



## Výzkum stresu na pracovištích

### Shrnutí zprávy agentury



#### Úvod

Narůstá poznání, že pocit napětí při práci má neblahé následky na zdraví zaměstnanců a jejich zaměstnavatele. Evropská agentura si proto objednala studii, která měla situaci zhodnotit. Zpráva hodnotí podstatu stresu, jeho příčiny, rozsah a jeho zvládnání. Je zaměřena na pracovní prostředí a ukazuje jeho efekt jak na jednotlivého pracovníka tak i celou organizaci a poskytuje „příklad stresové situace“ jako ukázkou, jak ho zvládnat.

se stresem na pracovišti (dalším nejčastějším problémem jsou bolesti zad s 30%). To představuje počet 41 miliónů pracovníků EU každoročně postižených stresem v zaměstnání a mnoho promeškaných pracovních dnů (u všech případů potíží spojených s výkonem práce je to 600 miliónů pracovních dnů v celé EU). To je hlavním důvodem pro znepokojení a pro výzvu se s problémem vypořádat a to nejenom z důvodu dopadu na jednotlivé pracovníky, ale také z důvodu nákladů a ekonomických dopadů na podnikání a sociální politiku v celé EU.

#### Rozsah a vážnost stresu na pracovištích

Stres na pracovištích ovlivňuje milióny evropských pracujících ve všech zaměstnaneckých sektorech. Například v přehledu Evropské nadace o pracovních podmínkách v Evropské Unii (1) je konstatováno, že 28% pracovníků uvádí, že trpí problémy spojenými

#### Tabulka 1: Definice stresu na pracovišti

Existuje stále větší shoda ohledně definice stresu na pracovišti s to jako „interakce“ mezi zaměstnancem a jeho pracovním okolím. V rámci tohoto modelu je možno říci, že stres nastává v případě, kdy požadavky okolí na zaměstnance přesahují jeho schopnosti jim dostát (nebo je zvládnat). Takováto definice stresu je zaměřena na pracovní příčiny jednotlivých případů stresu a potřebná opatření k jeho zvládnutí

#### Tabulka 2: Charakteristika stresu na pracovišti

Kategorie	Faktory ovlivňující vznik nebezpečí
<b>SOUVISLOST S PRACÍ</b>	
způsob a funkčnost organizace	špatná komunikace, nízká úroveň podpory při řešení problémů a osobnostního rozvoje, nedostatečné definování cílů organizace
funkce v organizaci	nejasnost postavení a konflikty, zodpovědnost za podřízené
rozvoj kariéry	stagnace kariéry a nejistota, nižší nebo vyšší pracovní zařazení, nízký plat, nejistota zaměstnání, malý zájem pracovat
svoboda rozhodování a řízení	nízká účast na rozhodování, nedostatečná kontrola nad výkonem práce (řízení hlavně formou spolurozhodování je součástí širšího organizačního uspořádání)
mezilidské vztahy na pracovišti	sociální nebo fyzická izolace, špatné vztahy k nadřízeným, mezilidské konflikty, nedostatečná sociální podpora
domácí prostředí a zaměstnání	konflikt domácích úkolů a zaměstnání, nízká podpora rodiny, problém dvojité kariéry
<b>NÁPLŇ PRÁCE</b>	
pracovní prostředí a vybavení	problémy se spolehlivostí, dostupností, vhodností a údržbou nebo opravami vybavení a příslušenství
naplánování úkolu	nedostatečný výběr nebo krátké pracovní cykly, roztříštěná nebo zbytečná práce, nevyužití možností, velká nejistota
pracovní zátěž a tempo práce	pracovní přetížení a nevytížení, nedostatečná kontrola tempa, velké časové tlaky
pracovní plán	práce na směny, neflexibilní pracovní plány, nepředvídatelné směny, dlouhé nebo sociálně neúnosné směny



## Příčiny stresu v zaměstnání

Problém stresu všeobecně spočívá v naplánování a řízení organizace práce. Příklad definice stresu vzhledem k pracovnímu prostředí je uveden v tabulce 1, kde se stres projevuje, jakmile požadavky na práci přesáhnou schopnost jim vyhovět (nebo je zvládat). Existuje racionální shoda v současné vědecké literatuře o psychologických nebezpečích práce, která mohou tvořit stres a nebo jinak přinášet potenciální nebezpečí. Tento problém je shrnutý v tabulce 2, která uvádí 10 kategorií charakterizujících práci, pracovní prostředí a organizační faktory, které by mohly být nebezpečné. Případy, kdy mohou být škodlivé a stresující, jsou uvedeny rovněž v tabulce 2.

Současný rychlý vývoj a nepředvídatelné změny v oblasti práce a její organizace dále prohlubují problém stresu – viz tabulka 3. I samotné změny a především ty, kde jednotlivci pocítují nedostatečné řízení, zájem a nejistotu mohou způsobovat stres.

