

Preprečevanje z delom povezanega stresa v dejavnosti izobraževanja

Povzetek

Stres, povezan z delom, predstavlja eno izmed najpomembnejših tveganj v dejavnosti izobraževanja. V tej dejavnosti je raven stresa visoko nad povprečjem drugih dejavnosti, vključno s storitvenimi dejavnostmi. Stres pa ne prizadene le učiteljev, ampak tudi druge delavce, kot so čistilci in administrativno osebje. Ta informativni bilten obravnava vzroke za nastanek z delom povezanega stresa v dejavnosti izobraževanja in načine za reševanje tega problema. Ponuja navodila za presojo tveganj, kontrolno listo, ki je zasnovana posebej za dejavnost izobraževanja in ukrepe za zmanjšanje stresa.

Uvod

V dejavnosti izobraževanja je veliko različnih poklicev, učiteljski poklic pa je nedvomno med tistimi, pri katerih se stres, povezan z delom, najpogosteje pojavlja (Smith et al., 2000). Stres, ki so mu izpostavljeni učitelji, lahko povzroči bolezni in nekatere celo prisili, da ta poklic zapustijo (Aitken, 2002, cit. v Verdugo in Vere). Nemška študija uvršča učiteljski poklic med poklice, pri katerih je prisotno največje tveganje za slabo duševno zdravje. Najbolj so ogroženi učitelji v šolah za invalidne otroke in tisti, ki delajo v dopolnilnem izobraževanju vajencev (Hasselhorn in Nübling, 2004).

S stresom pri delu v dejavnosti izobraževanja se je treba spopasti pri viru. Potrebno je imeti celovito strategijo, ki:

- ugotavlja možne vire stresa na delovnem mestu in osnovne vzroke za njegov nastanek (delovno okolje, organizacija dela, vedenje sodelavcev, učencev ali staršev);
- proučuje morebitni vpliv stresa, povezanega z delom;
- v sodelovanju z zaposlenimi poskuša ugotoviti in razviti ciljne rešitve;
- v sodelovanju z zaposlenimi te rešitve izvaja in spremlja njihovo učinkovitost.

Kaj je z delom povezan stres?

Stres na delovnem mestu se pojavi, kadar zahteve delovnega okolja presegajo sposobnost zaposlenega, da jih izpolni (ali obvlada). Stres, povezan z delom, ni bolezen, vendar lahko poslabša duševno in telesno zdravje. Tak stres je znamenje organizacijskih težav in ne slabost posameznika (Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu, 2000a, 2000b, 2002a).



Preprečevanje z delom povezanega stresa v šolstvu

Evropska komisija (1999) z delom povezan stres opredeljuje kot "vzorec čustvenih, kognitivnih, vedenjskih in fizioloških reakcij na nezaželene ali škodljive posledice vsebine dela, organizacije dela ali delovnega okolja. Razlog za stres je neskladnost med vlogami, ki jih imamo na delovnem mestu in zunaj njega, pa tudi neustrezna stopnja nadzora nad našim delom in življenjem."

Stres, povezan z delom, je večplasten problem, ki ga je mogoče povezati z organizacijskimi, fizikalnimi in socialnimi značilnostmi dela in delovnega okolja. Zato je nujno, da presodimo vse vidike dela, ki lahko povzročijo stres, vključno z delovno opremo ter fizikalnimi in socialnimi značilnostmi okolja. Pogosti vzroki za stres pri delu v dejavnosti izobraževanja so: nasilje, ustrahovanje in nadlegovanje, trpinčenje in nesprejemljivo vedenje učencev.

Nasilje na delovnem mestu je vsak dogodek, pri katerem je posameznik zlorabljen, ogrožen ali napaden, pri čemer je ogrožena njegova varnost, zdravje, dobro počutje ali delovna storilnost. Vključuje žalitve, grožnje in fizično ali psihološko nasilje, ki ga nad zaposlenim izvajajo drugi ljudje. Delavci v šolstvu tvegajo več nasilja, kadar pri svojem delu:

- delajo neposredno z učenci in/ali njihovimi skrbniki;
- delajo do poznih ur ali delajo sami;
- opravljajo obiske zunaj šole ali na domovih;
- delajo z učenci, ki imajo posebne potrebe.

Ustrahovanje in nadlegovanje na delovnem mestu opredeljujemo kot ponavljajoče se neprimerno obnašanje do zaposlenega ali skupine zaposlenih, ki ustvarja tveganje za varnost in zdravje. V tej zvezi pomeni "neprimerno vedenje" tisto vedenje, ki bi ga razumna oseba ob upoštevanju vseh okoliščin dojemala kot ustrahujoče, žaljivo, uničujoče ali ogrožajoče. "Vedenje" vključuje dejanja posameznikov ali skupine. Sistem dela se lahko uporabi kot sredstvo za ustrahovanje in nadlegovanje. "Tveganje za varnost in zdravje" vključuje tveganja za duševno in telesno zdravje zaposlenega (Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu, 2001).

