

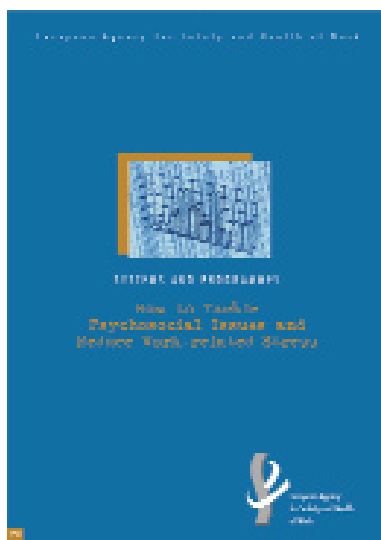


Jak radzić sobie z problemami psychospołecznymi i walczyć ze stresem w pracy

Streszczenie Raportu Agencji

Wstęp

Co najmniej jeden na czterech pracowników w Unii Europejskiej pracuje w stresie (WRS). Stres w pracy i zagadnienia psychospołeczne to tematy Europejskiego Tygodnia Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy 2002. Aby wesprzeć tę inicjatywę, opracowany został raport zawierający informacje na temat szeregu programów, praktyk i doświadczeń Państw Członkowskich dążących do rozwiązywania zagadnień psychospołecznych i zapobiegania stresowi w pracy (WRS). Niniejsze opracowanie jest streszczeniem tego raportu i jest zaadresowane do osób zainteresowanych rozwojem strategii antystresowych w pracy (WRS) na szczeblu krajowym, regionalnym lub lokalnym. Na końcu opracowania wskazano jak można uzyskać raport i inne produkty WRS.



Cele raportu

- Zwiększenie świadomości zagadnień psychospołecznych w pracy;
- Promowanie kultury profilaktycznego zapobiegania zagrożeniom psychospołecznym, w tym stresowi, przemocy i szikanowaniu;
- Przyczynienie się do zmniejszenia liczby pracowników narażonych na powyższe czynniki;
- Ułatwienie rozwoju i rozpowszechniania dobrej praktyki; oraz
- Stymulacja działań na szczeblu europejskim i Państw Członkowskich.

Legislacja i krajowe akty prawne

Dyrektywa Ramowa UE (89/39/EWG) w sprawie wprowadzenia środków w celu poprawy bezpieczeństwa i zdrowia pracowników w miejscu pracy stanowi legislacyjne odniesienie dla Państw Członkowskich UE. Porusza ona w sposób wyraźny i jednoznaczny zagadnienia psychospołeczne. W niektórych krajach przepisy prawne są bardziej rozbudowane niż Dyrektywa Ramowa i określają działania w zakresie ryzyka psychospołecznego wymagane od pracodawców. Przykłady ostatnich inicjatyw opisano w raporcie **Nowe prawo BHP w Finlandii**, który odnosi się do psychospołecznych aspektów ciężaru prac, przemocy i szikan w pracy. Pewne alternatywy dla przepisów wdrażających przedstawiono w projekcie na temat porozumień sektorowych w Holandii pt. **Umowy w sprawie BHP (ang. Covenants on Health and Safety at Work)**. Reakcje partnerów społecznych i władz w tym inspektorów pracy zostały zamieszczone w streszczeniu. Opisano też kilka przykładów postępowania z kwestiami psychospołecznymi podczas kontroli.

Poprawa psychospołecznego środowiska pracy

Analizowane przykłady

- Pracuj pozytywnie - podejście do zarządzania stresem w MSP (Irlandia i Szkocja)
- Kontrola stresu w pracy: podejście do zarządzania ryzykiem (Wielka Brytania)
- Kręgi zdrowia: partycypacyjne podejście do poprawy zdrowotnych warunków pracy (Niemcy)
- Naoussa Spinning Mills S.A.: program ochrony miejsc pracy (Grecja)
- Interwencyjny projekt dla absencji i dobrego samopoczucia (IPAW) (Dania)

Raport podaje przykłady narzędzi poprawy psychospołecznego środowiska pracy. Jednym z nich jest **"Pracuj pozytywnie"**, pięcioletni proces kontroli stresu w pracy. Narzędzie to pomaga MSP w identyfikacji ryzyka stresu w pracy i podejmowaniu właściwych działań.

Ocena ryzyka - ograniczenie ryzyka to kolejne ramowe narzędzie z powodzeniem sprawdzone w wielu organizacjach. Jego celem jest ocena ryzyka i podejmowanie działań redukujących stres u pracowników.

Kręgi zdrowia (ang. **Health Circles**) to pracownicze grupy dyskusyjne utworzone w miejscu pracy w celu identyfikacji głównych problemów zdrowotnych w pracy i znajdowania rozwiązań. Są one stosowane i oceniane jako metoda poprawy środowiska pracy od lat 80-tych.

Naoussa Spinning Mills S.A. przedstawia przykład zastosowania programu ochrony zdrowotnej w miejscu pracy. Przedsiębiorstwo to jest pionierem na tym obszarze w Grecji, od 1986 r. **Interwencyjny projekt dla absencji i dobrego samopoczucia** jest pięcioletnią interwencyjną analizą psychospołecznego środowiska pracy. Poprawa powyższych czynników psychospołecznych zaowocowała znacznym obniżeniem wskaźników absencji.

