

PREVENTÍVNE OPATRENIA ZAMERANÉ NA ZNIŽOVANIE PSYCHOSOCIÁLNYCH RIZÍK V PODNIKOKH

PREVENTIVE MEASURES TO REDUCE PSYCHOSOCIAL RISKS IN ESTABLISHMENTS

Mgr. Valéria Moricová, PhD.

*Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta bezpečnostného inžinierstva, Katedra krízového manažmentu, Ul. 1.mája 32, 010 26 Žilina
Kontakt: valeria.moricova@fbi.uniza.sk*

ABSTRAKT

Posudzovanie rizík v podnikoch je základným predpokladom na úspešnú prevenciu pred vznikom krízových javov. V podnikoch, ktoré disponujú s nebezpečnými látkami je riziko pre zamestnancov o to vyššie a je potrebné vybraným špecifickým rizikám venovať dostatočnú pozornosť. Predmetom riešenia daného článku budú opatrenia zamerané na prevenciu psychosociálnych rizík v podnikoch.

Kľúčové slová: psychosociálne riziká, stres, prevencia, priemyselné podniky.

ABSTRACT

Risk assessment in establishments is a prerequisite for successful prevention of crisis events occurrence. In establishments that have hazardous substances is a risk for employees and the higher is needed from specific risks given sufficient attention. This article will be focused on prevention of psychosocial risks in establishments.

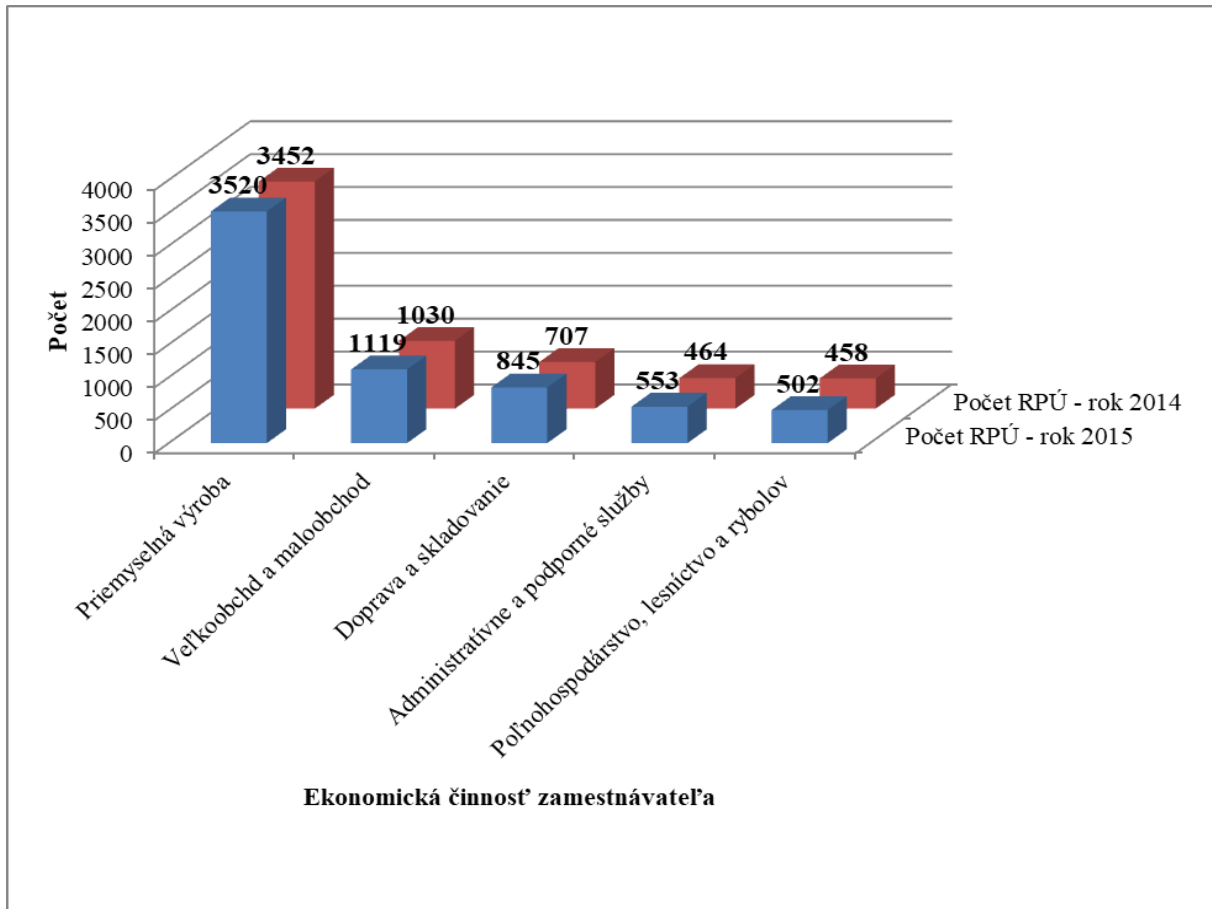
Key words: psychosocial risks, stress, prevention, industrial establishments.

