



СТРЕСС НА РАБОТЕ

Что является причиной стресса на работе?

Что должен делать работодатель?

Что может сделать работник?



ВВЕДЕНИЕ

Трудовая жизнь претерпевает изменения. С одной стороны, развитие новых технологий, глобализация и демографические изменения, а также сопряженное с этим развитие новых форм труда и методов привносят множество позитивных моментов. Например, возможности для более гибкой работы; объединение труда и частной жизни; сокращение физически тяжелой и опасной работы, а также разнообразие рабочей среды. В то же время изменения несут с собой и новые риски: все более жесткие требования конкуренции приводят к интенсификации труда и ужесточению требований, предъявляемых работникам; развитие сектора услуг обуславливает стремительный рост рабочих мест, где применение насилия, увы, не редкость, а экономическая нестабильность увеличивает риск потери рабочего места. Развитие технологий приводит к тому, что границы между работой и частной жизнью размываются. Появляется необходимость и возможность постоянно быть доступным по рабочим вопросам. Новые формы труда, такие как арендная работа, работа по проектам или независимое предпринимательство, увеличивают нестабильность в сфере труда, а растущее количество приезжих работников и работников в возрасте требует еще более внимательного подхода к индивидуальным особенностям работника.

Ясно, что практически ни одна работа не обходится без стресса. Определенное напряжение – это одновременно неизбежность и необходимость: напряжение является мотивирующим импульсом для профессионального роста. Но в случае, если служебные обязанности или отношения становятся причиной долговременных напряженных ситуаций, и работник понимает, что он больше не справляется с предъявляемыми требованиями, может возникнуть рабочий стресс со всеми его отрицательными влияниями как на производительность работника, так и на его здоровье. Если взглянуть на проблему шире, то негативное влияние стресса затрагивает также организацию, в которой трудится работник, и общество в целом.

Стресс на рабочем месте – это очень серьезная проблема. В Европейском Союзе из всех проблем со здоровьем, связанных с работой, проблемы, обусловленные стрессом на работе, по частоте проявления находятся на втором месте после проблем со скелетно-мышечной системой. Как правило, нетрудоспособность, обусловленная стрессом на работе, длится довольно долго. Считается, что около половины пропущенных на работе дней связаны именно со стрессом на работе. Исследования показывают, что из-за насилия на работе и рабочего стресса общество теряет 1–3,5% валового национального продукта (ВВП).

Целью этого информационного справочника является знакомство работников и работодателей с таким феноменом, как стресс на работе, и с механизмами его появления. Это брошюра разъясняет обязанности работодателя, столкнувшегося с психосоциальными стресс-факторами в рабочей среде, а также дает рекомендации для предотвращения стресса на работе как на уровне организации, так и на уровне коллектива.

КАКОВА ПРИРОДА СТРЕССА НА РАБОТЕ?

Под стрессом на работе подразумевается состояние напряжения, которое возникает тогда, когда человек осознает несоответствие между установленными в рабочей среде требованиями и своими возможностями.

Когда человек чувствует, что он подвергается опасности со стороны стрессора, в его организме вследствие неврехимических процессов запускается стрессовая реакция, цель которой поддержать работу организма в новой ситуации, в случае большого напряжения или нагрузки. В процессе этой реакции кроме всего прочего увеличивается сердцебиение, учащается дыхание и обостряется восприятие окружающей среды. Все это необходимые реакции в ситуации, когда есть только два варианта – сражаться или бежать. Эта совершенно незаменимая в древние времена реакция не оправдывает себя сегодня при долговременном, часто встречающемся в рабочей среде стрессе – тело устает, и возникают различные психологические и физические расстройства.

Появление стресса связано с воздействием различных факторов. Ситуация, создающая напряжение для одного человека, может быть освежающей для другого. Самая обычная и непосильная работа может оказаться (например, из-за проблем личной жизни) показаться неосуществимой. Кроме того, на работоспособность могут так же влиять самочувствие и отношения между коллегами.

