



Módszertani segédanyag az ágazatra jellemző munkahelyi pszichés terhelés kockázatértékeléshez

Készült:

a **GINOP-5.3.4-16-2016-00014**
„Legfőbb érték az ember – munkavédelem
a villamos berendezés gyártása ágazatban”
c. projekt keretében

SZÉCHENYI  2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Kedves Munkáltató!

A Nemzetgazdasági Minisztérium a Széchenyi 2020 program keretében a Gazdaságfejlesztési és Innovációs Operatív Programon belül közzétette „A munkahelyi egészség és biztonság fejlesztése” tárgyú felhívást, melyre a Független Szakszervezetek Demokratikus Ligája és a Vállalkozók és Munkáltatók Országos Szövetsége konzorciumi partnerség keretében a „villamos berendezés gyártása” nemzetgazdasági ágazatban a GINOP-5.3.4-16-2016-00014 azonosítószámú projektet valósítja meg.

A program keretében készült egyik útmutató füzetet tartja a kezében. Az útmutatóink célja, hogy Ön és munkatársai eligazodjanak a munkavédelem világában. Nem feltétlenül ismeretet akarunk átadni, nem oktatást akarunk szervezni a célcsoport részére, hanem a szemlélet formálása, a figyelem, és a cselekvések helyes irányba terelése a célunk. Bízunk abban, hogy ezzel kedvező hatást váltunk ki az Ön munkahelyi, magánéleti és családi környezetében is. A projekt kiadványai, a füzetek tartalma hozzájárulhatnak a munkavédelmi kultúra színvonalának emeléséhez és ahhoz, hogy az érintett ágazatban csökkenjen a munkabalesetek és a foglalkozási megbetegedések száma, továbbá jobb legyen a munkahelyi légkör, kevesebb legyen a munkavállalói hiányzás, és nagyobb legyen a teljesítmény, amely az Ön által vezetett szervezet, vagy szervezeti egység egyik legfontosabb értéke. Egyszerűen csupa jó dolgot akarunk közvetíteni, célunk, hogy munkánk eredményeként alakuljon, fejlődjön ki egy olyan látásmód, olyan szemlélet, amely a megelőzés prioritását tartja a legfontosabbnak a munkahelyeken. A megelőzési kultúra, a munkahelyi légkör fontos részének tartjuk a munkahelyi stressz kérdéskörét, ezért is foglalkozunk a munkáltatókat (munkahelyi vezetőket) érintő stressz hatások forrásaival és azok leküzdésével.

Különösen fontos ezeknek a kérdéseknek a kezelése a nagyütemben átalakuló társadalmi, gazdasági, hivatali és adminisztrációs környezetben.

Reméljük, törekvésünk sikerrel jár.

BEVEZETÉS

Napjainkban jelentősen felértékelődött a munkahely, illetve a munka meglétének szerepe. Egzisztenciális biztonságot adó szerepén túl az egyén önértékelésére, általános közérzetére is nagy hatással van. A munkahely, a munkavégzés lehetősége alapvető emberi igény, az élet minőségét döntően befolyásolja, hogy valaki mennyire érzi magát biztonságban.

Az egykori szocialista országokban a munkahely természetes „járandóságnak” számított, függetlenül attól, hogy az adott munkahelyen végzett munka hasznot hajtott vagy kárt okozott a társadalomnak. Az államszocializmus hirtelen eltűnése a közép- és kelet-európai országok munkavállalóit megismertette a munkanélküliséggel, aminek következtében felértékelődött a munkahely pusztá léte. A fejlett nyugati társadalmakban a munkahely mindig is az elégedettség forrásának számított. A 20. század ötvenes éveiben Morse és Weiss széles körű vizsgálatok alapján azt tapasztalta, hogy a megkérdezett munkavállalók 80 százaléka akkor is végezne munkát, ha az egzisztenciális okok nem készítenék munkavállalásra. A tendencia a század végére is megmaradt, jóllehet a korábbihoz képest valamivel nagyobb lett azok aránya, akik a korlátlan szabadidőt előnyben részesítik a munkavégzéssel szemben. A munkavégzés szükséglete a jelek szerint hozzátartozik az embert életben tartó alapvető társadalmi motivációk köréhez, de csak akkor, ha a munkavégzés lehetővé teszi a munkát végző számára, hogy munkájával kapcsolatos attitűdjeit a szükségesség, a hasznosság és a fontosság képzetei hassák át.

A munkavégzés, a munkakörnyezet bizonyos objektív jellemzőkkel bír. Ezek a jellemzők aktív szereplői a „megterhelésnek”, amelyekkel a munkatársaknak (alkalmazottak, közvetlen munkahelyi vezetők, középvezetők, menedzsment, stb.) folyamatosan kell megbirkózniuk.

Ezek a megterhelések igénybe veszik a szervezetüket. Az emberi szervezet különbözőségéből következik, hogy az ugyanolyan mértékű és összetételű megterhelés egyénenként más és más igénybevételként fog megjelenni. Lesz olyan, akinek nem okoznak gondot a munkatevékenységgel együtt járó hatások, míg néhányuk szinte belebetegszik ezekbe.

A napjainkban tapasztalható állandó bizonytalanság, a „leépítéstől”, elbocsátástól való félelem az egyik leggyakoribb stressz forrás a munkavállalók (a vezetők is munkavállalók!) nagy részénél. Ezt kívánjuk a következőkben boncolni és kezelésükre használható iránymutatásokat adni.

A döntés és a cselekvés azonban mindig az Öné!



A MUNKAHELYI KOCKÁZATOKRÓL

A veszélyek számos tényezőbből adódhatnak, ezért a kockázatértékelés során a munkálató felelősségi körébe tartozó valamennyi vonatkozó tényezőt figyelembe kell venni. Ehhez nyújt támpontot a következő felsorolás, hangsúlyozni kell azonban, hogy a teljességre nem tudhatunk törekedni, mivel folyamatosan jelenhetnek meg új tényezők a kockázatok tekintetében. Az egészségügyi kockázatok kialakulásáért nagy részben az emberi szervezetet ért különböző megterhelések a felelősek.

