



A pszichoszociális kockázatok kezelése az európai munkahelyeken – az új és újonnan megjelenő kockázatokról szóló második európai vállalati felmérés (ESENER-2) megállapításai

Európai Kockázatkutató Központ
Összefoglalás

Szerzők:

Swenneke G. van den Heuvel, Maartje C. Bakhuys Roozebom, Iris Eekhout, Anita Venema, az alkalmazott tudományos kutatással foglalkozó holland szervezet (TNO).

Ez az összefoglaló az Európai Munkahelyi Biztonsági és Egészségvédelmi Ügynökség (EU-OSHA) megbízásából készült. Tartalmáért – beleértve a benne megfogalmazott véleményeket és/vagy következtetéseket – a szerzők felelnek, és nem feltétlenül tükrözik az EU-OSHA álláspontját.

Projektvezető: Malgorzata Milczarek, Európai Munkahelyi Biztonsági és Egészségvédelmi Ügynökség (EU-OSHA).

A Europe Direct szolgáltatás az Európai Unióval kapcsolatos

kérdéseire segít Önnek választ találni.

Ingyenesen hívható telefonszám (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(*) Bizonyos mobiltelefon-szolgáltatók nem teszik lehetővé 00 800-as telefonszámok hívását, vagy kiszámlázzák az ilyen hívásokat.

Bővebb tájékoztatást az Európai Unióról az interneten talál (<http://europa.eu>).

© Európai Munkahelyi Biztonsági és Egészségvédelmi Ügynökség, 2018.

Sokszorosítása a forrás feltüntetése mellett engedélyezett.

Vezetői összefoglaló

Az elmúlt évtizedekben a munka világa a globalizáció, a terciarizáció és a technológiai változások miatt jelentős változásokon ment keresztül. A globalizáció potenciális, közvetett hatásai a munkaterhelés növekedéséhez, a munkahelyek bizonytalanságához és az autonómia csökkenéséhez vezethetnek. A terciarizáció – vagyis a szolgáltatói szektor szerepének erősödése – az „érzelmi munka”⁽¹⁾ megnövekedését jelentette, amely az erőszak és a zaklatás megnövekedett veszélyét is magában hordozza. A technológiai változások „technostresszhez” vezethetnek. Ez az egyén azzal kapcsolatos szorongása, hogy nem képes hatékonyan használni a technológiát, vagy az a frusztráció, ami a technológia meghibásodásakor jelentkezik. Összefoglalva, ezek a változások növelték a munkavállalók pszichoszociális kockázatoknak való kitettségét.

A munka megtervezésével, szervezésével és irányításával, valamint a munkahelyi társas környezettel kapcsolatos pszichoszociális kockázatok (EU-OSHA, 2000) komoly hatással lehetnek a munkavállalók egészségére és jóllétére. Kutatások kimutatták, hogy a munkával kapcsolatos pszichoszociális kockázatok és stressz a lelki egészség romlásához, depresszióhoz, valamint a szív- és érrendszer és a mozgásszervek megbetegedéseikhez vezethetnek. Ezért szükséges ezen kockázatok megfelelő kezelése.

Korábbi kutatások számos olyan tényezőt azonosítottak szervezeti szinten, melyek a pszichoszociális kockázatok kezelésének hajtóereje („előmozdító”, „segítő” tényezők) vagy gátja („hátráltató” tényezők) lehet. Azt is kimutatták, hogy a szervezeti jellemzők, mint például a méret és az ágazati tevékenység, valamint az a társadalmi környezet, amelyben a szervezetek működnek, összefüggnek azzal, ahogy a szervezetek kezelik a pszichoszociális kockázatokot.

