοσελίδα. <https://geetha.mil.gr/epikoinonia/>
- Γιολίτη, Έ. (2021, March 20). *Η Σύμβαση της Κωνσταντινούπολης και η σημασία της για την Κύπρο*. Propago.gr. <https://www.propago.gr/kupros/h-sumbasi-tis-konstantinoupolis-kai-i-simasia-tis-gia-tin-kupro/>
- ΕΚΠΑ. (2022). *Έρευνα για την ψυχική υγεία και ευεξία των εργαζόμενων στην Ελλάδα*. ΕΚΠΑ. https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/el_gr/topics/mental-health/mental-health-report-2021.pdf
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2019). *Οι 20 αρχές του ευρωπαϊκού πύλωνα κοινωνικών δικαιωμάτων*. Ευρωπαϊκή Επιτροπή. https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/economy-works-people/jobs-growth-and-investment/european-pillar-social-rights/european-pillar-social-rights-20-principles_el

- Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2021, June 28). *Στρατηγικό πλαίσιο της ΕΕ για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία κατά την περίοδο 2021-2027 Ασφάλεια και υγεία στην εργασία σε έναν μεταβαλλόμενο κόσμο εργασίας*. EUR-Lex. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:52021DC0323&from=EL>
- Καθημερινή. (2022, November 8). *Έρευνα: “Παράλληλη πανδημία” ψυχικής υγείας για τους εργαζόμενους – Τα στοιχεία για την Ελλάδα*. [www.kathimerini.gr](https://www.kathimerini.gr/society/562128106/ereyna-parallili-pandimia-psychikis-ygeias-kai-gia-toys-ergazomenoys-ta-stoicheia-gia-tin-ellada/?fbclid=IwAR2JMjNtJsNmtwiw3kKquqi8lkZ8lOKWG7YSWVFcLhgvyIHsgmcHosZQs8Q). <https://www.kathimerini.gr/society/562128106/ereyna-parallili-pandimia-psychikis-ygeias-kai-gia-toys-ergazomenoys-ta-stoicheia-gia-tin-ellada/?fbclid=IwAR2JMjNtJsNmtwiw3kKquqi8lkZ8lOKWG7YSWVFcLhgvyIHsgmcHosZQs8Q>
- Κάντας, Αρ. (1993). *Επιλογή – Αξιολόγηση προσωπικού*, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Καρυώτης, Κ. (2022, January 10). *Εispraxis: Πώς θα λειτουργεί το νέο πληροφοριακό σύστημα της ΑΑΔΕ κατά της φοροδιαφυγής*. [www.ertnews.gr](https://www.ertnews.gr/eidiseis/oikonomia/elladaoikonomia/eispraxis-pos-tha-leitoyrgei-to-neo-pliroforiako-systima-tis-aade-kata-tis-forodiygis/). <https://www.ertnews.gr/eidiseis/oikonomia/elladaoikonomia/eispraxis-pos-tha-leitoyrgei-to-neo-pliroforiako-systima-tis-aade-kata-tis-forodiygis/>
- Κοΐνης, Αρ. & Σαρίδη, Μ. (2014). «Το mobbing στον εργασιακό χώρο. Επιπτώσεις mobbing στο χώρο της υγείας Ανασκοπική μελέτη», *Ελληνικό Περιοδικό της Νοσηλευτικής Επιστήμης*, 1 (6), Αθήνα.
- Μαρκάκης, Ε., & Ντούσκας, Θ. (2016). *Κρυπτογραφία και Εφαρμογές Διαλέξεις Ακ. Έτους 2015-2016*. Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών.
- Παύλου, Ν. (n.d.). *Οι Τελώνες των Ευαγγελίων*. [Users.uoa.gr](http://users.uoa.gr). Retrieved November 4, 2022, from http://users.uoa.gr/~nektar/orthodoxy/history/nikos_payloy_telwnes.htm
- ΥΠΕΘΑ. (2021). *ΤΟΜΕΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ 2021-2025*. <http://www.opengov.gr/mindefence/wp-content/uploads/downloads/2021/05/%CE%A4%CE%A0%CE%91-%CE%A5%CE%A0%CE%95%CE%98%CE%91-2021-2025.pdf>
- ΥΠΕΘΑ. (2021). *ΤΟΜΕΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ 2021-2025*. Retrieved from <http://www.opengov.gr/mindefence/wp-content/uploads/downloads/2021/05/%CE%A4%CE%A0%CE%91-%CE%A5%CE%A0%CE%95%CE%98%CE%91-2021-2025.pdf>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Α' ΜΕΡΟΣ

ΠΡΟΦΙΛ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ/ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Α1. ΦΥΛΟ

