

**Αντιμετώπιση αγχωτικών,  
προβληματικών και κρίσεων στον  
οικονομικό και διοικητικό κλάδο**

# Στρες

## Στρες

- ένα σύνολο σχετικών διεργασιών στο σώμα και το νευρικό σύστημα, που συνιστούν τη γενική αντίδραση ενός ατόμου σε ασυνήθιστα, δύσκολα, διασπαστικά, απειλητικά, δυσάρεστα ή επιβλαβή ερεθίσματα ή καταστάσεις, που ονομάζονται στρεσογόνοι παράγοντες (Kocowski T, 1997).



Το πρόσωπό μου όταν κάποιος μου λέει ότι οι μπάλες άγχους είναι για να σφίγγω, όχι για να πετάω σε ανθρώπους που με αγχώνουν



# ΣΤΡΕΣ



## Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΟΥ ΣΤΡΕΣ

H. Selye

---

Στον ακαδημαϊκό χώρο, το άγχος συνδέεται με τον δημιουργό της πρώτης θεωρίας του άγχους το 1936, τον γιατρό H. Selye.



## ΟΡΙΣΜΟΣ

της λέξης άγχος

---

Χρησιμοποίησε τη λέξη άγχος, την οποία όρισε από τη σκοπιά της βιολογίας και της φυσιολογίας ως «η μη ειδική απάντηση του σώματος σε κάθε απαίτηση που του γίνεται».



## ΤΡΙΑ ΡΕΥΜΑΤΑ

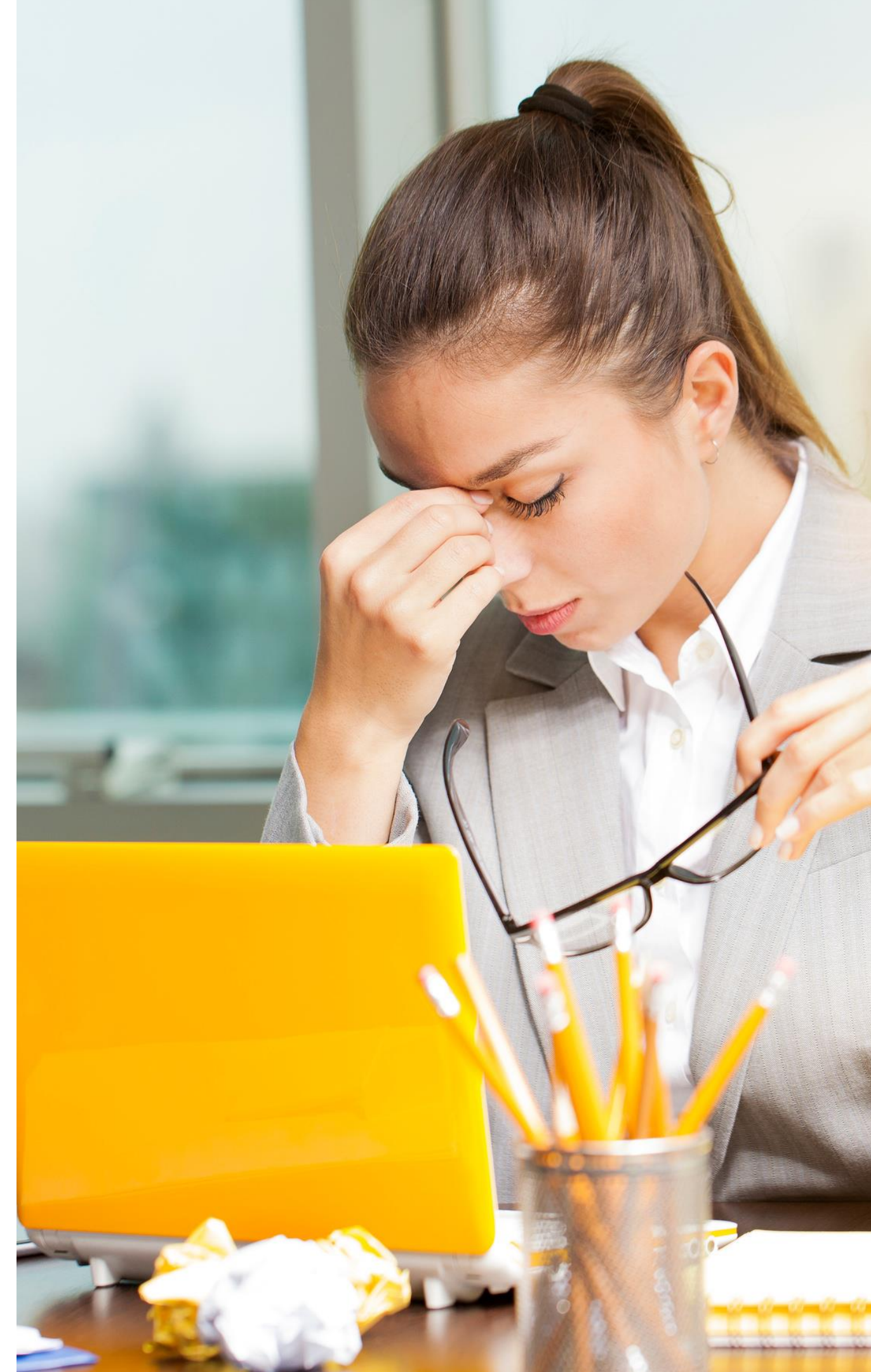
του ψυχολογικού στρες

---

Η ιδέα του Selye προσέλκυσε το ενδιαφέρον και οδήγησε σε αρκετές θεωρίες ψυχολογικού στρες. Υπάρχουν τρεις τάσεις στον ορισμό του ψυχολογικού στρες.

