MEDZINÁRODNÁ VEDECKÁ KONFERENCIA
ROZVOJ EUROREGIÓNU BESKYDY XVI

Diagnostika spoločensko-ekonomických podmienok
podnikania, rozvoja regiónov, miest a obcí
25. november 2022

PREVENCIA PSYCHOSOCIÁLNYCH RIZÍK A PSYCHICKEJ PRACOVNEJ ZÁŤAŽE NA PRACOVISKU

PREVENTION OF PSYCHOSOCIAL RISKS AND MENTAL WORKLOAD IN THE WORKPLACE

Valéria Moricová [1,a], Veronika Mitašová [2,b], Pavol Prievozník [3,c], Kateřina Bátrlová [4,d], Vladimíra Lipšová [5,e]

[1,2,3] Fakulta bezpečnostného inžinierstva UNIZA, Žilina, SR

[4] Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v. v. i., ČR

[5] Státní zdravotní ústav, Praha, ČR

[a]valeria.moricova@uniza.sk, [b]veronika.mitasova@uniza.sk, [c]pavol.prievoznik@uniza.sk, [d]batrlova@vubp-praha.cz, [e]vladimira.lipsova@szu.cz

Abstrakt. Na zamestnancov sú často kladené vysoké požiadavky, na ich prácu, hlavne v oblasti výkonnosti, efektivity, produktivity, kvality, či kvalifikácie. Na to, aby mohol zamestnanec podávať kvalitný pracovný výkon je potrebné, aby prioritami zamestnávateľa bolo zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a znižovanie rizík pracovného prostredia.

Kľúčové slová: psychosociálne riziká, stres, prevencia, zamestnanci, prieskum, náročná komunikácia

Abstract. High demands are often placed on employees, on their work, especially in the area of performance, efficiency, productivity, quality, or qualifications. In order for the employee to be able to perform high-quality work, it is necessary for the employer to ensure safety and health protection while reducing the risks of the work environment.

Keywords: psychosocial risks, stress, prevention, employees, research, difficult communication

JEL Classification: H12

Úvod

V dôsledku neadekvátnych pracovných požiadaviek, a to neprimerane náročných alebo naopak neprimerane jednoduchých, dochádza ku krátkodobým dôsledkom (napr. stres, monotónnosť, psychická presýtenosť, únava), ktoré však môžu prerásť do závažnejších ochorení (psychického, ako aj psychosomatického charakteru), kedy nepriaznivá pracovná náplň a neadekvátne pracovné požiadavky zaťažujú zamestnanca dlhšie časové obdobie. Záujem zamestnávateľa rozpoznať neprimerané pracovné požiadavky a faktory, ktoré vyvolávajú psychickú pracovnú záťaž, stres, posúdiť ich a zaviesť opatrenia na znižovanie krátkodobých negatívnych dôsledkov sa stáva veľmi významným [1].

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 práce, násilie či obťažovanie [2]. S psychosociálnymi rizikami úzko súvisí stres, psychická pracovná záťaž, náročná komunikácia, neistota v zamestnaní a ďalšie.

Psychická pracovná záťaž je faktor, ktorý predstavuje súhrn všetkých hodnotiteľných vplyvov práce, pracovných podmienok a pracovného prostredia pôsobiacich na kognitívne, senzorické a emocionálne procesy človeka, ktoré ho ovplyvňujú a vyvolávajú stavy zvýšeného psychického napätia a zaťaženia psychofyziologických funkcií [3]. Stres možno definovať podľa dostupných zdrojov [4] ako charakteristickú fyziologickú odpoveď organizmu na poškodenie alebo jeho ohrozenie, ktoré sa prejavuje prostredníctvom adaptačného syndrómu. Adaptačný syndróm (GAS) je komplexná fyziologická reakcia organizmu na stres. Stres je dôsledok psychickej a fyziologickej reakcie na stresor (stresová situácia, udalosť, faktor, je čokoľvek, čo človek považuje za ohrozujúce niektoré z dôležitých hodnôt).