Úgy tűnik, hogy a nagy szervezetek a pszichoszociális kockázatok kezelésére több eljárással és intézkedéssel rendelkeznek, mint a kis- és középvállalkozások (kkv-k). Ez azzal magyarázható, hogy a nagy szervezetek nagyobb költségvetést tudnak biztosítani a kockázatmegelőzésre, valamint több tudatással és belátással rendelkeznek a biztonsági és egészségi kockázatok jelenlétével kapcsolatban (EU-OSHA, 2010a; EU-OSHA, 2016a; Houtman et al., 2012). Szoros összefüggés van az ágazati tevékenységek és a pszichoszociális kockázatok gyakorisága között. viszonylag magas gyakoriságról számolnak be például az oktatási, az egészségügyi és a szolgáltatói ágazatban. Ugyanakkor a pszichoszociális kockázatok kezelése és az ágazati szervezetek által ezen a területen biztosított támogatási szint tekintetében is különböznek az ágazatok. Az ágazatok, amelyek viszonylag nagy erőfeszítéseket tesznek a pszichoszociális kockázatok kezelésére: a már említett egészségügyi, az oktatási és a pénzügyi ágazat. A bányászati, a mezőgazdasági és az építőipari ágazatban a szervezetek viszonylag kevés eljárást és intézkedést alkalmaznak a pszichoszociális kockázatok kezelésére (EU-OSHA, 2010a; EU-OSHA, 2016a).

Emellett még országonként is eltérő a pszichoszociális kockázatok kezelésének szintje. Általánosságban elmondható, hogy az észak-európai országok átfogóbb megközelítést alkalmaznak, mint a kelet-európai országok (EU-OSHA, 2010a). Mindazonáltal a nemzeti kontextuális tényezők konkrét hatásaira vonatkozó kutatások ritkák, különösen a nemzeti kultúrának a szervezetek pszichoszociális kockázatok kezelésében játszott szerepének tekintetében. E tanulmányban megpróbáltuk pótolni ezt a hiányosságot azáltal, hogy alaposabb figyelmet szenteltünk a számos kontextuális tényező és a pszichoszociális kockázatok kezelése közötti kapcsolatnak.

A tanulmány a következő kutatási kérdésekkel foglalkozik:

1. Összefügg-e a pszichoszociális kockázatok kezelésének mértéke a szervezeti szintű előmozdító és hátráltató tényezőkkel?
2. Mi a kapcsolat a nemzeti kultúra és a pszichoszociális kockázatok kezelése között?
3. Kapcsolódik-e a kulturális háttér a pszichoszociális kockázatok kezelését előmozdító és hátráltató tényezőihez, valamint a előmozdító és hátráltató tényezők, illetve a pszichoszociális kockázatok kezelése közötti kapcsolat függ-e a kulturális háttértől?

(¹) Az érzelmi munka fogalma azt takarja, hogy a munkavállaló az érzelmeit és azok kifejezését a munka követelményeinek megfelelően szabályozza (Hochschild, 1983).

4. Milyen szervezeti típusok vannak a pszichoszociális kockázatok kezelésével kapcsolatos megközelítésük és a pszichoszociális kockázatok kezeléshez kapcsolódó tényezők tekintetében, ha figyelembe vesszük a körülményeket is?

E kérdések megválaszolásához kvantitatív elemzéseket végeztünk az új és újonnan megjelenő kockázatokról szóló második európai vállalati felmérésből (ESENER-2) származó adatokból, amelyet kiegészítettünk a nemzeti környezetből származó adatokkal, azaz a következőkkel: kulturális dimenziók, egy főre jutó bruttó hazai termék (GDP), valamint a biztonságra és egészségre vonatkozó nemzeti kezdeményezések, különös tekintettel a pszichoszociális kockázatokra. A kulturális dimenziók Hofstede munkáján alapultak, aki tanulmányozta a nemzeti kulturális értékeket és azok viselkedésre gyakorolt hatását, és számos kulturális dimenziót azonosított (Hofstede et al., 2010). A korábbi kutatások azt mutatják, hogy ezek a nemzeti kulturális dimenziók hatással vannak a szervezeti kultúrára, és feltételezzük, hogy a nemzeti kulturális dimenziók hatással vannak a pszichoszociális kockázatok kezelését szervezeti szinten előmozdító és hátráltató tényezők meglétére, valamint magára a pszichoszociális kockázatok kezelésének szintjére.

