Nemzeti Munkaügyi Hivatal

Dr. Erősné dr. Bereczki Edit:

A munkahelyi pszichoszociális kockázatok kezelése és a munkahelyi distressz megelőzése

Nemzeti Munkaügyi Hivatal Munkavédelmi és Munkaügyi Igazgatóság
Munkavédelmi Főosztály - TÁMOP 2.4.8./12. Projekt Végrehajtási osztály
1086 Budapest, Szeszgyár utca 4., T: 323 2125, E-mail: erosnebe@lab.hu

Magyar Felvonó Szövetség

Konferencia, Siófok, 2014. június 5.

EU-OSHA 2014 - 2015. évi kampánya:

Egészséges munkahelyek – Kezeljük a stresszt!

Európai Munkahelyi Biztonsági és Egészségvédelmi Ügynökség

(Agency for Safety and Health at Work, Bilbao)

A kampány célja:

a munkáltatók és a munkavállalók segítése a pszichoszociális kockázatok és a munkahelyi stressz jobb megértése, valamint a kockázatkezelés és a megelőzés hatékonyabbá tétele végett.

Elérhetőségek:

- www.healthy-workplaces.eu
- http://osha.europa.eu/en/campaign-toolkit
- www.healthy-workplaces.eu/fops

„Mindenkinek van, mindenki beszél róla, mégiscsak kevesen vették a fáradtságot, hogy utána nézzenek, valójában mi is a stressz. ”

Selye János: Stressz distressz nélkül

Mi is a stressz?

Selye János (Bécs, 1907 - Montreal, Kanada, 1982)

Osztrák - magyar származású kanadai orvos, vegyész. 1936-ban publikált stressz-elméletével vált világhírűvé.

Felfedezésének lényege és egyúttal újszerűsége abban állt, hogy a stresszt az élő szervezetet érő különböző környezeti tényezőkre („támadó hatásokra" - stresszorokra) adott nem-specifikus válaszként, általános védekezési és alkalmazkodási reakcióként írta le.

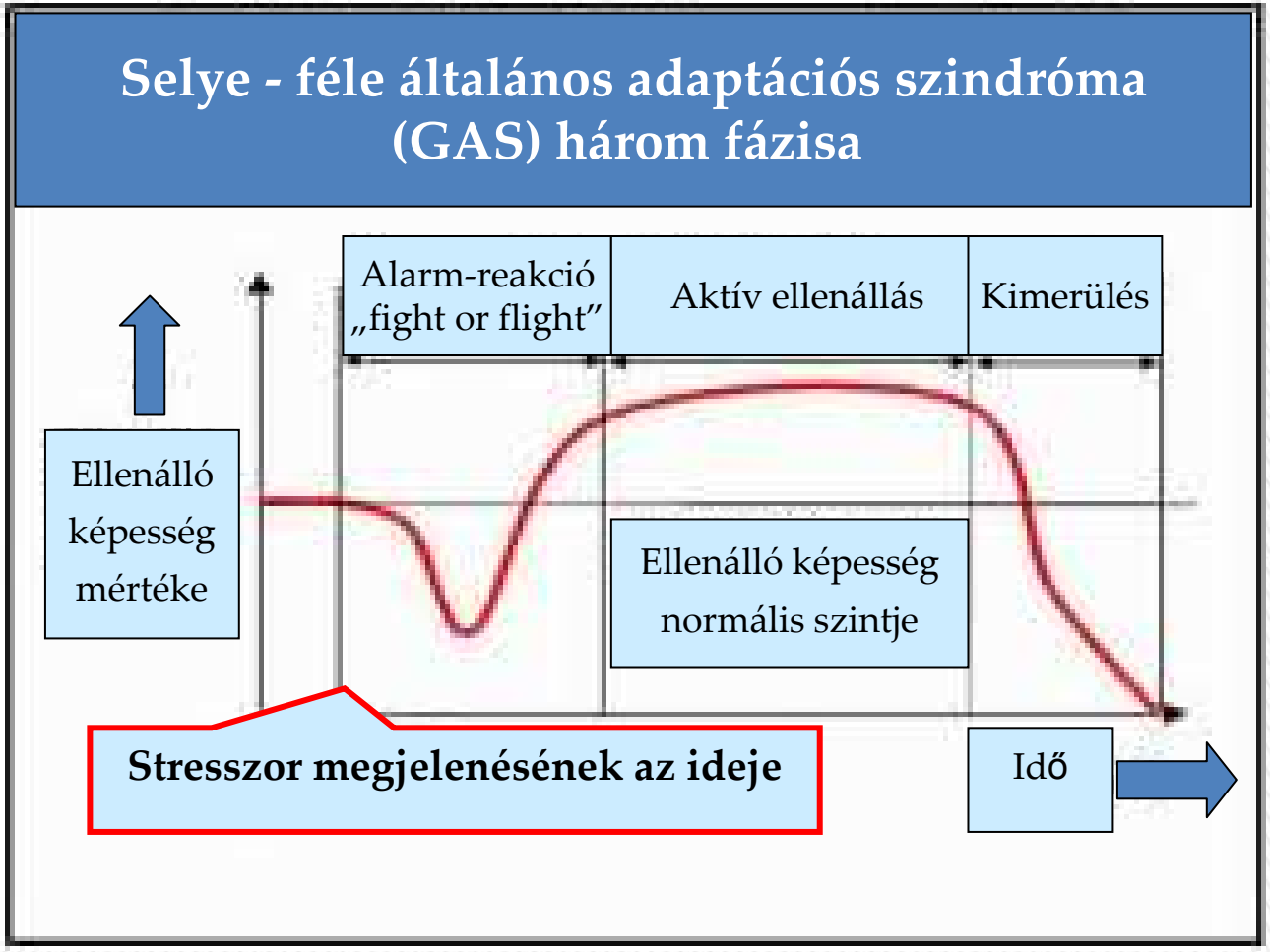
Bizonyította, hogy a szervezet integritásának (homeosztázisának) fenntartása egységes rendszer szerint működik, ami igazolja a test és a lélek közötti kapcsolatot, egyúttal a stressz kórokozó hatását is.

1956-ban a „The Stress of Life" (Életünk és a stressz) könyvében írta le a stressz felfedezésének történetét. Általa ismert, hogy „A stressz az élet sója vagy a halál csókja" és a „Stressz-mentes állapot a halállal egyenlő".

A stressz fogalma Selye János szerint

„A stressz a szervezet nem specifikus válasza bármilyen igénybevételre... A stressz - előidéző hatás, vagy stresszor - aktivitás szempontjából mindegy, hogy az a dolog vagy helyzet, amellyel szemben állunk, kellemes-e vagy kellemetlen, csupán az számít, hogy milyen mértékű az újraalkalmozkodás iránti szükséglet.”

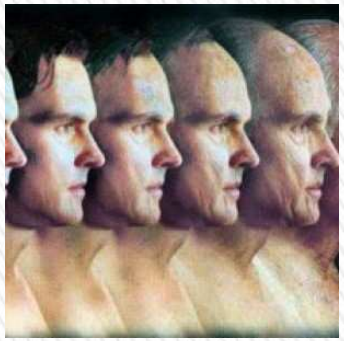
A szervezet nem specifikus válasza a stresszorokra



Mire és hogyan válaszol a szervezet?

- **Mire?** A szervezet különféle külső (és belső) ingerekre, **stresszorokra** reagál, amelyek lehetnek fizikai (pl. súlyos égés, hideg, meleg, vérzés, stb.), idegi és lelki jellegűek.
- **Hogyan?** A szervezet reakciója közel = sztereotíp választ jelent az **alarm (védekezési) reakció** jellegzetes triásza révén (aminek része: a mellékvesék, a csecsemőmirigy, a gyomor nyálkahártya működése).
- **GAS =** Generalizált Adaptációs Szindróma

1. alarm-reakció - 2. ellenállás - 3. kimerülés



A szervezet alkalmazkodást igénylő energiája véges!

Melyek a főbb stresszorok?

A főbb stresszorok és jellemzőik

- **Az ember életében mindenütt jelen vannak:** izgalmi, éberségi állapotot tartanak fenn; motivációt jelentenek; cselekvésre inspirálnak.
- **Eredetük szerint munkahelyiek és munkahelyen kívüliek** lehetnek.
- **Jellegük alapján** csoportosíthatók: **fizikai** (és mechanikai) és **lelki jellegű hatásokra,** valamint **pszichoszociális kóroki tényezőkre.**
- **Hatásuk:** nem fajlagos, egyénenként és esetenként is eltérő jellegű és mértékű (pszichofizikai, pszichofiziológiai, stb.) **élettani reakciókat váltanak ki.**
- **A stresszorok érzékelése,** az általuk kiváltott **stressz-érzet is szubjektív és személyre szabott,** ezért csak egyedileg és esetileg vizsgálható, értékelhető (~ a munkaköri alkalmasság megítélése).
- **Az orvosi pszichológia** szerint **a stressz = a stresszhelyzettel.**

A pszichoszociális kockázatok és a munkahelyi stressz kutatása és jelentősége

A WHO a munka világának változásait, új kockázatait a tíz legfontosabb egészségi veszély között tartja számon. Előrejelzése szerint a munkahelyi túlterhelés miatt bekövetkező depresszió 2030-ra vezető betegség lesz a világon!

