



Ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι στην εργασία

Γενική Επισκόπηση



Psychosocial risks at work
Background

Rreziqet psikoshqërore në punë
Sfondi

Riscurile psihosociale la locul de muncă
Context

Психосоциални фактори на работната среда
Общи положения

Zagrożenia psychospołeczne
w miejscu pracy

Психосоциальные риски на рабочем месте
Задний план



Εκστρατεία για τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους στην εργασία 2012

Η Επιτροπή Ανωτέρων Επιθεωρητών Εργασίας (Committee of Senior Labour Inspectors - SLIC) προγραμματίσε για το έτος 2012 εκστρατεία για τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους στην εργασία.

Ομάδα εργασίας αποτελούμενη από εκπροσώπους 12 κρατών μελών, με επικεφαλής τη Σουηδία, ανέλαβε το σχεδιασμό της εκστρατείας κατά τη διάρκεια του 2011. Κύριο καθήκον της ομάδας εργασίας ήταν η ανάπτυξη ενός συνόλου εργαλείων για την επιθεώρηση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων, τα οποία θα χρησιμοποιηθούν τόσο κατά τη διάρκεια της εκστρατείας, όσο και σε άλλες περιπτώσεις. Στόχος ήταν η ανάπτυξη κατάλληλων εργαλείων, που θα ανταποκρίνονται στις ανάγκες όλων των κρατών μελών.

Το πεδίο της εκστρατείας είναι: Εκτίμηση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων.

Οι ομάδες-στόχοι είναι:



Ο τομέας της υγείας, συμπεριλαμβανομένης της κοινωνικής πρόνοιας (δημόσιας και ιδιωτικής).



Ο τομέας των υπηρεσιών, π.χ. ξενοδοχεία και εστιατόρια.



Ο τομέας των μεταφορών.

Προκειμένου να διευκολυνθούν οι επιθεωρήσεις κατά τη διάρκεια της εκστρατείας, έχουν ετοιμαστεί το παρόν έντυπο, ένα φυλλάδιο για την εκτίμηση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων, καθώς και ένας οδηγός και κατάλογοι ελέγχου για τους επιθεωρητές.

Νομοθετικό πλαίσιο

Παρότι το νομοθετικό πλαίσιο διαφέρει από το ένα κράτος μέλος στο άλλο, οι εκδοθείσες Οδηγίες του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου παρέχουν κοινή νομική βάση για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων. Η οδηγία 89/391/ΕΟΚ σχετικά με την εφαρμογή μέτρων για την προώθηση της βελτίωσης της ασφάλειας και της υγείας των εργαζομένων κατά την εργασία (Οδηγία Πλαίσιο) έχει μεταφερθεί στην εθνική νομοθεσία όλων των κρατών μελών της ΕΕ.

Το άρθρο 5 της Οδηγίας Πλαίσιο ορίζει ότι: «Ο εργοδότης υποχρεούται να εξασφαλίζει την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων ως προς όλες τις πτυχές της εργασίας».

Σύμφωνα με το άρθρο 6 της Οδηγίας Πλαίσιο, ο εργοδότης «προβαίνει σε εκτίμηση των κινδύνων που δεν μπορούν να αποφευχθούν» και, σύμφωνα με το άρθρο 9, «ο εργοδότης οφείλει να έχει στη διάθεσή του μια εκτίμηση των υφισταμένων κατά την εργασία κινδύνων για την ασφάλεια και την υγεία, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που αφορούν ομάδες εργαζομένων που εκτίθενται σε ιδιαίτερους κινδύνους». Τα μέτρα πρόληψης και οι μέθοδοι εργασίας και παραγωγής πρέπει να ενσωματώνονται στο σύνολο των δραστηριοτήτων της επιχείρησης και σε όλα τα επίπεδα ιεραρχίας (άρθρο 6.3 της Οδηγίας)

Συμφωνίες των κοινωνικών εταίρων

Το 2004, οι Ευρωπαίοι κοινωνικοί εταίροι κατέληξαν στη Συμφωνία Πλαίσιο για το Εργασιακό Άγχος η οποία αποτελεί το αποτέλεσμα μίας βασικής συναίνεσης μεταξύ των κοινωνικών εταίρων.

Σύμφωνα με το άρθρο 4 της Συμφωνίας, η ανάλυση των προβλημάτων από το εργασιακό άγχος μπορεί να περιλαμβάνει τους εξής παράγοντες:



οργάνωση και διαδικασίες της εργασίας



συνθήκες εργασίας και εργασιακό περιβάλλον



επικοινωνία



υποκειμενικοί παράγοντες

Το άρθρο 4 δηλώνει ότι αν εντοπιστεί ένα πρόβλημα εργασιακού άγχους, πρέπει να αναληφθεί δράση για να προληφθεί, να εξαλειφθεί ή να μειωθεί. Ο καθορισμός των κατάλληλων μέτρων αποτελεί ευθύνη του εργοδότη.

Σύμφωνα με το άρθρο 6 της Συμφωνίας, τα μέτρα περιλαμβάνουν τα εξής:



μέτρα για τη διαχείριση του εργασιακού άγχους



εκπαίδευση διοικητικών στελεχών και εργαζομένων



παροχή πληροφοριών

Δηλώνοντας ότι η παρενόχληση και η βία στην εργασία δεν είναι αποδεκτές, το 2007 οι Ευρωπαίοι κοινωνικοί εταίροι κατέληξαν στη Συμφωνία Πλαίσιο για την Παρενόχληση και τη Βία στην Εργασία. Η Συμφωνία περιλαμβάνει περιγραφή της παρενόχλησης και της βίας και τρόπους για την πρόληψη, την αναγνώριση και τη διαχείρισή τους.

Με στόχο να εξασφαλίσουν σε κάθε χώρο εργασίας υφίσταται μία πολιτική προσανατολισμένη στο αποτέλεσμα, η οποία αντιμετωπίζει το πρόβλημα της βίας από τρίτους, οι Ευρωπαίοι κοινωνικοί εταίροι συμφώνησαν για Πολυτομεακές Οδηγίες για την Αντιμετώπιση της Βίας και της Παρενόχλησης στην Εργασία από Τρίτους. Οι Οδηγίες ορίζουν τα πρακτικά βήματα που μπορούν να ακολουθήσουν οι εργοδότες, οι εργαζόμενοι και οι εκπρόσωποί τους για τη μείωση, την αποτροπή και την άμβλυνση των προβλημάτων.

Ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι

Οι σημαντικές αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν στον κόσμο της εργασίας τις τελευταίες δεκαετίες οδήγησαν στην εκδήλωση νέων κινδύνων για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων. Οι εν λόγω αλλαγές οδήγησαν - εκτός από τους κινδύνους που σχετίζονται με φυσικούς, βιολογικούς και χημικούς παράγοντες- στην εμφάνιση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων. Οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι που οφείλονται στην εργασία αναγνωρίζονται ως μία από τις σημαντικότερες σύγχρονες προκλήσεις για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία και συνδέονται με προβλήματα όπως το εργασιακό άγχος, η βία, η παρενόχληση και ο εκφοβισμός στο χώρο εργασίας. Επιπλέον, τα διαθέσιμα στοιχεία υποδηλώνουν ότι το άγχος σχετίζεται με υστέρηση στην απόδοση, αύξηση των απουσιών από την εργασία και αύξηση των ατυχημάτων. Το υπερβολικό άγχος είναι επικίνδυνο για την υγεία ενός εργαζομένου και κάνει το άτομο να μην μπορεί να αντιμετωπίσει τυχόν πρόσθετες απαιτήσεις.

Ο συνηθέστερος ορισμός των ψυχοκοινωνικών παραγόντων είναι η «αλληλεπίδραση μεταξύ ψυχολογικών και κοινωνικών παραγόντων». Αυτό σημαίνει αλληλεπίδραση και προς τις δύο κατευθύνσεις, δηλαδή από τους κοινωνικούς παράγοντες προς τους ψυχολογικούς και αντίστροφα. Οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι μπορούν να οριστούν ως οι πτυχές του σχεδιασμού, της οργάνωσης και της διαχείρισης της εργασίας και των κοινωνικών και περιβαλλοντικών της πλαισίων, που δυνητικά μπορούν να προκαλέσουν ψυχολογική, κοινωνική ή σωματική βλάβη.

Ως αποτέλεσμα του άγχους, οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι μπορούν να επηρεάσουν τόσο την ψυχική όσο και τη σωματική υγεία, άμεσα ή έμμεσα.

Η ανάπτυξη θεωρητικών ψυχολογικών μοντέλων αποτελεί προσπάθεια υπέρβασης της κριτικής που είχε εκφραστεί προγενέστερα σχετικά με το άγχος. Αυτή η προσέγγιση ορίζει το εργασιακό άγχος ως τη δυναμική αλληλεπίδραση μεταξύ του ατόμου και του εργασιακού του περιβάλλοντος. Αναπτύσσεται πλέον μία συναίνεση γύρω από αυτή την προσέγγιση στον ορισμό του άγχους. Το μοντέλο άτομο-περιβάλλον-καταλληλότητα και το μοντέλο απαίτηση-έλεγχος ή απαίτηση-έλεγχος-υποστήριξη είναι δύο από τα συνηθέστερα θεωρητικά ψυχολογικά μοντέλα.

Ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι σύμφωνα με τις ευρωπαϊκές στατιστικές

Όπως αναφέρεται από το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας, το άγχος που οφείλεται στην εργασία συγκαταλέγεται μεταξύ των συχνότερα αναφερόμενων αιτιών ασθένειας των εργαζομένων, επηρεάζοντας πάνω από 40 εκατομμύρια άτομα σε όλη την ΕΕ. Μάλιστα, η τέταρτη ευρωπαϊκή έρευνα για τις συνθήκες εργασίας (EASHW, 2007) έδειξε ότι, το 2005, το 20% των εργαζομένων από την ΕΕ των 15 και το 30%

από τα 10 νέα κράτη μέλη θεωρούσαν ότι η υγεία τους διατρέχει κίνδυνο λόγω του εργασιακού άγχους (από τους εργαζομένους που δήλωσαν ότι η εργασία τους επηρεάζει την υγεία τους). Το 2002, το ετήσιο οικονομικό κόστος του άγχους που οφείλεται στην εργασία στην ΕΕ των 15 υπολογίστηκε στα 20 δις ευρώ.