Насколько работник подвержен негативному воздействию стресс-факторов зависит, например, от:

- значения, придаваемого успешному выполнению служебных обязанностей;
- прежнего опыта и занимаемой позиции;
- индивидуальности, пола и возраста;
- навыков и знаний;
- состояния здоровья;
- обязательств помимо работы;
- имеющихся социальных пособий и многого другого.

ПСИХОСОЦИАЛЬНЫЕ СТРЕСС-ФАКТОРЫ

Психосоциальные стресс-факторы – это те аспекты организации труда, управления и социального контекста рабочей среды, которые могут нанести работнику психологический или физический вред. Таким образом, психосоциальным стресс-фактором может стать, например, посменная работа, которая не позволяет посвящать достаточно времени семье; процесс принятия решений, который не привлекает работников к решению касающихся их вопросов, а также неуравновешенный клиент, который выплескивает свои негативные эмоции на работника, – все это стрессоры, которые при активном или долговременном воздействии влияют на здоровье.

Риск возникновения стресса на работе очень высок, если:

- предъявляемые работнику служебные требования превышают его возможности их исполнения (например, недостаточные навыки для исполнения рабочих поручений или отсутствие ресурсов для достижения целей);
- работник не имеет возможности достаточно влиять на исполнение своей работы (например, неспособность определить темп исполнения своей работы или решить, как исполнить свою работу);
- в случае возникновения проблем нет возможности надеяться на помощь и поддержку руководителей или коллег;
- напряженные рабочие отношения – например, работник становится объектом издевательств или невольным свидетелем издевательств над другим работником; клиент угрожает расправой;
- имеет место конфликт ролей – работник точно не знает, что входит в его обязанности и за что он отвечает; рабочие поручения противоречивы; связь между общими целями фирмы и личными целями человека неясна;
- в организации царит неуверенность, планируемые изменения не обсуждаются с работниками.

Стресс, являющийся в жизни, как правило, не ограничивается только рабочей средой, а разделять стресс, вызванный работой, и стресс, являющийся в личной жизни, довольно сложно, если вообще возможно – близким человеком, начальником, коллегой или расставание с любимым человеком сильно сказываются на работоспособности работника. Несмотря на то, что такие ситуации выходят за рамки ответственности работодателя за здоровье работников, хороший работодатель должен поддерживать работника в таких ситуациях, предотвратить возможные негативные последствия, которые могут повлиять на рабочую деятельность.

КАКИМИ МОГУТ БЫТЬ ПОСЛЕДСТВИЯ СТРЕССА НА РАБОТЕ?

Со стрессом на работе связывают следующие проблемы со здоровьем:

- заболевания сердечно-сосудистой системы;
- тревожные состояния, депрессия и посттравматический стрессовый синдром;
- язва желудка;
- проблемы с обменом веществ;
- проблемы с костями и мускулатурой.

Пребывая в стрессе человеку свойственно следующее сопряженное с риском поведение:

- курение;
- чрезмерное употребление алкоголя;
- употребление наркотиков;
- малоподвижный, сидячий образ жизни;
- нездоровое питание.

Предприятиям с повышенным уровнем стресса присущи следующие проблемы:

- пониженная креативность работников, низкая трудоспособность и мотивация;
- высокий уровень нетрудоспособности;
- большая текучка кадров;
- повышенный риск несчастных случаев на производстве;
- проблемы с качеством, которые в свою очередь приводят к недовольству клиентов и повышению расходов.

Стресс на работе также влияет и на общество в целом:

- пребывающий в стрессе работник срывает свое напряжение на своих близких и других людях;
- уменьшается продуктивность;
- расходы, связанные с лечением стресса, в большей мере несет общая система здравоохранения;
- если из-за стресса работник уже не в состоянии вернуться на работу, расходы берет на себя пенсионная система.



ЧТО ТАКОЕ ИЗДЕВАТЕЛЬСТВО И НАСИЛИЕ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ?

В проведенном по заказу Инспекции по труду в 2009 году исследовании о стрессе было выявлено около 10% опрошенных, которые в течение последних 12 месяцев стали объектом издевательств на рабочем месте. Физическому насилию подверглись 1,4% работников и 3,7% получали угрозы о физической расправе.

