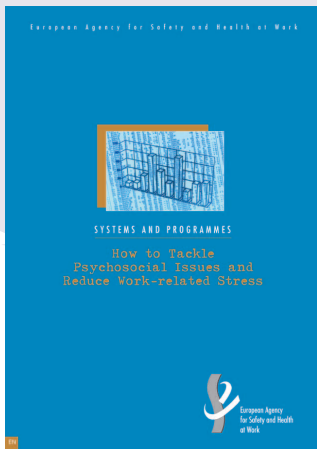




## Ako zvládnuť psychosociálne problémy a znížiť pracovný stres Zhrnutie správy agentúry

### Úvod

Viac ako jeden zo štyroch pracovníkov v Európskej únii je nepriaznivo ovplyvnený pracovným stresom. Európsky týždeň bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci 2002 sa zameriava práve na pracovný stres a psychosociálne otázky. Na podporu tejto iniciatívy bola vypracovaná správa, ktorá sa zaoberá celým radom programov, praktík a skúseností z jednotlivých členských štátov snažiacich sa vysporiadať so psychosociálnymi otázkami a predchádzať pracovnému stresu. Tento informačný leták je zhrnutím správy a je určený pre tých, ktorí majú záujem podieľať sa na stratégii vysporiadania sa s pracovným stresom na národnej, regionálnej alebo miestnej úrovni. Na druhej strane letáku dole sú informácie o tom, ako získať danú správu a iné produkty zamerané na pracovný stres.



### Ciele správy

- Zvyšovať informovanosť o psychosociálnych otázkach spojených s prácou;
- Podporovať preventívnu kultúru zameranú proti psychosociálnym nebezpečenstvám, vrátane stresu, násillia a šikanovania;
- Prispievať k zníženiu počtu pracovníkov, ktorí sú im vystavení;
- Umožniť rozvoj a rozširovanie dobrej praxe; a
- Stimulovať činnosť na európskej úrovni a na úrovni členských štátov.

### Legislatíva a národné nariadenie

Rámcová smernica EÚ (89/391/EHS) o zlepšovaní bezpečnosti a ochrany zdravia pracovníkov na pracovisku je referenčnou legislatívou pre členské štáty EÚ. Týka sa implicitne a explicitne psychosociálnych otázok. V niektorých krajinách idú zákonné ustanovenia ešte ďalej ako rámcová smernica tým, že špecifikujú aké opatrenia by mali podniknúť zamestnávateľia proti psychosociálnym rizikám. Táto správa popisuje príklady nedávnych iniciatív, akým je **nový zákon o ochrane zdravia a bezpečnosti pri práci vo Finsku**, ktorý obsahuje referencie na psychosociálne požiadavky pri práci, násillie a šikanovanie. Preskúmaniu sú podrobené niektoré alternatívy k presadzovaniu zákonov, ako je projekt o odvetových dohodách z Holandska: **Záväzné dojednania o ochrane zdravia a bezpečnosti pri práci**. Je tu zosumarizovaná reakcia sociálnych partnerov a verejných orgánov, vrátane inšpektorátov práce. Popísaných je niekoľko príkladov, ktoré demonštrujú riešenie psychosociálnych problémov počas inšpekcie.

### Zlepšenie psychosociálneho pracovného prostredia

#### Prípadové štúdie

- Pozitívny postoj k práci – riadenie stresu pre MSVP (Írsko a Škótsko)
- Vysporiadanie sa s pracovným stresom: riadenie rizika (Spojené kráľovstvo Veľkej Británie a Severného Írska)
- Zdravotné krúžky: participatívny prístup na zlepšenie pracovných podmienok spojených so zdravím (Nemecko)
- Naoussa Spinning Mills S.A. (Pradiarne Naoussa): program ochrany zdravia na pracovisku (Grécko)
- Intervenčný projekt o absencii a relaxe (IPAW) (Dánsko)

Táto správa uvádza príklady nástrojov zameraných na zlepšenie psychosociálneho pracovného prostredia. Medzi týmito nástrojmi je **Pozitívny postoj k práci**, proces riadenia stresu na pracovisku. Tento nástroj pomáha MSVP (malé, stredné a veľké podniky) identifikovať riziká pracovného stresu a urobiť príslušné opatrenia. Rámec **Posudzovanie rizika – znížovanie rizika** je ďalším nástrojom, ktorý bol úspešne preskúšaný v mnohých organizáciách. Cieľom je zhodnotiť riziko a urobiť patričné kroky na zníženie stresu medzi pracujúcimi. Zdravotné krúžky sú diskusné skupiny zamestnancov vytvorené na pracovisku, kde majú zamestnanci priestor na identifikáciu hlavných problémov spojených so zdravím na pracovisku a nájdenie riešení. Krúžky sú zaužívané od roku 1980 a sú metódou rozvoja pracovného prostredia.