A kockázatok az alábbiak:

- Munkaeszközök használata kapcsán létrejövő kockázatok
 - o védelem nélküli forgó, mozgó alkatrészek.
 - o anyagok vagy tárgyak elmozdulása (esés, gurulás, csúszás, összeomlás).
 - o gépek, járművek mozgása stb,
- Munkavégzés, munkakörnyezet által létrehozott kockázatok
 - o magasban végzett munka.
 - o mélyben végzett munka.
 - o kényelmetlen mozdulatok vagy testhelyzet.
 - o kézi anyagmozgatás stb,

Külön csoportként határozhatjuk meg a szervezetre közvetlenül hatást gyakorló megterheléseket, amelyek igénybevételként jelennek meg a munkavállaló szintjén egyéni formában. Alapvetően egy részük jól mérhető és paraméterezhető, így határértékek is születhetnek esetükben. Egy részük azonban csak a szervezetre gyakorolt hatások megjelenésében érhetőek utol.

Munkavégzés során további munkahigiénés kockázati elemként jelentkező az emberi szervezetre közvetlen hatást gyakorló megterhelések:

- Fizikai tényezők
 - o zaj
 - o rezgés
 - o klimatikus faktorok
 - o sugárzás
 - o nyomás stb.
- Kémiai tényezők
 - o munkatérben előforduló veszélyes anyagok
 - o veszélyes technológiai segédanyagok
 - o veszélyes minősítésű alapanyagok
 - o Rákkeltők, mutagének, genotoxikus hatású anyagok

- Biológiai tényezők
 - o baktériumok
 - o vírusok
 - o gombák
 - o paraziták
- Pszichoszociális tényezők
 - o túl megterhelő munka
 - o monoton munka
 - o rossz munkakörülmények
 - o elégtelen munkahelyi légkör
 - o munkaterhelés, és a kompetencia közötti különbségek stb,
- Ergonómiai tényezők
 - o munkaterület helytelen kialakítása
 - o kényszer testhelyzet
 - o nem fiziológiás mozgások végzése stb,

MUNKAHELYI PSZICHÉS TERHELÉS KOCKÁZATÉRTÉKELÉSÉNEK CÉLJA, JOGSZABÁLYI KÖRNYEZETE:

- A kockázatértékelés, és ezen belül a pszichoszociális kockázatokat is kiragadva értékelésének legfontosabb célja a munkabalesetek és a foglalkozási megbetegedések/fokozott expozíciós esetek megelőzése, az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés megteremtése. Ennek legfontosabb elemei:valósuljanak meg az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos, nyugodt munkavégzés feltételei.
- a megteendő intézkedések meghatározása és fontossági szempontból történő rangsorolása, és végrehajtása
- a veszélyek megszüntetése vagy a fennmaradó kockázatok elfogadható mértékűre csökkentése.

Magyarországon 2008. január 1-től kötelező a munkáltatóknak a kockázatértékelés elkészítésekor a pszichoszociális kóroki tényezők munkavállalókra gyakorolt hatását értékelni és kidolgozni a kockázat csökkentésére szolgáló intézkedéseket. **(A munkavédelemről szóló 1993. évi XCIII. törvény 54. § (1) bekezdés d) pontja.)**

A munkáltatóknak kötelességük foglalkozni a munkahelyi stressz problémájával – ehhez szolgáltat alapot a **munkahelyi egészségvédelemről és biztonságról szóló 89/391/EGK keretirányelv** is.

A hazai munkavédelmi szabályozás régóta tartalmaz előírásokat a pszichoszociális kockázatok kezelésére. A munkaköri alkalmasság megítélésekor jogszabályban rögzített gyakorlatilag vizsgálni kell a fokozott pszichés terhelésnek kitett munkavállalókat, illetve a pszichoszociális kóroki tényezőknek kitett munkavállalókat (**33/1998. (VI. 24.) NM rendelet 6.5 e), f) pont (5. és 6. számú melléklet)**).

A törvényi rendelkezés szerint pszichoszociális kockázatnak minősül a munkavállalót a munkahelyén érő olyan 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.

A munkáltató a munkahelyi pszichoszociális kockázatértékelést, a kockázatkezelést és a megelőző intézkedések meghatározását – eltérő rendelkezés hiányában – a **tevékenység megkezdése előtt, azt követően** indokolt esetben, de **legalább 3 évente** köteles elvégezni az Mvt. 54. § (3) bekezdése szerint. A munkáltatónak figyelemmel kell lennie arra, hogy külön jogszabály tartalmaz-e az Mvt. szerinti 3 éves határidőnél szigorúbb előírást, mivel adott esetben annak megfelelő időközönként kell újbóli kockázatértékelést végeznie az adott tényező vonatkozásában. Az általános előírástól való eltérést, azaz speciális jogszabályi rendelkezés alkalmazását a veszélyek, a veszélyeztetés várható bekövetkezésének valószínűsége és a következmények (egészségkárosodások, illetve megbetegedések) súlyossága, azaz a kockázati szint indokolja (munkahelyi zaj, rezgés, biológiai hatások esetén évente, rákkeltő anyagok jelenléte esetén kétévente)

A kockázatértékelés elvégzése jellegétől adódóan **munkabiztonsági, illetve munkaegészségügyi szaktevékenységnek** minősül. A munkáltató a kockázatértékelés elvégzésével megbízhatja az Mvt. szerint a foglalkoztatott munkabiztonsági, illetve foglalkozás-egészségügyi szakembert. A saját szakemberek által végzett kockázatértékelés előnye a konkrét munkáltató tevékenységének és az adott munkakörülmények mélyebb ismerete, ugyanakkor a külső szakemberek megbízásánál a más munkahelyeken szerzett tapasztalat vagy a kockázatértékelésben szerzett nagyobb jártasság jelenthet előnyt.

Az adott területen, a munkahelyi pszichoszociális kockázatok komplex megfelelő színvonalú értékelése kapcsán szinte elkerülhetetlen a külső mentális betegségek területén szerzett képzettség, és jártasság megléte.

MUNKAHELYI PSZICHOSZOCIÁLIS KOCKÁZATÉRTÉKELÉS FONTOS FOGALMAI ÉS ELEMEI:

A folyamattal kapcsolatban szükséges néhány fogalom, és összefüggés megértése.

Mi a stressz?

Megpróbáltatás, pontosabban a megpróbáltatás által kiváltott, a szervezetben kiépülő ellenreakciók összessége.

Ezen ellenreakciók típusai:

- biológiai válaszok: pl. speciális hormon szintemelkedés (hosszútávon károsítja a szervezetet)
- pszichológiai válaszok: félelem, szorongás, hangulatbeli változás (pl. depresszió), melyek problémákat generálnak munkahelyen, családban egyaránt.

