



## Kutatás a munkahelyi stressz témában

### Összefoglaló egy európai felmérésről



#### Bevezetés

Egyre nagyobb teret nyert az a felismerés, hogy a munkahelyi stressz nem kívánatos következményekkel jár a munkavállalók egészségi állapotára és szervezeteikre. Az Európai Ügynökség ezért megbízást adott egy ezt a helyzetet felmérő jelentés elkészítésére. A beszámoló áttekinti a stressz természetét, okait, kiterjedését és kezelését. A munkakörnyezetre koncentrálva, foglalkozik a stressznek mind a munkavállalóra, mind a szervezetre gyakorolt hatásával,

„vállalati csomagot” kínálva a stressz kezelésére. A beszámoló gyakorlati módszert ajánl a munkahely stresszel való foglalkozásra, és rávilágít egy sor olyan területre, ahol kutatásra van szükség ahhoz, hogy jobban tudjuk kezelni a munkahelyi stresszt.

#### A munkahelyi stressz kiterjedése és súlyossága

Kimutatták, hogy a munkahelyi stressz az európai munkavállalók millióit érinti minden fajta foglalkoztatási ágazatban. Az Európai

Alapítvány 1996-ban felmérte a munkakörülményeket az Európai Unióban (1), és ebben például a munkavállalók 28%-a számolt be stresszel összefüggő egészségi problémákról (ami a második leggyakrabban jelentett probléma a 30% hátfájás után). Ez körülbelül 41 millió, munkával összefüggő stressz által érintett EU munkavállalót jelent évente, és egyúttal sok millió kiesett munkanapot (mivel az összes munkával összefüggő egészségromlás mintegy 600 millió kiesett munkanappal jár évente az EU területén). Ez komoly aggodalomra ad okot, és nem csak az egyedi munkavállalókra gyakorolt egészségi kihatás miatt jelent kihívást, hanem az európai országok gazdaságában jelentkező költségek vagy pénzügyi hatások, valamint a szociális terhek miatt is.

#### 1. keret: A munkával összefüggő stressz meghatározása

Egyre növekvő konszenzus van a munkával összefüggő stressz meghatározását illetően, miszerint az „interakció” a munkavállaló és munkakörnyezete (veszélyei által keltett expozíció) között. Ebben a modellben azt mondhatjuk, hogy stressz akkor jelentkezik, amikor a munkakörnyezet követelményei meghaladják a munkavállaló azon képességét, hogy azokat kezelje (vagy irányítsa). A stressz ily módon történő meghatározása a figyelmet a munkával

#### 2. keret: A munka stresszes jellemzői

Kategória	A veszélyt okozó körülmények
<b>A MUNKA VONZATA</b>	
Szervezeti kultúra és funkció	Gyenge kommunikáció, alacsony szintű támogatás a probléma megoldásban és a személyi fejlődésben, a szervezeti célok meghatározásának hiánya.
A szervezetben betöltött szerep	Szerep-bizonytalanság és szerep-konfliktus, felelősség más személyekért.
Pálya fejlesztés	Pálya stagnálás és bizonytalanság, alul- vagy felülértékelt előmenetel, gyenge fizetés, állás-bizonytalanság, a munka alacsony társadalmi értéke.
Döntési hatáskör/ellenőrzés	Kis mértékű részvétel a döntéshozatalban, a munka ellenőrzésének/irányításának hiánya (az ellenőrzés, különösen részvétel formájában, egyúttal átfogó és tágabb szervezeti kérdés is).
Interperszonális kapcsolatok a munkában	Szociális vagy fizikai elszigetelődés, rossz/gyenge kapcsolat a felettesekkel, személyes konfliktusok, társadalmi támogatás hiánya.
Otthon-munka interfész	Egymással ütköző követelmények a munkában és otthon, gyenge otthoni támogatás, kettős karrier problémák.
<b>A MUNKA TARTALMA</b>	
Munkakörnyezet és munkaeszköz	Problémák az eszközök és létesítmények megbízhatósága, rendelkezésre állása, megfelelősége és karbantartása vagy javítása terén.
A feladat megtervezése	Változatosság vagy rövid munkaciklusok hiánya, elaprózott vagy értelmetlen munka, a készségek kihasználatlansága, nagyfokú bizonytalanság.
Munkaterhelés/munkatempó	Munka túlterhelés vagy alulterhelés, a munkatempó ellenőrzésének/irányításának hiánya, erős időnyomás.
Munkabeosztás	Műszakban végzett munka, merev munkabeosztás, kiszámíthatatlan munkaidő, hosszú vagy antiszociális munkaidő-beosztás.