Naoussa Spinning Mills S.A. (Pradiarne Naoussa) poskytujú príklad využívania programu na ochranu zdravia na pracovisku. Tento podnik je v Grécku v tejto oblasti priekopníkom od roku 1986. **Intervenčný projekt o absencii a relaxe** je päťročná intervenčná štúdia psychosociálneho pracovného prostredia. Zlepšenia týchto psychosociálnych faktorov priniesli významné zníženie výskytu absencií.

### Znižovanie stresu

#### Prípadové štúdie

- Usmernenie poskytnuté zo strany HSE: prvá časť – pracovný stres (Spojené kráľovstvo Veľkej Británie a Severného Írska)
- StRes Moderátor (Moderátor stresu): metóda riadenia stresu (Rakúsko)
- Predchádzanie stresu a kontrolný klinický program (Portugalsko)
- Politika riadenia stresu v belgickom federálnom policajnom zbore
- Výjazd na cestu a pracovné prostredie vodiča autobusu (Švédsko)
- Buďte opatrní: tímovo založený intervenčný program proti tzv. syndrómu burnout u poskytovateľov onkologickej starostlivosti (Holandsko)

Nástroje a usmernenia, ktoré sú konkrétnejšie zamerané na znížovanie stresu sú zastúpené v správe **Usmernenie pracovného stresu a Nástroj StRes Moderátor**, pričom oba poskytujú podporu zamestnávateľom aj zamestnancom pri identifikovaní, analyzovaní a vysporiadaní sa so psychosociálnym rizikom v podniku. **Predchádzanie stresu a kontrolný klinický program** je zameraný na jednotlivcov; hlavným cieľom je obnoviť pohodu (fyzickú a psychickú) u účastníkov a naučiť ich ako sa so stresom vyrovnávajú.

Príslušníci polície, vodiči a pracovníci v zdravotníctve – to sú všetky skupiny vystavené vysokému riziku psychosociálnych faktorov, ktoré môžu vyvolávať stres. Belgická federálna polícia, aby pomohla príslušníkom polície, zaviedla **politiku riadenia stresu** a založila „stress team“ (tím na boj proti stresu), ktorý zodpovedá za jej zavedenie. Multidisciplinárne opatrenia tohto tímu predstavujú poúrazové riadenie stresu, predchádzanie stresu, informácie a odborná príprava. **Prístup na cestu a pracovné prostredie vodiča autobusu** popisuje intervenčný program, ktorý bol uskutočnený na autobusovej linke v centre Štokholmu. Zameraný bol na úroveň organizácie a hodnotiace štúdie ukázali, že sa medzi vodičmi znížili symptómy stresu. A na koniec, projekt **Buďte opatrní** sa snaží zabrániť tzv. syndrómu burnout (forma chronického pracovného stresu) medzi pracovníkmi, ktorí poskytujú starostlivosť v onkológii prostredníctvom tímov založeného riadenia stresu, vrátane zriadenia podporných skupín pre zamestnancov.

## Predchádzanie násiliu

### Prípadové štúdie

- Dôstojnosť v práci – problém šikanovania na pracovisku (Írsko)
- Systém verejnej dopravy v Turíne: dohoda predchádzať sexuálnemu obťažovaniu, šikanovaniu a diskriminácii (Taliansko)

**Usmernenie týkajúce sa násilia v práci** je súčasťou strategického prístupu zvládnutia násilia na pracovisku. Zahrnuté sú prípadové štúdie, ktoré ukazujú ako niektoré firmy využívajú rozmanité nákladovo efektívne spôsoby zníženia rizika u zamestnancov. **Zabraňovanie fyzickému násiliu na pracovisku, KAURIS**, je metóda ako pomôcť podnikom pri hodnotení a riadení násilia na pracovisku. Zameriava sa na maloobchodný priemysel, kde je vysoké riziko násilných incidentov. **LaPoste** je národný projekt zameraný na riadenie stresu spojeného s agresivitou na poštách. Cieľom je vyškoliť jednotlivých zamestnancov k tomu, aby praktizovali konkrétne spoločenské správanie a psychologické zručnosti zamerané na riadenie stresu.