Viri stresa pri delu učitelja

Učitelji niso edini delavci v šolstvu, vendar so morda najbolj izpostavljeni. V nadaljevanju sledijo informacije o vzrokih za stres pri delu učitelja. Ena od raziskav je učiteljski poklic uvrstila med poklicne skupine z največjo ravno kroničnega stresa. Po tej raziskavi je bil najpomembnejši stresni dejavnik "pomanjkanje discipline pri učencih in njihovo moteče vedenje" (Schaarschmidt, 2005). Cox in Griffiths (1995) sta ugotovila različne vire z delom povezanega stresa pri učiteljih. Med najpogosteje omenjenimi so bile težave zaradi načina organizacije delovanja šole in dela, pomanjkanje podpore in sodelovanja, pomanjkanje usposabljanja in možnosti za



Preprečevanje z delom povezanega stresa v šolstvu

napredovanje. Težave so bile tudi zaradi narave dela, vključno z razmerami v učilnicah, veliko delovno obremenitvijo in motečimi učenci.

Po anketi, ki so jo izvedli sindikati učiteljev, je pet najpogostejših stresnih dejavnikov (ETUC, 2007):

- velika delovna obremenitev/intenzivnost dela,
- preveč obremenjujoče naloge,
- preveliko število učencev v razredu na učitelja,
- nesprejemljivo vedenje učencev,
- slabo vodstvo šole/pomanjkanje podpore vodstva.

Zakonodaja

Okvirna direktivaⁱ na področju varnosti in zdravja pri delu je Direktiva Sveta 89/391/EEC z dne 12. junija 1989, ki se nanaša tudi na dejavnost izobraževanja in uvaja ukrepe za preprečevanje stresa, povezanega z delom. Ta direktiva, ki je prenesena v zakonodajo vseh držav članic, vsebuje vrsto zahtev:

- Delodajalci morajo oceniti vsa tveganja za varnost in zdravje delavcev. V skladu z rezultati ocene tveganja morajo izvesti ustrezne ukrepe, potrebne za zmanjšanje tveganj, ki izhajajo iz dela.
- Delodajalec mora delavcem zagotoviti varnost in zdravje pri delu v vseh pogledih, vključno s psihosocialnimi vidiki dela.
- Delavci imajo pravico do posvetovanja z delodajalcem.
- Delavci so upravičeni do ustreznega usposabljanja s področja varnosti in zdravja pri delu.
- Delavci morajo sodelovati pri vprašanih zagotavljanja varnosti in zdravja pri delu ter upoštevati varnostne ukrepe.

Evropski socialni partnerji so leta 2004 podpisali okvirni sporazum o stresu v zvezi z delom, leta 2007 pa sporazum o nadlegovanju in nasilju pri delu. Na ta način so želeli povečati ozaveščenost in razumevanje delodajalcev, delavcev in njihovih predstavnikov ter vzpostaviti okvir za reševanje psihosocialnih vprašanj, problematike nadlegovanja in nasilja na delovnem mestu. Prej omenjena sporazuma vzpostavljata okvir za prepoznavanje, preprečevanje in obvladovanje nadlegovanja in nasilja na delovnem mestu (Evropski socialni dialog, 2004, 2007)ⁱⁱ.

Obvladovanje stresa pri delu

Vsakdo v šolstvu, vključno z učitelji, učenci, starši, upravljavci in strokovnjaki za varnost in zdravje pri delu, ima pomembno vlogo pri preprečevanju stresa, povezanega z delom. Obvladovanje stresa pri delu zahteva sistematičen pristop, ki vključuje oceno tveganja in njeno revizijo. Ukrepanje, katerega cilje je preprečevanje stresa pri delu, zajema:

ⁱ Direktiva Sveta 89/391/EGS z dne 12. junija 1989 o uvajanju ukrepov za spodbujanje izboljšav varnosti in zdravja delavcev pri delu, Uradni list L 183, 29. 6. 1989, str. 1.

ⁱⁱ Glej informativni bilten Facts št. 47 – Preprečevanje nasilja do zaposlenih v šolstvu, ki ga je izdala Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (<http://osha.europa.eu/publications/factsheets/47>)



Preprečevanje z delom povezanega stresa v šolstvu

- prizadevanje za preprečevanje stresa pri delu;
- presojo tveganj, ki izhajajo iz stresa pri delu;
- sprejetje ustreznih ukrepov za preprečitev škode;
- vzpostavitev ustreznih sistemov za reševanje problematike, povezane s stresom.

