



**Πανδημία Covid-19. Συνθήκη  
« αφύπνισης» για τους  
οργανισμούς και την ευεξία  
(wellbeing) των εργαζομένων τους**

**Τατιάνα Τούντα, CEO Hellas EAP**

# EMPLOYEE WELLBEING

Η κατάσταση της ψυχικής και σωματικής υγείας των εργαζομένων, που προκύπτει από τη δυναμική εντός - και μερικές φορές εκτός - του χώρου εργασίας. Καθώς και όλα όσα είναι σημαντικά για τον καθένα μας και το πως βιώνουμε τη ζωή μας.

Βασικός παράγοντας για τον καθορισμό της μακροπρόθεσμης αποτελεσματικότητας ενός οργανισμού.

Άμεση σχέση μεταξύ των επιπέδων παραγωγικότητας και της γενικής υγείας και ευεξίας των εργαζομένων.

Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (WHO)



**Στην προ Covid-19 εποχή...**

**Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (WHO) και το Harvard School of Public Health έχει προβλέψει ότι από το 2021 μέχρι το 2030 οι βασικές χρόνιες ασθένειες και οι ασθένειες ψυχικής υγείας θα κοστίζουν στην παγκόσμια οικονομία \$47 Trillion**

# Στην προ Covid-19 εποχή...

Απουσιασμός  
Αύξηση 37%

Παρουσιασμός  
Αύξηση 89%

Η κατάθλιψη, κύριος  
λόγος μη  
λειτουργικότητας,  
επηρεάζει 246 **ΕΚ.**  
ανθρώπους.

Το 48% των  
εργαζομένων δεν  
μπορούν να κοιμηθούν τη  
νύχτα λόγω άγχους

57% των εργαζομένων δήλωσαν ότι το  
stress τους έχει επιδεινωθεί τους τελευταίους  
12 μήνες



COVID-19

**Δεκ** 2019

\*WHO

**Ιαν** 2020

# Στην προ Covid-19 εποχή...

**Μόνο το 40%** των εργαζομένων που πάσχουν από άγχος μιλούν στον εργοδότη τους για αυτό. Οι περισσότεροι εργαζόμενοι δεν αισθάνονται άνετα να αναφέρουν προβλήματα που σχετίζονται με το άγχος στην εργασία, επειδή φοβούνται ότι είτε θα ερμηνευτεί ως απροθυμία να κάνουν τη δουλειά τους, είτε ως αδυναμία, είτε επειδή πιστεύουν ότι θα επηρεάσει την πορεία τους στον οργανισμό.  
(ADAA)

**Μόνο τέσσερις στους 10** εργαζόμενους που αναφέρουν το άγχος τους, υποστηρίζονται τελικά από τον Οργανισμό τους. Συνήθως αυτή η βοήθεια αφορά στην παραπομπή σε επαγγελματία ψυχικής υγείας (26%) ή σε Training διαχείρισης στρες (22%).  
(ADAA)

79% των Managers στην Ευρώπη ανησυχούν για το άγχος στους χώρους εργασίας τους, αλλά **λιγότερο από το 30%** των χώρων εργασίας έχουν διαδικασίες για την αντιμετώπισή του.



# The World's Most Stressed Countries

Share of the population that experienced a lot of stress yesterday (2018)\*



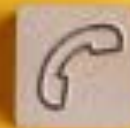
2019 Global  
Emotions  
Report  
GALLUP

\* Based on interviews with 1,000 adults throughout 2018 in 143 countries.

Source: Gallup 2019 Global Emotions Report

# Αυτονόητη η ισχυρή σύνδεση της Ευεξίας των εργαζομένων με την Εξυπηρέτηση των πελατών

Όσο περισσότερο οι οργανισμοί επιδεικνύουν φροντίδα για την ευεξία και ευημερία των εργαζομένων τους, τόσο περισσότερο αυξάνεται η δέσμευση των εργαζομένων και αντανακλάται αυτό το επίπεδο φροντίδας «προς τα έξω», μέσω της εργασίας τους και της στάσης τους.



Η επίτευξη υψηλών επιπέδων Εξυπηρέτησης Πελατών ξεκινά από τους ανθρώπους.

