



## Stres pri práci

### Úvod

V krajinách Európskej únie predstavuje stres spôsobený prácou druhý najčastejší zdravotný problém spôsobených pri práci, ktorý postihuje 28% zamestnancov v krajinách EÚ<sup>(1)</sup>. Stres pri práci môže byť spôsobený psychosociálnymi nebezpečenstvami, ako napr. navrhovaním práce, organizáciou a riadením práce, napr. vysokými pracovnými požiadavkami a slabou kontrolou práce alebo šikanovaním a násilím na pracovisku. Fyzikálne nebezpečenstvá, napr. hluk a teplota, môžu takisto spôsobovať stres pri práci. Prevencia stresu pri práci je jedným z cieľov novej stratégie Európskej komisie<sup>(2)</sup> v oblasti bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

Agentúra pre bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci vypracovala niekoľko letákov o otázkach stresu pri práci a jeho kľúčových príčinách. V tomto letáku nájdete informácie o hodnotení rizík a prevencii stresu pri práci a jeho príčin. Leták je určený pre osoby, ktoré sa usilujú o riešenie problémov súvisiacich so stresom pri práci. V závere letáku nájdete podrobné informácie o zdrojoch Agentúry, vrátane iných informačných letákov.

### Čo je stres pri práci?

Stres pri práci vzniká vtedy, ak požiadavky pracovného prostredia presahujú schopnosť zamestnancov<sup>(1)</sup> vyrovnáť sa s nimi (alebo kontrolovať ich)<sup>(1)</sup>.

Stres nie je choroba, avšak ak je intenzívny a ak trvá istý čas, môže stres viesť k narušeniu psychického a fyzického zdravia. Práca pod tlakom môže zlepšiť výkony a poskytnúť uspokojenie, ak sa dosahujú ciele, ktoré predstavujú motiváciu. Avšak ak sú nároky príliš vysoké a ak je tlak príliš veľký, môže to viesť k stresu. A to je zlé pre zamestnancov a ich zamestnávateľov.

Situácie uvedené nižšie sú v mnohých aspektoch rozličné, avšak všetky poukazujú na to, ako môže tlak viesť k stresu.

W pracuje na montážnej linke a vykonáva úkolovú prácu. Nemôže ovplyvňovať tempo svojej linky ani monotónne a opakujúce sa činnosti, ktoré musí vykonávať.

X je ošetrovateľ pracujúci v nemocnici. Prednedávnom bol povýšený a jeho nová práca zahŕňa aj činnosti v komunálnej oblasti. Očakáva sa od neho, že bude samostatne navštevovať chorých klientov v ich domovoch.

Y je zamestnaný ako administratívny asistent. Samostatne vychováva dve malé deti. Y potrebuje v niektorých dňoch odísť z práce najneskôr o 17 hodine, aby vyzdvihol deti zo školy. Avšak jeho pracovné zaťaženie narastá a jeho nadriadený trvá na tom, aby odišiel až po skončení svojej práce.

Z pracuje ako systémová inžinierka v medzinárodnej informačnej spoločnosti. Je dobre platená, jej úlohy ju motivujú a má voľnosť plánovať úlohy spôsobom, ktorý ona sama chce. Avšak oddelenie predaja spoločnosti uzatvorilo dohodu o včasnej dodávke nového komplexného softvérového systému, čo by mala zrealizovať Z a jej podpriadená projektová skupina.

### Nakoľko je problém stresu pri práci veľký problém a kto ním môže byť postihnutý?

Stres pri práci zapríčiňuje viac ako štvrtinu dvojtyždňovej alebo dlhšej absencie v dôsledku zdravotných problémov spôsobených na pracovisku<sup>(1)</sup>. Na základe číselných údajov z roku 1999 členské krajiny platia za stres pri práci najmenej 20 miliárd EUR ročne. Stres pri práci môže viesť k depresiam, strachu, nervozite, únave a srdcovým ochoreniam. Stres spôsobuje aj vážne poruchy produktivity, kreativity a konkurencieschopnosti. Stres pri práci môže postihnúť kohokoľvek v akejkoľvek oblasti a v akejkoľvek organizácii.

### Legislatíva

Európska komisia prezentovala opatrenia na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci. Smernica č. 89/391 Rady obsahuje základné ustanovenia pre oblasť bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a ustanovuje zodpovednosť zamestnávateľov za to, aby zamestnanci počas práce neutrpeli žiadne zranenia, vrátane dôsledkov stresu pri práci. Členské krajiny realizujú opatrenia uvedené v smernici prostredníctvom svojej legislatívy a okrem toho vyvinuli opatrenia na zamedzenie stresu pri práci. Podľa tohto prístupu uvedeného v smernici musia zamestnávateľia za účelom znižovania a eliminácie stresu pri práci vykonávať nasledovné:

- realizovať opatrenia na zamedzenie stresu pri práci
- hodnotiť riziká spojené so stresom pri práci prostredníctvom analyzovania napätia na pracovisku, ktoré môže spôsobiť vysoké a dlhodobé úrovne stresu a prostredníctvom rozhodovania o tom, kto môže byť ohrozený
- prijímať vhodné opatrenia na zamedzenie škôd.

