

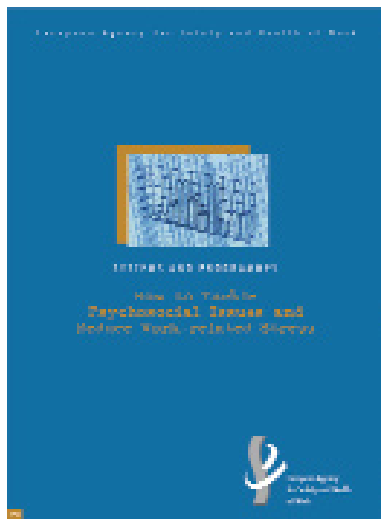


Jak řešit psychosociální problémy a snižovat stres vyvolávaný prací

Souhrn zprávy vypracované agenturou

Úvod

Více než jeden ze čtyř pracovníků v Evropské unii trpí pracovním stresem. Pracovní stres a psychosociální problémy se staly hlavními tématy Evropského týdne pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci 2002. Na podporu této iniciativy byla vypracována zpráva, která obsahuje informace o řadě programů, postupů a zkušeností z různých členských států, které se snažily řešit psychosociální problémy a působit preventivně proti pracovnímu stresu. Tento informační list přináší souhrn zmíněné zprávy a je určen zájemcům o rozvoj strategií proti pracovnímu stresu na národní, regionální nebo místní úrovni. Na konci informačního listu jsou uvedeny údaje o tom, jak lze získat kompletní zprávu a další materiály zabývající se pracovním stresem.



Cíle zprávy

- Zvýšit povědomí o informacích týkajících se psychosociálních problémů spojených s prací.
- Podpořit kulturu prevence proti psychosociálním nebezpečím, včetně stresu, násilí a šikanování.
- Přispět ke snížení počtu pracovníků, kteří jsou těmto nebezpečím vystaveni.
- Napomoci rozvoji a rozšiřování správné praxe pro tuto oblast.
- Stimulovat aktivity v této oblasti na úrovni celoevropské i jednotlivých členských států.

Legislativa a národní předpisy

Referenčním legislativním textem pro členské státy EU je rámcová směrnice Rady 89/391/EHS o zlepšování bezpečnosti a ochrany zdraví na pracovišti. Psychosociálními záležitostmi se tato směrnice zabývá implicitně i výslovně. V několika zemích jdou ustanovení právních předpisů ještě nad rámec této směrnice a stanovují, jaká opatření mají zaměstnavatelé provádět proti rizikům v psychosociální oblasti. Ve zprávě jsou popsány příklady některých iniciativ z nedávné doby. Patří k nim například **nový zákon o bezpečnosti a ochraně zdraví ve Finsku**, který zmiňuje psychosociální nároky v práci, násilí a šikanování. Dále se zpráva zabývá některými alternativami ke schvalování zákonů pro tuto oblast. K těmto alternativám patří například projekt smluv pro jednotlivá odvětví z Nizozemska, který se nazývá **Dohody o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci**. Zpráva obsahuje souhrnné informace o odezvě na tento projekt ze strany sociálních partnerů a úřadů včetně inspektorátů bezpečnosti práce. Dále jsou popsány příklady zkoumání psychosociálních záležitostí v rámci inspekce.

Zlepšování psychosociálního prostředí v práci

Případové studie

- Pracovat pozitivně – přístup ke zvládnutí stresu pro malé a střední podniky (Irsko a Skotsko)
- Řešení pracovního stresu: přístup z hlediska řízení rizik (Spojené království)
- Kroužky ochrany zdraví při práci: účast na zlepšování pracovních podmínek s dopadem na zdravotní stav (Německo)
- Přádelny Naoussa S.A.: Program ochrany zdraví na pracovišti (Řecko)
- Projekt zásahů pro řešení absencí a pohody na pracovišti (Dánsko)