„A stressz a lelki egyensúly hiánya olyankor, amikor úgy érezzük, olyasmit kell csinálnunk, amit nem akarunk, nem szeretünk, nem tudunk megfelelni egy általunk fontosnak tartott elvárásnak, vagy a körülmények akadályoznak abban, hogy a képességeinknek megfelelő teljesítményt nyújtsuk.”

Az egyéni stressz-érzékenység mértéke

Az élet különböző területeiről érő stressz hatások összeadódnak, és hatásukban erősíthetik egymást.

A lényeg, hogy a környezeti stressz mellett nagyon jelentős az egyén érzékenysége a stresszel kapcsolatban, azaz, hogy az egyén mennyire tudja feldolgozni a reá ható stresszt. Ez az „emberi tényező” a stressz lefolyásában, aminek döntő szerepe van abban, hogy megjelenik-e a stressz következménye valamilyen betegség formájában, vagy pedig az érintett egyén egészsége marad.

Milyen egyéni tényezők befolyásolják a stressz-érzékenységet?

Személyiségtényezők

- o A típus (versengő természet - idő, szorítás)
- o perfekcionizmus (az állandó tökéletességre való törekvés)
- o 3C típus, mint személyiség tényezői
 - Elköteleződés (Commitment)
 - Kontroll (Control)
 - Kihívás (Challenge)
 - az elkötelezett ember hisz magában
 - a belső kontrollal rendelkezik – kevésbé befolyásolható
 - „bátor,” kihívásként éli meg a változást

Tehát a három „C”-vel rendelkező ember védettebb a stresszel szemben.

Munkával összefüggő stressz

Az Európai Unióban a munkával összefüggő stressz (MÖS) jelenti – a hátfájás után – a munkával összefüggő második leggyakoribb egészségügyi problémát, amely az EU munkavállalóinak 1/3-át érinti.

A MÖS-t sokrétű hatások válthatják ki:

- 1. a munka jellege, szervezése, irányítása (magas elvárások, időhiány, teljesíthetetlen határidők, alacsony szintű ellenőrzés, munkahelyi kapcsolatok, megfélemlítés, erőszakoskodás, stb.) (pszichoszociális veszélyek);
- 2. zaj, hőmérséklet, stb. (fizikai okok);
- 3. elvileg minden stresszorrá válhat, ami az egyén számára annyira megterhelő, hogy megoldhatatlan helyzetet teremt számára. A stresszt előidéző tényezők rendkívül különbözőek lehetnek (érzelmi veszteségek, katasztrófák, hosszan tartó megterhelések, élethelyzet változások, egyéb erős kémiai, fizikai ingerek), mégis közel azonos biológiai stresszt váltanak ki az emberben.

A stressz nem betegség! De: „Ha a lélek nem bírja a terhet, akkor átadja a testnek.”

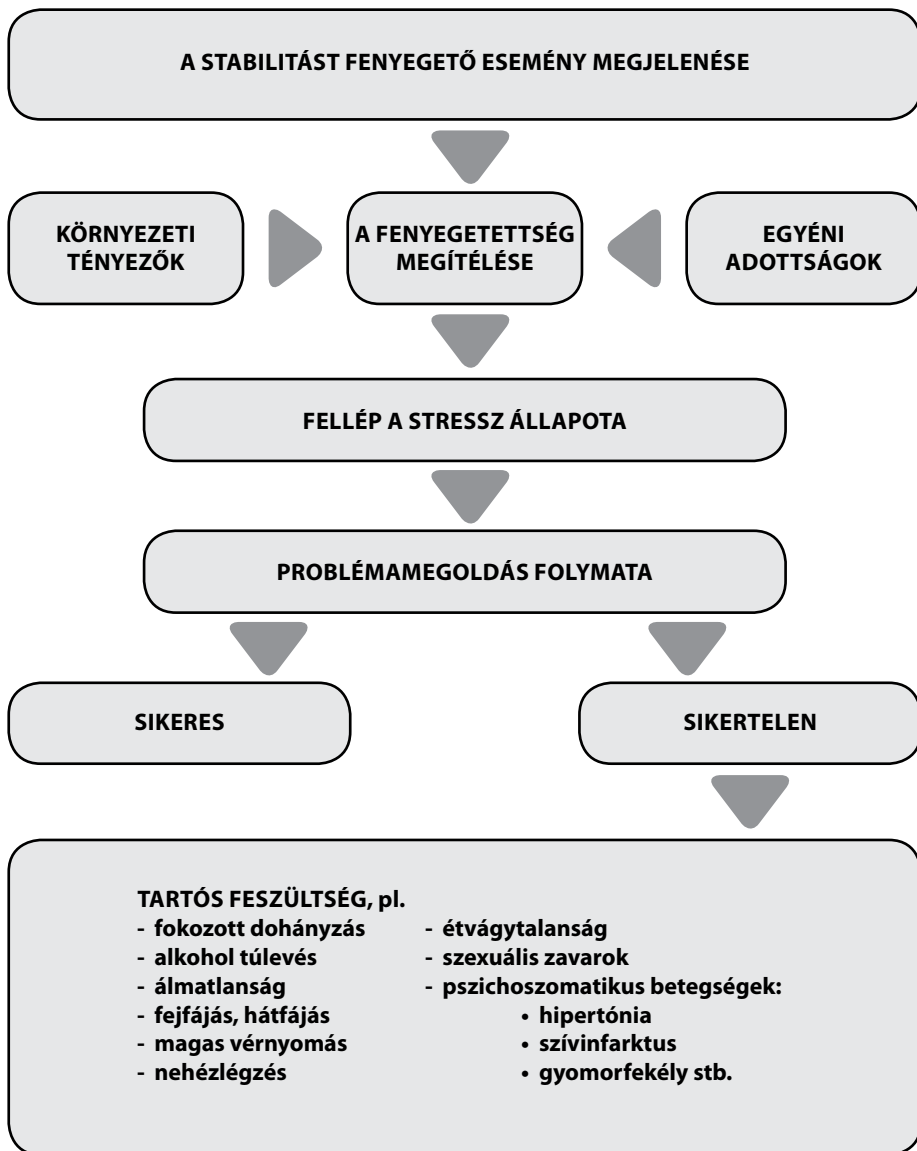
Az intenzív, sokáig, folyamatosan fennálló stressz szellemi és fizikai megbetegedésekhez, egészségkárosodásokhoz vezethet.