**Η πανδημία του Covid-19 εμφανίστηκε σε μία περίοδο, όπου η ψυχική μας υγεία ήταν ήδη εύθραυστη (fragile)**





## Τι συμβαίνει στον κόσμο τους τελευταίους 9 μήνες...

- Οι άνθρωποι βιώνουν τον φόβο και την απώλεια σε παγκόσμιο επίπεδο
- Η πορεία προς το μέλλον είναι αβέβαιη
- Η ζωή στο σπίτι και η ζωή στο γραφείο γίνονται ξαφνικά ένα

Ο νέος τρόπος λειτουργίας μπορεί να οδηγήσει σε νέους κινδύνους για την ευημερία των εργαζομένων.

- Εργασιακή εξάντληση / σύνδεση με φόβο για απώλεια θέσης εργασίας.
- Αναπόφευκτη ανισορροπία εργασίας / ζωής
- Απομόνωση
- Μειωμένη δέσμευση

# Covid-19 & Ψυχική Υγεία

70% των εργαζομένων δηλώνει την πανδημία COVID-19 ως την πιο αγχωτική περίοδο ολόκληρης της επαγγελματικής τους σταδιοδρομίας με παράλληλη αύξηση στη χρήση αντικαταθλιπτικών, αγχολυτικών και φάρμακων κατά της αϋπνίας.

88% των εργαζομένων ανέφεραν ότι αντιμετώπισαν μέτριο έως **ακραίο στρες** τις τελευταίες 4 έως 6 εβδομάδες.

Το 62% αυτών δήλωσε απώλεια παραγωγικότητας τουλάχιστον 1 ώρα την ημέρα, ενώ το 32% δήλωσε απώλεια παραγωγικότητας τουλάχιστον 2 ωρών.

\*Έρευνα 2020- Ginger (Πάροχος ψυχικής υγείας)



# Από την έναρξη της Πανδημίας

- 75% των εργαζομένων δηλώνουν ότι αισθάνονται περισσότερο κοινωνικά απομονωμένοι
- 41% των C-Level στελεχών & 40% των Managers δηλώνουν ότι έχει επιβαρυνθεί η ψυχική τους υγεία
- 53% δηλώνουν ότι αισθάνονται συναισθηματικά εξαντλημένοι

## Covid-19 και Παραγωγικότητα

Οι 5 κορυφαίες προκλήσεις ψυχικής υγείας που επηρεάζουν την παραγωγικότητα

- Δυσκολία συγκέντρωσης (28%)
- Κατανάλωση περισσότερου χρόνου για μία εργασία (20%)
- Δυσκολία σκέψης ή απόφασης (15%)
- Αναβολή των πιο απαιτητικών εργασιών (12%)
- Δυσκολία διαχείρισης πολλών και ταυτόχρονων ευθυνών (12%)

\*Harvard Business Review

Global study undertaken by Qualtrics and SAP – April 2020



# Ελλάδα, επιπτώσεις του Covid 19 στην Ψυχική Υγεία (Μάρτιος – Ιούνιος 2020)

- Κρίσεις Πανικού
  - Γενικευμένο Άγχος
  - Άγχος υγείας
  - Φόβος
- Αύξηση των εντάσεων & συγκρούσεων
  - Διαταραχές στον ύπνο
- Καταναγκαστικές Συμπεριφορές
  - Επίμονη παρακολούθηση των σωματικών ενδείξεων



# Ελλάδα & Covid-19. Ανησυχίες στο παρόν και στο μέλλον

- Ευπαθείς ομάδες
- Οικογένειες, φροντίδα και υποστήριξη ηλικιωμένων
- Συναισθηματική κόπωση - μείωση ψυχικών αποθεμάτων
- Έλλειψη ελπίδας & προοπτικής - Μαιαιότητα
- Παιδιά και Γονείς - προκλήσεις / αλλαγές
- Εργαζόμενοι στην 1<sup>η</sup> Γραμμή
- Εργαζόμενοι στον τομέα υγείας
- Ανησυχία για εργασιακό μέλλον - Ανασφάλεια
- Έμφαση στο στίγμα

## Ανησυχία για τη διάρκεια



# Εξυπηρέτηση Πελατών & Covid-19

## Εργαζόμενοι 1<sup>ης</sup> γραμμής

Οι ομάδες εξυπηρέτησης πελατών, βρίσκονται υπό τεράστια πίεση καθώς εργάζονται remotely και έρχονται αντιμέτωποι με τις νέες ανάγκες των πελατών.





