



Arbetsrelaterad stress

ISSN 1681-2182

Inledning

I Europeiska unionen är arbetsrelaterad stress näst efter ryggbesvär det vanligaste arbetsrelaterade hälsoproblemet och berör 28 % av arbetstagarna i EU¹. Arbetsrelaterad stress kan orsakas av *psykologiska* risker som arbetets utformning, organisation och ledning, t.ex. höga prestationskrav och bristande kontroll över arbetet, samt problem som mobbning och våld på arbetsplatsen. *Fysiska risker*, som buller och temperatur, kan också skapa arbetsrelaterad stress. Att förhindra arbetsrelaterad stress är ett av målen i Europeiska kommissionens meddelande² om en ny arbetsmiljöstrategi.

Arbetsmiljöbyrån ger ut en rad faktablad som stöd för att underlätta hanteringen av arbetsrelaterad stress och några av de huvudfaktorer som utlöser den. I detta faktablad beskrivs en metod för bedömning och förebyggande av risker som kan tillämpas på arbetsrelaterad stress och dess orsaker. Det är avsett för dem som söker ta itu med arbetsrelaterad stress på arbetsplatsen. I avsnittet om ytterligare information i slutet finns närmare uppgifter om hur man hittar andra dokument från arbetsmiljöbyrån som kan vara till hjälp, däribland andra faktablad.

Vad är arbetsrelaterad stress?

Arbetsrelaterad stress upplevs av den anställde när arbetsmiljöns krav överstiger hans eller hennes förmåga att klara av (eller kontrollera) dessa krav³.

Stress är ingen sjukdom, men om den blir intensiv och utdragen kan den ge upphov till mental och fysisk ohälsa. Att utsättas för *påfrestning* kan förbättra prestationen och ge tillfredsställelse när man uppnår stimulerande mål. Blir kraven och påfrestningarna för stora kan de leda till stress. Detta är inte bra för arbetstagarna och deras organisationer.

De situationer som beskrivs nedan skiljer sig i många avseenden från varandra, men alla visar de hur påfrestningar kan ge upphov till stress.

W arbetar på ackord vid ett monteringsband. Hon kan varken påverka bandets hastighet eller de enformiga och ideligen återkommande uppgifterna hon skall utföra.

X är en sjuksköterska anställd på ett sjukhus. Han har nyligen fått befördran och hans nya syssla innebär visst arbete ute i samhället. Han förväntas arbeta ensam och besöka patienter som behöver vård i hemmet.

Y är anställd som administrativ assistent på ett kontor. Han är ensamstående far med två småbarn. Han behöver gå från arbetet senast klockan 17.00 vissa dagar för att hämta sina barn i skolan. Hans arbetsbelastning ökar emellertid och hans överordnade kräver att han skall göra vissa uppgifter färdiga innan han går.

Z arbetar som systemdesigner för ett multinationellt IT-företag. Hon är välbetald, hennes uppgifter är stimulerande och hon har frihet att planera sina uppgifter som hon vill. Hennes företags försäljningsavdelning har emellertid tecknat ett avtal om punktlig leverans av ett nytt komplicerat program, som skall utvecklas av henne och hennes underbemannade projektgrupp.

Hur stort är problemet med arbetsrelaterad stress och vem är i riskzonen?

Arbetsrelaterad stress orsakar mer än en fjärdedel av frånvaron från arbetet på två veckor eller mera till följd av arbetsrelaterade

hälsoproblem⁴. År 1999 beräknas arbetsrelaterad stress ha kostat medlemsstaterna minst 20 miljarder euro per år⁵. Arbetsrelaterad stress kan ge problem som depression, ångest, nervositet, trötthet och hjärtsjukdomar. Den vållar också betydande störningar i produktiviteten, kreativiteten och konkurrenskraften.

Arbetsrelaterad stress kan påverka *vem som helst* i varje sektor och organisationsstorlek.

