

VPLIV PSIHOSOCIALNIH DEJAVNIKOV NA POČUTJE ZAPOSLENIH V JAVNEM SEKTORJU

*doc. dr. Marija Molan, univ.dipl.psih., višja zdravstvena svetnica.
Klinični center Ljubljana, Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa,
Poljanski nasip 58, SI – 1000 Ljubljana. marija@molan.ws*

Povzetek

Psihosocialna tveganja so realnost sedanjih delovnih okolij. Odvisna so od organizacije dela, prestrukturiranja, reorganizacij, kompetenc posameznikov, medsebojnih odnosov in odnosov v hierarhiji. Podobne zakonitosti kot veljajo za Evropo, veljajo tudi za slovenske razmere. Za javni sektor veljajo nekatere specifičnosti, ki izhajajo iz same narave dela. V javnem sektorju imajo večji vpliv medsebojni odnosi, odnosi v hierarhiji in pogosto slabše definirani organizacijski modeli, slabše definirani procesi dela, ter pristojnosti in odgovornosti posameznikov. Predstavljenih je nekaj posameznih primerov v splošni obliki, na osnovi poročanj posameznih delavcev iz javnega sektorja.

Izhodišča

Zakon o Varnosti in zdravju pri delu, ki velja od 03.12.2011 v 24. členu jasno nalaga delodajalcu nalogo, da sprejme ukrepe za preprečevanje, odpravljanje in obvladovanje primerov nasilja, trpinčenja, nadlegovanja in drugih oblik psihosocialnega tveganja na delovnih mestih, ki lahko ogrozijo zdravje delavcev (1). Z razliko od Zakona o varnosti in zdravja pri delu, ki je veljal od leta 1999 (2), novi zakon jasno spregovori o psihosocialnih tveganjih. Torej so psihosocialna tveganja realnost s katerim se srečujemo v delovnih okoljih. O psihosocialnih tveganjih se mogoče res govori več po sprejetju novega zakona, vendar pa je to realnost, ki nas spremlja skozi vso zgodovino psihologije dela. V tistem trenutku, ko človek ni zmož, znal ali želel le sam opravljati dela in se je delo opravljalo v skupini ali pa je bilo delo vezano na delo drugih ljudi, drugih sodelavcev se je pojavil vpliv različnih oseb v delovnem okolju. Torej že lahko govorimo o psihosocialnih dejavnikih, ki vplivajo na počutje delavca, na njegovo odzivnost in način reagiranja. V delovnem okolju se pojavljajo vplivi psihosocialnih dejavnikov povsod tam, kjer se pojavljajo interakcije s sodelavci, nadrejenimi, podrejenimi ali uporabniki. Intenziteta doživetij je odvisna od vpliva interakcije na samo delo, na počutje delavca in posledice, ki jih lahko ima psihosocialni vpliv na delavca.

V kmetijski proizvodnji so prevladovali komunikacije med sodelavci v skupini, običajno so bili to člani družine, ter kupci proizvodov, zato so bile tudi psihosocialne razmere specifične, vezane tudi na družinske relacije.

V omejenih delovnih okoljih, kjer je delo zelo jasno strukturirano, natančno opredeljeno ter zelo dobro organizirano, kar je bila značilnost delovnih okolij v času visoke industrializacije, so prevladovali predvsem odnosi s sodelavci, nadrejenimi in podrejenimi. Psihosocialni odnosi pa so vključevali večjo skupino ljudi, ki razen vsebine dela in stopnje usposobljenosti, ni imelo skupnih značilnosti.

S pomikom zaposlitvenih možnosti proti storitvenim dejavnostim pa postaja uporabnik, naročnik storitve, stranka pomemben član, ki določa komunikacijo, interakcijo in posledično vpliva na počutje zaposlenih. Za visoko razvite države je značilen visok delež delovnih mest v

storitvenih dejavnostih. Tudi v Sloveniji se pomikajo zaposlitvene možnosti proti storitvenim dejavnostim, ker je vse več del v storitvenih dejavnostih. Razlike med sodelujočimi v storitvenih dejavnostih so zelo velike. Edina skupna točka sodelujočih v storitvah je storitev, pa se v tej sta vsak na eni strani; na eni strani izvajalec, na drugi je uporabnik.

