

## Stress darbā

### Ievads

Eiropas Savienībā stress darbā (SD) ir otrā vizualitātākā ar darbu saistītā veselības problēma pēc muguras sāpēm, kas ietekmē 28% no darbiniekiem ES<sup>1</sup>. SD var izraisīt psiholoģiski apdraudējumi, tādi kā darba izstrāde, organizācija un vadība, piem., augstas darba prasības, zema darba kontrole, iebiedēšana un vardarbība darbā. SD var izraisīt arī fiziski apdraudējumi, tādi kā troksnis un temperatūra. SD novēršana ir viens no mērķiem, kas noteikts Eiropas Komisijas izdotajā Paziņojumā<sup>2</sup> par jauno stratēģiju darba drošības un veselības aizsardzības jomā.

Aģentūra izdod ziņu lapu sēriju, lai palīdzētu tikt galā ar SD, kā arī ar daļiem no tā galvenajiem izraisītājiem. Ārējā ziņā lapā aprakstīta riska novērtējuma un profilakses pieeja, kuru var piemērot SD un tā cēloņiem. Tā ir domāta tiem, kas cenšas tikt galā ar stresu darbā vietā. Sadaļa noslēgumā par tālāku informāciju sniedz ziņas par Aģentūras palīdzības avotiem, tai skaitā citām ziņu lapām.

### Kas ir stress darbā?

Stresu darbā izjūt tad, kad darba vides prasības kļūst augstākas par darbinieku iespējām tikt ar tām galā vai kontrolēt šīs darba vides prasības.<sup>3</sup>

Stress nav slimība, taču, ja tas ir spēcīgs un saglabājas zināmu laiku, tas var izraisīt garīgās un fiziskās veselības pasliktināšanos. Stresa izjūta var uzlabot darbu un dot gandarījumu, ja tiek sasniegti grūti mērķi. Taču, ja prasības un sajūtamais spiediens kļūst par lietu, tie noved pie stresa. Un tas kaitē darbiniekiem un viņu organizācijām.

Zemāk aprakstītās situācijas daudzos aspektos atbilst iras, taču tās visas parāda, kā spiediens var novest pie stresa.

A strādā gabaldarbu pie konveijera. Viņa nevar ietekmēt ne konveijera līnijas ātrumu, ne monotonos un atkārtotodus uzdevumus, kas viņai jāveic.

B strādā par medmāsu slimnīcā. Nesen viņa paaugstināja amatā, un jaunajā darbā ir jāstrādā ar iedzīvotājiem ārpus slimnīcas. Viņai ir uzticēts strādāt vienai paņai, apmeklējot mājās smagus slimniekus.

C strādā birojā par administratīvo asistentu. Viņai ir vieniņš tēvs ar diviem maziem bērniem. Dažas dienas viņam ir jābeidz darbs ne vēlāk par 17.00, lai atvestu bērnus mājās no skolas. Taču viņa darba slodze pieaug, un viņa priekšnieks uzstāj, ka pirms aiziešanas viņam ir jāpabeidz dažādi uzdevumi.

D strādā par sistēmu projektētāju multinacionālā informācijas tehnoloģiju firmā. Viņai labi maksā, uzdevumi ir interesanti, un viņa var tos plānot pēc saviem ieskatiem. Taču viņas firmas noieta daļa ir parakstījusi līgumu par jaunas, sarežģītas software sistēmas savlaicīgu piegādi - šo sistēmu viņai un viņas projekta grupai, kurā pietrūkst darbinieku, vēl ir jāizprojektē.

### Cik liela ir SD problēma, kas tiek apdraudēta?

SD ir vainojams ceturdaļā gadījumu, kad darbinieki neierodas darbā divas nedēļas vai pat ilgāk sakarā ar veselības problēmām<sup>4</sup>. 1999. gada statistika rāda, ka SD dalībvalstīm gadā izmaksā vismaz €20 miljardu<sup>5</sup>. SD var izraisīt depresiju, trauksmes sajūtu, nervozitāti, nogurumu un sirds slimības. Tas var arī nodarīt arī ievērojamu kaitējumu ražīgumam, jaunradei un konkurētspējai.

SD var ietekmēt ikvienu jebkurā sektorā un jebkura lieluma organizācijā.

### Likumdošana

Eiropas Komisija ir veikusi pasākumus darbinieku darba drošībai un veselības aizsardzībai. 1989. gada Padomes Direktīva (89/391) satur pamatnoteikumus veselības aizsardzībai un drošībai darbā, un tā liek darbadevējiem raudzīties, lai darbs, tai skaitā ar darbu saistītais stress nenodarītu kaitējumu darbiniekiem. Visas dalībvalstis ir ieviešušas šo Direktīvu ar likumdošanas starpniecību, un daļas ir izstrādājušas arī norādes SD novēršanai. Ievērojot pieeju, kas noteikta Direktīvā, lai izskaustu vai mazinātu SD, darbadevējiem:

- Jācenšas novērst SD;
- Jānovērtē SD risks, cenšoties noteikt iespējamo spriedzi darbavietā, kas varētu izraisīt paaugstinātu un ilgstošu stresu, kā arī nosakot, kas varētu no tā ciest;
- Jāveic atbilstošas darbības kaitējuma novēršanai.

