

Munkahelyi stresszt okozó pszichoszociális kockázatok felmérése és értékelése

Dr. Plette Richárd

Országos Munkahigiénés és Foglalkozás-egészségügyi Intézet

e-mail: plette@omfi.hu

2010.

Bevezetés

- **A munkáltatóknak kötelességük foglalkozni a munkahelyi stressz problémájával – ehhez szolgáltat alapot a munkahelyi egészségvédelemről és biztonságról szóló 89/391/EGK keretirányelv. Az európai szociális partnerek (ETUC, UNICE, CEEP és UEAPME) 2004-ben keret-megállapodást írtak alá a munkával összefüggő stressz elleni fellépésről.**
- **A keret-megállapodásban vállalt intézkedésként a Munkavédelemi Törvényben 2008. január 1-től a munkáltató kötelessége a pszichoszociális kockázatok felmérése.**

Egészségügyi panaszok %-os megoszlása – EU 27 – 2005.*

sor-szám	egészségi panaszok	%
1.	hátfájás	24,7
2.	izom fájdalom	22,8
3.	kimerültség	22,6
4.	stressz	22,3
5.	fejfájás	15,5
6.	ingerlékenység	10,5
7.	sérülés	9,7
8.	alvászavarok	8,7

*4th EWCS data

Hazai stressz helyzet; Fokozott terhelés – nem csak a munkahelyen

- Átlagosan körülbelül napi egy órával dolgozunk többet a törvényileg előírt kötelező nyolc óránál: a munkahét átlagosan 44,5 ledolgozott órából áll.
- A legtöbben az *időnyomást* viselik nehezen, de a munka *túlzott mennyisége* és a munkavégzés *fokozott tempója* is gyakorta problémát jelent a hazai munkavállalóknak. Az emberi kapcsolatokból eredő stressz okaként legtöbben a vezetők intézkedéseit tekintik.
- A munka után, a szabadidőnkben sem találunk nyugalmat. A munkahelyen kívüli stressz faktorok között az első helyen az „*anyagi nehézségek*” szerepel.

A stressz az egyén és a környezete közötti nagy feszültség következménye

idő

személyek



feltételek

feladat

A stressz olyan sajátosan egyéni *lelki állapot*, amelynek során az ember *túlterhelést* érez, és úgy érzi: ezzel a terheléssel szemben *erőtlen, tehetetlen*.

A munkahelyi stressz meghatározása

Munkával összefüggésben akkor jelentkezik stressz, amikor a munkakörnyezet követelményei meghaladják a munkavállaló azon képességét, hogy e követelményekkel megbirkózzon vagy ellenőrzése alatt tartsa azokat.*

***Európai Munkavédelmi Ügynökség**

Melyek a fő munkahelyi stresszorok?

- **Túl- és alulterheltség**
- **Bizonytalanság**
- **Információhiány**
- **Túl szoros határidők**
- **Nem egyértelmű feladat meghatározás**
- **Elismerés hiánya, túlzott mértékű büntetés**
- **Panaszlehetőség hiánya**
- **Rossz munkahelyi légkör**
- **Sok felelősség, kevés döntési lehetőség**

A munkahelyi stressz okai lehetnek

- **Pszichoszociális kóroki tényezők**
 - ésszerűtlen konfliktusok
 - túlkapás, visszaélés
 - megfélemlítés
 - erőszakoskodás
 - diszkrimináció

- **Fokozott pszichés megterhelés kockázata**
 - a munka jellege, (fokozott tempó, bizonytalanság, időhiány, lelki teher stb.)
 - információhiány
 - felelősség-döntés-hatáskör diszharmóniája

- **Fizikai kockázatok**
 - zaj, rossz megvilágítás
 - nem komfortos klíma
 - célszerűtlen munkahely kialakítás (nem komfortos, vagy szűk munkatér)

Ésszerűtlen magatartások konfliktusa

„A munkahelyi megfélemlítés - egy munkavállaló vagy munkavállalók csoportja iránt tanúsított - olyan ismételt, ésszerűtlen magatartás, amely egészségi és biztonsági kockázatot kelt.