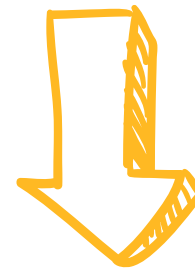
## **I. Ο I. Heszen-Niejodek (1999) παρουσιάζει το άγχος ως:**

- **ένα εξωτερικό ερέθισμα, κατάσταση ή γεγονός με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά.**
- **εσωτερικές ανθρώπινες αντιδράσεις, ιδιαίτερα συναισθηματικές αντιδράσεις, που βιώνονται εσωτερικά με τη μορφή μιας συγκεκριμένης εμπειρίας.**
- **σχέση μεταξύ εξωτερικών παραγόντων και ανθρώπινων χαρακτηριστικών.**



# Σύνδρομο γενικής προσαρμογής

ένα σύνολο από όλες τις μη ειδικές φυσιολογικές αλλαγές (που δεν σχετίζονται άμεσα με τη δράση και τη φύση του επιβλαβούς ερεθίσματος) που αποτελούν απάντηση στο στρες



Αυτή η απόκριση αναπτύσσεται σε τρία στάδια:

Αντίδραση συναγερμού (φάση σοκ, φάση αντι-σοκ)



Αντίσταση (αντιμετώπιση στρεσογόνου παράγοντα)