Az egészség fogalma napjainkra jelentősen átalakult, nemcsak életcél, hanem erőforrás és képesség is egyben, amihez lelki egészségre is szükség van. Az új terminológiák már a stresszel, az élet mindennapos nehézségeivel való megküzdés képességét az egészség egyik alapfeltételeként jelölik meg.

? Európai Unió ?

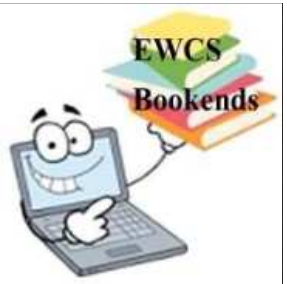
A pszichoszociális kockázatoknak a hagyományos (klasszikus) munkahelyi hatások és egészségkárosító kóroki tényezők miatt kialakuló kockázatok mellett a 2000-es évektől **egyre nagyobb a szerepe.**

Felismerésre került az is, hogy a túlzott idegi (mentális) és lelki (pszichés) megterhelést kiváltó tényezők a munkavállalók egészségét és biztonságát veszélyeztetik, de **nemcsak munkahelyi, hanem társadalmi (népegészségügyi) szinten is éreztetik a hatásukat.**

A pszichoszociális kockázatok **megfelelő munkahelyi kezelése** ezért lett **napjaink egyik legnagyobb munkavédelmi kihívása** az Európai Unió közössége, tagállamai számára is.

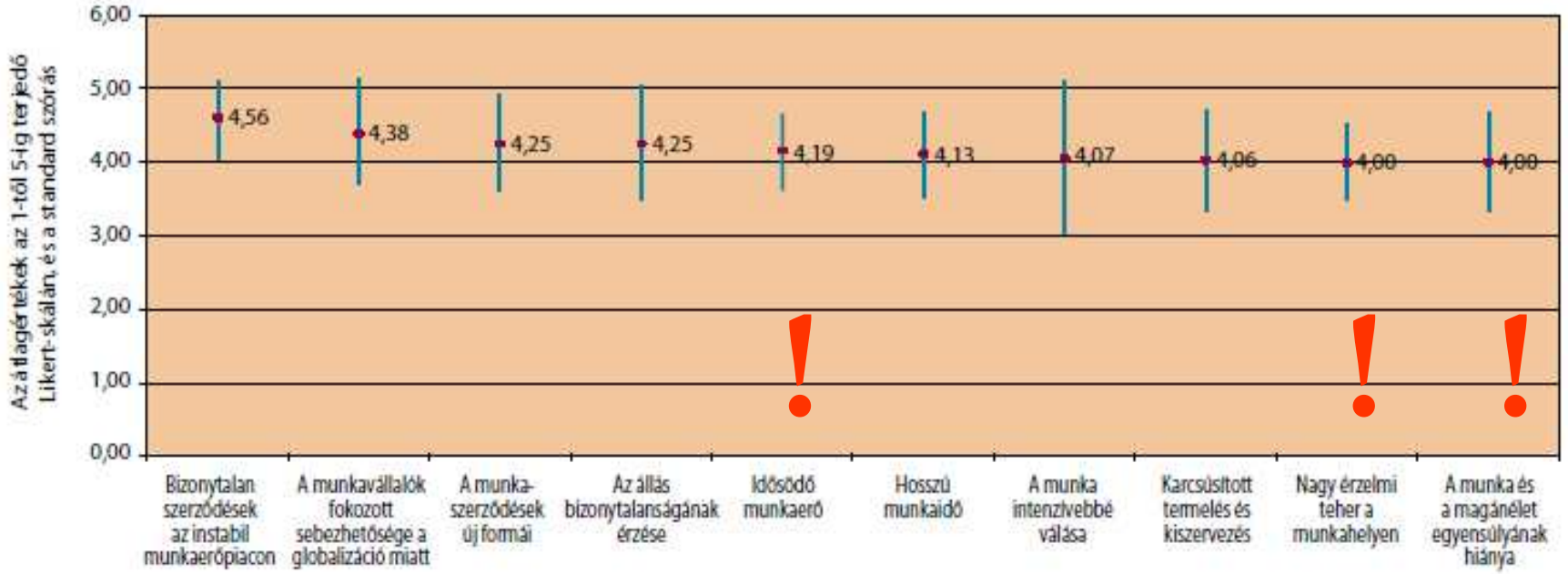
European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions

European Working Conditions Surveys



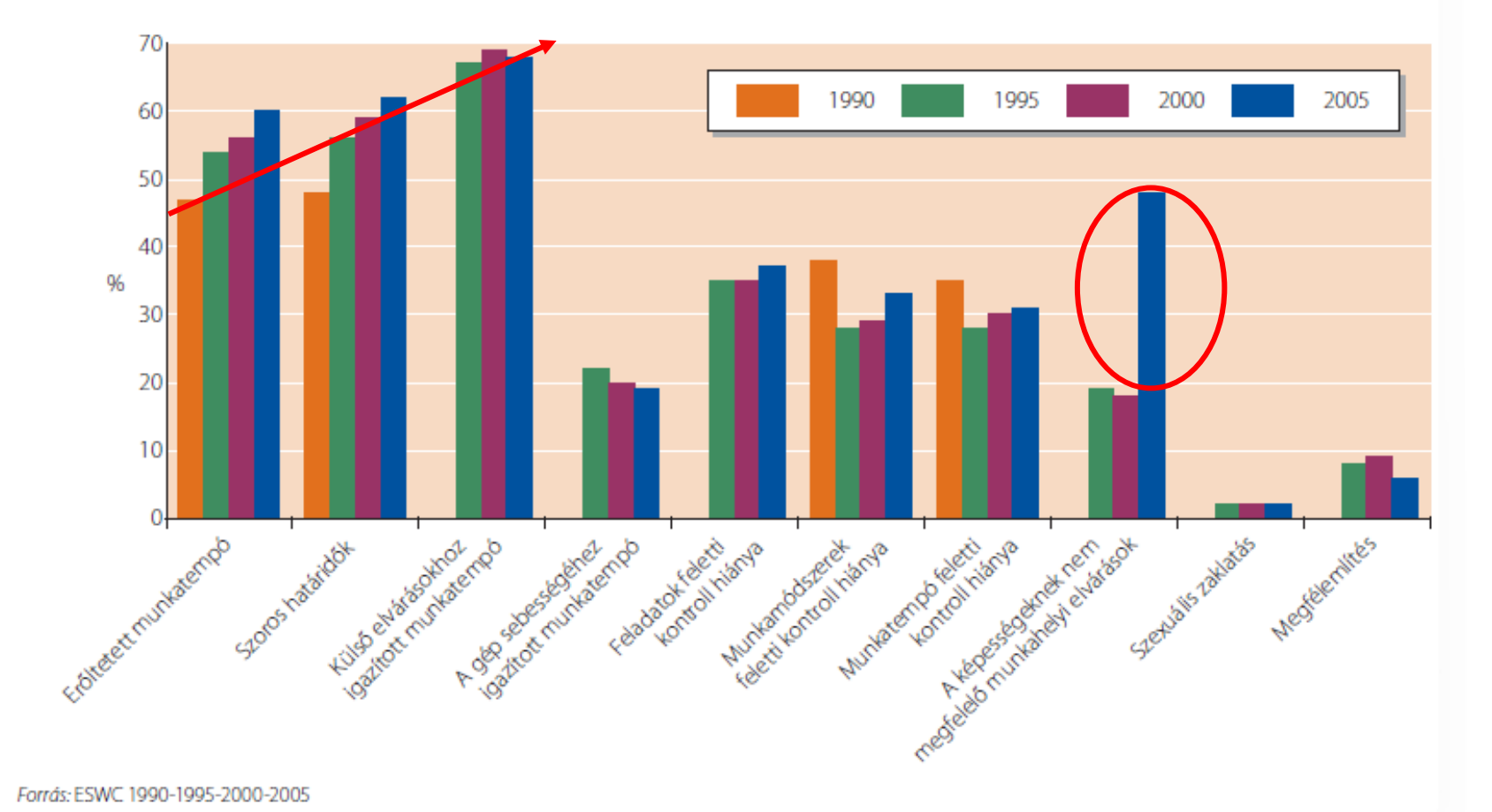
EUROFOUND 4. EWCS, EU-25, 2005:

A 10 legfontosabb újonnan megjelenő pszichoszociális kockázat



Forrás: Európai Alapítvány az Élet- és Munkakörülmények Javításáért, EUROFOUND, Dublin, Negyedik európai munkakörülmény-felmérés, EWCS, Luxembourg, 2007.