Lagstiftning

Europeiska kommissionen har infört åtgärder för att trygga arbetstagarnas säkerhet och hälsa i arbetet. I rådets direktiv från 1989 (89/391/EEG) finns grundläggande bestämmelser om säkerhet och hälsa i arbetet, och arbetsgivarna hålls ansvariga för att arbetstagarna inte tillfogas skada i arbetet, bl.a. till följd av arbetsrelaterad stress. Alla medlemsstater har genomfört detta direktiv genom lagstiftning och några har dessutom utarbetat riktlinjer om förebyggande av arbetsrelaterad stress. För att eliminera eller minska den arbetsrelaterade stressen enligt direktivet skall arbetsgivarna:

- söka förebygga arbetsrelaterad stress,
- bedöma riskerna för arbetsrelaterad stress genom att hålla uppsikt över påfrestningar i arbetet som kan vålla höga och uthålliga stressnivåer och bestämma vilka som är i farozonen, och
- vidta nödvändiga åtgärder för att förebygga skada.

Riskbedömning och förebyggande av arbetsrelaterad stress

Arbetsrelaterad stress kan förebyggas och åtgärder för att minska den kan vara mycket kostnadseffektiva. Risker för arbetsrelaterad stress bedöms enligt samma grundläggande principer och metoder som andra arbetsplatsrisker. Arbetstagare och företrädare för dessa måste medverka för att resultatet skall bli bra. Man bör fråga dem vad som orsakar stress, vilka grupper som drabbas och vad som kan göras för att avvärja den.

Följande steg ingår i riskbedömningen:

- Ta reda på riskerna.
- Bestämma vem som kan lida skada och hur.
- Utvärdera risken genom att:
 - kartlägga vilka åtgärder som redan vidtagits,
 - bestämma om detta är tillräckligt, och
 - om så inte är fallet, besluta vad som bör göras ytterligare.
- Protokollföra slutsatserna.
- Ompröva bedömningen med lämpliga mellanrum och granska effekten av vidtagna åtgärder.

Här lämnas ytterligare vägledning om riskbedömningens olika stadier och därefter ges förslag till möjliga åtgärder.

1. Undersökning av om det förekommer problem

Man bör se upp med följande riskfaktorer:

- *kultur* eller "atmosfär" i organisationen och hur den hanterar arbetsrelaterad stress
- *krav* som arbetsbörda och exponering för fysiska risker
- *kontroll* - vilket inflytande arbetstagarna har på sättet att utföra sitt arbete
- *relationer* vari ingår problem som mobbning och trakasserier
- *förändringar* - hur man hanterar och informerar om organisationsförändringar
- *roll* - huruvida arbetstagarna förstår sin roll i organisationen och att konflikt undviks i deras roller

¹ *Third European survey on working conditions 2000*. Europeiska fonden för förbättring av levnads- och arbetsvillkor 2000. Luxemburg, 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>

² *Meddelande från kommissionen – Anpassning till förändringar i arbetsliv och samhälle: en ny arbetsmiljöstrategi för gemenskapen 2002-2006*. Europeiska kommissionen. 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

³ *Stress i arbetet*. Europeiska arbetsmiljöbyrå, 2000. Luxemburg, 2000.

⁴ *Work-related health problems in the EU 1998-1999*. Eurostat 2000.

⁵ *Guidance on work-related stress – "Spice of life of kiss of death?"* Europeiska kommissionen. Luxemburg, 1999.



- *stöd* från kolleger och chefer
- *utbildning* för att ge arbetstagarna kompetens att utföra sina uppgifter
- *individuella faktorer* - att uppmärksamma individuella olikheter

2. Bedömning av vem som kan lida skada och hur

Vi är alla sårbara, beroende på vilka påfrestningar vi utsätts för vid ett visst tillfälle. Kartläggningen av faktorer ovan hjälper till att bedöma vem som är i riskzonen.

Symtom på att arbetsrelaterad stress kan vara ett problem i en organisation

Organisation

Medverkan

- Frånvaro, stor personalomsättning, svårighet att hålla tider, disciplinproblem, mobbning, aggressiv kommunikation, isolering

Prestationer

- Minskad produktion eller kvalitet på produkter eller tjänster, olyckor, undermåligt beslutsfattande, misstag

Kostnader

- Ökade kostnader till följd av ersättning eller ökade sjukvårdskostnader och remisser till sjukvården

Individuellt

Uppförande

- Missbruk av tobak, alkohol eller droger, våld, mobbning eller trakasserier

Psykologiskt

- Sömnproblem, ångestbetingade störningar, depression, koncentrationssvårigheter, lättretlighet, problem i familjerelationerna, utbrändhet

Hälsa

- Ryggbesvär, hjärtproblem, magsår, högt blodtryck, nedsatt immunsystem

3. Utvärdering av riskerna

För var och en av faktorerna i steg 1 bör följande frågor ställas:

- Vilka åtgärder är på gång?
- Är de tillräckliga?
- Vad behöver göras ytterligare?