Под издевательством на рабочем месте подразумеваются повторяющиеся неприятные, изводящие или унижающие достоинство действия по отношению к работнику, который не может оказать эффективного сопротивления. Например, издевательством можно считать нагнетание чувства неполноценности или запугивание, при котором используются рабочие отношения или ситуации. Зачастую издевательство означает злоупотребление властью, распространение сплетен, публичное унижение или целенаправленное издевательство над работником, снижающее его работоспособность (например, замалчивание необходимой для работы сотрудника информации). Издевательство может означать социальную изоляцию работника или его полное игнорирование в рабочей сфере – ему не дают работу или поручают выполнить задания, противоречащие друг другу, не имеющие никакой цели или несоответствующие должности работника. Финальной фазой издевательств на рабочем месте может быть ситуация, когда от работника требуют «добровольно» подписать заявление об увольнении.

Под насилием на рабочем месте подразумеваются действия с использованием насилия, которые происходят на рабочем месте или во время исполнения рабочих обязанностей. Если в качестве издевающегося в Эстонии чаще всего можно увидеть начальника, то насилие чаще всего применяют лица, не состоящие в той же организации, – например, клиенты.

По данным исследований, чаще всего насилие встречается в секторе обслуживания, прежде всего:

- в здравоохранении;
- в транспорте;
- в розничной торговле;
- в сфере общественного питания;
- в финансовом секторе;
- в сфере образования.

Последствия издевательств и насилия на рабочем месте могут быть очень серьезными. Зачастую у работника снижается самооценка, появляется депрессия, проблемы со сном и другие связанные со стрессом расстройства. В самых сложных случаях симптомы стресса, полученного от издевательств, схожи с посттравматическим стрессовым синдромом, возникающим после катастроф и нападений, который длится годами после инцидента. К этому может добавиться социальная изоляция, проблемы в семье, добровольное увольнение с работы или потеря работы и вытекающие из этого финансовые проблемы. Человек, подвергающийся издевательствам, может стать агрессивным и сам превратиться в стрессора.

Издательства и насилие на работе влияют так же и на коллегу работника, подвергающегося издевательствам, исследования показывают, что реакция работников, ставших свидетелями насилия, похожа на реакцию жертвы.

Для того чтобы предупредить случаи издевательства, важно вовремя заметить такие проявления в организации и разобраться с ними. Для этого необходимо:

- определить четкие правила и ценности поведения в рабочих отношениях;
- объяснить работникам, что такое издевательство и насилие и какие меры будут приняты в случае их проявления;
- озвучить нулевую толерантность по отношению к издевательствам и насилию;
- относиться серьезно ко всем сообщениям об издевательствах и незамедлительно их проверять;
- разбирать случаи издевательства и притеснения дискретно, защищая достоинство и частную жизнь лиц, причастных к делу;
- выслушать беспристрастно все стороны и обеспечить им равноправное обхождение;
- подчеркнуть ответственность руководителей и поддержать их при разрешении конфликтов, предложить им соответствующую подготовку или при необходимости помощь со стороны;
- проконсультироваться для поиска подходящих методов с работниками и их представителями;
- при необходимости искать помощи у внештатных советников.

РАБОТОДАТЕЛЬ ОБЯЗАН ОЦЕНИВАТЬ ПСИХОСОЦИАЛЬНЫЕ СТРЕСС-ФАКТОРЫ

Снижение психосоциальных рисков и стресса на работе – это не только моральное обязательство работодателя, но и юридическое. Как и в других странах Европейского Союза, эстонский Закон об охране здоровья и безопасности труда обязует работодателей заботиться о здоровье работника в любой связанной с работой ситуации.

Работодатель может и должен найти подход к стрессу, связанному с работой, как к любому другому фактору риска на рабочем месте, оценивая исходящую из психосоциальных факторов рабочего места угрозу здоровью работника через анализ рисков.

