

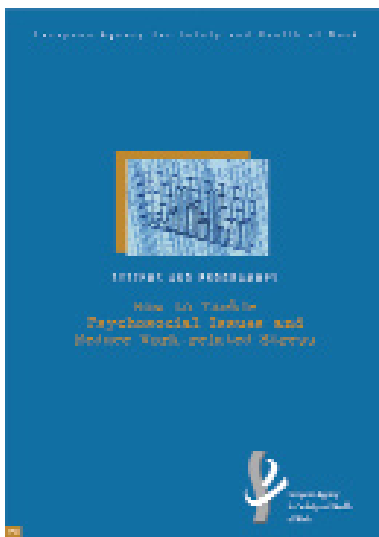


## Hogyan kell a pszichoszociális problémákat kezelni és a munkával kapcsolatos stresszt csökkenteni?

### Az Ügynökség jelentésének összefoglalója

#### Bevezetés

A munkával kapcsolatban kialakuló stressz (WRS) az Európai Unió munkavállalóinak több, mint egynegyedét érinti. A pszichoszociális problémákkal együtt a munkával kapcsolatos stressz alkotta a Munkahelyi Biztonság és Egészségvédelem 2002-ben megrendezett Európai Hetének központi témáját. A kezdeményezés támogatása céljából összeállított jelentés a tagállamok által a pszichoszociális problémák megoldása és a munkával kapcsolatos stressz megelőzése érdekében kidolgozott programok, gyakorlatok és tapasztalatok számos példájáról tesz említést. A jelentést összefoglaló alábbi tájékoztató elsősorban azoknak készült, akik valamilyen módon érdekeltek a munkával kapcsolatos stressz problémájának megoldását célzó nemzeti, regionális vagy helyi szintű stratégiák kidolgozásában. A tájékoztató végén a jelentés és a munkával kapcsolatos stresszre vonatkozóan rendelkezésre álló bővebb információ elérhetőségével kapcsolatban is tájékoztatást talál.



#### A jelentés célja

- A figyelemfelhívás a munkával összefüggő pszichoszociális problémákra vonatkozóan rendelkezésre álló információra;
- A pszichoszociális problémák - köztük a stressz, az erőszak és a zaklatás - megoldását elősegítő megelőző kultúra propagálása;
- Az ilyen problémákkal szembesülő dolgozók számának csökkentéséhez való hozzájárulás;
- A helyes gyakorlat fejlesztésének és terjesztésének elősegítése; és
- Az európai illetve tagállam szinten e téren folytatott tevékenység ösztönzése.

#### Vonatkozó törvények és nemzeti szintű szabályozás

A kérdésben az EU tagállamokra vonatkozóan megfogalmazott törvényes keretet a dolgozók munkahelyi biztonságának és egészségvédelmének javításáról szóló EU keretirányelv (89/391/EGK) tartalmazza. A keretirányelv impliciten és expliciten is utal a pszichoszociális problémákra. Bizonyos országok törvényei a keretirányelvben foglaltakat túllépve a munkáltatók pszichoszociális veszélyekkel kapcsolatos teendőit is meghatározzák. A jelentés a közelmúltban tett kezdeményezések néhány példájáról is említést tesz. Ilyen többek között **a Finnországban bevezetett új egészségvédelmi és munkabiztonsági törvény**, amely a munkával összefüggő pszichoszociális terhelés mellett az erőszakra és a zaklatásra vonatkozóan is utalással szolgál. A jelentés a törvények végrehajtásának néhány lehetséges alternatíváját is megvizsgálja. Említést tesz például a munkahelyi egészségvédelem és biztonság elősegítését célzó ágazati

szintű megállapodások hollandiai projektjéről (**'Covenants on Health and Safety at Work'**) és összefoglalja a szociális partnerek és hatóságok – köztük a munkaügyi felügyelőségek - reakcióját. Arra vonatkozóan is szolgál néhány példával, hogy hogyan kell kezelni a pszichoszociális kérdéseket a felügyelő szervek általi ellenőrzés során.

#### A pszichoszociális munkakörnyezetet javító intézkedések

##### Esettanulmányok

- Dolgozz pozitív hozzáállással – KKV-k számára kidolgozott stressz-menedzsment megközelítés (Írország és Skócia)
- 'A munkával kapcsolatos stressz leküzdése: kockázatkezelés megközelítés (UK)
- Egészségvédő körök: az egészséget befolyásoló munkakörülmények javítása érdekében az érdekelt felek bevonásával kidolgozott megközelítés (Németország)
- Naoussa Spinning Mills S.A.: munkahelyi egészségvédő program (Görögország)
- 'Intervention Project on Absence and Well-being' (IPAW) [a dolgozók hiányzásával és jólétével kapcsolatos intervenciók projekt] (Dánia)