ÚVOD

Psychosociálne riziká vznikajú v dôsledku zlého plánovania, negatívnych pracovných podmienok, vzťahov, či organizácie práce. Faktory, ktoré môžu viesť k vzniku psychosociálnych rizík sú napr. nadmerné pracovné zaťaženie (psychické aj fyzické), nejasné úlohy, nedostatočné zapojenie pracovníkov do rozhodovania, neistota zamestnancov, neúčinná alebo nedostatočná komunikácia, zlá organizácia práce, násilie či obťažovanie [1]. Výsledkom vplyvu psychickej záťaže a stresu je postupné znižovanie pracovnej výkonnosti, narastajúci vznik chýb a omylov, čo spôsobuje zlyhanie ľudského faktora, zvyšuje možnosť vzniku úrazu a zranení, ako aj zmeny prežívania a správania zameraného na dosiahnutie stanoveného cieľa sa postupne mení na správanie zamerané na sebaobranu. Psychosociálne riziká majú za následok napr. zvýšenú úroveň stresu, výskyt chýb v pracovnom procese, môžu viesť k vážnemu poškodeniu fyzického i psychického zdravia pracovníkov.

V priemyselných procesoch sa neustále zvyšujú nároky na výrobu (kvantitu alebo kvalitu), ktoré vyplývajú najmä z technologického pokroku, ktorý sa vyvíja z roka na rok. Hnacím motorom pre tento rozvoj je najmä stále sa zvyšujúca konkurencia a nároky kladené zákazníkmi na výstupné produkty a služby. So zvyšujúcim sa pokrokom však rastie i objem hmôt a energií v týchto procesoch a riziko vzniku krízových javov rastie, a tak je potrebné neustále prijímať efektívnejšie preventívne opatrenia. Krízové javy však súvisia najmä so zvyšujúcimi sa nárokmi na človeka, ktorý ako jeden zo základných článkov pracovného

procesu spôsobuje 80% vzniku krízových javov a pracovných úrazov. Práve priemyselná výroba je zdrojom mnohých úrazov, čo je zobrazené na obr. 1 (početnosť registrovaných pracovných úrazov v rokoch 2014-15).



Obr. 1 Početnosť registrovaných pracovných úrazov podľa druhu prevažujúcej ekonomickej činnosti [2]

Posudzovanie rizík je základným predpokladom na identifikovanie zdrojov, ktoré môžu spôsobiť pracovné úrazy a následne stanoviť preventívne opatrenia, aby sa znížila pravdepodobnosť a následky tohto rizika.

ZISTENIA Z VYBRANÝCH PRIESKUMOV PSYCHOSOCIÁLNYCH RIZÍK

Problematikou psychosociálnych rizík sa zaoberajú viaceré výskumy. Medzi významné patria celoeurópske prieskumy **ESENER 1** a **ESENER 2**, ktoré prebiehali v rokoch 2009-2014. Prieskumy boli realizované agentúrou EU-OSHA a prebiehali v európskych podnikoch. Oblasť prieskumov [3]:

- Všeobecné riziká v oblasti bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci (BOZP) a spôsob ich riadenia;
- Psychosociálne riziká, ako je stres, šikanovanie a obťažovanie;
- Stimuly a prekážky týkajúce sa opatrení v riadení BOZP;
- Participáciu zamestnancov na BOZP.