1 Psychosociálne riziká

V súlade s právnymi predpismi Európskej únie zamestnávateľ zodpovedá za všetky aspekty bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci (ďalej len „BOZP“), a to vrátane oblasti psychosociálnych rizík. Príkladom psychosociálnych rizík, ktoré v negatívnom smere vplývajú na organizáciu a jednotlivcov, sú napr. vysoké pracovné zaťaženie, monotónna práca, nejasné očakávania ohľadom pracovnej výkonnosti a riziko násilia. Pre organizáciu majú rôzne dôsledky v poruchách vo výrobe, problémoch pri kooperácii, zvýšenej fluktuácii zamestnancov a vzniku bezpečnostných incidentov. Následkami pre jednotlivcov môžu byť psychologické problémy, stres, poruchy spánku alebo choroby. Medzi preventívne opatrenia patrí

vhodný manažment, vyvážené rozdelenie pracovných úloh, participácia zamestnancov, rozvoj kvalifikácie, informácie a spätná väzba [5].

Podľa EU-OSHA [6] bolo najčastejšie vznikajúcich 10 psychosociálnych rizík rozdelených do piatich oblastí:

1. nové formy pracovných zmlúv a neistota zamestnania,
2. starnúca pracovná sila,
3. intenzifikácia práce,
4. vysoké emocionálne nároky práce,
5. nerovnováha v pracovnom a osobnom živote.

Klasifikácia psychosociálnych rizík je rôzna vzhľadom na zdrojové dokumenty. Napr. podľa vzoru WHO - Guidance on the European Framework for Psychosocial risk management z roku 2008, existuje 10 druhov základných oblastí, ktoré sú prehľadne zobrazené na obr. 1

Obr. 1 Klasifikácia psychosociálnych rizík podľa WHO

Zdroj: PRIMA-EF 2008 [7]

Faktory spôsobujúce pracovnú psychosociálnu záťaž je možné rozčleniť do dvoch základných kategórií, a to z pohľadu priameho alebo nepriameho vplyvu na výkon pracovnej činnosti. Medzi konkrétne prípady priameho vplyvu patrí napríklad [8]:

1. nadmerné nároky kladené na zamestnanca, príp. vystavenie fyzickému nebezpečenstvu,
2. nedostatok osobného vplyvu, napr. absencia možnosti rozhodovania zamestnanca o spôsobe výkonu práce,
3. nedostatočná podpora zo strany nadriadených alebo spolupracovníkov,

4. nevyhovujúce alebo neprijateľné medziľudské vzťahy na pracovisku zamestnanca, napr. obťažovanie, násilie, konflikty medzi zamestnancami, mobbing, bossing; konflikt rolí alebo ich nevyjasnené vymedzenie, tzn. zamestnanec nepochopil vlastným pracovným roliam a zodpovednostiam, príp. nedostatočné vymedzenie zo strany nadriadených,
5. nedostatočné riadenie zmien, tzn. nedostatočná angažovanosť zamestnancov do organizačných zmien zo strany manažmentu, nízka informovanosť a absencia spätnej väzby,
6. násilie zo strany tretích osôb, napr. slovný atak alebo fyzické násilie, príp. hrozba voči zamestnancovi zo strany klienta, zákazníka.

Nepriamy vplyv na výkon pracovnej činnosti majú psychosociálne riziká, ktoré sú mimopracovné, ako napríklad nerovnováha medzi pracovným a osobným životom, dôležité životné udalosti, napr. rozvod, sťahovanie, tehotenstvo, starostlivosť o deti, osobné a spoločenské problémy, napr. závislosť na alkohole, drogách, nevyhovujúce životné podmienky, medziľudské vzťahy, napr. konflikty v rodinnom prostredí, s priateľmi, nedostatok podpory zo strany okolia, nevyriešené osobné vzťahy,. financie, choroba alebo strata blízkej osoby. [8]

Skúmaním problematiky psychosociálnych rizík sa zaoberajú okrem iného aj prieskumy ESENER, ktoré realizuje EU-OSHA. Doposiaľ sa uskutočnili v rokoch 2009, 2014 a 2019. V rámci prieskumu ESENER sú podniky a organizácie v rámci Európy vyzvané na vyplnenie dotazníka, ktorý sa venuje témam [9]:

1. všeobecné riziká pre bezpečnosť a ochranu zdravia na pracovisku a ich riadenie,
2. psychosociálne riziká, ako je stres, šikanovanie a obťažovanie,
3. stimuly a prekážky pri riadení BOZP,
4. participácia zamestnancov na postupoch BOZP.

