



## Praktické rady pre pracovníkov týkajúce sa riešenia problematiky stresu súvisiaceho s prácou a jeho príčin

### Úvod

Viac ako jeden zo štyroch pracovníkov je v Európskej únii postihnutý pracovným stresom. Pre každého je to veľký problém – pre zamestnávateľov a pracovníkov, pre celú našu spoločnosť – lebo môže spôsobiť zdravotné problémy, zvýšiť absenciu a zredukovať produktivitu práce a konkurencieschopnosť. Z týchto dôvodov sa stal témou Európskeho týždňa bezpečnosti a zdravia pri práci 2002 „pracovný stres“.

### Komu má slúžiť tento leták s faktografickými údajmi?

Každému, koho môže pracovný stres ovplyvniť. Tento leták s faktografickými údajmi poskytuje informáciu a návrhy pre pracovníkov, ako sa vysporiadať s pracovným stresom a jeho príčinami. Môžete byť napríklad manažér či vedúci, alebo odborník či technik alebo výrobný pracovník. Stres v práci môže mať významné následky aj pre váš rodinný život, takže tento leták má za úlohu pomôcť aj vašim príbuzným a priateľom, aby vás podporili. Podrobnosti o tom, ako získať ďalšie informácie týkajúce sa riešenia problémov súvisiacich so stresom nájdete v záverečnej časti tohto prehľadu.

### Čo je to pracovný stres?

*Človek zažíva pracovný stres, keď požiadavky, ktoré naňho kladie jeho pracovné prostredie, prekračujú jeho schopnosti vysporiadať sa s týmito požiadavkami (alebo ich kontrolovať).*

Stres nie je choroba, keď je však intenzívny a trvá určitý čas, môže spôsobiť mentálne i fyzické ochorenia (ako napríklad depresie, nervové zrútenie a srdcové choroby). Práca pod určitým tlakom môže zlepšiť pracovný výkon a v prípade, že sa splnia ťažko dosiahnuteľné ciele, poskytnúť uspokojenie. Keď sú však požiadavky a tlak príliš vysoké, vzniká stres. Stres môže byť vyvolaný problémami v práci alebo mimo práce, prípadne oboma. Tento prehľad sa zaoberá pracovným stresom, teda stresom, ktorý je spôsobený prácou, prípadne stresom, ktorý práca zhoršuje.

### Čo spôsobuje stres v práci?

Stres môže byť vyvolaný spôsobom, akým je práca na vašom pracovisku zorganizovaná, či spôsobom, akým svoju prácu robíte. Rizikovými faktormi, po ktorých sa treba poobzerať sú:

- **Atmosféra** (alebo "kultúra") na vašom pracovisku a spôsob, akým sa na stres nazerá;
- **Požiadavky**, ktoré sú na vás kladené, ako napríklad, skutočnosť, či máte práce priveľa alebo primálo a či ste vystavený fyzickému nebezpečenstvu ako napríklad nebezpečným chemikáliám alebo hluku;
- **Kontrola** – nakoľko môžete svoju prácu a spôsob, akým ju vykonávate, ovplyvniť;
- **Vzťahy** na vašom pracovisku, vrátane skutočnosti, či tam jestvuje šikanovanie;
- **Zmena** – koľko informácií dostávate o zmenách a či sú dobre plánované;
- **Úloha** – nakoľko vám je úloha vašej práce jasná a či jestvujú nejaké konflikty;
- **Podpora** vašich kolegov a manažérov; a
- **Školenie** aby ste získali zručnosti na zdokonalenie svojej práce.

### Čo by mal urobiť môj zamestnávateľ, aby zredukoval môj pracovný stres?

Váš zamestnávateľ má právnu povinnosť chrániť vaše zdravie a postarať sa o bezpečnosť pri práci. Inšpektori práce pomáhajú zabezpečiť, aby zamestnávateľia tieto povinnosti dodržiavali. Váš zamestnávateľ by mal identifikovať príčiny pracovného stresu, posúdiť riziká a podniknúť preventívne opatrenia skôr, než pracovníci skutočne ochorejú. Vy, alebo váš zástupca by mal byť upovedomený o zmenách na pracovisku, ktoré ovplyvňujú vaše zdravie a bezpečnosť, vrátane tých, ktoré môžu viesť k vzniku pracovného stresu.

Vy by ste mali prispieť k podobnej politike svojou spoluprácou a mali by ste pomôcť pri identifikovaní problémov a hľadaní riešenia.