Psihosocialne razmere v EU v zadnjem desetletju

Dela v storitvenih dejavnostih imajo nekatere značilnosti. Za ta dela veljajo drugačni delovni pogoji. Predvsem pa so to dela, kjer je izvajalec ves čas pod budnim očesom javnosti, stranke, uporabnika. Psihosocialna tveganja in obremenitve, ki so posledica doživetij stresa zaradi vpliva psihosocialnih dejavnikov spremljajo že dolgo delovna okolja. Zadnjih 20 let pa so že tudi analizirana. Po rezultatih evropskih raziskav o delovnih razmerjih so psihosocialna tveganja dominantna, že iz časa 4. in tudi sedaj 5. raziskave. Že v času 4. raziskave o vplivu dela in delovnih razmer na zdravje in počutje delavcev so bila doživetja preobremenjenosti in stresa, ki so posledica vsiljenega ritma dela, pomanjkljive avtonomije pri delu, neurejenih medsebojnih odnosov, vzrok več kot polovici doživetij preobremenitev, ki so se tako ali drugače končale z bolniškim staležem (3).

Tako je po rezultatih 4. raziskave o vplivu dela in delovnih razmer na življenje in zdravje delavcev:

- 35 % delavcev je poročalo, da nimajo nikakršnega vpliva na svoje delo,
- 55 % niso imeli vpliva na delovni čas,
- 60 % delavcev je poročalo o časovnih stiskah tako zaradi vsiljenega ritma dela kot tudi zaradi nerazumnih rokov,
- 56 % delavcev je poročalo o tem, da so vse močnejši pritiski, da delajo čim hitreje,
- 2 % delavcev je poročalo, da so predmet spolnega nasilja,
- 9 % delavcev je poročalo, da so predmet šikaniranja,
- 4 % delavcev je poročalo o tem, da so predmet psihičnega nasilja.

Posledica je bila 50 % do 60 % izgub delovnih dni zaradi doživetij stresa.

Bolniški stalež, odsotnost z dela se ne kaže vedno v jasnih prilagoditvenih težavah ali pod diagnozo »reakcija na hud stres«. Pogosto so vzroki za te odsotnosti srkijejo v somatskih težavah, bolečinah v različnih delih telesa, od glavobolov, do bolečin v križu, splošno slabega počutja ali v znižani imunski odpornosti. Preobremenjenost, ki ima psihosocialno osnovo je bila torej realnost 4. raziskave (3).

Nič bolje pa ni tudi sedaj. Tudi rezultati 5. raziskave o vplivu dela in delovnih razmer na zdravje in počutje evropskih delavcev izpostavljajo psihosocialna tveganja in doživetja napetosti, nelagodja ali stresa zaradi vpliva psihosocialnih dejavnikov (4).

Po rezultatih 5. raziskave pa:

- 62 % delavcev poroča o delu pod časovnim pritiskom,
- 55 % delavcev poroča, da morajo delati čim hitreje,
- 18 % delavcev je nezadovoljnih z možnostjo usklajevanja dela in zasebnega življenja,
- 37 % delavcev poroča o tem, da nimajo vpliva na svoje delo.

Zmanjšal pa se je delež tistih, ki menijo, da delo škodljivo vpliva na njihovo zdravje in varnost pri delu, od 31 % v letu 2000 na 24 % v letu 2010 v času 5. raziskave (4).

Tisto, kar pa je predvsem značilno za zadnje obdobje, za čas gospodarske rasti, pa tudi za čas pojavljanje krize, ki jo je zajela 5. evropska raziskava, so spremembe. V obdobju 5. raziskave kar 25 % evropskih delavcev poroča o tem, da so se v tem času spremenili organizacijski pogoji in je bilo v njihovem delovnem okolju tudi prestrukturiranje. V javnem sektorju pa 29 % evropskih delavcev poroča o tem, da so bili hkrati prestrukturiranje in organizacijske spremembe. 20 % jih govori le o novih procesih dela in približno 9 % le o prestrukturiranju ali le o reorganizaciji. Ti podatki za evropski javni sektor ne odstopajo bistveno od podatkov za evropsko delavsko populacijo v celoti. Za slovensko delavsko populacijo pa so značilni nekoliko nižji deleži. Le dobrih 20 % delavcev je bilo deležnih tako prestrukturiranja kot tudi reorganizacije, 18 % samo novih procesov, približno 9 % pa restrukturiranja ali le reorganizacije. V skupnem so se spremenili organizacijski pogoji v Sloveniji v manj kot 50 % za razliko od evropskega povprečja, kjer so se spremenili v več kot 50 %.

4 % delavcev v Evropski uniji poroča o tem, da so bile žrtve šikaniranja, 2 % so bile žrtve fizičnega nasilja in 1 % spolnega nasilja. Torej so se deleži žrtev neustreznih vedenjskih oblik zmanjševali glede na rezultate 4. raziskave.