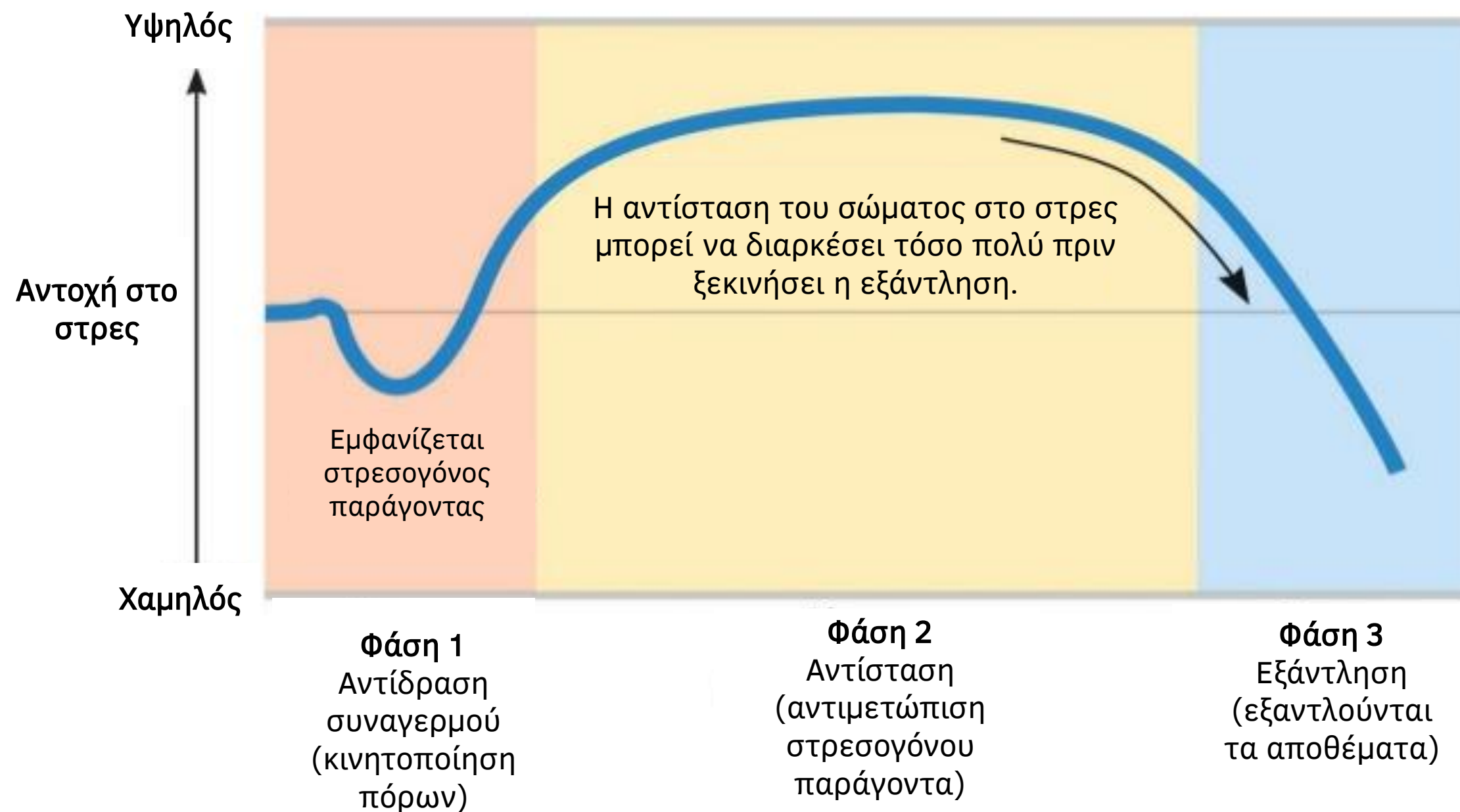
Στάδιο εξάντλησης



# Σύνδρομο Γενικής Προσαρμογής [GAS]

(Αναγνωρίστηκε από τον Hans Selye)

Το σύστημα απόκρισης στο στρες αμύνεται και μετά κουράζεται.



Τρεις  
φάσεις  
του άγχους

# ΑΙΣΘΗΤΗΡΑΣ Η ΑΝΤΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ

## ΤΡΟΜΑΖΩ

Κινητοποίηση για  
συνάντηση και  
αντίσταση στο άγχος



## ΣΤΑΔΙΟ ΑΝΟΣΙΑΣ

Αντιμέτωπιση ή  
αντίσταση στο άγχος



## ΕΞΑΝΤΛΗΣΗ

Εάν η αντίσταση δεν  
εξαλείφει τον στρεσογόνο  
παράγοντα, τότε ο  
μηχανισμός αντιμετώπισης  
έχει εξαντληθεί





# Καλό και κακό άγχος

**Η Selye διακρίνει το καλό από το κακό άγχος.**

Δυσφορία (κακό στρες) - όταν το άγχος είναι τόσο σοβαρό ή διαρκεί τόσο πολύ που προκαλεί αποδιοργάνωση των δραστηριοτήτων.