### SD riska novērtējums un novēršana

SD ir novēršams, un pasākumi SD mazināšanai var būt izmaksu ziņā ļoti efektīvi. Riska novērtējums balstīts uz tiem pašiem principiem un procesu, kā attiecībā uz pārējiem apdraudējumiem darbā vietā. Darbinieku un viņu pārstāvju iekļaušana šajā procesā ir būtiska tā sekmīgai norisei; viņiem ir jāpārbauda, kas rada stresu, kādas darbinieku grupas no tā cieš, un ko varētu darīt lietas labā.

Riska novērtējuma posmus var apkopot raksturot šādi:

- Jānosaka apdraudējumi;
- Jānosaka, kam varētu tikt nodarīts kaitējums un kādā veidā;
- Jānovērtē risks:
  - Nosakot, kādi pasākumi jau tiek veikti;
  - Jānosaka, vai šie pasākumi ir pietiekami; un
  - Ja tie nav pietiekami, jānosaka, kas vēl būtu darāms.
- Jādokumentē novērtējuma laikā konstatētais; un
- Pēc atbilstošiem laika periodiem jāpārskata novērtējumu un jāpārbauda veikto pasākumu iedarbība.

Par katru no riska novērtējuma posmiem tiek dotas plašākas norādes, un vēlāk tiek izteikti priekšlikumi par iespējamajiem pasākumiem:

#### 1. Problēmas esamības konstatācija

Meklējamie riska faktori ir:

- organizācijas kultūra vai 'atmosfēra' un veids, kā organizācija risina SD jautājumu;
- prasības, tādas kā darba slodze un pakļaušana fiziskiem apdraudējumiem;
- kontrole - cik lielā mērā darbinieki var ietekmēt veidu, kādā viņi dara savu darbu;
- attiecības - ietverot tādas jautājumus, kā iebiedēšana un vajāšana;
- pārmaiņas - kā tiek vadītas organizātoriskas pārmaiņas, un kā par tām tiek paziņots;
- loma -vai darbinieki izprot savu lomu organizācijā, un ka var izvairīties no konflikta viņu lomas izpildē;
- atbalsts no kolēģu un vadītāju puses;
- apmācība, lai darbinieki apgūtu prasmis sava darba izpildei;
- individuālie faktori - individuālo atbilstību ievērošana;

#### 2. Kas varētu tikt apdraudēts un kādā veidā

Mēs visi esam pasargāti no spiediena, kuru varam izjust kādā brīdī. Augstāk minētie faktori palīdzēs noteikt, kas tiek apdraudēts.

<sup>1</sup> Trešā Eiropas aptauja par darba apstākļiem 2000. Eiropas Dzīves un darba apstākļu uzlabošanas fonds 2000. Luksemburga, 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>

<sup>2</sup> Komisijas paziņojums - Pielāgojoties izmaiņām darbā un sabiedrībā; jauna Kopienas stratēģija darba drošības un veselības aizsardzības jomā 2002.-2006. Eiropas Komisija. 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

<sup>3</sup> Pētījums par stresu darbā. Eiropas Darba drošības un veselības aizsardzības aģentūra, 2000. Luksemburga, 2000

<sup>4</sup> Ar darbu saistītas veselības problēmas ES 1998.-1999., Eurostats, Luksemburga, 2001

<sup>5</sup> Norādes par stresu darbā - dzīvības garša vai nāves kūpst? Eiropas Komisija. Luksemburga, 2001



Simptomi, kas norāda, ka SD varētu būt problēma organizācijā

Organizācija

Līdzdalība

- Prombūtne no darba, liela kadru mainība, darba laika neievērošana, disciplīnas problēmas, iebiedēšana, agresivitāte saskarsmē, izolācija.

Darbības rezultāti

- Pazemināta produkta vai pakalpojuma izlaide vai kvalitāte, nelaimes gadījumi, vāja lēmumu pieņemšana, kļūdas.

Izmaksas

- Palielinātas izmaksas sakarā ar kompensācijām vai pieaugošām veselības aprūpes izmaksām, nosūtīšana uz veselības aprūpi.

Indivīds

Uzvedība

- Tabakas, alkohola vai narkotiku pārmērīga lietošana, iebiedēšana vai vajāšana.

Psiholoģiskas problēmas

- Traucēts miegs, nemiera sajūta, depresija, nespēja koncentrēties, aizkaitināmība, problēmas īmenes attiecībās, spēku izsīkums.

Veselība

- Muguras problēmas, sirds problēmas, kuņģa čūlas, paaugstināts asinsspiediens, nomākta imūnsistēma.

### 3. Riska novērtēšana

Attiecībā uz katru no 1. posma riska faktoriem, ir jāuzdod šādi jautājumi:

- Kādi pasākumi jau tiek veikti?
- Vai ar to pietiek?
- Kas ir vēl jā dara?