### Analýza rizík a prevencia stresu pri práci

Stresu pri práci je možné predchádzať a opatrenia na zníženie stresu pri práci môžu byť s ohľadom na náklady veľmi efektívne. Hodnotenie rizík stresu pri práci zahŕňa rovnaké základné zásady a procesy, ktoré platia pre ostatné riziká na pracovisku. Zapojenie zamestnancov a ich zástupcov do tohto procesu je kľúčové pre jeho úspech; od zamestnancov je potrebné zistiť, čo spôsobuje stres, aké skupiny trpia a čo je možné spraviť za účelom nápravy.

Kroky hodnotenia rizík:

- identifikácia rizík
- rozhodnúť, kto môže byť ohrozený a ako
- hodnotenie rizika prostredníctvom:
  - identifikácie opatrení, ktoré sa budú realizovať
  - rozhodnutia, či budú tieto opatrenia dostatočné
  - ak nie, rozhodnutia o ďalších opatreniach.
- zaznamenanie výsledkov
- kontrola hodnotenia v primeraných intervaloch a kontrola účinkov opatrení.

O jednotlivých stupňoch hodnotenia rizík uvádzame bližšie informácie, po ktorých nasledujú návrhy na primeranú elimináciu:

#### 1. Identifikácia problému

Rizikové faktory, ktoré je potrebné analyzovať, sú nasledovné:

- kultúra alebo atmosféra organizácie a jej prístup k stresu pri práci
- požiadavky, napr. pracovná záťaž a vystavovanie fyzickým rizikám
- kontrola – v akom rozsahu sú zamestnanci pri svojej práci ovplyvňovaní
- vzťahy – vrátane šikanovania a obťažovania
- zmena – ako sa riadia a komunikujú organizačné zmeny
- pozícia – či zamestnanci chápu svoju pozíciu v organizácii a či sa zabraňuje konfliktom v tejto pozícii
- podpora zo strany kolegov a manažérov
- školenie za účelom poskytnutia pracovných zručností
- individuálne faktory – zohľadňovanie jednotlivých rozdielov.



## 2. Rozhodovanie o tom, kto je ohrozený a ako

V závislosti od napätia, pod ktorým v istom čase pracujeme, sme všetci zraniteľní. Faktory uvedené vyššie Vám pomôžu zistiť, kto môže byť ohrozený.

*Symptómy poukazujúce na to, že stres pri práci môže byť problémom v danej organizácii*

### Organizácia

#### Účasť

- absentérstvo, vysoká fluktuácia, slabé dodržiavanie času, disciplinárne problémy, šikanovanie, agresívna komunikácia, izolácia.

#### Výkony

- znížené výkony alebo kvalita výrobkov a služieb, úrazy, slabé rozhodovanie, chyby.

#### Náklady

- zvýšené náklady na kompenzáciu alebo zvýšené náklady na zdravotnú starostlivosť, využívanie zdravotných služieb.

### Jednotlivec

#### Správanie

- zneužívanie tabaku, alkoholu alebo drog, násilie, šikanovanie alebo obťažovanie

#### Psychologické faktory

- problémy so spánkom, strach, depresia, neschopnosť koncentrácie, podráždenosť, problémy v rodinných vzťahoch, syndróm „vyhorenia“

#### Zdravie

- problémy s chrbticou, srdcovo-cievny systémom, žalúdočné vredy, hypertenzia, znížený imunitný systém.

## 3. Hodnotenie rizík

Za každý z faktorov uvedených v kroku č. 1 je potrebné položiť nasledovné otázky:

- Aké opatrenia už boli vykonané?
- Sú postačujúce?
- Čo je potrebné ešte spraviť?

Za každý z faktorov uvedených v kroku č. 1 je možné zvážiť nasledovné kroky:

#### Kultúra

Je vo Vašej organizácii otvorená komunikácia, podpora a vzájomný rešpekt? Sú názory zamestnancov a ich zástupcov zohľadňované?

- Ak nie, musí byť komunikácia zlepšená, predovšetkým pre zamestnancov, ktorí pracujú na diaľku.

#### Požiadavky

Sú zamestnanci preťažení alebo málo zaťažení, a majú schopnosti a možnosti na plnenie svojich úloh? Aké je fyzikálne (hluk, vibrácie, ventilácia, osvetlenie atď.) a psychologické prostredie (násilie, šikanovanie, atď.)?

- Poskytnite zamestnancom dostatočné zázemie, ak existujú problémy (napr. nové stanovenie priorít).
- Školenie by malo zamestnancom umožniť vykonávať svoje úlohy kompetentným spôsobom.