## Oblast prevence a řízení

Zpráva zdůrazňuje potřebu uplatnění současných poznatků výzkumu do praktických řešení problému pracovního stresu. Pro dosažení tohoto cíle zpráva navrhuje použití cyklu řízení rizik. Tento cyklus představuje „systematický proces při kterém jsou identifikována nebezpečí, analyzována a řízena rizika a pracovníci náležitě chráněni“. Tento přístup řešení problémů je zaveden jako strategie pro vypořádání se s fyzickým nebezpečím při práci, jak je uvedeno v současné legislativě EU a zároveň představuje užitečnou strategii pro hodnocení všech psychosociálních rizik při práci.

Přístup použití intervence pro řízení stresu je, i když zatím v omezené míře, slibný. Úspěch je možno vidět v prospěchu jak zaměstnanců, tak organizací. Nicméně mnoho méně úspěšných intervencí do řízení stresu nepoužilo komplexní přístup na úrovni organizace, ale zaměřilo se na jednotlivce nebo s pokusilo použít „předem hotové“ řešení bez správné diagnostiky problému.

Důkaz o hodnotě poradenství je rovněž slabý – ustanovení o poradenství je určeno především pro pomoc pracujícím, kteří se již s problémem potýkají a výsledky proto jsou rovněž individuální.

## Priority při výzkumu

Hlavní oblastí dalšího výzkumu je oblast řízení stresu a jeho vyhodnocování, ne jeho fundamentální podstata. Snaha by měla být zaměřena na intervence do řízení stresu na úrovni organizací, především proto, že bývalo zanedbáváno studium původu stresu a příliš snahy bylo věnováno „léčení“ jednotlivců. Navíc jsou nezbytné adekvátnější a systematictější vyhodnocení intervencí. Rovněž byla zjištěna potřeba pro převádění současných informací do praxe vzhledem k auditům, které jsou součástí přístupu cyklického oceňování a řízení rizik.

Existuje rovněž zřetelná potřeba pro oceňování a sledování mnoha aspektů projektování a řízení práce – často společně zmiňovaná jako „změna světa práce“ (viz tabulka 3). Tyto nové modely práce mohou přinést další, neočekávaná rizika pro pracovníky a organizace.

Vzhledem k jednotlivcům je rovněž dokumentována potřeba dalšího informování ohledně schopnosti vyrovnání se se stresem.

## Tabulka 3: Mění se svět práce

- vzrůstající počet stárnoucích pracovníků
- práce na dálku a větší používání informačních a telekomunikačních technologií (ITC)
- redukce počtu pracovních míst, hledání zdrojů, používání subdodavatelů a globalizace a s tím související změny zaměstnaneckých modelů
- nároky na flexibilitu zaměstnanců, na množství a úroveň dovedností
- rostoucí počet pracujících v sektoru služeb
- automatické regulace práce a týmové práce

Druhou oblastí výzkumu je potřeba uvedení stresu na pracovišti do kontextu jiných vzájemně souvisejících problémů, jako jsou sociální nedostatečnost, sociální různost, věk, pohlaví, nezpůsobilost a etičnost. Podstatné je získat kompletní náhled na řízení stresu při práci.

## Klíčová zjištění

Navzdory omezením v současném výzkumu řízení stresu v zaměstnání konstatuje zpráva následující vědecké důkazy:

- stres při práci je možné zvládat pomocí stejných způsobů jako ostatní zdravotní a bezpečnostní otázky adaptováním řídicích a již prověřených cyklů, které ohodnocují a řídí fyzická nebezpečí, a jejich následným použitím pro řízení stresu při práci
- praktické příklady použití tohoto přístupu existují v několika zemích EU
- budoucí výzkumy by se měly zaměřit na intervence řízení stresu na úrovni organizací.

## Jak získat zprávu

Kompletní zpráva je dostupná v angličtině a zdarma na stránkách Agentury: <http://osha.eu.net/int/publications/reports//stres/>.

Vytištěnou zprávu „Výzkum stresu při zaměstnání“, evropské agentury pro zdraví a bezpečnost při práci, 2000, Cox, T. Griffiths, A. Rial-González, E., ISBN 92-828-9255-7 je možno objednat od EC's Publications Office EUR-OP v Luxembourg (<http://eur-op.eu.int/>), nebo u jejich prodejců. Cena 11 euro (bez DPH).

Tato Fakta jsou dostupná ve všech jazycích na: <http://osha.eu.net/int/publications/factsheets/>.

## O zprávě

Evropská agentura publikovala informační zprávu o stavu výzkumu stresu při zaměstnání. Zpráva uvádí přehled současných vědeckých poznatků včetně definic a měření stresu, strategií pro jeho zdolávání a řízení stresu. Zpráva byla zhotovena pro agenturu profesorem Tomem Coxem CBE, Dr. Amandou Griffisovou a Eusobio Rialem-Gonzálezem z Institutu pro práci, zdraví a organizace (I-WHO). University of Nottingham, United Kingdom.