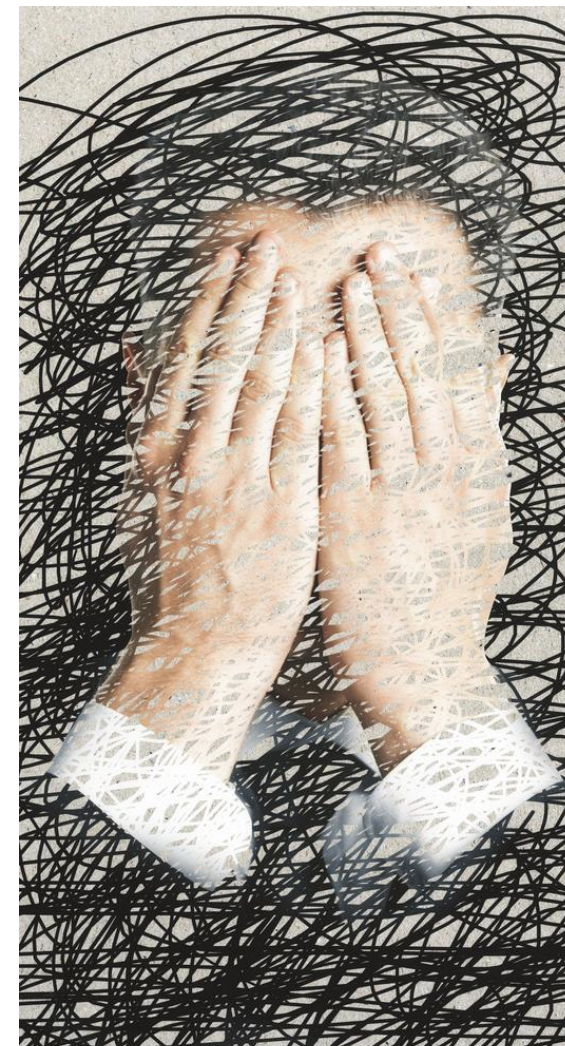
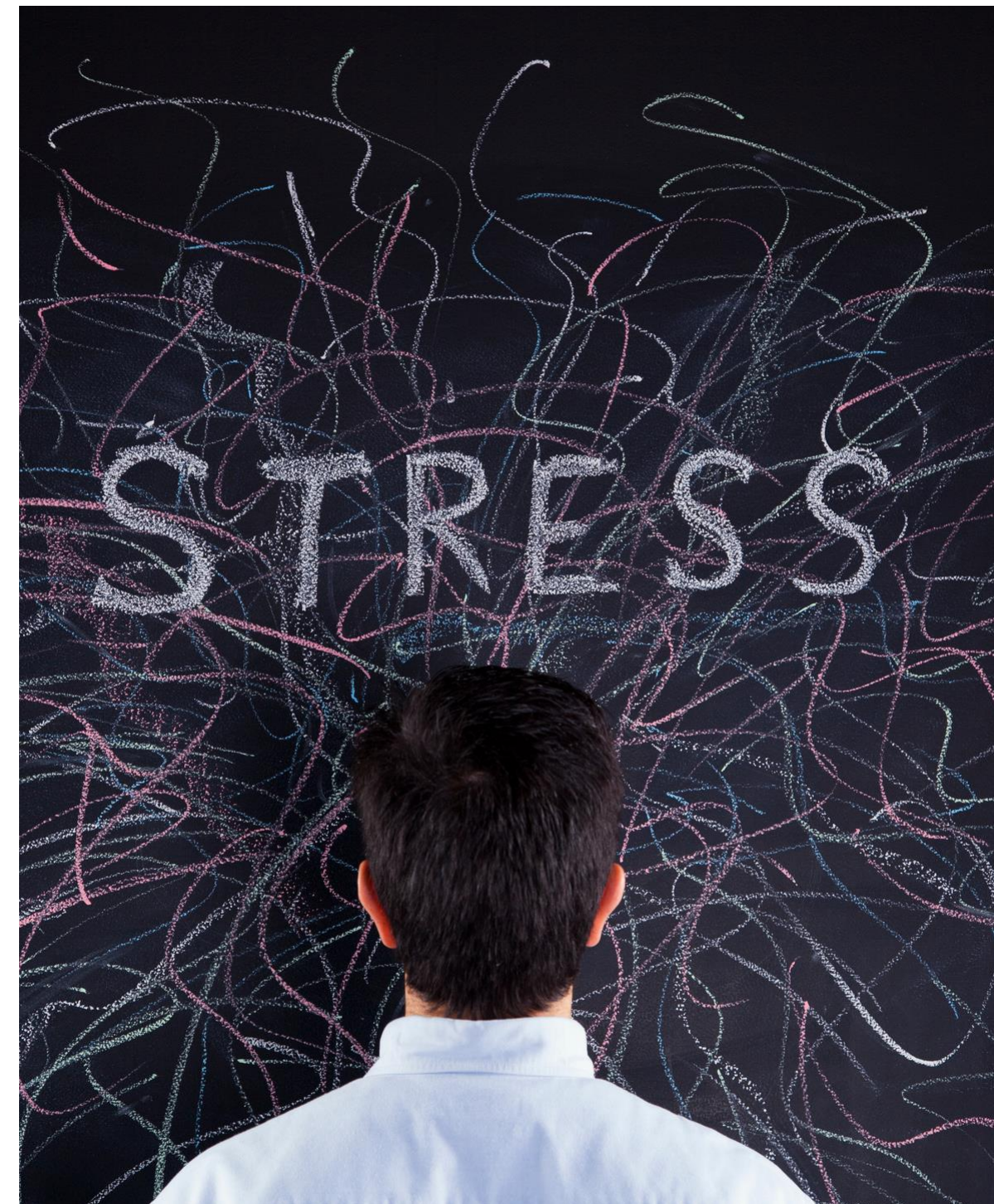
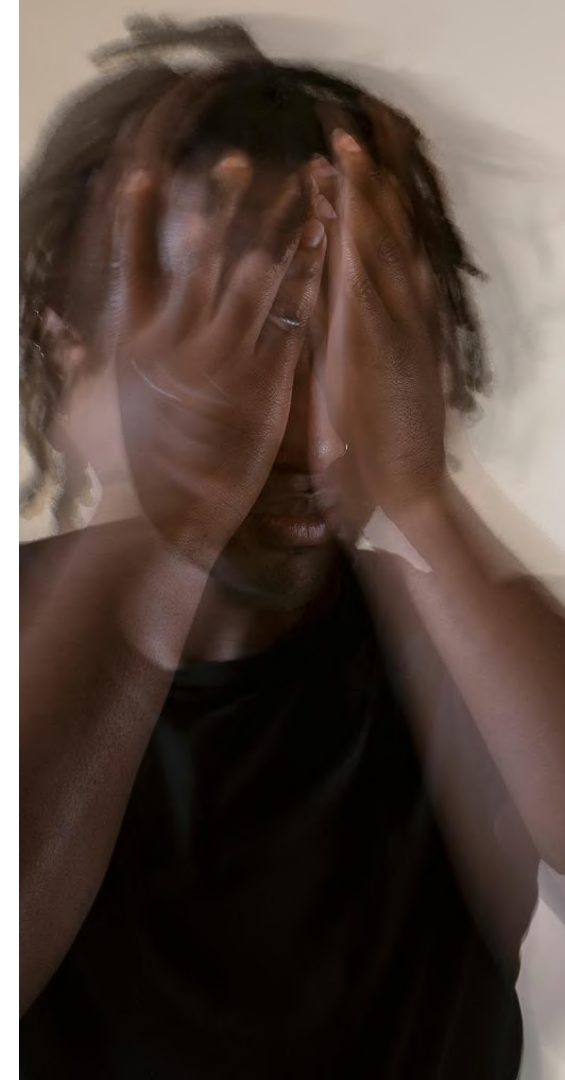
Eustress (καλό άγχος) - η δράση παρά την προσωρινή δυσφορία οδηγεί στην ανάπτυξη της προσωπικότητας.



Με τη φυσιολογική έννοια, το καλό και το κακό άγχος δεν διαφέρουν μεταξύ τους όταν πρόκειται να διεγείρουν (ενεργοποιήσουν) το σώμα να το καταπολεμήσει.