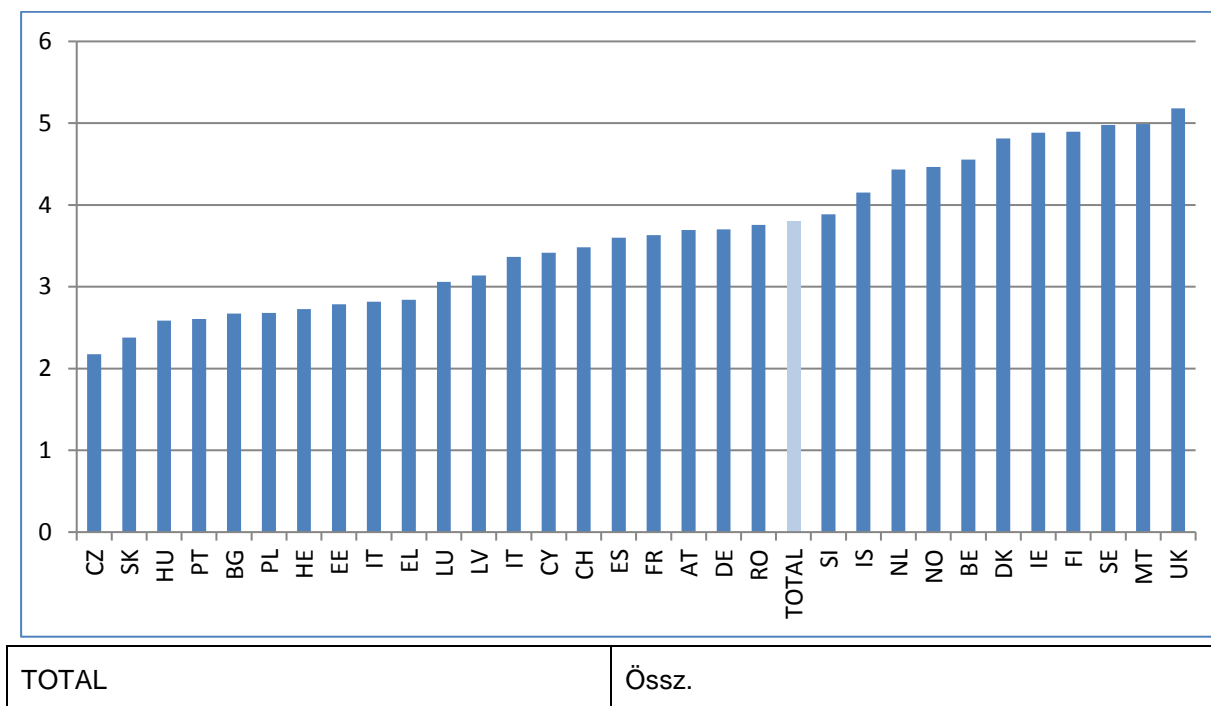
Az elemzés során három dimenziót vettünk figyelembe: a hatalmi távolságot, a bizonytalanságkerülést és a maskulinitást. A hatalmi távolság a hatalom egyenlőtlen eloszlásának arra a mértékére utal, amely a társadalomban az alárendeltek és a vezetők számára elfogadható. A bizonytalanságkerülés arra utal, hogy a kultúra tagjai milyen mértékben érzik magukat fenyegetve a bizonytalan vagy ismeretlen helyzetektől. A maskulinitás tekintetében különbséget teszünk a teljesítmény, a versengés és a pénz (férfias) előnyben részesítése, valamint a másokkal törődés és az életminőség (nőies) előnyben részesítése között. A nemzeti kezdeményezések szintjének bemutatása érdekében tekintetbe vettük a szociális partnerek közös erőfeszítéseit, amelyeket a munkahelyi pszichoszociális kockázatok megelőzésének érdekében tettek, valamint a munkával kapcsolatos stresszre vonatkozó európai keretmegállapodás végrehajtásához használt eszközöket.