Ako najvýznamnejšie psychosociálne riziká pri práci v organizáciách boli v rámci prieskumov ESENER identifikované: stres súvisiaci s prácou, časový stres/časová tieseň, nutnosť prichádzať do styku a komunikovať s problematickými zákazníkmi, pacientmi, žiakmi, kolegami.

2 Dôsledky psychosociálnych rizík

Psychosociálne riziká sa ukazujú ako jeden z najalarmujúcejších problémov nie len pre zamestnancov, ale i zamestnávateľov. Ich negatívne dopady ovplyvňujú zdravie zamestnancov i ekonomickú stránku podniku. Posúdenie týchto rizík je nie len časovo, ale i obsahovo náročné, pretože ľudský faktor je v mnohých ohľadoch odlišný od zamestnanca k zamestnancovi. 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.

V prípade stresových situácií často dochádza k oscilovaniu výkonu (striedanie výborného výkonu a jeho výrazného poklesu). Rôzne negatívne vplyvy pôsobiace v stresových situáciách je možné rozlišovať na základe ich povahy na stresory [10]:

- telesné (hlad, smäd, bolesť, námaha ...),
- emocionálne (obavy, strach, zľaknutie, neistota, hnev ...),
- kognitívne (negatívne myšlienky, starosti, postoje, očakávania, fantázie ...),
- fyzikálne (hluk, svetlo, tma, chlad, teplo, vlhkosť vzduchu, tlak ...),
- bio-chemické (kofeín, nikotín, tabletky, alkohol, nedostatok kyslíka ...),
- komplexné stresory (sú zložitejšie, napr. konfliktné situácie, časový tlak, zmena).

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 člověka [11]. Dopady psychickej záťaže a stresu je možné deliť aj z časového hľadiska [12]:

- bezprostredné prejavy stresu, psychické reakcie a krátkodobé stavy (emocionálne reakcie, striedanie nálad, únava, znížená bdelosť, ospalosť, zreteľný pokles výkonnosti, nepríjemné 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). Distres je negatívnou a veľmi nebezpečnou formou stresu. Jeho sprievodnými javmi sú neuvoľnené frustrácie, obavy, zlosť a úzkosť. Dlhodobo 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, a aj preto je potrebné riešiť psychosociálne riziká v rámci prevencie, zvyšovať psychickú odolnosť jednotlivcov [13, 14].

3 Hodnotenie psychosociálnych rizík na pracovisku

Psychosociálnym rizikám sa v posledných rokoch začína venovať zvýšená pozornosť, na čo poukazuje aj Strategický rámec EÚ v oblasti ochrany zdravia a bezpečnosti pri práci na obdobie 2021-2027. Problematikou psychosociálnych rizík na pracovisku za zaoberá aj EÚ, prostredníctvom agentúry EU-OSHA.

Základné právne predpisy na Slovensku, ktoré súvisia s BOZP, psychosociálnymi rizikami, psychickou pracovnou záťažou, stresom sú:

- zákonník práce, zákon č. 311/2001 Z. z.,
- 124/2006 Z. z., zákon o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- 355/2007 Z. z., zákon o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- 448/2007 Z. z., vyhláška Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky o podrobnostiach o faktoroch práce a pracovného prostredia vo vzťahu ku kategorizácii prác z hľadiska zdravotných rizík a o náležitostiach návrhu na zaradenie prác do kategórií,
- 542/2007 Z. z., vyhláška Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky o podrobnostiach o ochrane zdravia pred fyzickou záťažou pri práci, psychickou pracovnou záťažou a senzorickou záťažou pri práci.