Ωστόσο, από την ψυχολογική έννοια, υπάρχει μια διαφορά:

- το κακό άγχος (δυσφορία) νοείται ως φέρνοντας ταλαιπωρία και αποσύνθεση,
- ενώ το καλό άγχος (eustress) κατανοείται από τον Sely ως παράγοντας που παρακινεί τη δράση παρά τις δυσκολίες και οδηγεί στην ανάπτυξη της προσωπικότητας και των επιτευγμάτων της ζωής.



Όλα εξαρτώνται από τη  
γνωστική αξιολόγηση,  
από το τι νόημα δίνουμε  
στο άγχος.



## ΣΩΜΑ

## ΜΥΑΛΟ

Πονοκέφαλοι,  
Συχνές λοιμώξεις,  
Μυϊκή ένταση,  
Κόπωση,  
Ερεθισμοί του δέρματος,  
Δύσπνοια

Ανησυχία,  
μπερδεμένη σκέψη,  
αδυναμία συγκέντρωσης,  
εφιάλτες,  
αναποφασιστικότητα,  
αρνητικότητα,  
βιαστικές αποφάσεις

# ΣΤΡΕΣ

Απώλεια αυτοπεποίθησης,  
Περισσότερο ιδιότροπος,  
Ευερεθιστότητα,  
Κατάθλιψη,  
Θυμός,  
Άγχος, Ανησυχία

Επιρρεπής σε ατυχήματα,  
Υπερβολική/υπερφαγία,  
Απώλεια σεξουαλικής ορμής,  
Περισσότερο ποτό,  
Αϋπνία,  
Ανησυχία,  
Κάπνισμα περισσότερο

## ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΑ

## Η ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ



# Στρες

- **μια συγκεκριμένη σχέση μεταξύ του ατόμου και του περιβάλλοντος**

η οποία αξιολογείται από το άτομο ως επιβάρυνση ή υπέρβαση των πόρων του και απειλή για την ευημερία του (συναλλακτική προσέγγιση, Lazarus).

- **ανταπόκριση σε ένα περιβάλλον**

όπου υπάρχει κίνδυνος απόλυτης απώλειας δύναμης, πραγματικής απώλειας δύναμης ή έλλειψης δύναμης λόγω εκμετάλλευσης (θεωρία διατήρησης πόρων, Hobfoll).

# Εναλλακτική λύση έννοια του άγχους

## ΚΛΙΜΑΚΑ 43 ΓΕΓΟΝΟΤΩΝ ΖΩΗΣ

---

Οι Thomas Holmes και Richard Rahe ανακοίνωσαν μια εναλλακτική έννοια του άγχους, βασισμένη στην έννοια του στρεσογόνου παράγοντα. Ο Holmes και η Rahe ανέπτυξαν μια κλίμακα 43 γεγονότων ζωής, τα οποία οι εθελοντές κατέταξαν ανάλογα με το πόση προσαρμογή απαιτεί κάθε συμβάν.



Οι ερευνητές μελέτησαν τη σχετική ισχύ των στρεσογόνων καταστάσεων αποδίδοντας μια κατάλληλη συμβατική τιμή μονάδων άγχους στο ερέθισμα σε μια κλίμακα από το 0 έως το 100. Έτσι δημιουργήθηκε το δημοφιλές ερωτηματολόγιο Social Readjustment Rating Scale (SRRS).

# Κλίμακα άγχους Holmes í Rahe

1. Θάνατος συζύγου (100)
2. Διαζύγιο (73)
3. Συζυγικός χωρισμός (65)
4. Να είσαι στη φυλακή (63)
5. Θάνατος στενού μέλους της οικογένειας (63)
6. Σωματικός τραυματισμός ή ασθένεια (53)
7. Γάμος (50)
8. Απόλυση από εργασία (47)
9. Συμφιλίωση με σύζυγο που τσακώνεται (45)
10. Συνταξιοδότηση (45)
11. Ασθένεια στην οικογένεια (44)
12. Εγκυμοσύνη (40)
13. Σεξουαλικά προβλήματα (39)
14. Η ανάπτυξη της οικογένειας (39)
15. Έναρξη νέας καριέρας (39)
16. Μεταβολές στα οικονομικά έσοδα (38)
17. Ο θάνατος ενός στενού φίλου (37)
18. Αλλαγή επαγγέλματος (36)
19. Αυξημένες συζυγικές συγκρούσεις (35)



# Μαρκίζα

## Ορισμός

- Οι Folkman και Lazarus (1988, που αναφέρονται στο: Heszen, Σεκ, 2007) ορίζουν την αντιμετώπιση ως «μια γνωστική και συμπεριφορική προσπάθεια να ικανοποιηθούν συγκεκριμένες εξωτερικές ή/και εσωτερικές απαιτήσεις, που αξιολογούνται ως εξαντλητικές ή υπέρβαση των πόρων του ατόμου».
- Από αυτή την άποψη, η αντιμετώπιση είναι μια σειρά από σκόπιμες προσπάθειες που γίνονται ως αποτέλεσμα μιας συγκεκριμένης αξιολόγησης της κατάστασης. Η συνέχιση αυτών των προσπαθειών για κάποιο χρονικό διάστημα και η μεταβλητότητά τους καθορίζουν τη διαδικαστική φύση της αντιμετώπισης.