Η ευρωπαϊκή έρευνα ESENER σχετικά με τους νέους και αναδυόμενους κινδύνους δείχνει ότι τα ατυχήματα, οι μυοσκελετικές παθήσεις και το εργασιακό άγχος αποτελούν τις σημαντικότερες ανησυχίες των διοικητικών στελεχών. Το εργασιακό άγχος αναφέρεται συχνά ως σημαντική ανησυχία για τα διοικητικά στελέχη στους τομείς της υγείας και της κοινωνικής πρόνοιας. Μεταξύ των διαφόρων τομέων, το υψηλότερο επίπεδο ανησυχίας αφορά στην αντιμετώπιση δύσκολων ασθενών, πελατών, μαθητών κ.λ.π., κατ' αντιστοιχία στον τομέα της υγείας και κοινωνικής πρόνοιας, σε ξενοδοχεία, εστιατόρια και στην εκπαίδευση. Το 79 % των διοικητικών στελεχών στην Ευρώπη ανησυχούν για το εργασιακό άγχος, ποσοστό που δηλώνει ότι το άγχος αποτελεί για τις επιχειρήσεις παράγοντα εξίσου σημαντικό με τα ατυχήματα στο χώρο εργασίας. Η νευρική, η ευερεθιστότητα και το άγχος επηρεάζουν τον εργασιακό βίο ενός ατόμου σε διαφορετικό βαθμό, ανάλογα με τον τομέα στον οποίο εργάζεται. Οι προβληματικότεροι τομείς είναι εκείνοι της υγείας (συμπεριλαμβανομένης της κοινωνικής πρόνοιας), των μεταφορών και των υπηρεσιών.

Τα στατιστικά στοιχεία για το άγχος από διαφορετικά κράτη μέλη δείχνουν ότι στους τομείς της εκπαίδευσης και της υγείας, το εργασιακό άγχος είναι συνηθέστερο στη Σλοβενία (αναφέρθηκε από το 60% των εργαζομένων), ενώ ακολουθούν η Ελλάδα και η Λετονία (όπου το άγχος αναφέρθηκε αντίστοιχα από το 54% και το 52% των εργαζομένων στους τομείς της υγείας και της εκπαίδευσης). Ακόμη και σε χώρες όπου το γενικό επίπεδο άγχους ήταν χαμηλότερο από το μέσο όρο της ΕΕ, όπως το Ηνωμένο Βασίλειο, την Τσεχία και την Ολλανδία, πάνω από το 20% των εργαζομένων στους τομείς της υγείας και της εκπαίδευσης ανέφεραν εργασιακό άγχος. Το 65% των εργαζομένων στους τομείς των μεταφορών και της επικοινωνίας στην Ελλάδα, περίπου το 50% εκείνων που εργάζονται στους ίδιους τομείς στη Σλοβακία και τη Σουηδία και πάνω από το 40% στην Πολωνία και την Πορτογαλία θεωρούσαν ότι το άγχος επηρέαζε αρνητικά την υγεία και την ασφάλειά τους. Σύμφωνα με στοιχεία της ευρωπαϊκής στατιστικής υπηρεσίας (Eurostat) για το 1999, «το άγχος, η κατάθλιψη και η νευρική» ήταν συνηθισμένος λόγος για απουσίες μεγαλύτερες από 14 ημέρες σε τομείς όπως εκείνοι της υγείας και της κοινωνικής πρόνοιας. Σε αυτό τον τομέα, τα ψυχολογικά προβλήματα αποτελούσαν την αιτία απουσίας από την εργασία περίπου στον ίδιο βαθμό με τις μυοσκελετικές παθήσεις.

Σύμφωνα με τις ευρωπαϊκές έρευνες για τις συνθήκες εργασίας και την επιστημονική βιβλιογραφία, σε κάποια επαγγέλματα υπάρχει ιδιαίτερος κίνδυνος από διάφορες μορφές βίας. Το 2005, απειλές σωματικής βίας αναφέρθηκαν από εργαζόμενους στους τομείς της εκπαίδευσης και της υγείας (14,6%), των μεταφορών και των επικοινωνιών (9,8%), των ξενοδοχείων και των εστιατορίων (9,3%), των υπηρεσιών, σε καταστήματα και πωλήσεις (9,2%). Την εκδήλωση σωματικής βίας (από άτομα εκτός της επιχείρησης) βίωσε το 8,4% των εργαζομένων στην εκπαίδευση και την υγεία, το 7,4% στα ξενοδοχεία και τα εστιατόρια, το 7,2% στις μεταφορές και τις επικοινωνίες και το 6,8% στην παροχή υπηρεσιών, σε καταστήματα και πωλήσεις. Η παρενόχληση αναφέρθηκε κυρίως στους κλάδους των ξενοδοχείων και των εστιατορίων (από το 8,6% των εργαζομένων), της εκπαίδευσης και της υγείας (7,8%) και των μεταφορών και των επικοινωνιών (6,9%). Σεξουαλική παρενόχληση αναφέρθηκε από το 3,9% των εργαζομένων σε ξενοδοχεία και εστιατόρια, 2,7% στην εκπαίδευση και την υγεία και το 2,6% στις μεταφορές και τις επικοινωνίες.

Μέτρα πρόληψης και άμβλυνσης του κινδύνου

Με βάση την εκτίμηση και την αξιολόγηση του κινδύνου είναι δυνατό να προσδιοριστεί ποιοι είναι οι μεγαλύτεροι κίνδυνοι. Κάποιοι κίνδυνοι μπορούν να αποφευχθούν μέσω της λήψης κατάλληλων μέτρων από τον εργοδότη. Άλλοι κίνδυνοι είναι δύσκολο να αποφευχθούν, αλλά είναι δυνατό να μεταβληθεί το επίπεδό τους (πιθανότητα) και η σοβαρότητά τους (επιπτώσεις). Στα προληπτικά μέτρα περιλαμβάνονται: σαφείς οδηγίες, ισορροπημένη κατανομή των εργασιακών καθηκόντων, επιμόρφωση, ενημέρωση, σαφείς διαδικασίες και οδηγίες και τέλος σύνδεση της ευθύνης με την εξουσία.

Η αντιμετώπιση αποτελεί σημαντικό μέρος της συνολικής διαδικασίας διαχείρισης του άγχους, ενώ σε περίπτωση που δεν μπορεί να αποφευχθεί τότε λαμβάνονται μέτρα για την άμβλυνση της καταπόνησης. Τα μέτρα αυτά απευθύνονται στους εργαζόμενους ατομικά και λαμβάνονται όταν δεν επαρκούν τα προληπτικά μέτρα. Τα άτομα αντιμετωπίζουν τις καταστάσεις που προκαλούν άγχος με διαφορετικούς τρόπους και με ποικίλους βαθμούς

επιτυχίας. Μία συχνή άποψη είναι ότι το άτομο συνήθως χρησιμοποιεί στρατηγικές αντιμετώπισης που εστιάζουν τόσο στα καθήκοντα όσο και στα συναισθήματά του. Οι πρώτες επιχειρούν κάποια μορφή δράσης που στοχεύει στην αντιμετώπιση της πηγής του άγχους (προσαρμογή του περιβάλλοντος), ενώ οι δεύτερες επιχειρούν την άμβλυνση της συναισθηματικής εμπειρίας που συσχετίζεται με το άγχος (προσαρμογή στο περιβάλλον). Οι περισσότεροι συγγραφείς επισημαίνουν ότι, σε ατομικό επίπεδο, κανένας τύπος στρατηγικής αντιμετώπισης των καταστάσεων που προκαλούν άγχος δεν είναι κατ' ανάγκη καλύτερος από κάποιον άλλο στην επίλυση ενός προβλήματος. Τα μέτρα άμβλυνσης είναι: αύξηση χώρου δράσης, χρόνος ανάκαμψης, κοινωνική υποστήριξη, επίβλεψη, συμβουλευτική και κατάρτιση.

Πηγές κινδύνου στην εργασία και στο εργασιακό περιβάλλον (Πίνακας 1)

Οι βιβλιογραφικές πηγές για τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους στην εργασία συνοψίζουν σε 10 διαφορετικές κατηγορίες τα χαρακτηριστικά της εργασίας, του εργασιακού περιβάλλοντος και της οργάνωσης, που βιώνονται ως αγχογόνα ή/ και που είναι δυνατό να είναι επιβλαβή.

Τα εν λόγω χαρακτηριστικά της εργασίας αφορούν το πλαίσιο της εργασίας ή το περιεχόμενο της εργασίας. Υπό ορισμένους όρους, καθεμία από τις εν λόγω 10 πτυχές της εργασίας έχει αποδειχτεί ότι είναι αγχωτική και επιβλαβής για την υγεία. Πολλά από τα στοιχεία αφορούν την ψυχολογική υγεία και τον κίνδυνο καρδιαγγειακής νόσου.

Στην αριστερή στήλη του πίνακα παρουσιάζονται οι συνθήκες εργασίας, χαρακτηριστικά του εργασιακού περιβάλλοντος και του οργανισμού, μαζί με σχόλια για τους κινδύνους στους επιλεχθέντες τομείς. Οι συνθήκες που σχετίζονται με τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους παρουσιάζονται στη δεξιά στήλη του πίνακα. Στη δεξιά στήλη παρουσιάζονται οι κίνδυνοι που σχετίζονται με το άγχος, και οι οποίοι υπό ορισμένες συνθήκες και καταστάσεις, είναι δυνατό να προκαλέσουν άγχος στο χώρο εργασίας. Σε αυτό το πλαίσιο, προτείνουμε τη χρήση του όρου πηγές άγχους, αντί για αγχογόνοι παράγοντες. Η «αλλαγή» συχνά αναφέρεται ως ένας ψυχοκοινωνικός κίνδυνος. Εντούτοις, ίσως η πιθανή αγχογόνος φύση της να οφείλεται στην αβεβαιότητα και την έλλειψη ελέγχου με την οποία αυτή πολλές φορές σχετίζεται.