Ograniczenie stresu

Analizowane przykłady

- Wytyczne HSE: część 1 - stres w pracy (Wielka Brytania)
- Moderator stresu: metoda zarządzania stresem (Austria)
- Kliniczny program zapobiegania i kontroli stresu (Portugalia)
- Polityka zarządzania stresem w belgijskiej policji federalnej
- Transport drogowy i środowisko pracy kierowców autobusów (Szwecja)
- Uważaj: zespołowy program interwencyjny walczący z "wypaleniem" pracowników dla ośrodków onkologicznych (Holandia)

Narzędzia i wytyczne szczególnie ukierunkowane na redukcję stresu przedstawiono w raporcie **Wytyczne dotyczące stresu w pracy** i narzędziu Moderator stresu (ang. Stress Moderator tool), które wspierają pracodawców i pracowników w identyfikacji, analizie i eliminacji ryzyka psychospołecznego w przedsiębiorstwie. **Kliniczny program zapobiegania i kontroli stresu** koncentruje się na osobach, przede wszystkim w zakresie przywracania im dobrego samopoczucia i wypracowania zaradności.

Policjanci, kierowcy i pracownicy służby zdrowia to grupy wysokiego ryzyka psychospołecznego podatnego na stres. Aby pomóc swoim



funkcjonariuszom belgijska policja federalna wprowadziła **Politykę zarządzania stresem** oraz powołała "zespół ds. walki ze stresem" odpowiedzialny za jej wdrażanie. Wielodyscyplinarne obszary działania zespołu obejmują kontrolę stresu pourazowego, zapobieganie stresowi, informacje i szkolenia. **Transport drogowy i środowisko pracy kierowców autobusów** opisuje program interwencyjny realizowany w linii autobusowej w centrum Sztokholmu. Był on skoncentrowany na szczeblu organizacyjnym, zaś analizy wykazały zmniejszenie objawów stresu wśród kierowców. Projekt **Uważaj (ang. Take Care)** zapobiega syndromowi "wypalenia" (przez chroniczny stres w pracy) wśród pracowników onkologii poprzez podejście zespołowe, w tym powołanie grup wsparcia personelu.

Zapobieganie przemocy

Analizowane przykłady

- Wytoczne HSE: część 2 - przemoc w pracy (Wielka Brytania)
- La Poste: kontrola stresu w sytuacjach agresywności (Francja)
- Zapobieganie przemocy fizycznej w miejscu pracy w sektorze detalicznym - metoda KAURIS (Francja)

Wytoczne w zakresie przemocy w pracy to część poświęcona strategicznemu zwalczaniu przemocy w miejscu pracy. Przedstawiono przykłady różnych sposobów niektórych firm oszczędnej redukcji zagrożeń personelu. Zapobieganie przemocy fizycznej w miejscu pracy KAURIS to metoda pomagająca firmom w ocenie i kontroli takiej przemocy. Jest przeznaczona dla handlu detalicznego, w którym ryzyko przemocy jest wysokie. La Poste to krajowy projekt kontroli sytuacji agresji powodującej stres w urzędach pocztowych. Celem jest przeszkolenie indywidualnych pracowników w zakresie określonych zachowań i psychologicznych umiejętności kontroli stresu.

Zapobieganie szikanowaniu

Analizowane przykłady

- Godność w pracy - szykany w miejscu pracy jako wyzwanie (Irlandia)
- Turyński system transportu publicznego: umowa zapobiegania seksualnemu napastowaniu, szikanom i dyskryminacji (Włochy)

W Irlandii powołano zespół ds. zapobiegania szkanom w miejscu pracy w celu zbadania tego problemu i opracowania zalecanych rozwiązań. Raport **Godność w pracy - szykany w miejscu pracy jako wyzwanie** zawiera szereg wskazówek w sprostaniu wyzwaniom przez skoordynowane reakcje państwowych agencji. Druga analiza prezentuje problemy zwiększenia liczby kobiet i obcokrajowców wśród pracowników **turyńskiego systemu transportu publicznego**. Ponieważ mogą one obejmować napastowanie i szykany, związki zawodowe podpisały porozumienie zapobiegające seksualnemu napastowaniu, szkanom i dyskryminacji. Powołano specjalną komisję zajmującą się tymi problemami.

Czynniki sukcesu w dobrej praktyce zapobiegania stresowi

W raporcie przedstawiono siedem czynników warunkujących sukces interwencji zapobiegających stresowi w miejscu pracy:

1. Odpowiednia analiza ryzyka

Stan wyjściowy należy określić poprzez ocenę ryzyka. Badania mogą stanowić część tego procesu, ale nie powinny być podejmowane bez wyraźnego zamiaru szybkiego działania na podstawie wyników.

2. Dokładne planowanie i podejście etapowe

Należy wskazać wyraźne cele i zidentyfikować docelowe grupy. Należy także zidentyfikować zadania i obowiązki oraz przyznać zasoby.

3. Połączenie środków ukierunkowanych na pracę i pracownika

Priorytetem musi stać się interwencja kolektywna i organizacyjna, tak aby możliwa była eliminacja ryzyka u źródła. Środki ukierunkowane na pracownika mogą uzupełniać inne działania.

4. Rozwiązania zależne od kontekstu

Doświadczenie zawodowe pracownika jest istotnym środkiem identyfikacji problemów i rozwiązań. Czasem może być także niezbędna wiedza zewnętrzna.

5. Doświadczeni praktycy i uzasadnione interwencje

Należy wykorzystywać tylko kompetentną wiedzę zewnętrzną.

6. Dialog społeczny, partnerstwo i uczestnictwo pracowników

Zaangażowanie i poświęcenie pracowników oraz średniego i wyższego kierownictwa jest istotne na każdym etapie interwencji.

7. Stała prewencja i wsparcie najwyższego kierownictwa

Stała poprawa nie jest możliwa bez gotowości najwyższego kierownictwa do wprowadzania zmian. Zarządzanie ryzykiem powinno stanowić priorytet w działalności.