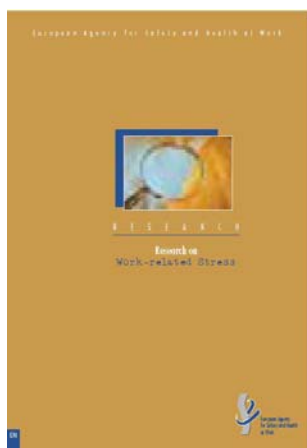


## A munkával kapcsolatos stressz témájában végzett kutatás Ügynökségi beszámoló összefoglalása



### Bevezetés

Az utóbbi években egyre növekszik a felismerés, hogy a munkahelyi stressz nem-kívánatos következményekkel jár a dolgozók egészsége és szervezete szempontjából. Az Európai Ügynökség a helyzet felmérésére érdekében megrendelt egy jelentést. A jelentés áttekinti a stressz természetét, okait, kiterjedését és kezelését. A munkakörnyezetre koncentrálnak, kiterjed mind az egyes dolgozókra, mind pedig a munkahelyre, a stresszkezelésnek egy „üzleti esetét” adva meg. A jelentés gyakorlati megközelítést javasol a munkahelyi stressz megoldására, és kiemeli több olyan területet, ahol kutatás szükséges a munkával kapcsolatos stresszkezelési képességünk növeléséhez.

### A munkával kapcsolatos stressz kiterjedése és súlyossága

A munkával kapcsolatos stresszről kimutatták, hogy több millió európai dolgozót érint, minden foglalkozási ágazatban. Például, az Európai Alapítvány 1996-os, a Munkakörülmények Felmérése az Európai Unióban (1), c. munkája szerint a dolgozók 28%-a számolt be stresszel kapcsolatos egészségügyi problémáról (pl.: a hátfájás mögött a stressz második leggyakrabban említett a probléma).

Ez azt jelenti, hogy minden évben körülbelül 41 millió európai dolgozót érint a munkával kapcsolatos stressz, és ez sok millió elveszített munkanapot fog jelenteni (a munkával kapcsolatos egészségi okok miatt EU-szerte körülbelül 600 millió munkanap veszik el évente). Ez jelentős aggodalomra adhat okot és kihívás, nemcsak az egyes dolgozók egészségére gyakorolt hatása, hanem a vállalkozások költségei és a rájuk gyakorolt gazdasági hatás, valamint az európai országokban a szociális költségek miatt is.

### 1.pont A munkával kapcsolatos stressz meghatározása

Egyre nagyobb a konszenzus a munkahelyi stressz és a dolgozó munkakörnyezete (expozíciós veszélyek) közötti „kölcsonhatások”-ban való meghatározásában. Ebben a modellben a stresszről elmondhatjuk, hogy akkor kerül megfigyelésre, amikor a munkakörnyezetből származó követelmények meghaladják a dolgozók azon képességeit, hogy megbirkózzanak velük (vagy uralják őket). A stressz így módon való meghatározása a figyelmet a munkával kapcsolatos okokra, valamint a szükséges megelőző intézkedésekre irányítja.

### 2. táblázat: A munka stresszes jellemzői

Kategória	A veszélyt meghatározó körülmények
<b>MUNKÁVAL KAPCSOLATOS ÖSSZEFÜGGÉS</b>	
Szervezeti kultúra és funkció	Rossz kommunikáció, a probléma-megoldás és személyes fejlődés támogatásának alacsony szintje, a szervezeti célkitűzések meghatározásának hiánya
Szervezetben játszott szerep	Szerep félreérthetősége, konfliktus a szerepek között, emberekért való felelősség
Karrier fejlődés	Karrier egy helyben állása és bizonytalansága, kinevezés túl magas vagy túl alacsony szintje, alacsony fizetés, állás bizonytalansága, a munka alacsony társadalmi értéke
Döntés mozgástér/irányítás	Alacsony szintű részvétel a döntéshozatalban, munka feletti ellenőrzés hiánya (az irányítás, főleg a részvétel formájában, szintén összefüggési és szélesebb szervezeti kérdés)
Emberek közötti kapcsolat a munkahelyen	Társadalmi vagy fizikai elszigeteltség, a felettesekkel való rossz viszony, Emberek közötti konfliktus, társadalmi támogatás hiánya
Otthon-munka érintkezési felület	A munka és az otthon egymásnak ellentmondó követelményei, alacsony szintű támogatottság otthon, kettős karrier problémái
<b>MUNKA TARTALMA</b>	
Munkakörnyezet és munkafelszerelés	Mind a felszerelés, mind pedig az épület megbízhatóságával, rendelkezésre állásával, alkalmasságával, karbantartásával vagy javításával kapcsolatos problémák
Feladat megtervezése	Változatosság vagy rövid munkaciklusok hiánya, szakaszos munkavégzés vagy értelmetlen munka, szakértelem kihasználatlansága, magas szintű bizonytalanság
Munkateher/munkahely	Munka túlterheltség, vagy alulterheltség, irányítás hiánya, magas szintű időkényszer
Munkabeosztás	Műszakos beosztás, rugalmatlan beosztás, kiszámíthatatlan munkaórák, hosszú, vagy társadalmi szempontból nem megfelelő munkaórák