AMIKOR A STRESSZBŐL BETEGSÉG LESZ:

(Bíró Sándor nyomán)

A káros stressz kialakulásának folyamata:



Az új kihívásoknak – köztük a pszichoszociális kockázatoknak – a hagyományos (klasszikus) munkahelyi hatások és egészségkárosító kóroki tényezők mellett a 2000-es évektől egyre nagyobb a szerepe. A pszichoszociális kóroki tényezők, a főként fokozott pszichés terhelést kiváltó hatások (a fokozott baleseti veszéllyel járó hatásokat is beleértve) a munkavállalók egészségét és biztonságát veszélyeztetik, de nemcsak munkahelyi, hanem társadalmi (népegészségügyi) szinten is éreztetik a hatásukat.

A munkahelyi pszichoszociális kockázatok forrásai:

A pszichoszociális kockázatok elsősorban a munka kialakításával, szervezésével és irányításával kapcsolatosak, de szoros összefüggést mutatnak a munka világának változó gazdasági és társadalmi környezetével, feltételeivel is.

A pszichoszociális kockázatok között elsődleges a szerepe a nem megfelelően tervezett:

- munkafeladatnak (túl sok vagy intenzív munka, magas elvárások és teljesítménykényszer, monoton munka, képzettségi és képzési problémák, stb.)
- munkaszervezetnek/munkafolyamatnak (foglalkoztatás bizonytalansága, atipikus munkaszerveződések, munkafeladatok állandó változásai, időkényszer, gyakori túlmunka és hosszú munkaidő, éjszakai vagy műszakos munka, karrier lehetőségének a hiánya, stb.)
- szociális feltételeknek (nem megfelelő vagy alkalmatlan vezetés, állandó vezetőváltás, gyakori munkahelyi konfliktusok a munkatársakkal és a vezetőkkel, munkahelyi erőszak és zaklatás, képzés és tájékoztatás, hiányosságai, stb.)
- munkafeltételeknek és munkakörnyezetnek (zaj, rezgés, munkahelyi légtérszennyezés, nem optimális klímakörnyezet, megfelelő munkaeszközök, berendezések és egyéni védőeszközök hiánya, zavar az információáramlásban és nem megfelelő szoftver ergonomia, elégtelen pihenőidő, nem megfelelő pihenőhely és egyéb szociális helyiségek, stb.).

A napjainkban újonnan megjelenő pszichoszociális kockázatok jellemzően olyan technikai és szervezeti változásokból fakadnak, mint a munkaszerveződések új formái és a munka bizonytalansága, az idősödő munkaerő, a munka intenzívebbé válása és a nagy érzelmi teher a munkahelyen, valamint a munka és a magánélet egyensúlyának a felborulása.

Tovább elemezve a kérdést változó világunkban a technikai, technológiai fejlesztések, az innovációs törekvések térnyerése az élet elválaszthatatlan részeként jelennek meg és jellemzik mindennapjainkat, magában hordozva a generációs eltérések, ellentétek veszélyét.

Jelenleg 4 generáció aktív részvétele jellemzi a munkaerőpiacot. Ők a Strauss–Howe szerzőpáros generációs elméletére építő McCrindle Research (2012) kategorizálása alapján a **baby-boom** (1946–1964), X (1965–1979), Y (1980–1994) valamint az 1995 után született Z generációs nemzedék.

A baby-boom és az X nemzedék munkahelyen betöltött szerepe alapján nem kifejezetten elsődleges céljuk a szakmai fejlődés, de aki előre akar jutni, az többnyire rengeteg túlóra vállalásával és plusz feladatok elvégzésével törekszik erre. Bár ez a két generáció gyakran régi-módinak tűnhet a frissebb nemzedékek szemében, ettől még számos dologban az Y-ok és a Z-k előtt járnak. Nagyobb türelem, nagyobb munkafegyelem, külső tényezők kizárása és a multitasking jellemzi őket, azaz szeretnek, és jól is tudnak egyszerre több dologgal foglalkozni.

Az Y generáció munkavégzésének elsődleges küldetése nem a fizetés megszerzése, hanem a folyamatos személyi és szakmai fejlődés, feljebb lépés. Olyan munkahelyet keres, ami tudja kezelni a karriervágyát, és ahol ezek mellett folyamatos visszajelzéseket kaphat munkájára. Míg az Y generációról azt mondtuk, a digitalizálódó világban születtek vagy nőttek fel, addig a Z-ről az állapítható meg, hogy ők a már digitalizált világba születtek bele.

A Z generációs munkavállalók célja az önmegvalósítás, a lényeg, hogy ki tudjanak teljesedni. Ezek által magához a céghez is kevésbé fognak kötődni.

Az eltérő generációk esetén pozitívum lehet, hogy a fiatalok és az idősek nemzedéke kiegészíti egymást, az idősek tapasztalatukkal, a fiatalok pedig friss, naprakész tudásukkal tudják előmozdítani a munkavégzést. Azonban nehézségként jelentkezhetnek a generációk közötti ellentétek, a személyiségbeli jellemzők különbözősége, az eltérő gondolkodásmód és vallott nézetek. A nézeteltérések egyik legfőbb oka pedig a kommunikációban tapasztalható különbség, az eltérő szóhasználat, a stílus nehezhizetheti az együttműködést.

Ha egy munkahelyen a generációk nem képesek egymáshoz alkalmazkodni, egymás munkához való hozzáállását, személyiségét, kommunikációját tolerálni, az folyamatos feszültséget és stresszhelyzetet idéz elő. Akár a beosztottak munkakapcsolata, akár a vezető-beosztott viszony sérülhet a generációs különbségek nem megfelelően történő elfogadása miatt. Bizony a vezetők is nehéz helyzetbe kerülhetnek.



