



Stresas darbe

Ižanga

Stresas darbe yra antroji po nugaros skausmų Europos Sąjungoje dažniausiai sutinkama (28 proc. darbuotojų) su darbu susijusi sveikatos problema¹. Stresą darbe gali sukelti tokie psichologiniai socialiniai veiksniai kaip darbo organizavimas ir valdymas, pvz., dideli reikalavimai atliekamam darbui ir maža darbo kontrolė, bauginimai ir smurtas darbe. Fiziniai veiksniai, tokie kaip triukšmas ir temperatūra, irgi gali būti streso darbe priežastimi. Streso darbe prevencija yra vienas iš Europos Komisijos² komunikato dėl naujosios sveikatos ir saugos darbe strategijos tikslų.

Europos saugos ir sveikatos darbe agentūra leidžia seriją informacinių lapelių, skirtų padėti įveikti su stresu darbe susijusias problemas bei pagrindines jį sukeliančias priežastis. Šiame informaciniame lapelyje aprašomas rizikos vertinimo ir prevencijos metodas, kurį galima taikyti streso darbe ir jo priežasčių nustatymui. Jį gali taikyti visi, ketinantys imtis praktinių veiksmų prieš stresą darbe. Šio informacinio lapelio pabaigoje pateikiama informacija apie agentūros teikiamos pagalbos šaltinius, taip pat kitus šios serijos informacinius lapelius.

Kas yra stresas darbe?

Stresas darbe patiriamas, kai darbo užduotys viršija darbuotojo gebėjimą jas įvykdyti (arba kontroliuoti)³.

Stresas nėra liga, bet, jei stresas intensyvus ir patiriamas tam tikrą laiką, jis gali sukelti psichinės ir fizinės sveikatos sutrikimus. Darbuotojui daromas spaudimas gali paskatinti jį dirbti geriau bei suteikti pasitenkinimą, kuomet ambicingi tikslai yra įgyvendinti. Bet kai reikalavimai ir spaudimas yra pernelyg dideli, jie sukelia stresą. Tai kenkia ir darbuotojams, ir įmonėms.

Žemiau pateikiami situacijų pavyzdžiai skiriasi įvairiais aspektais, bet visuose pavyzdžiuose parodoma, kaip spaudimas gali sukelti stresą. Darbuotoja V dirba prie surinkimo linijos ir jos darbo apmokėjimas yra vienietinis. Darbuotoja negali įtakoti nei linijos greičio, nei atliekamų užduočių monotoniškumo, nei nuolatinio pasikartojimo. Darbuotojas X yra medicinos slaugytojas, dirbantis ligoninėje. Neseniai jį paaukštino pareigose ir pagal naujas pareigas dalį darbo jis turi atlikti ne ligoninėje. Jis turi dirbti vienas, lankydamas padidinto jautrumo (dirglius) ligonius namuose. Darbuotojas Y dirba administratoriaus padėjėju biure. Jis yra vienišas tėvas ir augina du mažus vaikus. Kai kuriomis dienomis jis turi išeiti iš darbo ne vėliau kaip 17 valandą, nes reikia paaimti vaikus iš mokyklos. Darbo krūvis nuolat didėja, o viršininkas reikalauja, kad prieš išeidamas, jis atliktų visas užduotis. Darbuotoja Z dirba sistemų projektuotoja tarptautinėje informacinių technologijų kompanijoje. Jos darbas yra gerai apmokamas, užduotys įdomios ir ji pati gali planuoti šių užduočių atlikimą. Bet kompanijos pardavimų skyrius jau pasirašė sutartį dėl naujos sudėtingos programinės įrangos sistemos pateikimo nurodytu laiku, o šią sistemą ji ir jos vadovaujama projekto grupė dar tik turi sukurti.

Ar stresas darbe yra didelė problema ir kas nuo jo kenčia?

Stresas darbe sukelia daugiau nei ketvirtadalį visų su darbu susijusių sveikatos sutrikimų, dėl kurių netenkama darbingumo dviems ar daugiau savaitė⁴. 1999 m. statistika rodo, kad Europos Sąjungos valstybėms kasmet stresas darbe kainuoja mažiausiai 20 milijardų eurų⁵. Stresas darbe gali sukelti depresiją, nerimą, nervingumą, nuovargį ir širdies ligas. Jis taip pat labai ženkliai įtakoja darbo našumą, kūrybingumą ir konkurencingumą.

