



Pszichoszociális kockázatok

28. Ergonómiai Nyári Egyetem

Gábor Edina
2014 Fenyőharaszti



Pszichoszociális kockázatok

- A törvényi rendelkezés szerint **pszichoszociális kockázatnak minősül** a munkavállalót a munkahelyén érő azon hatások (konfliktusok, munkaszervezés, munkarend, foglalkoztatási jogviszony bizonytalansága stb.) összessége, amelyek befolyásolják az e hatásokra adott válaszreakcióit, illetőleg ezzel összefüggésben **stressz**, munkabaleset, lelki eredetű szervi (pszichoszomatikus) megbetegedés következhet be.
(Munkavédelemről szóló törvény: 1993. évi XCIII. törvény 87.§1/H)

Stressz és a pszichoszociális kockázatok

A munkavállalókat akkor éri **stressz**, amikor a **munkájukkal kapcsolatos elvárások meghaladják az ezek teljesítéséhez rendelkezésre álló képességeiket.**

A munkával kapcsolatos stressz nem az egyén hibája, hanem szervezeti probléma. A nem megfelelő pszichoszociális munkakörnyezet egyik legfontosabb következménye.

A pszichoszociális kockázatok a munka nem megfelelő kialakításából, szervezéséből és irányításából eredő káros pszichológiai, fizikai és szociális következmények.

Nem megfelelő munkakialakítás

Például:

- túlzott munkaterhelés vagy időbeli korlátok;
- ellentmondó elvárások;
- nem tisztázott a munkavállaló feladata;
- elégtelen kommunikáció;
- rosszul kezelt szervezeti változás

Nem egészséges szociális környezet

Például

- nincs támogatás a vezetőség vagy a kollégák részéről;
- rossz személyközi kapcsolatok;
- zaklatás, agresszió és erőszak;
- a munkahelyi és családi kötelezettségek összeegyeztetésével kapcsolatos nehézségek

Mitől stresszesek a magyar munkavállalók?

Az országos, nem reprezentatív, internetes felmérés alapján a következők okoznak magas stresszterhelést:

- a gyors munkatempó (63 %),
- a jelentős mennyiségi elvárás (47%).
- az igazságosság és tisztelet alacsony mértéke (41 %)
- székálás (40 %).

Magyarországi helyzet, néhány adat

- A szexuális zaklatás szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás, idegenforgalom (20%)
- Az erőszakkal való fenyegetés az egészségügy, szociális ellátás (24%), személyszállítás (21%) és a védelem (21%)
- Fizikai erőszaktól szintén az egészségügy, szociális ellátásban dolgozók szenvedtek a leggyakrabban (7%).
- A szexuális zaklatás minden ágazatban minimum 28%-ban előfordult, a szálloda, vendéglátás, idegenforgalom (48%) és az egészségügy, szociális ellátás (48%) területén.

Magyarországi helyzet, néhány adat

Végzettség

- a főiskolai vagy egyetemi végzettséggel illetve szakközépiskolai érettségivel rendelkezők számolnak be a legkevesebb, míg a 8 általános vagy annál kevesebb iskolai végzettséggel rendelkezők a legnagyobb stresszről.

Beosztás

- a diplomás felsővezetők értek el legalacsonyabb stressz szintet, míg a segéd- és betanított munkások a legmagasabbat. Jelentős stressz terhelésről számoltak be még az irodai, ügyviteli dolgozók és a nem

Amiből erőt meríthetnek a dolgozók

- munkakör egyértelműsége (71%),
- a munka értelmessége (68%),
- a jó munkahelyi közösség (70%).