Η γνώση του συσχετισμού μεταξύ της κατανομής των ψυχοκοινωνικών κινδύνων και των εργασιακών κινδύνων περιπλέκεται από απόψεις που θεωρούν ότι τη μεγαλύτερη απειλή για την υγεία συνιστούν συγκεκριμένοι συνδυασμοί των εν λόγω κινδύνων.

Πίνακας 1. Αγχογόνα χαρακτηριστικά της εργασίας (Πηγή: Cox, T. στην Έρευνα για το εργασιακό άγχος, Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία, 2000)

Κατηγορία	Συνθήκες καθορισμού των κινδύνων
Πλαίσιο της εργασίας	
Οργανωσιακή κουλτούρα και λειτουργία (συμπεριλαμβανομένου μεγέθους, δομής, διαδικασιών) Η οργανωσιακή κουλτούρα και λειτουργία είναι πολύ σημαντικές για την ορθή διοίκηση των επιχειρήσεων.	Έλλειψη καθορισμού οργανωσιακών στόχων, ανεπαρκής επικοινωνία, χαμηλά επίπεδα υποστήριξης για την επίλυση προβλημάτων και την προσωπική εξέλιξη. Κακό περιβάλλον εργασίας, επίλυσης προβλημάτων και ανάπτυξης.
Ρόλος στον οργανισμό Αυτές οι πηγές κινδύνων εντοπίζονται σε πολλούς τομείς και επαγγέλματα. Η ευθύνη για άλλα άτομα χαρακτηρίζει επαγγέλματα που αφορούν την ιατρική και κοινωνική πρόνοια και τη μεταφορά προσώπων.	Διφορούμενος χαρακτήρας ρόλου, σύγκρουση ρόλων, υπερφόρτωση ρόλου, υποβάθμιση ρόλου, ευθύνη για άλλα πρόσωπα.
Επαγγελματική εξέλιξη Αυτές οι πηγές κινδύνων εντοπίζονται σε πολλούς τομείς και επαγγέλματα. Συνδυασμός πηγών κινδύνου είναι συνήθης στους τομείς της υγείας, των μεταφορών και των υπηρεσιών.	Στασιμότητα και αβεβαιότητα σταδιοδρομίας, υποβιβασμός ή προαγωγή πάνω από τις δυνατότητες του εργαζομένου, χαμηλή αμοιβή, ανασφάλεια εργασίας, χαμηλή κοινωνική αξία της εργασίας.
Εύρος αποφάσεων/ έλεγχος Αυτές οι πηγές κινδύνων εντοπίζονται στην παροχή υπηρεσιών υγείας και σε κάποια επαγγέλματα στον τομέα των μεταφορών.	Μικρή συμμετοχή στη διαμόρφωση των αποφάσεων, έλλειψη ελέγχου της εργασίας (ελέγχου ιδίως υπό τη μορφή της συμμετοχής), αποτελεί επίσης πρόβλημα του πλαισίου και ευρύτερο οργανωτικό ζήτημα.

Διαπροσωπικές σχέσεις στην εργασία (συμπεριλαμβανομένης της ηγετικής συμπεριφοράς) Η μοναχική εργασία είναι συνήθης στα επαγγέλματα του τομέα των μεταφορών, και μπορεί να αποτελεί πρόβλημα και στον τομέα της υγείας και των υπηρεσιών.	Κοινωνική ή φυσική απομόνωση, κακές σχέσεις με τους προϊσταμένους, διαπροσωπικές συγκρούσεις, έλλειψη κοινωνικής υποστήριξης, έκθεση σε βία.
Αλληλεπίδραση εργασιακού και οικογενειακού βίου Οι κίνδυνοι σχετίζονται με το άστατο ωράριο εργασίας, πράγμα συνήθης σε όλους τους επιλεχθέντες τομείς.	Συγκρουόμενες απαιτήσεις εργασιακού και ιδιωτικού βίου, μικρή υποστήριξη στο σπίτι, προβλήματα διπλής σταδιοδρομίας.
Περιεχόμενο της εργασίας	
Περιβάλλον και εξοπλισμός εργασίας Ένας διαδεδομένος παράγοντας άγχους σχετίζεται με προβλήματα στο πλαίσιο της χρήσης συστημάτων πληροφορικής. Στον τομέα της υγείας, πολλά προβλήματα με τον τεχνικό εξοπλισμό οδηγούν σε σύγχυση, ενώ στον τομέα των μεταφορών τα προβλήματα σχετίζονται με τα οχήματα.	Προβλήματα όσον αφορά την αξιοπιστία, τη διαθεσιμότητα, την καταλληλότητα και τη συντήρηση ή την επισκευή τόσο του εξοπλισμού όσο και των εγκαταστάσεων.
Σχεδιασμός καθηκόντων και περιεχόμενο εργασίας Αυτές οι πηγές κινδύνου εντοπίζονται, σε διαφορετικό βαθμό και στους τρεις τομείς: υγείας, μεταφορών και υπηρεσιών. Έχουν συζητηθεί προβλήματα πόρων, ιδίως στους τομείς της υγείας και της κοινωνικής πρόνοιας.	Έλλειψη ποικιλίας ή μικροί, κατακερματισμένοι ή άσκοποι κύκλοι εργασίας, ελλιπής αξιοποίηση δεξιοτήτων, υψηλή αβεβαιότητα, μικρή αξία, έλλειψη ευκαιριών για μάθηση, απαιτήσεις, ανεπαρκείς πόροι.
Φόρτος εργασίας/ ρυθμός εργασίας Ο μεγάλος φόρτος εργασίας και ο γρήγορος ρυθμός εργασίας αποτελούν συνήθη χαρακτηριστικά και των τριών τομέων. Κάποια επαγγέλματα στους τομείς των υπηρεσιών και των μεταφορών χαρακτηρίζονται από εναλλαγές μεταξύ πολύ μικρού και πολύ μεγάλου φόρτου εργασίας.	Πολύ μικρός ή πολύ μεγάλος φόρτος εργασίας (ποιοτικά και ποσοτικά), έλλειψη ελέγχου επί του ρυθμού, πιεστικά χρονοδιαγράμματα.
Πρόγραμμα εργασίας Η εργασία σε βάρδιες και οι πολύωρες βάρδιες εντοπίζονται και στους τρεις τομείς. Στον τομέα των μεταφορών, η έλλειψη χρόνου για ξεκούραση και ανάκτηση δυνάμεων συνδέεται με κίνδυνο ατυχημάτων στο χώρο εργασίας ή με τροχαία ατυχήματα.	Εργασία σε βάρδιες, μη ευέλικτα προγράμματα εργασίας, απρόβλεπτα ωράρια, πολλές ώρες εργασίας.

Ευρεία προοπτική των ψυχοκοινωνικών κινδύνων και μέτρα

Η επισκόπηση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων παρουσιάζει δυσκολίες κυρίως λόγω του γεγονότος ότι περιλαμβάνουν παράγοντες που αλληλεπιδρούν μεταξύ τους. Ετσι, δημιουργήσαμε ένα ολιστικό μοντέλο των παραγόντων σε διάφορα επίπεδα.

Η αριστερή στήλη του πίνακα 1 περιλαμβάνονται ορισμένες πηγές κινδύνου. Οι πηγές κινδύνου αντιστοιχούν στους αχχογόνους παράγοντες. Σύμφωνα με την ορολογία των Karasek-Theorell (μοντέλο απαίτησης-ελέγχου), αντιμετωπίζονται ως πιθανές απαιτήσεις από το άτομο, οι οποίες είναι δυνατό να του προκαλέσουν άγχος. Οι πηγές κινδύνου που σχετίζονται με τη φύση των δραστηριοτήτων είναι δυνατό, υπό δυσμενείς συνθήκες, να προκαλέσουν ασθένειες και ατυχήματα.

Η δεύτερη στήλη του πίνακα 1 παρουσιάζει παραδείγματα συνεπειών για τον οργανισμό και το άτομο. Η εκδήλωση ενός κινδύνου δεν συνεπάγεται κατ' ανάγκη ασθένειες ή προβλήματα υγείας για το άτομο.

Για να εκτιμήσουμε την κατάσταση, είναι απαραίτητο να λάβουμε υπόψη όλα τα μέτρα. Η δεξιά στήλη του πίνακα παρουσιάζει τα μέτρα, τα οποία διακρίνονται σε τρεις ομάδες: πρόληψη, άμβλυνση και αποκατάσταση. Τα «όρια» είναι μία αντίστοιχη έννοια.

Το μοντέλο παρακάτω παρουσιάζει ξεκάθαρα πώς μερικές πηγές κινδύνου μπορούν να οδηγήσουν σε αρνητικές συνέπειες, τόσο για τον οργανισμό όσο και το άτομο. Οι συνέπειες αυτές δείχνουν την αποτυχία του εργοδότη να λάβει μέτρα για την αποτροπή ασθενειών ή ατυχημάτων που οφείλονται σε υπερβολικό άγχος.