Do prieskumu ESENER 1 bolo zapojených 28 649 manažérov a 7226 zástupcov zamestnancov BOZP v 31 krajinách EÚ, Chorvátsku, Turecku, Nórsku a vo Švajčiarsku. Prieskum sa zameriava na riadiace postupy BOZP, ako aj na zapájanie zamestnancov do

riadenia BOZP. Zo zistení prieskumu vyplýva, že podniky uplatňujú formálne opatrenia na riešenie všeobecných otázok BOZP a psychosociálnych rizík, ako aj menej formálne (ad hoc) opatrenia, a to hlavne pri psychosociálnych rizikách. Prieskum ESENER 2 bol realizovaný v roku 2014 a skúmal 49 320 organizácií, ktoré zamestnávajú minimálne 5 osôb. Do prieskumu bolo zapojených 36 krajín, EÚ-28 a Albánsko, Island, Čierna Hora, Macedónsko, Srbsko, Turecko, Nórsko a Švajčiarsko. V prieskume sa odrazili aj niektoré zmeny v organizáciách, ktoré nastali pod vplyvom hospodárskych a sociálnych podmienok. 21 % organizácií v EÚ-28 uvádzajú, že viac ako štvrtinu ich pracovnej sily tvoria zamestnanci vo veku viac ako 55 rokov [4; 5].

V rámci uvedených prieskumov boli identifikované viaceré rizikové faktory prítomné v organizácii, ako napríklad ochorenie a poškodenie podporno-pohybovej sústavy, hluk a vibrácie, násilie alebo hrozba násilia, zavražďovanie a obťažovanie, zlá komunikácia medzi vedením a zamestnancami, nedostatok kontroly organizácie práce zo strany zamestnancov, dlhý alebo nepravidelný pracovný čas, diskriminácia (napríklad z dôvodu pohlavia, veku alebo etnickej príslušnosti), nedostatočný vplyv zamestnancov na tempo práce alebo pracovné procesy. Ako **najvýznamnejšie psychosociálne riziká** pri práci v organizáciách boli v rámci prieskumov ESENER 1 a 2 identifikované [4; 5]:

- Stres súvisiaci s prácou;
- Časový stres / časová tieseň;
- Nutnosť prichádzať do styku s problematickými zákazníkmi, pacientmi, žiakmi.

V roku 2012 bola realizovaná informačná kampaň Inšpektorátmi práce v Slovenskej republike a Regionálnymi úradmi verejného zdravotníctva v Slovenskej republike zameraná na psychosociálne riziká pri práci: **SLIC 2012**. Kampaň sa uskutočnila vo všetkých členských krajinách Európskej únie. Cieľom kampane bolo poukázať na psychosociálne riziká pri práci a upozorniť zamestnávateľov na povinnosť pravidelne sa venovať posudzovaniu a eliminácii faktorov spôsobujúcich psychosociálne zaťaženie pri práci. Kampaň bola zameraná na sektory zdravotníctvo (vrátane sociálnych služieb), hotely a reštaurácie (služby) a podniková doprava tovarov [6]. Bolo vykonaných 99 previerok, a to v 39 malých a 60 stredných podnikoch z celého Slovenska. Kampaň bola zameraná na zisťovanie psychosociálnych rizík ako sú časté organizačné zmeny, nejasne formulované očakávania, pracovné zaťaženie, nočná/zmenová práca, hrozby, násilie, vzťahy, stres a iné riziká.

Eurofound od roku 1991 monitoruje pracovné podmienky v Európe prostredníctvom svojho Európskeho prieskumu pracovných podmienok: **EWCS**. Cieľom prieskumu je merať pracovné podmienky medzi európskymi krajinami, analyzovať vzťahy medzi jednotlivými aspektmi, identifikovať rizikové skupiny, označiť problémové okruhy a oblasti pokroku a v konečnom dôsledku prispieť k rozvoju politiky EÚ na zlepšenie kvality pracovných miest. V roku 2015 sa uskutočnil *Šiesty európsky prieskum pracovných podmienok*, do ktorého sa zapojilo takmer 44 000 pracovníkov (zamestnancov aj samostatne zárobkovo činné osoby) v 35 európskych krajinách [7]. V rámci prieskumu bolo zostavených *7 indexov kvality práce*. Tieto dimenzie boli vybrané na základe ich preukázaného vplyvu (pozitívneho ako aj negatívneho) na zdravie a pohodu pracovníkov. Za posledných 10 rokov došlo k miernemu pokroku pri niektorých ukazovateľoch kvality práce. Dimenzie kvality pracovných miest, indexy kvality práce v rámci prieskumu EWCS [7; 8]:

- Fyzické prostredie;
- Intenzita práce;
- Kvalita pracovného času;
- Sociálne prostredie;
- Zručnosti a voľnosť uváženia;
- Vyhliadky;
- Mzdy.

