



VPLYV PSYCHOSOCIÁLNYCH RIZÍK NA VÝKONNOSŤ PRACOVNÍKOV

Valéria Moricová¹

ABSTRAKT

Psychosociálne riziká, ako napr. stres, pracovné zaťaženie, monotónna práca, významne ovplyvňujú výkonnosť pracovníkov, ako aj ich fyzický i psychický stav. Posudzovanie rizík v podnikoch je základným predpokladom na úspešnú prevenciu pred vznikom krízových javov. Predmetom riešenia daného článku bude identifikácia faktorov ovplyvňujúcich výkonnosť zamestnancov z hľadiska psychosociálnych rizík.

Kľúčové slová:

Psychosociálne riziká, stres, výkonnosť, zvládanie stresu.

ABSTRACT

Psychosocial risks, such as: stress, workload, monotonous work, significantly affect the performance of workers as well as their physical and mental state. Risk assessment in establishments is a prerequisite for successful prevention of crisis events occurrence. This article will be to identify factors influencing employees' performance in terms of psychosocial risks.

Key words:

Psychosocial risks, stress, performance, stress management.

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 organizácie

¹ Valéria Moricová, Mgr., PhD., Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta bezpečnostného inžinierstva, Katedra krízového manažmentu, Ul. 1. mája 32, 010 26 Žilina, tel. číslo 041 513 6731, fax 041 513 6620, e-mail valeria.moricova@fbi.uniza.sk

práce, násilie či obťažovanie [1]. Jednotlivé faktory nemusia pôsobiť samostatne, ale môžu sa vyskytnúť aj spoločne. V rámci výskumov (napr.: ESENER 1 a 2, SLIC) boli identifikované najvýznamnejšie psychosociálne riziká: stres, únava, pracovné zaťaženie, monotónna práca, mobbing, či obťažovanie.

Výsledkom vplyvu psychickej záťaže a stresu je postupné znižovanie pracovnej výkonnosti, narastajúci vznik chýb a omylov. Psychická záťaž a stres spôsobuje zlyhanie ľudského faktora, zvyšuje možnosť vzniku úrazu a zranení, ako aj zmeny prežívania a správanie zameraného na dosiahnutie stanoveného cieľa sa postupne mení na správanie zamerané na sebaobranu. Psychosociálne riziká majú za následok napr.: zvýšenú úroveň stresu, narušenie kognitívnych schopností, sťažené rozhodovanie, oneskorené reakcie, bolesť hlavy, spomalené reakcie, nedostatočná sústredenosť, podráždenosť, výskyt chýb v pracovnom procese, celkovo môžu viesť k vážnemu poškodeniu fyzického i psychického zdravia pracovníkov.

Ako už bolo uvedené, problematikou psychosociálnych rizík sa zaoberajú viaceré výskumy. Celoeurópske prieskumy ESENER 1 a 2 prebiehali v rokoch 2009 a 2014. 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 ESENER 2 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 [2, 3]. Prieskumy boli realizované agentúrou EU-OSHA v európskych podnikoch a sú zamerané na [4]:

- 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.

V rámci výskumov ESENER boli identifikované *faktory*, ktoré prispievajú k vzniku *psychosociálnych rizík*: stres súvisiaci s prácou, časový stres/časová tieseň, nutnosť prichádzať do styku s problematickými zákazníkmi, pacientmi, žiakmi, zlá komunikácia medzi vedením a zamestnancami, neistota pracovného miesta, zlá spolupráca medzi kolegami, dlhá alebo nepravidelná pracovná doba, problémy vo vzťahoch (medzi vedúcim zamestnancom a zamestnancom), nedostatok kontroly organizácie práce zo strany zamestnancov, nejasná politika ľudských zdrojov, diskriminácia (napr. z dôvodu pohlavia, veku alebo etnického pôvodu) [5].

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. Bolo vykonaných 99 previerok, a to v 39 malých a 60 stredných podnikoch z celého Slovenska [6]. 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. Kampaň, ako aj výskumy ESENER poukázali na veľký vplyv stresu na výkonnosť pracovníkov.

