

Vinnuskipulag og líðan fólks



VINNUEFTIRLITIÐ

Fræðslu- og leiðbeiningarit nr. 16

Vinnuskipulag og líðan fólks

© Vinnueftirlit ríkisins 2000

Umsjón: Guðbjörg Linda Rafnsdóttir

Hörður Bergmann þýddi úr sænsku og staðfærði

Titill á frummálinu: Psykiska och sociala aspekter på arbetsmiljön

Myndir: Olga Bergmann

Útlit og umbrot: Birtir fjölmiðlun

Prentun og bókband: Gutenberg

1. útgáfa 2000

2. útgáfa 2003

ISBN 9979-863-17-X

1 Inngangur

Tækniþróunin hefur haft í för með sér að störfum sem krefjast líkamlegrar áreynslu hefur fækkað. Jafnframt hefur andlegt álag aukist í ýmsum tilvikum vegna aðgerða sem þjóna þeim tilgangi að auka skilvirkni.

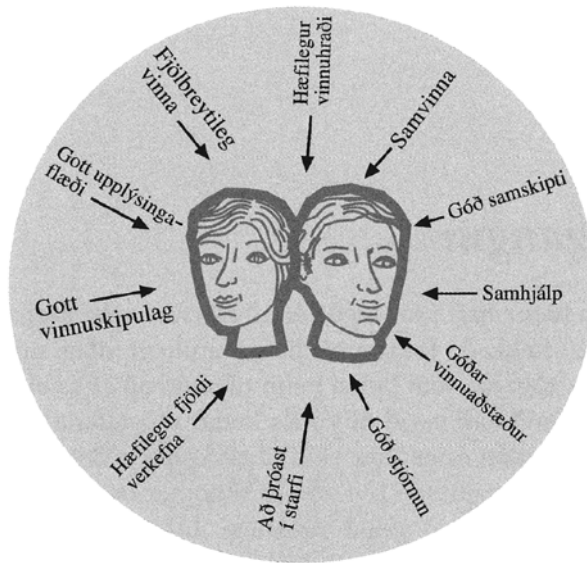
Enda þótt gripið hafi verið til ýmiss konar ráðstafana til að koma í veg fyrir slys og heilsutjón duga þær ekki til að koma alveg í veg fyrir slíkt. Ef til vill má leita skýringanna í því að við tilhögun tæknibúnaðar og vinnuskipulags hafi ekki verið tekið nægilega tillit til þarfa mannfólksins. Félagslegar aðstæður á vinnustað kunna m.a. að valda því að fólk fer hallloka á vinnumarkaði eða verður að hætta störfum fyrr en ella vegna heilsubrests. Samdráttur og hætta á uppsögn getur átt þátt í að skapa óöryggi meðal starfsmanna.

Lífsskilyrði fólks mótast bæði af því sem gerist innan vinnustaðar og utan. Vinnan getur örvað eða slævt starfsánægju og athafnasemi fólks yfirleitt. Það hefur sín áhrif á lífsgæði og hversu virkt lýðræði við búum við.

Vinnuverndarlögin gefa tilefni til að tekið sé á félagslegum þáttum í starfsumhverfinu. Að vísu eru þau almennt orðuð rammalög og því er þörf á nákvæmari útfærslu, t.d. leiðbeiningum sem þessum.

Félagslegir álagspættir eru umfangsmiklir og stundum er erfitt að greina þá. Þessir þættir eru ekki einangruð fyrirbæri þegar fjallað er um vinnuvernd og skýrast þegar þeir eru skoðaðir frá sálfræðilegu og félagsfræðilegu sjónarhorni. Athyglin beinist þá bæði að hinu áþreifanlega og hinum félagslega í starfsumhverfinu og til vinnuskipulags. Tilhögun starfsumhverfis hefur áhrif á skipulag starfa og félagslegar aðstæður á vinnustaðnum, t.d. á eðli viðfangsefnisins, möguleika á samskiptum, samvinnu, áhrifum og persónulegum þroska.

Upplifun starfsmanna af vinnuskilyrðum, bæði þeim áþreifanlegu og félagslegu, getur haft áhrif á heilsu þeirra og öryggi. En mikilvægt er að hafa í huga að andlegar og félagslegar hliðarverkanir stafa ekki alltaf af slíkum upplifunum. T.d. getur það haft andleg áhrif þegar lífræn leysiefni og önnur skaðleg efni valda tjóni á taugakerfinu.