Zistenia prieskumu EWCS zdôrazňujú význam spoločnosti a postupov na pracovisku pri ochrane zdravia a bezpečnosti (vrátane proti psychosociálnym rizikám), zlepšenie rovnováhy

medzi pracovným a súkromným životom, podporou rozvoja kariéry, propagáciu používania zručností a vývoj, riadenie pracovnej záťaže a vytváranie zmysluplných pracovných miest [7].

Z ďalšieho prieskumu Eurobarometra (rok 2013) vyplynulo, že pracovníci považujú **stres** za jedno z hlavných pracovných rizík (53 %), ďalej ergonomické riziká: opakovaný pohyb, únava a bolestivá poloha pri práci (28 %) a každodenné zdvíhanie, nosenie alebo prenášanie ťažkého nákladu (24 %) [9].

MOŽNOSTI ZNIŽOVANIA PSYCHOSOCIÁLNYCH RIZÍK V PODNIKOKCH

Predchádzanie rizikám a podpora bezpečnejších a zdravších pracovných podmienok sú rozhodujúce z hľadiska zlepšenia kvality pracovných miest a podmienok, ako aj podpory konkurencieschopnosti podniku. Zachovanie zdravia pracovníkov má priamy a merateľný pozitívny vplyv na produktivitu a prispieva k zvýšeniu udržateľnosti systémov sociálneho zabezpečenia. Predchádzanie závažným úrazom a chorobám z povolania pracovníkov, ako aj podpora zdravia pracovníkov sú kľúčom k predĺženiu ich pracovného života, a to od ich prvého zamestnania [9].

Ako už bolo uvedené, stres je možné považovať za jeden z hlavných dôvodov pracovných rizík. Existuje mnoho metód a techník zameraných na zvládanie stresu, či všeobecne na zvládanie psychickej záťaže, ako aj ich prevenciu (napr. dychové cvičenia, relaxačné cvičenia, pozitívna imaginácia). Bartůňková [10] uvádza **špecifické pravidlá prevencie stresu v práci**:

- V krízach *pomenovať základný problém*.
- *Stanoviť si priority*, určiť hierarchiu významnosti.
- *Hľadať kompromisy*, ak optimálne riešenia nie sú možné.
- *Ovládať emócie* (ako manažér či pracovník).
- *Delegovať právomoc*, ak je to potrebné.
- *Odmietaj nezvládnuteľné, riskantné úlohy*.
- *Správne si rozvrhnúť čas* a dodržiavať časový plán.
- Naučiť sa *relaxovať*.

Na základe analýzy prieskumov zameraných na pracovné podmienky, oblasti bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, psychosociálne riziká (VZPS, ESENER-2, EWCS) boli vydané **odporúčania** pre tvorcov politik, vnútroštátne a odvetvové zainteresované strany [8]:

- Podporovať kroky *na posilnenie angažovanosti manažmentu v súvislosti s riadením BOZP* vo všeobecnosti, ako aj špecifickým riadením rizík v oblasti BOZP a porúch podporno-pohybovej sústavy.
- Podporovať zástupcov zamestnávateľov a zamestnancov a iných zainteresovaných strán (napr. zástupcovia organizácií na odvetvovej úrovni a odborníci v oblasti BOZP), *aby podporili účasť zamestnancov na podporu riadenia BOZP* vo všeobecnosti, ako aj špecifickejšieho riadenia rizík v oblasti porúch podporno-pohybovej sústavy, ako aj psychosociálnych rizík. Keďže:
 - Zlepšenie formálneho zastúpenia zamestnancov sa úzko spája s riadením rizík v oblasti BOZP a porúch podporno-pohybovej sústavy.
 - Zlepšenie neformálnej účasti zamestnancov tiež môže zlepšiť riadenie BOZP.
 - Účasť na navrhovaní a tvorbe opatrení na riadenie psychosociálnych rizík sa silne spája s väčšou mierou riadenia psychosociálnych rizík.
- Podporiť *rozvoj nástrojov na hodnotenie rizík*.
- Zamerať sa na *zvýšenie zdrojov na riadenie rizík v podnikoch*.