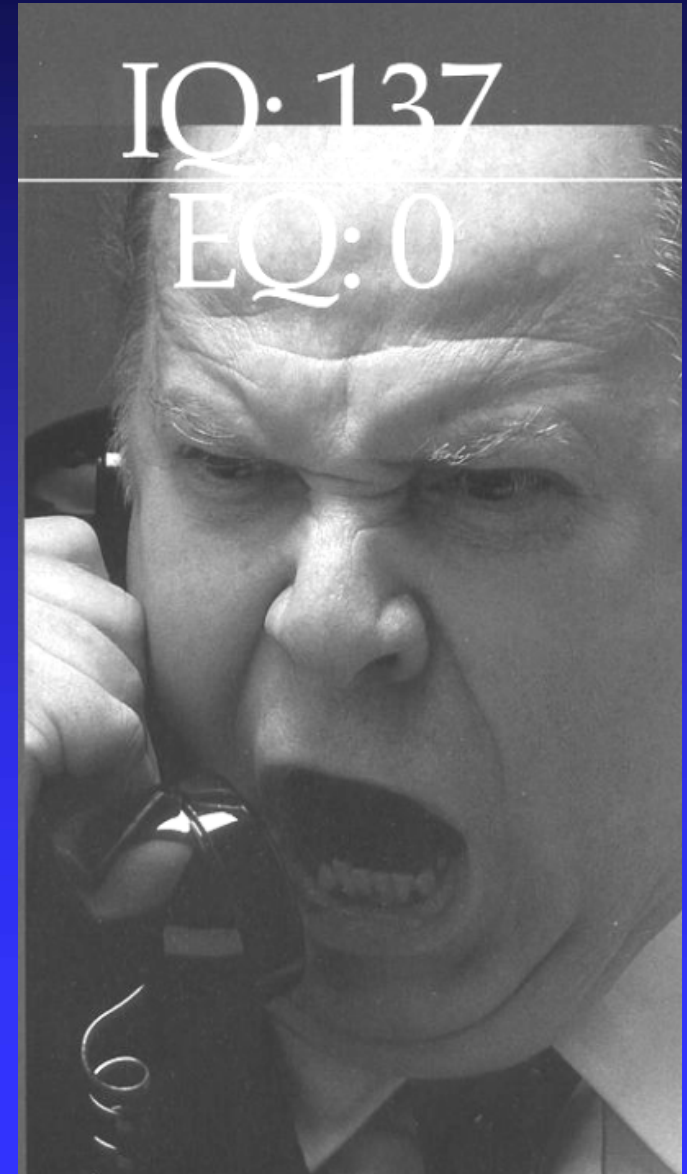
‘ésszerűtlen magatartás’ olyan magatartást jelent, amelyet egy normális személy, minden körülményt figyelembe véve, gyötrésnek, megalázásnak, egészség- és erkölcsrombolónak vagy fenyegetőnek tekinthet”*

**/European Agency for Safety and Health at Work/*

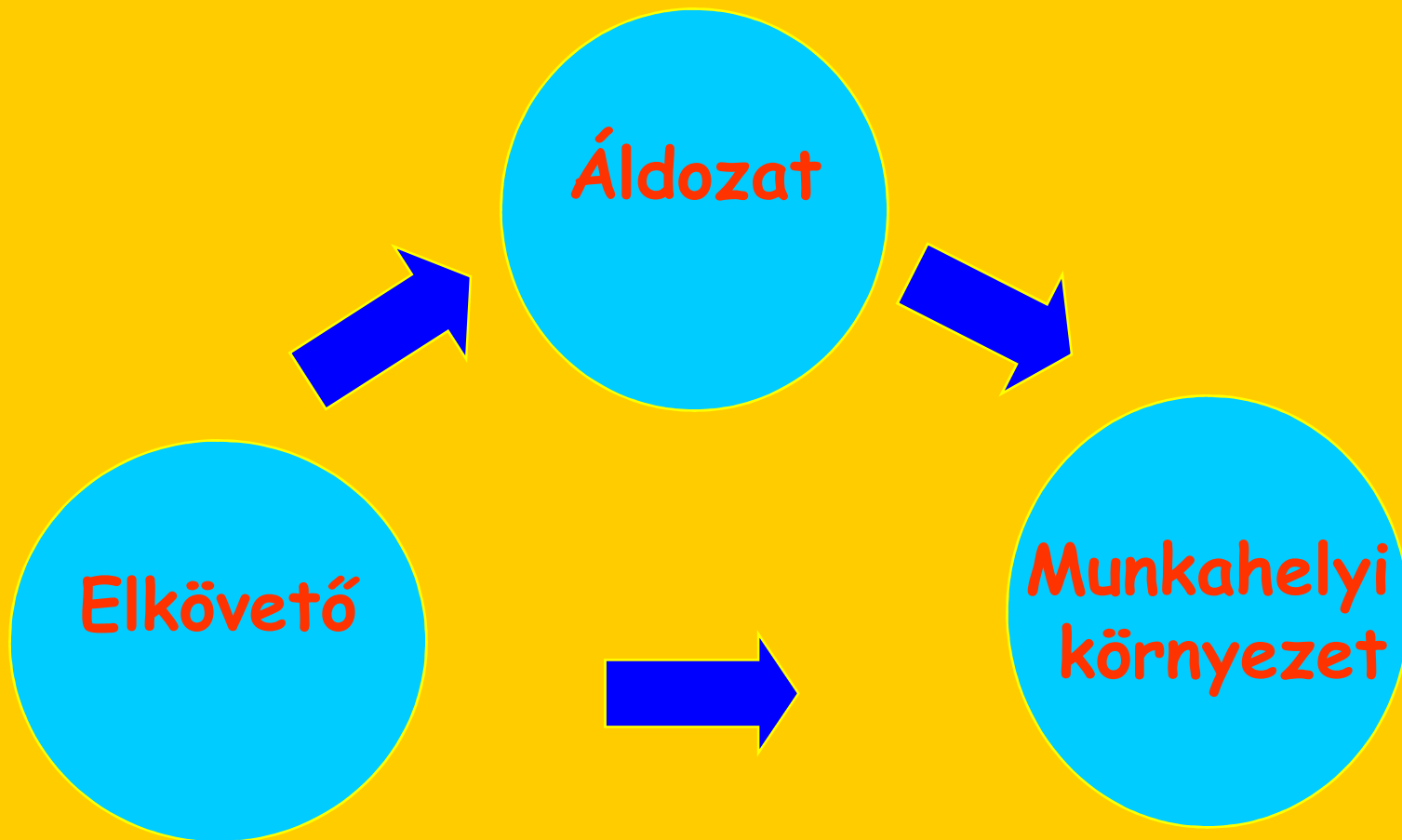
Ésszerűtlen konfliktus – visszaélés a hatalommal

