



## Stres související s prací

### Úvod

V Evropské Unii je druhým nejčastějším problémem souvisejícím s prací, po bolestech páteře, stres související s prací (work related stress -WRS), který postihuje 28% pracovníků EU<sup>(1)</sup>. Stres spojený s prací může být způsoben psychosociálními faktory jako jsou pracovní plán, organizace a řízení, například velké nároky na práci, s omezenou možností ji řídit, a také problémy jako je šikana a násilí v práci. WRS může být způsoben také fyzikálními rizikovými faktory jako jsou hluk a teplota. Prevence WRS je jedním z cílů uvedených v Komuniké Evropské komise<sup>(2)</sup> o nových strategiích pro zdraví a bezpečnost při práci.

Evropská agentura pro bezpečnost a zdraví při práci vydává sérii informačních listů, které mají pomoci vypořádat se s WRS a s některými jeho spouštěcími mechanismy. Tento informační list začíná s hodnocením rizika a preventivním přístupem, který může být použit u WRS a jeho příčin. Informační list je určen pro ty, kteří zjišťují jak řešit problém WRS na svém pracovišti. Na konci je oddíl „Další informace“, kde Agentura uvádí podrobné údaje o zdrojích informací, včetně dalších informačních listů.

### Co je to stres související s prací?

**Stres související s prací vzniká tehdy pokud nároky pracovního prostředí přesahují schopnosti pracovníků vyrovnat se s nimi (nebo je řídit)<sup>(3)</sup>**

Stres není nemoc, ale pokud se zesílí a probíhá po určitou dobu může vést k zhoršení duševního a fyzického zdraví. Pokud jsme pod tlakem může tento stav vést ke zlepšení výkonu a přinést uspokojení z dosažení náročných cílů. Ale pokud jsou nároky a tlak příliš velké vedou ke stresu. A to škodí jak pracovníkům, tak i organizaci, ve které pracují.

Níže popsané situace jsou v mnoha ohledech odlišné, ale všechny ukazují, jak zátěž může vést ke stresu.

W - pracuje na montážní lince a má úkolovou práci. Nemůže ovlivňovat ani tempo své linky ani monotónní a často se opakující úkoly, které má vykonávat.

X - je zdravotníkem v nemocnici. Nedávno byl povýšen a jeho nová práce vyžaduje i určitou práci v komunitě. Očekává se od něho, že bude pracovat samostatně a že bude navštěvovat klienty v domácím prostředí.

Y - je zaměstnán jako asistent v kanceláři. Je svobodný otec a pečuje sám o dvě malé děti. V určitých dnech potřebuje odejít z práce nejpozději v pět hodin, aby mohl vyzvednout děti ze školy. Ale jeho pracovní zatížení se zvyšuje a jeho nadřízený trvá na tom, aby různé úkoly dokončil před odchodem z práce.

Z - pracuje jako systémová projektantka v nadnárodní společnosti, která se zabývá informačními technologiemi. Je dobře placená, úkoly, které plní jsou podnětné, může si svobodně plánovat svou práci. Ale obchodní oddělení její společnosti podepsalo dohodu o včasném dodání komplexního softwarového systému, který ještě musí vyprojektovat spolu se svojí projektovou skupinou, ve které však není dostatek zaměstnanců.

### Jak velkým problémem je WRS a kdo je vystaven tomuto riziku?

WRS je zodpovědný za více než jednu čtvrtinu čtrnáctidenních a delších nepřítomností v práci pro zdravotní problémy související s prací<sup>(4)</sup> Na základě údajů z roku 1999 se odhaduje, že WRS stojí členské státy nejméně 20 miliard Euro ročně<sup>(5)</sup>. Stres při práci může postihnout kohokoliv v akejkolivé oblasti a v akejkolivé organizaci. WRS může vést k stavům jako jsou deprese, úzkost, nervozita, únava a srdeční onemocnění. Také je příčinou značného poklesu produktivity, tvořivosti

a soutěživosti. WRS může ovlivňovat kohokoliv v jakémkoliv odvětví a v jakkoliv velké organizaci.

### Legislativa

Evropská komise zavedla opatření k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví pracovníků. Směrnice Rady z roku 1989 (89/391) obsahuje základní opatření pro ochranu zdraví a bezpečnost při práci a to činí zaměstnavatele odpovědnými za zajištění toho, aby práce zaměstnance nepoškodila, včetně poškození vlivem stresu spojeného s prací. Všechny členské státy EU implementovaly tuto Směrnici do své legislativy a některé navíc připravily metodická doporučení, jak předcházet WRS. Pokud zaměstnavatel vychází ze shora zmíněné Směrnice měl by se k odstranění nebo omezení WRS zaměřit na:

- prevenci WRS;
- zhodnocení rizika WRS na základě sledování pracovní zátěže, která by mohla způsobit velký a dlouhodobý stres, a posoudit, kdo může být poškozen;
- zavedení odpovídajících postupů a opatření k prevenci poškození.