1 STRES AKO PSYCHOSOCIÁLNE RIZIKO

Seley [1950, In 7] definuje stres ako charakteristickú fyziologickú odpoveď organizmu na poškodenie alebo jeho ohrozenie, ktoré sa prejavuje prostredníctvom adaptačného syndrómu. V rámci stresových situácií sú na jednotlivca kladené príliš vysoké požiadavky, ktoré sú spojené s extrémnymi požiadavkami, pričom záťažové činitele vystupujú vo forme ohrozenia existencie človeka škodlivými podnetmi, prípadne priamym útokom alebo pôsobia na neho nepretržite dlhý čas (hluk, teplo), čím mu sťažujú uskutočnenie činnosti. Stres je dôsledkom a prejavom stavov záťaže, predstavuje ich krajnú formu, ktorú zapríčiňujú extrémne požiadavky prostredia. Zdrojom stresu môžu byť:

- nové, priveľmi silné, rýchlo sa meniace podnety,
- prerušovanie a sústavné menenie zamerania pozornosti, príval informácií,
- nezosúladené príkazy, úlohy, pokyny od vedenia na pracovisku,
- nedostatok informácií, keď je pracovník nútený zaujať stanovisko, rozhodnúť sa, delegovať, plánovať,
- nové a náhle požiadavky na zmenu každodenne používaných, stereotypných spôsobov správania.

Medzi zdroje stresu je nutné zaradiť aj udalosti z osobného života človeka, závažné životné situácie (napr. smrť blízkej osoby, ochorenie, strata zamestnania), ktoré môžu zasahovať do práce, ovplyvňovať výkonnosť jednotlivca, ale na druhej strane môžu zasahovať rôzne problémy v práci do osobného života človeka.

Medzi charakteristické znaky negatívne prežívaných záťažových situácií (aj stresu) je možné zaradiť: pocity neovplyvniteľnosti, nepredvídateľnosti a nezávládnuteľnosti situácie, v podmienkach neprijemného tlaku okolností, ktoré vyžadujú príliš veľa zmien. Stav psychickej záťaže všeobecne [8]:

- vznikajú a prejavujú sa v oblastiach:
 - prežívania,
 - motorických prejavov,
 - kognitívnych a fyziologických prejavov,
- zasahujú oblasť vôle,
- narúšajú integritu osobnosti,
- vyvolávajú mobilizáciu autoregulačného systému.

Pri nadmernej aktivizácii, ktorú vyvolávajú záťažové situácie, nastáva narušenie priebehu jednotlivých funkcií, objavuje sa neschopnosť cieľavedomého a adekvátneho

konania, ale aj dezorganizácia celkového správania človeka, klesajúci pracovný výkon a motivácia, znížená koncentrácia, nedostatočná koordinácia, konfliktnosť, duplicitná práca, podráždenosť, chýbajúca flexibilita, nedodržanie termínov, strata zmyslu každodennej práce, zmeny v prežívaní človeka [8]. Dopady psychickej záťaže a stresu je možné deliť aj z časového hľadiska [9]:

- *bezprostredné prejavy stresu*, psychické reakcie a krátkodobé stavy (emocionálne reakcie, striedanie nálad, únava, znížená bdelosť, ospalosť, zreteľný pokles výkonnosti, neprijemné pocity, bolesť hlavy, brucha, agresívne alebo hostilné správanie, pasivita),
- *prejavy trvalejšieho charakteru*, psychologické symptómy (nespokojnosť, vyčerpanie), somatické symptómy ochorení (respiračné a obehové problémy, dlhodobé bolesti hlavy, pretrvávajúce sexuálne problémy, negatívne zmeny v správaní), poruchy duševného zdravia (adaptačné poruchy, posttraumatická stresová porucha, krátka reaktívna psychóza).