Uvesti je treba organizacijske in institucionalne spremembe za preprečevanje stresa, povezanega z delom, in izvesti naslednje ukrepe:

- presoditi tveganja;
- temeljito načrtovati preventivno ukrepanje;
- združiti ukrepe, usmerjene v delo, z ukrepi, namenjenimi delavcu;
- uvesti rešitve, ki ustrezajo razmeram;
- uporabiti ustrezno znanje zunanjih strokovnjakov;
- zagotoviti učinkovit socialni dialog, partnerstvo in sodelovanje delavcev;
- izvesti trajne preventivne ukrepe in zagotoviti podporo vodstvenih delavcev.

Če dejavnikov tveganja, ki povzročajo stres pri delu, ne obvladate, to lahko pomembno vpliva na kakovost poučevanja, kakor tudi na zdravje zaposlenih. Dobro vodenje, dobra organizacija dela, pozitivno delovno okolje, ki spodbuja spoštovanje in dostojanstvo, ter jasna komunikacija med zaposlenimi in nadrejenimi/sodelavci, so bistvenega pomena pri zmanjševanju tveganja za stres pri delu.

Dejavniki tveganja za stres pri delu

- delovna kultura ter zaznavanje stresa v organizaciji;
- zahteve, ki jih morajo delavci izpolniti (delovna obremenitev);
- nadzor, ki ga imajo delavci nad opravljanjem svojega dela;
- odnosi na delovnem mestu, vključno z morebitnim ustrahovanjem;
- pomanjkanje obvladovanja sprememb;
- pomanjkanje jasne opredelitve vlog, ki jih imajo zaposleni;
- pomanjkanje podpore sodelavcev;
- nezadostno usposabljanje;
- neupoštevanje razlik med posamezniki (Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu, 2002 c).

Navodila za ocenjevanje tveganja v dejavnosti izobraževanja

Delodajalci morajo, skladno z zakonodajo, učinkovito oceniti tveganja, pri čemer mora ocenjevanje tveganja v šolah in drugih izobraževalnih ustanovah upoštevati tudi prisotnost psihosocialnih tveganj, predvsem stresa, ustrahovanja in nasilja na delovnem mestu. Odvisno od težav, s katerimi se spoprijema posamezna šola, je mogoče uporabiti različne, vendar celovite pristope za preprečevanje stresa pri delu, nasilja in nesprejemljivega vedenja učencev.



Preprečevanje z delom povezanega stresa v šolstvu

Ocenjevanje tveganja je natančno proučevanje vseh dejavnikov delovnega procesa, ki bi lahko prizadeli ljudi. Delodajalci lahko tako presodijo, ali so sprejeli dovolj varnostnih ukrepov ali pa bi za preprečevanje poškodb morali storiti več. Ocena tveganja vključuje opredelitev in obseg obstoječih nevarnosti, pri čemer je treba upoštevati že izvedene varnostne ukrepe. Rezultati ustrezne in temeljite ocene tveganja morajo nakazati nadaljnje ukrepe za zaščito zdravja zaposlenih.

Odkrivanje nevarnosti

Razmislite o delu, ki ga opravljate, in o vsem, kar bi lahko povzročilo škodo, na primer, nasilje učencev nad zaposlenimi. S pomočjo znanja zaposlenih je mogoče odkriti nevarnosti in uporabiti ustrezne rešitve. Posvetovanje z delavci pomaga zagotoviti, da se delavci zavedajo, kako pomembno je delati varno. Prav tako pomaga zagotoviti njihovo podporo za uvajanje izboljšav na tem področju.

Ugotovite, kaj bi lahko povzročilo nezgodo pri delu in/ali poslabšalo zdravje zaposlenih. Pri odkrivanju problemov si lahko pomagata z različnimi pristopi:

- proučevanje po posameznih območjih, na primer, učilnica, delavnica;
- proučevanje po posameznih vrstah nevarnosti, na primer, psihosocialna tveganja;
- proučevanje po posameznih delovnih mestih, na primer, hišnik, čistilka, tajnica, učitelj;
- proučevanje po posameznih delovnih nalogah, na primer, vzdrževalna dela;
- proučevanje organizacije dela, na primer, velikost razredov, delovna obremenitev, načini komuniciranja, porazdelitev nalog;
- pregled evidenc, kot je dnevnik nezgod pri delu, z namenom, da se prepoznajo težave;
- posvetovanje z zaposlenimi.