## A munkával összefüggő stressz okai

A munkával összefüggő stressz problémája általában a munkaszervezet kialakításához és irányításához kapcsolódik. Az 1. keretben egy a stressznek a munkakörnyezet összefüggésében történő meghatározását szolgáló modellt látható, amely szerint stressz akkor lép fel, amikor a munkatényezők követelményei meghaladják a helyzet kezelésének (vagy irányításának) képességét. Meglehetősen konszenzus van a jelenlegi kutatási szakirodalomban a munka pszichoszociális veszélyeit illetően, amelyeket stresszkeltőként élnek meg és/vagy amelyek más módon lehetnek ártalmasak. Ezeket összegezi a 2. keret, amely a munkakör jellemzőinek, a munkakörnyezetnek és szervezeti tényezőknek tíz kategóriáját adja meg, amelyek veszélyesek lehetnek. A 2. keret egyúttal megadja azokat a körülményeket is, amelyek mellett ezek a tényezők stresszesnek és az egészségre ártalmasnak bizonyulnak.

Emellett, a munka világának jelenlegi gyors és soha nem tapasztalt változásai, és szervezete tovább fokozza a stressz problémáját – lásd 3. keret. Magának a változásnak a megélése, különösen, amikor az egyénnek nincs lehetősége az ellenőrzésre vagy részvétellel és még bizonytalan is, stresszt okozhat.

## A megelőzés és irányítás lehetőségei

A beszámoló kiemeli, hogy a rendelkezésre álló kutatási ismereteket át kell ültetni a munkával összefüggő stressz problémájának gyakorlati megoldásaiba. A beszámoló ennek elérésére a kockázatkezelés/ellenőrzési ciklus alkalmazását javasolja probléma-megoldási keretként. Az ellenőrzési ciklus az a „módszeres eljárás, amelynek révén meghatározzák a veszélyeket, elemzik és kezelik a kockázatokat, és megvédik a munkavállalókat”. Ez a probléma-megoldó megközelítés már jól kialakult, mint a fizikai veszélyek kezelésének stratégiája, amint az szerepel a jelenlegi EU előírásokban, és ez a módszer hasznos stratégiát jelent minden munkahelyi pszichoszociális veszély felmérésére is.

Jóllehet korlátozottak, mégis ígéretesek az ezt a megközelítést alkalmazó stressz-kezelési beavatkozásokra vonatkozó adatok. A siker a mind a munkavállaló, mind a szervezet oldalán jelentkező eredményeken látható. Sok ismertetett – kevésbé sikeres – stressz kezelési beavatkozás azonban nem alkalmazta ezt az átfogó megközelítést szervezeti szinten, hanem az egyénre irányult, vagy „konfekciós” megoldást próbált alkalmazni, az adott probléma megfelelő diagnosztizálása nélkül. A pusztán tanácsadás értékére vonatkozó bizonyíték szintén gyenge: a tanácsadást nagyrészt olyan munkavállalók segítségére szánják, akik már szenvednek ettől a problémától, azaz utólagos megoldás, és általában csak az adott személyre vonatkozik.

## Kutatási prioritások

A jövőbeni kutatásra meghatározott fő terület a stressz kezelése és értékelése, nem a stressz alapvető természete. Az erőfeszítéseket a stressz kezelésének szervezeti szintű megoldásaira kell koncentrálni, különösen azért, mert gyakran túlságosan szűken értelmezik a stressz kezelésének tartalmát, és túl erős hangsúlyt helyeznek az egyén „kezelésére vagy gyógyítására”. Emellett, szükség van a beavatkozások megfelelőbb és módszeresebb értékelésére. Meghatározták azt az igényt is, hogy a meglévő információkat gyakorlati formákba ültessék át az auditálásban való felhasználáshoz, a kockázatfelmérés/ellenőrzési ciklus módszer alkalmazásának részeként.