Az a főnök, aki nem ura a helyzetnek, vagy idegeskedik a vállalat jövője miatt, többnyire parancsoló, katonás fellépésű, éles hang, és feszült beszéd kíséretében. A legrosszabb az, hogy ez ragályos, a főnök neurotikus, kiegyensúlyozatlan viselkedése a beosztottakra is átragad, és hasonló módon kezdik gyötörni környezetüket.

Ezért a nem kiegyensúlyozott viselkedés egyáltalán nem magánügy.



A pszichoszociális kóroki tényezők vizsgálatának lehetőségei

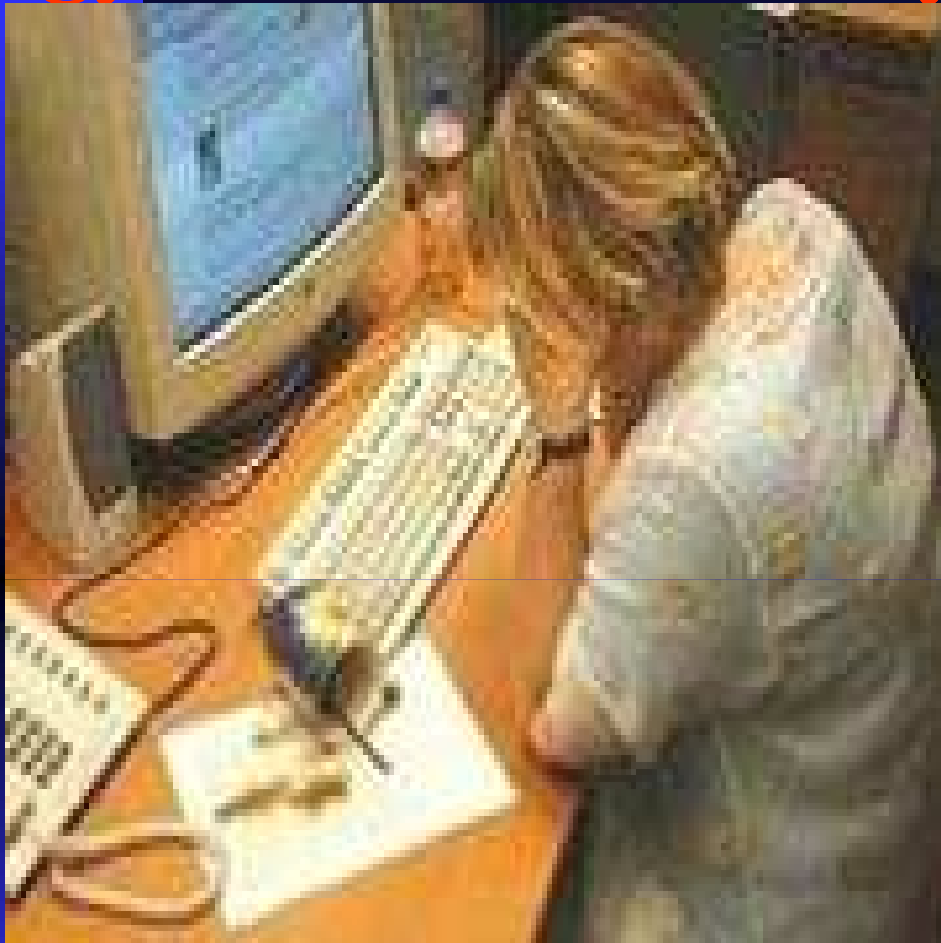


Egyéni kockázati tényezők (elkövető)



- erőszakos előélet
- Fiatal életkor
- nehéz gyermekkor
- alkohol / drog fogyasztás
- lelki egészség problémák
- az erőszakot elősegítő körülmények
- nehézségek a személyes kapcsolatokban

– Egyéni kockázati tényezők (áldozat)



Kiből válhat „mobbing” áldozat?

Alacsony stressz-tűrés, sértődékenység, visszavonulásra, alárendelődésre, beletörődésre és pesszimizmusra való hajlam, veszekedés („*legjobb védekezés a támadás*” alapon), gyenge önbizalom, rossz helyzetfelismerési képesség, kezdeményezőkéesség hiánya, saját érdekeit háttérbe szorítja, kudarcgerülő, nem fordul szembe a tekintéllyel, érzelmeit nehezen szabályozza.

