

Τι είναι το COPSOQ ; Ο Διεθνής χαρακτήρας του

Η Ευρωπαϊκή και η διεθνής εμπειρία σε θέματα διαχείρισης της διαρκούς οργανωσιακής αλλαγής, έχει ήδη αρχίσει διεθνώς να επικεντρώνεται όλο και περισσότερο στην «ενεργητική ακρόαση» της *Φωνής του Υπαλλήλου (Voice of the Employee)*, σε αντίθεση με την κλασική παλαιότερη προσέγγιση που ήταν επικεντρωμένη στην *Φωνή του Πελάτη (Voice of the Customer)*.

Ο ανθρώπινος παράγοντας, διαρκώς αναδεικνύεται ως ο πλέον σημαντικός και κρίσιμος πόρος των επιχειρήσεων του Ιδιωτικού και του Δημοσίου τομέα καθώς και των Ανεξάρτητων Αρχών, και ιδιαίτερα των Εκπαιδευτικών δομών του και των δομών Υγείας. Ταυτόχρονα όμως – ο ανθρώπινος παράγοντας- είναι και ο πιο δύσκολα «μετρήσιμος» με "αντικειμενικά τεκμήρια και αξιόπιστους δείκτες" στους κρίσιμους παράγοντες που τον επηρεάζουν, θετικά ή αρνητικά, μέσα στην πιεστική καθημερινότητα της επιχειρηματικά αβέβαιης «meta-covid19» εποχής.

Σε πανευρωπαϊκό επίπεδο έχει εντοπισθεί η συγκέντρωση μεγάλου «ψυχοκοινωνικού φόρτου» και ιδιαίτερα:

-σε δημόσιες υπηρεσίες που διαχειρίζονται θέματα Υγείας και Εκπαιδευτικά θέματα (ιατρικό/νοσηλευτικό προσωπικό & καθηγητές όλων των βαθμίδων εκπαίδευσης)

-σε ανεξάρτητες αρχές που είναι αρμόδιες για την επιλογή και τοποθέτηση προσωπικού

-σε δημόσιες αρχές που έρχονται σε καθημερινή επαφή με μεγάλο πλήθος εξυπηρετούμενων πολιτών (π.χ Φορολογικές-Τελωνειακές αρχές, υπουργεία Εσωτερικών & Προστασίας Πολίτη) καθώς και στις Τράπεζες.

Το COPSOQ αποτελεί ένα αξιόπιστο και διεθνές εργαλείο για τον εντοπισμό, τη μέτρηση και τη συγκριτική αξιολόγηση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων στο χώρο εργασίας. Αποβλέπει στη διαρκή οργανωσιακή βελτίωση των οργανισμών, που το χρησιμοποιούν, με πλήρη κάλυψη όλων των εργαζομένων σε αυτόν (υπαλλήλων και διευθυντικών στελεχών).

Αποτελεί ένα εργαλείο πρόληψης και διαρκούς βελτίωσης της ψυχοσωματικής ευεξίας και της υγείας των εργαζομένων.

Μπορεί να χρησιμοποιηθεί εύκολα από το ανθρώπινο δυναμικό σε όλες τις θέσεις εργασίας και από όλα τα ιεραρχικά επίπεδα του οργανογράμματος, ανεξαρτήτως βιομηχανικού κλάδου, μεγέθους τομέα εργασίας (σε ιδιωτικό τομέα, δημόσιο τομέα, ανεξάρτητες αρχές, δήμους, περιφέρειες, τράπεζες).

Είναι ένα διεθνές διαγνωστικό εργαλείο αξιολόγησης του «ψυχοκοινωνικού εργασιακού κινδύνου» των δημοσίων οργανισμών και των επιχειρήσεων σε Εθνικό, Ευρωπαϊκό και Διεθνές επίπεδο. Είναι μεταφρασμένο και προσαρμοσμένο από ειδικούς επιστήμονες σε 25 γλώσσες και χρησιμοποιείται από 40 χώρες.