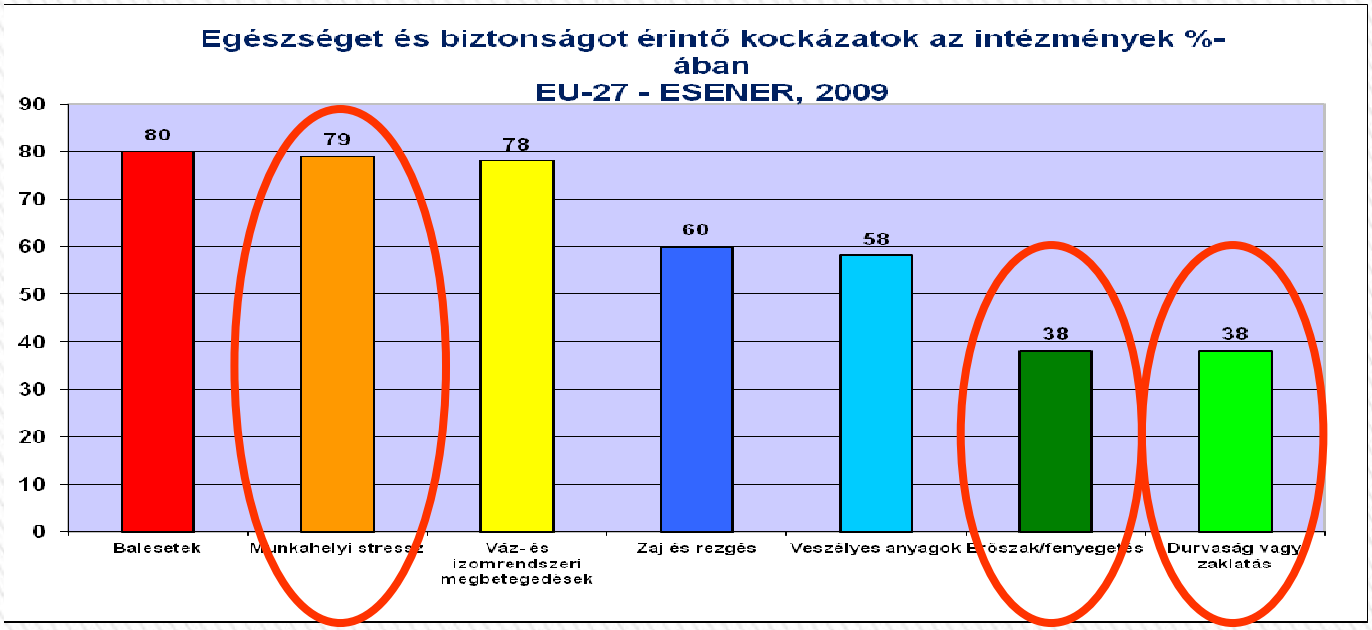
A munkahelyi stressz hátterében álló néhány kockázati tényező alakulása [EU-OSHA]



Forrás: EU-OSHA Európai Kockázatkutató Központ, 2009. Kitekintés (1. szám)

EU - OSHA European Risk Observatory

EU-27: 36 ezer vállalati interjú alapján végzett **felmérés** szerint 2009-ben a **munkahelyi stressz** jelenti **a második legnagyobb kockázatot,** aminek az **EU munkavállalók 28 %-a (~56 M fő) van kitéve.**



Forrás: European Survey of Enterprises on New and Emerging Risk -2009

2013. évi páneurópai közvélemény-kutatás: a **munkavállalók 51%-a** szerint **„a munkával kapcsolatos stressz gyakori a munkahelyükön".**

Munkavédelmi alapvetések

A környezettel állandó kölcsönhatásban álló munkavállalók megterhelése és igénybevétele a munkavégzés és a munkakörülmények hatásaira, valamint az egészségkárosító kóroki tényezőkre vezethető vissza, amely térben és időben együtt és egyszerre, komplex módon lehet jelen.

A munkavállalók a feltételekhez, a környezethez való állandó alkalmazkodás révén hosszú ideig képesek a munkavégzés terhelő hatásait kompenzálni. A túlzott és hosszú ideig tartó megterhelés azonban – kellő regeneráció hiányában – jelentős igénybevétellel jár, ami elfáradáshoz, kimerüléshez vezethet.

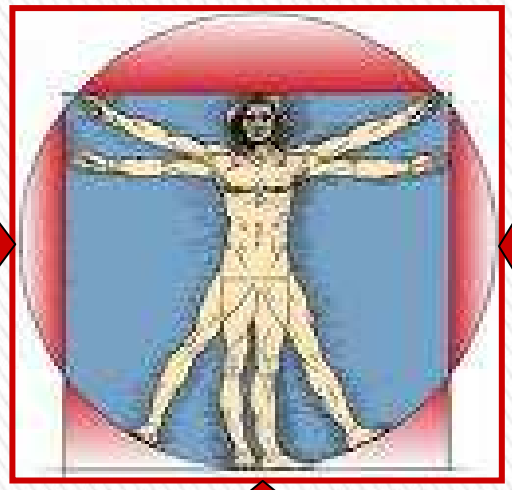
Következmény

Romlik a munkateljesítmény, megnő a hibázások száma, többszörös lesz a munkabalesetek és az egészségkárosodások kialakulásának a kockázata.

A munkavállalók biztonságát és egészségét veszélyeztető kockázatok forrásai

- külszíni - beltéri
- mélyben - magasban
- beszállással
- hidegben - melegben
- balesetveszélyes
- csúszós, vizes, párás, nedves, nyirkos, stb. helyen végzett munka

munkakörülmények hatásai



- fizikai
- kémiai (porok is!)
- biológiai (fertőzés)
- ergonómiai
- pszichoszociális kóroki tényezők

munkakörnyezet kóroki tényezői

fizikai (mechanikai) →
élettani (fiziológiai) →

munkavégzésből eredő hatások

← idegi (mentális)
← érzelmi (pszichés)

A hatások és a kóroki tényezők anyag-, energia- és információ-áramlással járnak!

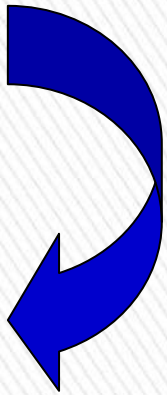
A pszichoszociális kockázatok fogalma és forrásai

A pszichoszociális kockázat fogalomkörébe tartoznak:

a) a fokozott pszichés terheléssel

b) a fokozott baleseti veszéllyel járó tevékenységek

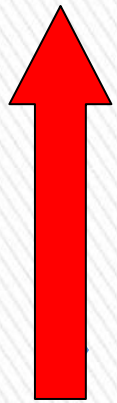
c) a pszichoszociális egészségkárosító kóroki tényezők által kiváltott kockázatok,



amelyek **a munkavállalók túlzott** fizikai, de **főként idegi (mentális) és lelki (pszichés) megterhelését és igénybevételét okozzák.**

A pszichoszociális kockázatok forrásai a munkahelyen:

- a nem megfelelően tervezett munkafeladat és munkafolyamat
- a nem megfelelő munkaszervezet, vezetés és irányítás
- a rossz munkafeltételek és munkakörülmények
- a fizikai és a szociális munkakörnyezet kedvezőtlen hatásai.



a) Fokozott pszichés terhelés → igénybevétel

1. **"Készenléti" feszültséggel járó tevékenységek**

- Nagy felelősség viselése emberekért, anyagi értékekért
- Veszélyhelyzet
- Fokozott munkakövetelmények (belső konfliktusokkal)

2. **Információterheléssel járó tevékenységek, amelyek jelentős erőfeszítést igényelnek**

- Döntés, intézkedés szükségessége súlyos következmények lehetőségével: sürgetettség esetén, nehezen áttekinthető helyzetben, új helyzetben, hiányos vagy ellentmondó információk, bonyolult szabályok vagy utasítások alapján, egymást gyorsan követő problémák megoldásakor

- Alkotó szellemi tevékenység zavaró ingerek környezetében
- Különböző munkaeszközök, technológiai folyamatok pontos, gyors váltogatása időkényszer vagy különleges figyelmi követelmény, illetve fokozott felelősség eseteiben.

3. Emócionális megterheléssel járó tevékenységek, amelyek nagyfokú alkalmazkodást követelnek

- Emberekkel való foglalkozás kötelezettsége konfliktus- veszélyes helyzetekben
- Testi, érzékszervi, értelmi, beszéd- és más fogyatékos személyek nevelési, oktatási, ápolási-gondozási, rehabilitációs intézményeiben, javító intézetekben nevelési, oktatási tevékenységet végzők.

- Szakképzett ápolói munkát végzők elmeosztályokon, elme-szociális otthonokban, súlyos fogyatékosok szociális intézményeiben, szociális otthonok munkavállalói, traumatológiai, intenzív osztályokon, krónikus és baleseti belgyógyászati osztályokon (öngyilkossági kísérletet tett betegeket ellátó osztályokon), onkológiai, krónikus elmegyógyászati osztályokon, detoxikálókban, drogambulancián.

- Bűnügyek, balesetek helyszínelése, elemzése.

b) Fokozottan baleseti veszélyekkel járó munkakörök, tevékenységek

1) **Magasban végzett munka**
2) **Földalatti bányászati, kőolaj- és földgáz-bányászati mélyfúrási munkakörök**
3) **Tűz- és robbanásveszéllyel járó munkakörök**

A 35/1996. (XII. 29.) BM rendelettel hatályba léptetett Országos Tűzvédelmi Szabályzat szerinti az „A" fokozottan tűz- és robbanásveszélyes, a „B" tűz- és robbanásveszélyes és a „C" tűzveszélyes osztályba tartozó létesítményben, helyiségben végzett tevékenységek, valamint a vállalati „tűzvédelmi utasítás"-ban meghatározott munkakörök: az ipari robbantóanyagok gyártásával, tárolásával, szállításával és felhasználásával kapcsolatos tevékenységek.

4) Villamos üzemi munkakörök

A vonatkozó külön előírás (MSZ 1585).