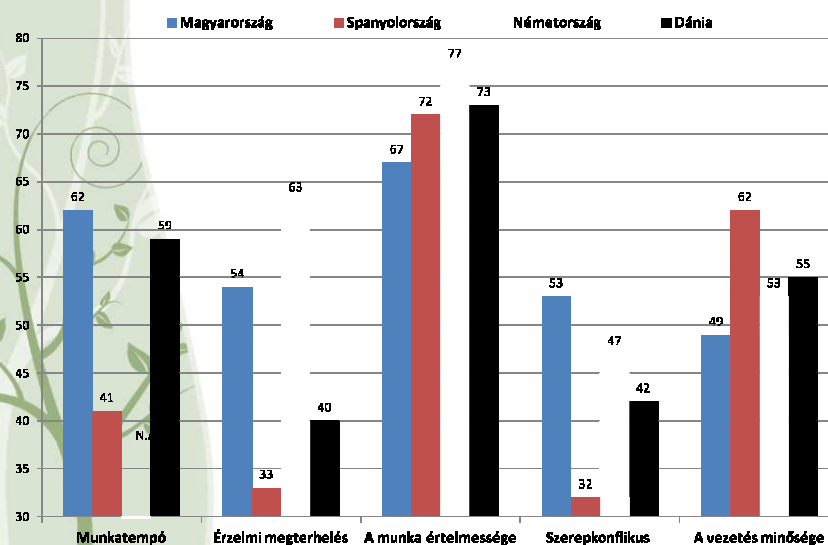
A munkahelyi elégedettség legmagasabb értékei

- a szakmai, tudományos és műszaki területen dolgozók (60%)
- az IT, telekommunikáció, média ágazat munkatársai (58%)

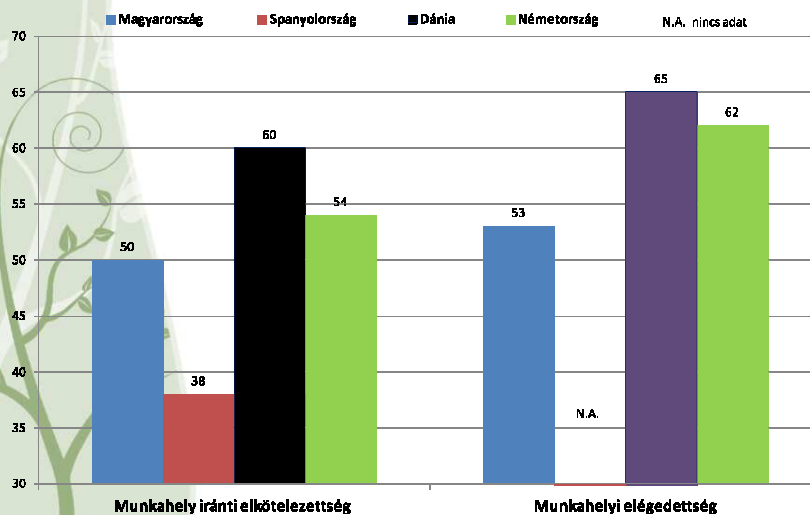
Az országos átlaghoz (54 %) képest jelentősen kevésbé elégedettek

- a személyszállítás, közlekedés, postai szolgáltatás ágazat (45%)
- a védelem (igazságügy, bíróság, büntetés-végrehajtás)

Nemzetközi kitekintés



Nemzetközi kitekintés



A probléma mértéke

- Az európai munkavállalók több mint 50%-ának elmondása szerint a stressz gyakori a munkahelyükön.
- A stressz és más pszichoszociális kockázatok az összes kieső munkanap körülbelül felénél játszanak szerepet.
- Tízből körülbelül négy munkavállaló gondolja úgy, hogy munkahelyén nem kezelik megfelelően a stresszt.