Az adatok elemzése többszintű modell alkalmazásával történt, az ország, az ágazat, a vállalat mérete és a válaszadó típusa befolyásoló hatásához igazodva. A kvantitatív elemzések eredményeit a különböző uniós tagállamok pszichoszociális kockázatokkal foglalkozó szakértőiből álló fókusz csoport is megvitatta.

A pszichoszociális kockázatok kezelése és annak előmozdító és hátráltató tényezői szervezeti szinten

A pszichoszociális kockázatok kezelését a pszichoszociális kockázatok kezelésére szolgáló eljárások és intézkedések számával határoztuk meg. Az 1. ábra országonként mutatja be a pszichoszociális kockázat-kezelés szintjét. Általánosságban elmondható, hogy az észak-európai országok magas szintű pszichoszociális kockázat-kezelésről számolnak be, míg a kelet- és közép-európai országokban ez a mutató alacsony.

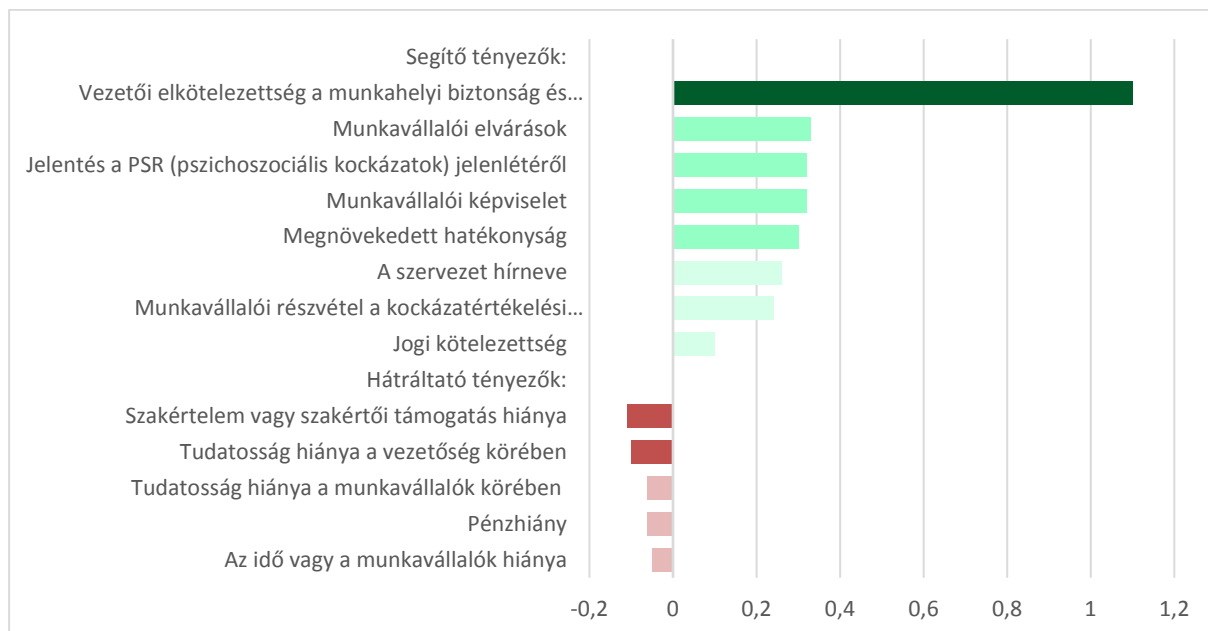
1. ábra: Pszichoszociális kockázatok kezelése a 28 uniós tagállamban és az EFTA-országokban (az országnevek rövidítését lásd a 1. mellékletben).