Ďalší dokument, ktorý môžu zamestnávatelia používať a zaoberá sa psychosociálnymi rizikami, ich posudzovaním, opatreniami na ich znižovanie je ISO 45003:2021 Manažment bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci – Psychologické zdravie a bezpečnosť pri práci – Pokyny pre zvládanie psychosociálnych rizík (Occupational health and safety management – Psychological health and safety at work – Guidelines for managing psychosocial risks).

Predpokladom pre kvalifikované zaradenie práce z pohľadu jej rizikovosti psychickou pracovnou záťažou je vyhotovenie záznamu o obsahu práce a časových charakteristikách v priebehu pracovnej zmeny, t.j. určenie typu úlohy a jej jednotlivých fáz a jej trvanie. Posudzuje sa:

- monotónna práca vykonávaná viac ako polovicu pracovnej zmeny,
- práca vo vnútenom pracovnom tempe vykonávaná viac ako polovicu pracovnej zmeny,
- práca v trojzmennej prevádzke, alebo nepretržitom pracovnom režime.

Na základe hodnotenia uvedených faktorov sa v zmysle platných právnych predpisov práca zaraďuje do troch kategórií (stupňov). V prípade, že hodnotením uvedených faktorov práce je dosiahnutý 3. stupeň senzorickej záťaže (sú súčasne splnené dva a viac posudzovaných faktorov) v zmysle Vyhlášky MZ SR č. 448/2007 Z.z., ide o prácu so zvýšenou psychickou záťažou [1].

V dokumente, ktorý vytvorila EU-OSHA, Základy posudzovania rizík [15] je popísaný postup posudzovania rizík špecificky pre BOZP, tvorba akčného plánu (formulár pre posudzovanie rizík). Dokument obsahuje všeobecný kontrolný zoznam a špecifické kontrolné zoznamy. Špecifické kontrolné zoznamy sú rozdelené na dve časti. Časť A: Identifikácia zdrojov ohrozenia na pracovisku. Časť B: Príklady preventívnych opatrení, ktoré môžu byť použité na zníženie rizík. Medzi špecifickými kontrolnými zoznamami je aj jeden so zameraním na stres pri práci.

V prílohách príručky hodnotenia rizika v malých a stredných podnikoch: psychická záťaž [16] sú hodnotiace formuláre, ktoré sú zamerané na oblasti:

- stres,
- psychická únava,
- monotónnosť,
- psychická presýtenosť.

Na základe analýzy prieskumov zameraných na pracovné podmienky, oblasti bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, psychosociálne riziká (VZPS, ESENER, EWCS) boli vydané odporúčania pre tvorcov politík, vnútroštátne a odvetvové zainteresované strany [17]:

- Podporovať kroky na posilnenie angažovanosti manažmentu v súvislosti s riadením BOZP vo všeobecnosti, ako aj špecifickým riadením rizík v oblasti BOZP.
- 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 psychosociálnych rizík. Keďže:
  - Zlepšenie formálneho zastúpenia zamestnancov sa úzko spája s riadením rizík v oblasti BOZP.
  - 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.

4 Možnosti intervenčných opatrení zamerané na znižovanie psychosociálnych rizík

Človek nie je schopný dlhodobo existovať v nerovnovážnom stave s prostredím, ktoré je výsledkom pôsobenia stresových situácií. Preto sa usiluje vyrovnať so

psychickou záťažou a znižovať jej negatívny vplyv prostredníctvom adaptácie alebo copingovými stratégiami.