Nauðsynlegt er að vinnustaðir séu ekki einungis lausir við beina og félagslega áhættuþætti. Þar á einnig að ríkja áhugi og starfsánægja. Þegar verið er að skipuleggja starfsumhverfi, móta það og deila verkefnum með starfsfólki verður að taka tillit til þess hve fólk er ólíkt. Það gildir um aldur, menntun, starfsvenjur, máltilfinningu, menningarlegan bakgrunn, fötlun og annað sem mótar starfshæfni.

2 Tengsl vinnu, starfsreynslu og heilsufars

Aðstæður á vinnustað valda miklu um sjálfsmat vinnandi fólks. Sú mynd, sem það fær af sjálfu sér, mótast m.a. af því hlutverki sem hver og einn gegnir í atvinnulífínu og reynslu sem þar fæst. Mat hvers og eins á sjálfum sér, álit hans á mikilvægi sínu, hefur veruleg áhrif á vellíðan og heilsu. Eigi vinnan að hafa góð áhrif á starfsfólk er mikilvægt að það fái að beita hæfileikum sínum á sem fjölbreyttastan hátt.

Í vinnu sinni hefur fólk þörf fyrir fræðslu og þekkingu á því sem varðar það sjálf, samstarfsfólkið og sameiginleg starfsskilyrði; hvernig eigið framlag og framlag samstarfsmannanna eru háð hvert öðru. Vinnan ætti að gefa starfsfólki tækifæri til að bera ábyrgð og taka sjálfstæðar ákvarðanir. Starfsfólki ætti einnig að vera ljóst gildi starfs síns og að það sé metið af öðrum. Það öryggi, sem skapast þegar maður treystir því fólki sem maður umgengst, hefur grundvallarþýðingu fyrir jákvæða upplifun á vinnustað.

Þegar aðstæður á vinnustað valda veikindafjarvistum beinist athyglin venjulega um of að einkennum sjúkdómsins. Af því leiðir að þau eru talin orsök þeirra erfiðleika sem hlutaðeigandi á við að glíma í vinnunni. Raunar kann að vera um að ræða geðvefræna sjúkdóma sem geta versnað vegna aðstæna í umhverfinu. Þar getur verið um að ræða viss höfuðverkjareinkenni, magasár, niðurgang, háan blóðþrýsting, hjartveiki og ofnæmisviðbrögð.

Sjúkdómar, sem eru beinlínis af geðranum toga, geta líka komið upp, s.s. þunglyndi, kvíði o.fl. Félagsleg vandamál eins og ofdrykkja og önnur óæskileg hegðun kann einnig að eiga rætur í starfsumhverfinu.

Þessi líkamlegu, geðrænu og félagslegu vandamál eiga sér oft margþættar orsakir t.d. erfðir, starfsumhverfi og önnur lífsskilyrði. Frá forvarna- og vinnuverndarsjónarmiði er einkum áhugavert þegar einkenna verður vart hjá meirihluta þeirra sem eru í sameiginlegu starfsumhverfi eða vinna við svipaðar aðstæður. Þegar svo ber við skal gera úttekt á hinum sameiginlegu vinnuskilyrðum og breyta þeim. Við það verkefni er samstarf við starfsmennina mikilvægt.

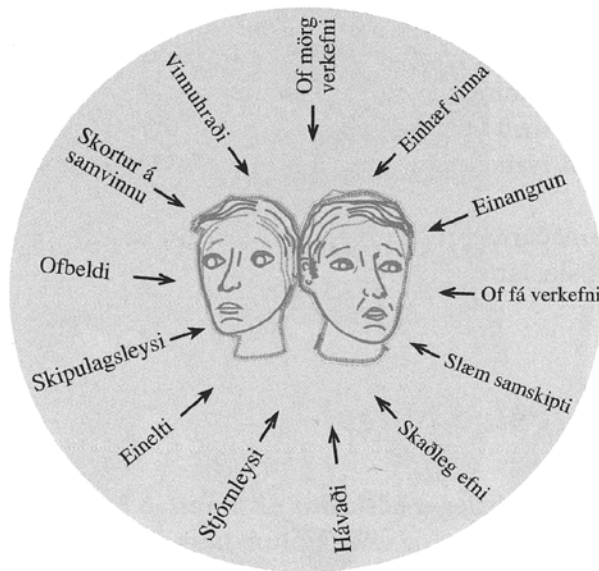
3 Aðstæður á vinnustað sem hafa sérstaka félagslega þýðingu