Το **Διεθνές Δίκτυο COPSOQ, που ιδρύθηκε το 2009**, είναι αρμόδιο για την διαρκή ενημέρωση, τον έλεγχο, τον διακρατικό συντονισμό και την δημοσίευση νέων εκδόσεων του διαγνωστικού ερωτηματολογίου COPSOQ, καθώς και για την τοποθέτηση ειδικών επιστημόνων (National Experts) σε κάθε χώρα για την ανάπτυξη, την επικύρωση, τις γλωσσική, εργασιακή και ψυχομετρική προσαρμογή (linguistic validation) στα εργασιακά δεδομένα και την κουλτούρα της κάθε χώρας.

Διαθέτει τη μεγαλύτερη και στατιστικά αξιόπιστη βάση στατιστικών δεικτών για διακρατική και διατμηματική συγκρισιμότητα (COPSOQ-Indicators Benchmarking) σε ομοειδείς οργανισμούς, επιχειρήσεις ή τομείς δημοσίων υπηρεσιών σε παγκόσμιο επίπεδο.

Η Ελληνική Επιστημονική Ομάδα COPSOQ

Το **Διεθνές Δίκτυο COPSOQ** διαθέτει από το 2017 Ελληνική εκπροσώπηση, η οποία συνεργάζεται στενά με το Πανεπιστήμιο Πειραιώς (Εργαστήριο Διδακτορικής & Μεταδιδακτορικής Έρευνας COPSOQ του Πανεπιστημίου Πειραιώς), υπό την επίβλεψη του Κοσμήτορα της Σχολής Οικονομικών Διεθνών και Επιχειρηματικών Σπουδών, Καθηγητή Μιχαήλ Σφακιανάκη. Η Ελληνική ερευνητική ομάδα του COPSOQ που έχει συσταθεί σε αυτό το πλαίσιο,

συνεργάζεται με ξένα πανεπιστήμια και διεθνείς ερευνητικούς φορείς, διαθέτοντας αναγνώριση από το Ερευνητικό Δίκτυο COPSQ. Η τρέχουσα επίσημη έκδοση του διαγνωστικού εργαλείου (Ελληνική έκδοση COPSQ III), περιλαμβάνει 21 συνολικά ψυχοκοινωνικές μεταβλητές αποτίμησης (ΨΜΑ) του εργασιακού-οργανωσιακού κινδύνου. Προέκυψε ως αποτέλεσμα της πολυετούς συνεργασίας της Ελληνικής Ερευνητικής Ομάδας COPSQ με την Διοικούσα Επιτροπή του Διεθνούς Ερευνητικού Δικτύου COPSQ.

Η Ελληνική Ομάδα COPSQ αναλαμβάνει την πλήρη και αποτελεσματική διεξαγωγή αυτής της έρευνας σε οποιαδήποτε μονάδα του δημόσιου ή ιδιωτικού τομέα με εφαρμογή του δικού της βελτιωμένου και προσαρμοσμένου στις ελληνικές συνθήκες διαγνωστικού ερωτηματολογίου, με την καινοτόμο μέθοδο υψηλής αξιοπιστίας και αιτιοκαρτικής συνάφειας μεταξύ των δεικτών που έχουν αναπτύξει και ονομάζεται “OFM-PRM©” (Organizational Fit modelling for Psychosocial Risk Management) με στόχο την επαρκή τεκμηρίωση και την προτεραιοποίηση των διοικητικών παρεμβάσεων που θα πρέπει δεοντολογικά να ακολουθήσουν με βάση την εκάστοτε οργανωσιακή διάγνωση και την διεθνή εμπειρία. Τα αποτελέσματα αξιολογούνται σε σχέση και συγκρίνονται με παρόμοιες έρευνες σε παρεμφερείς φορείς του εξωτερικού.