Viacerí autori (napr.: Bratská, Plamínek, Novák, Praško, Paulík, Vymětal) uvádzajú zásady a techniky zamerané na zvládanie stresu, jeho prevenciu. [18] uvádza všeobecné pravidlá prevencie stresu:

- poznanie samého seba a svojich možností,
- naučenie sa ovládať svoje emócie,
- stanovovať si reálne a dosiahnuteľné ciele,
- rozpoznať rôzne stresory a odhadnúť stresovú situáciu, ktorá by mohla nastať,
- včas rozlišovať podstatné od menej podstatného i ovplyvniteľné od neovplyvniteľného,
- prijať problémy a nedať sa odradiť,
- upraviť si životný štýl, dostatočne relaxovať,
- používať antistresové techniky, uplatňovať asertívne správanie,
- pohybová aktivita, venovať sa aj svojim záujmom.

Vo vyhláške č. 542/2007 Z. z. o podrobnostiach o ochrane zdravia pred fyzickou záťažou pri práci, psychickou pracovnou záťažou a senzorickou záťažou pri práci možno sú popísané technické a organizačné opatrenia zamerané na znižovanie týchto rizík na pracovisku. K technickým opatreniam, ktoré znížia mieru nadmernej záťaže patrí:

- ergonomická úprava pracoviska,
- obmedzenie senzorickej záťaže,
- kvalita pracovného prostredia.

Medzi základné organizačné opatrenia, ktorými možno predchádzať zvýšenej záťaži možno zaradiť:

- organizáciu práce vrátane zlepšenia a zefektívnenia spôsobov činnosti zamestnancov, striedanie rôznych činností pri monotónnej práci, odstraňovanie rušivých faktorov pri práci, rotovanie zamestnancov a pod,
- režim práce a odpočinku vrátane primeraného striedania pracovných zmien a primeraného zaradenia prestávok.

Na základe skúmania v rámci kampane SLIC 2012 boli navrhnuté odporúčania zamerané na elimináciu psychosociálnej záťaže pri práci [19]:

- 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.

5 Realizácia prieskumu zameraného na psychosociálne riziká na pracovisku v Českej a Slovenskej republike

V Českej republike nedávno prebehol štatistický prieskum, ktorý mal za cieľ vniesť vyššiu mieru objektivizácie problematiky psychosociálnych rizík na pracovisku, konkrétne na úradoch práce. Prieskum prebehol v rámci projektu: „Možnosti intervenčních opatření u zaměstnanců vystavených náročné komunikaci s klienty ve veřejné správě se zaměřením na úřady práce“. Autori uvádzajú, že z povahy práce zamestnancov úradov práce, ako aj zo správania mnohých klientov, vzniká veľký psychický tlak na zamestnancov. Túto skutočnosť potvrdzuje počet 900 slovných vyhrážok medzi rokmi 2017 a 2021 a počet 1 000 vulgárnych slovných útokov, ktoré smerovali na zamestnancov úradov práce. [20]

V Českej republike dovtedy nebol riešený projekt či spracovaná metodika, ktorá by riešila analytickú alebo intervenčnú časť problematiky psychosociálnych rizík. Medzinárodné štúdie sa zameriavajú najviac na tému pracovného stresu, ktorý je výrazne užšie definovaný ako psychosociálne riziká. Preto vznikol v spolupráci Výskumného úradu bezpečnosti práce, v. v. i. a Štátneho zdravotného ústavu projekt pod názvom “Možnosti intervenčních opatření u zaměstnanců vystavených náročné komunikaci s klienty ve veřejné správě se zaměřením na úřady práce.”

V prvej fáze projektu bola overená úroveň psychosociálnych rizík na pracoviskách Úradu práce v Českej republike a boli identifikované problémové oblasti, na ktoré majú byť zamerané intervenčné opatrenia. V decembri 2021 bol uskutočnený dotazníkový prieskum na pobočkách Úradu práce v Českej republike v 5 vybraných krajoch, na ktorom sa zúčastnilo 1 448 respondentov. Po vyradení nekompletných dotazníkov zostalo 1 168 kompletne vyplnených. Vyplnenie dotazníka trvalo respondentom v priemere 24 minút. Podľa pohlavia sa dajú respondenti rozdeliť na 93 % žien a 7 % mužov, pričom autori uvádzajú, že u žien je vyššia pravdepodobnosť, že sa stanú terčom nevhodného správania zo strany klientov. Vekovo boli najpočetnejšími skupinami respondenti v rozmedzí 50-64 rokov (33 %), a v rozmedzí 40-49 rokov (32 %), podľa vzdelania tvorili najväčšiu skupinu respondenti so stredným vzdelaním s maturitou (56 %), vysokoškolské vzdelanie malo 33 %.