Sú reynsla, sem fólk verður fyrir í starfsumhverfi sínu, er margþætt. Það tvinnast saman áhrif frá hávaða, lýsingu, stærð vinnurýmis, litum, formi, tæknibúnaði, verkefninu sem unnið er að, þörfum fólks, fyrri reynslu, þekkingu, áhugamálum o.s.frv. Tilgangurinn með því að beina hér athyglinni að vissum aðstæðum, sem ráða miklu um þá reynslu sem starfsmenn verða fyrir, er að auðvelda skipulagningu og hagnýtt vinnuverndarstarf á þann veg að tekið sé mið af þessum þáttum og þeir metnir rétt.

3.1 Skipulagning vinnunnar

Innihald vinnunnar og hvernig að henni er staðið með hliðsjón af skipulagi og tækni ræður miklu um það hversu ánægjulegt starfið reynist. Hin tæknilega umgjörð mótar mjög inntak vinnunnar. Því er mikilvægt að leggja mat á það hver áhrif tæknin hefur á hinn vinnandi mann. Tækifæri starfsfólks til að hafa áhrif á vinnuskilyrði sín takmarkast oft af kringumstæðum sem tengjast beint eðli vinnunnar. Það eykur að jafnaði starfsgleðina ef starfsmenn geta:

- greint hvaða þátt eigið vinnuframlag á í því sem vinnan skilar að lokum og hvaða þýðingu þeirra verkefni hefur í starfseminni í heild
- beitt mismunandi vinnuaðferðum og vinnuhraða
- ráðið nokkru um það í hvaða röð verkefnin eru tekin fyrir
- ráðið nokkru um hvaða afkasta er krafist og hvenær þeim er skilað
- haft áhrif á gæði þess sem skilað er
- haft sitt að segja um árangur af starfi sínu.



Við val á tækni og vinnuskipulagi, t.d. á undirbúningsstigi, verður að reyna af fremsta megni að taka sem best tillit til þess sem hér var talið. Ljóst er að ekki er alltaf unnt að haga svo til að öllum kröfum sé fullnægt. Sé stefnt ákveðið að árangri á einu sviði kann hann að verða lakari á öðru. Einnig er það svo að það sem einn metur mikils lætur annar sig litlu skipta.

Vinnu ber að haga þannig að tækifæri gefist til tilbreytingar og einhvers konar umskipta, bæði líkamlega og andlega. Því ber að varast vinnuskipulag sem bindur starfsfólk við ákveðnar hreyfingar. Einnig ber að varast vinnu sem veldur langvarandi andlegri spennu sem ekki er unnt að slaka á. Launakerfi og ráðningarform geta haft þýðingu í þessu sambandi. Launakerfi geta í vissum tilvikum aukið hættu á slysum og heilsutjóni við vinnu. Taka ber mið af því þegar aðilar vinnumarkaðarins móta launakerfi í samningum sínum.

3.2 Að þroska persónuleika og hæfni

Það telst grundvallaratriði að þær kröfur, sem starfið gerir, og hæfileikar og metnaður starfsmannsins séu í sem bestu samræmi. Vinnan ætti að gefa hverjum og einum möguleika á að nýta þekkingu sína og færni og helst einnig

að auka þekkingu sína og afla nýrrar reynslu. Margir hafa líka þörf fyrir að fá útrás fyrir tilfinningar sínar og ímyndunarafli í vinnunni.

Móttöku og kynningu nýrra starfsmanna ber að skipuleggja af kostgæfni og fylgjast síðan með hvernig gengur. Vönduð kynning og fræðsla er nauðsynlegt skilyrði fyrir öryggi við vinnu og að vinnuaðstæður reynist fullnægjandi.

Öryggistrúnaðarmenn og öryggisverðir ættu að taka þátt í þessu kynningar- og fræðslustarfi.