### Jestvuje na mojom pracovisku problém s pracovným stresom?

Odpovede na tieto otázky vám poskytnú predstavu o tom, či tento problém skutočne jestvuje:

#### Atmosféra

Máte pocit, že musíte pracovať počas dlhých pracovných hodín aby ste si svoju prácu udržali alebo aby ste získali povýšenie?  
Nazerá sa na ochorenie zo stresu ako na slabosť, alebo sa berie vážne?  
Dostáva sa vašej práci a vašim návrhom ocenenia?  
Máte neprestajný pocit tlaku, že treba pracovať viac a rýchlejšie?

#### Požiadavky

Je práce, ktorú máte urobiť priveľa alebo na to máte príliš málo času?  
Máte pocit, že je vaša práca príliš ťažká?  
Prináša vám vaša práca uspokojenie?  
Máte zo svojej práce pocit nudy?  
Je vaše pracovisko príliš hlučné, je teplota, pri ktorej pracujete, príjemná?  
A čo ventilácia a osvetlenie?  
Obávate sa nebezpečnostiev na svojom pracovisku, akými je napríklad používanie chemikálií?  
Máte pocit, že vám zo strany zákazníkov, klientov alebo s verejnosťou hrozí nejaké násilie?

#### Kontrola

Máte možnosť ovplyvňovať spôsob, akým svoju prácu vykonávate?  
Ste zapojení do rozhodovania?

#### Vzťahy

Sú vaše vzťahy s nadriadeným v poriadku?  
Ako je to s vašimi vzťahmi s kolegami alebo s vašimi podriadenými, ak ste vo vedúcom postavení?  
Šikanuje vás niekto na pracovisku napríklad tým, že vás uráža, ponižuje, alebo sa urážlivo správa, prípadne tým, že váš nadriadený zneužíva svoje postavenie?  
Ste diskriminovaní kvôli farbe svojej pleti, pohlaviu, etnickej príslušnosti, telesnému postihnutiu atď?

#### Zmena

Dostávajú sa k vám informácie o zmenách na vašom pracovisku?  
Ste zapojení do uskutočňovania zmien vo vašej práci?  
Dostáva sa vám počas týchto zmien podpory?  
Máte pocit, že tých zmien je priveľa, alebo možno nie dost?



### Úloha

Máte jasno pokiaľ ide o prácu, ktorú máte vykonávať a pokiaľ ide o vašu zodpovednosť?

Pamätajte si – pracovný stres je príznakom organizačných problémov, nie slabosti jednotlivca!

Musíte vykonávať úlohy, o ktorých si myslíte, že nie sú súčasťou vašej práce?

Máte niekedy úlohy, ktoré si vzájomne odporujú?

### Podpora

Máte podporu svojho nadriadeného a svojich kolegov?

Dostane sa vám ocenenia keď odvediete dobrú prácu?

Dostávajú konštruktívne pripomienky alebo máte pocit, že vás len kritizujú?

### Školenia

Máte na vykonávanie svojej práce tie správne zručnosti?

Dostáva sa vám povzbudenie, aby ste svoje zručnosti a schopnosti rozvíjali?

#### Symptómy prezrádzajúce pracovný stres, ktorým treba venovať pozornosť:

- zmeny nálad alebo správania, napríklad problémy s kolegami, pocity podráždenosti a nerozhodnosti, problémy s pracovnou výkonnosťou;
- pocit, že nie ste schopní niečo urobiť alebo pocit, že nemáte nad tým kontrolu;
- pitie väčšieho množstva alkoholu alebo fajčenie väčšieho množstva cigariet alebo dokonca prechod k zakázaným drogám; a
- zdravotné ťažkosti ako napríklad časté bolesti hlavy, neschopnosť.

### Ako môžem pomôcť riešiť pracovný stres?

Za prevenciu stresu na pracovisku je zodpovedný váš zamestnávateľ. Aby však bolo možné dosiahnuť čo najlepšie výsledky, mali by ste spolupracovať so svojim zamestnávateľom, manažérom a odborovou organizáciou, prípadne so zástupcami iných zamestnancov. Niektoré možnosti:

- ak sa vyskytnú nejaké problémy, porozprávajte sa so svojim zamestnávateľom alebo so zástupcom iných zamestnancov či zástupcom odborov; ak máte problémy s tým, aby ste šli priamo za zamestnávateľom, môže problém namiesto vás predostrieť vás zástupca;
- pomôžte identifikovať problémy, navrhnete možné riešenia a spôsob, akým by mohli byť implementované stress risk assessment; it should help to use the questions above to identify problems and then think of solutions for your workplace;
- pomôžte skontrolovať, či navrhnuté riešenia fungujú;
- ak je to možné, prediskutujte svoju situáciu so službou pre zdravie pri práci vo vašej organizácii alebo so službou na pomoc zamestnancom;
- ak žiadna z týchto možností nie je účinná, môžete kontaktovať svoj inšpektorát práce a požiadať ich o radu; a
- ak máte starosti o svoje zdravie, navštívte svojho lekára.