Z ďalšieho štatistického spracovania odpovedí respondentov vyplynuli zaujímavé závery v zmysle popisu spokojnosti zamestnancov, rozdieloch medzi krajmi, prijímaní dostatočných opatrení pre bezpečnosť zamestnancov pri práci s konfliktnými klientmi a v oblasti ďalších charakteristík podmienok výkonu práce a vysporiadania sa s nežiaducimi dopadmi psychosociálnych rizík na psychiku respondentov.

Spokojnosť zamestnancov bola skúmaná v 6 otázkach, z ktorých najvyššiu priemernú hodnotu spokojnosti vykazovala spokojnosť s komunikáciou na pracovisku, najvyššiu nespokojnosť prejavili respondenti s pracovnými zmenami. Prijaté opatrenia pre bezpečnosť zamestnancov pri práci s konfliktnými klientmi ako dostatočné vnímali významne rozdielne respondenti pracujúci s agendou hmotnej núdze (nespokojnosť u 80 %) a respondenti pracujúci s agendou trhu práce (spokojnosť 55 %). Väčšina respondentov vníma svoju prácu ako administratívne náročnú, nemyslí si, že ich výkon je spravodlivo ohodnotený. Svoju kvalifikáciu využívajú ku svojej práci predovšetkým vysokoškolsky vzdelaní ľudia, k opačnému tvrdeniu sa prikláňajú zamestnanci so stredoškolským vzdelaním s maturitou.

Súčasťou dotazníka bola aj časť, ktorej cieľom bolo zisťovanie tzv. adaptívnych systémov respondentov a ich psychickej odolnosti (resiliencie). 54 % respondentov prejavilo pocit vyčerpanosti, 40 % znechutenie a 31 % pocit hnevu, čo vytvára predpoklady k neschopnosti dlhodobého pokračovania akejkoľvek pracovnej činnosti a k vrelému a proaktívnemu prístupu ku klientom. Na druhej strane respondenti vyjadrili aj spokojnosť (viac ako tretina), pokoj (takmer štvrtina) a radosť (viac ako šestina).

Na základe spolupráce a skúseností z projektu "Možnosti intervenčních opatření u zaměstnanců vystavených náročné komunikaci s klienty ve veřejné správě se zaměřením na úřady práce," ktorý bol vykonaný v Českej republike, bol realizovaný obdobný prieskum pre zisťovanie možností intervenčných opatrení u zamestnancov vystavených náročnej komunikácii s klientmi vo verejnej správe so zameraním na úrady práce v Slovenskej republike. Obdobný dotazník bol vyplnený v úhrne 3 242 respondentmi z pracovísk úradov práce po celom Slovensku. Podľa pohlavia sa prieskumu zúčastnilo 89,5 % žien a 10,5 % mužov. Z pohľadu vzdelania bolo najviac respondentov s vysokoškolským vzdelaním II. stupňa (takmer 72 %), nasledovaných respondentmi so stredoškolským vzdelaním s maturitou (takmer 13 %) a respondentmi s vysokoškolským vzdelaním I. stupňa (takmer 12 %).

Zúčastnených respondentov možno rozdeliť podľa príslušnosti do 8 krajov. Dotazník je svojou štruktúrou veľmi podobný dotazníku z prieskumu v Českej republike, ktorý sa uskutočnil v rámci uvedeného projektu. Okrem základných otázok o charakteristike respondenta a popisu práce s klientom, nasleduje 5 častí dotazníka venovaných 5 rôznym oblastiam, ktoré majú dopad na spokojnosť respondenta v práci. Záverečná časť skúma adaptívne systémy respondentov a ich psychickú odolnosť (resilienciu).