Γιατί COPSQ ;

Η διαγνωστική μεθοδολογία του COPSQ είναι μία από τις πιο ευρέως χρησιμοποιούμενες μεθοδολογίες για την αξιολόγηση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων. Αναφέρεται επίσημα σε έγγραφα διεθνών οργανισμών όπως ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας και αναγνωρίζεται ως παράδειγμα ορθής πρακτικής από τον Οργανισμό Επαγγελματικής Ασφάλειας και Υγείας της ΕΕ.

Βρίσκεται ήδη από την προηγούμενη δεκαετία στην κορυφή των έγκυρων ψυχομετρικών εργαλείων σε παγκόσμιο επίπεδο. Χρησιμοποιείται από ακαδημαϊκούς, ερευνητές, εμπειρογνώμονες & ειδικούς συμβούλους οργανωσιακής αλλαγής επιχειρήσεων και δημοσίων οργανισμών, κρατικούς φορείς και ιδιωτικές επιχειρήσεις διεθνώς (τοπικές και πολυεθνικές) .

Απλοποιεί, διευκολύνει και διασφαλίζει την αξιόπιστη συγκριτική αξιολόγηση “κατά χώρα και εργασιακό-βιομηχανικό κλάδο» των αντίστοιχων διαγνωστικών ευρημάτων (σε εθνικό και διεθνές επίπεδο).

Ερευνά σημαντικές παραμέτρους της ψυχοκοινωνικής υγείας των εργαζομένων, όπως η Εργασιακή Πίεση (Work-Strain), ο Εργασιακός Εκφοβισμός (Bullying), η Εργασιακή Εξουθένωση (Burn-Out), η Συναισθηματική Πίεση (Emotional-Strain), το έλλειμα Ισορροπίας μεταξύ Εργασιακής και Οικογενειακής Ζωής (Work Life Balance), το έλλειμα Εργασιακής Ικανοποίησης (Job Satisfaction), η Τάση Εγκατάλειψης της Θέσης Εργασίας (Intention to Leave), η Εργασιακή Τάση Κατάθλιψης (Mental Health Issues) και άλλοι παράγοντες που ελλοχεύουν στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον,

Ποια τα οφέλη από την συστηματική χρήση COPSQ στρατηγικό εργαλείο εσωτερικού ελέγχου και οργανωσιακής διάγνωσης ;

Η εφαρμογή του διαγνωστικού εργαλείου COPSQ για την τακτική εκτίμηση και την συστηματική παρακολούθηση του εσωτερικού ψυχο-κοινωνικού περιβάλλοντος εργασίας, προσθέτει ένα στρατηγικό και έξυπνο «ραντάρ» στην εργαλειοθήκη του σύγχρονου ιδιωτικού και δημόσιου μάνατζμεντ και συνιστά εργαλείο πρόληψης και διαρκούς βελτίωσης της ψυχοσωματικής ευεξίας (mental health indicator) και της υγείας των εργαζομένων (general health indicator), σε σχέση με:

- τη ψυχοσωματική υγεία και ισορροπία των εργαζομένων που απειλείται ή επιβαρύνεται «αθροιστικά» από «πολυπαραγοντικά» οργανωσιακά και οικονομικά αίτια στη διάρκεια των τελευταίων κρίσεων σε παγκόσμιο επίπεδο,
- την Εργασιακή Ικανοποίηση και την Συνδέσμευση του Εργαζομένου (Engagement)
- το «εργασιακό κλίμα» και τη «διάθεση και ικανότητα» του Ανθρώπινου Κεφαλαίου για παραγωγική εργασία.
- τις αντιδράσεις των εργαζομένων στις ποικίλες επιβαρύνσεις της ψυχοκοινωνικής υγείας τους, όπως είναι οι επαναλαμβανόμενες άδειες απουσίας, η απογοήτευση από την εργασία με ψυχο-σωματικά συμπτώματα κατάθλιψης, η

εργασιακή εξουθένωση (burn-out), η διαρκής δυσφορία με πονοκεφάλους, μυοσκελετικούς πόνους, τα οδονηρά συμπτώματα στο πεπτικό, το αναπνευστικό ή το νευρικό σύστημα των εργαζομένων κ.ο.κ.