Πίνακας 2. Μοντέλο Ψυχοκοινωνικών Κινδύνων και Μέτρων

Πηγή κινδύνου	Κίνδυνοι και συνέπειες	Μέτρα/ όρια		
		Πρόληψης	Αμβλυνσης	Αποκατάστασης
Ελλειψη καθορισμού των οργανωσιακών στόχων ή/και Σύγκρουση ρόλων ή/και Διφορούμενος χαρακτήρας Ρόλων Ασαφής προσδιορισμός	Στον οργανισμό Λάθη Περιστατικά κινδύνου Τραυματισμοί κατά την εργασία Προβλήματα συνεργασίας Διενέξεις Αναζήτηση αποδιοπομπαίων τράγων Διαταραχή της παραγωγής Αύξηση της εναλλαγής του προσωπικού στις θέσεις εργασίας Απώλεια ικανότητας Για το άτομο Συμπτώματα άγχους Τραυματισμοί κατά την εργασία Ασθένειες... Σύνδρομο εξουθένωσης Απώλεια εργασίας	Σαφής ηγεσία: Ευθύνη Εξουσία Σαφή όρια Ξεκάθαροι στόχοι Ενημέρωση: Συμπεριφορά Πρότυπα Κανόνες Γεγονότα Εποικοδομητικά σχόλια Διάλογος με τον εργαζόμενο Εισαγωγή Αρμοδιότητα ή ικανότητα διαχείρισης;;; 	Πεδίο δράσης Ενημέρωση Συναντήσεις στο χώρο εργασίας Επιρροή επί του σχεδιασμού Υποστήριξη Επιθεώρηση Επικοινωνία Δυνατότητα διαβούλευσης με τη διοίκηση Εμπειρία/ αρμοδιότητα Οδηγίες Εκπαίδευση Ανάκαμψη	Προσαρμογή της εργασίας Επανάταξη στην εργασία Υποστήριξη κρίσης

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Το κείμενο, σε μεγάλο βαθμό, βασίζεται στην έκθεση που εξέδωσε ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία (2000). *Ερευνα για το άγχος που οφείλεται στην εργασία. Βέλγιο.*

Λοιπές πηγές:

Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία (2009). Έκθεση του ευρωπαϊκού παρατηρητηρίου κινδύνου. Η ασφάλεια και η υγεία στην εργασία σε αριθμούς: *άγχος στην εργασία – στοιχεία και αριθμοί. Λουξεμβούργο.*

Ανακοινωθέν τύπου αρ. 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>.

Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία. (2007). Έκθεση του ευρωπαϊκού παρατηρητηρίου κινδύνου. Έκθεση πρόβλεψης εμπειρογνομόνων σχετικά με τους αναδυόμενους *ψυχοκοινωνικούς κινδύνους όσον αφορά την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία, Βέλγιο.*

Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία (2010). Ευρωπαϊκή έρευνα για τις επιχειρήσεις σχετικά με νέους και αναδυόμενους κινδύνους (ESENER). Διαχείριση ασφάλειας και υγείας στην εργασία.

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

Παγκόσμια Οργάνωση Υγείας (2008) Υπηρεσίες προστασίας της υγείας των εργαζομένων Αρ. 9. PRIMA-EF Οδηγίες για το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο για τη Διαχείριση των Ψυχοκοινωνικών Κινδύνων. Μία πηγή για τον εργοδότη και τους εκπροσώπους των εργαζομένων. Ην. Βασίλειο



PSYCHOSOCIAL RISK
ASSESSMENTS

Psychosocial risks at work

Background



Campaign on psychosocial risks at work 2012

The Committee of Senior Labour Inspectors (SLIC) has agreed to perform a campaign on psychosocial risks in 2012.

A working group with representatives of 12 Member States under the leadership of Sweden planned the campaign during 2011. The main task of the working group was to develop a toolkit for the inspection of psychosocial risks, to be used during the campaign and afterwards. The aim was to develop tools to suit the needs of all Member States.

The scope of the campaign is: Psychosocial Risk Assessments.

The target groups are:



The health sector, incl. social care (private and public).



The service sector, e.g. hotels and restaurants.



The transport sector.

In order to facilitate the inspections during the campaign, this background document, a campaign flyer, a guide for inspectors and several tools (toolkits) will be available in all European Union (EU) languages.

Legal background

Even if the legal systems vary between the Member States, the minimum directives give the common legal basis concerning the safety and health of workers. Directive 89/391/EEC on the introduction of measures to encourage improvements in the safety and health of workers at work (the Framework Directive) has been transposed to national legislation in all EU Member States.

Article 5 of the Framework Directive states that: “The employer shall have the duty to ensure the safety and health of workers in every aspect related to work.”

According to article 6 of the Framework Directive, the employer “shall evaluate the risks which cannot be avoided” and, according to article 9, “the employer shall be in possession of an assessment of the risks to safety and health at work, including those facing groups of workers exposed to particular risks”. The preventive measures and the working and production methods are to be integrated into all the activities of the undertaking and/or establishment and at all levels, article 6.3.

Social partner agreements

In 2004, the Framework Agreement on Work-related Stress was concluded by the European social partners and is the result of a basic consensus among the social partners.

According to article 4 of the Agreement an analysis of problems of work-related stress can involve the following factors:



work organisation and processes



working conditions and environment



communication



subjective factors

Article 4 states that if a problem of work-related stress is identified, action must be taken to prevent, eliminate or reduce it. The responsibility for determining the appropriate measures rests with the employer.

According to article 6 of the Agreement, the measures could include the following:



management and communication measures



training managers and workers



the provision of information

Stating that harassment and violence at work are unacceptable, in 2007 the European social partners concluded the Framework Agreement on Harassment and Violence at Work. The Agreement contains a description of harassment and violence and how to prevent, identify and manage these problems.

With the aim of ensuring that each workplace has a results-oriented policy which addresses the issue of third-party violence, the European Social Partners agreed on the Multi-sectorial Guidelines to Tackle Third-Party Violence and Harassment Related to Work. The Guidelines set out the practical steps that can be taken by employers, workers and their representatives/trade unions to reduce, prevent and mitigate the problems.

Psychosocial risks

Significant changes that have taken place in the world of work during recent decades have resulted in emerging risks in the field of occupational safety and health. These changes have led – besides physical, biological and chemical risks – to emerging psychosocial risks. Work-related psychosocial hazards have been identified as one of the major contemporary challenges for health and safety and are linked to workplace problems such as work-related stress and workplace violence, harassment and bullying. Furthermore, evidence shows that stress is related to poorer performance, higher absenteeism and increased accident rates. Excessive stress is dangerous to a worker's health and makes a person unable to cope with any more demands.

The most common definition of psychosocial is the “interaction between psychological and social factors”. That means interaction in both directions, i.e. from the social factors to the psychological and the other way round. Psychosocial hazards may be defined as those aspects of work design and the organisation and management of work, and their social and environmental contexts, which have the potential for causing psychological, social or physical harm.

As a result of stress, psychosocial hazards may affect both psychological and physical health directly or indirectly.

The development of psychological models has been an attempt to overcome some of the criticisms levelled at earlier approaches to stress. This approach conceptualises work stress in terms of the dynamic interaction between the person and their work environment. There is now a consensus developing around this approach to the definition of stress. Person-environment-fit model and demand-control or demand-control-support model are two of the most common models.

Psychosocial risks according to European statistics

As reported by the European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, work-related stress is among the most commonly reported causes of illness by workers, affecting more than 40 million individuals across the EU. Indeed, the Fourth European working conditions survey (EASHW, 2007) showed that, in

2005, 20% of workers from the EU-15 and 30% from the 10 new Member States believed that their health is at risk because of work-related stress (among workers who indicated that work affects their health). In 2002, the annual economic cost of work-related stress in the EU-15 was estimated at EUR 20,000 million. A European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER) shows that accidents, musculoskeletal disorders and work-related stress are the key concerns for managers. Work-related stress is frequently reported as a major concern for managers in health and social work. Between sectors, the largest difference in levels of concern corresponds to dealing with difficult customers, patients, pupils etc., which is highest in health and social work, hotels and restaurants and education. 79 % of European managers are concerned about work-related stress, which shows that stress is a factor for the enterprises of the same importance as workplace accidents. Anxiety, irritability and stress influence an employee's working life to a different extent in different sectors. The health sector (incl. social care), transport sector and service sector are among the most problematic sectors.

The figures on stress from different Member States show that in the education and health sector, work-related stress is most common in Slovenia (reported by 60% of workers), followed by Greece and Latvia (where stress was reported by 54% and 52% of health and education workers respectively). Even in the countries where the general level of stress was lower than the EU average, such as the United Kingdom, Czech Republic and the Netherlands, more than 20% of workers from the education and health sector reported work-related stress. 65% of transport and communication workers in Greece, almost 50% of all those in the same sector in Slovakia and Sweden, and more than 40% in Poland and Portugal believed that stress negatively affected their health and safety. The Eurostate data (1999) show that "stress, depression, anxiety" was a common reason for absences of longer than 14 days in sectors such as health and social work. In that sector psychological problems were almost as often a reason for absence as musculoskeletal disorders.

According to the European Working Conditions Surveys and scientific literature, some occupations are particularly at risk from different forms of violence. In 2005, threats of physical violence were reported by workers employed in education and

health (14.6%), transport and communication (9.8%), hotels and restaurants (9.3%) and service, shop and market sales (9.2%). Actual physical violence (from people outside the company) was experienced by 8.4% of workers in education and health, 7.4% in hotels and restaurants, 7.2% in transport and communication and 6.8% in service, shop and market sales. Harassment was mostly reported in sectors such as hotels and restaurants (reported by 8.6% of workers), education and health (7.8%) and transport and communication (6.9%). Unwanted sexual attention was reported by 3.9% of workers in hotels and restaurants, 2.7% in education and health and 2.6% in transport and communication.

Preventive and mitigating measures

With risk assessment and risk evaluation as a basis, it is possible to find out which risks are the most potent. Some risks might be avoided by measures taken by the employer. Other risks are difficult to avoid, but it might be possible to influence and affect the level of the risk (probability) and the seriousness (effect). Preventive measures are for instance: clear directives, balanced distribution of work tasks, employees' influence, information, clear routines and instructions and responsibility connected to power.