Negatív hatások

Az egyén szempontjából

- Koncentrációs zavarok és gyakoribb hibázás
- Kétség és depresszió
- Magánéleti problémák
- Kábítószer- és alkoholfogyasztás
- Rossz fizikai egészségi állapot



A szervezet szempontjából

- Rossz általános üzleti teljesítmény
- Gyakori hiányzás, valamint betegen és ezáltal nem hatékonyan végzett munka
- Gyakoribb balesetek és sérülések

A pszichoszociális kockázatok kezelése

- Az európai szervezetek csak körülbelül 30%-ánál alkalmaznak eljárásokat a pszichoszociális kockázatok kezelésére.
- Gyakran nehezebbnek tartják ezeknek a kockázatoknak a kezelését, mint a „hagyományos” munkavédelmi kockázatok kezelését. **DE.....**
- **A pszichoszociális kockázatok ugyanolyan szisztematikusan értékelhetők és kezelhetők, mint más munkavédelmi kockázatok.**
- **A pszichoszociális kockázatok és a munkahelyi stressz kezelésének előnyei egyértelműen meghaladják a végrehajtási költségeket a szervezet méretétől függetlenül.**

A pszichoszociális kockázatok kezelésének előnyei

- Jobb közérzet és a munkával való nagyobb elégedettség
- Egészséges, motivált és produktív munkaerő
- Jobb általános teljesítmény és termelékenység
- Alacsonyabb hiányzás és alkalmazotti fluktuáció
- Kisebbségi költség és teher a közösség egésze számára
- A jogi követelményeknek való megfelelés



A vezetés szerepe

- A pszichoszociális kockázatok megelőzésére/csökkentésére vonatkozó terv végrehajtásáért a munkáltatók felelősek.
- A vezetőknek támogató munkahelyi környezet kialakulását kell elősegíteniük, és a munkavállalókat aggályaik, javaslataik megosztására kell ösztönözniük.
- A középvezetők fontos szerepet töltenek be e téren, mivel ők vannak napi kapcsolatban a munkavállalókkal.
- A jó vezetés és az emberek megfelelő kezelése segít a jó pszichoszociális munkakörnyezet megteremtésében; ezek a készségek is tanulhatók és fejleszthetők.
- A mentális jóllét előmozdítását célzó önkéntes intézkedések végrehajtása jelentős mértékben hozzájárulhat az egészséges munkahelyek kialakításához.

A munkavállalói részvétel fontossága

- Miközben a jó vezetés elő tudja segíteni a munkával kapcsolatos stressz és a pszichoszociális kockázatok csökkentését, a munkavállalók részvétele is kulcsfontosságú.
- A munkáltatók és a munkaerő között kétoldalú párbeszédre van szükség.
- A munkavállalók és képviselőik ismerik legjobban a munkahelyükön előforduló problémákat, és segíteni tudnak a megoldások megtervezésében és megvalósításában.
- A munkavállalókkal való konzultáció javítja a közhangulatot, és biztosítja, hogy a bevezetett intézkedések megfelelőek és hatékonyak legyenek.

A stressz és a pszichoszociális kockázatok kezelése

- A pszichoszociális kockázatok még korlátozott források esetén is hatékonyan értékelhetők és kezelhetők.
- A kezdeményező hozzáállás és a problémák megelőzésére szolgáló terv jelenti a munkahelyi pszichoszociális kockázatok leghatékonyabb kezelési módját.
- A kockázatértékelés létfontosságú a veszélyek és a megfelelő megoldások meghatározása tekintetében.
- A pszichoszociális kockázatok hatékony kezelésének elősegítésére gyakorlati eszközök és iránymutatások is rendelkezésre állnak.

Kapcsolódjon be!

- Valamennyi szervezet és magánszemély részt vehet.
- Kapcsolódjon be
 - a kampányüzenetek és kampányanyagok terjesztésével és nyilvános ismertetésével;
 - a kampány gyakorlati eszközeinek alkalmazásával és népszerűsítésével;
 - a kampányeseményeken való részvétellel vagy saját események szervezésével.