3.3 Félagsleg tengsl

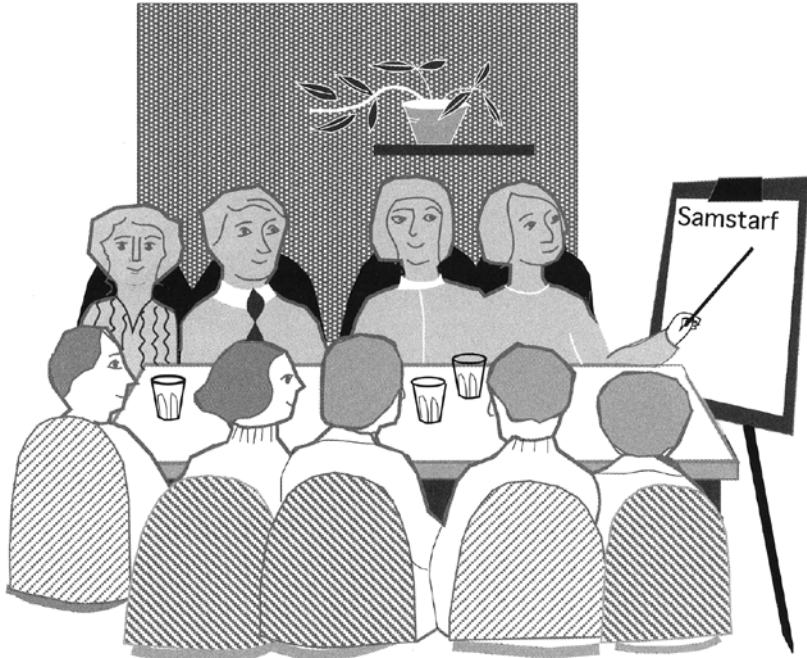
Andrúmsloft og félagslegar aðstæður á vinnustað mótast að verulegu leyti af fólkinu sem þar vinnur og samskiptum þess. Þetta samspil mótast af því hversu mikla líkamlega áreynslu vinnan hefur í för með sér, tækninni sem beitt er og vinnuskipulaginu. Félagsleg tengsl starfsmanna eru mismunandi; allt frá yfirborðskenndum, formlegum samskiptum einstaklinga til þess að starfsmenn verða að sameina algjörlega krafta sína til þess að geta leyst verkefni.

Hin ólíku tengsl milli starfsmanna á vinnustað ráða miklu um það hvort þeir finna til öryggis, hvort þeim finnst félagsskapurinn góður og hvort starf þeirra sé metið að verðleikum. Hvort unnt er að fullnægja þessum þörfum er háð því hvers konar samskiptaform starfsaðstæðurnar móta. Hafa ber í huga, þegar metið er hvernig haga skuli vinnu og skipulagi á vinnustað, að flestir meta mikils félagsskapinn við starfsfélaga sína.

Fyrir þann sem vinnur einn, án sambands við annað fólk, getur óttinn við afleiðingar þess að verða fyrir slysi eða veikindum reynst þungbær. Það veldur einnig álagi að starfa við skilyrði sem vekja ótta um að geta ekki ráðið einn fram úr flóknum og óvæntum atburðum sem kunna að koma upp. Að vinna einn, einkum að næturlagi, getur reynst þrúgandi fyrir marga.

Við ýmis störf, einkum umönnunar- og þjónustustörf, getur sambandið við annað fólk, m.a. að þurfa að bregðast við kröfum skjólstæðinga eða viðskiptavina, reynst mikil þolraun. Mikilvægt er að slíkar aðstæður séu ræddar á vinnustaðnum og þeir, sem við þetta glíma, njóti stuðnings svo að ástandið verði eins gott og unnt er.

Einnig skiptir miklu hvernig verkstjórn er beitt. Nú á tímum einkennist



verkstjórahlutverkið fremur en fyrr af því að skipuleggja, samhæfa og leiðbeina. Verkstjóra er ætlað að gera starfsmönnum ljóst hvað til þarf svo markmið starfseminnar náist, samræma það sem gert er í því skyni og skipta verkum eftir því sem best verður kosið. Af þessu leiðir að mikilvægt er að skapa gott starfsumhverfi með því að hafa góð samskipti og tengsl milli starfsmanna og örvandi og þroskandi andrúmsloft.