Ugyancsak egyértelmű igény van a munka megtervezése és irányítása számos tényezőjének felmérésére és monitorozására – ezeket a tényezőket gyakran „a munka változó világa” kifejezéssel foglalják össze (lásd 3. keret). Ezek az új munkaformák további, előre nem látott kockázatokat jelenthetnek a munkavállalók és a szervezetek számára.

Az egyént illetően, jól dokumentált a helytállási képességre vonatkozó további információk igénye.

## 3. keret: A munka változó világa

- az időszedő munkavállalók növekvő száma
- távmunka és az információs és kommunikációs technológia (IKT) növekvő használata
- létszámcsökkentés, kiszervezés, alvállalkozás és globalizáció, valamint az ezeknek megfelelő változások a foglalkoztatási formákban
- igény a munkavállalók rugalmasságára, mind a létszámot, mind a funkciót vagy képességeket tekintve
- a népesség növekvő része dolgozik a szolgáltatás ágazatban
- önszabályozott munka és csapatmunka

Egy másik meghatározott kutatási területet jelöl ki az az igény, hogy a munkahelyi stresszt elhelyezzék más személyi kapcsolati problémák összefüggésében, mint amilyen pl. a társadalmi egyenlőtlenségek, a szociális különbözőség, kor, nem, fogyatékoság vagy etnikai hovatartozás. Ez alapvetően fontos ahhoz, hogy teljes körű rálátással rendelkezünk a munkahelyi stressz kezeléséhez.

## A legfontosabb megállapítások

A munkával összefüggő stressz terén folytatott jelenlegi kutatások korlátai ellenére a beszámoló talált tudományos bizonyítékokat a következők alátámasztására:

- A munkával összefüggő stressz ugyanúgy kezelhető, mint más biztonsági és egészségi kérdések, ha a fizikai kockázatok felmérésére és kezelésére már jól kidolgozott ellenőrzési ciklust alkalmazunk a munkahelyi stressz kezelésére.
- Ennek a megközelítésnek a munkahelyi stresszre történő alkalmazására számos gyakorlati példa van az Európai Unió több országában.
- A jövőbeni kutatásnak a stressz kezelésére szervezeti szinten végrehajtott beavatkozásokra kell koncentrálnia.

## Hogyan lehet hozzájutni a beszámolóhoz

A beszámoló teljes szövege elérhető angolul az Ügynökség <http://agency.osha.eu.int/publications/reports/stress/> weblapján, ahonnan díjmentesen letölthető.

A nyomtatott beszámoló – „Research on Work-related Stress” (Kutatás a munkahelyi stressz témában), European Agency for Safety and Health at Work (Európai Munkavédelmi Ügynökség), 2000, Cox, T., Griffiths, A., Rial-González, E., ISBN 92-828-9255-7 – megrendelhető az EK Kiadó Hivatalától (Publications Office EUR-OP), Luxemburg (<http://eur-op.eu.int/>) vagy annak megbízott terjesztőitől. Az ár 11 euro (ÁFA nélkül).

Ez a tény-lap („Fact Sheet”) elérhető valamennyi EU nyelven a <http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets/> címen.

## A beszámolóról

Az Európai Ügynökség kiadott egy helyzet-kutatási tájékoztató beszámolót a munkával összefüggő stresszről. A beszámoló áttekintést ad a legújabb tudományos ismeretokről a stressz meghatározásáról és méréséről a kezelési stratégiáig és kockázatkezelésig terjedő témákban. A beszámolót az Ügynökség számára készítették Tom Cox CBE, Dr. Amanda Griffiths és Eusebio Rial-González, az Institute of Work, Health and Organisations (Munka, Egészség és Szervezetek Intézet, I-WHO), University of Nottingham, Egyesült Királyság munkatársai.