Az elemzésbe olyan előmozdító és hátráltató tényezőket foglaltunk bele, amelyek az ESENER-kérdőívben a munkahelyi biztonság és egészségvédelem (munkavédelem) általános irányításához kapcsolódtak, nem pedig kifejezetten a pszichoszociális kockázatok kezeléséhez. A korábbi kutatások tanúsága szerint a munkahelyi biztonság és egészségvédelem „jó” irányítása a pszichoszociális kockázatok kezelésének egyik legfontosabb előmozdító tényezője, és a pszichoszociális kockázatok kezelésének előmozdító tényezői nagymértékben megegyeznek az általános biztonsági és egészségvédelmi előmozdító tényezőkkel (EU-OSHA, 2012b). A 2. ábra az említett előmozdító és hátráltató tényezők, valamint a pszichoszociális kockázatok kezelése közötti összefüggéseket mutatja be. A sötétebb színek erősebb összefüggést jeleznek. A munkavédelemmel kapcsolatos általános vezetői elkötelezettség bizonyult a pszichoszociális kockázatok kezelésének legerősebb előmozdító tényezőjének. A pszichoszociális kockázatok kezeléséhez kapcsolódó további előmozdító tényezők a következők: a szervezet mennyire jelenti a pszichoszociális kockázatok jelenlétét; a dolgozók milyen mértékben vesznek részt a kockázatértékelést követő intézkedések kidolgozásában és végrehajtásában; illetve a munkavállalói képviselet megléte. Emellett a munkavédelem általános kezelésének a következő okait is a pszichoszociális kockázatok kezelésének előmozdító tényezőiként azonosították: „a jogi kötelezettség teljesítése”, „a munkavállalók elvárásainak teljesítése”, „a termelékenység fenntartása vagy növelése” és „a szervezet hírnevének fenntartása”.

A pszichoszociális kockázatok kezelésének legfőbb hátráltató tényezői a vezetőség tájékozottságának hiánya, valamint a szakértelem, illetve a szakértői támogatáshiánya a munkavédelem általános kezelésében. Ezek az összefüggések azonban kevésbé voltak erősek, mint a előmozdító tényezők és a pszichoszociális kockázatok kezelése közötti kapcsolatok. Nem volt kapcsolat a pszichoszociális kapcsolatok kezelése és aközött, hogy említésre került-e papírmunka vagy a törvényi kötelezettségek bonyolultsága, mint nehézség az (általános) munkavédelem kezelésében. A válaszadókat arról is megkérdezték, hogy bizonyos tényezők nehezebbé tették-e a pszichoszociális kockázatok kezelését, mint az egyéb egészségi kockázatokét. Ezek a potenciális hátráltató tényezők azonban nem kapcsolódtak a pszichoszociális kockázatok kezeléséhez.

2. ábra: A pszichoszociális kockázatok kezelésének statisztikailag szignifikáns szervezeti szintű előmozdító és hátráltató tényezői (standardizált pontszámok)



PSR: pszichoszociális kockázat; RA: kockázatértékelés

A nemzeti kontextus hatása

A 3. ábra a nemzeti kontextus pszichoszociális kockázatok kezelésére gyakorolt hatását mutatja be. A maskulinitás kivételével minden változó statisztikailag szignifikáns kapcsolatot mutatott a pszichoszociális kockázatok kezelésével. A pszichoszociális kockázatok kezelése a következőkkel járt együtt: alacsony hatalmi távolság, alacsony szintű bizonytalanságkerülés, kedvező gazdasági helyzet (magas egy főre eső GDP), valamint a pszichoszociális kockázatokkal kapcsolatos nemzeti kezdeményezések (a szociális partnerek közös erőfeszítései és a munkával kapcsolatos stresszre vonatkozó európai keretmegállapodás végrehajtását célzó intézkedések). Megjegyzendő, hogy a nemzeti kontextusra vonatkozó valamennyi változó és a pszichoszociális kockázatok kezelése közötti kapcsolat erőssége nagyjából azonos és összevethető a legtöbb szervezeti szintű előmozdító tényező és a pszichoszociális kockázatok kezelése közötti kapcsolattal. A „vezetői elkötelezettség a munkahelyi biztonság és egészségvédelem iránt” nevű változóval való kapcsolat azonban sokkal erősebb (lásd a 2. ábrát).

