



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**

**SZÉCHENYI**  2020

# A MUNKAHELYI PSZICHOSZOCIÁLIS KOCKÁZATOK KEZELÉSE

Az ember élete során számos kihívással szembesül az őt körülvevő – szűkebb és tágabb – közösséghez való alkalmazkodása során. A pszichoszociális kapcsolatok – leegyszerűsítve – ezeket a kölcsönhatásokat foglalják magukba. A munkahely szociális környezete, a pszichológiai (főként érzelmi) és a társadalmi tényezők közötti [kölcsönhatások](#) elsősorban a munkavállaló szervezetét érő hatások alapján értelmezhetők.

### [Kölcsönhatások a munkavállaló és környezete között](#)

A környezetével állandó kölcsönhatásban álló munkavállaló szervezetének megterhelése és igénybevétele a munkakörnyezet (a munkavégzés, a munkakörülmények és az egészségkárosító kóroki tényezők) és a társadalmi környezet (a lakóhelyi környezet és tevékenység, benne az életmód és az életvitel) hatásaira vezethető vissza. Ezek a tényezők komplex módon, együtt (akár egyszerre és kombinálódva) fejtik ki hatásukat és befolyásolják a munkavállalók egészségét, munkavégző képességét, jól-létét, végső soron az életminőségét.

Napjainkban a munka világát jellemző technikai és szervezeti változások, az új és az újonnan kialakuló kockázati források és a túlzott idegi (mentális) és pszichés (lelki) megterhelések jelentik a legfőbb veszélyt a foglalkozási egészségre nézve.

Az európai munkavállalók közel egyharmada pszichoszociális kóroki tényezőknek van kitéve, fokozott pszichés terheléssel járó tevékenységet végez és a munkavégzése során fokozott baleseti veszéllyel is számolni kell, amelyek [munkahelyi pszichoszociális kockázatok](#) kialakulásához vezethetnek. [EU – OSHA]



### [A munkahelyi pszichoszociális kockázatok](#)

A pszichoszociális kockázatok főként a munka tervezésével, kialakításával, szervezésével és irányításával kapcsolatosak, de szoros összefüggést mutatnak a munka világának változó gazdasági és társadalmi környezetével is. A közelmúlt újonnan megjelenő pszichoszociális kockázatai jellemzően olyan technikai és szervezeti változásokból fakadnak, mint a munkaszerződések új formái, a munka bizonytalansága, az idősödő munkaerő, az intenzívebb munka, a nagy érzelmi teher, valamint a munka és a magánélet egyensúlyának a felborulása. A [pszichoszociális kockázatok megjelenése](#) a munkavállaló életében többféle formát ölthet.

## A pszichoszociális kockázatok megjelenési formái

A pszichoszociális kockázatok megjelenhetnek munkahelyi stressz, lelki terror vagy akár kiégés - tünetegyüttes formájában is. A munkahelyi stressz az európai munkavállalók 25 - 28%-át érinti, az elveszített munkanapok legalább felét is ennek tulajdonítják. A munkabalesetek, a mozgásszervi rendellenességek és a foglalkozási rákkeltők okozta megbetegedések mellett a munkahelyi stressz kezelése jelenti korunk legnagyobb munkavédelmi kihívását. A pszichoszociális kockázatok – mint pl. a munkahelyi stressz – ugyanis már nemcsak a munkavállalók egészségét és biztonságát veszélyeztetik, hanem szervezeti, nemzetgazdasági és társadalmi szinten is éreztetik a hatásukat. A [munkahelyi pszichoszociális kockázatok forrásai](#) különfélék lehetnek.

## A munkahelyi pszichoszociális kockázatok forrásai

A pszicho-szociális kockázatok forrásai között kiemelt szerepe van a *nem megfelelően tervezett*:

a) *munkafeladatnak* (jelentős munkateher, túl sok vagy intenzív munka, magas elvárások és teljesítménykényszer, túl nagy felelősség viselése, képzettségi problémák stb.)

b) *munkaszervezetnek és munkafolyamatnak* (a foglalkoztatás bizonytalansága, atipikus munkaszerződések, a munkafeladatok állandó változásai, időkényszer, gyakori túlmunka és hosszú munkaidő, éjszakai munka vagy műszakos munkarend stb.)