Nepriklausomai nuo įmonės dydžio stresas darbe gali paveikti bet kurį įmonės skyriaus darbuotoją.

Teisės aktai

Europos Komisija parengė priemones, užtikrinančias darbuotojų saugą ir sveikatą. 1989 m. Tarybos direktyvoje (89/391) išdėstytos pagrindinės sveikatos ir saugos darbe nuostatos bei numatyta, jog darbdavys privalo užtikrinti, kad darbuotojai nepatirtų žalos dėl darbo, įskaitant stresą darbe. Visos Europos Sąjungos valstybės narės įgyvendino šią direktyvą nacionaliniuose teisės aktuose, o kai kurios parengė rekomendacijas dėl streso darbe prevencijos.

Laikantis šios direktyvos nuostatų dėl streso darbe išvengimo arba sumažinimo, darbdaviai konsultuodamiesi su darbuotojais ir jų atstovais turi:

- stengtis vykdyti streso darbe prevenciją;
- įvertinti streso darbe riziką, analizuojant koks yra spaudimas darbe,
- galintis sukelti didelį ir ilgalaikį stresą, bei numatyti, kas gali būti tokio streso paveiktas;
- imtis tinkamų veiksmų išvengti žalos.

Rizikos vertinimas ir streso darbe prevencija

Streso darbe galima išvengti, jei veiksmai, kurių imamasi streso išvengimui, yra efektyvūs. Streso darbe rizikos vertinimas remiasi tais pačiais pagrindiniais principais ir metodais, kurie taikomi vertinant bet kuriuos kitus darbo vietas rizikos veiksnius. Darbuotojų ir jų atstovų dalyvavimas šiame procese yra svarbus, nes reikia klausti darbuotojų, kas jiems sukelia stresą, reikia nustatyti kokios darbuotojų grupės yra veikiamos streso ir numatyti priemones, kuriomis galima jiems padėti.

Rizikos vertinimo žingsniai:

- pavojų nustatymas;
- nustatymas, kas gali būti veikiamas ir kaip;
- rizikos įvertinimas:
 - nustatoma, kokių veiksmų jau buvo imtasi,
 - sprendžiama, ar to pakanka,
 - jei nepakanka, sprendžiama, kokių dar veiksmų reikia imtis;
- išdavos pateikimas;
- periodiškas vertinimo peržiūrėjimas ir taikytų priemonių poveikio įvertinimas.

Pateikiama daugiau rekomendacijų dėl kiekvieno rizikos vertinimo žingsnio ir pateikiami pasiūlymai dėl galimų veiksmų:

1. Išsiaiškinti, ar egzistuoja streso problema.

Nustatomi šie rizikos veiksniai:

- įmonės *kultūra* arba „atmosfera“ – koks yra įmonės požiūris į stresą darbe;
- *reikalavimai* – darbo krūvis ir kenksmingų fizikinių veiksmų poveikio dydis;
- *kontrolė* – kaip darbuotojai gali įtakoti atliekamą darbą;
- *santykiai* – įvertinant bauginimus ir prievartą darbe;
- *pokyčiai* – kaip valdomi įmonės pokyčiai ir kaip apie juos informuojama;
- *funkcijos* – kaip darbuotojai supranta savo funkcijas įmonėje, ar išvengiama funkcijų konflikto;
- *parama* – kaip bendradarbiai ir vadovai suteikia paramą;
- *mokymas* – kaip darbuotojams suteikiami darbai atlikti reikalingi įgūdžiai;
- *individualūs veiksniai* – individualių skirtingumų įvertinimas.

2. Nustatyti, kas ir kaip gali būti veikiamas streso.

Mes visi esame pažeidžiami, priklausomai nuo spaudimo, kurį patiriame tam tikru laiku. Aukščiau išvardinti veiksniai padės nustatyti, kas yra veikiamas rizikos.