Ugotovite, kdo bi lahko utrpel škodo in kako

V oceno tveganja morate vključiti vse delavce v izobraževalnih ustanovah, vključno z učitelji, administrativnimi delavci, osebjem, zadolženim za upravljanje objektov in naprav, vzdrževalci, ne glede na to ali so zaposleni za nedoločen ali določen čas. Vanjo so lahko vključeni tudi učenci in obiskovalci šole, ki so neposredno ali posredno izpostavljeni nevarnosti. Kadar v prostorih izobraževalne ustanove opravljajo delovne naloge zaposleni iz druge organizacije, morata oba delodajalca sodelovati in zaščititi varnost in zdravje teh delavcev.

Pri ocenjevanju tveganja morate upoštevati razlike med posameznimi delavci, kot so spol, starost ali invalidnost. Mlajši delavci so, na primer, manj izkušeni, kar lahko dodatno prispeva k stresu pri delu. Za posamezne skupine delavcev se lahko zahtevajo različni preventivni ukrepi. Delo, organizacija dela in delovna oprema morajo biti prilagojeni delavcem in ne obratno. To načelo je zapisano v zakonodaji Evropske unije.



Preprečevanje z delom povezanega stresa v šolstvu

Pri ocenjevanju tveganja bo morda potrebno posebej obravnavati delavce – invalide. Slednji so, na primer, lahko žrtve ustrahovanja, kar lahko povzroči stres pri delu. Posvetovanje z delavci – invalidi je zato bistvenega pomena za zagotovitev ustrezne ocene tveganja (Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu, 2004b). Posebno oceno tveganja pa je treba izvesti za noseče delavke, delavke, ki so pred nedavnim rodile ali ki dojijo.ⁱⁱⁱ

Ovrednotite tveganja in se odločite, kako boste ukrepali

Ocenite, kako verjetno je, da bo nevarnost povzročila škodo ali poškodbo in kako huda bi ta poškodba lahko bila. Preverite, kateri kontrolni ukrepi se trenutno izvajajo in ali so zadostni. Stroškovno učinkovito in trajnostno obvladovanje tveganj se mora osredotočiti na kolektivne varnostne ukrepe. Pri ocenjevanju obsega z delom povezanega stresa v organizaciji in nekaterih vzročnih dejavnikov lahko uporabite tudi vprašalnike.

Ali obstaja verjetnost, da bo nekdo utrpel škodo? Če ta verjetnost obstaja, je treba ugotoviti:

- ali je mogoče nevarnost v celoti odpraviti;
- ali je mogoče tveganje nadzirati;
- ali bi lahko s sprejetjem kolektivnih varnostnih ukrepov zavarovali vse zaposlene;
- ali je za varovanje delavcev potrebna osebna varovalna oprema, če kolektivni varnostni ukrepi ne omogočajo zadostnega varovanja.

Ne pozabite preveriti, kateri postopki za ravnanje v nujnih primerih so potrebni ob dogodku, kot je napad na osebe.

Ukrepajte!

Ocena tveganja je prvi korak do uspešnega obvladovanja tveganj. Ko je ocena tveganja pripravljena, izdelajte seznam preventivnih ukrepov in jih razvrstite glede na njihovo prioriteto. Nato pričnite z njihovim izvajanjem. V izvajanje ukrepov morajo biti vključeni tudi delavci in njihovi predstavniki. Stroškovno najučinkovitejši način za obvladovanje tveganj je, da se lotimo prednostnih vprašanj.

Okvirna direktiva vzpostavlja hierarhijo kontrolnih ukrepov:

- izogibajte se nevarnosti;
- nevaren postopek ali material nadomestite z nenevarnim ali manj nevarnim postopkom ali materialom;
- izvajajte kolektivne varnostne ukrepe;
- izvajajte individualne varnostne ukrepe.

ⁱⁱⁱ Glej Direktivo Sveta 92/85/EGS z dne 19. oktobra 1992 o uvedbi ukrepov za spodbujanje izboljšav na področju varnosti in zdravja pri delu nosečih delavk in delavk, ki so pred kratkim rodile ali dojijo (deseta posebna direktiva v smislu člena 16(1) Direktive 89/391/EGS), (UL L št. 348 z dne 28. 11. 1992, str. 1).



Preprečevanje z delom povezanega stresa v šolstvu

O ukrepih se je treba posvetovati neposredno z delavci ali z delavskimi zaupniki za varnost in zdravje pri delu. Dogovorjene rešitve je treba uvajati pazljivo, jih spremljati in ocenjevati. Z rezultati ocene tveganja je treba seznaniti vse vpletene osebe. Ukrepe mora spremljati ustrezno usposabljanje zaposlenih.

Ukrepanje mora vključevati preventivne ukrepe (preprečitev nezgod pri delu in poslabšanja zdravja delavcev) in ukrepe za zmanjšanje škode ob nezgodi, poslabšanju zdravja ali v nujnem primeru, na primer, potrebne ukrepe v primeru napada na zaposlenega.

