





PSYCHOSOCIAL RISK  
ASSESSMENTS

# Riscurile psihosociale la locul de muncă

## - Context



# Campania privind riscurile sociale la locul de muncă 2012

Comitetul Superior al Inspectorilor de muncă (SLIC) a fost de acord să efectueze o campanie privind riscurile psihosociale la locul de muncă în 2012.

Un grup de lucru cu reprezentanți ai celor 12 State Membre, sub conducerea Suediei, a planificat campania în 2011. Sarcina principală a grupului de lucru a fost dezvoltarea unui set de instrumente pentru inspecția riscurilor psihosociale, care să fie utilizat în timpul campaniei și ulterior. Scopul a fost dezvoltarea unor instrumente care să corespundă necesităților tuturor Statelor Membre.

Scopul campaniei este: Evaluarea riscului psihosocial.

Grupurile țintă sunt:



Sectorul sanitar, inclusiv asistența socială (privată și publică).



Sectorul serviciilor, de exemplu hoteluri și restaurante.



Sectorul de transporturi.

Pentru a facilita inspecțiile în timpul campaniei, acest document fundamental, un prospect publicitar, un ghid pentru inspectori și mai multe instrumente (seturi de instrumente) vor fi disponibile în toate limbile Uniunii Europene (UE).

## Context legal

Chiar dacă sistemele juridice diferă între Statele Membre, directivele minime oferă baza legală comună cu privire la securitatea și sănătatea lucrătorilor. Directiva 89/391/CEE privind introducerea de măsuri pentru promovarea îmbunătățirilor securității și sănătății lucrătorilor la locul de muncă (Directiva Cadru) a fost transpusă în legislația națională în toate Statele Membre ale UE.

Articolul 5 al Directivei Cadru stabilește că: „Angajatorul are datoria de a asigura siguranța și sănătatea lucrătorilor în orice aspect legat de muncă.”

Conform articolului 6 al Directivei Cadru, angajatorul „trebuie să evalueze riscurile care nu pot fi evitate” și, conform articolului 9, „angajatorul trebuie să fie în posesia unei evaluări a riscurilor privind securitatea și sănătatea la locul de muncă, incluzând cele privind grupele de lucrători expuse unor riscuri particulare”. Măsurile preventive și metodele de lucru și de producție trebuie integrate în toate activitățile întreprinderii și/sau unității respective și la toate nivelurile, articolul 6.3.

## Acorduri între partenerii sociali

În 2004, Acordul Cadru privind stresul legat de muncă a fost încheiat de către partenerii sociali europeni și constituie rezultatul unui consens de bază între partenerii sociali.

Conform articolului 4 al Acordului, analiza problemelor privind stresul legat de muncă poate să implice următorii factori:



organizarea și procesele muncii



condițiile și mediul de lucru



comunicarea



factori subiectivi

Articolul 4 stabilește că, în cazul în care este identificată o problemă de stres legat de muncă, trebuie să se acționeze în vederea prevenirii, eliminării sau reducerii acesteia. Responsabilitatea determinării metodelor corespunzătoare aparține angajatorului. Conform articolului 6 al Acordului, măsurile trebuie să includă următoarele:



măsuri de management și comunicare



instruirea managerilor și lucrătorilor



furnizarea informațiilor

Declarând faptul că hărțuirea și violența la locul de muncă sunt inacceptabile, în 2007 partenerii sociali europeni au încheiat Acordul Cadru privind hărțuirea și violența la locul de muncă. Acordul conține o descriere a hărțuirii și violenței și a modului în care trebuie prevenite, identificate și abordate aceste probleme.

În scopul de a se asigura că fiecare loc de muncă are o politică orientată spre rezultate, care abordează problema violenței unor terțe părți, partenerii sociali europeni au convenit asupra Linilor ghid multisectoriale pentru abordarea violenței și hărțuirii unor terțe părți, legate de locul de muncă. Liniile ghid stabilesc măsurile practice care trebuie întreprinse de către angajatori, lucrători și reprezentanții/sindicatelor acestora pentru a reduce, preveni și detensiona problemele.