## Predchádzanie šikanovaniu

### Prípadové štúdie

- Usmernenia poskytnuté zo strany HSE: Druhá časť – násilie v práci (Spojené kráľovstvo Veľkej Británie a Severného Írska)
- La Poste: riadenie stresu spojeného so situáciami agresivnosti (Francúzsko)
- Prevencia fyzického násilia na pracovisku v odvetví maloobchodu – metóda KAURIS (Fínsko)

V Írsku bola založená pracovná skupina špecializovaná na predchádzanie šikanovania na pracovisku, a to skúmaním problému šikanovania a vypracovaním odporúčaní ako si s ním poradiť. Správa s názvom **Dôstojnosť v práci – problém šikanovania na pracovisku** poskytuje celý rad usmernení, ktoré naznačujú ako môžu byť tieto ciele dosiahnuté koordinovanou reakciou štátnych agentúr. V druhej prípadovej štúdii, v **Systéme verejnej dopravy v Turíne v Taliansku**, čelili zvýšenému počtu žien medzi pracovnou silou a pracovníkov s iným ako talianskym pôvodom. Keďže takáto situácia môže spôsobovať nárast obťažovania a diskriminácie, odbory medzi sebou podpísali dohodu o predchádzaní sexuálneho obťažovania, šikanovania a diskriminácie a zriadili špeciálnu komisiu, ktorá má riešiť akékoľvek problémy.

### 1. Adekvátna analýza rizika

Posudzovaním rizika by sa mala stanoviť istá základná čiara. Súčasťou tohto procesu môžu byť prieskumy, ktoré by sa však nemali robiť, pokiaľ neexistuje jasný úmysel urobiť včasné opatrenia v nadväznosti na ich výsledky.

### 2. Plánovaním a krok za krokom

Mali by byť stanovené jasné ciele a identifikované cieľové skupiny, úlohy, ako aj právomoci, a takisto by sa mali vyčleniť zdroje.

### 3. Kombinácia opatrení zameraných na prácu a na pracovníka

Prioritou musia byť kolektívne a organizačné intervencie, aby bolo riziko pochytené už hneď na začiatku. Opatrenia zamerané na pracovníka môžu vhodne doplniť iné kroky.

### 4. Riešenia v špecifickom kontexte

Skúsenosti zamestnancov priamo z práce sú životne dôležitým zdrojom pri identifikovaní problémov a riešení. Niekedy môže byť potrebný aj odborný posudok zvonka.

### 5. Skúsení praktici a intervencie na základe dôkazov

Odborný posudok zvonka by sa mal použiť len ak bol vykonaný kompetentnými odborníkmi.

### 6. Sociálny dialóg, partnerstvo a zapojenie pracovníkov

V každej etape akejkoľvek intervencie je dôležité zapojenie a zaangažovanosť zamestnancov, strednej a vyššej úrovne riadenia.

### 7. Udržiavaná prevencia a podpora vrcholového manažmentu

Pokiaľ nie je vedenie pripravené urobiť zmeny, udržateľné zlepšenie nie je možné. Riadenie rizika by sa malo stať najdôležitejším princípom spôsobu, akým sa podniká.

## Faktory úspešnosti dobrej praxe pri predchádzaní stresu

V správe je prezentovaných sedem faktorov ako sedem dôležitých bodov pre úspešnú intervenciu pri predchádzaní stresu na pracovisku.

## Ako získať túto správu

Úplné znenie správy je k dispozícii v angličtine na adrese:

[http://agency.osha.eu.int/publications/reports/index\\_en.htm](http://agency.osha.eu.int/publications/reports/index_en.htm), kde si ju môžete bezplatne stiahnuť. Tlačенú verziu správy *How to tackle psychosocial issues and reduce work-related stress*, European Agency for Safety and Health at Work (Ako zvládnuť psychosociálne problémy a znížiť pracovný stres, Európska agentúra pre bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci), 2002, ISBN 92-9191-009-0 si môžete objednať na Úrade pre publikácie ES v Luxemburgu (<http://eur-op.eu.int/>) alebo od jeho predajných zástupcov. Cena je 23,50 EUR v Luxemburgu (bez DPH).

Viac informácií o pracovnom strese je k dispozícii na adrese: <http://osha.eu.int/ew2002/>.

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