Eigi verkstjórinn að vera fær um að gegna hlutverki sínu þarf ábyrgð á vinnuverndarverkefnum á vinnustaðnum að vera skýr og tækifæri þarf að gefast til að leysa verkefnin.

3.4 Öryggisvitund

Öryggi á vinnustað er að verulegu leyti komið undir öryggisvitund starfsmanna og þekkingu á hættum sem kunna að fylgja vinnunni. Afstaða þeirra til þess að

taka áhættu mótast af þekkingu á hættunni og hvernig þeir meta möguleika á að bregðast við henni. Margt fleira hefur áhrif á afstöðu þeirra. Við val sitt á vinnuaðferðum vegur og metur sá, sem verkið vinnur, meðvitað og ómeðvitað árangurinn, hagnaðinn og áreynsluna annars vegar og kröfuna um öryggi hins vegar.

Því er mikilvægt að skipuleggja vinnuna þannig að unnt sé að fara að öryggisreglum og að það þyki bæði skynsamlegt og heillavænlegt. Með leiðbeiningum ber að efla áhuga og skilning á þennan veg. Sama gildir þegar móta þarf rétt viðhorf til notkunar persónuhlífa sem bera þarf í vissum tilvikum til að fyrirbyggja heilsutjón og slys. Ein leið til að auka áhuga á öryggi við vinnu er sú að víkja frá bundnum, ófrjálsum starfsaðferðum til aukins sjálfstæðis og meiri faglegrar kunnáttu og ábyrgðar.

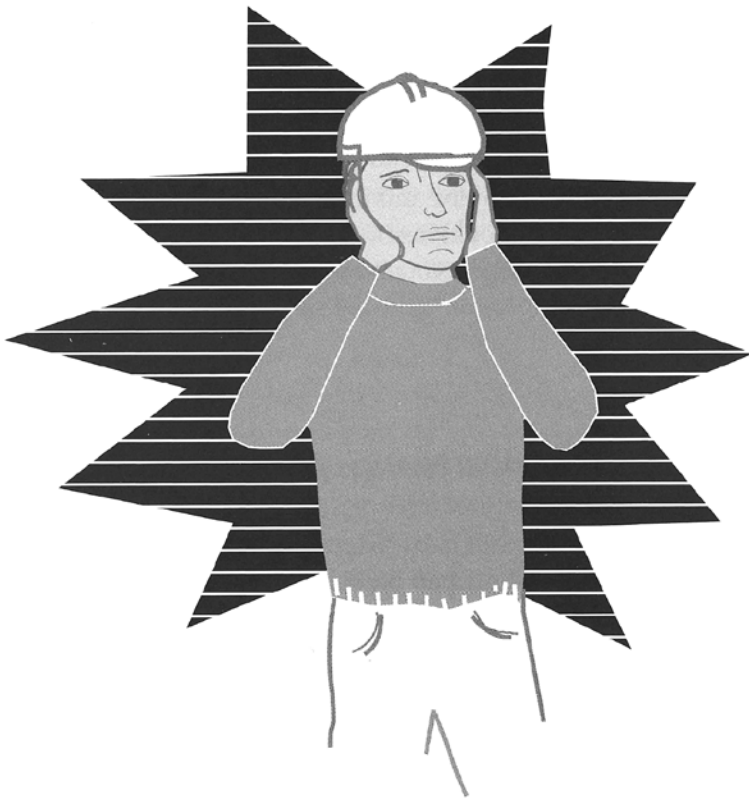
3.5 Eðlis- og efnafræðilegir þættir

Fyrirkomulag húsmuna, véla og þess háttar hefur áhrif á vinnurými, vinnustellingar og samskiptamöguleika. Góðir samskiptamöguleikar hafa ekki einungis þýðingu fyrir skilvirkt vinnuskipulag heldur einnig þörf fólks fyrir félagsskap og öryggi.

Slæm lýsing getur t.d. valdið höfuðverk, svima, svefntruflunum, ógleði og þreytu. Slæm lýsing leiðir ekki til varanlegra skemmda á sjón en getur aukið slyshættu. Gluggar geta haft sálræna þýðingu með því að opna tengsl við umhverfið.