c) *szociális feltételeknek* (nem megfelelő vagy alkalmatlan vezetés, állandó vezetőváltás, gyakori munkahelyi konfliktusok a munkatársakkal és a vezetőkkel, a társas kapcsolatok hiányosságai, munkahelyi erőszak; nem megfelelő támogatás, a tájékoztatás és beleszólási lehetőség hiánya, oktatás és továbbképzés elmaradása stb.)

d) *munkafeltételeknek és munkakörnyezetnek* (határérték feletti zaj-, rezgés-expozíció, légtérszennyezés; nem optimális klíma, rossz megvilágítás; megfelelő munkaeszközök, berendezések és egyéni védőeszközök hiánya; fokozott baleset veszély; zavar az információáramlásban; elégtelen pihenőidő és nem megfelelő szociális helyiségek: öltöző, zuhanyzó, illemhely, pihenő és tartózkodó, étkező, szálláshely stb.).

A [pszichoszociális kockázatok tünetei az egyén](#) és a szervezet [szintjén](#) is jelentkezhetnek.

## A pszichoszociális kockázatok tünetei az egyén (a munkavállalók) szintjén

A pszichoszociális kockázatok a munkavállalóknál általában *egészségi rendellenesség*, állapotváltozás, valamilyen betegség formájában jelennek meg, amelyek lehetnek:

a) *szomatikus jellegű (fizikális/testi) állapotváltozások*: pl. magasvérnyomás betegség, nyak-, váll- és hátfájdalom, különböző alvászavarok, krónikus fáradtság, elhízás, szív-érrendszeri és egyéb rendellenességek;

b) *pszichés (lelki/érzelmi) tünetek és betegségek*: pl. depresszió, túlzott érzékenység, reményvesztettség, agresszió és dühkitörés, „kiégés”(burnout) - tünet együttes stb.

c) *szociális ártalmak* (viselkedési és magatartási zavarok): pl. zavartság, feledékenység, a koncentrációs képesség romlása, az érdeklődés elvesztése, a családi és a baráti kapcsolatok megromlása és leépülése, különféle abúzusok (alkohol, cigaretta, drog használat).

A munkavállalóknál jelentkező egészségi rendellenességek többnyire a gazdálkodó szervezet, a [munkahely szintjén](#) is éreztetik negatív hatásukat.

### A pszichoszociális kockázatok tünetei a munkahely szintjén (a szervezetben)

A pszichoszociális kockázatok munkahelyi, a *gazdálkodó szervezet szintjén* megjelenő negatív hatásai közül jellemző lehet:

- a motiváció és az elkötelezettség csökkenése, a termelékenység visszaesése
- a növekvő hiányzás és a fluktuáció, az alkalmazottak gyakori cserélődése
- a munkahelyi fegyellemmel kapcsolatos sorozatos problémák és a hibázások megjelenése
- a növekvő elégedetlenség, a passzivitás, a lehangoltság és az agresszív megnyilvánulás
- a gyakoribb munkabaleset, sérülés, egészségi panasz és munkaképtelenség
- a megnövekedett kártérítési igény és egészségügyi jellegű kiadás.

A munkahelyi pszichoszociális kockázatok közül a legnagyobb problémát a [munkahelyi stressz](#) okozza mind a munkavállalók, mind a munkáltatók számára.

### A munkahelyi stressz főbb ismérvei

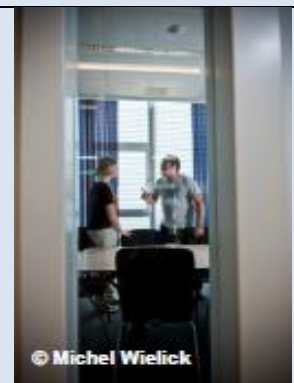
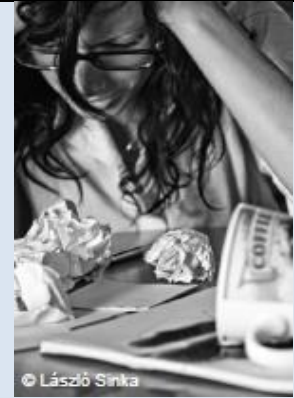
A stressz nem más, mint a szervezet válasza (védekezés, ellenállás és alkalmazkodás) az őt érő különféle hatásokra, ami segíti a vészhelyzetekben és a problémamegoldásban. A stressz önmagában nem kóros jelenség, az élet velejárója. A túl hosszú ideig tartó és egy – egyénenként változó szintet – meghaladó stressz azonban betegségek forrása lehet. Ebben az esetben már a stressz kóros formájáról, [distresszről](#) van szó a pszichológiai – orvosi elnevezés szerint. A stresszel való megküzdés az idegi és lelki adottságok szerint egyénként jelentős eltéréseket mutat, a szomatikus (testi) és mentális (pszichoszomatikus) következmények is különbözőek lehetnek.

