

T É N Y E K

Európai Munkavédelmi Ügynökség

A munkával összefüggő stressz

Bevezetés

Az Európai Unióban a munkával összefüggő stressz (MÖS) jelenti - a hátfájás után - a munkával összefüggő második leggyakoribb egészségügyi problémát, amely az EU munkavállalóinak 28%-át érinti¹. A MÖS okai lehetnek *pszichoszociális* veszélyek, mint például a munka jellege, szervezése és irányítása, pl. magas elvárások a munkában és alacsony szintű ellenőrzés, valamint olyan tényezők, mint a megfélemlítés és az erőszakoskodás. *Fizikai* veszélyek, például a zaj és hőmérséklet, szintén okozhatnak MÖS-t. A MÖS megelőzése jelenti az egyik kitűzött célt az Európai Bizottság munkahelyi egészség és biztonság új stratégiájáról szóló közleményében².

Az Ügynökség elkészít egy sor tájékoztató anyagot, hogy segítsen a MÖS-t és annak néhány kulcsfontosságú kiváltó okát kezelni. Jelen tájékoztató a kockázatbecsléshez és a megelőző megközelítéshez nyújt segítséget, melyek a MÖS és okai esetében alkalmazhatók, és elsősorban azoknak szól, akik a munkahelyi MÖS ellen igyekeznek küzdeni. A tájékoztató végén közölt információs rész az Ügynökség által nyújtott segítség lehetőségeiről ad részleteket, beleértve a további tájékoztatókat.

Mi is az a munkával összefüggő stressz?

Munkával összefüggésben akkor jelentkezik stressz, amikor a munkakörnyezet követelményei meghaladják a munkavállaló azon képességét, hogy e követelményeket teljesítse (vagy kezelje)³.

A stressz nem betegség, de ha intenzív és bizonyos ideig fennáll, szellemi és fizikai egészségkárosodást okozhat. Ha valaki *nyomás* alatt van, az javíthatja a teljesítményt, és elégedettségérzést eredményezhet, ha kihívást jelentő célokat sikerül elérni. Ha azonban túl sok a követelmény és túl nagy a nyomás, az *stresszhez* vezet. Ez pedig rossz mind a munkavállaló, mind a szervezet számára.

Az alábbiakban vázolt helyzetek sok szempontból különbözőek, de mindegyik azt mutatja, hogyan lehet a nyomásból stressz.

W darabmunkában dolgozik egy szerelőszalag mellett. Nem képes változtatni sem a szalag sebességét, sem azt a monoton és nagymértékben ismétlődő mozdulatokból álló munkát, amelyet végeznie kell.

X ápoló egy kórházban dolgozik. A közelmúltban előléptették, és most új beosztása révén a közösségben is dolgoznia kell. Azt várják tőle, hogy egyedül dolgozzon, mikor sérülékeny betegeket látogat meg otthonukban.

Y segédadminisztrátorként dolgozik egy irodában. Egyedülálló apa két kis gyermekkel. Bizonyos napokon munkahelyét legkésőbb délután 5 órakor ott kell hagynia, hogy gyermekeit el tudja hozni az

¹ Harmadik európai felmérés a munkakörülményekről 2000. Európai alapítvány az élet- és munkakörülmények javításáért 2000. Luxembourg, 2001. <http://www.eurofund.ie/publications/EFO121.htm>

² A Bizottság Közleménye – Alkalmazkodás a munka és a társadalom változásához; új közösségi stratégia a munkahelyi egészség és biztonság terén 2002-2006. Európai Bizottság. 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

³ Kutatás a munkával összefüggő stressz terén. Európai Munkavédelmi Ügynökség, 2000. Luxembourg, 2000.

iskolából. Munkaterhe azonban egyre nő, és felettese ragaszkodik ahhoz, hogy különféle feladatokat befejezen, mielőtt elmegy.

Z rendszertervezőként dolgozik egy multinacionális számítástechnikai cégnél. Jól fizetik, érdekes feladatokkal foglalkozik, és szabadon tervezheti munkáját, úgy, ahogy neki tetszik. Vállalatánál a kereskedelmi osztály azonban aláírt egy időben leszállítandó új komplex szoftver-rendszerrel szóló szerződést – ezt azonban még meg kell tervezni, mégpedig neki és a létszámihiánnyal küszködő tervező csoportjának.

Mekkora probléma a MÖS, és kit fenyeget ez a kockázat?

A MÖS az oka a munkával összefüggő egészségi problémák miatt bekövetkező két hetes vagy annál hosszabb távollétek több, mint egy negyedének⁴. 1999. évi adatok alapján úgy becsülik, hogy a MÖS a tagállamoknak mintegy 20 milliárd euro kiadást jelent évente⁵. A MÖS olyan állapotokhoz vezethet, mint a depresszió, szorongás, idegesség, fáradtság vagy szívbetegeység. Ugyancsak komoly zavarokat okozhat a termelékenység, kreativitás és versenyképesség terén.

A MÖS bárkit érinthet, bármely ágazatban és bármely méretű szervezetben.

