Pracovní stres – jak eliminovat negativní důsledky a jak na prevenci?

David Michalík

STRESS
STRESS
STRESS
STRESS
STRESS
STRESS
STRESS
STRESS
STRESS
STRESS

Uvedení k tématu

- v EU - **druhým nejčastějším problémem** souvisejícím s prací (po bolestech páteře) stres související s prací (**work related stress** - WRS).

- v rámci VÚBP, v.v.i. – „**Stres na pracovišti-možnosti prevence**“, projekt MPSV č. HR 173/08 (2008-2009)

Součástí rozsáhlé šetření „**Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek**“ (5150 respondentů) - **práce s počítačem** je hlavním zdrojem diskomfortu zaměstnanců veřejné správy ČR, **negativní projevy jednání a chování** na pracovišti…

Související **průzkum CVVM SOÚ AV ČR, v.v.i.**, vybrané problematické aspekty - **časová dimenze práce**, a to jak z hlediska rychlosti, tak i délky / převažující **nezájem zaměstnavatelů** ohledně problematiky pracovního stresu dle názoru pracovníků

Podpůrné materiály VÚBP, v.v.i.

- návrhy metodiky, návody a infolisty směrované na omezování vlivu stresu a ke zvládání stresu
- vybrané tituly – **„Hodnocení psychické, fyzické a senzorické pracovní zátěže“ / „Prevence a zvládání stresu“ / „Režim práce a odpočinku“ / „Pracovní stres a zdraví“ / „Mobbing – nebezpečný fenomén naší doby“ / „Bezpečná kancelář“**

Vybrané související pojmy

- **Zátěž** - vztah mezi úrovní požadavků na člověka a úrovní jeho možností tyto požadavky zvládnout. (biologická, fyzická, psychická)

- **Stres** - proces, odpověď na nadměrné požadavky kladené na naše tělesné a duševní rezervy, nesoulad mezi požadavky, které na nás doléhají, a našimi schopnostmi na tyto požadavky odpovědět, je prožíván jako ohrožení rovnováhy organismu a lidské tělo na takovou situaci okamžitě reaguje… (eustres, distres, akutní a chronický stres) – Selye, Cannon, Lazarus

- **Stresor** - souhrn událostí anebo okolností vedoucí k pocitu jednotlivce, že fyzické nebo psychologické nároky přesahují jeho schopnosti zvládnout je.

- **Coping** – možnosti zvládá ní stresu, strategie…

Přehled možných stresorů

- **stresory, které souvisí s charakteristickými rysy vykonávaných úkolů či činností** – např. monotónní, jednotvárné pohybové či jiné úkony a operace spojené s časovým tlakem, vnuceným pracovním tempem nebo naopak velká proměnlivost úkolů, informační přetížení, velká hmotná či morální odpovědnost a další zátěže neuropsychického charakteru

- **stresory, které vznikají působením faktorů a podmínek**, za nichž jsou úkoly a činnosti vykonávány – fyzikální, chemické a biologické (práce v chladu, práce v izolovaných pracovištích, práce s počítačem, hluk apod.)

- **sociální stresory**, ke kterým patří špatné sociální klima vyvolané např. osobními konflikty, nevyjasněnými kompetencemi, nerovnoměrným rozložením pracovních úkolů, nevhodným stylem řízení, šikanou, mobbingem, bossingem, sexuálním obtěžováním, nevhodným stylem řízení, nedostatečnou komunikací, chybějící oporou mezi spolupracovníky, popíráním problému, přetěžováním zaměstnanců apod.

- hrozba nezaměstnanosti, problémy v osobním životě…

Psychické reakce na stresor

- **úzkost** (Patří mezi nejčastější reakce na stres. Rozumíme jí nepříjemnou emoci, pocity napětí, strachu, obavy…)
- **vztek a agrese** (Vztek, který vede až k agresi, bývá nejčastější reakcí na stresovou událost…)
- **apatie a deprese** (Opačnou, ale také často se vyskytující reakcí je apatie-uzavření se do sebe. Ta může vést až k depresi a to v případě, že jedinec nezvládá působící stresory viz také teorie naučené bezmocnosti…)
- **oslabení kognitivních funkcí** (Jedinci pod vlivem silných stresorů mají podstatně oslabené kognitivní funkce. Mají potíže se soustředěním a logickým uspořádáním myšlenek. Výkon těchto jedinců se ve vypjatých situacích zhoršuje…)

Možné negativní důsledky na zdraví

- **hlava** – bolesti hlavy, agresivita, nespavost
- **vlasy** – padají, lámou se
- **plíce, dýchání** – mělké, sucho v ústech
- **trávící soustava** – zažívací potíže, žaludeční neuróza, nechutenství
- **nervová soustava** – větší vnímání podnětů z okolí, dráždivost, tik, deprese, nesoustředěnost
- **pohybová soustava** – napětí svalů, riziko artritidy a osteoporózy
- **imunitní systém** – snížená odolnost proti infekcím, kolaps
- **oběhová soustava** – stoupá krevní tlak, srdeční frekvence, může se přidat srdeční arytmie, riziko dalších srdečních potíží.

Do jaké míry jsme ohroženi vznikem negativních důsledků v souvislosti se stresem?

- Nedostatek času pro práci
- Špatná organizace práce
- Problémy ve vztazích na pracovišti (s nadřízenými, podřízenými, spolupracovníky, zákazníky apod.)
- Celkový nezájem vedení firmy o zaměstnance

Pokud některý z výše aspektů pociťujete během posledního roku pravidelně a neustále, jste v ohrožení…

Diskuse

Co se nám osvědčuje proti stresu?