För var och en av riskfaktorerna i steg 1 lämnas här några idéer till vad man bör se upp med och vad som bör göras:

Kultur

Finns en bra öppen kommunikation, stöd och ömsesidig respekt? Sätter man värde på synpunkter från arbetstagarna och deras företrädare?

- ✓ Om så inte är fallet bör kommunikationen förbättras, särskilt för distansarbetande personal.

Krav

Är personalen över- eller undersysselsatt, har den tillräcklig skicklighet och kapacitet för uppgifterna? Hur är det med den fysiska miljön (buller, vibrationer, ventilation, belysning etc.) och den psykosociala miljön (våld, mobbning etc.)?

- ✓ Tillräckliga resurser bör tas fram om det finns problem, t.ex. omprioritering av uppgifter.
- ✓ Personalutbildning bör ges så att arbetsuppgifterna kan utföras på ett kvalificerat sätt.

Kontroll

Har arbetstagarna tillräckligt inflytande över hur deras arbete utförs?

- ✓ Arbetstagarna bör ha kontroll så att de kan planera sitt arbete och fatta beslut om hur arbetet skall utföras och hur problem skall lösas. Arbetet bör förbättras så att personalen kan använda sin kompetens på bästa sätt. En stödjande miljö är avgörande.

Relationer

Vilka är relationerna mellan arbetskamraterna och mellan arbetskamrater och chefer? Hurdana är relationerna mellan chefer och högre chefer? Finns några tecken på mobbning eller trakasserier?

- ✓ Förfaranden för disciplinära åtgärder och klagomål bör finnas för att hantera oacceptabelt uppförande. En kultur bör utvecklas där arbetstagarna lutar på varandra och erkänner varandras insatser.

Förändring

Är arbetstagarna oroliga för sin anställningsstatus? Blir de förvirrade av ändringar på arbetsplatsen och vad dessa innebär för dem och deras arbetskamrater? Tydlig kommunikation är bra – före, under och efter en förändring.

- ✓ Om arbetstagare kan påverka förändringar blir de mera engagerade.

Roll

Har folk problem med rollkonflikter eller oklara roller?

- ✓ Personalen bör ha klart formulerade roller och ansvar.

Stöd, utbildning och individuella faktorer

Ges tillräcklig introduktion åt nyrekryterade och personal vars arbetsuppgifter har ändrats? Får personalen socialt stöd? Tas hänsyn till individuella skillnader? Vissa arbetstagare kanske trivs med korta leveranstider, andra kan behöva tid för att planera.

- ✓ Personalen bör få stöd, feedback och stimulans, även när något går snett. Engagera personalen och sätt värde på mångfald.
- ✓ Hälsöfrämjande åtgärder på arbetsplatsen bör stödjas, liksom en sund balans mellan arbete och fritid.

4. Protokollföring av viktiga slutsatser

Att föra protokoll över viktiga slutsatser från bedömningen och att informera arbetstagarna och deras företrädare är en god vana. Protokollet bör göra det lättare att följa upp framsteg.

5. Ompröva bedömningen med lämpliga mellanrum

Bedömningen bör omprövas när någon väsentlig förändring har gjorts i organisationen. Även detta bör ske i samråd med arbetstagarna. Effekten av åtgärder som vidtagits för att minska den arbetsrelaterade stressen bör kontrolleras.

Ytterligare information

Ytterligare information om arbetsrelaterade psykosociala frågor, inbegripet stress och mobbning, finns på <http://osha.eu.int/ew2002/>. Denna informationskälla uppdateras och utvecklas fortlöpande. Där finns andra faktablad i denna serie.

Adressen till arbetsmiljöbyråns webbplats är <http://agency.osha.eu.int>

Guidance on work-related stress "Spice of Life – or Kiss of Death?". Sysselsättning och socialpolitik. Arbetsmiljö. Europeiska kommissionen, 1999.

http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintro_en.htm

Meddelande

I detta faktablad ingår information från *Health and Safety Executive guidance on tackling work related stress* och ovannämnda riktlinjer från kommissionen.