Jogszabályok

Az Európai Bizottság intézkedéseket hozott a munkavállalók egészségének és biztonságának védelmére. Az 1989. évi Tanácsi irányelv (89/391) tartalmazza a munkahelyi egészségre és biztonságra vonatkozó alapvető előírásokat. Ez a munkáltatókat teszi felelőssé, hogy gondoskodjanak arról, hogy a munkavállalókat a munka során ne érje semmiféle ártalom, beleértve a MÖS hatásait is. A tagállamok valamennyien átültették ezt az irányelvet saját jogrendjükbe, néhányuk pedig ezen felül útmutatókat is kidolgozott a MÖS megelőzésére. Az irányelv megközelítési módját alkalmazva, a MÖS kiküszöbölése vagy csökkentése végett a munkáltató köteles:

- törekedni a MÖS megelőzésére;
- felmérni a MÖS kockázatát úgy, hogy megvizsgálja, milyen nyomás keletkezik a munka során, amely magas szintű és sokáig tartó stresszt okozhat, továbbá meghatározni, hogy kit érhet ilyen ártalom;
- megfelelő intézkedéseket hozni az ártalom megelőzésére.

Kockázatbecslés és a MÖS megelőzése

A MÖS megelőzhető, és a MÖS csökkentését szolgáló akciók igen költség-hatékonyak lehetnek. A MÖS esetében végzett kockázatbecslés alapelvei és eljárásai ugyanazok, mint más munkahelyi veszélyeknél. A folyamat sikerességéhez alapvetően fontos a munkavállalók és képviselőik bevonása; őket kell megkérdezni, mi okoz stresszt, mely csoportok szenvednek ettől, és mit lehet tenni a helyzet javítására.

A kockázatbecslés lépéseit az alábbiak szerint lehet összegezni:

- határozzuk meg a veszélyeket;
- döntsük el, kit érhet ártalom és hogyan;
- értékeljük a kockázatot, úgy, hogy:
 - meghatározzuk, milyen lépéseket tettünk már meg;
 - eldöntjük, hogy ezek elegendőek-e vagy sem; és
 - ha nem, mit kell még tenni.
- rögzítsük az észlelteket; és
- vizsgáljuk felül az értékelést megfelelő időközönként, és ellenőrizzük a megtett intézkedések hatását.

Az alábbiakban további útmutatást adunk a kockázatbecslés egyes lépéseire, majd azután javaslatokat teszünk a lehetséges intézkedésekre:

⁴ Munkával összefüggő egészségi problémák az EU-ban 1998-1999, Eurostat, Luxembourg, 2001.

⁵ Útmutató a munkával összefüggő stresszről – az élet sója vagy a halál csókja? Európai Bizottság, Luxembourg, 2001.

1. *Derítsük fel, van-e probléma*

A keresendő kockázati tényezők a következők:

- a szervezet *kultúrája* vagy „léggöre”, és hogy az miképpen közelíti meg a MÖS-t;
- *igénybevételek*, például a munka-leterhelés és fizikai tényezők okozta expozíció;
- *irányítás* – mekkora befolyásuk van a munkavállalóknak munkavégzésük módjára;
- *kapcsolatok* – beleértve olyan problémákat, mint a megfélemlítés és zaklatás;
- *változás* – hogyan kezelik és kommunikálják a szervezeti változást;
- *szerep*- értik-e a munkavállalók szerepüket a szervezetben, és ez a szerep nem okoz-e konfliktusokat;
- *támogatás* a munkatársak és a vállalat vezetői részéről;
- *képzés és oktatás*, ami megadja a munkavállalóknak a feladatuk elvégzéséhez szükséges készségeket;
- *egyéni tényezők* – az egyéni különbségek kezeléséhez.

2. *Annak eldöntése, kit érhet ártalom és hogyan*

Mindannyian sebezhetőek vagyunk, attól függően, mekkora nyomás nehezedik ránk egy adott pillanatban. A fent meghatározott tényezők segítenek meghatározni, kit fenyeget kockázat.

Tünetek, amelyek arra utalnak, hogy a MÖS probléma lehet szervezetben belüli

Szervezet

Részvétel

- Távollétek, nagymértékű fluktuáció, munkaidő és határidők be nem tartása, fegyelmi problémák, erőszakoskodás, agresszív kommunikáció, elszigeteltség

Teljesítmény

- A termék vagy szolgáltatás csökkent mennyisége és minősége, balesetek, gyenge döntéshozatal, tévedések

Költségek

- Megnövekedett kompenzációs vagy betegellátási költségek, beutalások egészségügyi intézményekbe

Egyén

Magatartás

- Dohányzás, alkohol- vagy kábítószerfogyasztás, erőszakoskodás vagy zaklatás

Pszichológiai

- Alvási problémák, szorongásos zavarok, depresszió, koncentrációképtelenség, ingerlékenység, családi kapcsolati problémák, kiégés

Egészség

- Hátproblémák, szívproblémák, gyomorfekély, magas vérnyomás, alacsony fokú ellenállóképesség

3. *A kockázat értékelése*

Az 1. lépésben megadott minden egyes tényezőnél az alábbi kérdéseket kell feltenni:

- Milyen intézkedés történt már?
- Elegendő ez? és
- Mit kell még tenni?