Erősáramú üzemi szabályzat alapján erősáramú villamos berendezéseken feszültség alatti, feszültség közelében és veszélyes közelségben végzett tevékenység

5) a) Feszültség alatti munkavégzéssel járó munkakörök

Külön jogszabályban meghatározott tevékenység

b) Egyéb feszültség alatt végzett tevékenységek

6) Fegyveres biztonsági őrség, személy- és vagyonvédelmi tevékenység

7) Egyéb baleseti veszéllyel járó munkakörök

Mozgó munkaeszközök és mozgó elemei, haladó (mozgó) termékek, alapanyagok, félkész és késztermékek mellett vagy közelében végzett munka.

c) Pszichoszociális kóroki tényezők hatásának kitett munkavállalók

1) **A gazdálkodó szervezet hierarchizáltságából, belső kapcsolatrendszeréből adódó konfliktusszituációk érintettjei.**
2) **Családtól távol, országon belül vagy kívül tartósan munkát végzők, a túlmunka esetenkénti igényével, rendszertelen étkezési, komfortot nélkülöző pihenési lehetőséggel.**
3) Hajléktalan munkavállalók.
4) Külföldről áttelepült munkavállalók, az áttelepülést követő első 2 évben.
5) Állami gondozásból kikerült, munkába állt személyek, a munkába állást követő 3 évben.

A pszicho-szociális kockázatok forrásai (SLIC)

A nem megfelelően tervezett:

- **munkafeladat**

  (túl sok vagy intenzív munka, magas elvárások, teljesítménykényszer, stb.)

- **munkaszervezet/munkafolyamat**

  (a foglalkoztatás bizonytalansága, atipikus munkaszerződések, a munkafeladatok állandó változásai, az időkényszer, gyakori túlmunka és hosszú munkaidő, az éjszakai vagy műszakos munka, a karrier lehetőségének a hiánya, a túlzott nyomás, stb.)

- **szociális feltételek (szervezés, irányítás, vezetés)**

  (alkalmatlan vezetés, gyakori vezetőváltás, állandósuló munkahelyi konfliktusok a munkatársakkal és a vezetőkkel, stb.)

- **munkafeltételek, - körülmények, - környezet**

  (zaj, rezgés, sugárzás, munkahelyi légtérszennyezés, nem optimális klíma; megfelelő munkaeszközök, berendezések és egyéni védőeszközök hiánya; zavar az információáramlásban; nem megfelelő szoftver ergonómia;

  kevés pihenőidő, a pihenőhelyek, szociális helyiségek hiányosságai, stb.).

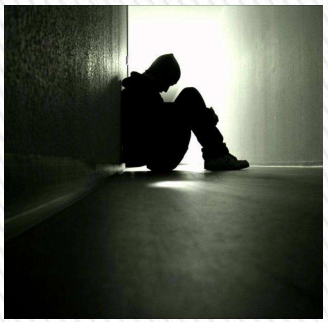
A pszichoszociális kockázatok által kiváltott rendellenességek

» **viselkedési, magatartási (szociális) zavarok**

- zavartság, feledékenység, figyelmetlenség
- a koncentrációs képesség romlása, az érdeklődés beszűkülése és elvesztése
- a családi és a baráti kapcsolatok leépülése
- abúzusok: alkohol, cigaretta, drog használat, stb.

» **pszichés (lelki) tünetek és panaszok**

- depresszió, túlzott érzékenység, reményvesztettség,
- agresszió és dühkitörés
- kiégés-tünetegyüttes/burn-out szindróma, stb.



» **szomatikus és pszicho-szomatikus betegségek**

- krónikus fáradtság, kimerültség, alvászavar
- magas vérnyomás és érrendszeri problémák
- nyaki-, vállövi- és hátfájdalom
- gyomor- és bélpanaszok
- anyagcsere - és immunháztartási zavarok, elhízás, stb.

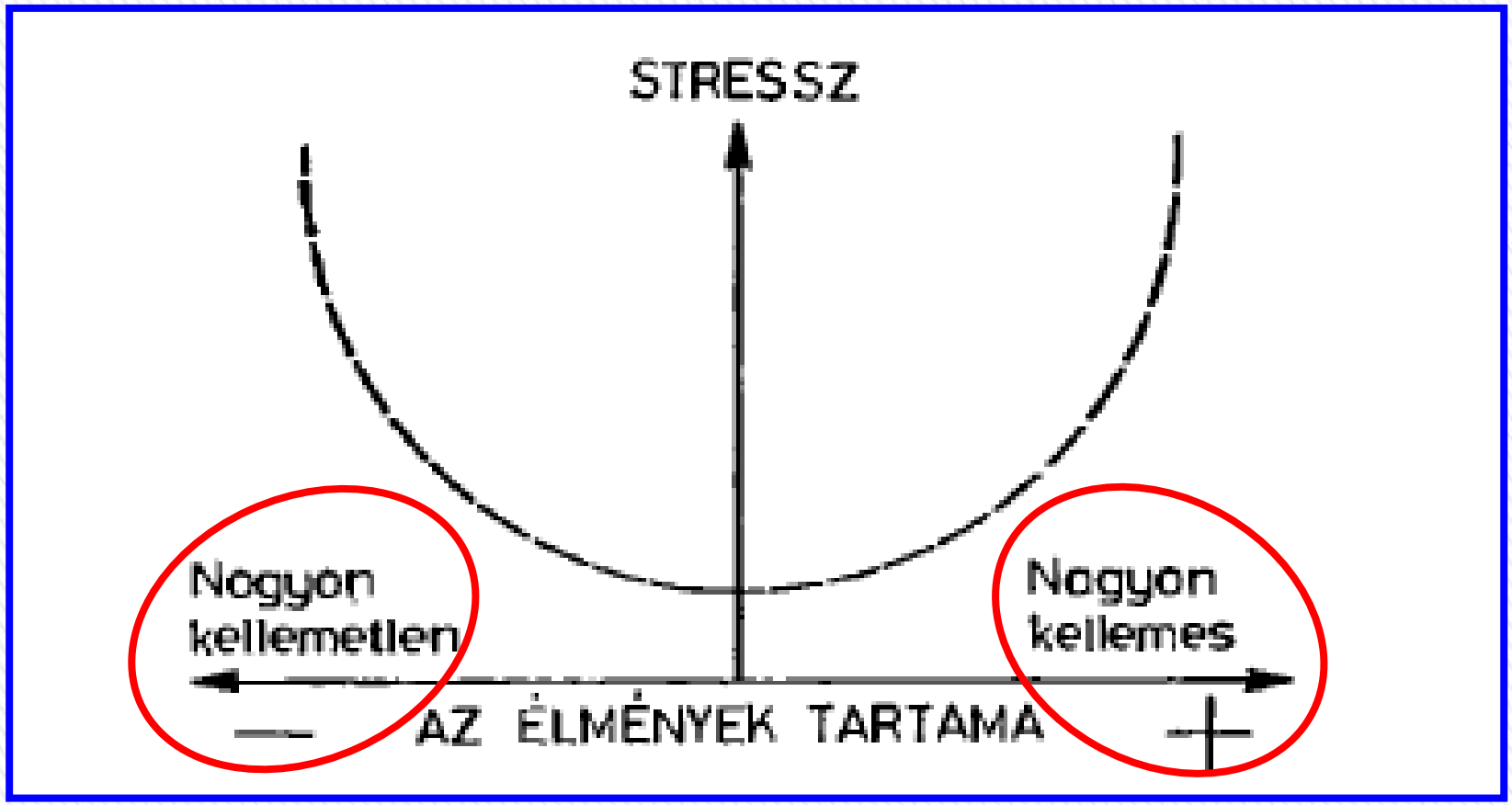
A munkahelyi stressz fogalma és jelentése

A munkahelyi stressz és distressz is ⟵ a stressz, a stresszorok, a stressz-helyzet fogalmából vezethető le:

- **A stressz a szervezet általános, komplex védekezési (alarm) reakciója,** ami összefügg a végzett tevékenység jellegével, annak összetett és/vagy bonyolult voltával.
- A **stresszorok hatására stresszhelyzet** alakul ki.
- Az **akut stressz** a szervezet **vészreakciója,** míg a **krónikus stressz** két szakasza: az **eustressz (jó + stressz) és a distressz (rossz – stressz) fázisa.**