## Riscuri psihosociale

Modificările semnificative care au avut loc în lumea muncii în cursul ultimelor decade au determinat riscuri emergente în domeniul securității și sănătății în muncă. Aceste modificări au dus - în afara riscurilor fizice, biologice și chimice - la apariția riscurilor psihosociale. Pericolele psihosociale legate de muncă au fost identificate ca fiind una dintre provocările contemporane majore pentru sănătate și securitate și sunt legate de probleme la locul de muncă, precum stresul legat de muncă și violența, hărțuirea și intimidarea la locul de muncă. În plus, există dovezi care arată că stresul este corelat cu performanțe mai slabe, un grad mai mare de absenteism și rate crescute de accidente. Stresul excesiv este periculos pentru sănătatea lucrătorului și determină incapacitatea persoanei de a face față oricăror alte solicitări.

Definiția cea mai frecventă a psihosocialului este „interacțiunea dintre factorii psihologici și cei sociali”. Aceasta înseamnă interacțiuni în ambele direcții, de la factorii sociali la cei psihologici și invers. Pericolele psihosociale pot fi definite ca fiind acele aspecte ale tipului de muncă și organizației și managementului muncii și a contextelor sociale și de mediu ale acestora, care prezintă potențialul de a provoca daune psihologice, sociale sau fizice.

Ca rezultat al stresului, pericolele psihosociale pot afecta atât sănătatea psihologică cât și cea fizică, în mod direct sau indirect.

Dezvoltarea modelelor psihologice a reprezentat o încercare de a depăși unele dintre criticile formulate la adresa abordărilor anterioare privind stresul. Această abordare conceptualizează stresul legat de muncă, în ceea ce privește interacțiunea dinamică dintre o persoană și mediul său de muncă. Acum există un consens în jurul acestei abordări a definiției de stres. Modelul privind potrivirea persoană - mediu și modelul cerere - control sau cerere - control - suport sunt două dintre modelele cele mai frecvente.

## Riscurile psihosociale conform statisticilor europene

Așa cum a raportat Fundația Europeană pentru îmbunătățirea condițiilor de viață și muncă, stresul legat de muncă este printre cauzele de îmbolnăvire cel mai frecvent raportate de către lucrători, afectând peste 40 milioane de persoane pe întreg teritoriul UE. Într-adevăr,

Al patrulea studiu privind condițiile europene de muncă (EASHW, 2007) a arătat că, în 2005, 20% dintre lucrătorii din UE-15 și 30% din 10 dintre Statele membre noi au considerat că sănătatea lor este în pericol datorită stresului legat de muncă (dintre lucrătorii care au indicat că munca le afectează sănătatea). În 2002, costul economic anual al stresului legat de muncă în UE-15 a fost estimat la 20000 milioane euro.

Un Studiu European al Întreprinderilor cu privire la riscurile noi și emergente (ESENER) arată că accidentele, tulburările musculo-scheletice și stresul legat de muncă reprezintă preocupări majore pentru manageri. Stresul legat de muncă este raportat frecvent ca o preocupare majoră pentru managerii din sectorul de sănătate și social. Între sectoare, diferența cea mai mare dintre nivelele de preocupare corespunde abordării relațiilor cu clienții, pacienții, elevii dificili etc., aceasta fiind maximă în activitatea din sectorul de sănătate și social, hoteluri și restaurante și în educație. 79 la sută dintre managerii europeni sunt preocupați cu privire la stresul legat de muncă; s-a demonstrat că, pentru întreprinderi, stresul este un factor la fel de important ca și accidentele la locul de muncă. Anxietatea, iritabilitatea și stresul influențează viața profesională a angajatului în măsură diferită, în diferite sectoare. Sectorul sanitar (inclusiv asistența socială), sectorul de transporturi și sectorul de servicii sunt sectoarele cele mai problematice.

Cifrele cu privire la stres provenite din diferite State Membre arată că în educație și în sectorul sanitar, stresul legat de muncă este cel mai frecvent în Slovenia (raportat de 60% din lucrători), urmat de Grecia și Letonia (unde stresul a fost raportat de 54% și 52% dintre lucrătorii din sectorul sanitar și respectiv din educație). Chiar și în țările în care nivelul general de stres a fost mai redus față de media UE, precum Marea Britanie, Republica Cehă și Olanda, peste 20% din lucrătorii din educație și sectorul sanitar au raportat stresul legat de muncă. 65% din lucrătorii din transport și comunicații din Grecia, aproximativ 50% din cei care lucrează în aceleași sectoare în Slovacia și Suedia și 40% dintre cei din Polonia și Portugalia consideră că stresul afectează în mod negativ sănătatea și securitatea proprie. Datele Eurostat (1999) arată că „stresul, depresia, anxietatea” sunt un motiv frecvent de absențe care depășesc 14 zile în sectoare precum sănătatea și activitatea socială. În aceste sectoare, probleme psihologice au fost un motiv aproape la fel de frecvent de absență ca și tulburările musculo-scheletice.