Stres môže byť pozitívny (eustres), ktorý v živote sprevádza vzrušujúce udalosti, ale aj negatívny. Distres je negatívnou a veľmi nebezpečnou formou stresu. Jeho sprievodnými javmi sú neuvolnené frustrácie, obavy, zlosť a úzkosť. Dlhodobý pôsobiaci stres môže spôsobiť poruchy, ako sú: patologická únava až chronická patologická únava, akútna reakcia na stres, posttraumatická reakcia na stres, disociatívna amnézia, trvalá zmena osobnosti po katastrofickej skúsenosti, mutizmus, chronický únavový syndróm, syndróm vyhorenia [10, 11].

2 ZVLÁDANIE STRESU

Zvládanie záťažových situácií je možné chápať ako formu správania, pomocou ktorého človek dokáže odolávať alebo prekonávať záťažové situácie. Je to proces zvládania, vyrovnania sa s vonkajšími i vnútornými požiadavkami, ktoré sú prežívané ako zaťažujúce, čiže aktuálne presahujúce možnosti jednotlivca. Riešenie záťažových situácií, stresu prebieha vo fázach [9]:

1. mobilizácia psychických obranných síl organizmu,
2. rezistencia (zvyšovanie odolnosti voči rôznym vplyvom) a
3. stabilizácia alebo vyčerpanie (obnovenie rovnováhy alebo zlyhanie a podľahnutie záťažovým vplyvom).

K riešeniu záťažových situácií je možné pristupovať rôznymi spôsobmi [12]:

- prvý spôsob je defenzívny (popierajúci), jednotlivec si podvedome prekrúca skutočnosť, pretože buď dúfa, že sa situácia vyrieši bez jeho zásahu alebo zo strachu z konfrontácie situáciu popiera (problém sa nerieši, ale naďalej sa prehlbuje),
- druhý spôsob je únik od skutočnosti k náhradným aktivitám (napr. fajčenie, pitie alkoholu, sledovanie televízie), ktoré majú prevažne negatívne dopady a človek si hľadá „prijateľné“ dôvody na svoje neadekvátne správanie,
- tretí spôsob predstavuje vedomú snahu riešiť vzniknutú situáciu.

Viacerí autori (napr. Bratská, Plamínek, Novák, Praško, Paulík, Vymětal) uvádzajú zásady a techniky zamerané na zvládanie stresu, jeho prevenciu. Bartůňková [13] 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,
- odmietať nezvládnuteľné, riskantné úlohy,
- správne si rozvrhnúť čas a dodržiavať časový plán,
- naučiť sa relaxovať.

Ako už bolo uvedené, existuje mnoho metód a techník zameraných na zvládanie psychickej záťaže a stresu, ako aj ich prevenciu (napr. dychové cvičenia, relaxačné cvičenia, pozitívna imaginácia, pohybové cvičenia). V rámci kampane Zdravé pracoviská bez stresu boli odporúčané *nástroje zamerané na hodnotenie a znižovanie stresu* [14]:

- príručka Medzinárodného úradu práce s názvom Stress Prevention at Work Checkpoints (Prevencia 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.

Na základe skúmania v rámci kampane SLIC 2012 boli navrhnuté *odporúčania zamerané na elimináciu psychosociálnej záťaže pri práci* [15]:

- 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.

Ďalšie odporúčania vyplývajúce z kampane SLIC 2012 pre zamestnávateľov a vedúcich pracovníkov (manažérov) [15]:

- *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

Stres môže mať na človeka pozitívny alebo negatívny vplyv. Niektorí tlak stresových situácií nezvládajú, podľahnú ich náporu, iní ich vnímajú ako nevyhnutnú súčasť osobného alebo pracovného života, ktorá ho môže motivovať na dosiahnutie vyššieho výkonu.

Psychosociálne riziká sú v súčasnosti chápané 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. Medzi postupy používané v pracovnom procese na eliminovanie vzniku negatívnych psychických stavov (napr.: stres, únava, monotónia) patria: modely režimu spánku a odpočinku v pracovnom procese, využívanie voľného času a formy odpočinku (pracovné prestávky, tempo a rytmizácia práce – optimálne pracovné tempo, time manažment, spánok, relaxácia, dychové cvičenia, pohyb).