A munkahelyi stressz kiváltásában döntően a pszichoszociális kockázatok játszanak szerepet, de okként a munkahelyi erőszak és a munkahelyi zaklatás is szóba jöhetnek. A munkahelyi stressz a második leggyakoribb munkahelyi panasz, ami az európai munkavállalók több mint 30%-át érinti. Az elveszített munkanapok 50-60%-a is a stressznek tudható be. Az európai kutatások és felmérések azt igazolják, hogy a munkahelyi stressz felismerésének, kezelésének, megelőzésének hiányosságai miatt nemcsak az egyének és a munkáltatók szintjén, de társadalmi szinten is egyre inkább **számolni kell a gazdaság teljesítőképességére és az életminőségre gyakorolt negatív hatásával. Ezért is indokolt a munkahelyi stressz kezelésére kiemelt figyelmet fordítani a munkahelyek szintjén is.**

A munkahelyi stressz kezelése, a stressz csökkentés során azonban elválik a munkavállalói és a szervezeti szint.

A szervezet szintjén: a munkahelyen a pszichoszociális kockázatok megelőzése (primer prevenció) **munkaszervezési és irányítási eszközökkel** történik.

Az egyének szintjén: a felderített szociális (viselkedési és magatartási zavarok: alkoholfogyasztás, dohányzás, droghasználat, destruktív viselkedés) problémák, a pszichés problémák (érzelmi változások: ingerültség, szorongás, depresszió, alvászavarok, burn-out szindróma, stb.) és reakciók, valamint az idegi (mentális/kognitív zavarok, a koncentrációs és emlékezési problémák, döntési nehézségek kialakulása egészségügyi szakellátást igényelhet.

Az EU-ban nincs külön „törvény” a pszichoszociális kockázatok kezelésére, mivel ugyanazok az általános - egységes, átfogó és rendszeralapú - munkavédelmi alapelvek érvényesek, mint a munkavállalók egészségét (és biztonságát) veszélyeztető egyéb, munkával kapcsolatos kockázatok esetén.

Az EU közösségének munkavédelmi normarendszere a munkahelyi kockázatértékelésen alapuló megelőzést írja elő, ami egyaránt vonatkozik a pszichoszociális kockázatok értékelésre és kezelésére, valamint a munkahelyi distressz megelőzésére is. Különböző stressz-felmérő (monitorozó és értékelő) modell és sokféle stressz-kezelő (egyéni és szervezeti) módszer vált ismertté és került alkalmazásra a helyes munkahelyi munkavédelmi gyakorlatban (a 2000-es évek óta).

Stresszhelyzetbe bárhol, bármikor kerülhetünk. Az, hogy ezekben a situációkban hogyan cselekszünk, függ attól is, hogyan tudunk megküzdeni az adott helyzettel, mennyire bízunk önmagunkban, saját erőnkben, saját döntéseink helyességében. Fontos lehet az is, hogy ha hibázunk, fel tudjuk-e ismerni, be merjük-e vallani, tudunk-e váltani, változtatni az esetleges hibás döntésen. Sokszor azt is meg kell tanulni, hogy merjünk hibázni, és merjük beismerni. A munkahelyi stressz kapcsán sincs ez másként.

Objektív stressz, ami az adott munkával együtt jár, előre látható, tudható, kiszámítható, és a munkába álláskor eldönthető, hogy bevállalja-e a munkába álló vagy sem. Ha mégsem bírja ezeket és ezzel szembesül, ezt belátja, akkor munkahelyet lehet és kell változtatni (ilyen lehet a monoton munka, az egy helyben ülés, a zaj, összesség stb.).

Szubjektív stressz, ami előre nem kiszámítható, aminek oka gyakran belül, a személyiségben keresendő, ami leggyakrabban önismereti hiányból, tolerancia-hiányból, önértékelési és önbizalomhiányból és/vagy váratlanul előálló krízishelyzetből fakadhat. Gyakran a munkahelyi közösség úgy vezeti le az önmagával és a munkahellyel kapcsolatos elégedetlenségét, hogy ahelyett, hogy átgondolnák, min tudnának változtatni ahhoz, hogy jobb, könnyebb legyen, vagy gyávák változtatni, tovább neheztik azzal, hogy egymást bántják, egymást hozzák megalázó, rossz helyzetbe, „ha nekem rossz, legyen neked is rossz” alapon.

A mobbing (sok nő együtt)

Ennek a magatartásformának mostanság divatos összefoglaló neve a mobbing: kiközösíteni, megalázni, tönkretenni, kikészíteni viselkedésükkel a másik embert. Önmagában az is szomorú, hogy már szakpszichológus is született erről.

Sajnos, vannak olyan emberek, akiknek az a jó, ha a másíknak rossz. Ennek érdekében bármi-re képesek. Jó, ha tudjuk, hogy ez csak akkor működik, ha ehhez a másik fél is aktív partner.

A monotónia egyhangúságot jelent, a monotónia állapota az a pszichés állapot, amelyet a környezeti ingerek, valamint az egyszerű és ismétlődő feladatok miatt alacsony pszichés aktivitás, egyhangúság jellemez.

Monotonnak azt a munkát nevezik, amely hosszú időn át ugyanazokat a mozdulatokat igényli, amelyek során érdekes információ észlelésére alig van lehetőség. Különösen a tömeggyártás körülményei között, a szalagmunka esetében jellemző.

A monotónia mértéke függ az ismétlődő elemek:

- mennyiségétől
- időtartamától
- komplexitásától, bonyolultságától
- a végrehajtáshoz szükséges mozdulatok erőigényétől, bonyolultságától.

Általában minél nagyobb a gyakoriság és minél rövidebb a művelet időtartama, annál nagyobb valószínűséggel alakul ki a monotónia érzése. A monotóniával szembeni emberi ellenálló képességet több tényező is befolyásolhatja:

- a dolgozó szakmai felkészültsége (minél magasabb és emiatt nagyobb az elvárás a feladat komplexitásával szemben, annál inkább alakulhat ki monotónia)
- az ingerszegény környezet elősegíti a monotónia kialakulását
- motiváció (ha a képességek fejlesztésével, az önmegvalósítással kapcsolatosan alacsonyabbak az elvárások, könnyebb elfogadtatni a monoton munkát).

A monotónia fokozott szubjektív fáradtságérzéssel, az éberségi szint csökkenésével, álmosággal, a figyelem, a reakciókészség csökkenésével, közömbösséggel, teljesítményingadozással járhat.

Módosító tényezők – védőfaktorok a stressz ellenében

- szociális támogatottság
 - család
 - barátok
- szociális segítség
 - munkahely
 - munkatársak
- jól működő, adaptív egyéni stressz megoldási stratégiák

A STRESSZ KEZELÉSE

Bármilyen siker ezen a területen az önismerettel kezdődik!

