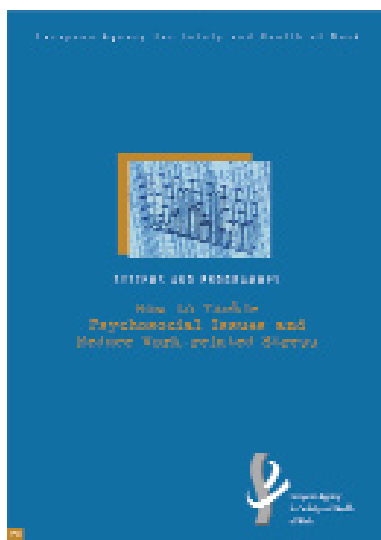


# Kako se lotiti psihosocialnih vprašanj in zmanjšati stres na delovnem mestu?

## Povzetek poročila Agencije

### Uvod

Več kot enega od štirih delavcev v Evropski uniji prizadene stres, povezan z delom (ang. work-related stress – WRS). Stres na delovnem mestu in psihosocialna vprašanja so osrednja tema Evropskega tedna za varnost in zdravje pri delu 2002. Da bi Agencija podprla to pobudo, je pripravila poročilo, ki zajema številne primere programov, praks in izkušenj iz vseh držav članic, ki se želijo spopasti s psihosocialnimi vprašanji in preprečiti stres na delovnem mestu. Ta informativni letak povzema poročilo in je namenjen vsem, ki želijo razviti strategije, s katerimi se bodo lahko spopadli s stresom na delovnem mestu na nacionalni, regionalni ali lokalni ravni. Na koncu najdete informacije, kje lahko dobite poročilo in drugo gradivo v zvezi s stresom na delovnem mestu.



### Cilji poročila

- Izboljšati osveščenost glede psihosocialnih vprašanj, povezanih z delom;
- Spodbujati preventivno kulturo pred psihosocialnimi tveganji, vključno s stresom, nasiljem in nadlegovanjem na delovnem mestu;
- Prispevati k zmanjšanju števila delavcev, ki so izpostavljeni tem tveganjem;
- Omogočiti razvoj in širjenje dobre prakse; ter
- Spodbuditi aktivnosti na evropski ravni in na ravni držav članic.

### Zakonodaja in nacionalni predpisi

Za države članice EU je referenčna zakonodaja okvirna direktiva EU (89/391/EGS) o izboljšanju varnosti in zdravja delavcev na delovnem mestu. Na psihosocialna vprašanja se nanaša posredno in neposredno. V nekaterih državah gredo zakonske določbe še dlje od okvirne direktive, saj opredeljujejo ukrepe, ki bi jih delodajalci morali uvesti v zvezi s psihosocialnimi tveganji. V poročilu so opisani primeri nedavnih pobud, kot je **nova zakonodaja v zvezi z zdravjem in varnostjo na Finskem**, ki vključuje sklicevanja na psihosocialne zahteve delovnega mesta, nasilje in nadlegovanje na delovnem mestu. Proučujejo se tudi nekatere druge možnosti za izvajanje zakonodaje, kot je nizozemski projekt o sektorskih dogovorih: **Dogovori o zdravju in varnosti pri delu**. Povzet je odgovor socialnih partnerjev in organov oblasti, vključno z inšpektorati za varstvo pri delu. Opisani so nekateri primeri, kako so psihosocialna vprašanja obravnavana med preiskavo.

### Izboljšave psihosocialnega delovnega okolja

#### Primeri študij

- Delaj pozitivno – pristop obvladovanja stresa za mala in srednje velika podjetja (Irska in Škotska)
- Spopadanje s stresom na delovnem mestu: pristop obvladovanja tveganja (Velika Britanija)
- Zdravstveni krogi: aktivni pristop za izboljšanje delovnih razmer z vidika zdravja (Nemčija)
- Naoussa Spinning Mills S.A.: program za varovanje zdravja na delovnem mestu (Grčija)
- Intervencijski projekt o odsotnosti in dobrem počutju (Danska)

Poročilo navaja primere orodij za izboljšanje psihosocialnega delovnega okolja. Eno od teh orodij je petstopenjski postopek **Delaj pozitivno** za obvladovanje stresa na delovnem mestu. Pomaga malim in srednje velikim podjetjem, da ugotovijo tveganja, ki jih povzroča stres na delovnem mestu in sprejmejo ustrezne ukrepe. Okvirni program z naslovom **Ocena tveganja – zmanjšanje tveganja** je še eno orodje, ki so ga uspešno preizkusili v številnih organizacijah. Njegov cilj je oceniti tveganje in sprejeti ukrepe za zmanjšanje stresa med delavci. **Zdravstveni krogi** so debatni krožki delodajalcev, ki se oblikujejo na delovnem mestu, da bi ugotovili glavne zdravstvene težave pri delu in našli rešitve. Začeli so se uporabljati v osemdesetih letih in se od takrat ocenjujejo kot način za izboljševanje delovnega okolja.