# Λάζαρος

---

Ταυτόχρονα, ο Lazarus (1993, μετά: Heszen, Σεκ, 2007) τονίζει ότι η αντιμετώπιση σχετίζεται με το πλαίσιο και, για να είναι αποτελεσματική, πρέπει να αλλάξει με την πάροδο του χρόνου, ανεξάρτητα από τον τύπο των αγχωτικών συνθηκών (Lazarus, 1993, στο: Heszen, Σεκ, 2007).



# Εκτίμηση της κατάστασης

Η αξιολόγηση της κατάστασης στην οποία βασίζεται η αντιμετώπιση δεν χρειάζεται να είναι ρεαλιστική (Lazarus, Folkman, 1984, που αναφέρεται στο: Heszen, Σεκ, 2007), και ο στόχος της δραστηριότητας του ατόμου είναι συνειδητός, χάρη στον οποίο οι αμυντικοί μηχανισμοί μπορούν επίσης θεωρούνται μορφές αντιμετώπισης.



# Λειτουργίες αντιμετώπισης

ΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΣ ΥΠΟΨΗ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ, ΟΙ ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ ΤΗΣ ΕΝΝΟΙΑΣ ΔΙΑΚΡΙΝΟΥΝ ΤΙΣ ΔΥΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ:

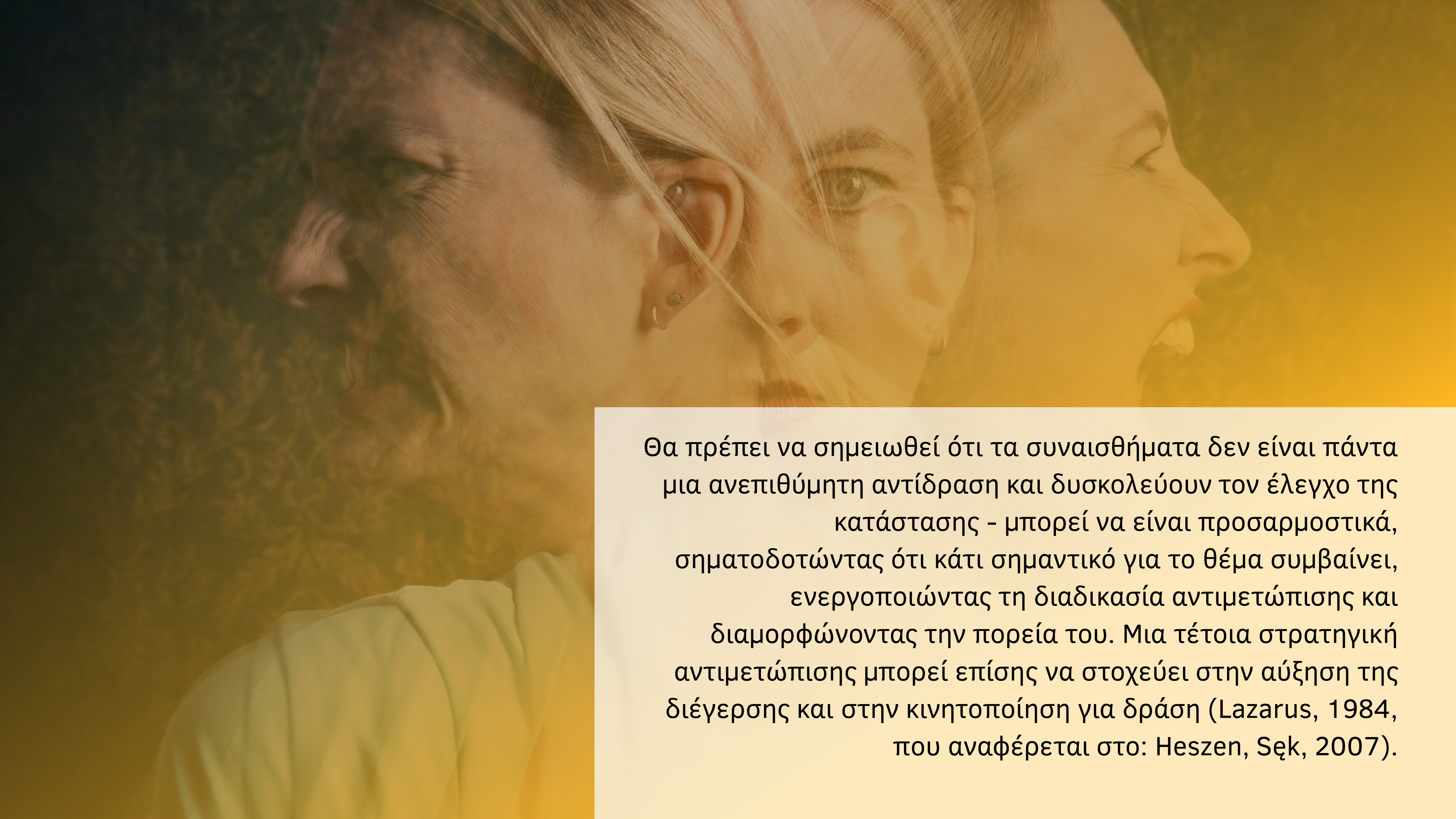
- ΟΡΓΑΝΙΚΟ (ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ, ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ)
- Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΑΥΤΟΡΥΘΜΙΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ.