Необходимые шаги пятиступенчатого анализа рисков:

- Определить возможные стресс-факторы, угрожающие работникам фирмы. Для этого необходимо ознакомиться с различными психосоциальными стресс-факторами, чтобы обратить внимание именно на те, которые важны для вашей фирмы. Необходимо сконцентрироваться на «более широких» темах, которые оказывают влияние на организацию в целом.
- Оценить, какие группы работников более всего подвержены угрозе возникновения стресса на работе. Для этого можно использовать различные методы. Например, оценить имеющиеся данные о больничных листах работников или текучку кадров в отделах, использовать анкетные опросы (оценка рабочего стресса), проводить индивидуальные интервью или интервью с фокус-группами, использовать уже имеющуюся систему развивающих собеседований или исследование уровня удовлетворенности.
- С помощью анализа данных выявить существенные риски и исходя из этого разработать решения для снижения рисков. После анализа данных и определения важнейших общих факторов риска необходимо обязательно привлечь для выработки решения работников – кто, как не они, лучше всех знают особенности своей работы. Может случиться так, что более широкая проблема, которой касались в опроснике, представлена недостаточно точно для того, чтобы ее решить, или же необходима помощь работников для того, чтобы более эффективно внедрить методы снижения рисков. Необходимо помнить, что эффективнее всего – методы по предотвращению проблем на уровне организации, а дороже всего – бороться с последствиями рабочего стресса.
- Необходимо письменно оформить результаты анализа и связанный с ними план действий. План действий должен быть достаточно конкретным, указывающим не только действия, но и степень ответственности, определенные ресурсы и сроки.
- Далее необходимо следить за исполнением плана действий и регулярно проводить оценку, контролируя результативность применяемых методов и распознавая новые, появляющиеся риски. Необходимо проводить анализ рисков, например, в случае изменения условий труда или при появлении у работников заболеваний, связанных с работой.

Чрезвычайно важно обеспечить конфиденциальность данных и анонимность участника опроса и интервью – данные должны собираться и анализироваться только на уровне групп.



КАК ДОЛЖЕН БОРЬТЬСЯ СО СТРЕССОМ НА РАБОТЕ РАБОТОДАТЕЛЬ?

Точно так же, как существуют индивидуальные механизмы возникновения стресса, так же и в отношении любой организации и ситуации существуют различные методы профилактики и снижения стресса. При планировании действий необходимо иметь в виду, что всегда эффективнее и дешевле предотвращать проблемы на уровне организации при помощи хорошего управления и организации труда. Там же, где невозможно избежать всех рисков, могут помочь меры, направленные на группы риска или на работников, уже испытывающих стресс.

Примеры методов для предотвращения стресса на уровне организации:

- четкое обозначение ответственности работника и соответствующих полномочий;
- четкая политика в отношении мер пресечения издевательств и притеснений;
- прозрачная политика в отношении персонала;
- предоставление гибкой организации труда;
- предоставление хорошей физической рабочей среды.

В случае, если невозможно полностью устранить вызывающие стресс риски (например, вследствие вида работы: ночная работа, работа, требующая постоянного общения и тд.), необходимо направить меры снижения стресса непосредственно на группы риска.

Например:

- организация обучения работников – как научиться справляться с напряженными моментами;
- организация обучения руководителей среднего звена – как помочь подчиненным справиться со стрессом;
- поощрение здорового образа жизни (например, спорт);
- создание возможности естественного общения среди работников и поддержки друга друга.

Несмотря ни на что, иногда встречаются работники, которые по какой-либо причине все равно испытывают стресс. Для того чтобы их поддержать, работодатель может:

- предложить работнику индивидуальную консультацию;
- разрешить работнику в течение определенного времени индивидуальную организацию труда и предоставить дополнительную поддержку;
- разработать систему поддержки для работника, который длительное время не работал (например, нетрудоспособный работник) для его интеграции в рабочий процесс.

ЧТО МОЖЕТ ПРЕДПРИНЯТЬ ПРОТИВ СТРЕССА НА РАБОТЕ САМ РАБОТНИК?