### Hodnocení rizika a prevence WRS

Stresu souvisejícímu s prací je možné předcházet a opatření vedoucí k omezování WRS mohou být velmi efektivní vzhledem k vynaloženým nákladům. Hodnocení rizika vzniku WRS zahrnuje stejné základní principy a postupy jako ostatní nebezpečné faktory na pracovišti. Pro úspěšnost tohoto procesu je rozhodující zapojení zaměstnanců a jejich zástupců. Měli bychom se jich ptát na to, co podle jejich názoru způsobuje stres, které skupiny pracovníků tím trpí a jak by se jim dalo pomoci.

Kroky vedoucí ke hodnocení rizika:

- identifikace nebezpečnosti;
- rozhodnutí o tom, kdo může být poškozen a jak;
- posouzení rizika pomocí:
  - zjištění jaká opatření již byla přijata;
  - rozhodnutí, zda to, co již bylo provedeno je dostačující;
  - pokud ne, rozhodnout, co je třeba dělat dál.
- zaznamenání našich zjištění;
- přezkoumání hodnocení rizik v přiměřených intervalech a ověřování účinku přijatých opatření.

Ke každé fázi procesu hodnocení rizika je nyní uvedeno několik dalších doporučení a následně jsou uvedeny návrhy možných opatření:

### 1. Zjištění zda se jedná o problém

Hledáme tyto rizikové faktory:

- kultura nebo „atmosféra“ organizace a její vliv na problematiku WRS;
- nároky- jako je pracovní zátěž a expozice fyzikálním faktorům;
- řízení – do jaké míry mohou pracovníci ovlivňovat způsob své práce;
- vztahy- patří sem problematika šikany a obtěžování na pracovišti;
- změna – jak jsou zvládnány organizační změny a jak se o nich komunikuje;
- role – zda pracovníci rozumějí svým rolím v organizaci a zda je vyloučen konflikt v jejich rolích;
- podpora – ze strany kolegů a managerů;
- výcvik – jak získávají pracovníci potřebné dovednosti, tak aby mohli plnit své úkoly;
- individuální faktory – je třeba brát v úvahu individuální rozdíly.

### 2. Rozhodnutí o tom, kdo může být poškozen a jak

Každý z nás je zranitelný v závislosti na tlaku, kterému jsme vystaveni v daném čase. Výše uvedené faktory pomohou určit, kdo je vystaven riziku.

<sup>1</sup> Třetí Evropská studie pracovních podmínek 2000. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions 2000. Luxembourg, 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>

<sup>2</sup> Sdělení komise: Přizpůsobení se změnám práce a společnosti. Nová strategie Komise v ochraně zdraví a bezpečnosti při práci 2002-2006. European Commission, 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

<sup>3</sup> Výzkum stresu souvisejícího s prací. European Agency for safety health at work, 2000. Luxembourg, 2000

<sup>4</sup> Zdravotní problémy související s prací v EU 1998-1999, Eurostat. Luxembourg, 2001

<sup>5</sup> Metodické doporučení: Stres související s prací - „Kořeni života nebo polibek smrti?“ European Commission. Luxembourg, 2001



### Symptomy, které signalizují, že v podniku mohou mít problém s WRS

#### Organizace

##### Participace

- Častá nepřítomnost v práci, velká fluktuace zaměstnanců, potíže s dodržováním času, disciplinární problémy, šikana, agresivní komunikace, izolace.

##### Výkonnost

- Snížení produkce nebo zhoršení kvality výrobku nebo služby, nehody, špatná rozhodování, chyby.

##### Náklady

- Vzrůst nákladů na odškodnění nebo rostoucí výdaje na zdravotní péči, předávání klientů zdravotním zařízením.

#### Jednotlivec

##### Chování

- Závi slost na tabáku, alkoholu nebo drogách, násilí, šikana nebo obtěžování.

##### Psychologické aspekty

- Poruchy spánku, úzkostné stavy, deprese, neschopnost soustředění, podrážděnost, problémy v rodinných vztazích, syndrom vyhoření.

##### Zdraví

- Potíže s páteří, problémy se srdcem, žaludeční vředy, vysoký krevní tlak, potlačení imunitního systému.

### 3. Posouzení rizika

Pro každý faktor uvedený v prvním kroku si můžeme položit následující otázky:

- Jaká opatření už byla přijata?
- Jsou dostatečná? a
- Co je ještě třeba udělat?