Med evropskimi delavci v javnem sektorju je bilo največ žrtev neustreznih vedenjskih oblik med zaposlenimi v zdravstvu. Tudi v izobraževanju so bili pogosteje žrtve moški, nekoliko manj pa v javni upravi. V vseh primerih so bili pogosteje žrtve neustreznih vedenjskih oblik, moški. Nekoliko drugačna slika pa je med slovenskimi zaposlenimi, kjer 15 % žensk in 13 % moških poroča o tem, da so žrtve neustreznega vedenja v delovnem okolju.

Delavci v javnem sektorju v Evropski uniji so pogosteje izpostavljeni neustreznim oblikam vedenja kot npr. v industriji, kjer je takšnih delavcev le okrog 10 %. Na drugi strani pa ima tudi delo v javnem sektorju, po mnenju zaposlenih, nekatere prednosti. Tako večina zaposlenih v javnem sektorju v Evropi, po rezultatih 5. raziskave, svoje delo ocenjuje kot zelo varno. Kar 90 % zaposlenih ocenjuje, da ni verjetnosti, da bi izgubili zaposlitev, takšnih je 89 % v zdravstvu in 88 % v izobraževanju. Za primerjavo pa je v industriji 79 % takšnih delavcev in v gradbeništvu le 78 %. Hkrati pa so delavci v javni upravi in izobraževanju med najbolj zadovoljnimi z delovnimi pogoji, relativno zadovoljni so tudi v zdravstvu, kjer je delež zadovoljnih približno 83 % v izobraževanju pa skoraj 90 %.

Zadovoljstvo z delovnimi pogoji se torej spreminja. Nekatere stvari pa ostajajo konstanta. Konstanta ostajajo vplivi sprememb, vpliv strank, intenziteta dela, pa tudi zahteve in pričakovanja. Po podatkih 5. Evropske raziskave o delovnih razmerah in o vplivu delovnih razmer na zdravje in počutje delavcev kažejo nekatere neugodne prednosti Slovenije:

- 25,1 % slovenskih delavcev poroča o tem, da se delovnik le slabo ujema z družinskim življenjem v primerjavi z evropskim povprečjem, kjer je takšnih delavcev 18,5 %.
- V Sloveniji je le 13,5 % delavcev v povprečju zadovoljnih z delovnimi razmerami. Ta delež je v povprečju v Evropi 25 %.
- Na drugi strani je 25,8 % slovenskih delavcev nezadovoljnih z razmerami v katerih delajo, za razliko od le 15,7 % evropskih delavcev.
- Že v letu 2010 je kar 59,2 % slovenskih delavcev poročalo o tem, da so delali kljub temu, da so bili bolni. Takšnih je bilo v povprečju v Evropi le 39,2 %.
- Delavcev, ki niso bili niti 1 dan na bolniškem dopustu je bilo v tem času 60,7 % v Sloveniji in 56,9 % v povprečju v Evropi.
- V Sloveniji misli 44,5 % delavcev, da delo slabo vpliva na njihov zdravje, takšnih je bilo v Evropi le 25 %.

- Posledično le 25,6 % slovenskih delavcev misli, da bodo svoje delo lahko opravljali po 60 letu, za razliko od evropskega povprečja, kjer je takšnih 58,7 %.

Slovenija in slovenski delavci so se v tej raziskavi pokazali kot tisti, ki se počutijo slabše od ostalih delavcev v Evropi, svoje delovne pogoje ocenjujejo manj ugodno in ocenjujejo, da njihovo delo negativno vpliva na zdravje. Ti podatki so posebej zaskrbljujoči, ker so bili zbrani v letu 2010 torej v času, ko ekonomska kriza še ni v tolikšni meri ogrozila vse delavce, tudi delavce v javnem sektorju. Verjetno bi bili podatki še nekoliko manj ugodni, če bi bili zbrani v letu 2012.

Rezultati 5. evropske raziskave torej dajejo okvir znotraj katerega se kaže počutje, doživetje obremenjenosti ter raven varovanja zdravja zaposlenih v Evropi. Že v 5. raziskavi pa se kažejo tudi nekateri vplivi, ki se verjetno zadnja leta samo stopnjujejo. Pomemben je podatek, da so bili podatki za 5. evropsko raziskavo zbrani do leta 2010, torej je bil c 5. raziskavo zajet le prvi val recesije in je večina Evropskih delavcev menila, da se je krivulja gospodarskih gibanj že ponovno obrnila v smer rasti – videli so svetlobo na koncu recesijskega tunela.