Το πρώτο συνίσταται στη βελτίωση της δυσμενούς σχέσης των απαιτήσεων με τις δυνατότητες



Το δεύτερο - για τη μείωση της δυσάρεστης έντασης και την ανακούφιση των αρνητικών συναισθηματικών καταστάσεων.





Θα πρέπει να σημειωθεί ότι τα συναισθήματα δεν είναι πάντα μια ανεπιθύμητη αντίδραση και δυσκολεύουν τον έλεγχο της κατάστασης - μπορεί να είναι προσαρμοστικά, σηματοδοτώντας ότι κάτι σημαντικό για το θέμα συμβαίνει, ενεργοποιώντας τη διαδικασία αντιμετώπισης και διαμορφώνοντας την πορεία του. Μια τέτοια στρατηγική αντιμετώπισης μπορεί επίσης να στοχεύει στην αύξηση της διέγερσης και στην κινητοποίηση για δράση (Lazarus, 1984, που αναφέρεται στο: Heszen, Søk, 2007).

# Η θεωρία του Hobfoll για τη διατήρηση των πόρων (COR)

- Σύμφωνα με τον Hobfoll (1989, που αναφέρεται στο: Strelau, Jaworowska, Wrześniewski, Szczepaniak, 2009), η αντιμετώπιση που στοχεύει στην εξάλειψη του άγχους μπορεί να εξεταστεί από τη σκοπιά της διαδικασίας κατανομής πόρων από την άποψη του κέρδους και της ζημίας.

Τα οφέλη συνίστανται στην απόκτηση ή διατήρηση πόρων, ενώ το κόστος είναι η διάθεση, η απώλεια ή η χρήση τους.



# Μαρκίζα

Λαμβάνοντας υπόψη τον ορισμό του άγχους ως ανισορροπίας μεταξύ απαιτήσεων και δυνατοτήτων, στην αντιμετώπιση μπορεί να ανατεθεί μια ρυθμιστική λειτουργία, η οποία συνίσταται στη διατήρηση της αρμονίας μεταξύ των απαιτήσεων και των δυνατοτήτων ή στη μείωση των αποκλίσεων μεταξύ τους.



# Μαρκίζα



**ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ,  
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ Ή  
ΣΤΥΛ**

**ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ**

Η αντιμετώπιση περιγράφεται με μία από τις τρεις έννοιες - αναγνωρίζεται ως διαδικασία, στρατηγική ή στυλ αντιμετώπισης του άγχους.

**ΤΡΙΠΛΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ**

Στην έννοια του Lazarus (1966), η αντιμετώπιση έχει τριπλό καθεστώς.

**ΑΛΛΑΖΕΙ ΜΕ ΤΟ  
ΧΡΟΝΟ**

Μπορεί να αλλάξει με την πάροδο του χρόνου, γεγονός που το καθιστά διαδικασία, μπορεί επίσης να εκτελεστεί με τρόπο τυπικό για διαφορετικές καταστάσεις - τότε μιλάμε για τυπικούς τρόπους αντιμετώπισης διαφορετικών καταστάσεων, δηλαδή στρατηγικές αντιμετώπισης.

**ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΟ**

Τέλος, μπορεί να θεωρηθεί ως ένα χαρακτηριστικό, μια γενικευμένη τάση για ορισμένες συμπεριφορές που εκδηλώνεται σε καταστάσεις που συνάδουν με αυτή την τάση.

■ Αντιπαραθέτοντας αυτούς τους τρεις όρους όσον αφορά την αντιμετώπιση του στρες, μπορεί κανείς να πει ότι το στυλ είναι μια σχετικά μόνιμη και ατομική προδιάθεση για την αντιμετώπιση αγχωτικών καταστάσεων με συγκεκριμένο τρόπο

■ Στρατηγική ορίζονται οι ενέργειες και οι αντιδράσεις που κάνει ένα άτομο σε μια συγκεκριμένη κατάσταση και η διαδικασία αντιμετώπισης είναι μια σειρά από στρατηγικές που αλλάζουν με την πάροδο του χρόνου.

Έτσι, οι στρατηγικές είναι συγκεκριμένες για την κατάσταση και τα στυλ είναι συγκεκριμένα για το θέμα.







Οι ενέργειες που κάνει ένα άτομο απέναντι στο στρες είναι το αποτέλεσμα της αλληλεπίδρασης μεταξύ του χαρακτηριστικού στυλ αντιμετώπισης του ατόμου και των χαρακτηριστικών μιας δύσκολης κατάστασης (Endler, Parker, 1990, 1994).