Potrivit Studiilor Europene privind condițiile de lucru și literaturii științifice, unele profesii sunt expuse în mod deosebit unor forme diferite de violență. În 2005, amenințările de violență fizică au fost raportate de către lucrătorii angajați în educație și sănătate (14,6%), transport și comunicații (9,8%), hoteluri și restaurante (9,3%), servicii și vânzări în magazine și de piață (9,2%). Violența fizică propriu-zisă (din partea persoanelor din afara companiei) a fost întâlnită la 8,4% din lucrătorii din educație și sănătate, 7,4% din cei care lucrează în hoteluri și restaurante, 7,2% din cei din transporturi și comunicații și 6,8% din cei care lucrează în servicii, și vânzări în magazine și de piață. Hărțuirea a fost cel mai frecvent raportată în sectoare precum hoteluri și restaurante (raportată de 8,6% dintre lucrători), educație și sănătate (7,8%) și transporturi și comunicare (6,9%). Interesul sexual nedorit a fost raportat de către 3,9% din lucrătorii din hoteluri și restaurante, 2,7% dintre cei din educație și sănătate și 2,6% din cei din transporturi și comunicații.

## Măsuri de prevenire și detensionare

Pe baza estimării riscului și evaluării riscului, este posibil să se descopere care anume sunt riscurile cele mai puternice. Unele riscuri ar putea fi evitate prin măsurile întreprinse de către angajator. Alte riscuri sunt greu de evitat, dar nivelul de risc (probabilitatea) și gravitatea (efectul) ar putea fi influențate și modificate. Măsurile preventive sunt: directivele clare, distribuția echilibrată a sarcinilor de muncă, influența angajatului, informațiile, activitățile de rutină și instrucțiunile și responsabilitatea corelate cu autoritatea.

Adaptarea este o parte importantă a procesului de stres global. Alte concepte, moderatori sau măsuri de detensionare sunt măsuri care trebuie întreprinse pentru a atenua tensiunea. Acestea sunt orientate către angajați ca indivizi și atunci când măsurile preventive sunt insuficiente. Indivizii abordează situațiile stresante în moduri diferite, cu grade diferite de

**Tabelul 1.** Caracteristici stresante ale muncii (din Cox, T. în Agenția Europeană pentru Securitate și Sănătate la locul de muncă, 2000, Cercetare privind stresul legat de muncă)