Ke každému z rizikových faktorů uvedených v prvním kroku jsou zde předkládány náměty na co je třeba si dávat pozor a co je třeba udělat.

#### Kultura organizace

Existuje v organizaci dobrá otevřená komunikace, podpora a vzájemný respekt? Váží si v organizaci názorů pracovníků a jejich zástupců?

- ✓ Pokud ne, měla by být zlepšena komunikace, zejména u těch zaměstnanců, kteří pracují izolovaně.

#### Nároky

Jsou zaměstnanci přetěžováni nebo naopak nedostatečně vytíženi, mají zaměstnanci schopnosti a prostor pro svoji práci? A co fyzikální (hluk, vibrace, větrání, osvětlení atd.) a psychosociální faktory (násilí, šikana, atd.) prostředí?

- ✓ Pokud jsou zde problémy, měl by být k dispozici dostatek prostředků k jejich řešení např. úkoly by se měly stát znovu prioritou.

- ✓ Výcvik by měl pracovníkům umožnit, aby vykonávali své úkoly kvalifikovaně.

#### Řízení

Mají jednotliví zaměstnanci dostatečnou možnost vyjadřovat se k tomu, jakým způsobem je jejich práce vykonávána.

- ✓ Zaměstnanci by měli mít možnost řídit si svou vlastní práci, měli by rozhodovat o způsobu dokončení práce a o řešení problémů.

Zaměstnanci by měli využívat svých dovedností ke zlepšování své práce. Rozhodující úlohu hraje podporující prostředí.

#### Vztahy

Jaké jsou vztahy mezi spolupracovníky, mezi spolupracovníky a managery? A co vztahy mezi managery a jejich nadřízenými? Objevují se nějaké známky šikany nebo obtěžování?

- ✓ Pro řešení nepřijatelného chování by měly být k dispozici vhodné postupy jako jsou disciplinární řízení a postupy pro podávání stížností. Měla by se rozvíjet kultura pracovního prostředí, tak, aby si zaměstnanci navzájem věřili a uznávali vzájemně své přínosy.

#### Změna

Mají pracovníci obavy o své postavení v zaměstnání? Jsou zmateni změnami na pracovišti a tím, co to znamená pro ně a pro jejich spolupracovníky? Pomáhá jasná, otevřená komunikace před, v průběhu a po provedení změny.

- ✓ Dáme-li zaměstnancům příležitost ovlivnit prováděnou změnu, budou se cítit více vtaženi do tohoto procesu.

#### Úlohy

Trpí lidé konfliktem úloh, které mají vykonávat (konfliktní požadavky) nebo nejasným vymezením těchto úloh (nesrozumitelnost, nejasnost)?

- ✓ Zaměstnanci by měli mít jasně definované úlohy a odpovědnosti.

#### Podpora, výcvik a individuální faktory

Existuje vhodný způsob jak uvádět do práce nové pracovníky a zaměstnance měnící práci? Je zaměstnancům poskytována sociální podpora? Je brán ohled na individuální odlišnosti např. pro některé zaměstnance může být prospěšné pracovat podle striktně daných termínů, jiní si raději sami vytvoří časový plán.

- ✓ Zaměstnanci by měli být podporováni prostřednictvím zpětné vazby a povzbuzení, i když se jim nedaří. Zapojte zaměstnance a oceňujte jejich různorodost.

- ✓ Je třeba podporovat programy podpory zdraví na pracovišti spolu se zdravou rovnováhou mezi prací a životním stylem.

#### 4. Zaznamenávání hlavních zjištění

Správnou praxí je zaznamenávat hlavní závěry z hodnocení a podělit se o informace se zaměstnanci a jejich zástupci. Tento záznam nám může pomoci monitorovat dosažený pokrok.

#### 5. Přezkoumání hodnocení v přiměřených intervalech

Hodnocení by mělo být přezkoumáno vždy, když dochází v organizaci k důležitým změnám. Znovu je přítom třeba diskutovat se zaměstnanci. Měl by být přezkoumán účinek opatření přijatých k omezení WRS.

#### Další informace

Další informace o psychosociální problematice související s prací, včetně informací o stresu a šikaně jsou k dispozici na <http://osha.eu.int/ew2002/>. Tento zdroj je průběžně aktualizován a rozvíjen. Jsou zde k dispozici i další informační listy z této řady.

Agentura má webovou stránku <http://agency.osha.eu.int>

Metodické doporučení zaměřené na stres související s prací „Koření života nebo polibek smrti?“. 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).

#### Poděkování

Tyto informační listy obsahují informace z Exekutivního doporučení Zdraví a bezpečnost o tom jak se vyrovnat se stresem souvisejícím s prací a také z výše zmíněného doporučení Evropské komise