**Καμία δυσκολία δεν  
έρχεται με άδεια χέρια...**

# Employee wellbeing **στην εποχή του Covid-19**

**Ο COVID-19 αποτελεί αφορμή για μια νέα θεώρηση στα θέματα wellbeing**

Για πολλούς εργαζόμενους η ευημερία τους αποκτά νέο νόημα και στρέφονται σε ένα ολιστικό μοντέλο wellbeing

Οι οργανισμοί που αντιλαμβάνονται αυτή την μετατόπιση και δίνουν άμεση προτεραιότητα στην ευημερία των εργαζομένων θα παραμείνουν βιώσιμοι και θα βελτιώσουν την επιχειρηματική τους απόδοση





**Το μέλλον της εργασίας ταυτίζεται  
απόλυτα με την ευημερία και  
ευεξία των εργαζομένων**



2 Βασικές ανάγκες  
αναδεικνύονται και αποκτούν  
**κρίσιμη** σημασία



- Άμεση ανάγκη για αναδιαμόρφωση της εργασιακής κουλτούρας με επίκεντρο την ασφάλεια και ευεξία των εργαζομένων
- Άμεση ανάγκη για ανθρωποκεντρικό και με ενσυναίσθηση Leadership

# 1. Άμεση ανάγκη για αναδιαμόρφωση της εργασιακής κουλτούρας

Χτίζουμε  
ψυχικά υγιείς  
εργασιακούς  
χώρους

Επενδύουμε  
στους  
Managers για  
ενίσχυση της  
ευεξίας των  
ομάδων τους



Ολιστική  
προσέγγιση

Συνεχόμενη

Και όχι  
αποσπασματική

# Από το Mental Resiliency **στο** Mental Anti-Fragility

## Resilience - **Επαναφορά**

Η λήψη μέτρων για το wellbeing των εργαζομένων βοηθάει στην ανάπτυξη της συναισθηματικής ανθεκτικότητας. Η ανθεκτικότητα δεν είναι μόνο η ικανότητα των εργαζομένων να ανακάμπτουν αλλά και η ικανότητά τους να προσαρμόζονται σε δύσκολες συνθήκες, διατηρώντας παράλληλα μία σταθερότητα στην ψυχική τους ευεξία.

## \* Antifragility - **Εξέλιξη**

Για να αντιμετωπίσουμε τις μελλοντικές προκλήσεις, θα χρειαστούμε ανθρώπους που δεν θα επιβιώσουν απλά και μόνο σε έναν χαοτικό, αγχωτικό και περίπλοκο κόσμο, αλλά θα ευδοκιμήσουν\*

Σε συνθήκες στρες και αβεβαιότητας υπάρχουν τρόποι, όχι μόνο να είμαστε ανθεκτικοί και να ανταπεξέλθουμε αλλά και **να αναπτυχθούμε και να βελτιωθούμε**

Anti-fragility goes  
beyond resilience

\*Nassim Nicholas Taleb



**2. Ανάγκη για ανθρωποκεντρικό  
και με ενσυναίσθηση Leadership  
(Ο Ηγέτης της καρδιάς)**

# Οι Ηγέτες έχουν καθοριστικό ρόλο στην δημιουργία κουλτούρας wellbeing στους Οργανισμούς τους

Ο Ηγέτης οφείλει να αντιλαμβάνεται την επιχειρηματική αξία που προσφέρει μια ολιστική κουλτούρα wellbeing

Ο Ηγέτης οφείλει με την συμπεριφορά του και λειτουργώντας ως role model να υποστηρίζει έμπρακτα την κουλτούρα wellbeing του Οργανισμού του

# Ο Ηγέτης της καρδιάς

Για να «υπηρετήσει» την κουλτούρα Wellbeing, ο ηγέτης καλείται να κινηθεί από την καρδιά και να χτίσει ένα παρόν και μέλλον με επίκεντρο τον άνθρωπο και την ευεξία του

**Είναι αυθεντικός/ή**

**Είναι ευάλωτος/ή**

**Δεν κρίνει και δεν υποθέτει**

**Υιοθετεί θετικές προσεγγίσεις**

**« Μειώνει ταχύτητα » και ακούει**

**Εξελίσσεται και διασφαλίζει την ευεξία των ανθρώπων του**



**Ο COVID-19 μας καλεί να ξεκινήσουμε  
ένα νέο ταξίδι. Ένα ταξίδι επικεντρωμένο  
στην ευημερία των ανθρώπων.**

**Σε έναν κόσμο διαφορετικό - πολύ  
καλύτερο - γεμάτο εργαζόμενους που θα  
ευημερούν.**

**Ας το κάνουμε έτσι.**