Coping is an important part of the overall stress process. Other concepts, moderators or mitigating measures are measures to be taken to mitigate the strain. These are directed at the employees as individuals and when preventive measures are insufficient. Individuals treat stressful situations in different ways, with varying levels of success. A common view is that the person usually employs both task- and emotion-focused coping strategies. The former attempt some form of action directly targeted

Table 1. Stressful Characteristics of Work (from Cox, T. in European Agency for Safety and Health at Work, 2000, Research on Work-related stress)

Category	Conditions defining hazards
Context to work	
Organisational culture and function (incl. size, structure, procedures) Organisational culture and function are central to managing enterprises.	Lack of definition of organisational objectives, poor communication, low levels of support for problem-solving and personal development. Poor task environment, problem-solving environment and development environment.
Role in the organisation These sources of risks are present in many sectors and professions. Responsibility for other people belongs to professions relating to medical and social care and to the transport of people.	Role ambiguity, role conflict, role overload role insufficiency, responsibility for people.
Career development These sources of risks are present in many sectors and professions. Combinations of risk sources are common in the health, transport and service sectors.	Career stagnation and uncertainty, under-promotion or overpromotion, poor pay, job insecurity, low social value to work.
Decision latitude/Control These sources of risks are present within the health service and in some professions within the transport sector.	Low participation in decision-making, lack of control over work (control, particularly in the form of participation), it is also a context and wider organisational issue.
Interpersonal relationships at work (incl. leadership behaviour) Solitary work is common within many professions in the transport sector and might be a problem within the health and service sectors as well.	Social or physical isolation, poor relationships with superiors, interpersonal conflict, lack of social support, exposure to violence.
Home-work interface The risks are connected to irregular working hours, which is common within all the selected sectors.	Conflicting demands of work and home, low support at home, dual career problems.
Content of work	
Work environment and work equipment A widespread factor of stress is related to problems within IT. In the health sector, many problems with technical equipment lead to frustration, within the transport sector the problems are connected to the vehicles.	Problems regarding the reliability, availability, suitability and maintenance or repair of both equipment and facilities.
Task design and job content These sources of risk are present, to different extent, within all the three sectors: health, transport and service. Issues of resources have been discussed, especially within medical and social care.	Lack of variety or short work cycles, fragmented or meaningless work, underuse of skills, high uncertainty, low value, lack of opportunity to learn, demands, insufficient resources.
Workload/pace of work Heavy workload and fast working pace are common within the three sectors. Some professions within the service and transport sectors are characterised by shifts between underload and overload of work.	Work overload or underload (quantitative and qualitative), lack of control over pacing, high levels of time pressure.
Work schedule Shift work and long work shifts occur within all the three sectors. Within the transport sector, lack of recovery and rest is connected to risk of workplace or traffic accidents.	Shift working, inflexible work schedules, unpredictable hours, long or unsocial hours.

at dealing with the source of stress (adaptation of the environment), while the latter attempt to attenuate the emotional experience associated with that stress (adaptation to the environment). Most authors emphasise that, on an individual level, no one type of coping strategy is necessarily better than any other in solving a problem. Mitigating measures are: increased action space, time for recovery, social support, supervision, consultation and training

Risk sources at work and in the working environment (See Table 1)

There is a reasonable consensus among the various attempts to review the literature on the psychosocial hazards of work which are experienced as stressful and/or otherwise carry the potential for harm. This consensus is summarised in 10 different categories of job characteristics, work environments and organisational which may be hazardous. It has been suggested that such work characteristics might be usefully conceived as relating to the *context* to work or the *content* of work. Under certain conditions each of these 10 aspects of work has proved stressful and harmful to health. Much of the evidence relates to psychological health and to the risk of cardiovascular disease.

The left-hand side of the table shows conditions of work, working environment and organisation together with comments on risks within the chosen sectors. The conditions are connected to psychosocial risks on the right-hand side of the table. In the right-hand column, stress-related risks are presented. These risks may, under certain situations and circumstances, cause stress in the organisation. In this context, we propose to use the term risk sources instead of stressors. Change is often cited as a psychosocial hazard. However, it may be that its possibly stressful nature is due to the uncertainty and lack of control which it often represents. Knowledge of how the distribution of psychosocial hazards relates to occupational risks is somewhat complicated by suggestions that it is particular synergistic combinations of such hazards that carry the greatest threat to health.

A broad perspective of psychosocial risks and measures (See Table 2)

The psychosocial risks include interacting factors and are difficult to overview. Accordingly, we have made a holistic model of factors on different levels.

The left-hand side of the table consists of some risk sources, see Table 1. The risk sources correspond to stressors. According to the Karasek-Theorell terminology (the demand-control model) they are looked upon as potential demands on the individual, which may lead to stress. Risk sources connected to the nature of the activities may, under unfavourable conditions, lead to illness and accidents.

The second column of the model shows examples of consequences for the organisation and the individual. The occurrence of a risk does not necessarily mean illness or health problems for the individual.

To judge the situation, it is important to take all measures into account. The right-hand side of the model shows the measures, divided into three groups: preventive, mitigating and remedial. "Barriers" is a corresponding concept. The model at the bottom clearly shows how a few risk sources may lead to extensive negative consequences, both at organisational and individual levels. Deficiencies at a workplace show the failure of the employer in taking measures to prevent excessive stress illness or accidents.

Table 2. A Model of Psychosocial Risks and Measures

Risk source	Risks and consequences	Measures/barriers		
		Preventive	Mitigating	Remedial
Lack of definition of organisational goals and/or Role conflict and/or Role ambiguity	In the organisation Mistakes Incidents of hazard Work injury Cooperation problems Conflicts Searching for scapegoats Disturbance of production Increased staff turnover Loss of competence	Clear leadership: Responsibility Power Clear limits Clear goals	Action space Information Workplace meetings Influence on the planning	Work adjustment Rehabilitation
		Information: Attitude Norms Rules Facts	Support Supervision Communication Opportunity to consult with management	Crisis support
		Constructive feedback Dialogue with the employee Introduction Manager competence	Experience/competence Directions Training Recovery	
	For the individual Stress symptoms Work injury Illness Burn-out syndrome Loss of employment			

References

The text is, to a great extent, based on the report issued by the European Agency for Safety and Health at Work (2000). *Research on Work-related Stress*. Belgium.

Other sources:

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.



PSYCHOSOCIAL RISK
ASSESSMENTS

RREZIQET PSIKOSHOQËRORE NË PUNË

Sfondi



Fushata 2012 për rreziqet psikoshoqërore në punë

Komiteti i Lartë i Inspektorëve të Punës (Senior Labour Inspectors – SLIC) ra dakord të realizojë në vitin 2012 një fushatë për rreziqet psikoshoqërore. Një grup pune me përfaqësues nga 12 Shtete Anëtarë, me Suedinë në krye planifikoi fushatën gjatë vitit 2011. Detyra kryesore e grupit ishte zhvillimi i një totali mjetesh për inspektimin e rreziqeve psikoshoqërore, që do të përdoret jo vetëm gjatë fushatës, por edhe pastaj. Qëllimi ishte të zhvillonte mjetet që i përshtaten nevojave të të gjithë Shteteve Anëtarë.

Fushëveprimi i fushatës është: Vlerësimi i rreziqeve psikoshoqërore. Grupet e synuara janë:



Sektori i Shëndetësisë, përfshirë ndihmën shoqërore (private edhe publike).



Sektori i Shërbimeve, p.sh hotele dhe restorante.



Sektori i transportit.

Për të lehtësuar fushatat gjatë inspektimit do të disponohen në të gjitha gjuhët e Bashkimit Europian (BE) ky dokument parapërgatitor, një broshurë e fushatës, një udhëzues për inspektorët edhe disa mjete (totale mjetesh).

Sfondi ligjor

Megjithëse sistemet ligjore ndryshojnë nga një Shtet Anëtar tek tjetri, udhëzimet e pakta japin së bashku bazën ligjore për sigurimin dhe shëndetin e punonjësve. Direktiva 89/391/EEC në lidhje me paraqitjen e masave për nxitjen e përmirësimit të sigurimit dhe të shëndetit të punonjësve gjatë punës (Struktura Direktive) është transpozuar në legjislacionin kombëtar të të gjitha shteteve anëtarë të BE. Neni 5 i Strukturës Direktive thekson se “Punëdhënësi detyrohet të garantojë sigurimin dhe shëndetin e punonjësve në çdo aspekt që lidhet me punën”. Në bazë të nenit 6 të Strukturës Direktive, punëdhënësi “duhet të vlerësojë rreziqet që nuk mund të shmangen” dhe në bazë të nenit 9 “punëdhënësi duhet të ketë në dispozicionin e tij një vlerësim të rreziqeve për sigurimin dhe shëndetin në punë, përfshirë edhe ato që kanë lidhje me grupet e punonjësve që vihen në rreziqe të veçanta”. Masat parandaluese dhe metodat e punës dhe të prodhimit duhet të integrohen në të gjitha veprimtaritë e ndërmarrjes ose/dhe të institucionit dhe në të gjitha nivelet, neni 6.3.

Marrëveshjet e anëtarëve shoqërorë

Në vitin 2004 anëtarët shoqërorë lidhen Marrëveshjen Strukturë për Stresin në Punë dhe është rezultat i një marrëveshjeje të përgjithshme midis anëtarëve shoqërorë.

Në bazë të nenit 4 të Marrëveshjes, një analizë e problemeve të punës të lidhura me stresin mund të përfshijë faktorët vijuese:



organizimin e punës dhe proceset



kushtet dhe mjedisin e punës



komunikimin



faktorët subjektivë

Neni 4 thekson se në qoftë se do të identifikohet një problem stresi në punë duhet të ndërmerret veprim që ai të shmanget, të eliminohet ose të zvogëlohet. Përgjegjësia për përcaktimin e masave të duhura është e punëdhënësit.

Në bazë të nenit 6 të Marrëveshjes, masat mund të përfshijnë si në vijim:



masa administrimi dhe komunikimi



kualifikim të kuadrove administrativë dhe të punonjësve



ofrim informatash

Duke theksuar se shqetësimi dhe dhuna në punë janë të palejueshme, në vitin 2007 Anëtarët Shoqërorë Evropianë përfunduan Marrëveshjen Strukturë për Shqetësimin dhe Dhunën në Punë. Marrëveshja përmban një përshkrim të shqetësimit dhe të dhunës dhe mënyrat për menjanimin, identifikimin dhe mposhtjen e këtyre problemeve.

Me qëllim të sigurojnë se çdo vend pune ka një politikë të orientuar tek rezultati, e cila përballon problemin e dhunës nga të tjerët, Anëtarët Shoqërorë Evropianë ranë dakord për Udhëzimet Shumë-sektoriale për Përballimin e Dhunës dhe të Shqetësimit nga të Tjerët. Udhëzimet përcaktojnë hapat praktike që mund të marrin punëdhënësit, punonjësit dhe përfaqësuesit/sindikatat për të zvogëluar, parandaluar dhe zbutur problemet.