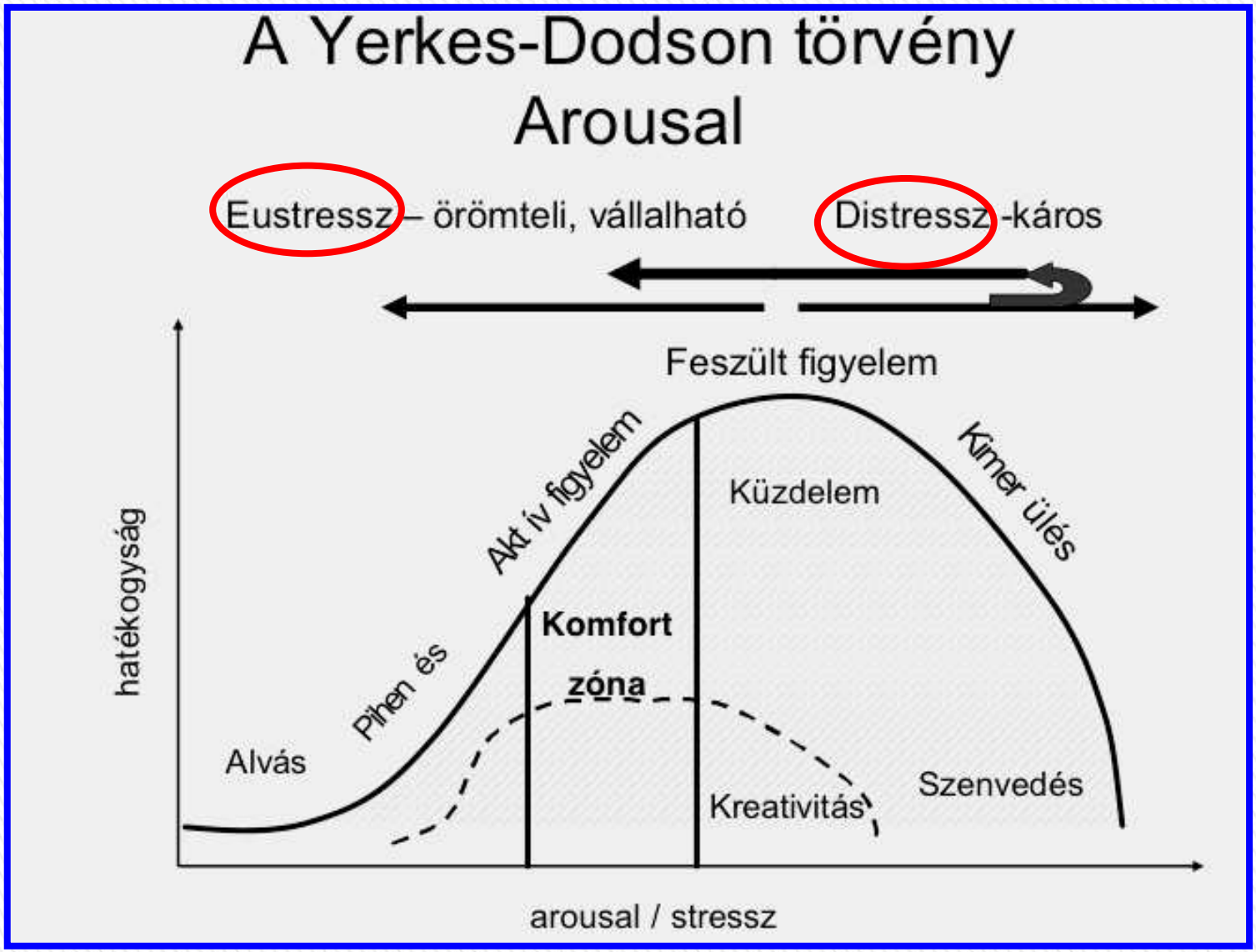
! **A stressz önmagában nem betegség, de a krónikus stressz miatt distressz alakulhat ki, ami már betegségeket válthat ki.**

A stressz és a különböző élmények összefüggéseinek elvi vázlata



Forrás: Selye János: Stressz distressz nélkül. 1. ábra (L. Levi után)

Az eustressz átalakulása distresszé



(Arousal [aruzál, öráuzl] jelentése:

Általános agyi aktivációs szint, éberségi – izgalmi – „gerjesztettségi” – motivációs állapot, ami a szellemi és fizikai (valamint hormonális) teljesítőképesség előfeltétele.)

A munkahelyi stressz/diszressz kialakulása

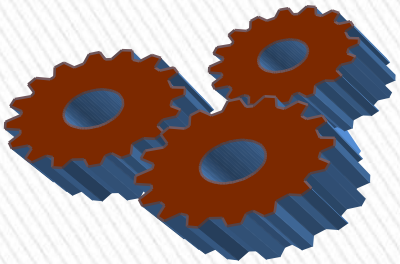
Munkahelyi stressz akkor alakul ki, ha

» a munkavállalókkal szemben támasztott követelmények a munkavégzés során meghaladják a dolgozók képességeit és/vagy

» a követelmények teljesítéséhez nem állnak rendelkezésükre megfelelő eszközök, ezért

a munkavégzés követelményeivel nem tudnak megbirkózni, megküzdeni.

Munkahelyi distressz krónikus stressz esetén következik be és azokra a munkavállalói csoportokra értendő, akiknél **a munkavégzésben, a munkakörülményekben és a munkavállaló személyiségében rejlő stresszorok okozzák a megbetegedéseket.**



A munkahelyi stressz főbb kiváltó okai

Az idegi és lelki túlterhelést okozó pszichoszociális kockázatok (stresszorok) között meghatározó:

» az időhiány

» az állandósuló interperszonális konfliktusok

» a képesség, a szakképzettség, a gyakorlottság hiánya

» a nem megfelelő munkafeltétel/munkakörnyezet

» az egyénben meglévő rizikó-diszpozíció

[A (munkahelyi) stressz/distressz probléma – körforgása]

A munkahelyi (di)stressz tünetei

A munkahelyi distressz által kiváltott rendellenességek **megegyeznek a pszichoszociális kockázatok által okozott** szociális, szomatikus és pszichés **zavarokkal.**

A tünetek kialakulásának mechanizmusa is azonos: testi, de főleg az idegi és lelki **túlterhelés** folyamatos alkalmazkodást igényel, ami tartós fennállás esetén **kimeríti a szervezet** erőforrásait, különböző alvászavarokat és krónikus fáradtságot von maga után. Kezdetben átmeneti panaszokat, majd **betegségek sokaságát indukálhatja** és **balesetekhez is vezethet** (a hibázások, a tévesztések, az elvétések, a mulasztások okán).

A krónikus stressz súlyos lelki, idegi és testi betegségekhez vezethet.

Így válik „az élet sója” a „halál csókjává”.

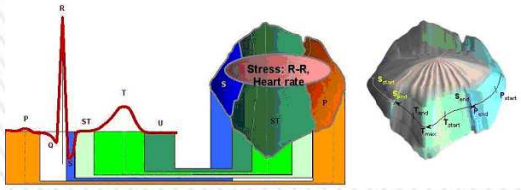
(Az idegi és lelki megterhelés-igénybevétel jellemzői)

Az idegi és érzelmi megterhelés oka ismert:

a) a fokozott baleseti veszéllyel járó tevékenység

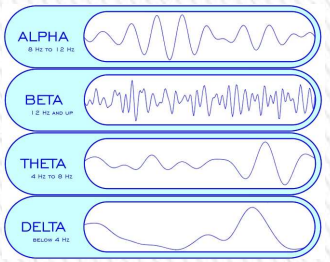
b) a fokozott pszichés terheléssel járó munkavégzés

c) és a pszicho-szociális kóroki tényezők jelenléte.



Hogyan „mérhető” a mentális igénybevétel ?

1. teljesítmény - mérés (feladat → eredmény)
2. egyéni skálán való értékelés (kérdőív, interjú alapján)
3. pszicho-fizikai mérések (motoros funkciók, EMG, reakció idő)
4. pszicho-fiziológiai mérések (pulzus, RR, EKG, EEG, adrenalin- és kortizon-szint, verejtékezés, pupilla tágulat, stb.)



(Az emberi hibázás modellezése) [Rasmussen szerint]

- **Az emberi hibázás „összetevői”:**

- **az intelligencia** (a racionális gondolkodás és cselekvés összetett képessége, az alkalmazkodás fokmérője)
- **és a kreativitás** (a korábbi beállítódás és képesség újraszerveződése) fogalmaiból vezethető le.