A jelentés a pszichoszociális munkakörnyezet javítását célzó módszerek és eszközök több példájáról tesz említést. Ide sorolható többek között a **'Work Positive'** elnevezéssel a munkahelyi stressz szabályozására kidolgozott, öt lépésből álló folyamat. A KKV-k számára kifejlesztett módszer a munkahelyi stressz-veszélyek meghatározásában és a megfelelő intézkedések megtételében nyújt segítséget. Egy másik, számos szervezet által sikeresen tesztelt módszer a **'The Risk Assessment – Risk Reduction'** [veszélyértékelés – veszélycsökkentés] néven kidolgozott folyamat, amely a veszélyek értékelését követően tett megfelelő intézkedések útján igyekszik csökkenteni a dolgozók körében tapasztalt stresszt. A 'Health Circles' elnevezésű egészségvédő körök az egészséggel kapcsolatos fő problémákat megvitató és azokra megoldást kereső dolgozói csoportok. A munkahelyi vitakörök az 1980-as évek óta sorolhatók a munkakörnyezet javítása érdekében alkalmazott – és ilyen minőségükben rendszeresen kiértékelt – módszerek közé.

A **Naoussa Spinning Mills S.A.** 1986 óta alkalmazott munkahelyi egészségvédő programjával úttörőnek számított Görögországban. Az **'Intervention Project on Absence and Well-being'** egy öt éves pszichoszociális munkakörnyezeti intervenciók tanulmánya. Az említett pszichoszociális tényezők javítása a hiányzási arány igen jelentős csökkenését eredményezte.

#### A stressz csökkentése

##### Esettanulmányok

- A HSE (Egészségügyi és Biztonsági Hivatal) által biztosított útmutatás: 1. rész – munkával kapcsolatos stressz (UK)
- StRes.Moderator: stressz-menedzsment módszer (Ausztria)
- Stressz-megelőző és -szabályozó klinikai program (Portugália)
- Stressz-menedzsment politika a Belga Szövetségi Rendőrségnél
- Az útvonal-használat és a buszvezető munkakörnyezete (Svédország)
- 'Take Care': csoportalapú 'burnout' (kiégési) intervenciók program az onkológiai ellátást biztosítók számára (Hollandia)

A specifikusan a stressz csökkentésére irányuló eszközök, módszerek és irányvonalak jelentésben foglalt példái **'Guidance on work-related**



**'stress'** és a 'Stress Moderator'. Mindkét módszer az adott vállalkozás veszélyeinek meghatározása, elemzése és megszüntetése terén nyújt segítséget mind a munkáltatók, mind a munkavállalók számára. A **'stress prevention and control clinical programme'** az adott személyre szabott megközelítés, melynek elsődleges célja az egyén jólétének helyreállítása, illetve annak elősegítése, hogy a dolgozó megtanuljon megbirkózni a stresszt okozó helyzetekkel.

A rendőrök, a gépjárművezetők és az egészségügyi dolgozók számos stressz kialakulásának veszélyét magában rejtő pszichoszociális tényező hatásának vannak kitéve. A Belga Szövetségi Rendőrség **'stress-menedzsment politika'** bevezetésével és az e politika megvalósításával megbízott 'stressz csoport' létrehozásával igyekezett javítani a rendőrök helyzetén. A sokrétű csoport tevékenysége a poszttraumás stressz-menedzsment mellett a stressz-megelőzésre, illetve az ezzel kapcsolatos tájékoztatásra és képzésre is kiterjed. Az **'Road access and bus driver's working environment'** egy Stockholm központjában működő buszjáraton végrehajtott intervenciós program leírása. A szervezeti szintű megközelítés – a kiértékelő tanulmányok szerint – a buszvezetők körében tapasztalt stressz-tünetek gyakoriságának csökkenését eredményezte. A **'Take Care'** elnevezésű projekt az onkológiai ellátást biztosító egészségügyi dolgozók körében tapasztalt 'burnout' (kiégés - a krónikus foglalkozási stressz egy formája) megelőzése érdekében kidolgozott, csoportalapú stressz-menedzsment megközelítés. A projekt részét alkotta többek között a személyzeti támogató és segítségnyújtó csoportok létrehozása.

## Az erőszak megelőzése

### Esettanulmányok

- A HSE (Egészségügyi és Biztonsági Hivatal) által biztosított útmutatás: 2. rész – munkahelyi erőszak (UK)
- La Poste: az agresszivitás szituációival összefüggő stressz menedzsmentje (Franciaország)
- A kiskereskedelmi szektor munkahelyein előforduló fizikai erőszak megelőzése – KAURIS módszer (Finnország)

A **'Guidance on violence at work'** a munkahelyi erőszak megszüntetését célzó stratégiai megközelítés része. A mellékelt esettanulmányok szerint számos üzleti vállalkozásnak sikerült különböző költségvetéskönyvi módszerekkel csökkenteni a személyzetet fenyegető veszélyt. A **'Prevention of physical workplace violence, KAURIS'** a munkahelyi erőszak értékelése és kezelése terén biztosított segítségnyújtással járul hozzá a vállalatok e téren végzett tevékenységéhez. Az erőszak okozta incidensek gyakori előfordulása miatt a megközelítés elsősorban a kiskereskedelmi szektort célozza meg. A 'LaPoste' egy a postahivatalokban tapasztalt agresszivitás szituációival összefüggő stressz menedzsmentje érdekében kidolgozott nemzeti projekt. Célja elsősorban annak biztosítása, hogy a dolgozók – egyéni képzésük útján – megfelelően elsajátítsák a stressz leküzdését elősegítő specifikus viselkedési és pszichológiai ismereteket és képességeket.