#### Kontrola

Majú jednotlivci dostatočný priestor na vyslovenie názoru na spôsob, akým vykonávajú svoju prácu?

- Zamestnanci by mali rozhodovať o plánovaní svojej práce, o dokončovaní svojich úloh a o riešení svojich problémov. Pracovné miesta by mali byť

obohatené tak, aby zamestnanci mohli využívať svoje schopnosti. Prostredie poskytujúce podporu je kľúčové.

#### Vzťahy

Ako sú vzťahy medzi kolegami a medzi kolegami a manažermi? A aké sú vzťahy medzi manažermi a vyššími manažermi? Existujú dôkazy o šikanovaní alebo obťažovaní?

- Pre tento účel musia existovať postupy (disciplinárne postupy, postupy na podávanie sťažností). Je potrebné vyvinúť kultúru, v ktorej si budú zamestnanci dôverovať a uznávať svoje podnety.

#### Zmeny

Majú zamestnanci obavy o svoje postavenie? Sú v dôsledku zmien na pracovisku iritovaní a čo znamenajú zmeny pre nich a ich kolegov? V tomto prípade pomôže jasná komunikácia – pred, počas a po zmene.

- Ak poskytnete zamestnancom možnosť ovplyvňovať zmeny, budú do rozhodovania viac zapojení.

#### Pozícia

Trpia zamestnanci v dôsledku svojej pozície (konfliktné požiadavky) alebo nejasnosťou pozície (nedostatočne jasné úlohy)?

- Zamestnanci by mali mať jasne definovanú pozíciu a zodpovednosti.

#### Podpora, vzdelávanie a individuálne faktory

Existujú primerané podnety pre nových zamestnancov a zamestnancov, ktorých pracovné miesta sa zmenili? Je zamestnancom poskytnutá sociálna podpora? Zohľadňujú sa individuálne rozdiely, napr. niektorí zamestnanci chcú pracovať s tesnými termínmi, iní chcú plánovať.

- Zamestnancom sa poskytuje podpora formou spätnej väzby a mali byť motivovaní aj vtedy, ak sa veci nedaria. Zapojte zamestnancov a vážte si diverzitu.
- Okrem toho je potrebné podporiť ochranu zdravia pri práci a zdravú rovnováhu medzi prácou a životom.

## 4. Zaznamenávanie hlavných zistení

Podľa dobrých zvyklostí by mali byť hlavné zistenia z hodnotenia zaznamenávané a informácie by mali byť poskytnuté aj zamestnancom a ich zástupcom. Tieto záznamy by mali pomôcť pri monitorovaní pokroku.

## 5. Monitorovanie hodnotení v primeraných intervaloch

V prípade významných zmien v spoločnosti musí byť hodnotenie opätovne preskúmané, čo by malo byť zrealizované v spolupráci so zamestnancami. Skontrolujte dopad opatrení na zníženie stresu pri práci.

## Ďalšie informácie

Internetová stránka <http://osha.eu.int/ew2002/> poskytuje ďalšie informácie o psychosociálnych otázkach súvisiacich s prácou. Tento zdroj informácií sa neustále aktualizuje a vyvíja. Tu je možné získať aj ďalšie letáky o tejto problematike.

Internetová adresa Agentúry: <http://agency.osha.eu.int>.

Odporúčania o strese pri práci: „Spice of Life - Kiss of Death“. Práca a sociálne veci. Ochrana zdravia a bezpečnosti pri práci. Európska komisia 1999:

[http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/h&s/publicat/pubintro\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintro_en.htm).

Tento leták obsahuje informácie Agentúry pre bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci o strese pri práci a o odporúčaniach Európskej komisie.

(<sup>1</sup>) Tretí európsky výskum o pracovných podmienkach 2000. Európska nadácia pre zlepšovanie životných a pracovných podmienok 2000, Luxemburg 2001; <http://www.eurofund.ie/publications/EF0121.htm>

(<sup>2</sup>) Prehlásenie Európskej komisie – Prispôbenie sa zmenám v práci a spoločnosti, nová stratégia Európskej komisie v oblasti bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci na roky 2002 – 2006. Európska komisia 2002; <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270->

(<sup>3</sup>) Výskum o strese pri práci. Európska agentúra pre bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, 2000. Luxemburg, 2000.

(<sup>4</sup>) Problémy zdravia pri práci v Európskej únii, 1998 – 1999, Eurostat. Luxemburg, 2001

(<sup>5</sup>) Odporúčania o strese pri práci: „Spice of Life - Kiss of Death“. Európska komisia. Luxemburg, 1999.

## Európska agentúra pre bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci

Gran Via, 33, E-48009 Bilbao, Španielsko  
Tel. (34) 944 79 43 60, Fax: (34) 944 79 43 83  
Information@osha.eu.int