Psihosocialne razmere in počutje o katerem poročajo zaposleni v javnem sektorju v Sloveniji

Poglobljanje in vztrajanje ekonomske krize vpliva tudi na počutju delavcev v javnem sektorju. Po uveljavitvi Zakona o uravnoteženju javnih financ so bili delavci v javnem sektorju izpostavljeni predvsem kot poraba, ki bremeni gospodarsko rast. Sprejeti ukrepi vplivajo na počutje in zadovoljstvo delavcev. Kljub temu, da ne predstavljamo obširnih populacijskih analiz, pa posamezni primeri jasno odsevajo doživetja in stiske, s katerimi se srečujejo zaposleni v javnem sektorju. Nekatero oblike neustreznih psihosocialnih razmer so v javnem sektorju mogoče še bolj poudarjene kot so v zasebnem sektorju.

Prikazani primeri

Ustvarjanje skupine zaveznikov

Običajno posameznik, ki je na vodilni ali vodstveni poziciji poskuša ustvariti klico podpornikov. To je skupina, ki brezpogojno podpira vse njegove odločitve tudi, če so dvomljive. Skupina podpornikov ga/jo podpira tudi v relokacijskih postopkih, v zameno pa pridobi nekatere bonitete kot so npr. več izobraževanj, dodelitev lažjih del ali boljše vrednotenje opravljenega dela. Interes ustvarjalca skupine je vedno, da je ta skupina tako močna, da preglasi nasprotnike. Za vse tiste, ki ne sodijo v to skupino, pa predstavlja takšno okolje psihosocialno moro, ki se kaže v izločitvi vsakogar, ki ne sodi v skupino.

Podcenjevanje uspehov in zavist

Pogosto se opravičuje zavistno vedenje z našim nacionalnim karakterjem. Trdimo, da je zavistno vedenje v slovenskih genih. Vendar se pogosto zaposleni pritožujejo, predvsem iz področja izobraževanja, da so uspehi in priznanja učencev, dijakov, študentov, varovancev pogosto med kolegi razumljena kot nelojalna konkurenca. Uspešen učitelj, profesor, mentor je posledično bolj hitro izločen kot neželjen v posamezni delovni sredini. Njegovih uspehov se ne priznava oziroma se jih poskuša zbanalizirati. Pogosto so posamezniki, ki to doživijo zelo prizadeti, ker je vedenje vodstva in okolice drugačno, kot se sicer v javnosti deklarira. Dosežen uspeh pa je izvor konflikta in socialne izločitve.

Razporejanje obremenitev

Razporejanje obremenitev in zahtevnosti del je pogosto odvisno od zvez in odnosov s tistim, ki odreja delo. Tako se srečujemo s pritožbami nekaterih delavcev v javnem sektorju, da so kljub temu, da so kolegi enako vrednoteni, razporeditve zahtevnosti del zelo različne. Pogosto so neprijetna dela, dela za katere se predvideva, da bodo konflikti, dodeljena osebam, ki so manj pri srcu organizatorju del. To so ponavadi šibkejši, tudi čustveno bolj občutljive osebnosti, ki imajo slabše razvite obrambne mehanizme. Ravno pri teh ljudeh pa se pogosteje posledično pozneje razvije izgorelost.

Pritiski za prevzem odgovornosti

Predvsem v dejavnostih, kjer niso še vpeljani vsi standardi, se pogosto pričakuje od posameznikov, da bodo izpeljali delo in prevzeli odgovornost za tisto, za kar niso pristojni. Razkorak med prisojnostmi in odgovornostmi je lahko vzrok pomembne psihosocialne stiske. Ta stiska je posebej huda pri zelo delovnih posameznikih, ki čutijo moralno obvez do dela in strank, ter razumejo obvezo prevzeti delo kot nekaj samoumevnega, kar sodi v njihovo razumevanje delovne morale.

Zaposlovanje na osnovi subjektivnih kriterijev

Zaposlovanje na osnovi subjektivnih kriterijev je lahko tudi povsem ustrezno, kadar je usklajeno s kriteriji. Kadar so jasno opredeljeni kriteriji in izbira odseva realno stanje, ki kaže usklajenost med zahtevami dela in kompetencami kandidata. Kadar pa je odločitev posledica vpliva sorodstvenih, prijateljskih zvez ali celo subjektivne ocene o bodoči podrejenosti, pa to povzroča neprijetne konflikte. Hkrati pa so posamezniki, ki so zaposleni na takšen način, slabše sprejeti v kolektivu. Tako pogosto takšna zaposlitev ne koristi nikomur. Kolektiv takšnega posameznika izloča, ta pa mora še bolj dokazovati svojo kompetentnost.