Несмотря на то, что оценка психосоциальных факторов рабочей среды – это обязанность работодателя, работник также играет огромную роль в создании здоровой рабочей среды. Работник – лучший эксперт по своей работе. Его вклад в анализ рисков рабочей среды и детализации источников стресса имеет огромное значение. В качестве работника вы со своей стороны можете действовать следующим образом:

- сообщите своему работодателю, если вам необходима дополнительная информация или обучение;
- если у вас имеются вопросы по поводу рабочих поручений или степени ответственности, обратитесь к своему непосредственному начальнику;
- обратитесь к работодателю или представителю работников на существенные риски в вашей рабочей среде или в организации труда;
- активно участвуйте в процессе анализа рисков – заполняйте опросники или принимайте участие в интервью;
- если вы чувствуете, что стали объектом издевательств или притеснений, обязательно расскажите об этом кому-нибудь, кому вы доверяете, – своему непосредственному начальнику, коллеге или работнику отдела кадров, сохраняйте доказательства (электронные письма, показания свидетелей) для возможного дальнейшего разбирательства;
- заботьтесь о себе, следите за своим самочувствием и регулярно проверяйте свое здоровье;
- если вы чувствуете, что не можете справиться, и вам необходима дополнительная поддержка или индивидуальная организация труда, поговорите об этом со своим работодателем;
- предлагайте своим коллегам поддержку в решении рабочих проблем и принимайте помощь, если она вам также требуется.



КАК МОЖЕТ ПОМОЧЬ ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДУ?

Психосоциальные стресс-факторы, приводящие к стрессу на работе, могут исходить как непосредственно из самого процесса работы, так и из находящихся за его рамками аспектов, начиная с использования неподходящих рабочих средств и заканчивая возникновением чувства неуверенности и сомнений в своей компетенции (например, систематические угрозы об увольнении). Задачей Инспекции по труду является осуществление контроля над трудовыми отношениями и исполнение регулирующих охрану и безопасность труда правовых актов на всей территории Эстонии.

Если источником стресса являются проблемы, связанные с работой, можно обратиться к юристам Инспекции по труду, которые помогут разъяснить темы, касающиеся трудового договора, рабочего времени и отдыха. В случае возникновения проблем, обусловленных рабочей средой, вы можете искать помощи инспекторов по труду в чужей компетенции и находить оценку рабочей среды. Согласно Закону об охране и безопасности труда, работодатель должен предпринять все попытки для обеспечения психологического и социального благополучия работника.

АНАЛИЗ ПСИХОСОЦИАЛЬНЫХ РИСКОВ: ОДИН СЛУЧАЙ ИЗ ВЕЛИКОБРИТАНИИ*

Исследование, проведенное с персоналом в больнице, выявило множество проблем: недовольство работников, высокий уровень готовности покинуть работу, низкая мотивация и высокий уровень нетрудоспособности.

Для оценки причин этой ситуации и для поиска решения были привлечены внештатные эксперты, при поддержке которых был проведен анализ психосоциальных рисков. Этапы этого процесса были следующими:

- формирование ведущей группы проекта для общей координации проекта, для поддержки со стороны руководства, а также для обеспечения сотрудничества и надзора;
- презентация проекта и его целей в организации с целью получения поддержки работников. Для этого были использованы собрания, инфолистки и инфоплакаты;
- обзор имеющихся в организации материалов (например, больничные листки, результаты исследований удовлетворенности персонала), знакомство с соответствующими процедурами и политикой (например, политика в отношении персонала, предписания о защите здоровья и безопасности труда);

- проведение опросов и исследований, а также интервью с работниками);
- анализ данных – определение важнейших стресс-факторов;
- разработка решения, с концентрацией на действиях, которые помогают на уровне организации разрешить как можно больше выявленных проблем.

На каждом этапе главным условием было привлечение работников, для того, чтобы предоставить им право слова в важнейших вопросах, получить поддержку в принятых решениях и обеспечить лучшие возможности для дальнейшего функционирования разработанных решений. В таблице вынесены основные проблемы, выявленные в ходе анализа, и предложенные для них решения.