Hávaði er eitt af helstu áþreifanlegu vandamálunum í starfsumhverfi. Jafnvel hávaði sem mælist undir 85 dB(A), getur dregið úr afkastagetu og valdið óþægindum og streitu. Þar sem samskipti fólks fara einkum fram með töluðum orðum hefur hávaði líka slæm áhrif á möguleika fólks á að hafa samskipti og félagsskap. Komið hefur í ljós að þeir, sem geta sjálfir haft stjórn á hávaða í kringum sig, þola hann betur en aðrir sem finnast hann óþægilegur og þvingandi.

Um efnafræðilega áhrifavalda í starfsumhverfi, eins og t.d. lífræn leysiefni og blý, er það að segja að þeir geta haft sálræna verkan vegna beinna áhrifa á taugakerfið. Auk þess geta þeir valdið óróa og kvíða hvað sem raunverulegri hættu líður. Aukin þekking á efnafræðilegum umhverfisþáttum og áhrifum þeirra skiptir miklu, svo og hvatning til starfsmanna um að gæta varúðar og skapa þeim tækifæri til að hafa stjórn á starfsaðstæðunum.



3.6 Sjálfvirkni

Sífelld víðtækari sjálfvirkni í atvinnulífinu hefur á seinni árum leitt til stöðugar fjölgunar á tölvum og tölvustýrðum, sjálfvirkum tækjabúnaði. Þetta hefur haft hliðarverkanir í för með sér á starfsumhverfið, í iðnaði, skrifstofustörfum, í verslun, þjónustuiðnaði og á ýmsum öðrum sviðum. Tölvur hafa gert kleift að vinna verk sem áður voru talin óhugsandi. Séu þær notaðar rétt geta þær átt þátt í að bæta starfsumhverfið. En jafnframt er viss hættu á því að tölvutækninni sé beitt þannig að afleiðingarnar verði óæskilegar. Með lögum er dregið úr hættu á að hún sé notuð til að rjúfa friðhelgi einkalífsins og tölvunefnd fylgist með framkvæmdinni.

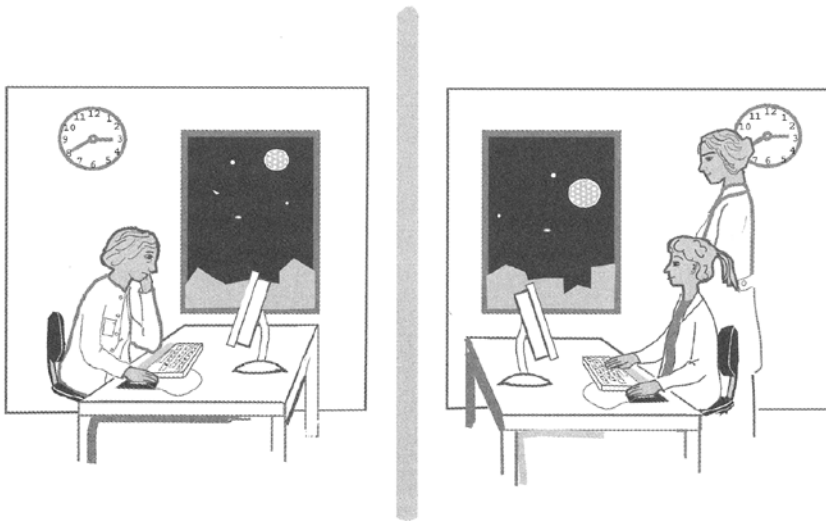
Vinnuvistfræðilegar aðstæður, við m.a. tölvuinnslátt svo og áhrif tölvanna á skipan og inntak vinnu, eru mjög mikilvægar frá vinnuverndarsjónarmiði. Um

leið og tölvur taka við verkefnum, sem áður fyrr kröfðust reynslu og starfskunnáttu, þá verður sú vinna einhæfari og innihaldsminni en áður. Á sama tíma verða til ný verkefni sem í mörgum tilvikum krefjast sérstakrar hæfni. Mikilvægt er að keppt sé að því að sjálfvirkni í framleiðslu fylgi ekki einangruð verkefni sem gera litlar kröfur eða binda starfsmanninn um of við verkefnið.