Pszichológiai stressz-csökkentő módszerek

- Tudatos konfliktuskezelés
- Rugalmas, több szempontú gondolkodás kialakítása
- Megoldásközpontú gondolkodás kialakítása
- Hatékony időgazdálkodás

Hétköznapi stressz-csökkentő stratégiák:

- Mozogjunk rendszeresen
 - o stresszre létrejött káros vegyi anyagok mozgásra lebomlanak
 - o a testi fitness lelkileg is ellenállóbbá tesz
- Legyen olyan örömforrásunk, amit minden nap legalább 30 perc erejéig élvezhetünk.
- Egyik hétvégi napunk mindenképpen a pihenésről, lazításról szóljon.
- Fontos a rendszeres életmód, az elegendő alvás
- Gazdálkodjunk tudatosan az idővel, ne zsúfoljuk túl napjainkat!
- Osszuk meg érzelmeinket másokkal (ventilláció), a panaszkodás alatt mérhetően csökken a stressz szint.
- Ha nem tudunk valamit egyedül megoldani, bátran kérjünk segítséget.

Fentiek végiggondolása feltétlenül szükséges ahhoz, hogy vezetőként eljusson valaki a pszichoszociális kockázat jelenlétének megértéséhez, és azonosításához a munkahelyen. Saját helyén, és fontosságának megfelelően csak akkor lehetséges ezeket kezelni, ha mindezek megértésre munkahelyi vezetőként megtörténik.



A következőkben a fejezet címében is feltüntetett folyamatot szükséges elindítani, amely azonban a tapasztalatok alapján a kezdeti döntéssel kapcsolatos lépést követően átgondolt lépéseket, és a szükséges szinten szakembereket is igényel. A foglalkozás-egészségügyi szolgáltatón túl a kezdetekben célszerű a pszichológiában jártas szakember segítségét igénybe venni. Ez nem spórolható meg, mivel a tapasztalatok szerint a szakember segítség a működő gazdasági szervezet szempontjából jelentős mérhető sikerekkel kecsegtet, míg az esetleg nem kellő körültekintéssel elvégzett probléma azonosítás és beavatkozás károkat is okozhat. Ezt még a következő fejezetben részletesen is indokoljuk.

A KOCKÁZATÉRTÉKELÉS FOLYAMATA:

1. A veszélyek és a kockázatoknak kitett személyek azonosítása

A veszélyek azonosítása a kockázatértékelés alapja.

Általánosságban részletesen számba kell venni a munkakörnyezetben lévő valamennyi munkafolyamatot, az alkalmazott tevékenységet, a technológiát, a munkaeszközt, a felhasznált anyagokat és a munkavégzés módját (munkamódszert), az elvárásokat, és annak eléréséhez alkalmazott irányítási és vezetési, mérési módszereket is. Ezzel feltárni a veszélyeket és kockázatokat.

A pszichoszociális kockázatnak kitett munkavállalók azonosítása a fontos következő lépés. A lehető legteljesebb körben számba kell venni azokat a személyeket, akiket az azonosított veszélyek fenyegethetnek.

A **munkavállalók egyéni különbségeivel** (testi-lelki adottságaival) is számolnia kell, mivel a munkavégzésből és a munkakörnyezetből származó megterhelések egyénenként és esetenként is különböző igénybevételt jelenthetnek. Ezért a különböző munkavállalói csoportok (pl. életkor, nem) figyelembevételével készített kockázatértékelés mellett nagy jelentősége van az egyéni munkaköri alkalmassági vizsgálatoknak, és egyéb körülmények feltárásának.



2. A kockázatok értékelése és rangsorolása

A kockázatok minőségi, illetőleg szükség esetén mennyiségi értékelése során a munkáltató **megbecsüli** a veszélyből eredő lehetséges káros következmény **mértékét és súlyosságát**, valamint a veszély **bekövetkezésének valószínűségét**. Minden esetben szükséges a munkakörülmények (létesítmény, munkahely, technológia, munkaeszköz, fizikai, szociális/társadalmi munkakörnyezet) és a munkavégzés elemzése is.

A minőségi és mennyiségi kockázatértékelést is szükséges elvégezni.

A munkahelyen számos olyan veszélyforrás van jelen (kényszerteresthelyzet; monoton munka; rossz munkahelyi közérzet; stressz; kombinált hatások), amikor **minőségi kockázatértékelést** kell végezni. Ezekben az esetekben minősíteni kell a kockázat/esemény bekövetkezésének és súlyosságának a valószínűségét is.

Ez az értékelés a legtöbb munkahely esetében a felismert **veszélyek áttekintését** és a **kockázatok rangsorba állítását, és elemzését** jelenti annak érdekében, hogy a munkáltató meghatározhassa a szükséges intézkedéseket.

A kockázatok értékelése magában foglalja annak megállapítását is, hogy **a körülmények megfelelnek-e a munkavédelemre vonatkozó szabályoknak, továbbá biztosított-e a kockázatok elfogadható szinten tartása.**

A munkáltató kötelessége az emberi tényező figyelembe vétele is különös tekintettel az egyhangú, kötött ütemű munkavégzés időtartamának a mérséklésére, illetve káros hatásának a csökkentésére, a munkaidő beosztására, a munkavégzéssel járó **pszichoszociális kockázatok okozta igénybevétel elkerülésére.**

Minőségi kockázatértékelés esetén célszerű a gyakorlatban használható **kategóriákat felállítani**, például a következők szerint:

A veszély bekövetkezésének valószínűsége lehet:

- valószínűtlen,
- lehetséges, de nem valószínű,
- valószínű,
- szinte elkerülhetetlen (csak idő kérdése).

Az előzők alapján a kockázatokat célszerű **súlyossági (fontossági) sorrendbe** állítani. A legsúlyosabb (legsürgősebb intézkedést igénylő) kockázatok természetesen azok, amelyek:

- a veszélyek a legsúlyosabb kárt okozhatják,
- a legtöbb személyt érinthetik, és
- a legnagyobb valószínűséggel következhetnek be.

A kockázatok rangsorolása

A kockázatok megelőzése vagy csökkentése érdekében szükséges intézkedéseket célszerű **sürgősségi sorrendbe** állítani.