## A distressz, a kóros munkahelyi stressz

A munkavállalók hosszú ideig képesek a munkavégzésből eredő túlzott megterhelés hatásait kivédeni a munka elvégzése érdekében.

Munkahelyi distressz akkor alakul ki, ha már nem tudják ellensúlyozni a túlzott hatásokat és nem képesek megbirkózni a munkavégzés követelményeivel vagy nem állnak rendelkezésükre megfelelő források és eszközök a munka teljesítéséhez. A káros munkahelyi stressz által kiváltott megbetegedések oka is a munkakörülményekben, a munkavégzés feszültség forrásaiban keresendő, de a kialakuláshoz a munkavállalók személyisége (mint hajlamosító tényező) is hozzájárul. A hosszú ideig fennálló és túlzott munkahelyi stressz miatti folyamatos alkalmazkodás következménye az alvászavar, ami krónikus fáradtsághoz vezet. Mindez együttesen kimeríti a szervezet erőforrásait és pszichoszomatikus betegségek sokaságát válthatja ki, emellett hibázások, tévesztések, munkabalesetek oka is lehet.

[Az illusztrációk az EU-OSHA: Calculating the cost of work-related stress and psychosocial risk kiadványából származnak.]



A munkahelyi stressz előfordulása igen gyakori, a munkavállalók jelentős részét érintheti, de vannak [sérülékenyebb munkavállalói csoportok](#).

### A sérülékenyebb munkavállalói csoportok a munkahelyi stressz legfőbb érintettjei

Pszichoszociális kockázat, munkahelyi stressz a munkavállalók több mint egyötödénél fordulhat elő, de leginkább a fiatalok (akik nehezen találnak munkát és magasabb körökben a munkanélküliségi ráta is), a nők (akik számos területen hátrányban vannak és érzékenyebbek a munkakörülmények és a szociális környezet negatív hatásaira) és az idősödő (54 - 65 év közötti) munkavállalók (akiknek a munkateljesítménye már legalább egyharmadával csökkent és nehezebben alkalmazkodnak a változásokhoz is) a legfőbb érintettek.

A pszichoszociális kóros tényezőkre visszavezethető megbetegedések baleseti ellátásra jogosító [foglalkozási megbetegedésnek](#) minősülhetnek.

## A pszichoszociális kóroki tényezőkre visszavezethető foglalkozási megbetegedések

A pszichoszociális kóroki tényezőkre visszavezethető megbetegedések szerepelnek a bejelentendő foglalkozási betegségek európai (és hazai) jegyzékében is (a 27/1996. (VIII. 28.) NM rendelet 1. számú melléklete D15 kódszám alatt). A [pszichoszociális kóroki tényezők](#) fogalmát a munkaköri, szakmai, illetve személyi higiénés alkalmasság orvosi vizsgálatáról és véleményezéséről szóló 33/1998. (VI. 24.) NM rendelet 1.§ h) határozza meg.

### Pszichoszociális kóroki tényezők:

*„Olyan tartós szociális rizikó-szituációk (pl. szociális izoláció, konfliktus munkatárssal vagy vezetővel), illetve kényszerű életmódváltozási esemény és élmény (migráció, kényszerű tárgyvesztés stb.), amelyek úgynevezett rizikódiszpozíció (pl. A-típusú magatartásminta) fennállása esetén pszichés vagy pszichoszomatikus megbetegedéshez, balesethez, társadalmi beilleszkedési zavarhoz vezethetnek.”*

A Rendelet 6. számú melléklete tartalmazza a [Pszichoszociális kóroki tényezők hatásának kitett munkavállalók](#) körét is.