Τα παραπάνω, εξελίσσονται σε παγκόσμιες μάστιγες -διεθνώς- για τις υπηρεσίες στελέχωσης και εκπαίδευσης προσωπικού αφού τελικά υπονομεύουν τις δαπανηρές -σε χρόνο και εταιρικά κεφάλαια -επενδύσεις για Ανθρώπινο Δυναμικό, δημιουργούν μεγάλα ποσοστά αποχωρήσεων, μεταγραφών στελεχών σε ανταγωνιστές και σε μη επιθυμητές επαναπροκηρήξεις θέσεων εργασίας (για θέσεις κλειδιά δημοσίων και ιδιωτικών οργανισμών), ενώ ταυτόχρονα αμαυρώνουν την φήμη και το κύρος των επιχειρήσεων και των διοικήσεών τους.

Η αποφυγή ή ο μετριασμός όλων αυτών των κινδύνων μέσω της εφαρμογής του COPSOQ αποτρέπει αρνητικές επιδράσεις στην Αποδοτικότητα, τη Βιωσιμότητα και την Κοινωνική ευθύνη των επιχειρήσεων και προλαμβάνει καταστροφικές- αλυσιδωτές αντιδράσεις στο Ανθρώπινο Κεφάλαιο.

Παράλληλα, το COPSOQ:

- προσφέρει μία μοναδική δυνατότητα (παγκοσμίως) για Συγκριτική Αξιολόγηση με Ομοειδείς Οργανισμούς σε Εθνικό και Διεθνές επίπεδο.

- εντοπίζει και αποτιμά με μεγάλη ακρίβεια και τους Θετικούς Οργανωσιακούς Παράγοντες, όπως π.χ την Ποιότητα Ηγεσίας, την Οργανωσιακή Εμπιστοσύνη, την Οργανωσιακή Δικαιοσύνη κ.ά.

- παρέχει πλήρη και απόλυτη προστασία της ανωνυμίας των συμμετεχόντων και των προσωπικών δεδομένων τους

- διασφαλίζει την τήρηση της Ερευνητικής Ηθικής όπως αυτή υπαγορεύεται από την Ευρωπαϊκή νομοθεσία και τις σχετικές Ευρωπαϊκές Οδηγίες.

ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ-ΔΕΙΚΤΕΣ* ΤΟΥ COPSOQ-III GR (*ΔΕΙΓΜΑ ΑΠΟ ΤΟΥΣ 40 ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΥΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΕΚΔΟΣΗΣ)

F1 Quantitative Demands : εξετάζεται κατά πόσο η εργασία βιώνεται από τον εργαζόμενο ως υπερβολικός φόρτος , είναι δηλαδή «ποσοτικά απαιτητική»

F2 Emotional Demands εξετάζεται κατά πόσο η εργασία βιώνεται από τον εργαζόμενο ως «συναισθηματικά απαιτητική»

F3 Work- Life Balance εξετάζεται εάν η εργασία επηρεάζει την ισορροπία μεταξύ εργασίας & προσωπικής ζωής του εργαζομένου

F4 Influence : αποτυπώνεται και εξετάζεται η αντίληψη του εργαζόμενου για το κατά πόσο βιώνει «προοπτική και ελπίδα εξέλιξης και ανάπτυξης»

F5 Job Attractiveness : αξιολογεί την υπηρεσιακή-επαγγελματική Ελκυστικότητα και Εκτίμηση την οποία ενστερνίζεται ο εργαζόμενος για την θέση και τον κλάδο της εργασίας του

F6 Meaning of Work: αποτυπώνει αν ο εργαζόμενος βρίσκει ουσιαστικό νόημα στην εργασία του ή αν την εκτελεί απλώς διεκπεραιωτικά- ψυχαναγκαστικά

F7 Arrangements and procedures at work: η κορυφή αξιολογεί – υπο το πρίσμα του εσωτερικού ελέγχου από τον ίδιο τον εργαζόμενο – τις κύριες καθημερινές διαδικασίες εκτέλεσης εργασίας και παραγωγής έργου εξυπηρέτησης του πολίτη ή πελάτη.