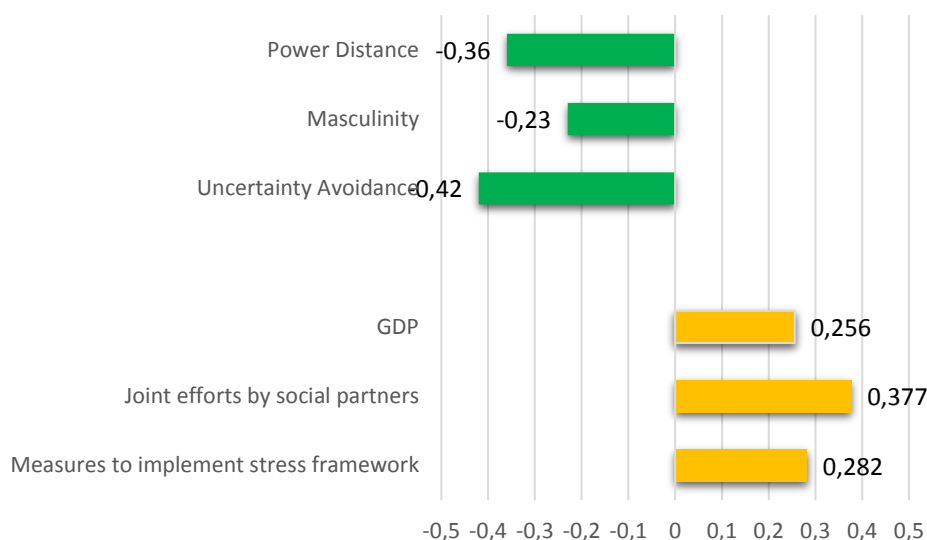
Minden nemzeti kontextus változó szorosan összefügg egymással, a maskulinitás kulturális dimenziója kivételével. A szociális partnerek közös erőfeszítései és a munkával kapcsolatos stresszre vonatkozó uniós keretmegállapodás végrehajtására irányuló intézkedések azokban a nemzeti kultúrákban voltak jellemzőek, amelyekben a hatalmi távolság és a bizonytalanságkerülés alacsony, az egy főre eső GDP magas.

Összefoglalva, az összes nemzeti kontextus változó, beleértve a hatalmi távolság és a bizonytalanságkerülés kulturális dimenzióját, kapcsolatban állnak a pszichoszociális kockázatok kezelésével, és egymással. Az okság iránya azonban nem egészen egyértelmű ebben a bonyolult összefüggésben. A jelenlegi kutatás alapján nem állapítható meg, hogy a nemzeti kontextus mely tényezője a legfontosabb a pszichoszociális kockázatok kezelése szempontjából.

Lehetséges, hogy a munkavédelemre általánosan, illetve a pszichoszociális kockázatokra konkrétan irányuló kezdeményezéseket egyaránt befolyásolja a kedvező gazdasági helyzet és a kedvező kulturális klíma. Több korábbi tanulmány talált a nemzeti kultúra és a pszichoszociális munkakörnyezet közötti kapcsolatra utaló jeleket (Lok és Crawford, 2003; Chen, 2004; Moncada et al.,

2010). Nincsenek kutatási eredmények a gazdasági helyzet hatásáról a munkavédelem, valamint a pszichoszociális kockázatok területére irányuló kezdeményezésekre, de valószínű, hogy rossz gazdasági helyzetben kevesebb forrás van az ilyen kezdeményezésekre.

3. ábra: A nemzeti kontextus változók és a pszichoszociális kockázatok kezelésének kapcsolata (standardizált pontszámok).



Power distance	Hatalmi távolság
Masculinity	Maszkulinitás
Uncertainty Avoidance	Bizonytalanságkerülés
GDP	GDP
Joint efforts by social partners	A szociális partnerek közös erőfeszítései
Measures to implement stress framework	A stresszre vonatkozó keretmegállapodás végrehajtására irányuló intézkedések