Zpráva popisuje příklady nástrojů zaměřených na zlepšování psychosociálního pracovního prostředí. K těmto nástrojům patří například přístup nazvaný **Pracovat pozitivně**, což je pětistupňový proces zvládnutí stresu na pracovišti. Tyto nástroje napomáhají malým a středním podnikům rozpoznat a určit rizika vyvolávaná pracovním stresem a podniknout proti nim odpovídající opatření. Dalším nástrojem je rámcový program nazvaný **Hodnocení rizik – snížení rizik**. Tento program byl úspěšně vyzkoušen v řadě organizací. Cílem je provést hodnocení rizik a podniknout opatření potřebná ke snížení stresu, kterým trpí zaměstnanci. **Kroužky ochrany zdraví při práci** jsou diskusní skupiny zaměstnanců, které se vytvářejí na pracovišti za účelem určení nejzávažnějších problémů v této oblasti a nalezení vhodných řešení. S jejich pomocí se daří zlepšovat pracovní prostředí již od osmdesátých let.

Přádelny Naoussa S.A. jsou příkladem podniku, v němž se využívají programy ochrany zdraví na pracovišti. Tato firma je průkopníkem činnosti v této oblasti v Řecku již od roku 1986. **Projekt zásahů pro řešení absence a pohody na pracovišti** je pětiletá intervenční studie zabývající se psychosociálním prostředím na pracovišti. Zlepšení psychosociálních faktorů prostředí vedlo k významnému snížení absence.

Omezování stresu

Případové studie

- Návod britského Úřadu pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci (HSE): Část 1 – pracovní stres (Spojené království)
- StRes.Moderator: Metoda pro zvládnutí stresu (Rakousko)
- Strategie zvládnutí stresu v belgických federálních policejních jednotkách
- Přístup po pozemních komunikacích a pracovní prostředí řidičů autobusů (Švédsko)
- Take Care: Týmový intervenční program zaměřený proti profesionální vyčerpanosti poskytovatelů onkologické péče (Nizozemsko)

Zprávy nazvané **Návody k řešení pracovního stresu a StRes.Moderator** obsahují popis nástrojů a postupů specificky zaměřených k omezení stresu. Obě zprávy umožňují zaměstnavatelům a zaměstnancům rozpoznávat a určovat, analyzovat a řešit rizika psychosociálního charakteru v podniku. **Klinický program k prevenci a kontrole stresu** je vypracován pro potřeby jednotlivců. K hlavním cílům patří obnova pocitu pohody účastníků a školení o tom, jak se vypořádat se stresem.

Policisté, řidiči a zdravotníci patří ke skupinám, u nichž je vysoké riziko výskytu situací, v nichž je nutné čelit psychosociálním faktorům, které mohou vyvolat stres. Vedena snahou podpořit své příslušníky, belgická



federální policie vypracovala **strategii zvládnutí stresu** a založila „tým proti stresu“, který je odpovědný za praktickou aplikaci této strategie. K činnosti tohoto multidisciplinárního týmu patří tlumení posttraumatického stresu, obecná prevence stresu, poskytování informací a organizace školení. **Přístup po pozemních komunikacích a pracovní prostředí řidičů autobusů** je zpráva popisující intervenční program, který byl aplikován na autobusové lince v centru Stockholmu. Opatření byla prováděna na úrovni organizace a následná hodnotící studie ukázala, že příznaky stresu mezi řidiči se snížily. Projekt **Take Care** se snaží o prevenci profesionální vyčerpanosti (tzv. burnout, což je forma chronického pracovního stresu) u zdravotnického personálu poskytujícího péči onkologickým pacientům. Jedná se o týmový projekt zaměřený na omezování stresu, jehož součástí je i zakládání skupin na podporu cílového personálu.

Prevence násilí

Případové studie

- Návod britského Úřadu pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci (HSE): Část 2 – násilí v práci (Spojené království)
- La Poste: omezování stresu vyvolávaného agresivitou (Francie)
- Prevence fyzického násilí na pracovišti v odvětví maloobchodního prodeje – metoda KAURIS (Finsko)

Zpráva nazvaná **Návody k řešení problémů s násilím v práci** je součástí komplexního přístupu k řešení tohoto tématu. Obsahuje případové studie popisující různé nákladově nenáročné metody, které byly v jednotlivých podnicích použity ke snížení tohoto rizika pro personál. **Prevence fyzického násilí na pracovišti (KAURIS)** je metoda, jejímž cílem je pomoci podnikům při hodnocení a řešení problémů s násilím na pracovišti. Je zaměřena na odvětví maloobchodního prodeje, kde riziko násilných incidentů je vysoké. **La Poste** je celostátní projekt zaměřený na omezování stresu vyvolávaného agresivitou zákazníků na poštách. Cílem je vyškolení jednotlivé zaměstnance tak, aby byli schopni využívat určité psychologické schopnosti k omezování stresu.