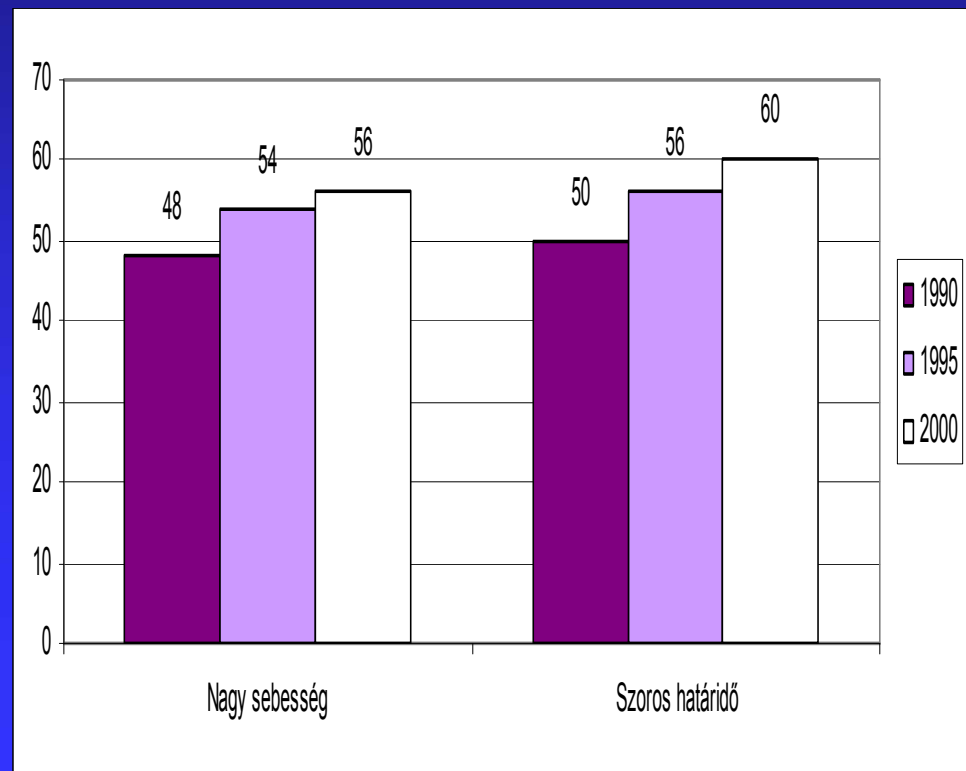
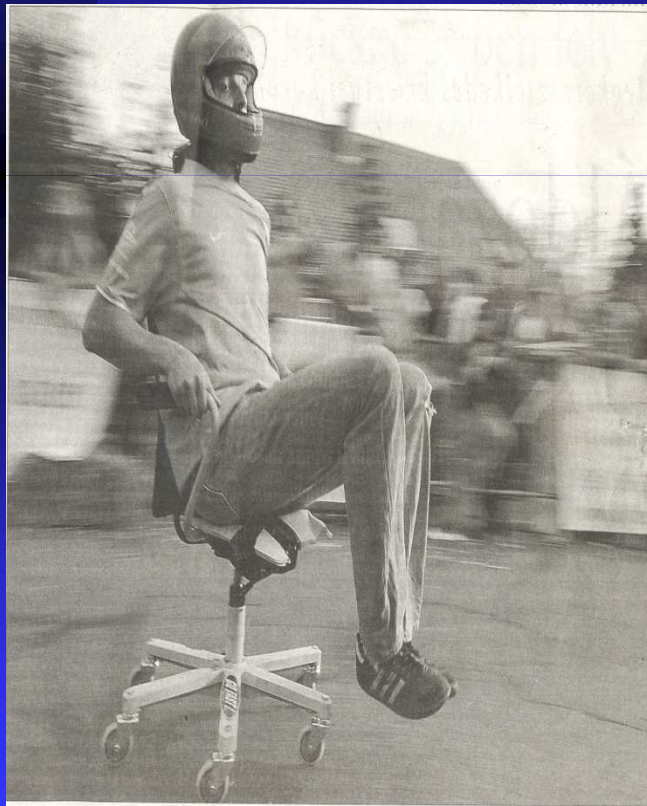
Munkahelyi kockázati tényezők (környezet)



- fizikai vonások
- szervezeti beállítódás
- vezetési stílus
- munkahelyi kultúra
- külső környezeti behatás