Άνδρας	
Γυναίκα	

Α2. ΗΛΙΚΙΑ

20-30	
31-40	
41-50	
51 και άνω	

Α3. ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Άγαμος/η	
Έγγαμος/η	
Διαζευγμένος/η	

Α4. ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Απόφοιτος Γυμνασίου	
Απόφοιτος Λυκείου	
Απόφοιτος ΤΕΙ	
Απόφοιτος ΑΕΙ	
Κάτοχος Μεταπτυχιακού τίτλου	
Κάτοχος Διδακτορικού τίτλου	

Α5. ΈΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ

Έως 10	
11-20	
21-30	
30 και άνω	

Α6. ΣΧΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Μόνιμος υπάλληλος	
Υπάλληλος αορίστου χρόνου	
Υπάλληλος με σύμβαση ορισμένου χρόνου	

Β Μέρος Παρακαλούμε σημειώστε κατά πόσο σας εκφράζει η κάθε πρόταση στο πλαίσιο των απαιτήσεων της εργασίας σας ή με βάση τις εργασιακές σας συνθήκες και τον εργασιακό σας χώρο. Κάθε ερώτηση πρέπει να έχει μόνο μία απάντηση.

Ενότητα II ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
B1. Αισθάνομαι συνεχώς πίεση κατά την άσκηση των καθηκόντων μου				
B2. Πιστεύω ότι η δουλειά μου έχει πολλές ευθύνες /αρμοδιότητες				
B3. Όταν εργάζομαι δεν μπορώ να συγκεντρωθώ				
B4. Η εργασία μου έχει υπερβολικές				

πνευματικές απαιτήσεις				
B5. Πιστεύω ότι εργάζομαι περισσότερες ώρες από όσες θα έπρεπε				
B6. Οι σχέσεις μου με τους συναδέλφους είναι καλές				
B7. Λαμβάνω την υποστήριξη που αναμένω από τον προϊστάμενό μου				
B.8 Είμαι ικανοποιημένος από τις συνθήκες εργασίας μου				
B.9 Τα εργασιακά μου καθήκοντα είναι επαρκώς ορισμένα και δε μου δημιουργούν άγχος				
B.10 Στην εργασία μου αισθάνομαι απομονωμένος				
B.11 Αισθάνομαι ότι συμμετέχω στη λήψη των αποφάσεων				
B.12 Μπορώ να εκφράσω τις ιδέες				

μου για τον τρόπο εκτέλεσης των καθηκόντων μου				
B.13 Η υπηρεσία μου μου παρέχει τον κατάλληλο εξοπλισμό για την εκτέλεση των καθηκόντων μου				
B. 14 Αισθάνομαι ικανοποίηση από την εκτέλεση των καθηκόντων μου				
B. 15 Αισθάνομαι άγχος για την επίδοσή μου				
B. 16 Αντιμετωπίζω δυσκολίες κατά την επαφή μου με το κοινό				
B. 17 Πιστεύω ότι δεν έχω επαρκή εκπαίδευση για την εκτέλεση των καθηκόντων μου				
B. 18 Μου δίνεται η δυνατότητα να συμμετέχω στον προγραμματισμό και τη στοχοθεσία του τμήματός μου				
B.19 Πιστεύω πως έχω προοπτικές				

εξέλιξης εργασιακά				
B.20 Πιστεύω πως η δουλειά μου αναγνωρίζεται				
B. 21 Πιστεύω πως αμείβομαι επαρκώς για την εργασία μου				

ΕΝΟΤΗΤΑ III ΣΩΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΨΥΧΙΚΗ ΥΓΕΙΑ	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Γ.1 Η εργασία μου χαρακτηρίζεται από υψηλά ποσοστά άγχους				
Γ. 2 Η πίεση που αισθάνομαι δεν μου επιτρέπει να αποδώσω εργασιακά				
Γ. 3 Η προσωπική ή οικογενειακή μου ζωή επηρεάζεται από το εργασιακό μου άγχος				
Γ. 4 Όταν αποχωρήσω από την εργασία μου εξακολουθώ να έχω άγχος				
Γ.5 Συχνά εργάζομαι και στο σπίτι σε προσωπικό μου χρόνο				
Γ.6 Έχω προστριβές με τους οικείους μου ανθρώπους για την εργασία μου και την επίδρασή της στις				

διαπροσωπικές μου σχέσεις				
Γ.7 Συχνά χάνω οικογενειακές/προσωπικές υποχρεώσεις λόγω δουλειάς				
Γ.8 Η δουλειά μου μου επιτρέπει να έχω τον ελεύθερο χρόνο που επιθυμώ				
Γ. 9 Δυσκολεύομαι να διαχειριστώ απαιτητικές καταστάσεις κατά την εκτέλεση των καθηκόντων μου				