Rreziqet psikoshoqërore

Ndryshimet e rëndësishme që u realizuan në sferën e punës gjatë dhjetëvjeçarëve të fundit kishin si rezultat shfaqjen e rreziqeve të reja në fushën e sigurimit dhe të shëndetit në punë. Këto ndryshime udhëzuan-përveç rreziqeve fizike, biologjike dhe kimike-në rreziqe të reja psikoshoqërore. Rreziqet psikoshoqërore që kanë lidhje me punën janë identifikuar si një nga sfidat më të rëndësishme të kohës së sotme për shëndetin dhe sigurimin dhe lidhen me problemet në vendin e punës, si stresi në punë dhe dhuna, shqetësimi dhe detyrimi. Veç kësaj dëshmitë tregojnë se stresi lidhet me rendiment të ulët, rritje të mungesave dhe të aksidenteve. Stresi i tepruar është i rrezikshëm për shëndetin e punonjësit dhe bën individin të paafte për të përballuar kërkesat. Përcaktimi më i zakonshëm i fjalës psikoshoqëror është “bashkëveprimi ndërmjet faktorëve psikologjikë dhe shoqërorë”. Kjo do të thotë bashkëveprim dhe në të dy drejtimet: d.m.th. nga faktorët shoqërorë tek psikologjikë edhe anasjelltas. Rreziqet psikoshoqërore mund të përcaktohen si ato aspekte të projektimit të punës dhe të organizimit dhe administrimit të punës dhe të konteksteve shoqërore dhe mjedisore të saj, që mund të shkaktojnë dëm psikologjik, shoqëror ose fizik. Si rezultat i stresit, rreziqet psikoshoqërore mund të ndikojnë në shëndetin psikologjik, sa edhe atë fizik drejtpërdrejt ose tërthorazi. Zhvillimi i modeleve psikologjike përbën një përpjekje për të tejkaluar disa nga kritikatat që janë bërë kundër afrimeve të mëparshme tek stresi. Ky afrim përcakton stresin që ka lidhje me punën si ndërveprimin dinamik ndërmjet individit dhe mjedisit të tij të punës. Zhvillohet tani një konsensus rreth këtij afrimi në përcaktimin e stresit. Modeli individ-mjedis-përshtatshmëri dhe kërkesë-kontroll ose kërkesë-kontroll-përkrahje janë dy nga modelet më të zakonshme.

Rreziqet psikoshoqërore në bazë të statistikave Evropiane

Siç përmendet nga Institucioni Evropian për Përmirësimin e Kushteve të Jetesës dhe të Punës stresi që ka lidhje me punën përfshihet në shkaqet më të shpeshta të raportuara që shkaktojnë sëmundje të nëpunësve duke ndikuar mbi 40 milionë veta në gjithë BE. Bile, studimi i Katërt Evropian për kushtet e punës (EASHW, 2007), tregoi se në vitin 2005, 20% e punonjësve nga BE -15 (i pesëmbëdhjetëve) dhe 30% nga 10 shtetet e rinj anëtarë besonin se shëndeti i tyre rrezikohet për shkak të stresit në punë (nga punonjësit që deklaruan se puna ndikon shëndetin e tyre). Në vitin 2002 kosti ekonomik vjetor që ka lidhje me stresin në punë në BE -15 është vlerësuar në 20,000 milionë euro. Një Studim Evropian për Ndërmarrjet në lidhje me rreziqet e rinj dhe të porsashfaqura (ESENER) tregon se aksidentet, sëmundjet muskuloskeletike dhe stresi në punë përbëjnë faktorin shqetësues më të rëndësishëm të kuadrove administrativë. Stresi në punë referohet shpesh

si faktor shqetësues i rëndësishëm për kuadrot administrative në sektorët e shëndetësisë dhe të ndihmës shoqërore. Nga njeri sektor tek tjetri diferenca më e madhe në nivelet e shqetësimit korrespondon në përballimin e klienteve, pacienteve, nxënësve të vështirë e.t.j., i cili është më i lartë në punë në sektorin e shëndetësisë dhe të ndihmës shoqërore, të hoteleve, të restoranteve dhe të arsimit. 79% e kuadrove administrative Evropiane shqetësohen për stresin në punë, që tregon se stresi është për ndërmarrjet faktor kaq i rëndësishëm, sa edhe aksidentet në vendin e punës. Ankthi, nervozizmi edhe stresi ndikojnë jetën në punë e një punonjësi në nivel të ndryshëm në varësi me sektorët. Sektori i shëndetësisë (përfshirë edhe ndihmën shoqërore), sektori i transportit dhe sektori i shërbimeve janë sektorët më problematikë.

Të dhënat për stresin nga Shtetet Anëtarë të ndryshëm tregojnë se në sektorët e arsimit dhe të shëndetësisë stresi që lidhet me punën është më i zakonshëm në Slloveni (u raportua nga 60% e punonjësve), ndjekin Greqia dhe Letonia (ku stresi u raportua përkatësisht nga 54% dhe 52% të punonjësve në sektorët e shëndetësisë dhe të arsimit). Madje dhe në shtete ku niveli i përgjithshëm i stresit ishte më i vogël nga niveli mesatar i BE, si në Britaninë e Madhe, në Republikën e Çekisë dhe në Hollandë, mbi 20% e punonjësve në sektorët e shëndetësisë dhe të arsimit raportuan stres që lidhet me punën. 65% e punonjësve në sektorët e transportit dhe të komunikacionit në Greqi, afërsisht 50% e atyre që punojnë në të njëjtët sektorë në Sllovaki dhe në Suedi dhe mbi 40% në Poloni dhe në Portugali besonin se stresi ndikonte negativisht shëndetin dhe sigurimin e tyre.

Në bazë të të dhënave të shërbimit statistik Evropian (Eurostat) për 1999 “stresi, depresioni dhe ankthi” ishin arsye të zakonshme për mungesa më të mëdha nga 14 ditë në sektorë si ato të shëndetësisë dhe të ndihmës shoqërore. Në atë sektor problemet psikologjike ishin pothuajse arsyet më të shpeshta të mungesës nga puna, sa edhe sëmundjet muskuloskeletike. Në bazë të Studimeve Evropiane për Kushtet e Punës dhe bibliografinë shkencore, disa profesione rrezikohen veçanërisht nga forma të ndryshme dhune. Në vitin 2005 kërcënime dhunesh fizike u raportuan nga punonjësit në sektorët e arsimit dhe të shëndetësisë (14.6%), të transportit dhe të komunikacionit (9.8%), të hoteleve dhe të restoranteve (9.3%) dhe të shërbimeve, të dyqanëve dhe të shitjeve të tregut (9.2%). Dhunën fizike (nga njerëz jashtë kompanisë) e ndjeu 8.4% të punonjësve në arsim dhe në shëndetësi, 7.4% në hotele dhe në restorante, 7.2% në transport dhe në komunikacione dhe 6.8% në shërbime, në dyqane dhe në tregje. Shqetësimi u raportua kryesisht në sektorët e hoteleve dhe të restoranteve (nga 8.6% të punonjësve), të arsimit dhe të shëndetit (7.8%) dhe të transportit e të komunikacioneve (6.9%). Shqetësim i padëshirueshëm seksual u raportua nga 3.9% e punonjësve në hotele dhe në restorante, 2.7% në arsim dhe në shëndetësi dhe 2.6% në transport e komunikacione.

Masa parandaluese dhe lehtësuese

Në bazë të vlerësimit të rrezikut është e mundur të konstatohet cilët janë rreziqet më të mëdhenj. Disa rreziqe mund të shmangen nëpërmjet marrjes së masave nga punëdhënësi. Rreziqe të tjera është e vështirë të shmangen, por ndoshta mund të ndikohet dhe të përcaktohet niveli i rrezikut (mundësia) dhe serioziteti (rezultati). Masat parandaluese janë për shembull: udhëzimet e qarta, ndarja e ekuilibruar e detyrave të punës, influenca e punonjësve, informacioni, procedura të qarta edhe udhëzime dhe përgjegjësia e lidhur me pushtetin.

Përballimi i situatave të befasishme përbën pjesë të rëndësishme të procedurës së përgjithshme të stresit. Konceptet e tjera, moderatorët ose masat lehtësuese janë masa, të cilat do të merren për uljen e intensitetit. Këto masa drejtohen tek punonjësit personalisht, edhe kur masat parandaluese nuk mjaftojnë. Individët e ndryshëm përballojnë situatat stresuese me mënyra të ndryshme dhe me llojshmëri nivelesh suksesi. Një pikëpamje e shpeshtë është se individë zakonisht përdor strategji përballimi të gjendjeve të befasishme që përqendrohen kaq tek detyrat, aq dhe në ndjenjat e tyre. Të parat (d.m.th. strategjitë që përqendrohen tek detyrat) perpiqen të marrin një trajtë veprimi, që synon drjtpërdrejt në përballimin e burimit të stresit (përshtatje e mjedisit), kurse të dytët (d.m.th. strategjitë që përqendrohen tek ndjenjat) perpiqen të zbusin përvojën emocionale që lidhet me stresin (përshtatje në mjedis). Shkrimtarët më të shumtë konstatojnë se në nivel individual, asnjë tip strategjie përballimi të gjendjeve të befasishme nuk është e domosdoshme të jetë më i mirë nga një tjetër në zgjidhjen e një problemi. Masat lehtësuese janë: rritja e hapësirës së veprimit, koha e rigjenerimit, përkrahja shoqërore, mbikëqyrja, këshillimi dhe përfeksionimi.