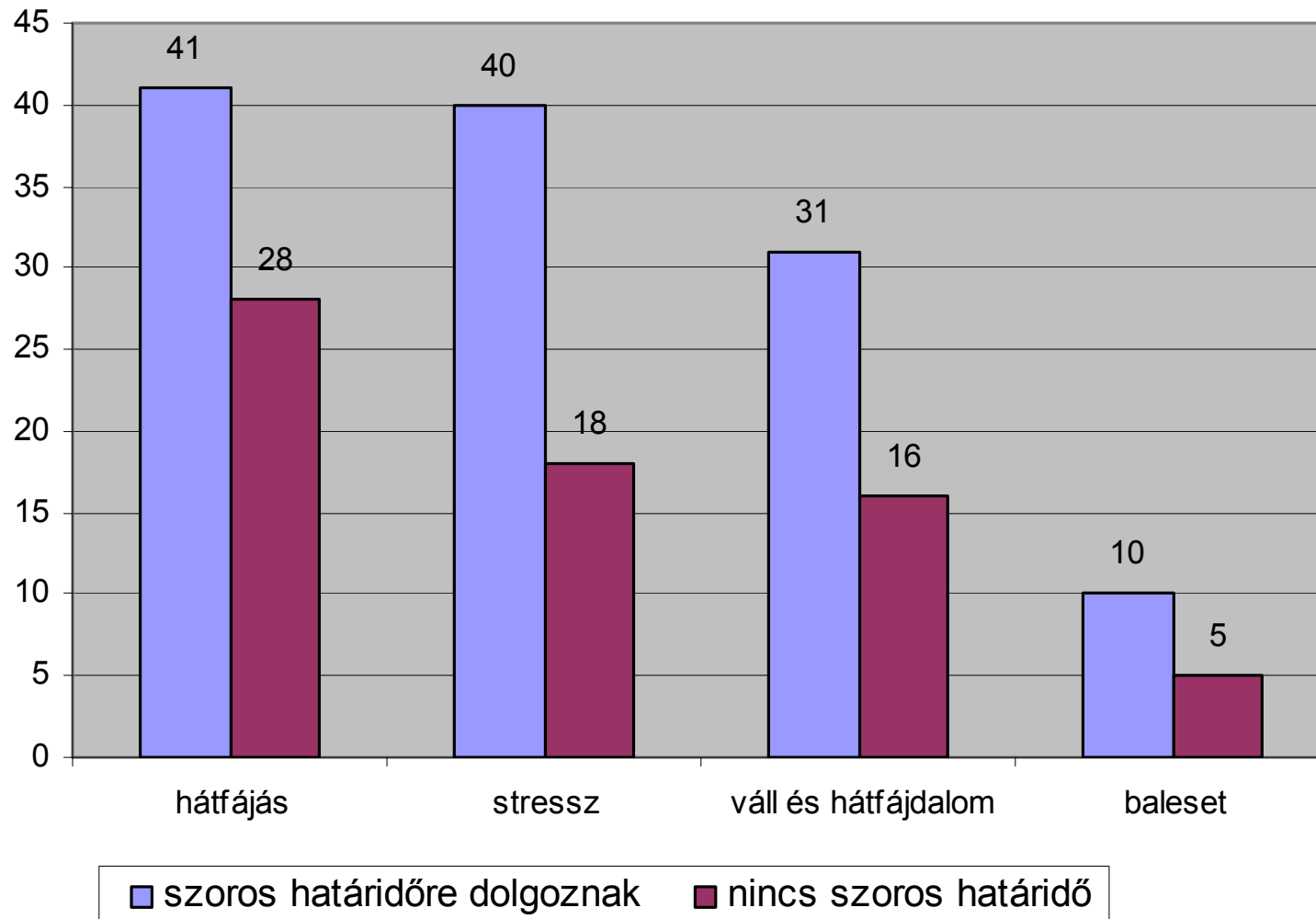
Egyik legfőbb stresszor: a munkaintenzitás növekedése

Nagy sebesség vagy szoros határidő mellett végzett munka -
1990-2000 (%)*



*3th EWCS data

A sürgős határidővel dolgozók egészségügyi problémái*



*3th EWCS data

Statikus munka zajos környezetben



Dinamikus munka



Képernyős munkahely az üzemben – avagy „aki leül, az már le is fekszik”



Munkahelyek komfortja

cardinus

Workstation Safety Plus

Home Support About Exit

Sitting comfortably

Training modules

- Introduction ✓
- Sitting comfortably ✓
- Your desk area ✓
- Avoiding discomfort ✓
- Conclusion ✓
- Multiple choice test

Yes, Now adjust the backrest on **your** chair.

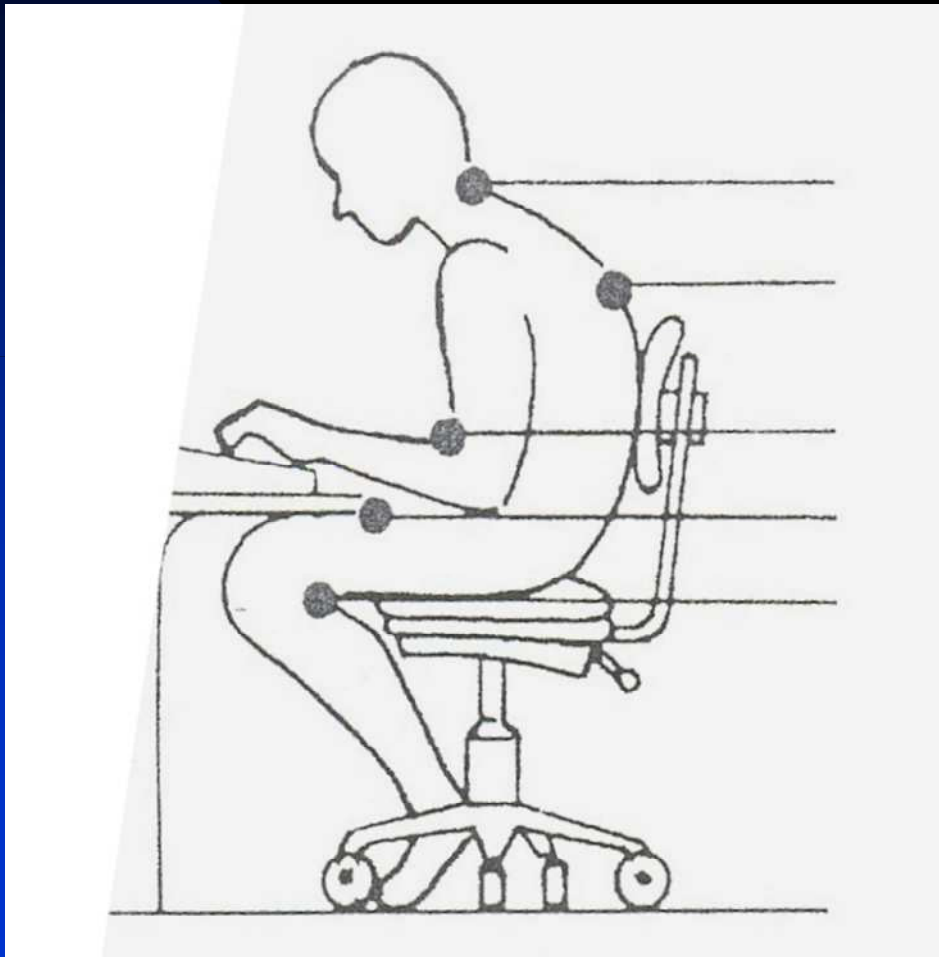
This software is for evaluation purposes only.