Medgeneracijski konflikt

Vse pogosteje je vzrok slabih psihosocialnih pogojev tudi medgeneracijski konflikt, ki je predvsem izrazit med generacijo starejših in generacijo njihovih otrok. Ta konflikt je pogosto posledica spremenjene vzgoje, drugače postavljenih in definiranih vrednot in pričakovanj. O medgeneracijskih konfliktih poročajo delavci v zdravstvu, pa tudi v izobraževanju in v javni upravi. O medgeneracijskih konfliktih poročajo predvsem tam, kjer je bila izkušnja napredovanja na osnovi delovnih izkušenj nekaj samo po sebi umevnega. Ta konflikt se izrazito pokaže ob prestrukturiranjih in reorganizacijah, ko je potrebno sprejeti nove izzive in se prilagoditi spremembam.

Posledice

Psihosocialna tveganja v vsakem delovnem okolju so posledica organizacijskih vplivov in vpliva medsebojnih odnosov. Kažejo se v doživetjih posameznika, ki takšne razmere doživlja. Analiza neobičajnih dogodkov, tistih dogodkov, ki ljudi resnično prizadenejo in povzročajo stiske ali doživetja stresa kažejo, da je v več kot 80 % to doživetje posledica organizacijskih vplivov ali medsebojnih odnosov. Lahko pa so ta doživetja tudi posledica neustreznosti kompetenc posameznika glede na pričakovanja delovnega okolja.

Obvladovanje negativnih vplivov psihosocialnih dejavnikov

Prestrukturiranje in reorganizacija je zajela celotno Evropo in zahteva prilagoditve in spremembe tudi v naših okoljih, tudi v našem javnem sektorju. Pogosto so reorganizacijske spremembe sprejete na hitro. Pogosto slabo sledi procese dela, nikakor pa niso niti približno usklajene z zaposlenimi in njihovimi zmožnostmi. Predvsem za starejše delavce je nedvomno huda stresna obremenitev dejstvo, da je potrebno vedno znova prilagajanje, in je potrebno

ohranjati svojo fleksibilnost. Posamezniki, ki so imeli težave s svojo fleksibilnostjo že v srednjih letih, nikakor ne zmorejo zadostne ravni fleksibilnosti v starejšem obdobju.

Kljub temu pa lahko rezultati analize neobičajnih dogodkov identificirajo možne ukrepe za obvladovanje psihosocialnih tveganj in preprečitev negativnih pojavov v delovnem okolju.

Negativni pojavi se kažejo v obliki odsotnosti, pojavljanja konfliktov ali pa le v obliki vegetiranja ali prezentizma v delovnem okolju. Za preprečitev takšnih dogodkov, ki so posledica doživetij stisk in preobremenjenosti zaposlenih, je potrebno in možno uvesti nekatere ukrepe, ki jih lahko povzamemo iz analize neobičajnih dogodkov.

Uskladitev procesov dela in organizacijskega modela

Zelo jasna opredelitev procesov dela ter postavitve jasnih vlog posameznikov v teh procesih je nujno potreben ukrep, ki zagotavlja, da ne prihaja do nepotrebnih konfliktov zaradi nejasnih vlog in pristojnosti. Seveda pa to zahteva zelo natančno in smiselno definirane procese dela.

Uskladitev odgovornosti in pristojnosti

Uskladitev odgovornosti in pristojnosti glede na posameznikovo vlogo v organizacijskem modelu in vlogo v procesu dela je nujna za preprečitev doživetij šikaniranja in tudi zlorab. Predvsem takšna uskladitev prepreči, da se od posameznika zahtevajo aktivnosti, za katere ni pristojen in ne prevzema odgovornosti, ki ni usklajena z njegovo pristojnostjo.

Gradnja vzpodbudnega delovnega okolja

Vzpodbudno delovno okolje je okolje, v katerem je mogoče dobiti podporo, kadar se človek, posameznik težko odloča. To je okolje, v katerem se cenijo kompetence, strokovnost in dosežki. Vzpodbudno delovno okolje je tudi tisto, v katerem posamezniki ne doživljajo občutkov odvečnosti in neprijetnega stresa. V takšnem okolju zaposleni ne bežijo v bolniški stalež ali pa tudi ne prihajajo na delo le zato, da pridejo temveč zato, da opravijo svoje delo v skladu s svojimi kompetencami, motivacijo in razpoložljivostjo tako, da so zadovoljni sami uporabniki njihovih storitev in vsi sodelavci ne glede na pozicijo v organizacijskem modelu.

Literatura:

1. Zakon o varnosti in zdravju pri delu. Ur. l. RS 2011; 43
2. Zakon o varnosti in zdravju pri delu. Ur. l. RS 1999; 56
3. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Eurofound. Evropska raziskava, 2005.
4. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Eurofound. Evropska raziskava, 2010.