LITERATÚRA

- [1] Psychosociálne riziká a stres pri práci. [on line]. 2016. [cit. 2018-04-12]. Dostupné na internete: <<https://osha.europa.eu/sk/themes/psychosocial-risks-and-stress>> .
- [2] Európsky prieskum podnikov o nových a vznikajúcich rizikách – ESENER 1. [on line]. 2009. [cit. 2018-04-12]. Dostupné na internete: <<https://osha.europa.eu/sk/surveys-and-statistics-osh/esener/2009>> .

- [3] Druhý európsky prieskum podnikov v kontexte nových a vznikajúcich rizík – ESENER 2. [on line]. 2014. [cit. 2018-04-12]. Dostupné na: <https://osha.europa.eu/sk/surveys-and-statistics-osh/esener> .
- [4] Európsky prieskum podnikov o nových a vznikajúcich rizikách (ESENER). [on line]. 2016. [cit. 2018-04-12]. Dostupné na internete: <https://osha.europa.eu/sk/surveys-and-statistics-osh/esener> .
- [5] Európsky prieskum podnikov v kontexte nových a vznikajúcich rizík. Zhrnutie. ESENER 1. [on line]. [cit. 2018-04-12]. Dostupné na internete: https://osha.europa.eu/sk/tools-and-publications/.../reports/en_esener1-summary.pdf .
- [6] Kampaň o psychosociálnych rizikách – Správa za krajinu (Slovakia). SLIC 2012. [on line]. 2013. [cit. 2018-04-12]. Dostupné na internete: <http://www.ruvzca.sk/oddelenia/preventivne-pracovne-lekarstvo/aktuality/kampan-o-psychosocialnych-rizikach-sprava-za-kraj> .
- [7] HARTL, P., HARTLOVÁ, H. 2004. Psychologický slovník. Praha: Portál, s. r. o., 774 s. ISBN 80-7178-303-X.
- [8] ČINOVSÝ, K., BLUSKOVÁ, J., ŠKODÁČEK, I. 2002. Zmeny psychických stavov a ich prejavy v interakcii s psychickou záťažou. In Psychiatria. Psychoterapia. Psychosomatika. [on line]. ISSN 1335-423x. 2002, č. 1, s. 7-12. [cit. 2018-04-12]. Dostupné na internete: <http://www.psychiatria-casopis.sk/files/psychiatria/1-2002/psy1-2002-cla2.pdf> .
- [9] PAULÍK, K. 2010. Psychologie lidské odolnosti. Praha: Grada Publishing, a. s., 240 s. ISBN 978-80-247-2959-6.
- [10] BEZPEČNÝ PODNIK. 2005. Pracovní stres a zdraví. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 20 s. ISBN 80-903604-1-6.
- [11] BREČKA, T. A. 2009. Psychologie katastrof. Praha: Triton, 119 s. ISBN 978-80-7387-330-1.
- [12] PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. 2001. Proti stresu krok za krokem. Praha: Grada Publishing, a. s., 188 s. ISBN 80-247-0068-9.
- [13] BARTUŇKOVÁ, S. 2010. Stres a jeho mechanizmy. Praha: Karolinum, 137 s. ISBN 978-80-246-1874-6.
- [14] Zdravé pracoviská bez stresu. Sprievodca kampaňou. Riadenie stresu a psychosociálnych rizík pri práci. Európska agentúra EU-OSHA. [on line]. 2013. [cit. 2018-04-12]. Dostupné na internete: <http://www.ruvzdk.sk/wp-content/uploads/2014/05/Zdrave-pracoviska-bez-stresu.pdf> .
- [15] Európska kampaň SLIC 2012. Posúdenie psychosociálnych rizík pri práci. [on line]. 2013. [cit. 2018-04-12]. Dostupné na internete: http://www.ruvzba.sk/aktuality/kampan_SLIC.pdf .

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“.