- **Az emberi hibázás elkerülése**

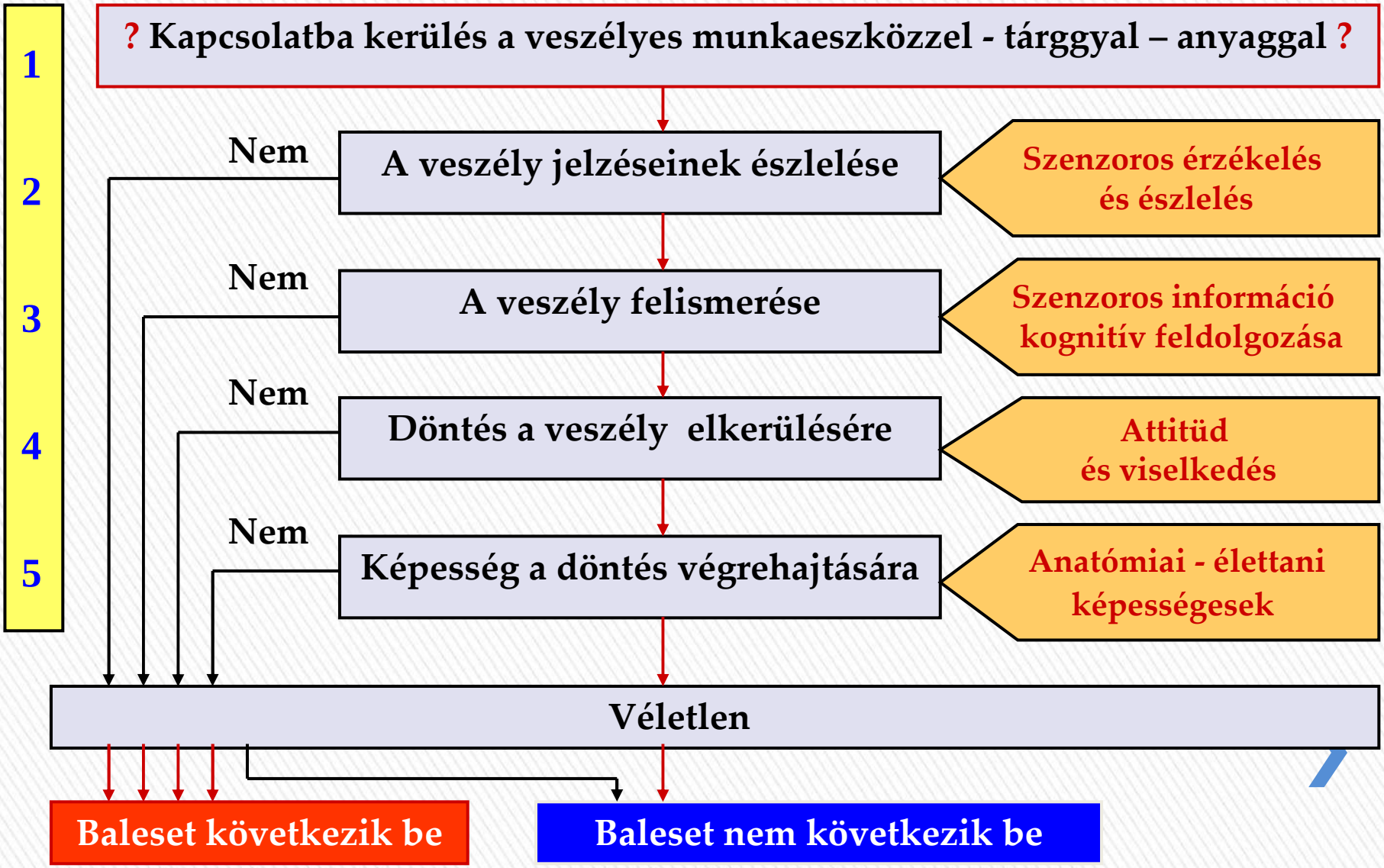
- **a tudáson** (tervezett viselkedés – cselekedet)
- **a szabályokon** (tudatos viselkedés – akció)
- **a gyakorlottságon** (automatikus viselkedés – művelet) alapul.

- **A hibázás = a biztonságot meghatározó emberi tényező**

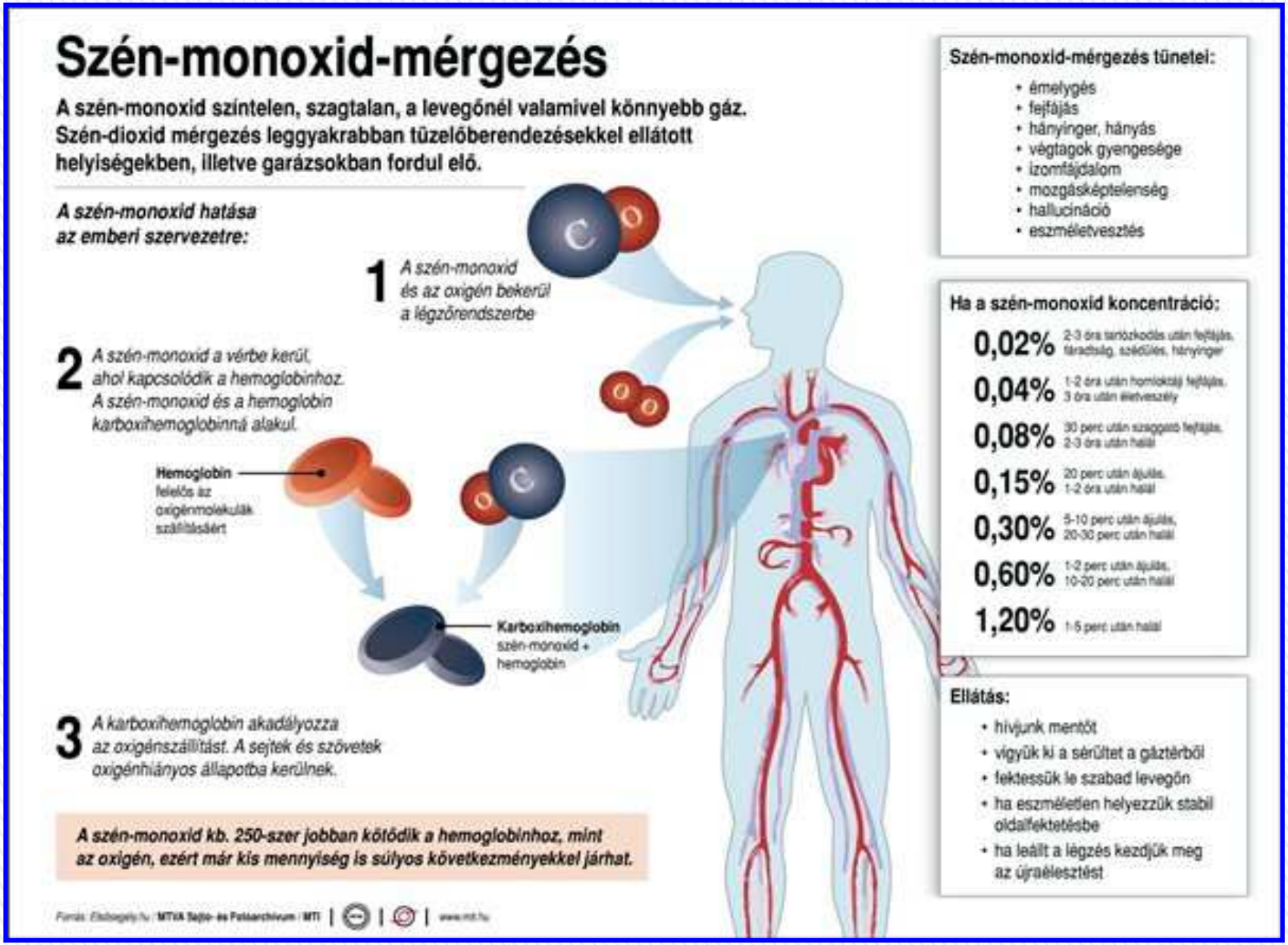
A mentális és fizikai cselekvések olyan megtervezett sorozata, amely nem érte el az előre eltervezett célját:

- **az elvétések, kihagyások miatt** (a cselekvés nem begyakorlott)
- **a tévedések miatt** (a cselekvési terv hibás, az ismeret nem elegendő).

(A balesetek kockázatelemzési algoritmusa: Ramsey alapján)

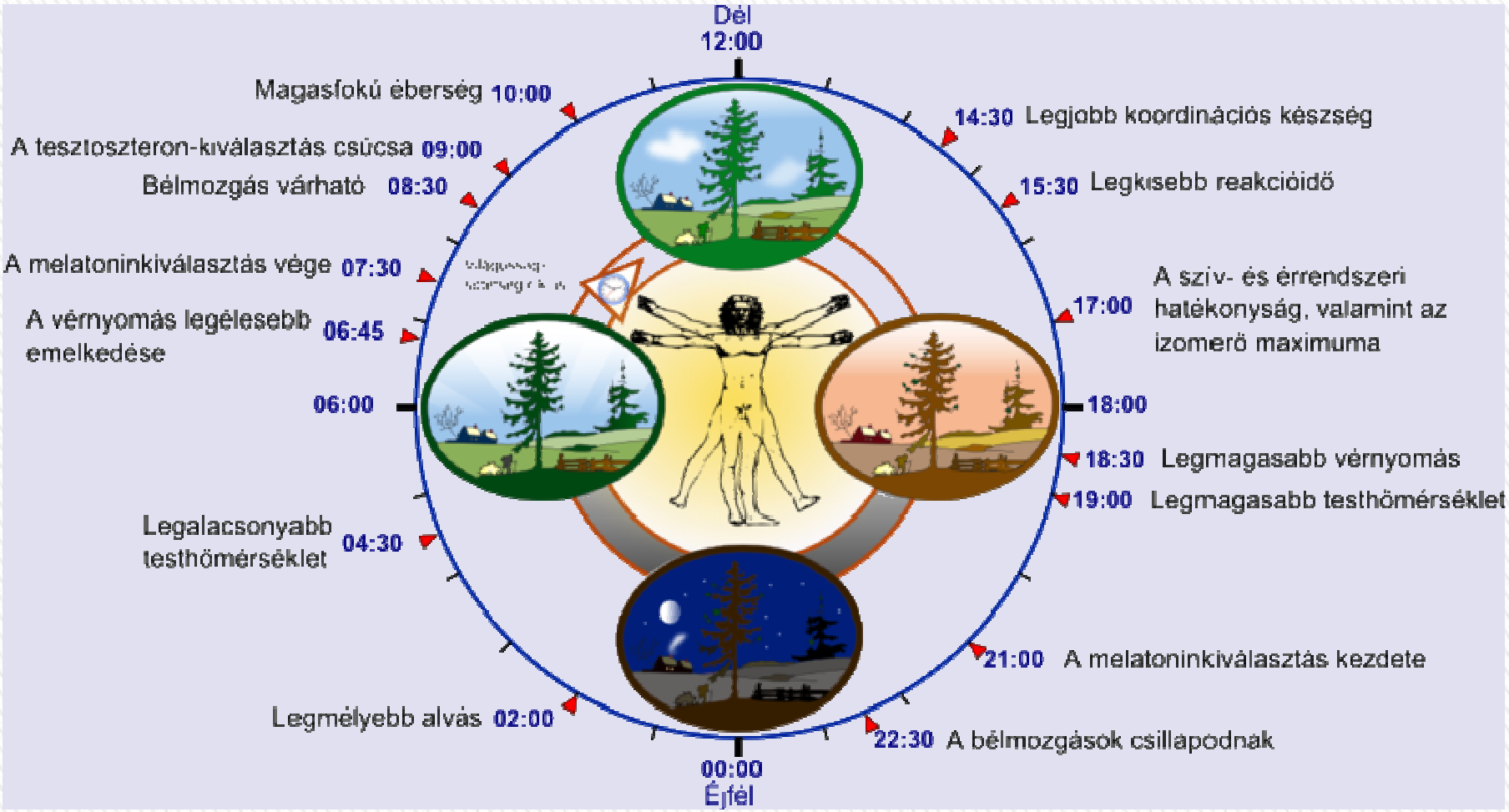


(Baleset modellezése CO - mérgezés alapján)



(Az ember biológiai - cirkadián ritmusa)

Éjszakai/váltott műszak (+betegség) → alvászavar, krónikus fáradtság, stb.



