



Dобра пракса у управљању стресом на раду



Helena Koren, mag.psih



Principi dobre prakse

Važnost podizanja svijesti o stresu na radu!

edukacija svih dionika o pravilnoj procjeni rizika i upravljanju stresom na radu

Edukacija i radionice

**Stručni seminar Izazov: Stres na radu
Prevencijom psihosocijalnih rizika do zdravog
radnog mјesta**

627 sudionika (2017. godina)

- stručnjaci zaštite na radu
- predstavnici sindikata
- psiholozi i specijalisti medicine rada
- radnici (i poslodavci)

Edukativna knjižica





Principi dobre prakse

✓ **pravilna procjena psihosocijalnih rizika**

✓ **pouzdani i prikladni alati**

✓ **multidisciplinarni pristup**

✓ stručnjaci zaštite na radu, specijalisti medicine rada, psiholozi

✓ **provodenje mjera prevencije je jasan i strukturiran proces**

✓ **mjere specifične za kontekst i održiva rješenja**

✓ **evaluacija provedenih mjera – važan korak!**



✓ **radnici aktivno uključeni u proces**

- visoka povezanost između uključenosti radnika i učinkovitosti provedenih mjera
- uključenost radnika može dovesti do brzih, jeftinih i efikasnih rješenja

✓ **podrška procesu unutar organizacije, na sektorskoj i nacionalnoj razini**



Principi dobre prakse

Pravilna procjena rizika

HSE upitnik za procjenu psihosocijalnih rizika

- zahtjevi rada
- međuljudski odnosi
- kontrola u radu
- nedostatak podrške nadređenog
- nedostatak podrške suradnika
- jasnoća radne uloge
- neupućenost u promjene
- *nesigurnost posla*
- **subjektivno** najveći izvor stresa na poslu
- veličina posljedice kao rezultat izloženosti stresu na radu: zdravstveni problemi, smanjenje radne učinkovitosti, ozljede i nezgode





Mjere prevencije

| Primarna prevencija | Sekundarna prevencija | Tercijarna prevencija |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Promjene u radnoj okolini Redizajn posla Promjene u radnom vremenu i procesu rada Povećanje kontrole i autonomije u radu Socijalna okolina, podrška Komunikacija i povratne informacije | <ul style="list-style-type: none"> Edukacije, treninzi radnika i rukovoditelja Suočavanje sa stresom Komunikacijske vještine Vještine rješavanja sukoba Vještine upravljanja vremenom Savjetovanja i grupe podrške Poticanje zdravog stila života | <ul style="list-style-type: none"> Pomoći pri povratku na posao Programi rehabilitacije Individualno savjetovanje Krizne intervencije |



Hrvatski zavod za zaštitu zdravlja i sigurnost na radu



Provođenje mjera prevencije

Kombinacija mjera usmjerenih na organizaciju i na radnika

- kombinacija primarnih i sekundarnih mjera prevencije
- kombinacija mjera na organizacijskoj i individualnoj razini
- ILO kontrolne točke za prevenciju stresa
- HSE Tackling work-related stress using the Management Standards approach
- HSE Managing Shiftwork

• PREPORUKE za osmišljavanje mjera prevencije (HZZSR)



Hrvatski zavod za zaštitu zdravlja i sigurnost na radu



Primjer iz prakse

Profesionalni vozači u javnom prijevozu N= 386 radnika

Visoki fizički zahtjevi

- dugo sjedenje, ponavljajući pokreti, vibracije

Kognitivni zahtjevi

- pažnja, percepcija, procesiranje informacija i donošenje odluka

Emocionalni zahtjevi

- odgovornost za putnike, problematični odnosi s putnicima

Konfliktni zahtjevi

• Opasno radno okruženje

• Smjenski rad i službe

• Karakteristike radne organizacije

- Zdravstveni problemi

- Povećan broj bolovanja

- Napuštanje posla i ranije umirovljivanje

poštivanje
vozniog reda

sigurna vožnja



Hrvatski zavod za zaštitu zdravlja i sigurnost na radu

7



Primjer iz prakse

1. faza

• IDENTIFIKACIJA PROBLEMA

- sastanci s upravom, problem, svrha i postupak provođenja
- sindikalni predstavnici nisu sudjelovali

2. faza

• PROCJENA PSIHOSOCIJALNIH RIZIKA I PROCJENA ZDRAVLJA RADNIKA

- terensko anketiranje radnika
- odaziv radnika 34% (problem motivacije)

3. faza

• ANALIZA PRIKUPLJENIH PODATAKA

4. faza

• SASTANAK S UPRAVOM

- prezentacija rezultata
- prijedlog mjera za smanjivanje stresa na radu

5. faza

• PROVOĐENJE MJERA UNUTAR ORGANIZACIJE

- suradnja s unutarnjim i vanjskim stručnjacima

6. faza

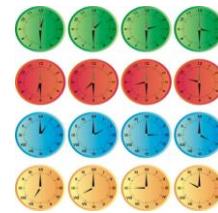
• EVALUACIJA PROVEDENIH MJERA

8



Preporuke za upravljanje stresom

- na temelju dostupne literature * i prijedloga radnika



Radni raspored

- dnevno 8 h (max 10)
- tjedno 40 h
- dovoljno vremena za odmor između službi i radnog tjedna
- spajanje slobodnih dana
- max 4 h kontinuirane vožnje bez pauze
- preporuča se 20 min pauze nakon 2h kontinuirane vožnje
- prikladno mjesto i vrijeme za obrok u sredini smjene

Rotacija zadataka „combi jobs“

Zadaci, rute, smjene na duži vremenski period

*Kompier (1996): Bus drivers: Occupational stress and stress prevention

Hrvatski zavod za zaštitu zdravlja i sigurnost na radu

9



Preporuke za upravljanje stresom

Službe /Smjene

- izbjegavanje dvokratnih službi
- stalna (mjesečna) služba ili brzo rotirajuća izmjena službi
- brza rotacija u smjeru kazaljke na satu (svaka 2-3 dana)
- rana – srednja - kasna



Organizacija i komunikacija s nadređenima

- podjela vozača u grupe sa supervizorom
- redovite konzultacije s vozačima vezane za tekuće probleme
- obostrana komunikacija, jasna povratna informacija
- sudjelovanje u donošenju odluka
- edukacija rukovoditelja o stilovima rukovođenja

Hrvatski zavod za zaštitu zdravlja i sigurnost na radu

10



Preporuke za upravljanje stresom

Medicina rada

- rana identifikacija pojedinaca koji su pod povećanim rizikom
- ergonomска prilagodba
- instrukcije za pravilno sjedenje
- zdrave navike, ujednačena prehrana i fizička aktivnost
- socijalna aktivnost unutar i izvan organizacije
- **mogućnost edukacije** : suočavanje sa stresom, komunikacijske vještine u odnosu s putnicima, rješavanje sukoba
- **stručna pomoć i podrška** onim vozačima koji su bili izloženi stresnim ili traumatskim iskustvima



Hrvatski zavod za zaštitu zdravlja i sigurnost na radu



**Zdravo radno mjesto trebao bi biti realan cilj
za sve organizacije.**



Hrvatski zavod za zaštitu zdravlja i sigurnost na radu
Radoslava Cimermana 64a, Zagreb
www.hzzsr.hr
e-mail: hzzsr@hzzsr.hr