# Οι ερευνητές διακρίνουν τρία στυλ αντιμετώπισης:



## ΣΤΟ ΕΡΓΟ

---

ορίζοντας τον τρόπο αντιμετώπισης του άγχους αναλαμβάνοντας εργασίες και σχεδιάζοντας μια λύση στο πρόβλημα



## ΕΠΙΚΕΝΤΡΩΜΕΝΟ ΣΤΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΑ

---

χαρακτηριστικό των ανθρώπων που, σε δύσκολες καταστάσεις, εστιάζουν στον εαυτό τους και στις συναισθηματικές τους εμπειρίες και είναι επιρρεπείς σε ευσεβείς πόθους και φαντασιώσεις προκειμένου να μειώσουν τη συναισθηματική ένταση



## ΕΠΙΚΕΝΤΡΩΣΗ ΑΠΟΦΥΓΗΣ

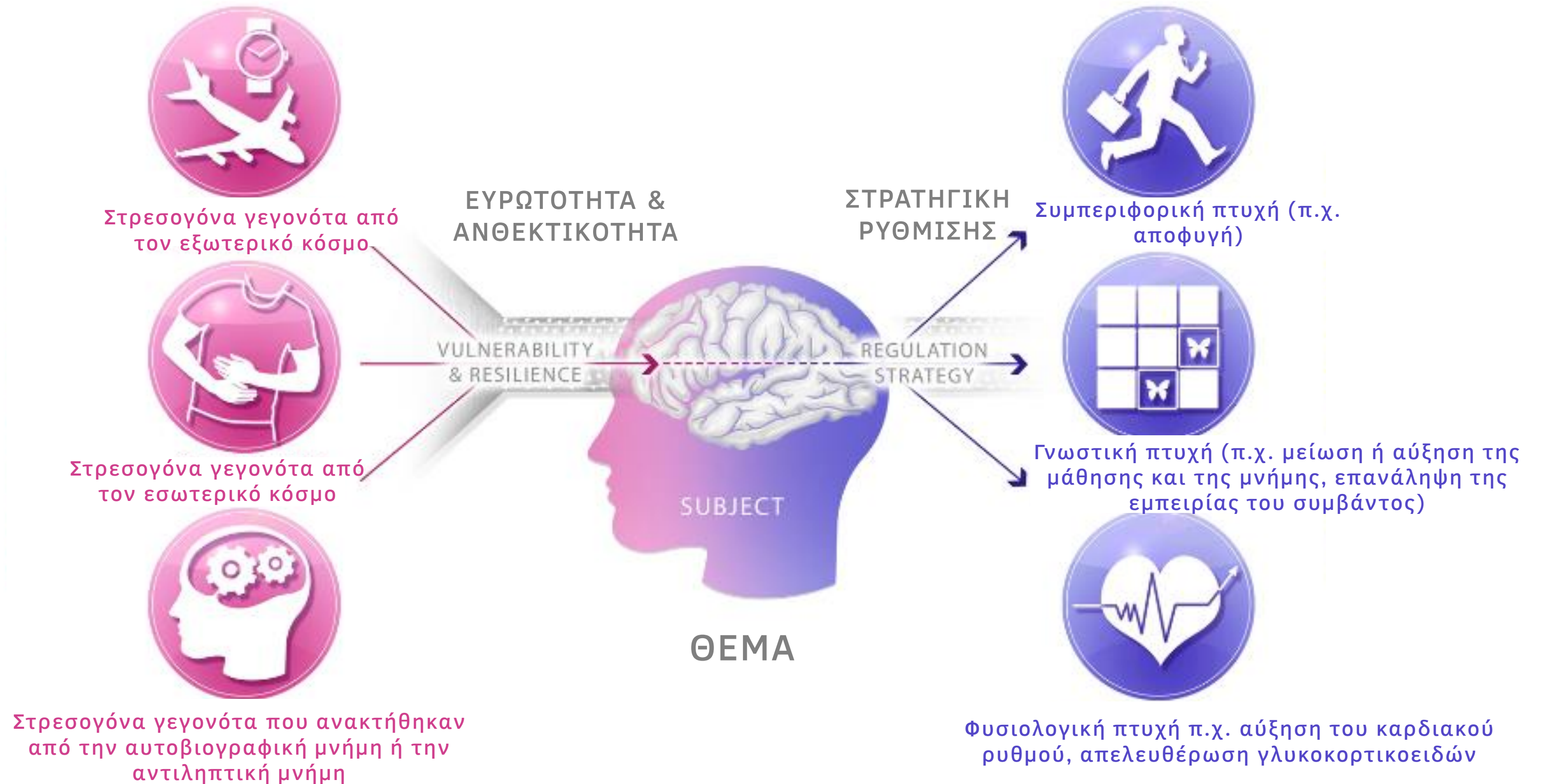
---

αποφεύγοντας τη σκέψη και τη βίωση μιας αγχωτικής κατάστασης.

Μπορεί να πάρει δύο μορφές: Συμμετοχή σε υποκατάστατες δραστηριότητες και αναζήτηση κοινωνικών επαφών.

# ΠΩΣ ΝΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΕΤΕ ΤΟ ΣΤΡΕΣ;

ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΑΓΧΟΣ



ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟ ΑΓΧΟΣ

Σας ευχαριστώ για την προσοχή σας