Výsledky štatistického spracovania dotazníkov zo Slovenska budú popisovať spokojnosť zamestnancov v 5 definovaných oblastiach:

1. *Komunikácia na pracovisku,*
2. *Charakter práce,*
3. *Organizácia práce,*
4. *Ohodnotenie práce,*
5. *Pracovné zmeny, digitalizácia a nečakané krízové situácie.*

Výsledky budú navyše porovnávané medzi jednotlivými krajmi, vekovými skupinami, ako aj podľa dosiahnutého vzdelania respondentov. Prieskum navyše ponúka možnosť skúmať korelácie odpovedí respondentov naprieč 5 definovanými oblasťami, teda napríklad nakoľko respondenti, ktorí prejavujú svoju spokojnosť s komunikáciou s klientmi prejavujú aj svoju spokojnosť s organizáciou práce.

Záver

Zamestnávatelia majú zákonnú povinnosť vykonávať pravidelné hodnotenie rizík na pracovisku. Povinnosť ukladá § 6 ods. 1 písm. c) Zákona 124/2006 Z.z.. Povinnosťou zamestnávateľov je venovať sa psychickej pracovnej záťaži, stresu ako každému inému riziku v oblasti BOZP na pracovisku. Zvýšená psychická pracovná záťaž, stres je považovaný za závažnú prekážku organizačného úspechu. Z ľudského hľadiska je spojená s množstvom zdravotných problémov v oblasti fyzického i psychického zdravia [22]. Jednotlivci môžu na rovnaké okolnosti, situácie reagovať rozdielne. 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 [21].

Ak je to možné, v hodnotení psychosociálnych rizík by sa mali zohľadňovať psychologické danosti a potreby zamestnancov, ktoré súvisia napríklad s pohlavím, vekom alebo so skúsenosťami [1]. 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.

Grantová podpora

Príspevok bol spracovaný v rámci výskumnej úlohy 10-S4-2021-VÚBP Možnosti intervenčních opatření u zaměstnanců vystavených náročné komunikaci s klienty ve veřejné správě se zaměřením na úřady práce a v rámci projektu KEGA č. 043ŽU-4/2022 Implementácia poznatkov zo spoločenských, behaviorálnych a humanitných vedných disciplín do prípravy študentov študijného odboru bezpečnostné vedy.

Zoznam použitej literatúry

[1] SVENTEKOVÁ, E., MAKOVICKÁ OSVALDOVÁ, L., DLUGOŠ, I., MALÝ, S. Psychická pracovná záťaž ako rizikový faktor pracovného prostredia. In: Krízový manažment. 2-2021. [cit. 2022-11-17]. Dostupné na: https://fbi.uniza.sk/uploads/files/1638890150-Sventekova-Osvaldova-Dlugos-Maly.pdf

[2] 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 .

[3] Vyhláška MZ SR 542/2007 Z. z. o podrobnostiach o ochrane zdravia pred fyzickou záťažou pri práci, psychickou pracovnou záťažou a senzorickou záťažou pri práci.

[4] HARTL, P. – HARTLOVÁ, H. 2004. Psychologický slovník. Praha : Portál, s. r. o., 2004. 774 s. ISBN 80-7178-303-X.

[5] KORDOŠOVÁ, M. Psychosociálne riziká na pracovisku, mechanizmy. [on line]. IVPR, 2021. [cit. 2022-11-17]. Dostupné na: https://ivpr.gov.sk/vypracovanie-programov-a-zavedenie-mechanizmov-pouzitelnych-pre-psychosocialne-rizika-na-pracovisku-i-etapa-miroslava-kordosova-2021/

[6] Európska agentúra pre bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci. 2007. Prognóza expertov o vznikajúcich psychosociálnych rizikách súvisiacich s bezpečnosťou a ochranou zdravia pri práci. [on line]. 2007. [cit. 2022-11-17]. Dostupné na: Dostupné na: https://op.europa.eu/sk/publication-detail/-/publication/69faff47-f746-4653-9537-3b7e886c50e5

[7] PRIMA-EF: Guidance on the European framework for psychosocial risk management : a resource for employer and worker representatives. [on line]. 2008. [cit. 2022-11-17]. ISBN 978-92-415-9710-4. Dostupné na: https://apps.who.int/iris/handle/10665/43966

[8] MICHALÍK, D. 2015. Psychosociální rizika ve firemní praxi. In: Bezpečnost a hygiena práce, 37-38.