Bár úgy tűnik, hogy a pszichoszociális kockázatok kezelésének szintje a nemzeti kulturális dimenziókhöz kapcsolódik, a nemzeti kultúra nem vagy csak gyengén kapcsolódott a vállalati szintű előmozdító és hátráltató tényezőkhöz. Ez az eredmény azt mutatja, hogy a kultúra pszichoszociális kockázatok kezelésére gyakorolt lehetséges hatása nem magyarázható a kultúrának a jelen vizsgálatban meghatározott előmozdító és hátráltató tényezőkre gyakorolt hatásával. Lehetséges, hogy a kultúra közvetlen kapcsolatban áll azzal, ahogyan a vállalatok a pszichoszociális kockázatokot kezelik. A kultúra továbbá hatással lehet más előmozdító és hátráltató tényezőkre is, amelyek nem szerepeltek az elemzésben. Emellett úgy tűnik, hogy az előmozdító és hátráltató tényezők, valamint a pszichoszociális kockázatok kezelése közötti kapcsolat nem függ az egyéb nemzeti kontextus változóktól (gazdasági helyzet, valamint a munkavédelem és a pszichoszociális kockázatok területére irányuló nemzeti kezdeményezések) sem. Tehát semmi sem utal arra, hogy a (jelen tanulmányban meghatározott) szervezeti előmozdító és hátráltató tényezőket célzó beavatkozásokat a nemzeti környezethez kellene igazítani. A kulturális dimenziók, az egy főre jutó GDP és a pszichoszociális kockázatok terén tett nemzeti kezdeményezések között talált kapcsolatok alapján megkülönböztettünk a pszichoszociális kockázatok kezelése szempontjából kedvező és kedvezőtlen körülményeket. A kedvező körülmények jellemzőjének tűnik az alacsony hatalmi távolság és bizonytalanságkerülés, a jó gazdasági helyzet, valamint a pszichoszociális kockázatok kezelését célzó nemzeti kezdeményezések a szociális partnerek részéről.

A szervezetek típusai

A nemzeti kontextuson kívül a vállalat jellemzői, mint például a méret és az ágazat is befolyásolják a pszichoszociális kockázatok kezelését. Egy korábbi kutatás (EU-OSHA, 2016b) a kisebb vállalatoknál gyengébb munkavédelmi irányítást, valamint az arra vonatkozó szabályozás be nem tartását találta.

A jelen tanulmány eredményei azt mutatják, hogy a nemzeti kontextus mérettől függetlenül minden szervezetben számít, az öt–kilenc alkalmazottat foglalkoztató kis szervezetek kivételével. Ezekben a kisvállalkozásokban kevesebb a pszichoszociális kockázatokra célzó intézkedés és kevesebb a késztetésük a munkavédelmi kockázatok kezelésére, a nemzeti kontextustól függetlenül. Ami a szektorokat illeti, úgy tűnik, hogy a nemzeti kontextus minden szervezettípus esetében hatással van a pszichoszociális kockázatok kezelésében meglévő különbségekre, bár egyes ágazatokban ez a kapcsolat gyenge. Kedvező kulturális kontextus esetében is a pszichoszociális kockázatok kezelésének alacsony szintje figyelhető meg a mezőgazdaság, erdőgazdálkodás, halgazdálkodás, valamint a bányászat, építőipar, villamosenergia, kereskedelem, szállítás, szálláshely-szolgáltatás és vendéglátás ágazataiban. Ennek magyarázata talán a kisvállalkozások említett ágazatokban való nagyarányú jelenlétében keresendő. Amint azt korábban említettük, a kisvállalkozásoknál a kulturális kontextustól függetlenül jellemző a pszichoszociális kockázatok alacsonyabb szintű kezelése.

Kedvezőtlen nemzeti kontextusban a pszichoszociális kockázatok kezelése minden ágazatban elmarad az átlagtól, az oktatás és az egészségügyi, szociális ellátás ágazat kivételével. Ezekben az ágazatokban azt is tapasztaljuk, hogy olyan fontos szervezeti előmozdító tényezők, mint például a vezetői elkötelezettség, a munkavállalói képviselő és a „munkavállalók elvárásainak való megfelelés” nagyon gyakoriak, még kedvezőtlen nemzeti kontextusban is. A pszichoszociális kockázatok kezelésének, illetve az erre irányuló késztetés magasabb szintje talán azzal magyarázható, hogy ezekben az ágazatokban a pszichoszociális kockázatok magas szintjéről számolnak be. Másfelől a magas szint arra is utalhat, hogy ezekben a szektorokban nagyobb mértékben tudatában vannak a pszichoszociális kockázatoknak.