Forrás: Cloks that Time Us: Physiology of the Circadian Timing System. Harvard University Press, Cambridge

(A stressz és az egyes betegségek - koncepciók)

Az EU szakmapolitikai elve és gyakorlata

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

Az EU - szabályozás alakulása…

1. **Az EU „legfőbb munkavédelmi alaptörvénye” – a 89/391/EGK Keret-irányelv** – kötelező minimális szabályként írja elő a tagállamok számára, hogy szervezett munkavégzés esetén minden szektorra kiterjedően a munkabalesetek és foglalkozási betegségek megelőzése érdekében **a munkáltatók kötelezettsége** a **kockázatértékelés,** valamint az **átfogó és egységes megelőzési politika** kialakítása.

A **keret-irányelv 1989-ben** még csak a nem megfelelő munkaszervezésre, **„az egyhangú munka és az előre meghatározott ütem szerint végzett munka”** egészségre gyakorolt kedvezőtlen hatására hívta fel a figyelmet.

2. A keret-irányelv szerinti **kockázatértékelés** (risk assessment) **a megelőzés módszereként** került nevesítésre, de a **90-es évektől** kihirdetett egyes (ágazati, szabálykörök szerinti, szektoriális) végrehajtási rendeletek már előírták a munkáltatók feladatait a **kockázatbecslés, a kockázatkezelés és a kockázatkommunikáció** (három egymásra épülő szakasza) terén is.

3. **2000. után** – a kémiai biztonság globális szabályozásának köszönhetően – a munkahelyi veszélyes vegyi anyagok és keverékek expozíciója eseteire már a **kockázatanalízis/elemzés** (fenti három pillére) és öt lépésből álló módszere vált ismertté és került alkalmazásra a **munkahelyeken a helyes munkavédelmi gyakorlatban is.**

(A kockázatértékelés 5 lépésből álló módszere)

1.	**A veszélyek és a kockázatoknak kitett személyek azonosítása** (veszélyes munkaanyag, felszerelés, munkamódszer vagy gyakorlat – ami kárt okozhat; a veszélyeztetett munkavállalók körének meghatározása)
2.	**A kockázatok értékelése és rangsorolása** (kockázatbecslés a veszély miatt fennálló sérülésre vagy egészségkárosodásra - súlyosság és valószínűség)
3.	**Döntés a megelőző intézkedésekről** (elkerülés, helyettesítés, kezelés, kollektív és egyéni védelem biztosítása – kiküszöbölés vagy szabályozás)
4.	**Cselekvés** (a rangsorolt megelőző és védelmi intézkedések forgatókönyve: ki, mit, mikor, mivel és hogyan végez – feladatok, szereplők, felelősség)
5.	**Nyomon követés és felülvizsgálat** (rendszeres és soron kívüli kontroll)

4. **Az EU Bizottság 2000.** évi felhívása: az MSDs és a pszichoszociális kockázatok jelentik a legnagyobb veszélyt a munkavállalók egészségére.

5. **2001-ben az EU-15** (és Norvégia) **még nem szabályozta** a pszichoszociális kockázatokat és nem foglalkoztak a munkahelyi stressz kezelésével sem.

6. **Az EU és Szociális Partnerei „A munkahelyi stresszről" 2004-ben, „A munkahelyi zaklatásról és erőszakról" 2007-ben kötöttek keret-megállapodást.** A komplex kezelést igénylő munkahelyi stresszt kollektív problémaként (és nem csupán munkavédelmi kérdésként) nevesítik. A tagállamok feladata volt a Megállapodások nemzeti szabályrendszerbe történő integrálása. A munkahelyi megelőző intézkedések kiválasztása – mint a többi munkahelyi kockázatok értékelése nyomán is – a munkáltatók kötelezettsége lett.

A hazai szabályozás alakulása…

A munkavédelemről szóló **1993. évi XCIII. törvény**

a Megállapodások alapján 2008. I. 1-jétől **módosult.**

Az Mvt. a munkahelyi veszélyekkel kapcsolatos általános követelmények között írja elő, hogy

- **a munkáltató kötelessége az emberi tényező figyelembe vétele** különös tekintettel az egyhangú, kötött ütemű munkavégzés időtartamának a mérséklésére, illetve káros hatásának a csökkentésére, a munkaidő beosztására, a munkavégzéssel járó **pszicho-szociális kockázatok okozta igénybevétel elkerülésére [Mvt. 54. § (1) d)]**
- az egységes és átfogó **megelőzési stratégia** kialakítása **kiterjed** a munkafolyamatra, a technológiára, a munkaszervezésre, a munkafeltételekre, a szociális kapcsolatokra és a munkakörnyezeti tényezők hatására **[Mvt. 54. § (1) g)].**

- **A pszichoszociális kockázat fogalmát is rögzíti a törvény:**

  „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 következik be”. [Mvt. 87.§ 1/H.]**

Σ: Az Mvt. módosítása alapján a munkáltató a pszichoszociális kockázatok becslésébe **közreműködőként** kötelezően bevonhatja **a foglalkozás-egészségügyi szolgálat orvosát,** de egyéb szakértőket is felkérhet, továbbá a munkavállalókkal/képviselőikkel is köteles konzultációt folytatni mind az egészségvédelmi, mind a megelőző intézkedésekről (a kockázatkommunikáció során).

***Stressz helyett distressz (lenne) a helyes terminológia!**

Az Mvt. végrehajtásáról…

A 33/1998. (VI. 24.) NM rendelet meghatározása:

a) **A pszicho-szociális kóroki tényezők:** „Olyan **tartós szociális rizikó-szituációk** (pl. szociális izoláció, konfliktus munkatárssal vagy vezetővel), illetve kényszerű életmód változási esemény és élmény (migráció, kényszerű tárgyvesztés, stb.), amelyek úgynevezett **rizikódiszpozíció** (pl. A-típusú magatartásminta) **fennállása esetén pszichés vagy pszichoszomatikus megbetegedéshez, balesethez, társadalmi beilleszkedési zavarhoz vezethetnek.” [R. 1.§ h)]**

b) **A R. 4 - 5 - 6. számú melléklete az alábbiakat rögzíti:**

- a fokozottan baleseti veszélyekkel járó munkakörök, tevékenységek
- a fokozott pszichés terheléssel járó tevékenységek
- a pszicho-szociális kóroki tényezők hatásának kitett munkavállalók körét.

A munkáltató feladata 1.:
munkahelyi stressz-monitorozás

Mi a feladat? A **kockázatértékelés** 5 lépésből álló módszere alkalmazásával a stresszorok (veszélyek) és a kockázatoknak kitett személyek azonosítása, a „behatás idejének” felderítése, a már kialakult distressz számbavétele, a megelőző intézkedések meghatározása és bevezetése, az intézkedések hatékonyságának ellenőrzése.

A munkahelyi stressz monitorozása történhet:

- a munkahelyek ellenőrzése
- a munkavállalókkal és képviselőikkel folytatott konzultációk, tanácskozások, interjúk, kérdőívek kitöltése és értékelése
- a munkabalesetek, a foglalkozási megbetegedések és a munkából való távollét, hiányzás, keresőképtelenség, stb. elemzése, értékelése
- a foglalkozás-egészségügyi alapszolgálat, a munkapszichológus és más szakemberek által feltárt szervezeti, irányítási és egyéni problémák, stb. alapján.

A munkáltató feladata 2.:
kockázatkezelés és megelőzés

A munkahelyi stressz kezelése (a túlzott megterhelés csökkentése és az alkalmazkodás növelése), illetve **a distressz** (mint a már megvalósult kockázat primer és szekunder) **megelőzése** jelentősen különbözik a szervezet és a munkavállalók (az egyének) szintjén.

a) A szervezet szintjén:

a munkahelyen **a pszicho-szociális kockázatok kezelése** elsősorban **munkaszervezési és irányítási eszközökkel történik** a munkahelytől való távolmaradás, az alkalmazottak cserélődésének, a rossz időbeosztással és a fegyelemmel kapcsolatos problémák, a zaklatás, a csökkent termelékenység, a balesetek, a betegségek, a hibák, a megnövekedett kártérítési és egészségügyi jellegű kiadások, **az okok, azaz a stressz-helyzet feltárása és elemzése révén.**

b) Az egyének szintjén történő kockázatkezelés során biztosítani kell:

- a felderített szociális zavarok

- a pszichés reakciók

- az idegi problémák

- a pszichoszomatikus és szomatikus rendellenességek

megfelelő kezelését, amit a terhelések csökkentésén túl **az egészségügyi szakellátást** nyújtó szakemberek - **orvos, pszichológus, pszichiáter** - segítségével kell megoldani (az alkalmazkodás növelése érdekében).