Preglejte ugotovitve ocene tveganja

Ocenite vsak sprejet ukrep in ugotovite, kateri so najboljši. Ocenite tudi učinkovitost kontrolnih ukrepov. To je pomembno zlasti takrat, kadar ima stres, povezan z delom, več vzrokov in kadar se lahko razmere hitro spremenijo. Ko pride do pomembnih sprememb, se prepričajte, da niso nastale nobene nove nevarnosti, ki bi jih bilo treba obravnavati, in po potrebi ponovno izvedite oceno tveganja.

Kontrolna lista v zvezi s stresom pri delu

Kontrolna lista vam pomaga preveriti, ali se v izobraževalni ustanovi izvajajo ukrepi za preprečevanje ali zmanjšanje stresa pri delu. Lahko jo uporabljate kot del postopka ocenjevanja tveganja. Pomagala vam bo ugotoviti, kje v delovnem procesu nastajajo težave. Ker se delovna okolja med seboj razlikujejo, ta kontrolna lista mogoče ne bo uporabna za vse izobraževalne ustanove. Če s pomočjo vprašalnika ugotovite, da obstaja problem, je pomembno, da raziskujete naprej, vključite zaposlene in se z njimi posvetujete o ugotovitvah. Proučite temeljne vzroke za stres pri delu in se dogovorite o ukrepih.

Kontrolna lista v zvezi s stresom pri delu v dejavnosti izobraževanja		
<i>Vprašanja</i>	<i>Da</i>	<i>Ne</i>
Ali v organizaciji vlada spodbudno delovno vzdušje, ki ne dopušča nesprejemljivega vedenja, kot sta nasilje ali nadlegovanje?		
Ali je odnos z učenci/dijaki in starši spodbuden?		
Ali se stres, nasilje, ustrahovanje in nadlegovanje obravnavajo kot vprašanje varnosti in zdravja pri delu?		
Ali so nasilje, ustrahovanje in nadlegovanje s strani učencev/dijakov, sodelavcev in drugih oseb obravnavani v oceni tveganja?		
Ali je na voljo notranja ali zunanja pomoč na področju varnosti in zdravja pri delu?		
Ali je vsem zaposlenim, vključno z vodstvenimi delavci, učitelji in drugim osebjem, omogočeno usposabljanje za preprečevanje stresa, nasilja in nadlegovanja?		
Ali je zaposlenim, ki delajo z učenci in dijaki, omogočeno usposabljanje za obvladovanje razreda?		
Ali so zaposleni vključeni v postopek ocenjevanja tveganja in proces upravljanja?		



Preprečevanje z delom povezanega stresa v šolstvu

Ali so starši/družine vključeni v postopek zmanjševanja tveganj, npr. določitev standardov vedenja za učence?		
Ali učence/dijake učijo dostojanstva in spoštovanja do drugih? Ali se spodbuja pozitivno vedenje?		
Ali se delovna oprema in delovno okolje, npr. klimatske naprave, razsvetljava in prostori za počitek, ustrezno vzdržujeta in nadzirata?		
Ali se čezmerne zahteve, delovna obremenitev in pogoste zahteve za delo preko polnega delovnega časa nadzorujejo, npr. ali delavci pogosto delajo do poznih ur ali ob koncih tedna?		
Ali je vsem delavcem omogočeno, da imajo redne odmore v za to določenih prostorih?		
Ali lahko delavci sami izbirajo načine in ritem dela?		
Ali lahko delavci spreminjajo svoje delo?		
Ali imajo delavci na voljo vire ali postopke za obvladovanje konkurenčnih vlog pri svojem delu?		
Ali ima organizacija ustrezno politiko glede stresa pri delu?		
Ali ima organizacija ustrezno politiko, ki podpira in spodbuja pozitivno delovno okolje?		
Ali se ocena tveganja in preventivni ukrepi redno pregledujejo in posodabljujejo?		
Ali vodstvo spremlja uspešnost zagotavljanja varnosti in zdravja na delovnem mestu, vključno s stresom pri delu in drugimi psihosocialnimi vprašanji?		
Ali se spremljajo pokazatelji stresa pri delu, kot so odsotnost z dela zaradi bolezni, storilnost in podatki iz razgovorov z uslužbenci ob njihovem odhodu?		
Ali se izvajajo ukrepi za lažje usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja, npr. otroško varstvo?		
Ali so vzpostavljeni sistemi obveščanja in poročanja?		
Ali se pred uvedbo večjih sprememb na delovnem mestu ali v organizaciji posvetujete z zaposlenimi?		