Ljóst má vera að tölvur eru mikilvægt hjálpartæki við margs konar verkefni. Nýta ber þau nýju tækifæri, sem tölvutæknin opnar, til að dreifa upplýsingum. Þegar tölvur eru notaðar við áætlanagerð og stjórnun vinnuferla ætti að gefa starfsmönnum tækifæri til að taka þátt í að ákveða tilhögun vinnunnar.

3.7 Skipan vinnutímans

Skipan vinnutímans hefur mikla þýðingu fyrir andlega líðan og félagslegar aðstæður hvers og eins. Gildir það bæði innan og utan vinnunnar. Líkamsstarfsemi mannsins er háð vissri hrynjandi sem er bundin sólarhringnum og veldur því að líkaminn starfar illa á þeim tíma sem vani er að sofa. Þess vegna fylgir því sérstakt álag fyrir flesta að vinna að næturlagi. Frá lífeðlisfræðilegu sjónarmiði er heppilegra að hafa föst vaktaskipti en breytileg. Jafnframt er ljóst að fastar næturvaktir hafa í för með sér félagslegt álag því



erfitt verður að taka þátt í fjölskyldulífi, félagslífi, pólitísku starfi o.s.frv. Sé starfað á breytilegum vöktum ætti að takmarka breytinguna eftir því sem unnt er, þ.e. leitast við að hafa vinnutímann sem næst sólarhringshrynjandinni.

Að vinna á vöktum veldur bæði líffræðilegu og félagslegu álagi. Erfiðleikar við að fá fullnægjandi svefn á þeim tíma, sem aðrir eru önnum kafnir, valda nokkru um þetta. Við skipulagningu hvíldar um helgar eða lengur í sambandi við vaktavinnu, breytilegan vinnutíma, yfirvinnu og eftir útkall ber að taka tillit til þessa. Varast ætti allt of langar vinnulotur í vaktavinnu.

4 Að glíma við félagsleg vandamál vinnuverndar

Til þess að fyrirbyggja heilsutjón, bæta og þróa starfsumhverfið, þarf að vaka yfir merkjum sem kunna að gefa til kynna að vinnuskilyrðin séu ekki viðhlítandi. Þegar það er gert er mikilvægt að athuga hvað gerist í hópi, t.d. hvort ýmiss konar álagseinkenna verði vart hjá hópi sem starfar undir sama skipulagi, hópi í ákveðinni starfsgrein, hjá þeim sem vinna saman á vakt eða hjá mörgum í sama vinnurými. Ábyrgð á því að þessa sé gætt hvílir fyrst og fremst



á verkstjórninni og öryggisnefndinni. Gott er að leita til fyrirtækja eða stofnana sem sinna úttektum og ráðgjöf á sviði vinnuverndar. Viðbrögð og frekari athuganir ættu að koma til kasta samstarfsnefndar fyrirtækisins og starfsmanna þar sem hún er til staðar.

Auk þess sem styðjast má við eftirlitsferðir, mælingar á aðstæðum við vinnu o.s.frv. er hægt að gera úttekt á því hvernig vinnuumhverfið hefur áhrif á heilsufar og líðan starfsmanna. Úttektina er hægt að gera af öryggisnefndinni á vinnustaðnum í samvinnu við utanaðkomandi aðila. Við úttekt á félagslegum og sálrænum afleiðingum er hægt að nota spurningalista eða skipuleg viðtöl við hópinn, sem fyrir álaginu verður, eða alla á vinnustaðnum.

Þegar búið er að bera saman hinar félagslegu aðstæður, tæknileg atriði og athugunu frá heilbrigðissjónarmiði er hægt að nota niðurstöðuna sem stökkpall fyrir frekari aðgerðir. Þær geta falist í viðræðum milli stjórnenda og starfsmanna sem málið varðar og tekið til aðstæðna þeirra, ákveðinna verkstöðva eða vinnustaðarins í heild. Viðræðurnar geta varðað bæði tillögur um afmarkaðar breytingar og viðameiri þróun starfa og vinnuskipulags. Fylgjast ber með árangrinum í framhaldi af því að úrbætur eru gerðar, m.a. með því að fylgst sé með áðurnefndum merkjum um það sem miður kann að fara.