Prevence šikanování

Případové studie

- Důstojnost v práci – boj proti šikanování na pracovišti (Irsko)
- Veřejná doprava v Turíně: Dohoda k zamezení sexuálního obtěžování, šikanování a diskriminace (Itálie)

V Irsku byla založena pracovní skupina zaměřená na prevenci šikanování na pracovišti. Jejím úkolem je vyšetřovat problémy vzniklé v této oblasti a připravovat doporučení, jak se jim vyhnout. Zpráva této pracovní skupiny nese název **Důstojnost v práci – boj proti šikanování na pracovišti** a obsahuje návody, jak lze tento problém potírat koordinovaným úsilím státních úřadů. Druhá případová studie se zabývá **veřejnou dopravou v Turíně** v Itálii, kde se mezi personálem začal projevovat nárůst počtu žen a pracovníků z ciziny. Jelikož tato situace může vést k obtěžování a diskriminaci, byla podepsána dohoda mezi odborovými organizacemi o prevenci sexuálního obtěžování, šikanování a diskriminace. Dále byla vytvořena zvláštní komise s úkolem zabývat se veškerými problémy v této oblasti.

Faktory úspěšnosti správné praxe při prevenci stresu

Zpráva uvádí sedm faktorů, které jsou považovány za významné pro úspěch zásahů proti stresu na pracovišti:

1. Dostatečně zpracovaná analýza rizik

Je třeba, aby výsledkem hodnocení rizik byla jasně definovaná výchozí situace. Součástí tohoto procesu mohou být různé průzkumy, avšak tyto průzkumy nemá smysl provádět, pokud neexistuje jasný záměr reagovat na takto získané výsledky konkrétními opatřeními.

2. Pečlivé plánování a rozložení zásahů do několika kroků

Je třeba stanovit jasné cíle a určit cílové skupiny. Je rovněž třeba určit úkoly, odpovědnost za ně a přidělit potřebné zdroje.

3. Kombinace opatření zaměřených na pracovní proces a na samotné pracovníky

Přednostně je třeba provádět zásahy kolektivního a organizačního charakteru, zaměřené na řešení rizik u zdroje jejich vzniku. Tyto zásahy mohou doplňovat opatření zaměřená na samotné pracovníky.

4. Řešení s ohledem na konkrétní situaci

Konkrétní zkušenosti zaměstnanců představují klíčový zdroj pro určování problémů a hledání jejich řešení. K tomu je v některých případech ještě zapotřebí připojit kvalifikovaný pohled zvenčí.

5. Zkušení odborníci z praxe a zásahy založené na objektivních skutečnostech

Používat lze pouze kvalifikované externí odborníky.

6. Sociální dialog, partnerství a zapojení zaměstnanců

Pro každé stádium zásahů do této oblasti je naprosto nezbytné zapojit a motivovat zaměstnance, střední i vyšší management.

7. Trvale udržitelná prevence a podpora nejvyššího vedení

Trvale postupující zlepšování situace nemůže nastat, pokud není vedení podniku připraveno provádět změny. Řízení rizik se musí stát klíčovou součástí způsobu podnikání.

Jak si lze zprávu opatřit

Kompletní zpráva je k dispozici v angličtině na internetové stránce agentury na adrese http://agency.osha.eu.int/publications/reports/index_en.htm a je možné si ji zdarma uložit do počítače. Zprávu v tištěné podobě nazvanou **Jak řešit psychosociální problémy a snižovat stres vyvolávaný prací**, vydanou Evropskou agenturou pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci v roce 2002, ISBN 92-9191-009-0, lze objednat u Úřadu pro oficiální publikace ES (EUR-OP) v Lucemburku (<http://eur-op.eu.int>) nebo od prodejců spolupracujících s tímto úřadem. Cena v Lucembursku je 23.50 eur (bez DPH).

Další informace o pracovním stresu lze najít na internetové adrese <http://osha.eu.int/ew2002/>