Tabela 1. Karakteristikat e faktorëve që shkaktojnë stres në punë (nga Cox, T në Shërbimin Evropian për Sigurimin dhe Shëndetin, 2000, Studim për stresin në punë)

Kategoria		Kushtet që përcaktojnë rreziqet
Konteksti i punës		
Edukata organizative dhe funksionimi (përfshirë madhësinë, strukturën, procedurat) Kultura organizative dhe funksioni janë shumë të rëndësishme për menaxhimin e ndërmarrjeve		Mungesa e përcaktimit të objektivit organizativ, komunikimi i keq, nivelet e ulëta përkrahës për zgjidhjen e problemeve dhe zhvillimi personal. Mjedisi i pamjaftueshëm i punës, mjedisi i zgjidhjes së problemeve dhe mjedisi i zhvillimit
Roli në organizatë Këto burime rreziku paraqiten në shumë sektorë dhe profesione. Përgjegjësia për individet e tjerë u përket profesioneve që kanë lidhje me mjekësinë dhe ndihmën shoqërore edhe me transportin e njerëzve		Karakteri i dykuptueshëm i rolit, kundërshtimi i rolit, mbingarkimi i rolit, pamjaftueshmëria e rolit, përgjegjësia për njerëzit
Zhvillimi i karrierës Këto burime rreziqesh paraqiten në shumë sektorë dhe profesione. Kombinime të burimeve të rrezikut janë të zakonshme në sektorët e shëndetësisë, të transportit dhe të shërbimeve		Amullia dhe pasiguria në karrierë, degradimi ose gradimi mbi mundësitë e punonjësit, shpërblimi i ulët, pasiguria në punë, vlera shoqërore e ulët e punës
Gjerësi vendimesh/ kontroll Këto burime rreziku paraqiten në shërbimet shëndetësore dhe në disa profesione në sektorin e transportit		Pjesëmarrja e ulët në formimin e vendimeve, mungesa e kontrollit në punë (kontrolli sidomos me formën e pjesëmarrjes) janë gjithashtu çështje organizative
Marrëdhëniet ndërpersonale në punë (përfshirë sjelljen udhëheqëse) Puna e vetmuar është e zakonshme në shumë profesione në sektorin e transportit edhe gjithashtu në sektoret e shëndetit dhe të shërbimeve		Izolimi shoqëror ose fizik, marrëdhëniet e këqija me eprorët, konfliktet ndërpersonale, mungesa e përkrahjes shoqërore, ekspozimi në dhunë
Kushtet e punës nga shtëpia Rreziqet janë të lidhura me orarin e parregullt të punës, që është i zakonshëm në të gjitha sektorët e zgjedhura		Kërkesat kontradiktore të punës nga shtëpia, përkrahja e vogël në shtëpi, problemet nga karrierat e dyfishta
Kuadri i punës		
Mjedisi edhe pajisja e punës Një faktor i përhapur stresi është i lidhur me problemet brenda në atë. Në sektorin e shëndetit, shumë probleme me pajisjen teknike drejtojnë në zhgënjim, kurse në sektorin e transportit problemet lidhen me automjetet		Problemet në lidhje me besueshmërinë, disponueshmërinë, përshtatshmërinë dhe mirëmbajtjen ose riparimin aq të pajisjeve, sa edhe të objekteve.
Planifikimi i detyrave dhe përmbajtja e punës Këto burime rreziku paraqiten në nivel të ndryshëm dhe në të tre sektorët: shëndetin, transportin dhe shërbimet. Janë diskutuar çështje burimesh, sidomos në sektorët e shëndetit dhe të ndihmës shoqërore		Mungesa e shumëllojshmërisë ose ciklet e shkurtëra, të copëtuara ose me pa kuptim të punës, mungesa e përdorimit të aftësive, pasiguria e lartë, vlera e ulët, mungesa e mundësive për studim, kërkesat, burimet e pamjaftueshme
Ngarkesa e punës/ ritmi i punës Ngarkesa e madhe në punë dhe ritmi i shpejtë i punës janë të zakonshme në të tre sektorët. Disa profesione në sektorët e shërbimeve dhe të transportit karakterizohen nga ndërrimi midis ngarkesës shumë të vogël dhe ngarkesës shumë të madhe të punës		Ngarkesa shumë e vogël ose ngarkesa shumë e madhe (sasiore ose cilësore) mungesa e kontrollit mbi ritmin, nivelet e larta të presionit të kohës
Programi i punës Puna me turne dhe turnet shumëorëshe ndeshen në të tre sektorët. Në sektorin e transportit mungesa e pushimit dhe e çlodhjes janë të lidhura me rrezikun e aksidenteve në vendin e punës ose të aksidenteve rrugore		Puna me turne, programet e punës të pandryshueshme, oraret e paparashikuara, orët e shumta në punë ose orët pa komunikim

Burimet e rrezikut në punë dhe në ambientin e punës

(shiko Tabelën 1)

Ndërmjet përpjekjeve të ndryshme rishqyrtimi të bibliografisë për rreziqet psikoshoqërore në punë që ndihen se shkaktojnë stres ose/ dhe që është e mundshme të jenë të dëmshme, ekziston një aprovim i arsyeshëm . Ky aprovim përmbledhet në 10 kategori të ndryshme punësh karakteristike, mjedise pune dhe organizimi që mund të jenë të rrezikshme. Propozohet këto karakteristika të punës të konsiderohet qëllimisht se kanë lidhje me kuadrin e punës ose me përmbajtjen e punës. Nën kondita të përcaktuara, çdonjë nga këto 10 aspekte të punës është treguar se shkakton stres dhe është i dëmshëm për shëndetin. Shumë nga këto dëshmi kanë lidhje me shëndetin psikologjik dhe rrezikun e sëmundjes angjiokardjologjike.

Nga e majta e tabelës paraqiten kushtet e punës, të mjedisit të punës dhe të organizatës, bashkë me komente për rreziqet në sektorët e zgjedhura. Kushtet kanë lidhje me rreziqet psikoshoqërore në anën e djathtë të tabelës. Në shtyllën e djathtë paraqiten rreziqet që lidhen me stresin. Këto rreziqe, në kushte të përcaktuara, është e mundur të shkaktojnë stres në organizatën. Në këtë kuader, propozojmë përdorimin e termit burime stresi, në vend të faktorëve që shkaktojnë stress” (stressors). Ndryshimi shpesh referohet si një rrezik psikoshoqëror. Megjithatë mundet natyra e tij stresuese të ketë lidhje me pasigurinë dhe mungesën e kontrollit që përfaqëson shumë herë. Dijenia e lidhjes ndërmjet ndarjes së rreziqeve psikoshoqërore me rreziqet në punësi komplikohet pak nga raportet se kërcënimin më të madh për shëndetin e përbëjnë kombinimet bashkëpunuese të caktuara të këtyre rreziqeve.

Përspektiva e gjerë e rreziqeve psikoshoqërore dhe masat

(shiko Tabelën 2)

Rreziqet psikoshoqërore përfshijnë faktorë reciprokë dhe është e vështirë të vrojtohen. Kështu krijuam një model të përgjithshëm të faktorëve në nivele të ndryshme. Ana e majtë e tabelës përbëhet nga disa burime rreziku, shikoni tabelën 1. Burimet e rrezikut korrespondohen në faktorët që shkaktojnë stres. Në bazë të Karasek-Theorell (model kërkesë – kontrolli), përballohen si kërkesa të mundshme nga individ, të cilat mund të shkaktojnë stres. Burimet e rrezikut që kanë lidhje me natyrën e aktiviteteve është e mundur, nën kushte të vështira të shkaktojnë sëmundje dhe aksidente.

Shtylla e dytë e modelit paraqet shembuj pasojash për organizatën dhe individin. Shfaqja e një rreziku nuk do të thotë doemos sëmundje ose problem shëndeti për individin. Që të gjykojmë situatën është e rëndësishme të marrim parasysh të gjitha masat. Ana e djathtë e modelit paraqet masat, të cilat dallohen në tre grupe: parandalim, pakësim dhe rimëkembje. “Kufijtë” është një koncept korrespondues.

Modeli më poshtë paraqet qartësisht si disa burime rreziku mund të drejtojnë në konsekuenca negative, në nivel kaq të organizatës, sa edhe të individit. Pamjaftueshmëritë në vendin e punës tregojnë deshtimin e punëdhënësit të marrë masa për shmangjen e sëmundjeve ose të aksidenteve që kanë lidhje me stresin e tepruar.

Tabela 2. Një model rreziqesh Psikoshokërorë dhe Masash

Burimi i rrezikut	Rreziqet dhe pasojat	Masat/Kufijtë		
		Parandalimi	Lehtësimi	Rimëkëmbja
Mungesa e përcaktimit të qëllimeve organizative ose/dhe konflikte rolesh ose/dhe Karakter i dykuptueshëm rolesh	Në organizatën Gabimet Ngjarja e rreziqeve Plagosja në punë Problemet e bashkëpunimit Konfliktet Kërkimi për çapin e larges së mëkatëve Turbullimi i prodhimit Rritja e qarkullimit të personelit Humbja e kompetencës Për Individin Simptomat e stresit Plagosja në punë Sëmundjet Sindroma e stërmundimit Humbja e punës	Udhëheqja e qartë: Përgjegjësia Pushteti Kufijtë e qarta Qellimet e qarta Informacioni: Sjellja Normat Rregullat Faktet Reagimi konstruktiv Djalogu me nëpunësin Hyrja Mundësia administrative	Vendi i veprimit Informacioni Takimet në vendin e punës Ndikimi mbi planifikimin Perkohja Mbikëqyrja Komunikimi Mundësia e konsultimit me drejtuesit Përvoja/kompetenca Drejtimet Edukimi Rigjenërimi	Përshtatja e punës Riabilitimi Përkrahja e krizës

BIBLIOGRAFIA

Teksti është i bazuar në shkallë të madhe në raportin që është lëshuar nga Agjencia Evropiane për Sigurimin dhe Shëndetin në Punë (2000). Studim për stresin të lidhur me punën, Belgjikë.

Burime të tjera:

Agjencia Evropiane për Sigurimin dhe Shëndetin në Punë (2009). Raport i observatorit Evropian të rrezikut. Sigurimi dhe shëndeti në punë në shifra: stresi në punë - fakte dhe shifra. Luksemburg.

Shpallje Shtypi No 79 OSHA caught 16 maj 2011 pa <http://osha.europa.eu/sv/press/press-releases/79-of-european-managers-are-concerned-by-work-related-stress-butless-than-a-third-of-companies-have-set-procedures-to-deal-with-it-1>.

Agjencia Evropiane për Sigurimin dhe Shëndetin në Punë (2007). Raport i observatorit Evropian të rrezikut. Parashikime të eksperteve në lidhje me rreziqet e shfaqura psikoshokërore , në lidhje me sigurimin dhe shëndetin në punë, Belgjikë.