⁽¹⁾ Trečiasis Europos šalių darbo sąlygų tyrimas – 2000. Europos gyvenimo ir darbo sąlygų gerinimo fondas. Liuksemburgas, 2001. (Third European survey on working conditions 2000. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Luxembourg, 2001). <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>

⁽²⁾ Europos Komisijos komunikatas – Pritaikymas prie pokyčių darbe ir visuomenėje. Naujoji Bendrijos sveikatos ir saugos darbe strategija 2002 – 2006. Europos Komisija. 2002 (Communication from the Commission – Adapting to change in work and society; A new Community strategy on health and safety at work 2002 – 2006. European Commission. 2002). <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

⁽³⁾ Streso darbe tyrimas. Europos saugos ir sveikatos darbe agentūra, 2000. Liuksemburgas, 2000. (Research on work-related stress. European Agency for Safety and Health at Work, 2000. Luxembourg, 2000).

⁽⁴⁾ Su darbu susijusių sveikatos problemos ES 1998-1999, Eurostatas. Liuksemburgas, 2001.

⁽⁵⁾ Patarimai dėl streso darbe – gyvenimo prieskonis ar mirties pabučiavimas? Europos Komisija, Liuksemburgas, 2001. (Guidance on work-related stress – spice of life or kiss of death?) European Commission. Luxembourg, 2001



Požymiai, rodantys, kad įmonėje yra streso darbe problema

Įmonėje

Darbo tvarka

- Dažni nebuvimai darbe, didelė darbuotojų kaita, darbo laiko grafikų pažeidimai, drausmės problemos, bauginimai darbe, agresyvus bendravimas, izoliacija.

Veikla

- Sumažėjusi gaminių arba paslaugų kiekybė ir pablogėjusi kokybė, nelaimingi atsitikimai darbe, prastas sprendimų priėmimas, klaidos.

Kaštai

- Padidėję kompensacijų kaštai arba padidėję sveikatos priežiūros kaštai, padažnėję kreipimais į sveikatos priežiūros įstaigas.

Darbuotojai

Įpročiai ir elgesys

- Piktnaudžiavimas tabako gaminiais, alkoholiu, narkotikais, smurtas, bauginimai arba prievarta.

Psichologiniai požymiai

- Sutrikęs miegas, nerimas, depresija, negalėjimas susikoncentruoti, padidintas jautrumas, šeimyninių santykių problemos, "perdegimas darbe".

Sveikata

- Nugaros, širdies problemos, skrandžio ir dvylikapirštės žarnos opos, didelis kraujospūdis, nusilpusi imuninė sistema.

3. Įvertinti riziką

Vertinant pirmame žingsnyje pateiktą kiekvieną rizikos veiksnių, reikia paklausti:

- kokių veiksnių jau imtasi,
- ar jų pakanka,
- ką dar reikėtų padaryti.

Pirmame žingsnyje pateiktam kiekvienam rizikos veiksniai parengiama keletas pasiūlymų, į ką reikėtų atkreipti dėmesį ir ką daryti:

Kultūra

Ar vyrauja nuoširdus ir atviras bendravimas, savitarpio parama ir pagalba? Ar atsižvelgiama į darbuotojų ir jų atstovų nuomonę?

- ✓ Jei ne, reikia skatinti bendravimą, ypač su tais darbuotojais, kurie dirba atokesnėse darbo vietose.

Reikalavimai

Ar darbuotojų darbo krūvis yra pernelyg didelis arba pernelyg mažas, ar jie turi pakankamai sugebėjimų ir galimybių atlikti užduotis? Kokia yra fizinė (triuškimas, vibracija, vėdinimas, apšvietimas ir t.t.) bei psichologinė socialinė (smurtas, bauginimai darbe ir t.t.) darbo aplinka?

- ✓ Jei yra problemų, reikia perskirstyti turimus resursus, pvz., perskirstyti užduotis pagal prioritetus.
- ✓ Darbuotojai turi būti mokomi taip, kad galėtų kompetentingai atlikti užduotis.

Kontrolė

Ar pakankamai atsižvelgiama į darbuotojų nuomonę kaip turi būti atliekamas darbas?