3. Megelőző intézkedések meghozatala

A kockázatok minőségi és mennyiségi értékelést követően a munkáltatónak a következőket kell eldöntenie:

- a) a jelenlegi munkakörülmények kielégítik-e a munkavédelemre vonatkozó szabályok követelményeit;
- b) milyen intézkedésekkel lehet a jelenlevő veszélyforrásokat megszüntetni, a kockázatokat pedig elfogadható mértékűre csökkenteni;
- c) a kockázatok megfelelő ellenőrzés alatt vannak-e.

A munkáltatónak **intézkedési tervet** kell készítenie a kockázatok csökkentése érdekében, **a felelős és a határidő megjelölésével.**

A legfontosabb a megelőzés elvének szem előtt tartása, ami a pszichoszociális kockázatok esetén is fontos.

4. Cselekvés

A kockázatértékelés akkor lesz eredményes, ha a megtett intézkedések során érzékelhető, kimutatható, esetleg mérhető a károsító hatás(ok) csökkenése, megszűnése.

5. Nyomonkövetés, felülvizsgálat

A munkáltatónak ellenőriznie kell, hogy a kockázatértékelés megállapításaként, a kockázatok csökkentése érdekében meghatározott és végrehajtott intézkedések valóban hatásosan és stabilan csökkentették a kockázatokat.



AZ ÁGAZATBAN AZONOSÍTHATÓ MUNKAHELYI PSZICHÉS KOCKÁZATOK KIEMELHETŐ SPECIÁLIS ELEMEI, A PSZICHOSZOCIÁLIS KOCKÁZATÉRTÉKELÉS LEHETSÉGES MÓDSZEREI:

A pszichoszociális kockázatok speciális jellemzői:

A pszichoszociális kockázatok három speciális jellemzővel rendelkeznek. Ezek olyan súlyú sajtóságsok, amelyek a munkavédelmi kommunikációba beépülve, új alapokra helyezhetik a munkavédelmi szakma megítélését, szerepét a magyar gazdaságban.

A pszichoszociális kockázatok speciális jellemzői:

- **közvetlenül befolyásolják az adott szervezet versenyképességét,**
- **kezelésük történhet a „csökkentés” és a „növelés” irányai szerint egyaránt,**
- **értékelési folyamatában lehetőség szerint „szóba kell állni” valamennyi munkavállalóval** (a legfelső vezetéstől kezdve a közvetlen munkahelyi vezetőkön át a beosztott munkatársak teljes állományáig).

„A munkahelyi egészségfejlesztés a munkaadók, a munkavállalók és a társadalom valamennyi olyan közös tevékenységét jelenti, amely a munkahelyi egészség és jól-lét javítására irányul.

A cél eléréséhez három eszközrendszer együttes alkalmazása szükséges: **a munkaszervezet javítása, az aktív dolgozói részvétel biztosítása és támogatása, valamint az egyéni kompetencia erősítése.**

(ENWHP 1997, Luxemburgi Deklaráció)

A pszichoszociális kockázatértékelés elvégzése kapcsán az előkészítés során az adott szervezethez illesztett módszer és tartalom kiválasztási folyamata során meghatározó fontosságú a szervezet legfelső vezetésével a szükséges konzultációk lefolytatása.

A pszichoszociális kockázatértékelés kulcs fontosságú tényezője, hogy milyen mértékben sikerül a munkatársak bevonásának megvalósítása.

Fontos, hogy a kockázatértékelési folyamatba való részvétellel a szervezet legfelső vezetése kérje fel a munkatársakat. Nyomatékosítania szükséges a vezetésnek, hogy ez a szervezet szempontjából fontos, és ezzel milyen céljai vannak. Ezt a teljes folyamat alatt kommunikálni és hitelt érdemlően képviselni szükséges.

Súlyos hiba lehet, ha a munkatársakat nem vonják be a folyamatba kellő mértékben, ha a véleményüket nem veszik figyelembe, ha a vélemények miatt retorziók következnek be, illetve ha nem történik a folyamat végén semmi, elmulasztják a visszajelzést és minden változatlanul működik tovább.

Amennyiben ezek a „bűnök” mégis elkövetésre kerülnek, úgy a későbbiekben a munkatársak együttműködésére, őszinteségére nem igen számíthat az adott szervezet. Ez pedig az egész kockázatértékelési folyamatot kiüresíti, megbízhatatlanná teszi, lényegében egy bürokratikus aktussá degradálja.

Az ágazatban a feltárt kutatási eredményei alapján, valamint a vonatkozó szakirodalomban foglaltaknak megfelelően, és a helyszíni látogatások tapasztalatai alapján is rögzíthetők azok a körülmények, amelyek a pszichoszociális kockázat kialakulását, és befolyásoló szerepét ezen az ágazati területen meghatározza:

- **a munkafeladathoz, munkavégzéshez köthető stresszorok jelenléte:**
 - o a minőségi elvárások
 - o a számonkérés módja
 - o nem jellemző módon esetenként a monotónia

- **a munkakörnyezethez köthető stresszorok jelenléte:**
 - o munkavégzés helyének kialakítása-ergonómiai problémák
 - o vegyi anyagok jelenléte
 - o munkahelyi levegő minősége

- **a szervezeti hierarchiából fakadó stresszorok jelenléte:**
 - o jelentkezik szervezeti szinten (a szervezeti kultúra harmoniája, vagy diszharmóniája)
 - o kapcsolati, érték, információs, és érdekkonfliktusok, munkahelyi légkör
 - o ellenőrzési módszerek, gyakorisága
 - o vezetési szerepek módszerek, vezetési stílus
 - o munkatársi szinten
 - szerep-felelősség konfliktusa
 - feladat-hatáskör inkonzisztenciája

- **szervezeten kívüli stresszorok lehetnek:**
 - o családi háttér elégtelensége
 - o társadalmi kapcsolatok, társadalmi helyzet
 - o otthontól távoli munkavégzés

A kockázatértékelés akkor lehet csak igazán eredményes, ha az alkalmazott módszer minél tökéletesebben illeszkedik a vizsgálandó szervezet jellemzőihez. (a termelés, ill. a szolgáltatás tartalma, veszélyessége, a szervezet mérete, szervezeti kultúra, alkalmazottak jellemzői, stb.).

Ezek a működési jellemzők pedig nagyon eltérőek lehetnek, ezért a kiválasztandó módszertan is rendkívül változatos lehet. Óriási hiba bármely vezető részéről, ha minden fenntartás nélkül vesz használatba olyan módszereket, amelyeket már másvalaki, máshol valamikor már használt. A megfelelő kockázatértékelési módszer kiválasztása ezért kulcsfontosságú elem a kockázatértékelés hatásosságára szempontjából.