Nápady ako spolupracovať pri hľadaní riešení pracovného stresu

#### Atmosféra

- Pokúste sa predkladať konštruktívne riešenia, naznačte, ako by sa veci dali zlepšiť.

#### Požiadavky

- Určite si priority v práci a ak je práce priveľa, navrhnete, čo by sa mohlo vynechať, čo by mohlo počkať, čo by sa dalo presunúť bez toho, aby sa príliš veľa požiadaviek kladlo na iných.
- Povedzte svojmu manažérovi alebo zástupcovi odborov, prípadne zástupcovi iných zamestnancov keď začínate mať

pocit, že to už nezvládáte a navrhnete akým spôsobom by sa situácia dala zlepšiť.

- Ak chcete, aby vaša práca bola pestrejšia, navrhnete nové úlohy, ktoré by ste mohli vykonávať.
- Ak máte obavy, vyžiadajte si viac informácií o bezpečnostných a preventívnych opatreniach na svojom pracovisku.
- Tam, kde jestvujú príslušné postupy, presvedčíte sa, že ich dodržiavate.

#### Kontrola

- Pri plánovaní svojej práce žiadajte vyššiu zodpovednosť.
- Žiadajte, aby ste boli zapojení do rozhodovacieho procesu týkajúceho sa vašej pracovnej oblasti.

#### Vzťahy

- Ak máte pocit, že ste šikanovaní, zasiahnite včas, či už tým, že si pohovoríte so svojim manažérom, zástupcom zamestnávateľa alebo s iným kolegom, ktorý vás podporí. Ak je súčasťou problému váš manažér, možno by ste si mali pohovoriť s jeho nadriadeným. Buďte pripravení na to, že budete musieť poskytnúť dôkaz, ktorým svoje tvrdenie podporíte; to môže znamenať, že si budete musieť viesť podrobné záznamy o tom, kedy ste mali pocit, že ste šikanovaní. Ubezpečte sa, že vaše správanie voči iným je vždy dobrým príkladom.

#### Zmena

- Vyžiadajte si informácie o zmenách – akým spôsobom vás ovplyvnia, aký je ich harmonogram a aké sú výhody a nevýhody.

#### Úloha

- Porozprávajte sa so svojim manažérom, ak vám vaše pracovné povinnosti nie sú jasné, prípadne požiadajte o nový popis práce.

#### Podpora

- Požiadajte o odozvu, ako vykonávate svoju prácu. Ak sa vám dostane kritiky, požiadajte namiesto toho o návrhy na zlepšenie.

#### Školenia

- Ak máte pocit, že potrebujete zdokonaľiť svoje schopnosti, navrhnete, ako by ste to mohli urobiť.

Pomôže aj zlepšenie životného štýlu; nevyrieši to problém, môže to však pomôcť odvrátiť alebo aspoň redukovať zlé pocity. Medzi tieto zlepšenia patrí zdravšie stravovanie, viac cvičenia, dodržiavanie predpisov o konzumácii alkoholu, snaha zredukovať alebo zanechať fajčenie a udržiavanie kontaktov s rodinou a priateľmi.

### Čo by ste mali robiť po prekonaní ochorenia súvisiaceho so stresom?

Opäť by ste sa mali porozprávať so svojim zamestnávateľom a zástupcom odborovej organizácie, prípadne so zástupcom iných zamestnancov o tom, prečo ste ochoreli, a ako takýmto problémom predchádzať. Pokúste sa o tom porozprávať skôr ako sa vrátite do práce, alebo v prípade, ak ste boli neprítomní, čo najskôr po svojom návrate.

### Ako môžem pomôcť svojim kolegom, príslušníkom svojej rodiny alebo priateľom ak trpia pracovným stresom?

Podpora veľmi pomáha. Povzbudte svojich kolegov, príbuzných alebo priateľov, aby sa o problémoch v prvom rade porozprávali so svojim manažérom alebo zástupcom odborovej organizácie, prípadne so zástupcom iných zamestnancov. Ak je súčasťou problému manažér, možno budete môcť zastupovať svojho kolegu, alebo môžete navrhnúť, aby sa situáciu pokúsil pomôcť vyriešiť iný manažér. Bude vždy veľmi užitočné, ak poukážete na možné riešenia daného problému a ak budete pritom nápomocní.

### Kde môžem získať informácie o pracovnom strese a o jeho príčinách?

Ďalšie informácie sú prístupné na: <http://osha.eu.int/ew2002/>. Nájdete tu aj ďalšie letáky z tejto série s informáciami o strese, šikanovaní a násilí.

Internetová stránka agentúry je: "<http://agency.osha.eu.int>"