Fontos dátumok

- A kampány kezdete: 2014. április
- A Munkavédelem Európai Hetei: 2014 és 2015 októbere
- Európai Helyes Gyakorlat Díjak díjkiosztó rendezvénye: 2015. április
- Az Egészséges munkahelyek kampány csúcstalálkozója: 2015. november



Kampánypartneri felhívás

- **Lehetséges előnyök:**
 - bevezető csomag
 - partneri státusz igazolása
 - külön kategória az Európai Helyes Gyakorlat Díjak versenyben részt vevő partnerek számára
 - uniós szintű és a médián keresztül történő támogatás
 - hálózatépítés és a helyes gyakorlatok cseréje a többi kampánypartnerrel
 - meghívás az EU-OSHA rendezvényeire.



Európai Helyes Gyakorlat Díjak

- A kiemelkedő és innovatív helyes gyakorlatok elismerése
- Megoldások a munkahelyi stressz és a pszichoszociális kockázatok kezelésére
- Szervezetek és vállalkozások számára egyaránt nyitva áll
 - Uniós tagállamok
 - Európai Gazdasági Térség
 - a Nyugat-Balkán országai és Törökország
- A nevezéseket a fókuszpontok és az EU-OSHA koordinálja két lépésben:
 - Kiválasztási eljárás nemzeti szinten
 - Értékelés európai szinten
- A Helyes Gyakorlat Díj díjkiosztó rendezvénye

Kampányanyagok

- Kampányútmutató
- Szórólap
- A Helyes Gyakorlat Díj röplapja
- A kampány eszközkészlete
- Promóciós anyagok és
 - Jelentések
 - Gyakorlati útmutatók és eszközök
 - Napo-film
 - www.healthy-workplace



További információk

- További információért keresse fel a kampány honlapját

www.healthy-workplaces.eu

<https://www.healthy-workplaces.eu/hu>

- A kampány eszközkészlete



<https://osha.europa.eu/en/campaign-toolkit>

- Tudjon meg többet a saját országában zajló eseményekről a helyi fókuszpontjától

www.healthy-workplaces.eu/fops

Mit tegyünk? MÉRÉS

DIMENZIÓK

- I. Munkahelyi követelmények
 - Mennyiségi elvárás, Munka tempó, Érzelmi megterhelés
- II. Szervezet és munkakör
 - Hatáskör (Kontroll), Fejlődési lehetőségek, A munka értelmessége, Munkahely iránti elkötelezettség
- III. Együttműködés és vezetés
 - Előreláthatóság, Jutalmazás (elismerés), Munkakör egyértelműsége, Szerepkonfliktus, A vezetés minősége, Támogatás a felettestől, Támogatás a munkatársaktól
Munkahelyi közösség

- IV. Munka-magánélet egyensúly
 - Munkahelyi elégedettség, Munkahely-család konfliktus
 - V. Bizalmi légkör
 - Vezetés iránti bizalom, Munkatársak közötti kölcsönös bizalom, Igazságosság és tisztelet
 - VI. Erőszak és zaklatás
 - Szexuális zaklatás, Erőszakos fenyegetés, Fizikai erőszak, Szekálás (terrorizálás)
 - VII. Egészségi állapot, jóllét
 - Önbecsült egészségi állapot, Kiegész, Stressz, Alvászavarok
- adaptált COPSQ II (Koppenhágai Kérdőív a Munkahelyi Pszichoszociális Tényezőkről)

SLIC kérdőív: Fizikai munkakörnyezet

1. Megfelelőek, biztonságosak és elegendőek az eszközök, melyekkel dolgozom, és lehetővé teszik a feladataim zavartalan elvégzését.
2. Jól méretezett és jó állapotban van a munkakörnyezetem és az általam használt összekötő utak rendszere.
3. Nem kell csúszós (homokkal felszóratlan) földön rossz időjárási viszonyok között járnom.
4. Huzatmentes ill. megfelelő a munkakörnyezetem szellőzése és hőmérséklete.
5. Nem veszélyezteteti ill. veszélyeztetik szennyezett levegő, vegyszerek vagy biológiai tényezők (por, füst, penészspórák, baktériumok, vírusok, tisztítószer, oldószerek stb.) az egészségemet.