Pszichoszociális kóroki tényezők hatásának kitett munkavállalók:
1. A gazdálkodó szervezet hierarchizáltságából, belső kapcsolatrendszeréből adódó konfliktusszituációk érintettjei.
2. Családtól távol, országon belül vagy kívül tartósan munkát végzők, a túlmunka esetenkénti igényével, rendszertelen étkezési, komfortot nélkülöző pihenési lehetőséggel.
3. Hajléktalan munkavállalók.
4. Külföldről áttelepült munkavállalók, az áttelepülést követő első 2 évben.
5. Állami gondozásból kikerült, munkába állt személyek, a munkába állást követő 3 évben.

A munkahelyi stressz mellett a pszichoszociális kockázatok körébe sorolják a [munkahelyi pszichoterrort](#) is.

### A munkahelyi pszichoterror (egyéb elnevezése: lelki terror, zaklatás, erőszak, mobbing)

Munkahelyi pszichoterrorról van szó, ha egy munkavállaló (vagy a munkavállalók egy csoportja) zaklatásnak, megalázásnak vagy fenyegetésnek van kitéve. A megfélemlítés, a zaklatás származhat a vezetők hatalommal való visszaéléséből és a munkavállalók közötti megoldatlan személyi konfliktusokból. A civilizálatlan viselkedés, a szándékos szóbeli vagy fizikai agresszió a rossz munkahelyi szociális kapcsolatokból adódó problémákat jelzi, ami



veszélyeztetheti a munkavállaló biztonságát, egészségét vagy a munkateljesítményét is. A zaklatást elkövetők többnyire férfiak, az áldozatok többsége a nők közül kerül ki. Lelki terror bárkit érhet, áldozat bárkiből válhat, az előfordulás 5% körüli, de egyes ágazatokban (egészségügy és szociális ellátás, oktatás és nevelés, kereskedelem és vendéglátás stb.), ahol az egyedül végzett munka vagy az ügyfélkapcsolat (betegek, gondozottak, tanulók, látogatók) a jellemző, akár 8 - 14 % is lehet. Az agresszió destruktív hatása munkahelyi stressz kialakulását vonja maga után. A viselkedési, lelki és testi rendellenességek (szorongás, depresszió, alvászavar, kimerülés, abúzusok) elhatalmasodásával a zaklatást elszenvedő személy munkaképtelenné is válhat, akár öngyilkosságot is elkövethet.

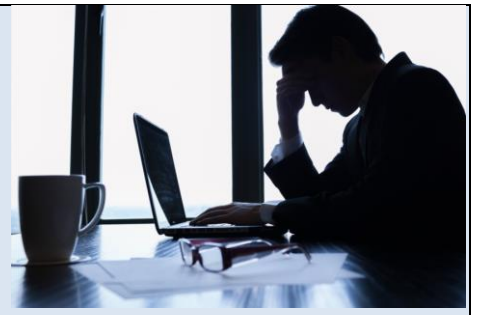
A lelki terror - főként a megoldatlan, az elhatalmasodó konfliktusokból adódó problémák miatt - a munkaszervezetre is negatívan hat, rontja a hangulatot, a munkamorált, megnöveli a hiányzásokat, ezért munkakörnyezeti válságtünetként kell értékelni és kezelni.



A pszichoszociális kockázatok megjelenhetnek [kiégés - tünet együttes](#) formájában is.

[A kiégés - tünetegyüttes \(angol elnevezéssel: burnout - szindróma\)](#)

A kiégés - tünetegyüttes is a munkahelyi stressz megjelenésének egyik sajátos formája, a pszichoterrorhoz hasonlóan munkahelyi krízis jeleként értékelhető. A munka miatti krónikus, főként lelki megterhelés teljes testi, idegi és lelki kimerüléssel jár és negatív viselkedést von maga után.