Az 1. lépésben megadott minden egyes tényezőre adunk itt ötleteket arra vonatkozóan, hogy mit vizsgáljunk és mit tegyünk:

Kultúra

Megfelelő, nyílt kommunikáció, támogatás és kölcsönös tisztelet áll-e fenn? Értékelik-e a munkavállalók és képviselőik véleményét?

- ✓ Ha nem, a kommunikáción javítani kell, különösen a távol dolgozó személyzet esetében.

Követelmények

A személyzet túlterhelt vagy alulterhelt-e, megvan-e a képességük és kapacitásuk feladataik ellátásához? Mi a helyzet a fizikai (zaj, rezgés, szellőzés, világítás stb.) és a pszichoszociális (erőszak, zaklatás stb.) környezettel?

- ✓ Elegendő erőforrást kell biztosítani, ha problémák vannak, pl. a feladatok fontosságát át kell értékelni.
- ✓ A személyzet oktatásával, képzésével kell biztosítani, hogy feladataikat hozzáértő módon lássák el.

Irányítás

Kellően beleszólhatnak az egyének abba, mi módon végezzék a munkájukat?

- ✓ A személyeknek legyen irányító szerepe annyiban, hogy megtervezzék saját munkájukat, és dönthessenek afelől, hogyan kell elvégezni a munkát, megoldani a problémákat. A munkaköröket ki kell bővíteni úgy, hogy a személyzet előnyösen tudja készségeit kihasználni. Alapvetően fontos a támogató környezet.

Kapcsolatok

Milyen a kapcsolat a munkatársak, illetve a munkatársak és a vezetőség között? Milyen a kapcsolat a vezetőség és a felső vezetés között? Előfordul-e bizonyíthatóan bármiféle erőszakoskodás vagy zaklatás?

- ✓ Az elfogadhatatlan magatartások kezelésére szükség van eljárásokra: például fegyelmi és panasz-orvoslati eljárásokra. Olyan kultúrát kell kialakítani, amelyben a személyzet tagjai megbíznak egymásban, és elismerik egymás érdemeit.

Változások

Aggódnak-e a munkavállalók státuszuk miatt? Megzavarják-e őket a munkahelyi változások, és mit jelent ez számukra, illetve munkatársaik számára? A világos, egyértelmű kommunikáció segít – a változás előtt, alatt és után.

- ✓ Ha a dolgozók lehetőséget kapnak arra, hogy befolyásolják a változást, nagyobb mértékben részesének érzik magukat.

Szerep

Szerepzavarban vannak-e dolgozók (ütköző igények) vagy fennáll-e szerepbizonytalanság (az egyértelműség hiánya miatt)?

- ✓ A személyzetnek világosan és egyértelműen meghatározott szerepe és feladatköre legyen.

Támogatás, képzés és egyéni tényezők

Megfelelő eligazítást kapnak-e az új alkalmazottak és a személyzetnek azon tagjai, akiknek változott a munkakörük? Kap-e a személyzet szociális támogatást? Figyelembe veszik-e az egyéni különbségeket, például egyesek inkább szoros határidőkkel szeretnek dolgozni, míg mások azt szeretik, ha van idejük megtervezni a munkát.

- ✓ A személyzetet támogatni kell, visszajelzést kell adni nekik és ösztönözni kell őket még akkor is, ha a dolgok rosszul mennek. A személyzetet vonjuk be, a különbözőségeket értékeljük.
- ✓ A munkahelyi egészség előmozdítását célzó tevékenységeket ösztönözni kell az egészséges munka-élet egyensúly kialakításával együtt.

4. A legfontosabb észleletek rögzítése

Helyes gyakorlat a felmérésből kapott legfontosabb eredmények rögzítése, az információk megosztása a munkavállalókkal és képviselőikkel. Ezek a nyilvántartások segíthetnek a fejlődés nyomkövetésében.

5. A felmérés felülvizsgálata megfelelő időközökben

Ha a szervezetben jelentős változás történik, a felmérést felül kell vizsgálni. Ezt a felülvizsgálatot szintén a munkavállalókkal konzultálva kell elvégezni. A MÖS csökkentésére hozott intézkedések hatását ellenőrizni kell.

További információk

A munkával összefüggő pszichoszociális problémákkal, beleértve a stresszt és az erőszakoskodást, kapcsolatos további információk a <http://agency.osha.eu.int/ew2002/> címen található. Ezt a forrást folyamatosan frissítik és bővítik. A jelen sorozathoz tartozó további tájékoztatók is itt találhatóak meg.

Az Ügynökség weblapja: <http://agency.osha.eu.int>

Útmutató a munkával összefüggő stresszről: „Az élet sója – vagy a halál csókja?”. Foglalkoztatás és szociális ügyek. Munkahelyi egészség és biztonság, Európai Bizottság, 1999.
http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintro_en.htm

Köszönetnyilvánítás

Ebben a tájékoztatóban a Health and Safety Executive-nak a MÖS-t leküzdését célzó, valamint a Bizottság fentebb említett útmutatójából vett információk szerepelnek.