Na základe skúmania v rámci kampane SLIC boli navrhnuté odporúčania zamerané na **elimináciu psychosociálnej záťaže pri práci** [11]:

- Dôsledné zaučenie novoprijatých zamestnancov.
- Podpora zamestnancov.
- Zlepšenie komunikácie medzi zamestnávateľom a zamestnancami.
- Eliminácia monotónnej práce.
- Oboznámenie zamestnancov s rizikami.
- Správna organizácia práce, efektívne riadenie práce.
- Zavedenie skupinovej práce.
- Vhodné pracovné podmienky.
- Ohodnotenie práce zamestnanca (finančné, nefinančné).
- Možnosť zmeniť na určitú dobu pracovné zaradenie.
- Včasné informovanie o nárazovej práci.
- Pravidelné porady s možnosťou hovoriť o problémoch na pracovisku, komunikácia.
- Vzdelávanie zamestnancov.

V rámci kampane Zdravé pracoviská bez stresu boli odporúčané **nástroje zamerané na hodnotenie a znižovanie stresu** [12]:

- Príručka Medzinárodného úradu práce s názvom Stress Prevention at Work Checkpoints (Prevenencia stresu na pracoviskách);
- Normy pre riadenie pracovného stresu vydané Výkonným výborom Spojeného kráľovstva pre zdravie a bezpečnosť;
- Nástroj „Faire le Point“ francúzskeho národného inštitútu pre výskum a bezpečnosť;
- Belgická stratégia SOBANE, stratégia na hodnotenie a prevenciu psychosociálnych rizík;
- Ďalšie vnútroštátne nástroje na riadenie stresu a psychosociálnych rizík poskytujú národné kontaktné miesta agentúry EU-OSHA.

V závere uvádzam všeobecné odporúčania zamerané na psychosociálne riziká pre zamestnávateľov a vedúcich pracovníkov, ktoré vyplývajú z kampane SLIC [11].

- **Zabezpečiť** hodnotenie rizík, spätnú väzbu, školenia, informácie, rôznorodosť práce, reálne normy práce, plánovanie, jasné úlohy, spokojnosť zamestnancov, otvorenú spoluprácu, sociálnu integráciu, vhodné zloženie tímov, diskusie o problémoch, pružnosť pracovnej doby, zaškolenie nováčikov;
- **Predchádzať** nárazovým situáciám, nedostatku informácií, ohrozeniu, nadčasom, znevýhodňovaniu, monotónnosti, konfliktom, neistote, nespokojnosti, chybám, šikanovaniu, násiliu, sťažnostiam, izolácii zamestnanca, nereálnym cieľom.

ZÁVER

Je dôležité, aby každý človek poznal svoje limity a postupne sa ich snažil zvyšovať, pri strete s nepriaznivou situáciou si našiel vhodný spôsob vyrovnania sa s ňou a hľadal aj v takýchto situáciách to, čo ho môže posunúť ďalej. Tým si zvyšuje aj svoju spôsobilosť (fyzickú, psychickú, odbornú a morálnu), pripravenosť vykonávať povolanie, v ktorom pracuje.

V súčasnosti sa psychosociálne riziká ukazujú ako jeden z najalarmujúcejších problémov nie len pre zamestnancov, ale i zamestnávateľov. Ich negatívne dopady ovplyvňujú zdravie zamestnancov i ekonomickú stránku podniku. Posúdenie takýchto rizík je nie len časovo, ale i obsahovo náročné, pretože ľudský faktor je v mnohých ohľadoch odlišný od zamestnanca k zamestnancovi. Významné psychosociálne riziká sú napr.: zlá komunikácia a spolupráca medzi vedením a zamestnancami, ako aj medzi kolegami, klientmi, neistota pracovného miesta, celkovo stres súvisiaci s prácou, časový stres. Dôležité je zameriavať sa na zvládanie a hlavne na prevenciu situácií, ktoré by viedli k stresu, či iným psychosociálnym rizikám, a to na úrovni jednotlivca (sebariadenie), ako aj zamestnávateľa (podniku), ktorý by mal zabezpečiť adekvátne pracovné podmienky na vykonávanie práce.