## A munkával kapcsolatos stressz okai

A munkával kapcsolatos stressz problémája általában a munka szervezet kialakításában és irányításában rejlik. Az 1. pontban látható a stressz és a munkakörnyezet kapcsolatának modellje, ahol a stressz akkor kerül megtapasztalásra, amikor a munkatényezők által támasztott követelmények meghaladják a képességet a helyzettel való megbirkózásra (annak uralására). Elfogadható konszenzus van a jelenlegi kutatási irodalomban a munka azon pszichoszociális kockázatairól, melyek stresszesként érzékelődnek, és/vagy másképpen károkozás lehetőségét hordozzák. Ezek a 2. táblázatban kerülnek összefoglalásra, mely megadja a munka jellemzőinek, munkakörnyezetnek és szervezeti tényezőknél tíz olyan kategóriáját, melyek veszélyesek lehetnek. Azok a körülmények, melyek között ezek stresszt okozhatnak és egészségre veszélyesnek bizonyultak, szintén bemutatásra kerülnek a 2. táblázatban.

Ezen felül a munka világában és szervezetében napjainkban történő gyors és példa nélküli változás fokozza a stressz problémáját – lásd. 3. pontot. Magának a változásnak a megtapasztalása is stresszt okozhat, főleg ott, ahol az egyének a befolyás vagy részvétel hiányát, vagy bizonytalanságot tapasztalnak.

## Megelőzés és kezelés hatásköre

A jelentés kiemeli a meglevő kutatási ismereteknek a munkával kapcsolatos, a stressz gyakorlati megoldásainak szükségességét. Ennek elérése érdekében a jelentés a problémamegoldás keretrendszerként a kezelés/szabályozás ciklus alkalmazását javasolja. A szabályozási ciklus a „szisztematikus folyamat, mely által a veszélyek azonosításra, a kockázatok megvizsgálására és kezelésre, valamint a dolgozók megvédésére kerülnek”. Ez a problémamegoldó megközelítés, ahogy leírásra került a jelenlegi EU törvénykezésben, jól megalapozott a munkahelyi fizikai kockázatokkal való megbirkózás stratégiájaként, és hasznos stratégiát jelent a munkahelyen található valamennyi pszichoszociális veszély felméréséhez.

Az e megközelítést alkalmazó stresszkezelési beavatkozásokra vonatkozó megoldások ígéretesek, bár számuk korlátozott. Ez a siker látható mind a dolgozó számára, mind pedig a munkaszervezet esetében jelentkező előnyökben. Azonban sok olyan – kevésbé sikeres – stresszkezelési beavatkozás, melyről beszámoltak, nem alkalmazta ezt a fajta átfogó megközelítést szervezeti szinten, hanem az egyént célozta meg, vagy megpróbált „kiragadni” egy megoldást anélkül, hogy a problémát megfelelően diagnosztizálta volna.