Проблема	Решение
Нехватка времени у старших сестер для исполнения административных задач. Уравновешивание руководительной деятельности и лечебных обязанностей.	После обсуждения с работниками было решено, что один день в неделю будет выделен для выполнения исключительно административной работы. Во всех отделениях установили одно рабочее место, оснащенное компьютером.
Недостаточное сотрудничество между различными отделениями.	Для работников и руководства были организованы т.н. открытые форумы для публичного обсуждения. Поддерживалось использование электронной почты, была предложена возможность пользования компьютерами, а также стали выпускать ежемесячный информационный журнал.
Неэффективно решение проблемы развития услуг. Работники принимают недостаточное участие в развивающей деятельности.	Для организации и координации развивающей деятельности была внедрена система «советов по развитию».
Недостаточный контроль над важнейшими управленческими решениями, влияющими на каждое отделение (например, бюджет, прием на работу сотрудников, вопросы по персоналу).	Вынесение решений по персоналу вывели на уровень отделений. Решение вопросов, связанных с использованием бюджета, предусмотренного для различных отделений, вывели на уровень отделений.



Шесть месяцев спустя после принятия мер был проведен еще один опрос, который показал, что сведение простых организационных мер благосостояние и оценkatрудовых условий работников значительно выросли. Больше всего улучшились показатели, связанные с руководством и поддержкой. Некоторые примеры:

	Количество работников, которые в начале проекта считали вопрос проблемой	Количество работников, которые спустя месяц после принятия мер считали вопрос проблемой
Недостаточная поддержка и помощь от руководства	61%	36%
Недостаточная поддержка персонала после эмоционально тяжелых случаев	54%	32%
Недостаточная информация о результатах работы отделения	79%	56%
Недостаточное признание от непосредственных начальников	57%	21%

* Griffiths, A., Randall, R., Santos, A. & Cox, T. (2003). Senior Nurses: Interventions to Reduce Work Stress. M. Dollard & T. Winefield, (toim.) Occupational Stress in the Service Professions. Taylor & Francis: London.

РАМОЧНОЕ СОГЛАШЕНИЕ МЕЖДУ СОЦИАЛЬНЫМИ ПАРТНЕРАМИ О СТРЕССЕ, СВЯЗАННОМ С РАБОТОЙ

Стресс, связанный с работой, является проблемой как для работников и работодателей, так и для общества. Его значение выражено в заключенном 8 октября 2004 г. между социальными партнерами Европейского Союза рамочном соглашении о стрессе, связанном с работой. Целью соглашения является сотрудничество между представительными организациями работодателей и работников в предупреждении на рабочих местах проблем, связанных со стрессом – повысить у работодателей, работников и их представителей осознание присутствия проблемы и обратить внимание на сигналы, указывающие на существование проблем, связанных со стрессом на работе.

При решении вопроса очень важен общий вклад всех сторон – несмотря на то, что за введение методов снижения рисков отвечает работодатель, он может эффективно осуществить это только опираясь на экспертную помощь работников и их представителей.

Данный справочник был составлен для поддержки эстонских работодателей и работников, а также для поддержки деятельности их представительских организаций, направленной на предотвращение и снижение стресса. Мы надеемся, что в этом справочнике вы нашли много интересной и полезной информации, с помощью которой вы сможете создать рабочую среду без стресса.



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

www.stressivastu.ee
osha.europa.eu/en/topics/stress
www.terviseinfo.ee

ОСНОВНЫЕ ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ ИСТОЧНИКИ

Centar (2010). Psühhosotsiaalsete riskide levik Eestis.

Cox, T. & Griffiths, A. (2005). The nature and measurement of work-related stress: theory and practice. J. R. Wilson & N. Corlett (toim.), Evaluation of Human Work (Third edition). Taylor & Francis: London.

Sotsiaalministeerium (2009). Euroopa Liidu tasandi sotsiaalpartnerite raamkõkkulepped, kogumik.

European Agency for Safety and Health at Work (2002). How to Tackle Psychosocial Issues and Reduce Work-related stress. Office for Official Publications of the European Communities: Luxembourg.

Health and Safety Executive. <http://www.hse.gov.uk/stress/>

Hoel, H., Sparks, K. & Cooper, C. L. (2000). The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress free working environment. ILO: Geneva.