Please note that it can be configured to meet your needs.

Nem optimális munkahely kialakítás



Kedvezőtlen testtartás



nyakfájás

hátfájás

beszorított gyomor

beszorított felsőcomb

nyomás helye a felsőcomb
combjánál

Nyílt, egyterű iroda



Egy másik irodai megoldás



Növekvő munkahelyi stresszorok a pénzügyi gazdasági válság hatására

Munkahelyi stresszorok	akiket leginkább érint
1. bizonytalanság	bizonytalan szerződésekkel rendelkezők, szakképzetlenek, idősebbek
2. lelki teher	humán erőforrás menedzserek, munkaügyi- és egyéb döntéshozók
3. panaszlehetőség hiánya	a dolgozók széles köre
4. vezetői hatalommal való visszaélés	a dolgozók széles köre
5. kiszolgáltatottság	fiatalok, kisgyermeküket egyedül nevelő anyák, szakképzetlenek
6. stressz elleni védekezés gyengülése	a dolgozók széles köre
7. magánéleti problémák begyűrűzése	a dolgozók széles köre, kisgyermeket nevelők

A megfélemlítés következményei az áldozat számára

- Stressz
- Betegség
- Rökkantság
- Pénzügyi veszteség
- Családi kihatás
- További kiszolgáltatottság
- Rezignáltság /áttétel
- Öngyilkosság



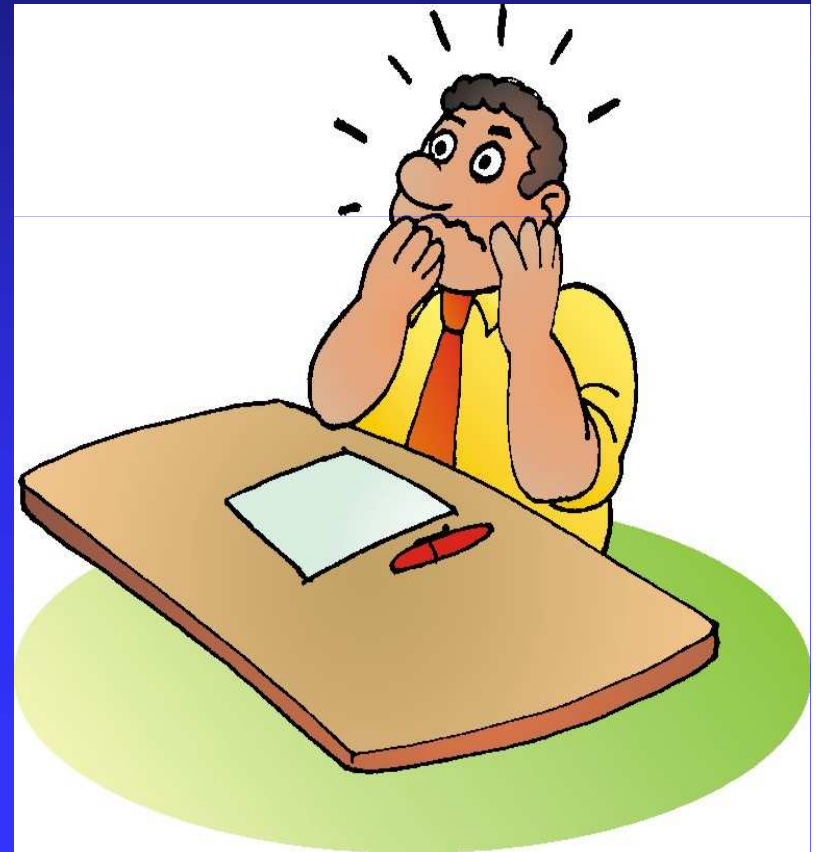
Stressz jelenségek a vállalatnál

Ha a munkahelyi stressz mértéke meghaladja az elviselhető szintet, a dolgozó – tudatosan vagy tudattalanul – szabadulni akar a munkaszituációból

Ez jelenthet számára

- ◆ **betegséget, balesetet,**
- ◆ **szabadságot, egyéb hiányzást,**
- ◆ **kilépést**

Ezeknek a mutatóknak az emelkedése és mértéke utal a pszichoszociális kockázatok nagyságára. Ezek a jelenségek szoros kapcsolatban állnak egymással, és összefüggést mutatnak a túlórázással.