Pomembno je, da posebej presodite vpliv ugotovljenih dejavnikov stresa na zdravje zaposlenih in organizacijo. V šolah se ti vplivi izražajo kot pogosti medosebni spori in visoka fluktuacija zaposlenih, pri posameznikih pa kot:

- telesna izčrpanost/depresija/duševna izčrpanost,
- pogosto izostajanje z dela,
- težave s spanjem/nespečnost,
- bolezni srca in ožilja in njihovi simptomi,
- glavoboli,
- hipertenzija/povečan krvni pritisk,
- bolezni prebavil,
- odvisnost (alkohol, kajenje, droge) (ETUC, 2007).

Ukrepi za preprečevanje stresa pri delu v šolstvu

Stres, povezan z delom, ima veliko povzročiteljev in učinkov, zato se najučinkoviteje preprečuje s celovitim pristopom, ki vključuje tesno sodelovanje med vodstvenimi delavci, zaposlenimi, učenci, starši in organizacijami lokalne skupnosti. Pri tem se je treba osredotočiti ne le na



Preprečevanje z delom povezanega stresa v šolstvu

socialno in fizično delovno okolje, ampak tudi na podajanje učne snovi, usposabljanje zaposlenih in organizacijo dela v izobraževalni ustanovi. Zaveza vodstva za preprečevanje stresa pri delu je bistvenega pomena.

Za učinkovito in trajno preprečevanje stresa je treba izvajati obsežen program obvladovanja tveganj, ki vključuje analizo tveganj, določitev alternativnih ukrepov, določitev prednostnega vrstnega reda ukrepov, njihovo izvajanje in ocenjevanje (Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu, 2000a). Probleme je treba razvrstiti v kategorije glede na dejavnike tveganja: delo, sodelavci, zunanji dejavniki (npr. družina), šola/učenci/dijaki, organizacijski, skupnostni in družbeni dejavniki. Ta pristop poudarja uporabnost strategije javnega zdravja za ugotavljanje in obvladovanje problemov v šolstvu (Verdugo in Vere, 2003).

Ukrepi za izboljšanje delovnega okolja

- Vzpostavite mentorske programe ali druge oblike nadziranja dela za že zaposlene osebe.
- Vzpostavite mentorske programe ali druge oblike nadziranja dela za novo zaposlene osebe, upoštevajte vrsto njihovega dela, npr. za učitelje ali vzgojiteljice predšolskih otrok.
- Razvijte program za obveščanje in ozaveščanje, npr. organizirajte dneve "dobrega počutja zaposlenih", pripravite glasila in plakate.
- Določite koordinatorja za varnost in zdravje pri delu, ki je poučen o psihosocialnih vprašanjih.
- Za izvajanje ocene tveganja ustanovite posebno skupino.
- Okrepite in nagradite lepo vedenje.
- Spodbujajte skupno reševanje vprašanj in dobro komuniciranje.
- Poskrbite za povratne informacije, npr. izrecite pohvalo ter dajte zaposlenim tvorne povratne informacije glede uspešnosti.
- S podporo vodstva, ozaveščanjem in spodbujanjem dobre prakse ustvarite zavezanost celotne organizacije.
- Omogočite dostop do notranje ali zunanje pomoči na področju varnosti in zdravja pri delu.
- Poskrbite, da so vsi zaposleni poučeni o stresu, povezanem z delom, in jih usposobite za prepoznavanje znakov stresa.
- Vodstvenim in drugim delavcem omogočite usposabljanje za obvladovanje stresa.
- Razvijajte in spodbujajte razvoj ter učenje zaposlenih, da se ustrezno usposobijo in izboljšajo delovno uspešnost.
- Zaposlenim, zlasti učiteljem, omogočite usposabljanje za obvladovanje vedenja in poučevanje oseb z vedenjskimi težavami.
- Pozitivno ravnanje nagradite in spodbujajte dober zgled pri zaposlenih in učencih/dijakih.
- Učitelje spodbujajte k spoštljivemu odnosu.
- Ustanovite odbore staršev in učiteljev. Vključite jih v uvajanje sprememb.
- Zaposlene vključite v postopek ocenjevanja tveganja, npr. v opredeljevanje nevarnosti in iskanje rešitev.



Preprečevanje z delom povezanega stresa v šolstvu

- Zaposlene vključite v uvajanje sprememb.
- Spodbujajte vključevanje staršev in družin ter komunikacijo z njimi.
- Preverjajte in spremljajte kakovost delovnega okolja in opreme.