## Kutatás prioritások

A jövőbeni kutatás céljából azonosított fő terület a stressz kezelése és értékelése, nem pedig a stressz alapvető természete. Az erőfeszítéseket a szervezeti szinten történő stresszkezelési beavatkozásokra kell koncentrálni, főleg azért mert gyakran túlságosan korlátozott figyelmet fordítottak arra, hogy pontosan miből is áll a stressz kezelés, és túlságosan is erősen koncentráltak az egyén „gondozására vagy meggyógyítására”. Ezen felül szükséges a beavatkozások megfelelőbb és szisztematikus értékelése. Azonosításra került továbbá a meglevő ismeretek gyakorlati formába való öntésének szükségessége a vizsgálatokban való felhasználásra, a kockázatfelmérés/megfékezés ciklus megközelítés részeként.

Nyilvánvalóan szükséges a munka megtervezésének és irányításának sok szempontját – erre gyakran együttesen „a munka változó világa”-ként szoktak utalni (ld. 3. pontot) - felmérni és monitorozni. A munka ezen új sémái további, előre nem látható kockázatokat hordozhatnak a dolgozók és a szervezetek számára.

Ami az egyént illeti: a megbirkózási lehetőségekről további jól dokumentált információk szükségesek.

## 3. pont A Munka Változó Világa

■ Idősebb dolgozók növekvő száma

■ Távmunka és az információs és kommunikációs technológia (ICT) növekvő használata

■ Létszámsökkentés, állások kihelyezése, alvállalkozások bevonása és a globalizáció, a foglalkozási struktúrák ezzel kapcsolatos változásaival

■ A munkások rugalmassága iránti igény, mind a létszám, mind pedig tevékenység vagy szakértelem tekintetében.

■ A lakosság szolgáltató szektorban dolgozó arányának növekedése

■ Önállóan szabályozott munka és csapatmunka

A második azonosításra került kutatási terület, a munkahelyi stressznek más, egymással kapcsolatban levő problémái – mint például társadalmi egyenlőtlenségek, társadalmi diverzitás, életkor, nem, megváltozott munkaképesség, vagy kisebbséghez tartozás – összefüggésébe való helyezésének szükségessége. Ez létfontosságú, teljes perspektíva, a munkahelyi stressz kezeléséhez, a cél elérése érdekében

## Legfontosabb megállapítások

A jelentés azt találta, hogy a munkával kapcsolatos stressz kezelése jelenkori kutatásának korlátai ellenére, a rendelkezésre álló tudományos bizonyítékok alátámasztják az alábbiakat:

- A munkával kapcsolatos stresszel lehet ugyanolyan módon foglalkozni, mint a többi egészségügyi és biztonsági problémával, a fizikai kockázatok felmérésére és kezelésére már jól megalapozott szabályozási ciklusnak a munkahelyi stressz kezelésére való adaptálásával.
- Több Európai Unió országban létezik gyakorlati példa e megközelítésnek a munkahelyi stresszre való alkalmazására.
- A jövőbeni kutatásnak a szervezeti szinten való stressz kezelési beavatkozásokra kell összpontosítaniuk.

## A jelentés megtalálható

A teljes jelentés megtalálható angol nyelven az Ügynökség weblapján a <http://agency.osha.eu.int/publications/reports/stress/> címen, ahonnan díjmentesen letölthető.

A kinyomtatott jelentés – „A Munkával Kapcsolatos Stressz Témájában Végzett Kutatás” Európai Munkahelyi Biztonság és Egészségvédelmi Ügynökség, 2000, Cox, T. J., Griffiths, A., Rial-González, E., ISBN 92-828-9255-7 – megrendelhető az EK Kiadványok Irodájától (Publications Office EUR-OP) (<http://eur-op.eu.int/>), vagy viszonteladótól. Ára 11 Euró (ÁFA nélkül).

Ez a Facts megtalálható az alábbi címen valamennyi EU nyelven a <http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets/> címen

## A jelentésről

Az Európai Ügynökség egy a munkahelyi stressz témájában végzett állapot kutatásról tájékoztató jelentést adott ki. A jelentés áttekintést ad a legfrissebb tudományos ismeretekről a stressz meghatározásától és mérésétől, a megbirkózási stratégiáig és kockázatkezelésig terjedő témákról. A jelentést az Ügynökség részére az Egyesült Királysági Nottingham Egyetem Munka, Egészség és Szervezetek Intézete (I-WHO) munkatársai Tom Cox Professor CBE, Dr. Amanda Griffiths és Eusebio Rial-González írták.