Gyakorlati következmények

Számos gyakorlati következtetés vonható le ebből a tanulmányból. Az egyik fontos eredmény az, hogy a nemzeti kontextus számít: a pszichoszociális kockázatok kezelésének szintje magasabb azokban az országokban, amelyekben kedvező a nemzeti kontextus, mint amelyekben kedvezőtlen. Ez arra utal, hogy bizonyos kulturális dimenziók és a nemzeti kezdeményezések fontosak a munkahelyi pszichoszociális kockázatok kezelésének kialakításában. Bár a kulturális dimenziók nehezen változtathatók, a nemzeti kezdeményezéseket, mint például a szociális partnerek közös aktivitását, a jogi szabályozás változását, a kampányokat és az ágazat-specifikus tevékenységeket erősíteni lehet.

Feltételeztük, hogy a pszichoszociális kockázatok kezelésének (egyres) szervezeti szintű előmozdító és hátráltató tényezőinek fontossága is függ a kulturális kontextustól, ami differenciált megközelítést tesz szükségessé a pszichoszociális kockázatok kezelésének ösztönzésében. Az eredmények azonban nem támasztották alá ezt a feltevést, ami arra utal, hogy bizonyos szervezeti jellemzők azonos jelentőségűek a nemzeti kontextustól függetlenül. Általánosságban elmondható, hogy a hátráltató tényezők jelentősége nagyobb, mint a hátráltató tényezőké (amelyek meglehetősen lazán kapcsolódtak a pszichoszociális kockázatok kezelésének szintjéhez). Pontosabban, a következő eredményeket kaptuk:

- A vezetői elkötelezettség a pszichoszociális kockázatok kezelésének legerősebb hajtóereje.
- A munkavállalók részvétele előmozdító tényező a pszichoszociális kockázatok kezelésében – akár hivatalos (pl.: munkástanácsokban, munkavédelmi bizottságokban, munkavédelmi, illetve szakszervezeti képviselőként), akár nem hivatalos (pl.: intézkedések tervezése és megvalósítása a kockázatértékelést követően) formában is valósul meg.

A munkáltatók, a munkavállalók (illetve képviselőik), a szociális partnerek és az ágazati szervezetek egyaránt tehetnek lépéseket a pszichoszociális kockázatok hatékonyabb kezelése felé. Ugyanakkor nemzeti kezdeményezések is elképzelhetők. Például a vezetői elkötelezettséget figyelemfelkeltő kampányokkal lehet fokozni, míg a munkavállalók bevonását jogalkotás ösztönözheti.

Az Európai Munkahelyi Biztonsági és Egészségvédelmi Ügynökség (EU-OSHA)

működésének célja, hogy Európát olyan helyé alakítsa, ahol biztonságosabban, egészségesebb körülmények között és hatékonyabban lehet dolgozni. Az (...) Ügynökség hozzájárul ahhoz, hogy Európa olyan hely legyen, ahol biztonságosabb, egészségesebb és hatékonyabb a munkavégzés. Az Ügynökség megbízható, kiegyensúlyozott és pártatlan biztonsági és egészségvédelmi információkat kutat, fejleszt és terjeszt, valamint egész Európára kiterjedő figyelemfelkeltő kampányokat szervez. Az Európai Unió által 1994-ben alapított, bilbaói (Spanyolország) székhelyű ügynökség az Európai Bizottság, a tagállamok kormányai, a munkáltatói és munkavállalói szervezetek képviselői, valamint az Unió tagállamaiból és azokon kívülről érkező vezető szakértők számára biztosít közös fórumot.

Európai Munkahelyi Biztonsági és Egészségvédelmi Ügynökség

Santiago de Compostela 12, 5. emelet
48003 Bilbao, Spanyolország
Tel.: +34 944358400
Fax: +34 944358401
E-mail: information@osha.europa.eu

<http://osha.europa.eu>



■ Publications Office