Ukrepi za izboljšanje organizacije dela in zmanjšanje delovne obremenitve

- Vodstvene delavce ozaveščajte o vzrokih za stres pri delu in ukrepih za njegovo zmanjševanje. Nudite jim usposabljanje za obvladovanje stresa pri delu.
- Poskrbite, da se bo organizacija na vseh ravneh zavezala za preprečevanje stresa pri delu.
- Redno preverjajte delovno obremenitev, delovne zahteve in delo preko polnega delovnega časa.
- Preglejte vzorce dela zaposlenih. Omogočiti jim takšno razporeditev delovnega časa, da niso neprestano v stiku z učenci/dijaki.
- Dopustite zaposlenim, da si izberejo način, vzorec in ritem dela.
- Po potrebi preglejte in prerazporedite delovne obremenitve in roke.
- Preglejte način upravljanja s kadri in zagotovite, da zaposleni niso preveč obremenjeni, kar se lahko zgodi, če morajo hkrati opravljati več različnih vlog (npr. razrednik, koordinator in učitelj).

Ukrepi za vzpostavitev politik in podpore

- Razvijte politike, namenjene podpori in krepitvi pozitivnega delovnega okolja.
- Pripravite pisni dokument, s katerim opredelite politiko vaše izobraževalne ustanove na področju stresa pri delu. Izvajajte ga.
- Opredelite postopke in strategije za preprečevanje stresa pri delu. Redno ocenjujte njihovo izvajanje.
- Z dijaki in starši razvijte ukrepe za izboljšanje vedenja, npr. uvedite redne odmore in programe nagrajevanja.
- Letno ocenjujte stres pri delu in njegov vpliv.
- Ocenite uspešnost programov za obvladovanje stresa.
- Osredotočite se na dolgoročno izobraževanje in na kratkoročne prednosti prepoznavnih dogodkov in usposabljanja.
- Pri spremljanju in ocenjevanju programov, s katerimi uvajate spremembe, uporabite dejstva in številke.
- Redno preverjajte pokazatelje prisotnosti stresa pri delu, npr. pogosto izostajanje z dela, visoka fluktuacija zaposlenih, slabi odnosi med zaposlenimi in vodstvom ustanove.
- Preverjajte, ali je v ustanovi prisotno nasilje in ustrahovanje.
- Zagotovite otroško varstvo in prožne delovne prakse, npr. delitev delovnega mesta.
- Ocenite formalno in neformalno obveščanje in poročanje.
- Vzpostavite sistem odprtega posvetovanja pred uvajanjem kakršnih koli sprememb.
- Obvladovanje stresa pri delu naj bo del običajne prakse upravljanja.



Preprečevanje z delom povezanega stresa v šolstvu

- V sodelovanju z lokalno skupnostjo in mediji spodbujajte ozaveščenost o vplivih stresa na kakovost poučevanja in zdravje zaposlenih ter nagradajte pozitivno in spodbudno vedenje.

Študija primera: Preprečevanje stresa in izčrpanosti med učitelji

Poučevanje otrok z resnimi socialnimi ali duševnimi težavami v centru za izobraževanje in zdravljenje je zahtevno. Taki otroci so lahko napadalni in nasilni, kar je izredno naporno in čustveno obremenjujoče za njihove učitelje. Tako delo lahko povzroči stres, tesnobo, utrujenost, depresijo in izčrpanost. Pri ukrepanju na področju psihosocialnih tveganj je treba prednostno obravnavati izobraževanje otrok s posebnimi potrebami. Je namreč dober primer dela, pri katerem tveganja za nasilje ni mogoče popolnoma odpraviti, zato je dobro upravljanje in obvladovanje tveganj bistvenega pomena.

Na Danskem so se s to težavo spopadli s pomočjo naslednjih ukrepov:

- učiteljem so omogočili sistematično in kontinuirano usposabljanje o načinih obvladovanja tveganj;
- vsi zaposleni in vodstveni delavci so imeli letni razvojni načrt;
- zaposleni so bili deležni usposabljanja o veščinah sporazumevanja;
- novo osebje je bilo deležno uvajalnega usposabljanja;
- z vzpostavitvijo mehanizmov povratnih informacij, namenjenih vodstvu, so izboljšali sporazumevanje;
- zaposleni so se z opravljanjem različnih vlog naučili ustrezno odzivati in tako preprečevati probleme pri delu z otroki;
- ustvarili so odprto in spoštljivo okolje, v katerem lahko sodelavci izrazijo svoje mnenje, drugi pa se nanj odzovejo;
- kadar je prišlo do fizičnega spopada, je bil organiziran pogovor s sodelavci in vodstvom; vključilo se je tudi vodstvo šole, uslužbencu je bil omogočen posvet s psihologom.

Rezultati teh ukrepov:

- zmanjšalo je se število fizičnih konfliktov med otroki in zaposlenimi;
- zmanjšala se je odsotnost zaposlenih z dela;
- učitelji so bili manj prizadeti in bolj zadovoljni;
- otroci so bili srečnejši in manj napadalni (Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu, 2002).