[9] Európsky prieskum podnikov o nových a vznikajúcich rizikách (ESENER) [online]. EU-OSHA, 2021. [cit. 2022-11-17]. Dostupné z: https://osha.europa.eu/sk/surveys-and-statistics-osh/esener

[10] VYMĚTAL, Š. 2009. Krizová komunikace a komunikace rizika, Grada Publishing, a. s., Praha. ISBN 978-80-247-2510-9.

[11] ČINOVSKÝ, 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. 2022-11-17]. Dostupné na: http://www.psychiatria-casopis.sk/files/psychiatria/1-2002/psy1-2002-cla2.pdf

[12] PAULÍK, K. 2010. Psychologie lidské odolnosti. Praha: Grada Publishing, a. s., 240 s. ISBN 978-80-247-2959-6.

[13] BEZPEČNÝ PODNIK. 2005. Pracovní stres a zdraví. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 20 s. ISBN 80-903604-1-6.

[14] BREČKA, T. A. 2009. Psychologie katastrof. Praha: Triton, 119 s. ISBN 978-80-7387-330-1.

[15] Základy posudzovania rizík. Kontrolný zoznam č. 11: Stres pri práci. [on line]. 2007. [cit. 2022-11-17]. Dostupné na: https://osha.europa.eu/sk/publications/risk-assessment-essentials

[16] RICHTER, G. a kol. Príručka hodnotenia rizika v malých a stredných podnikoch, Dortmund, Nemecko, ISBN 978-3-941441-08-8. [on line]. 2008. [cit. 2022-11-17]. Dostupné na: https://www.ip.gov.sk/wp-content/uploads/2013/07/Prirucka5-3.pdf

[17] Riziká pre bezpečnosť a zdravie na pracovisku: spoločná analýza troch veľkých prieskumov. [on line]. 2017. [cit. 2022-11-17]. Dostupné na: https://osha.europa.eu/sk/tools-and-publications/publications/health-and-safety-risks-workplace-joint-analysis-three-major/view

[18] BARTŮŇKOVÁ, S. 2010. Stres a jeho mechanizmy. Praha: Karolinum, 137 s. ISBN 978-80-246-1874-6.

[19] Európska kampaň SLIC 2012. Posúdenie psychosociálnych rizík pri práci. [on line]. 2013. [cit. 2022-11-17]. Dostupné na: http://www.ruvzba.sk/aktuality/kampan_SLIC.pdf

[20] LIPŠOVÁ, V., BÁTRLOVÁ, K., MRÁZOVÁ, K., VESELÁ, K., MORICOVÁ, V. Psychosociální rizika u zaměstnanců vystavených náročné komunikace s klienty na úřadech práce. In: Riešenie krízových situácií v špecifickom prostredí: zborník príspevkov z 25. vedeckej konferencie s medzinárodnou účasťou. Žilina: Žilinská univerzita v Žiline, 2022.

[21] KUBÁS J, BUGÁNOVÁ K, POLORECKÁ M, PETRLOVÁ K, STOLÍNOVÁ A. (2022) Citizens' Preparedness to Deal with Emergencies as an Important Component of Civil Protection. International Journal of Environmental Research and Public Health.; 19(2):830. https://doi.org/10.3390/ijerph19020830

[22] KIZEKOVÁ, M. – KOŠICKÁ, P. 2017. Occupational stressas worldwide epidemic. In: Sustainability-Environment-Safety. Proceedings of the 7th International Scientific Conference, Bratislava, November 24, 2017 ESE-38, ISBN 978-80-89753-14-7, s. 50-54.