## A zaklatás megelőzése

### Esettanulmányok

- Méltóság a munkahelyen – a munkahelyi zaklatás által jelentett kihívás (Írország)
- Torinói tömegközlekedési hálózat: a szexuális molesztálás, a zaklatás és a diszkrimináció megelőzését szolgáló megállapodás (Olaszország)

A probléma kivizsgálása és a megoldására vonatkozó javaslatok kidolgozása érdekében Írországban a munkahelyi zaklatás megelőzésére létrehozott, külön munkacsoport jött létre. A **'Dignity at Work – the Challenge of Workplace Bullying'** címen készült jelentés a probléma megoldásának többféle lehetőségét szemlélteti. A kihívás lehetséges megközelítéseként említi például az állami hivatalok koordinált fellépését. A másik esettanulmány az egyre több női illetve külföldi munkavállalót

foglalkoztató **torinói tömegközlekedési hálózat** problémáját tárgyalja. Mivel a női munkaerő és a nem olasz dolgozók számának megnövekedése a zaklatás és a diszkrimináció fokozódásához vezethet, a szakszervezetek a szexuális molesztálás, a zaklatás és a diszkrimináció megelőzése érdekében kötött megállapodást írtak alá. Az esetlegesen előforduló problémák megvizsgálására külön bizottság alakult.

## A stressz-megelőzés terén alkalmazott helyes gyakorlat sikertényezői

A jelentés hét pontban foglalja össze azokat a tényezőket, amelyeket a munkahelyi stressz-megelőző beavatkozások sikeressége érdekében mindenképpen szem előtt kell tartani:

### 1. Megfelelő kockázatelemzés

Az alapvonalat minden esetben a kockázatelemzést figyelembe véve kell meghatározni. A folyamatnak vonatkozó vizsgálatok is részét alkothatják, egy-egy vizsgálat elvégzése azonban csak abban az esetben indokolt, ha az az eredményekből kiindulva, megfelelően időzített intézkedések megtételének nyilvánvaló szándékával kapcsolódik össze.

### 2. Részletes tervezés és lépésekre bontott megközelítés

Célok és a célcsoportok egyértelmű és pontos meghatározása mellett a feladatok, a felelőségek és a források megjelölésére is minden esetben szükség van.

### 3. A munkára és a munkavállalóra irányuló intézkedések kombinálása

A veszély forrásnál történő megszüntetése érdekében a kollektív, szervezeti szintű intézkedéseket kell előnyben részesíteni. A munkavállalóra irányuló intézkedések egyéb intézkedések kiegészítéseként használhatók.

### 4. Az adott kontextusnak megfelelő, specifikus megoldások

A dolgozók munka során szerzett tapasztalata a probléma meghatározásának és a megoldások kidolgozásának alapvető forrása. Bizonyos esetekben külső szakértőre is szükség lehet.

### 5. Tapasztalt szakemberek és bizonyíték-alapú beavatkozások

Külső szakértő csak megfelelő hozzáértés és szakértelem esetén alkalmazható.

### 6. Szociális párbeszéd, partnerkapcsolat és a dolgozók bevonása

A munkavállalók, valamint a közép- és felső vezetők bevonása és elkötelezettsége a beavatkozás valamennyi szintjén elengedhetetlen.

### 7. Tartós megelőzés és a vállalatvezetés általi támogatás

Fenntartható javításra csak abban az esetben van lehetőség, ha a vállalatvezetés is hajlandó változtatásokat tenni. A kockázatkezelés az üzletvezetés alapeleme kell hogy legyen.

## Hogyan szerezhető be a jelentés?

Az angol nyelven készült teljes jelentés az alábbi címen érhető el: [http://agency.osha.eu.int/publications/reports/index\\_en.htm](http://agency.osha.eu.int/publications/reports/index_en.htm). A jelentés ingyenesen letölthető. A nyomtatásban megjelent változat. Hogyan kell a pszichoszociális problémákat kezelni és a munkával kapcsolatos stresszt csökkenteni?, European Agency for Safety and Health at Work, 2002, ISBN 92-9191-009-0, az Európai Közösség luxemburgi Kiadóhivatalánál (<http://eur-op.eu.int>) vagy a Hivatal értékesítési képviselőinél rendelhető meg. Ára Luxemburgban 23,50 EUR (+ ÁFA).

A munkával kapcsolatos stresszre vonatkozó bővebb tájékoztatás az alábbi címen áll rendelkezésre: <http://osha.eu.int/ew2002/>.