Attiecībā uz katru no 1. posma riska faktoriem ir daļas domas par to, kas būtu jāsasniež un kas būtu jā dara:

Kultūra

Vai pastāv laba, atklāta saskarsme, atbalsts un savstarpēja cieņa? Vai darbinieku un viņu pārstāvju viedokļi tiek ņemti vērā?

- ✓ Ja tas tā nav, saskarsme ir jāuzlabo, it īpaši ar to personālu, kura darba vietas atrodas nomaļus.

Prasības

Vai personāla darba slodze ir pārāk liela vai nepietiekama, vai viņi spēj izpildīt savus uzdevumus? Kāda ir fiziskā (troksnis, vibrācija, ventilācija, apgaismojums utt.) un psihosociālā (vardarbība, iebiedēšana utt.) vide?

- ✓ Ja ir problēmas, ir jānodrošina pietiekami resursi, piem., uzdevumi jāsakārto prioritārā kārtībā.
- ✓ Personāla apmācībai ir jānodrošina iespēju cilvēkiem lietpratīgi veikt savus uzdevumus.

Kontrole

Vai cilvēki var ietekmēt veidu, kādā tiek veikts viņu darbs?

- ✓ Personālam ir jābūt iespējai pašiem plānot savu darbu, pieņemt lēmumus, kā darbs būtu jāveicams, un kā risināt problēmas. Darbs ir jābagātina, lai personāls pilnā mērā varētu izmantot savas prasmes. Izdī iroša nozīme ir videi, kas sniedz atbalstu.

Attiecības

Kādas ir attiecības darbabiedru starpā un starp darbabiedriem un vadītājiem? Kādas ir attiecības starp vadītājiem un augstākā līmeņa priekšniekiem? Vai ir pierādījumi par iebiedēšanu vai vajāšanu?

- ✓ Ir jābūt pieejamām procedūrām, tādām, kā disciplinārās un sūdzību izskatīšanas procedūras, lai tiktu galā ar nepieņemamu rīcību. Jāveido kultūra, kurā personāla locekļi viens otram uzticas un atzīst ikviena ieguldījumu.

Izmaiņas

Vai darbinieki uztraucas par savu nodarbinātības statusu? Vai darba vietas maiņa viņos rada apjukumu, un ko tas nozīmē viņiem un viņu kolēģiem? Palīdz skaidra saskarsme – pirms izmaiņām, to laikā un pēc izmaiņām.

- ✓ Iespēja, kas tiek dota personālam ietekmēt izmaiņas, vairāk iesaista viņus noteiktajos procesos

Loma

Vai cilvēki cieš no lomu konflikta (pretrunīgām prasībām) vai lomu nenoteiktības (skaidrības trūkums)?

- ✓ Personālam ir jābūt skaidri noteiktai lomai un pienākumiem.

Atbalsts, apmācība un individuālie faktori

Vai pietiekamas norādes tiek sniegtas jaunpieņemtajiem darbiniekiem un personālam, kas mainījuši darba vietas? Vai personālam tiek sniegts sociāls atbalsts? Vai tiek ieviestas individuālas atbilstības, piem., daļiem darbs labāk soka, ka ir noteikti termiņi, citiem patīk darbu plānot pašiem.

- ✓ Personāls jāatbalsta, jāinformē un jārosina, pat ja darbā gadās kļūmes. Iesaistiet personālu un cieniet daudzveidību.

- ✓ Jāatbalsta pasākumi veselības veicināšanai darba vietā līdz ar veselīgas darba dzīves līdzsvarošanu.

### 4. Galveno novērtējuma rezultātu dokumentēšana

Pastāv laba prakse dokumentēt galvenos novērtējuma rezultātus un dalīties informācijā ar darbiniekiem un viņu pārstāvjiem. Ēdai uzskaitē ir jāpalīdz veikt progresu monitoringu.

### 5. Novērtējuma pārbaude pēc noteiktiem intervāliem

Novērtējums ir jāpārbauda, kad vien organizācijā notiek kādas būtiskas izmaiņas. Arī šai gadījumā tas jā dara, konsultējoties ar darbiniekiem. Jāpārbauda, kādu ietekmi atstāj pasākumi, kas veikti SD samazināšanai.

## Cita informācija

Vairāk informācijas par psihosociāliem jautājumiem, kas saistīti ar darbu, tai skaitā stresu un iebiedēšanu, var atrast <http://osha.eu.int/ew2002/>. Šis izziņas avots tiek pastāvīgi papildināts un pilnveidots. Ēit arī atrodas pārējās šīs sērijas ziņu lapas.

Aģentūras mājas lapa ir <http://agency.osha.eu.int>

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

## Pateicības apliecinājums

Ēajā ziņu lapā ir iekļauta informācija Veselības aizsardzības un drošības vadošās norādes par pasākumiem SD gadījumā, kā arī no augstāk minētajām Komisijas norādēm.