Ki a felelős a munkahelyi „mobbing” (megfélemlítés) esetekért?

- **40 százalékáért a főnök a felelős**
- **10 százalékáért a főnök és a kollégák a felelősek**
- **20 százalékáért egy kolléga a felelős**
- **20 százalékáért a kollégák csoportja felelős**
- **10 százalékáért egyéb okok a felelősek**

Mitől dolgozna hatékonyabban?*

válaszok	az említés %-ában
Megbecsülés a főnökök részéről	85 %
Anyagi ösztönzők	80 %
Kötetlen munkaidő	68 %
A munkanapok rövidülése	58 %
Otthon végezhető munka	44 %

*Forrás: Cannon/ICM Research felmérés európai irodai dolgozók körében

A kockázat csökkentésének lehetőségei – jogszabályi háttér

A munkavédelemről szóló 1993. évi XCIII. törvény 2007. évi módosításával hatályba lépett a munkahelyi stressz kötelező vizsgálata a munkáltatók számára. A törvény előírja, hogy a munkahelyi stresszt ugyanolyan logikus és szisztematikus módon kell megközelíteni, mint a többi egészségi és biztonsági problémát: a kockázatkezelési modell alkalmazásával, különleges hangsúlyt helyezve a megelőző intézkedésekre.

Az Mvt. 54 § (1) értelmében a munkáltató köteles figyelembe venni a következő követelményeket:

d) ...pszichoszociális kockázatok okozta igénybevétel elkerülése.

A feladat ellátására a munkáltató foglalkozás-egészségügyi szolgálatot köteles biztosítani. (Mvt.58§ /1/)

Munkavédelmi képviselő jogosultságai

A munkavédelmi törvény 2008. január 1-től hatályba lépett módosítása bővíti a munkavédelmi képviselő jogosultságát;

Képviselői jogosultságok:

- ellenőrzés, vélemény nyilvánítás, észrevételezés, tájékoztatás kérés,**
- beléphet a munkahelyre, véleményt kérhet adott dolgozótól, részt vesz a munkabalesetek kivizsgálásában, előzetes egyeztetés alapján szakértőt vehet igénybe, valamint ilyen kérdésben jogosult a munkavédelmi hatósággal megbeszélést folytatni. (Neuralgikus pont lehet e jog).**
- MvSZ kiadása esetén egyetértési jog.**

Mit kell mérlegelnie a foglalkozás-egészségügyi szolgálatnak?

Pszicho-szociális kóroki tényezők fennállásának gyanúja esetén

A szolgálatnak mindenekelőtt azt kell megállapítania, hogy valóban fennáll-e a dolgozóval szembeni *ismételt ésszerűtlen magatartás esete*, mivel ennek hiányában nem tekinthető az eset pszicho-szociális kóroki tényezőnek, és nem állapítható meg a munkáltató felelőssége.

Fokozott pszichés megterhelés fennállásának gyanúja esetén

Kétféle intézkedést kell tennie;

- **A dolgozót meg kell vizsgálnia, és pszichológiai, illetve pszichiátriai vizsgálatra kell beutalnia,**
- **A munkáltató felé bejelentést kell tennie, amely aztán munkavédelmi, szervezési eszközökkel csökkentheti a fokozott pszichés megterhelést.**

A munkahelyi stressz elleni küzdelem a munkáltatók és a munkavállalók felelőssége

- ◆ Ha munkahelyi stressz problémáját állapították meg, intézkedést kell tenni a megelőzésére, a kiküszöbölésére vagy a mérséklésére. A megfelelő intézkedések meghatározásáért a felelősség a *munkáltatót* terheli. Ezeket az intézkedéseket a munkavállalók és/vagy képviselik részvételével és együttműködésével valósítják meg.
- ◆ Minden *munkavállaló* általános kötelezettsége, hogy betartsa a munkáltató által meghatározott védelmi intézkedéseket (tárgyi, szervezési és személyi feltételek).

Intézkedések a pszichoszociális kockázatok megszüntetésére

A pszichoszociális kockázatok okainak feltárásához a munkavégzés követelményeit kell megvizsgálni.

Mvt. III. fejezete: Az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés követelményei

- ◆ *A munkavégzés tárgyi feltételei*
- ◆ *A munkafolyamatra, a technológiára, az anyagra vonatkozó követelmények (szervezési követelmények)*
- ◆ *Az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés személyi feltételei*

Ez közös feladat (munkaszervezési-munkavédelmi-egészségügy-pszichológiai feladat)

Munkahelyi stressz kockázatának értékelése kérdőíves módszerrel

Az általunk kidolgozott módszer a veszélyazonosításhoz a HSE (Health and Safety Executive – az Egyesült Királyság munkavédelmi hatósága) besorolását vette alapul.