SLIC kérdőív: Csont- és izomrendszer túlterhelése

6. Ergonómiai szempontból egészségesen és fizikailag elviselhető módon történik a munkavégzés, továbbá kényelmesek ill. változatosak a munkavégzés során a testtartásaim ill. mozdulataim. Elégedett vagyok a munkám ergonómiai feltételeivel.
7. Nem kell gyakran nehéz és kényelmetlen testhelyzetekben dolgoznom.
8. Nem kell gyakran mechanikus segédeszközök nélkül, kézzel nehéz tárgyakat emelni és mozgatni.
9. Nem kell gyakran egy kezet igénylő, ismétlődő mozdulatokat végezni (a megjelenítőn végzett munkát nem beleértve).

SLIC Kérdőív: Pszichoszociális munkaterhelés

10. A munkavégzésem keresés, megszakítások és várakozási idők általi zavarástól mentesen történik.
11. Általában elég idő áll rendelkezésemre a munkám megfelelő és biztonságos végzésére.
12. Nem túl gyakran kényszerülök a képességeim határán történő munkavégzésre.
13. Elegendő betanítást és képzést kaptam minden feladatom elvégzéséhez, még zavarok vagy kockázatos helyzetek esetére is.

SLIC Kérdőív: Pszichoszociális munkaterhelés

14. Megfelelően történik a munkahelyemen a feladatok, célok és azok elérésének megbeszélése.
15. Megkapom a felettesemtől a szükséges segítséget és támogatást.
16. Figyelembe veszik a munkámra és az esetleges változtatásokra vonatkozó véleményemet.
17. Nem veszélyezteti az egészségemet és biztonságomat erőszak vagy munkahelyi erőszak fenyegetése.
18. A zaklatás ismétlődő, nem megfelelő viselkedés, mely veszélyezteti valaki egészségét. Jelenleg senki sincs zaklatásnak kitéve a munkahelyi



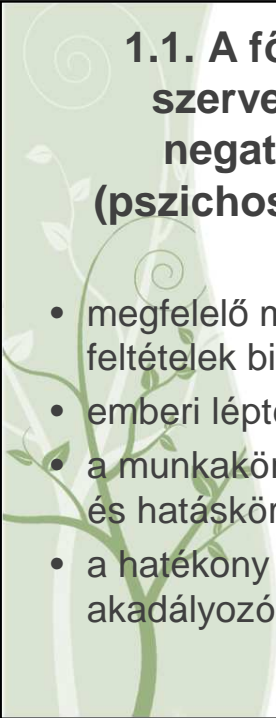
SLIC

- <http://www.av.se/SLIC2012/hungarian.aspx?AspxAutoDetectCookieSupport=1>



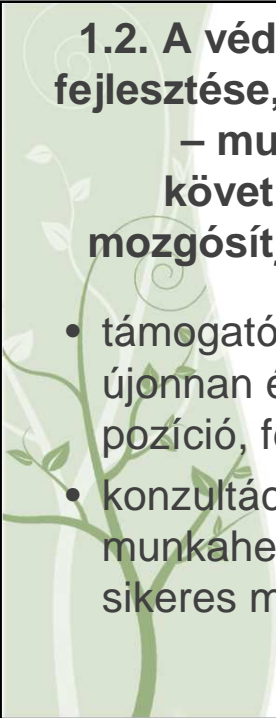
A MUNKAHELYI STRESSZCSÖKKENTÉS ÚTJAI

- 1. Szervezeti szintű-megelőzést
szolgáló stresszcsökkentő
intézkedések**



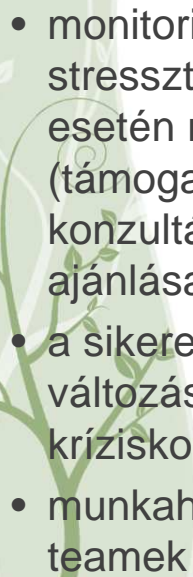
1.1. A főbb munkahelyi stresszorok, szervezeti terhelések redukálása, negatív hatásainak csökkentése (pszichoszociális kockázatcsökkentés)