**Naoussa Spinning Mills S.A.** je primer uporabe programa za varovanje zdravja na delovnem mestu. Podjetje je v Grčiji od leta 1986 pionir na tem področju. **Intervencijski projekt o odsotnosti in dobrem počutju** je petletna študija o ukrepih glede psihosocialnih dejavnikov v delovnem okolju. Z izboljšanjem teh psihosocialnih dejavnikov je prišlo do občutnega zmanjšanja stopenj odsotnosti z dela.

### Zmanjšanje stresa

#### Primeri študij

- Smernica organizacije HSE (Health & Safety Executive): 1. del – stres na delovnem mestu (Velika Britanija)
- StRes Moderator: način obvladovanja stresa (Avstrija)
- Klinični program za preprečevanje in obvladovanje stresa (Portugalska)
- Politika obvladovanja stresa v belgijski zvezni policiji
- Cestni promet in delovno okolje voznikov avtobusov (Švedska)
- Pazite!: skupinski intervencijski program proti izčrpanosti, namenjen bolniškemu osebju na onkoloških oddelkih (Nizozemska)

Orodja in smernice, ki so posebej namenjeni zmanjšanju stresa, so v poročilu predstavljene v poglavjih z naslovoma **Smernice o stresu na delovnem mestu** in metoda **StRes Moderator**, ki delodajalcem in delavcem nudita podporo pri ugotavljanju, analiziranju in reševanju psihosocialnih tveganj v podjetju. **Klinični program za preprečevanje in obvladovanje stresa** je zlasti prilagojen posameznikom. Glavna cilja sta posameznikom povrniti dobro počutje in jih naučiti veččin, kako obvladati stres. Policisti, vozniki in zdravstveni delavci so skupine, ki kažejo visoko stopnjo tveganja izpostavljenosti psihosocialnim dejavnikom, ki lahko povzročijo stres. Da bi belgijska zvezna policija pomagala svojim



policistom, je uvedla **politiko obvladovanja stresa** in ustanovila "stresno skupino", ki je zadolžena za izvajanje tega programa. Področja delovanja te multidisciplinarnе skupine so obvladovanje posttraumatičnega stresa, preprečevanje stresa, obveščanje in usposabljanje.

Poglavje **Cestni promet in delovno okolje voznikov avtobusov** opisuje intervencijski program, ki je bil izveden na avtobusni liniji v središču Stockholma. Usmerjen je bil zlasti na organizacijsko raven in ocenjevalne študije so pokazale zmanjšanje simptomov stresa med vozniki. Nazadnje želi program **Pazite!** preprečiti izčrpanost (oblika kroničnega stresa pri delu) med bolnišničnim osebjem na onkoloških oddelkih prek skupinskega načina obvladovanja stresa, ki vključuje ustanovitev skupin za podporo osebju.

## Preprečevanje nasilja

### Primeri študij

- Smernica organizacije HSE: 2. del – nasilje pri delu (Velika Britanija)
- La Poste: obvladovanje stresa, povezanega s pojavi agresivnosti (Francija)
- Preprečevanje fizičnega nasilja na delovnem mestu v sektorju trgovine na drobno – metoda KAURIS (Finska)

**Smernica o nasilju pri delu** je del strateškega pristopa za obvladanje nasilja na delovnem mestu. Vključeni so tudi primeri študij, ki kažejo, kako so nekatera podjetja uporabila raznovrstne stroškovno učinkovite načine, da bi zmanjšala tveganje za osebe. **KAURIS – Preprečevanje fizičnega nasilja na delovnem mestu** je metoda, ki podjetjem pomaga pri ovrednotenju in obvladovanju nasilja na delovnem mestu. Namenjena je panogi trgovine na drobno, kjer je tveganje nasilnih dogodkov veliko. **La Poste** je nacionalni projekt, ki je usmerjen k obvladovanju stresa, povezanega s pojavi agresivnosti na poštnih uradih. Njegov cilj je usposobiti zaposlene, da osvojijo posebne vedenjske in psihosocialne veščine za obvladovanje stresa.