POUŽITÁ LITERATÚRA

- [1] *Psychosociálne riziká a stres pri práci*. [on line]. 2016. [cit. 2018-10-22]. Dostupné z: <https://osha.europa.eu/sk/themes/psychosocial-risks-and-stress> .
- [2] *Štatistika pracovných úrazov*. [on line]. 2016. [cit. 2018-10-22]. Dostupné na: http://www.ebts.besoft.sk/src/index.php?p=statistika_urazov&a=2 .
- [3] *Európsky prieskum podnikov o nových a vznikajúcich rizikách (ESENER)*. [on line]. 2016. [cit. 2018-10-22]. Dostupné z: <https://osha.europa.eu/sk/surveys-and-statistics-osh/esener> .
- [4] *Európsky prieskum podnikov o nových a vznikajúcich rizikách – ESENER 1*. [on line]. 2009. [cit. 2018-10-22]. Dostupné z: <https://osha.europa.eu/sk/surveys-and-statistics-osh/esener/2009> .
- [5] *Druhý európsky prieskum podnikov v kontexte nových a vznikajúcich rizík – ESENER 2*. [on line]. 2014. [cit. 2018-10-22]. Dostupné z: <https://osha.europa.eu/sk/surveys-and-statistics-osh/esener> .
- [6] *Kampaň o psychosociálnych rizikách – Správa za krajinu (Slovakia). SLIC 2012*. [on line]. 2013. [cit. 2018-10-22]. Dostupné z: <http://www.ruvzca.sk/oddelenia/preventivne-pracovne-lekarstvo/aktuality/kampan-o-psychosocialnych-rizikach-sprava-za-kraj> .
- [7] *Šiesty európsky prieskum pracovných podmienok*. [on line]. [cit. 2018-10-22]. Dostupné z: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1634sk1.pdf .
- [8] *Riziká pre bezpečnosť a zdravie na pracovisku: spoločná analýza troch veľkých prieskumov*. [on line]. 25.05.2017. [cit. 2018-10-22]. Dostupné z: <https://osha.europa.eu/sk/tools-and-publications/publications/health-and-safety-risks-workplace-joint-analysis-three-major/view> .
- [9] Oznámenie komisie európskemu parlamentu, rade, európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru a výboru regiónov o strategickom rámci EÚ v oblasti ochrany zdravia a bezpečnosti pri práci na obdobie rokov 2014 – 2020. [on line]. 06.06.2014. [cit. 2018-10-22]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:52014DC0332> .
- [10] BARTUŇKOVÁ, S. *Stres a jeho mechanizmy*. Praha : Karolinum, 2010. 137 s. ISBN 978-80-246-1874-6.
- [11] *Európska kampaň SLIC 2012. Posúdenie psychosociálnych rizík pri práci*. [on line]. 2013. [cit. 2018-10-22]. Dostupné na: http://www.ruvzba.sk/aktuality/kampan_SLIC.pdf.
- [12] *Zdravé pracoviská bez stresu. Sprievodca kampaňou. Riadenie stresu a psychosociálnych rizík pri práci*. Európska agentúra EU-OSHA. [on line]. 2013. [cit. 2018-10-22]. Dostupné na: <http://www.ruvzdk.sk/wp-content/uploads/2014/05/Zdrave-pracoviska-bez-stresu.pdf> .
- [13] HOLLÁ, K., RISTVEJ, J. a L. ŠIMÁK. *Posudzovanie rizík priemyselných procesov*. Bratislava : Iura Edition, 2010. 155 s. ISBN 978-80-8078-344-0.

Príspevok vznikol ako jeden z výskumných výstupov projektu VEGA č. 1/0749/16 „Posudzovanie a riadenie rizík priemyselných procesov z pohľadu integrovanej bezpečnosti v podprahových podnikoch“.