„A veszélyazonosítás és a kockázatértékelés módszertana nagyon változatos a különböző iparágakban, az egyszerű értékelésektől a terjedelmes dokumentációt igénylő összetett mennyiségű elemzéseikig terjed. Az egyes veszélyek eltérő módszerek alkalmazását követelik meg; pl. egy hosszú ideig tartó, vegyszernek való kitettség értékelése más módszert tehet szükségessé, mintha egy berendezés vagy egy irodai munkaállomás biztonságát értékelik.

Minden egyes szervezet olyan megoldásokat válasszon, amelyek megfelelnek alkalmazási területének, jellegének és nagyságának, továbbá igényeinek is, a részletek, az összetettség, az idő, a költségek, és a rendelkezésre álló megbízható adatok szempontjából. A választott megoldások egyesítve eredményezzenek egy, a szervezet összes munkahelyi egészségi és biztonsági kockázatának folyamatos kiértékelését tartalmazó módszertant.

Elkerülhetetlen tehát szakember bevonása ebbe a folyamatba. Bonyolultnak, és költségesnek tűnik, de hatása egészen megdöbbentően hatékony lehet, és elmulasztása viszont jelentős károkat okoz a szervezet részére nem beszélve vezetőket, és a munkatársakat érő pszichés terhelésről, ami pszichoszomatikus betegsége kialakulásához vezethetnek.

A működési hibák lehetnek:

- állapothibák
- rendszerhibák
- folyamathibák

A módszerek lehetnek:

- interjúk
- kérdőívek, kérdéslisták (online is)
- ellenőrző adatgyűjtő kártyák
- elemzések
- feltáró beszélgetések stb..

A kommunikáció jelentősége:

Azonban módszerek kiválasztása és használata szakember irányításával történjen minden esetben.

A kommunikációra nagy figyelmet kell fordítani. Elmulasztása, illetve rossz iránya, és alkalmazása esetén az egész folyamat hatástalan lehet. A kommunikációs folyamatok rendbetétele hatásos eszköz lehet a pszichoszociális kockázatok kezeléséhez.

Összefoglalva:

- A pszichoszociális kockázatok kezelésével hozzájárulhatunk a versenyképesség növeléséhez.
- A pszichoszociális kockázatértékelés speciális jellemzőkkel bíró kockázatokot érint.
- A kockázatok azonosítása során szubjektív, és objektív hatások számbavételére szükség van. A különbség a megterhelések, és igénybevételek azonosítása kapcsán jelentkezik.
- Sok adat a munkavállalók véleményéből, megnyilatkozásaiból nyerhető csak ki.
- A munkahelyi vezetés szerepe a folyamatban kulcsfontosságú.
- A módszerek kiválasztása körültekintést, és szakértői közreműködést igényel.
- A munkatársak nem kellő mértékű következetes bevonása súlyos hiba.
- A befektetett források megtérülnek többszörösen a sikeres beavatkozás, és fenntartást követően.

A PSZICHOSZOCIÁLIS KOCKÁZATOK MEGFELELŐ EREDMÉNYESSÉGŰ KEZELÉSE NÖVELI AZ ADOTT SZERVEZET VERSENYKÉPESSÉGÉT.

„A csúcsteljesítményű vállalatok képesek az átlagemberekből huzamos időn keresztül átlag feletti teljesítményt kihozni. Ez fontos: hiszen az alkalmazottak többsége mindig is átlagos képességű ember, ha a szervezet képes ezt a tömeget, csoportot tartósan motiválni, elégedetté tenni, az elégedettséget fenntartani, fokozni, akkor komoly versenyelőnyre tesz szert.”

(Peters & Waterman: A siker nyomában)

Felhasznált irodalom:

1. *Csepeli György: A szervezkedő ember: A szervezeti élet szociálpszichológiája*
2. *Lázár Tibor: Munkahelyen az X, Y és Z generáció | Cvonline.hu*
3. *Kurai Marianna: Dr. Suhajda Csilla Judit - Együtt vagy egymás mellett a munkaerőpiacon: generációs különbségek a munkavilágában*
4. *Klein Balázs-Klein Sándor (2006) : A szervezet lelke SHL könyvek, EDGE kiadó, Budapest*
5. *Dr. Bíró Sándor (1995) : Életünk válsághelyzetei a depresszió és a stressz SubRosa kiadó*
6. *Sziczek Margit (2004) : Kiegész és pszichológiai immunkompetencia összefüggései az ápolói munkában. Kharón,Thanatológiai szemle 2004*
7. *Széman Zsuzsa-Kucsera Csaba (2006) : Generációk közti kapcsolatok a munkaerőpiacon és a társadalomban.*
8. *Kapás Zsolt: Pszichoszociális kockázatértékelés (OMKT Kft. 2012.)*
9. *Segédlet a munkahelyi kockázatértékelés elvégzéséhez (www.ommf.gov.hu)*
10. *Dr Tibold Antal: Pszichés és pszichoszociális tényezők a munkahelyeken (Pécsi Tudományegyetem) előadás anyaga*
11. *Nistor Katalin, Ádám Szilvis, Cserháti Zoltán, Szabó Anita, Zakor Tünde, Stauder Adrienne (Semmelweis Egyetem, Magatartástudományi Intézet, Budapest2 Semmelweis Egyetem, Mentális Egészségtudományok Doktori Iskola, Budapest : A Koppenhágai Kérdőív a Munkahelyi Pszichoszociális Tényezőkről II (COPSOQ II) magyar verziójának pszichometriai jellemzői*

IMPRESSZUM

Írta: Dr. Mucsi Gyula, Varga István
Felelős kiadó: Független Szakszervezetek
Demokratikus Ligája
(LIGA Szakszervezetek)

Doszpolyné Dr. Mészáros Melinda elnök

Nyomdai munkálatok: BritaLux 78 Bt. - Veszprém

Projekt száma: GINOP-5.3.4-16-2016-00014
„Legfőbb érték az ember – munkavédelem
a villamos berendezés gyártása ágazatban”

Kiadás éve: 2019





Független Szakszervezetek Demokratikus Ligája
1112 Budapest, Sasadi út 170.
www.liganet.hu • info@liganet.hu