A kiváltó okok között szervezeti és foglalkoztatási tényezők állnak (hosszú munkaidő, éjszakai munka; nagy felelősség viselése emberekért és anyagiakért; adminisztratív túlterhelés; támogatás, karrierépítés és elismerés hiánya stb.), de bizonyos személyiségjegyeknek (mint pl. a kényszeres segítség, a túlzott önfeláldozásra való hajlam, a hivatástól való függés stb.) is meghatározó a szerepe. A kiégés a „humán segítő” foglalkozásokban (tanárok, súlyos és haldokló betegeket ápolók, gondozók, orvosok, pszichológusok, lelkészek, bűnügyi helyszínelők stb. körében) a leggyakoribb, de más tevékenységek során is előfordul. A kiégés is a distresszhez hasonló tünetekkel jár. A testi

tüneteket a feszültség, az alvászavar, a fáradtság okozza. A lelki panaszok mögött ingerlékenység, fásultság, kiábrándultság, önértékelési zavar húzódik meg, ami depresszió, kiüresedés érzés, negatív és cinikus kommunikáció kialakulásához vezethet. A kiváltó okok mellett az anyagi és az erkölcsi megbecsülés hiánya is szerepet játszik, ami gyakori oka a foglalkozásváltásnak, a pálya elhagyásának is.

A munkáltatók feladata a megelőzés érdekében a munkahelyi kockázatértékelés megvalósítása (beleértve a kockázatbecslést, a kockázatkezelést és kockázatkommunikációt is), ami fennáll az elkerülhetetlen és különleges kockázatokra, így [a pszichoszociális kockázatok értékelésére](#) is.

### [A munkahelyi pszichoszociális kockázatok értékelése](#)

A munkavédelmi törvény előírása szerint a munkáltató kötelessége az emberi tényező figyelembevételével (a munkahely kialakításánál, a munkaeszközök és munkafolyamat megválasztásánál, különös tekintettel az egyhangú, kötött ütemű munkavégzés időtartamának mérséklésére, illetve káros hatásának csökkentésére, a munkaidő beosztására) a munkavégzéssel járó *pszichoszociális kockázatok okozta igénybevétel elkerülése* végett. A munkáltató megelőzési feladatai kiterjednek a *szociális kapcsolatokra* is. A törvény meghatározza a [pszichoszociális kockázat fogalmát](#) is.

### [Pszichoszociális kockázat:](#)

Az Mvt. 87.§ 1/H. szerint: „A munkavállalót a munkahelyén érő azon hatások (konfliktusok, munkaszervezés, munkarend, foglalkoztatási jogviszony bizonytalansága, stb.) összessége, amelyek befolyásolják az e hatásokra adott válaszreakcióit, illetőleg ezzel összefüggésben stressz, munkabaleset, lelki eredetű szervi (pszichoszomatikus) megbetegedés következik be”. Az Mvt. a baleset definíciójába beemeli a lelki egészségkárosodást, a foglalkozási betegségeknél utal a pszichoszociális kóroki tényezőkre visszavezethető egészségkárosodásokra, a munkahigiénés vizsgálatokat kiterjeszti a pszichoszociális tényezők feltárására és kezelésére, továbbá a veszélyforrások között felsorolja a fiziológiai, idegrendszeri és pszichés igénybetételt is.

A munkáltatók munkavédelmi kockázatértékelési kötelezettsége a pszichoszociális kockázatok értékelésére, így [a munkahelyi stresszre értékelésére](#) is kiterjed.



### A munkahelyi stressz értékelése: a stressz monitorozása

Jogszabályokban megállapított „határértékek” híján az elvégzett minőségi (és nem mennyiségi) kockázatbecslés és kockázatkezelés során nyert adatok és összefüggések, valamint a munkahelyi vizsgálatok alapján becsült – elfogadható/eltűrhető – kockázati szint megállapítása jöhet csak szóba.

A pszichoszociális kockázatok – mint a munkahelyi stressz, erőszak, kiégés-tünetegyüttes – felderítésére számtalan lehetősége van a munkáltatónak. A pszicho-szociális kockázatok forrásai ugyanis jól körülhatárolhatóak, az általuk kiváltott rendellenességek is ismertek és felderíthetők. A szervezeti és az egyéni problémák kiszűrése, a munkahelyi stressz monitorozása a munkahelyek ellenőrzése, kérdőíves felmérések, interjúk, konzultációk, a munkabalesetek és a foglalkozási megbetegedések, a munkából való távollét és a hiányzások elemzése stb. révén történhet. A stressz monitorozás az alapja a [stressz munkahelyi kezelésének](#) is.