Literatura in dodatne informacije:

- Cox, T., and Griffiths, A. J., *Occupation stress and burn-out of teachers: A review*. Sectoral Activities Programme Working Paper 84, Switzerland, 1995.
- European Agency for Safety and Health at Work 2000a, *Research on Work-Related Stress*, <http://osha.europa.eu/publications/reports/203>
- European Agency for Safety and Health at Work 2000b, *Facts 8 Research on Work-Related Stress, summary of Agency report*.

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu - <http://osha.europa.eu>



Preprečevanje z delom povezanega stresa v šolstvu

- European Agency for Safety and Health at Work 2001, *Facts 45 Management of occupational safety and health in the education sector*, <http://osha.europa.eu/publications/factsheets/45>
- European Agency for Safety and Health at Work 2001, *Facts 46 Occupational safety and health in the education sector* <http://osha.europa.eu/publications/factsheets/46>
- European Agency for Safety and Health at Work 2001, *Facts 47 - Prevention of violence to staff in the education sector*, <http://osha.europa.eu/publications/factsheets/47>
- European Agency for Safety and Health at Work 2002a, *How to Tackle Psychosocial Issues and Reduce Work-related Stress*, <http://osha.europa.eu/publications/reports/309>
- European Agency for Safety and Health at Work 2002b, *Prevention of psychosocial risks and stress at work in practice*, <http://osha.europa.eu/publications/reports/104>
- European Agency for Safety and Health at Work 2002c, *Facts 22 Work-related stress*.
- European Agency for Safety and Health at Work 2003, *Facts 43 Including gender issues in risk assessment*, <http://osha.europa.eu/publications/factsheets/43/index.htm>
- European Agency for Safety and Health at Work 2004a, *Facts 53 Ensuring the health and safety of workers with disabilities*, <http://osha.europa.eu/publications/factsheets/53/index.htm>
- European Agency for Safety and Health at Work 2004b, *Frequently Asked Questions (FAQs) on Education Sector*, http://osha.europa.eu/good_practice/sector/education/faq.stm
- European Agency for Safety and Health at Work, *Good practice in the education sector*, http://osha.europa.eu/good_practice/sector/education
- European Commission – Education and training http://ec.europa.eu/education/index_en.html
- European Commission, 1999 Guidance on work-related stress.
- European Social Dialogue 2004, *Framework agreement on work-related stress*, http://ec.europa.eu/employment_social/news/2004/oct/stress_agreement_en.pdf
- European Social Dialogue 2007, *Framework agreement on harassment and violence at work*, http://ec.europa.eu/employment_social/news/2007/apr/harassment_violence_at_work_en.pdf
- European Trade Union Committee for Education (ETUCE) *Report on the ETUCE Survey on teachers' Work-related Stress 2007*
- European Trade Union Confederation *Framework agreement on work-related stress - An ETUC interpretation guide 2005* http://www.etuc.org/IMG/pdf/Brochure_stress_EN-3.pdf
- Eurostat 2001, *Work-related health problems in the EU in 1998-99*, <http://www.europa.eu.int/comm/eurostat>



Preprečevanje z delom povezanega stresa v šolstvu

- Hasselhorn, HM & Nübling, M.: *Arbeitsbedingte psychische Ercshöpfung bei Erwerbstätigen in Deutschland*; in: *Arbeitsmed.Sozialmed.Umweltmed.* 39(11) 2004, str. 568–576.
- Landauer *Empfehlungen zur Lehrergesundheit (Landau recommendations on teachers' health – based on a expert workshop in 2004)*, www.uni-protokolle.de/nachrichten/id/37111/
- Ministry for Social Affairs and Employment *Covenants on Health and Safety at Work. A safeguard for good work conditions*, The Netherlands 2002.
- National Union of Teachers (UK), *Teacher Stress* <http://www.teachers.org.uk>
- Rose, U & Seibt, R., 'Workload and mental health of Saxonian female teachers', in: McIntyre, S & Houdmont, J. (eds.): *7th Conference of the European Academy of Occupational Health Psychology: Proceedings.* ISMAI Publishers, Avioso S. Pedro 2006, str. 211.
- Schaarschmidt, U (ed.) *Halbtagsjobber ?, Psychische Gesundheit im Lehrerberuf – Analyse eines veränderungsbedürftigen Zustandes.* Weinheim; Basel: Beltz, 2. Auflage 2005.
- Smith, A., Brice, C., Collins, A., Mathews, V., and McNamara, R., *The scale of occupational stress. A further analysis of the impact of demographic factors and type of job*, HSE Books, UK, 2000.
- Verdugo, R., Vere, A., International Labour Office 2003, *Workplace violence in service sectors with implications for the education sector: Issues, solutions and resources* 2003
<http://www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/papers/education/wp208.pdf>
-