- ✓ Darbuotojai turi turėti galimybę kontroliuoti savo darbo atlikimo planavimą, priimti sprendimus apie tai, kaip darbas turi būti atliekamas ir kaip turi būti sprendžiamos problemos. Darbuotojas turi pilnai panaudoti savo įgūdžius. Labai svarbu, kad darbuotojas gautų reikiamą pagalbą.

Santykiai

Kokie yra santykiai tarp darbuotojų bei darbuotojų ir vadovų? Kokie yra santykiai tarp žemesnio ir aukščiausio lygmens vadovų? Ar yra bauginimų arba prievartos požymių?

- ✓ Turi būti parengtos procedūros, ką daryti esant nepriimtinais elgesiais, pvz., drausminės ir skundų pateikimo procedūros. Turi vyrauti tokia santykių kultūra, kad darbuotojai pasitikėtų vieni kitais ir vertintų vieni kitus.

Pokyčiai

Ar darbuotojai nerimauja dėl savo užimtumo būklės? Ar jiems paaiškinti pokyčiai, vykstantys jų darbo vietoje bei pokyčių pasekmės jiems patiems ir jų bendradarbiams? Labai naudingi išsamūs paaiškinimai – prieš pokyčius, pokyčiams vykstant ir po jų.

- ✓ Turėdami galimybę įtakoti pokyčius, darbuotojai noriau juose dalyvauja.

Funkcijos

Ar darbuotojai kenčia nuo funkcijų konflikto (konfliktuojančių reikalavimų) arba funkcijų dviprasmiškumo (aiškumo trūkumo)?

- ✓ Darbuotojų funkcijos ir atsakomybė turi būti aiškiai apibrėžti.

Parama, mokymas ir individualūs veiksniai

Ar naujai priimti darbuotojai ir darbuotojai, kurių darbas keičiasi, tinkamai apmokyti? Ar darbuotojams suteikiama socialinė parama? Ar atsižvelgiama į individualius darbuotojų skirtumus, pvz., vieniems darbuotojams parankiau dirbti žinant galutinius darbo atlikimo terminus, kitiems – labiau patinka patiems susiplanuoti laiką.

- ✓ Darbuotojai turi būti remiami, gauti grįžtamąjį ryšį, skatinami netgi tais atvejais, kai jiems nesiseka. Reikia atsižvelgti į darbuotojų individualius skirtumus.
- ✓ Siekiant prailginti sveikos darbinės veiklos trukmę, reikia propaguoti sveiką darbo aplinką.

4. Pagrindinių išvadų pateikimas

Labai gera praktika yra užrašyti pagrindines streso rizikos vertinimo metu padarytas išvadas ir pastebėjimus bei šia informacija pasidalinti su darbuotojais, jų atstovais. Pagrindinių išvadų pateikimas padeda streso darbe monitoringui.

5. Rizikos vertinimo periodiškas

Vertinimas pakartotinai atliekamas tada, kai įmonėje vykdomi esminiai pakeitimai. Pakartotiniai vertinimai atliekami konsultuojantis su darbuotojais. Būtina patikrinti priemonių, taikytų stresui darbe mažinti, veiksmingumą.

Tolimesnė informacija

Daugiau informacijos su darbu susijusiais psichologiniais klausimais, įskaitant stresą ir bauginimus, galite rasti adresu <http://osha.eu.int/ew2002/> Puslapio informacija nuolat atnaujinama. Taip pat yra ir daugiau šios serijos informacinių lapelių.

Agentūros internetinio puslapio adresas: <http://ft.osha.eu.int>

Patarimai dėl streso darbe "Gyvenimo prieskonis ar mirties pabučiamas?". Užimtumas ir socialiniai reikalai. Sveikata ir sauga darbe, Europos Komisija, 1999. (Guidance on work-related stress "Spice of Life – or Kiss of Death?". Employment & Social Affairs. Health and safety at work, European Commission, 1999

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

Šiame informaciniame lapelyje pateikta medžiaga iš Jungtinės Karalystės Sveikatos ir saugos valdybos parengtų patarimų dėl kovos su stresu darbe bei Europos Komisijos leidinio "Patarimai dėl streso darbe – gyvenimo prieskonis ar mirties pabučiamas?"