### A stressz munkahelyi kezelése

A stressz kezelése a túlzott fizikai és szellemi megterhelés csökkentésére/mérséklésére irányul, ezzel párhuzamosan az alkalmazkodás növelése, a szervezeti válságtünetek megszüntetése és megelőzése a cél.

A distressz (a már kialakult egészségi rendellenességek) megelőzése azonban jelentősen különbözik a szervezet és az egyének szintjén.

Szervezeti szinten helyzetelemző, feszültség levezető, problémamegoldó, kapcsolatépítő, stressz-kezelő tréningek és készségfejlesztő programok jöhetnek szóba.

Az egyéneknél kialakult és felismert betegségek esetén az ellátás (a gyógyítás és a rehabilitáció) a munkahelyen kívül, az egészségügyi ellátó rendszer keretein belül történik.

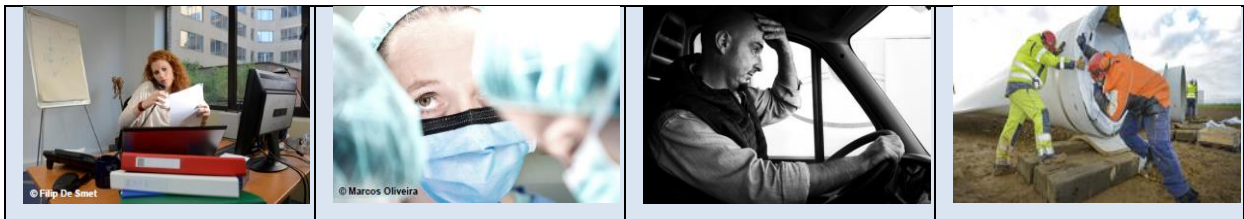
Az intézkedésekhez szükség lehet külső szakértők (munkapszichológusok, klinikai szakpszichológusok) bevonására is. A pszichoszociális kockázatok értékelését és kezelését azonban gyakran megnehezíti a nem megfelelő szervezeti és intézményi kultúra, az erőforrás és a szakértelem hiánya, valamint magának az egészségkárosodásnak a mentális és pszichés jellege és „érzékeny” volta, mivel orvosi titokként kezelendő.

Erőszakos cselekmények előfordulása esetén is a felderítés, az áldozatok segítése, a megelőző intézkedések megtétele a feladat, de jogi lépések is szóba jöhetnek.

A kiégés-tünetegyüttes is jól felderíthető, a megelőzés érdekében a munkaterhelés csökkenthető, a munkaszervezési intézkedések is segíthetnek, pszichológiai tanácsadás is megoldást jelenthet.

A munkahelyi stressz megelőzésében kitüntetett a szerepe a munkavédelmi szakembereknek és a munkaegészségügyi szaktevékenységet ellátó szolgáltatók szakembereinek, mivel a kockázatértékelés és az átfogó munkahelyi megelőzési stratégia kialakítása munkavédelmi (munkabiztonsági és munka-egészségügyi) szaktevékenységnek minősül és kiterjed a munkavégzés idegi és lelki hatásaira, a munkakörnyezet pszichoszociális kóroki tényezőire, a szociális kapcsolatokra is. A munkáltató megelőző intézkedései csak akkor lehetnek hatékonyak, ha a munkavállalókkal, illetve a munkavédelmi képviselőkkel is előzetesen konzultálnak, tanácskoznak.

A pszichoszociális kockázatok kezelése során minden érintett tartsa szem előtt a stressz elmélet megalapítója – Selye János – napjainkban is érvényes megállapítását: *„A munka az ember alapvető szüksége. Nem az a kérdés, hogy dolgozunk-e, hanem az, hogy milyen munka a megfelelőbb számunkra. Igaz, hogy minden munka stresszel jár, de nem igaz, hogy distresszel is jár.”*



Hasznos linkek, további információk, letölthető stressz kérdőívek:

<http://www.munkahelyistresszinfo.hu>

<https://osha.europa.eu/hu/themes/psychosocial-risks-and-stress>

<https://osha.europa.eu/hu/tools-and-publications/e-guide-managing-stress-and-psychosocial-risks>

[http://ommf.gov.hu/index.html?akt\\_menu=221](http://ommf.gov.hu/index.html?akt_menu=221)- A pszichoszociális kockázatok értékelése –  
Letölthető útmutató