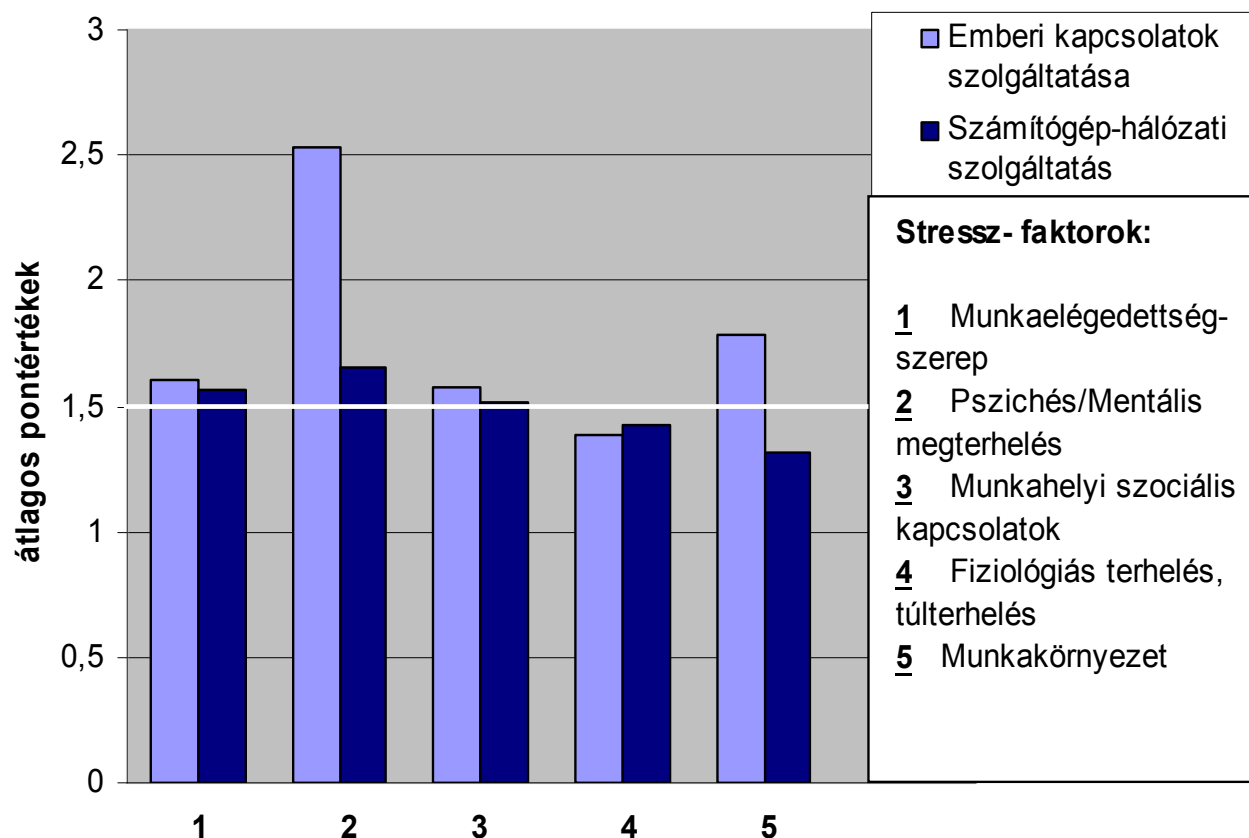
- munkaelégedettség, szerepzavar
- psziché/mentális megterhelés, kontroll – irányítás
- vezetői – munkatársi támogatás, ésszerűtlen magatartás
- követelmények – túlmunka, munkarend
- munkakörnyezet komfortja

A vizsgált stressz okozó tényezők

- Ezek a faktorok azt vizsgálják, hogy a dolgozó beleszólhat-e abba mi módon végzi munkáját, mennyire ismeri a munkaköri feladatát, milyen támogatást kap munkájához kollégáitól, és munkáltatójától, mennyire tartják tiszteletben a személyes szabadságát, mekkora a dolgozó igénybevétele, továbbá mennyire komfortos a munkahely kialakítása.
- Minden faktorhoz öt kérdés tartozik. A felmérő kérdőívnel 3 fokozatú skálát alkalmaztunk.

Példa pszichoszociális kockázatok felmérésére

A stressz faktorok értékeinek megoszlása



A pszichoszociális kockázatok értékelése számítógépes program segítségével

A program az alábbiak vizsgálatát tartalmazza:

- A munkavállaló alkalmazkodásának mértékét, és munkaelégedettségét,
- A munkavégzés pszichés megterhelését,
- A munkavállaló munkahelyi szociális kapcsolatait,
- A személyes szabadság tiszteletben tartását,
- A munkavállalók fiziológiás megterhelésének mértékét,
- A munkaszervezés színvonalát,
- A munkakörnyezet általános állapotát.

A program megrendelhető: SECUMIX '97 Biztonságtechnikai Bt.
1173 Budapest, 502. utca 22. Tel: 06-1-2572993 06-20-365-0592
E-mail: secumix@secumix97.t-online.hu

Javaslatok a pszichoszociális kockázatok *egyéni* csökkentésére

■ Előzetes alkalmassági vizsgálat

A magas pszichoszociális kockázatokat mutató munkahelyeken előzetes orvosi és munkapszichológiai vizsgálat végzése

■ Időszakos alkalmassági vizsgálat

A már felvett dolgozóknál, akiknél pszichoszociális kockázatot tárt fel a kockázatértékelés, pszichológiai alkalmassági vizsgálat végzése, mely eredménye alapján:

■ Tréning alkalmazása

megküzdési technikák oktatása – pszichológus bevonásával

■ Pszichológusi gondozás, tanácsadás

**Köszönöm megtisztelő
figyelmüket!**