## Preprečevanje nadlegovanja na delovnem mestu

### Primeri študij

- Dostojanstvo pri delu – izziv nadlegovanja na delovnem mestu (Irska)
- Sistem javnega prevoza v Torinu: sporazum za preprečevanje spolnega nadlegovanja, nadlegovanja na delovnem mestu in diskriminacije (Italija)

Na Irskem je bila ustanovljena delovna skupina za preprečevanje nadlegovanja na delovnem mestu, da bi raziskala vprašanje nadlegovanja na delovnem mestu in oblikovala priporočila, kako ga rešiti. Poročilo z naslovom **Dostojanstvo pri delu – izziv nadlegovanja na delovnem mestu** daje vrsto navodil, kako lahko na izziv odgovorimo z usklajenim odzivom državnih agencij. V drugem študijskem primeru z naslovom **Sistem javnega prevoza v Torinu** je bilo ugotovljeno, da je v Italiji zaposleno vedno večje število žensk in delavcev, ki niso italijanskega rodu. Ker bi to lahko vodilo k spolnemu nadlegovanju in diskriminaciji, je bil med sindikati podpisan sporazum za preprečevanje spolnega

nadlegovanja, nadlegovanja na delovnem mestu in diskriminacije. Ustanovljena je bila posebna komisija za reševanje težav te vrste.

## Dejavniki za uspeh dobre prakse pri preprečevanju stresa

V poročilu je predstavljenih sedem dejavnikov kot pomembnih točk za učinkovite ukrepe pri preprečevanju stresa na delovnem mestu:

### 1. Ustrezna analiza tveganja

Z oceno tveganja je treba naprej določiti izhodišče. V ta postopek se lahko vključijo ankete, vendar se le-te lahko izvedejo le, če obstaja jasna namera, da se bodo na podlagi rezultatov sprejeli ustrezni ukrepi.

### 2. Temeljito načrtovanje in postopni pristop

Treba je postaviti jasne cilje in opredeliti ciljne skupine kakor tudi določiti naloge, odgovornosti in dodeliti sredstva.

### 3. Kombinacija ukrepov, usmerjenih k delu, in ukrepov, usmerjenih k delavcu

Prednost je treba dati skupinskim in organizacijskim ukrepom, da se tveganja rešujejo pri viru. Ukrepi, usmerjeni k delavcu, lahko dopolnjujejo druge ukrepe.

### 4. Rešitve, odvisne od okoliščin

Izkušnje zaposlenih na delovnem mestu so pomemben vir za ugotavljanje težav in iskanje rešitev. Včasih je potrebno tudi zunanje strokovno mnenje.

### 5. Izkušeni strokovnjaki in intervencije na podlagi dokazov

Treba je uporabiti samo ustrezno zunanje strokovno mnenje.

### 6. Socialni dialog, partnerstvo in vključenost delavcev

Na vsaki stopnji intervencije sta pomembna vključenost in predanost zaposlenih ter vodstva na srednji in vodilni ravni.

### 7. Trajna preventiva in podpora vodstvu podjetja

Trajno izboljšanje ni mogoče, če vodstvo ni pripravljeno narediti sprememb. Obvladovanje tveganja mora postati glavno načelo poslovanja.

## Kako do poročila?

Celotno poročilo je na voljo v angleščini, in sicer na spletni strani Agencije:

[http://agency.osha.eu.int/publications/reports/index\\_en.htm](http://agency.osha.eu.int/publications/reports/index_en.htm). Prenos je brezplačen. Tiskano poročilo z naslovom Kako se lotiti psihosocialnih vprašanj in zmanjšati stres na delovnem mestu?, Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu, 2002, ISBN 92-9191-009-0, lahko naročite pri Uradu za uradne objave Evropskih skupnosti (EUR-OP) v Luksemburgu (<http://eur-op.eu.int/>) ali pri njegovih prodajnih posrednikih. Cena v Luksemburgu je 23,50 evrov (brez DDV).

Več informacij o stresu na delovnem mestu lahko najdete na spletni strani <http://osha.eu.int/ew2002/>.