Jsme běžci v práci…

Na startu je to ještě v pořádku…

Dokud máme síly, jde nám to…

I když už si myslíme, že nemůžeme, tak máme rezervu…

A pak už nemáme ani tu rezervu…

Příklad z praxe I

Karel pracuje 20 let ve strojírenské firmě. Postupně se vypracoval s řadové pozice, přes pozici mistra ve výrobě do pozice obchodního manažera, ve které je posledních 6 let. Svou práci bral vždy velmi zodpovědně, ve svých činnostech je maximálně precizní a to samé očekává od svých podřízených. Mnohdy se stává, že i výstupy od svých podřízených ještě předělává, doplňuje apod.

Má manželku a 2 děti ve školním věku, kterým se snaží věnovat svůj volný čas. To je však problém, protože mnoho věcí ještě dodělává doma, o víkendu, resp. často zůstává v práci přesčas…

Při poslední prohlídce mu jeho lékař diagnostikoval zvýšený krevní tlak. Sám Karel pociťuje během posledního roku, že už jen někdy s obtížemi zvládá všechny úkoly. Trpí také nespavostí, musí si někdy vzít prášek na spaní. S manželkou se poslední dobou stále více hádá, nerozumí si ve společném soužití…

Aktuálně ještě Karel stojí před rozhodnutím nad nabídkou od majitele společnosti na pozici v top managementu, což kromě navýšení finančního ohodnocení však obnáší další nárůst odpovědnosti, počtu úkolů a současně by se musel zaškolit na některé věci, které doposud nedělal…

Vybrané copingové strategie

- **Zvyšování informovanosti**, o tom co se se mnou děje, i o tom co se děje kolem mne, jaká je naděje, že tou či onou strategií jsem schopen zvrátit chod událostí nebo alespoň zmírnit dopad stresoru (ne/změnitelnost dané situace…)

- **Přímá činnost** – jakékoli činy, kterými se dáváme do boje s daným stresorem

- **Utlumení** (inhibice) určité činnosti, která by mou situaci mohla zhoršit nebo mne samotného oslabit

- **Samomluvy**- vnitřní psychické procesy typu rozhovor sama se sebou, kdy se snažíme přehodnotit situaci, změnit žebříček hodnot, najít jinou cestu řešení

- **Obrácení se na ostatní** lidi s žádostí o pomoc- o odbornou radu, útěchu, uklidnění, posilu, sociální oporu apod.

Prevence a eliminace negativních důsledků…

- vzdělávání a osvěta na pracovištích
- lepší organizace práce a řízení v institucích, firmách (práce s lidskými zdroji, přístup nadřízených…) + případné zajištění psychologické podpory
- práce na sobě samém, využívání volného času, životospráva a celkově životní styl…

Jak lze měřit úroveň zátěže a stresu?

- **objektivní měření úrovně zátěže a stresu** - zkoumání odezvy organizmu (pomocí metod měření změn vegetativního systému: srdeční frekvence, změn tělesné teploty, plicní ventilace /ventilometrie, změn zrakových funkcí, sluchové citlivosti/audiometrie/elektromiografických změn svalových potenciálů, změn energetického metabolismu pomocí nepřímé kalorimetrie, produkce hormonů při vzniku a vývoji stresové reakce…)
- **aplikované psychologické metody** (laboratorní zjišťování zátěžové tolerance, dotazníkové šetření, individuální a skupinové rozhovory, analýza dostupných materiálů…)

Syndrom vyhoření

- **příznaky** (Člověk se cítí celkově špatně, je emocionálně, duševně i tělesně unavený. Má pocity bezmoci a beznaděje. Nemá chuť do práce ani radost ze života.)
- **ohrožená skupina** - jedinci v častém kontaktu s lidmi během pracovního procesu

Mobbing

- **vymezení** - systematické a cílené psychické týrání, šikanování, intrikování na pracovišti alespoň 1x týdně minimálně v období půl roku (dále pojmy bossing, staffing)

- **typická jednání** (útoky na možnost sdělování, útoky na sociální vztahy, účinky na sociální vážnost, útoky na kvalitu pracovní a soukromé situace, útoky na zdraví) – prof. Leymann

Příklad z praxe II

Jana je referentkou na úřadu veřejné zprávy, má cca. 10 letou praxi a patří ke zkušeným a spolehlivým zaměstnancům. Po odchodu jejího vedoucího do důchodu se přihlásila do výběrového řízení na jeho pozici, nicméně byl vybrán někdo jiný… Jana nadále zůstává na své řadové pozici…

Při jedné z prvních porad, kdy nový vedoucí zaměstnance seznamuje se změnami v koncepci, v náplni apod. , Jana vyjádří nesouhlasné stanovisko s některými věcmi a odůvodní to s ohledem na vlastní praktické zkušenosti… Nový vedoucí to blíže nekomentuje, ale od té doby začíná Jana pociťovat nevraživost s jeho strany, vyčítá ji malichernosti, zvýšeně kontroluje její docházku, zesměšňuje ji před ostatními…

Průběh mobbingu a možné důsledky

- neexistence typického pachatele, stejně tak u oběti (osamocený pracovník, nápadný pracovník, úspěšný pracovník, nový kolega)
- průběh (KONFLIKT - systematický psychoteror - zveřejnění případu a zásah nadřízeného – VYLOUČENÍ)
- škody v psychologické, zdravotní a ekonomické rovině
- v rámci EU 5-8% pracovníků a z toho 20% sebevraždy!!

Co je důležité pro řešení a předcházení?

- výběr zaměstnanců
- vztahy na pracovišti
- přístup vedení
- role odborů

Děkuji Vám za pozornost …

PhDr. David Michalík, Ph.D.
vedoucí VOP Brno / VÚBP, v.v.i.

e-mail: michalik@vubp-praha.cz
tel.: +420 725 965 616