- megfelelő munkakörülmények, tárgyi és személyi feltételek biztosítása
- emberi léptékű munkaterhelések megállapítása
- a munkakörök pontosítása, a feladat- felelősség és hatáskörök összehangolása
- a hatékony munkavégzést és együttműködést akadályozó tényezők feltárása, elhárítása



1.2. A védőfaktorok, támogató tényezők fejlesztése, melyek adott - nem kiiktatható – munkahelyi stresszor káros következményeit mérsékelik és mozgósítják a szervezeti erőforrásokat

- támogató mentor-rendszer kiépítése újonnan érkező kollegák esetében, új pozíció, feladat esetén
- konzultációk, esetmegbeszélők tartása a munkahelyi problémák, konfliktusok sikeres megoldása érdekében

- 
- monitoring-rendszer kiépítése a dolgozói stressztünetek figyelésére és szükség esetén megfelelő kockázatcsökkentés (támogatás erősítése, személyes konzultáció, pihenőszünet, szaksegítség ajánlása stb.)
 - a sikeres alkalmazkodást elősegítő változás-menedzsment, kríziskommunikáció
 - munkahelyi krízisintervenciós csoportok, teamek tartása kritikus helyzetek esetén

2. Egyénre fókuszáló munkahelyi stresszkezelés

- stressz-tudatosság fejlesztése: előadások, workshopok tartása a stressz jelenségéről, tüneteiről, hatásmechanizmusáról
- munkavállalók stresszkezelési-, életvezetési technikáinak, megküzdési módjainak fejlesztése (kognitív-proaktív és relaxációs-reaktív technikák elsajátítása)

3. Rehabilitáció

Konkrét példa

Fókusz: Szerep/feladat

- A feladat/szerep tisztázott, egyértelműen meghatározott.
- A kötelességek és felelősség egyértelműek.
- A munkavégzés folyamata tisztázott, érthető.
- A célok és elvárások világosak.

Lehetséges teendők

- Bizonyosodjunk meg afelől, hogy a követelmények, elvárások emberi léptékkel teljesíthetőek.
- Adjunk egyértelmű feladat-, munka utasításokat és kérjünk visszajelzést arról, érthető-e, teljesíthető-e stb.
- Teremtsük meg a folyamatos vissza-csatolás kereteit, addigi teljesítmény, eredmények és célok között

Fókusz:

Magas munkaterhek

- A normák és határidők szinte teljesíthetetlenek.
- Túlórák teljesítése
- Az idői nyomás fokozott.
- Több területről, csoportból jövő teljesítményelvárás, melyek együttesen nehezen teljesíthetőek.
- Folyamatos mentális erőfeszítést, koncentrációt, döntéshozatalt igényel a munka.

Lehetséges teendők

- Támogassuk a feladatok súlyozását, sorrendiség felállítását
- Iktassuk ki a felesleges/értelmetlen feladatokat, csökkentsük a bürokráciából fakadó "utakat"
- Csökkentsük, ésszerűsítsük a dokumentációs terheket stb.
- Hívjuk fel a figyelmet, emeljük ki a sürgős feladatokat a kollegák számára
- A feladat határidők megjelölésénél vegyük figyelembe a hozzárendelhető erőforrásokat, kapacitásokat
- Támogassuk a csapatot, ha új feladatot, projektet kap.
- Rendszeresen kövessük nyomon a munkaterheléseket (aktuálisan ki, hány feladaton, projekten dolgozik stb.)

Pszichoszociális kockázatok csökkentése

- Dohányzás leszokás támogatás
- www.leteszemacigit.hu

leteszemacigit

Pszichoszociális kockázatok csökkentése

Boldogságtréning

- Jót gondolunk
- Jól érezzük magunkat
- Jót teszünk

A gondolkodás, érzés és
cselekvés

Köszönöm megtisztelő
figyelmüket!