F8 Quality of Leadership : αξιολογεί την εκλαμβανόμενη ποιότητα της ηγεσίας του προϊσταμένου από τους υφισταμένους του.

F9 Trust : Αξιολογεί το εργασιακό κλίμα ομαδικότητας, αμοιβαιότητας, αλληλεγγύης, και συναδελφικής

εμπιστοσύνης που βιώνεται μεταξύ «ομόβαθμων» εργαζομένων

F10 Justice : Αποτύπωση της εκλαμβανόμενης Οργανωσιακής Δικαιοσύνης και Αξιοκρατίας που βιώνουν οι εργαζόμενοι από τις διαδικασίες αξιολόγησης τους

F11 Work Environment : ο συνολικός δείκτης ικανοποίησης από το περιβάλλον εργασίας, τις συνθήκες και τις ακολουθούμενες διαδικασίες διεκπεραίωσης της εργασίας

F12 Job Insecurity : αποτυπώνει την εργασιακή ανασφάλεια που βιώνει ο εργαζόμενος. Υψηλά επίπεδα ανασφάλειας λειτουργούν αποτρεπτικά για αύξηση παραγωγικότητας και συν-δέσμευση στην επίτευξη στόχων.

F13 Bullying and Threats of Violence (from : Customers) : μετράει την εκλαμβανόμενη βία και εκφοβισμό (λεκτική, φυσική, συναισθηματική) που βιώνει ο εργαζόμενος από την διεπαφή του με εξυπηρετούμενους πολίτες ή πελάτες

F14 Bullying and Threats of Violence (from: Colleagues): μετράει την αντιλαμβανόμενη βία (λεκτική, φυσική, συναισθηματική) που βιώνει ο εργαζόμενος κατά την καθημερινή αλληλεπίδρασή του με ισόβαθμους στο οργανόγραμμα συναδέλφους του

F15 Personal Energy & Well-Being : αποτυπώνει τα συνολικά ψυχολογικά επίπεδα ενέργειας και ευζωίας που αντιλαμβάνεται ο εργαζόμενος. Είναι απολύτως αποδεδειγμένο ότι τα ψυχοκοινωνικά ρίσκα εξελίσσονται και προβλήματα φυσικής υγείας. Υψηλά επίπεδα κινδύνου σε αυτή την κορυφή υποδηλώνουν ότι soft risks έχουν επιδεινωθεί και «ακουμπούν» και τη φυσική υγεία του εργαζομένου (εκτός από την ψυχολογική υγεία και ισορροπία του)

F16 Intention to leave : συγκεντρώνει όλα τα ψυχομετρικά στοιχεία που συγκλίνουν στην πρόθεση του εργαζόμενου να εγκαταλείψει την θέση εργασίας του.

F17 Job Satisfaction: αποτυπώνει την συνολική Εργασιακή Ικανοποίηση συμπεριλαμβανομένης και της ικανοποίησης από τις αποδοχές της εργασίας.

F18 General Health : αποτυπώνει την εκλαμβανόμενη Γενική Κατάσταση Υγείας του εργαζόμενου

F19 Burnout : αποτυπώνει τον συνολικό κίνδυνο ψυχοσωματικής εργασιακής εξουθένωσης .

F20 Mental Health and Wellbeing : αποτυπώνει το συνολικό ψυχικό φορτίο (τάση ψυχικής διαταραχής) που υφίσταται ο εργαζόμενος κατά την εκτέλεση της εργασίας του

F21 Mobbing: αξιολογεί την άμεση ή έμμεση καταχρηστική συμπεριφορά (υπονόμευση / εκφοβισμό) που ενδεχομένως βιώνουν οι προϊστάμενοι από τους ανωτέρους τους στο οργανόγραμμα.