A munkahelyi szűrés célja: a felderítés, amit

- helyzetelemző, feszültség levezető, problémamegoldó, kapcsolatépítő stressz-kezelő és készségfejlesztő programok követhetnek,
- de a már kialakult és felismert (kiszűrt) betegségek esetén az ellátás (gyógyítás és rehabilitáció) a munkahelyen kívül, az egészségügyi (és szociális) ellátó rendszer keretein belül történik.

Kockázatkezelési módszerek

EUROPEAN UNION

A pszichoszociális kockázatok kezelésének módszere:

- Az EU Bizottság és Szociális Partnerei munkahelyi stresszről, illetve a munkahelyi zaklatásról és erőszakról szóló keret-megállapodásai alapján gyakorlati útmutatókat, ellenőrzési segédleteket, megelőző intézkedéseket szolgáló eszközöket dolgoztak ki a pszichoszociális kockázatok és a pszichoterror (zaklatás és erőszak) kezelésére.

- Az EU-OSHA hozzáférést biztosít:
  - a pszichoszociális kockázatokkal és a munkahelyi stresszel kapcsolatos kutatások eredményeihez
  - a pszichoszociális kockázatok csökkentését és a stressz megelőzését szolgáló gyakorlati megoldásokhoz és eszközökhöz.

Healthy Workplaces

A megvalósítás gyakorlati problémái

1. **A pszichoszociális kockázatok értékelését akadályozza, illetve megnehezíti:**
   Gyakran **hiányzik** a kellő erőforrás, a tudatosság és a szakértelem; **nem** mindig **megfelelő** az intézményi kultúra; de **az egészségkárosodás jellege** (mentális és pszichés volta) miatti „érzékenység" is gondot jelenthet az ok-okozatok feltárása során. A pszichoszociális kóroki tényezőkre vonatkozó adatokat csak a foglalkozás-egészségügyi orvos kérdezheti ki, amit **orvosi titokként** köteles kezelni.

2. **A pszichoszociális kockázatok kezelése, a munkahelyi distressz megelőzése jelentősen eltér a szervezet és az egyének szintjén.**

3. **A kockázatértékelés és a munkahelyi megelőzési stratégia** tartalmi kialakítása **munkabiztonsági és munkaegészségügyi szaktevékenységnek minősül.** A munkáltató a feladatok megvalósításába közreműködőként kéri fel a szakembereket, a szolgáltatók szakorvosait.

A munkavédelmi hatóság feladatai…

Nemzeti Munkaügyi Hivatal

NFSZ

❖ **A probléma hazai „nagyságrendje” (2013. NMH MMI jelentés):**

A foglalkozás-egészségügyi szolgálatok éves beszámolói alapján a mintegy **2 M fős munkavállalói populációból** közel **1,3 M fő** van kitéve valamilyen pszichoszociális kockázatnak!

Fokozott pszichés terhelésnek kitett munkavállalók száma:
739 823 fő

Pszichoszociális kóroki tényezők által érintettek száma:
192 182 fő

Fokozott baleseti veszéllyel járó munkakörökben tevékenységet végzők száma:
356 032 fő

Forrás: NMH MMI Munkahigiénés és Foglalkozás-egészségügyi Főosztály, 2013.

❖ **A munkavédelmi hatóság munkahelyi ellenőrzési jogosultsága és annak korlátai:**

- a „hagyományos” munkavédelmi hatósági ellenőrzés **döntően** a fizikai munkakörnyezetre, a kötelező dokumentumok (engedélyek, vizsgálatok, jelentések, stb.) meglétére, az eljárási szabályok végrehajtására és **nem a szociális (munka)környezetre irányul**
- a pszichoszociális kockázatok kezelésének és a munkahelyi distressz megelőzésének a végrehajtására és annak hatékonyságára irányuló munkavédelmi hatósági ellenőrzés olyan feladatot jelent, amire **a jelenleg ismert és alkalmazott eljárások megfelelő tudás és készség hiányában nem elegendőek**
- **a pszichoszociális kockázatok munkáltatók általi értékelésének a „minősége”** a teljeskörűség és a szakszerűség szempontjából nem, csak a **jogszabályi előírások (tételes) végrehajtása szempontjai szerint kifogásolható**

- a munkahelyi stresszorok, a stressz-források – az Mvt. szerinti – **„fiziológiai, idegrendszeri és pszichikai” veszélyforrás megítélése nem a munkavédelmi felügyelő feladata**, mivel nem azonos típusú feladatot jelent egy munkahelyi zajexpozíció okozta halláskárosodás vagy egy fokozott ólomexpozíció ok-okozati összefüggéseinek a feltárásával vagy rekonstruálásával

- az ellenőrzés során a munkavédelmi felügyelő nem végezhet vizsgálatot, felmérést, nem tölthet ki kérdőívet a stresszorokról, nem készíthet erre vonatkozó interjúkat a munkavállalókkal, stb., **kizárólag** a munkáltató által szolgáltatott dokumentumokba tekinthet be és azok, valamint a feltárt hiányosságok, mulasztások alapján alapján – a vonatkozó jogszabályokra* történő hivatkozással – **javaslattal vagy felhívással élhet.**

*Megjegyzés: az egyes jogszabályok meghatározása sem egységes!

A munkavédelmi hatóság lehetőségei…

- A munkavédelmi bírságalap pályázati felhívása évek óta kiemelt témaként jelölte meg és támogatásban részesítette a pszichoszociális kockázatokkal és a munkahelyi stresszel kapcsolatos pályamunkákat.
- Az NMH MMI közvetlenül a SLIC tagjaként, és közvetve a Nemzeti Fókuszpont működtetése révén is részt vett a nemzeti munkavédelmi kampányok rendezvény-sorozatain és reprezentatív célvizsgálatok szervezésében. Publikálja a nemzetközi felmérések és a hazai vizsgálatok tapasztalatait. Hírlevelek útján teszi közzé útmutatóit, a hatékony ellenőrzést segítő és a munkavédelmi feladatok megvalósítását célzó szakmai tájékoztatásait, iránymutatásait.
- A munkavédelmi felügyelők ez irányú képzése - továbbképzése is szerepel a TÁMOP 2.4.8. projekt oktatási programjában.

Összegzés

Selye János óta tudjuk, hogy „mindenkinek van, mindenki beszél róla”, de **még mindig nem tudunk eleget a munkahelyi stresszről és az általa kiváltott rendellenességek (distressz) munkavédelemmel kapcsolatos** (és a népegészségügyet is érintő) **hatásairól.**

A munkahelyi pszichoszociális kockázatok kezelése és a munkahelyi distressz megelőzése a **munkáltatók feladata**, **de a szociális partnerek, a szakemberek** (szakértők és szervezetek) **és a munkavédelmi hatóság közreműködése elengedhetetlen** nemcsak a foglalkozási egészség biztosításában, hanem a mentális egészség megőrzése érdekében is.

„A munka az ember alapvető szükséglete. Nem az a kérdés, hogy dolgozunk-e, hanem az, hogy milyen munka a megfelelőbb számunkra. **Igaz, hogy minden munka stresszel jár, de nem igaz, hogy distresszel is jár.”** (Selye János)

„Válassz olyan munkát, amit szeretsz és egy napot sem kell dolgoznod az életben.”

(Konfucius)

(Javasolt szakirodalom)

Nemzeti Munkaügyi Hivatal

Az EU-OSHA Kockázatkutató Központja 2007. évi **ESENER** felmérése alapján 2010-2011 évben megjelent összefoglalók közül:

- „A munkahelyi biztonság és egészségvédelem, valamint a pszichoszociális kockázatok kezelésének és a munkavállalói részvétel megértése az új és az újonnan felmerülő kockázatokról szóló európai vállalati felmérés (ESENER) segítségével”
- „Szakértői előrejelzés a munkahelyi biztonság és egészségvédelem vonatkozásában kialakuló pszichoszociális kockázatokról” **FACTS-74**

A teljes anyag elérhető:
http://riskobservatory.osha.europa.eu/risks/forecasts/psyhosocial

(Javasolt szakirodalom)

Ajánlott a munkahelyi stressz kérdéskörével, a stressz mérésével, a kezelésével kapcsolatban a Dániában kidolgozott kockázatértékelő kérdőív (COPSOQ II) hazai adaptációja, a **„Mérőeszköz fejlesztés a munkahelyi pszichoszociális kockázat értékelésére”** című projekt, amely a Nemzeti Munkaügyi Hivatal munkavédelmi bírság felhasználása keretében nyújtott támogatásból és a Selye János Magyar Magatartástudományi és Magatartásorvoslási Társaság megbízásából készült.

Részletes információk:

http://www.munkahelyistresszinfo.hu