Categorie	Condiții care definesc pericolele
<b>Contextul muncii</b>	
<p><b>Cultura și funcția organizației (incluzând mărimea, structura, procedurile)</b> Cultura și funcția organizațională ocupă un loc central în conducerea întreprinderilor.</p>	Lipsa definiției obiectivelor organizaționale, grad scăzut de comunicare, nivele scăzute de suport pentru rezolvarea problemelor și pentru dezvoltare personală. Mediu slab de activitate, de rezolvare a problemelor și de dezvoltare.
<p><b>Rolul în cadrul organizației</b> Aceste surse de riscuri sunt prezente în multe sectoare și profesii. Responsabilitatea pentru alte persoane aparține profesiunilor legate de asistența medicală și socială și de transportul de persoane.</p>	Ambiguitatea funcțiilor, conflictul de funcții, supraîncărcarea cu funcții, insuficiența funcțiilor, responsabilitatea pentru persoane.
<p><b>Dezvoltarea carierei</b> Aceste surse de riscuri sunt prezente în multe sectoare și profesii. Asocierile surselor de risc sunt frecvente în sectoarele sanitare, de transporturi și de servicii.</p>	Stagnarea carierei și nesiguranța, subpromovarea sau suprapromovarea, salariul scăzut, lipsa securității muncii, valoarea socială scăzută a muncii.
<p><b>Latitudinea deciziilor/Controlul</b> Aceste surse de riscuri sunt prezente în cadrul serviciilor sanitare și în unele profesii în cadrul sectorului de transporturi.</p>	Participarea scăzută la luarea deciziilor, lipsa de control asupra muncii (control, în special sub formă de participare), reprezintă de asemenea un aspect contextual și organizațional mai amplu.
<p><b>Relațiile interpersonale la locul de muncă (incluzând comportamentul de conducere)</b> Munca solitară este frecventă în cadrul multor profesii în sectorul de transporturi și de asemenea ar putea reprezenta o problemă în sectoarele sanitare și de servicii.</p>	Izolarea socială sau fizică, relații scăzute cu superiorii, conflict interpersonal, lipsa suportului social, expunerea la violență.
<p><b>Interfața casă-muncă</b> Riscurile sunt corelate cu orele de muncă neregulate, frecvente în cadrul tuturor sectoarele selectate.</p>	Solicitările conflictuale la muncă și acasă, suport scăzut acasă, probleme duale de carieră.
<b>Conținutul muncii</b>	
<p><b>Mediul de lucru și echipamentul de lucru</b> Un factor răspândit de stres este corelat de problemele din cadrul sectorului IT. În domeniul sanitar, multe probleme legate de echipamentul tehnic duc la frustrare; în cadrul sectorului de transporturi, problemele sunt legate de vehicule.</p>	Probleme privind fiabilitatea, disponibilitatea, oportunitatea și întreținerea sau reparația atât a echipamentului cât și a utilajelor.
<p><b>Planul de sarcini și conținutul muncii</b> Aceste surse de riscuri sunt prezente, în măsură diferită, în toate cele trei sectoare: sănătate, transporturi și servicii. Aspectele privind resursele au fost discutate, în special în cadrul asistenței medicale și sociale.</p>	Lipsa varietății sau cicluri de muncă scurte, munca fragmentată sau lipsită de importanță, utilizarea insuficientă a aptitudinilor, gradul crescut de nesiguranță, valoarea scăzută, lipsa oportunității de a învăța, solicitări excesive, resurse insuficiente.
<p><b>Volumul de muncă/ritmul de muncă</b> Volumul mare de muncă și ritmul de muncă rapid sunt frecvente în cele trei sectoare. Unele profesii din cadrul sectoarelor de servicii și transport sunt caracterizate prin schimburi între munca insuficientă și supraîncărcarea cu muncă.</p>	Supraîncărcarea sau subîncărcarea cu muncă (cantitativ și calitativ), lipsa controlului asupra ritmului, grad mare de presiune a timpului.
<p><b>Programul de muncă</b> Munca în schimburi și schimburile pe termen lung apar în toate cele trei sectoare. În cadrul sectorului de transporturi, lipsa de recuperare și odihnă este conectată cu riscul accidentelor la locul de muncă sau în trafic.</p>	Munca în schimburi, programe de lucru inflexibile, ore neprevăzute, programe prelungite sau la ore imposibile.

succes. Un punct de vedere comun este acela că persoana utilizează de obicei strategii de adaptare concentrate atât pe sarcina de îndeplinit cât și pe emoții. Cele dintâi încearcă unele forme de acțiune orientate direct spre sursa de stres (adaptarea mediului), în timp ce ultimele încearcă să atenueze experiența emoțională asociată cu stresul (adaptarea la mediu). Mulți autori subliniază faptul că, la nivel individual, niciun tip de strategie de adaptare nu este obligatoriu mai bun decât altul în rezolvarea unei probleme. Măsurile de detensionare sunt: spațiu de acțiune mărit, timp de recuperare, suport social, supraveghere, consultare și instruire.

## Surse de risc la muncă și în mediul de lucru

Există un consens rezonabil între diferitele încercări de a revizui literatura de specialitate cu privire la pericolele psihosociale la locul de muncă, percepute ca fiind stresante și/sau care au potențialul de a provoca daune. Acest consens este rezumat în 10 categorii diferite de caracteristici de muncă, medii de lucru și sectoare organizaționale, care pot fi periculoase.

S-a sugerat că aceste caracteristici ale muncii ar putea fi ușor concepute ca fiind legate de contextul muncii sau de conținutul muncii. În anumite condiții, fiecare dintre aceste 10 aspecte ale muncii s-au dovedit a fi stresante sau dăunătoare sănătății. Multe dovezi sunt corelate cu sănătatea psihologică și cu riscul de boală cardiovasculară.

Partea din stânga a tabelului prezintă condițiile de muncă, mediul de lucru și organizarea muncii, împreună cu comentariile privind riscurile în cadrul sectoarele alese. Condițiile sunt conectate cu riscurile psihosociale din partea dreaptă a tabelului. În coloana din dreapta sunt prezentate riscurile legate de stres. În anumite condiții și circumstanțe, aceste riscuri pot provoca stres în cadrul organizației. În acest context, propunem utilizarea termenului surse de risc în loc de factori de stres. Schimbarea este deseori citată ca un pericol psihosocial. Cu toate acestea, este posibil ca natura sa stresantă să se datoreze nesiguranței și lipsei de control pe care le reprezintă deseori.

Cunoașterea modului de distribuție a pericolelor psihosociale corelate cu riscurile ocupaționale este în oarecare măsură complicată prin sugestiile potrivit cărora anumite combinații sinergice ale unor asemenea pericole reprezintă cea mai mare amenințare pentru sănătate.

## O perspectivă largă a riscurilor și măsurilor psihosociale

Riscurile psihosociale includ factorii de interacțiune și sunt dificil de prevăzut. În consecință, noi am creat un model holistic al factorilor, pe nivele diferite.

Partea stângă a tabelului prezintă unele surse de risc, vezi Tabelul 1. Sursele de risc corespund factorilor de stres. Conform terminologiei Karasek-Theorell (modelul cerere-control), acestea sunt considerate ca solicitări potențiale asupra individului, ceea ce poate duce la stres. Sursele de risc conectate cu natura activităților pot, în condiții nefavorabile, să ducă la boli și accidente.

A doua coloană a modelului arată exemple de consecințe asupra organizației și individului. Apariția unui risc nu înseamnă în mod obligatoriu boală sau probleme de sănătate pentru individ.

Pentru aprecierea situației, este important să se țină cont de toate măsurile. Partea dreaptă a modelului arată măsurile, împărțite în trei grupe: de prevenire, de detensionare și de remediere. „Barierele” reprezintă un concept corespunzător.

Modelul din partea inferioară arată în mod clar modul în care câteva surse de risc pot avea consecințe negative atât la nivelul organizației cât și asupra individului. Deficiențele la locul de muncă arată insuccesul angajatorului în a lua măsurile de prevenire a bolilor și accidentelor datorate stresului excesiv.

Tabelul 2. Un model de riscuri psihosociale și măsuri

Sursa de risc	Riscuri și consecințe	Măsuri/bariere		
		De prevenire	De detensionare	De remediere
<b>Lipsa de definiție a obiectivelor organizaționale</b>	<b>În organizație</b> Greșeli Apariția pericolelor Vătămare la locul de muncă Probleme de cooperare Conflicte Căutarea unor țapi ispășitori Perturbarea producției Rotații crescute de personal Pierderea competenței	<b>Conducere clară:</b> Responsabilitate Autoritate Limite clare Obiective clare	Spațiu de acțiune Informații Întruniri la locul de muncă Influența asupra planificării	Adaptarea locului de muncă  Reabilitare
și/sau		<b>Informații:</b> Atitudine Norme Reguli Fapte	Suport Supraveghere Comunicare Oportunitatea consultării cu factorii de conducere	Suport în condiții de criză
<b>Conflictul rolurilor</b>		Reacții constructive  Dialog cu angajatul	Experiență/competență Direcții Instruire	
și/sau		Introducere  Competență managerială	Restabilire	
<b>Ambiguitatea rolurilor</b>	<b>Pentru individ</b> Simptome de stres Vătămare la locul de muncă Boală Sindrom de epuizare Pierderea locului de muncă			

## Referințe

În mare măsură, textul se bazează pe raportul publicat de Agenția Europeană pentru Securitate și Sănătate la locul de muncă (2000). *Research on Work-related Stress*. Belgia.

### Alte surse:

European Agency for Safety and Health at Work (2009). European risk observatory report. *OSH in figures: stress at work – facts and figures*. Luxembourg.

Press release no. 79 OSHA caught 16 maj 2011 på <http://osha.europa.eu/sv/press/press-releases/79-of-european-managers-are-concerned-by-work-related-stress-but-less-than-a-third-of-companies-have-set-procedures-to-deal-with-it-1>.

European Agency for Safety and Health at Work. (2007). European risk observatory report. *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*. Belgium.

European Agency for Safety and Health at Work (2010). European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER). *Managing safety and health at work*.

Theorell, T. (2003). *Psykosocial miljö och stress*. Studentlitteratur. Lund.

World Health Organization. (2008). Protecting workers' health services No. 9. *PRIMA-EF Guidance on the European Framework for Psychosocial Risk Management. A Resource for Employer and Worker Representatives*. UK.