Agjencia Evropiane për Sigurimin dhe Shëndetin në Punë (2010). Studimi evropian për ndërmarrjet në lidhje me rreziqet e porsashfaqura (ESENER). Administrim i sigurimit dhe i shëndetit në punë.

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

Organizata Botërore e Shëndetësisë (2008). Mbrojtje e shërbimeve të punonjësve në shëndetësi No. 9 PRIMA-EF. Udhëzime për Strukturën Evropiane për menaxhimin e Rreziqeve Psikoshokërore. Një burim për punëdhënësin dhe për përfaqësuesit e punonjësve. Britania e Madhe.



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 (ESE-NER) 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
Contextul muncii	
Cultura și funcția organizației (incluzând mărimea, structura, procedurile) Cultura și funcția organizațională ocupă un loc central în conducerea întreprinderilor.	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.
Rolul în cadrul organizației 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.	Ambiguitatea funcțiilor, conflictul de funcții, supraîncărcarea cu funcții, insuficiența funcțiilor, responsabilitatea pentru persoane.
Dezvoltarea carierei 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.	Stagnarea carierei și nesiguranța, subpromovarea sau suprapromovarea, salariul scăzut, lipsa securității muncii, valoarea socială scăzută a muncii.
Latitudinea deciziilor/Controlul Aceste surse de riscuri sunt prezente în cadrul serviciilor sanitare și în unele profesii în cadrul sectorului de transporturi.	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.
Relațiile interpersonale la locul de muncă (incluzând comportamentul de conducere) 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.	Izolarea socială sau fizică, relații scăzute cu superiorii, conflict interpersonal, lipsa suportului social, expunerea la violență.
Interfața casă-muncă Riscurile sunt corelate cu orele de muncă neregulate, frecvente în cadrul tuturor sectoarele selectate.	Solicitările conflictuale la muncă și acasă, suport scăzut acasă, probleme duale de carieră.
Conținutul muncii	
Mediul de lucru și echipamentul de lucru 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.	Probleme privind fiabilitatea, disponibilitatea, oportunitatea și întreținerea sau reparația atât a echipamentului cât și a utilajelor.
Planul de sarcini și conținutul muncii 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.	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.
Volumul de muncă/ritmul de muncă 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.	Supraîncărcarea sau subîncărcarea cu muncă (cantitativ și calitativ), lipsa controlului asupra ritmului, grad mare de presiune a timpului.
Programul de muncă 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.	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. „Barierile” 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
Lipsa de definiție a obiectivelor organizaționale	În organizație Greșeli Apariția pericolelor Vătămare la locul de muncă Probleme de cooperare Conflicte Căutarea unor țapi ispășitori Perturbarea producției Rotații crescute de personal Pierderea competenței	Conducere clară: 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		Informații: Atitudine Norme Reguli Fapte	Suport Supraveghere Comunicare Oportunitatea consultării cu factorii de conducere	Suport în condiții de criză
Conflictul rolurilor		Reacții constructive Dialog cu angajatul	Experiență/competență Direcții Instruire	
și/sau	Pentru individ Simptome de stres Vătămare la locul de muncă Boală Sindrom de epuizare Pierderea locului de muncă	Introducere Competență managerială	Restabilire	
Ambiguitatea rolurilor				

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.



PSYCHOSOCIAL RISK
ASSESSMENTS

Психосоциални фактори на работната среда

Общи положения



Кампания психосоциални рискове при работа 2012

Комитетът на старшите инспектори по труда („Committee of Senior Labour Inspectors” (SLIC)) одобри провеждането на кампания за психосоциалните рискове при работа през 2012 г.

Работна група с представители на 12 държави - членки, под ръководството на Швеция, планира кампанията през 2011 г. Основната задача на работната група беше да разработи инструменти за инспектиране на психосоциални фактори, които да бъдат използвани по време на кампанията и след това. Целта беше да се разработят инструменти, които в най-добра степен удовлетворяват нуждите на всички държави - членки.

Обхватът на кампанията е: Оценка на психосоциалните рискове.

Целевите групи обхващат:



Сектор здравеопазване, включително социални дейности (частни и държавни)



Сектор услуги, например: хотелиерство и ресторантьорство.



Сектор транспорт, в частност: транспорт на товари.

С цел организиране на проверката, по време на кампанията този общ документ, заедно с флаер на кампанията, ръководство за инспектори и няколко инструмента, ще бъдат достъпни на всички езици в Европейския съюз (ЕС).

Правна основа

Дори и при различия на правните системи на държавите - членки, директивите за минимални изисквания по здраве и безопасност при работа предоставят обща правна основа в тази област. Директива 89/391/ЕИО за въвеждане на мерки за насърчаване подобряването на безопасността и здравето на работниците на работното място (Рамковата директива), беше приета в националните законодателства на всички страни - членки на ЕС.

Член 5 от Рамковата директива гласи, че: „Работодателят е длъжен да осигури безопасни и здравословни условия на работниците във всички аспекти, свързани с работата”. Съгласно член 6 на същата директива, работодателят „трябва да оценява рисковете, които не могат да бъдат избегнати“, и съгласно член 9: „работодателят трябва да притежава оценки на рисковете за безопасността и здравето при работа, включително и тези от тях, които касаят групите работници, изложени на особени рискове”. Превантивните мерки, както и методите на работа и производство, трябва да бъдат интегрирани във всички дейности на предприятието и/или ведомството и на всички нива на йерархията, съгласно член 6.3 от директивата.

Споразумения със социалните партньори

През 2004 европейските социални партньори финализираха Рамково споразумение за стреса при работа, при постигнат консенсус между тях.

Съгласно член 4 на споразумението, анализирането на проблемите със стреса на работното място може да включва следните фактори:



организация на работа и процеси



условия на работа и околна среда



комуникация



субективни фактори

Член 4 посочва, че ако е идентифициран проблем, свързан със стрес на работното място, трябва да бъдат предприети действия за премахването, предотвратяването или намаляването му. Отговорността за предприемането на подходящите мерки е на работодателя.

Съгласно член 6 от споразумението, мерките биха могли да включват следното:



мерки, насочени към управлението и комуникацията



обучения на ръководен и изпълнителски състав



предоставяне на информация

Посочвайки, че насилието и тормозът при работа са недопустими, през 2007 г. европейските социални партньори завършват Рамково споразумение за насилие и тормоз на работното място. Споразумението съдържа описание на тормоза и насилието и как те да бъдат предотвратени, идентифицирани или управлявани.

С цел осигуряване за всяко работно място на ориентирана към резултатите политика, разглеждаща проблемите с насилието, породено от трета страна, европейските социални партньори съгласуваха Междусекторни ръководства за възпрепятстване на насилието и тормоза на работното място, породени от трети страни.

Ръководствата определят конкретни стъпки, които могат да бъдат предприети от работодатели, работници и техните представители/търговски сдружения с цел ограничаване, предотвратяване или намаляване на тези проблеми.

Психосоциални рискове

Съществени промени, които бяха направени в начина на работа през последните десетилетия, повишиха рисковете за здравето и безопасността при работа. Тези промени доведоха не само до физически, биологични и химични рискове, но и до повишени психосоциални рискове. Психосоциалните рискове на работното място се идентифицират като едни от главните съвременни предизвикателства за безопасността и здравето. Те се свързват с проблеми на работното място като стрес, насилие, безпокойство и тормоз. Освен това съществуват факти, доказващи, че стресът е свързан с по-лошо изпълнение от страна на работещите, често отсъствие от работа и повишен риск от инциденти. Прекомерният стрес е опасен за здравето на работещите и прави хората неспособни да се справят с допълнителни задачи.

Най-често срещаното определение за „психосоциален“ е: „взаимодействието между психични и социални фактори“. Това означава взаимодействие и в двете посоки, т.е. от социални фактори към психични, и обратно. Психосоциалните опасности могат да бъдат дефинирани като: онези аспекти на планирането, организацията и управлението на работата и съответния им социален и свързан с околната среда контекст, които е възможно да причинят психични, социални или физически вреди.

В резултат на стрес, психосоциалните рискове могат да въздействат пряко или косвено върху психичното и физическото здраве.

Разработването на психологически модели беше опит да се превъзмогнат някои от отправените критики към по-ранните подходи към стреса. Този подход концептуализира стреса при работа от гледна точка на динамичното взаимодействие между хората и тяхната работна среда. В момента има консенсус относно този метод на дефиниране на стреса. Моделът човек - среда - нагласа и моделът изискване - контрол или изискване - контрол - подкрепа са два от най-често срещаните модели.

Психосоциални рискове съгласно европейската статистика

Съгласно доклада на Европейската фондация за подобряване условията на живот и труд, стресът на работното място е сред най-често посочваните причинители на заболявания сред работещите, като оказва влияние на повече от 40 милиона души в ЕС. Действително Четвъртото изследване на условията на труд в Европа (EWCS, 2005) показва, че през 2005 г. 20% от работещите в ЕС-15 и

30% от работещите в 10-те нови държави-членки считат, че здравето им е застрашено поради стрес на работното място (данните са за работещите, посочили, че работата се отразява на тяхното здраве). През 2002 г. годишните разходи за икономиката на ЕС-15, породени от стрес на работното място, са оценени на 20 000 милиона евро.

Европейското изследване на предприятията по отношение на новите и появяващите се рискове (ESENER) показва, че инцидентите, мускулно-скелетните увреждания и стресът при работа са сред главните проблеми на работодателите. Стресът на работното място е често посочван като основен проблем на работодателите, работещи в сферата на здравеопазването или социалните услуги. Междусекторно, най-голямата разлика в нивата на тревожност е свързана с работата с проблемни клиенти, пациенти, ученици и др., която е най-характерна за секторите здравеопазване и социални дейности, хотелиерство и ресторантьорство, и образование. Сред 79% от лицата на ръководни позиции в Европа се наблюдава безпокойство, свързано със стреса на работното място, което показва, че стресът е фактор в предприятията, със същата значимост, както и трудовете злополуки. Безпокойството, раздразнителността и стресът оказват влияние върху професионалния живот на работещите в различна степен в отделните сектори на икономиката. Секторите здравеопазване (включително и социални дейности), транспорт и услуги са най-проблемни.

Данните за стреса от различните страни - членки показват, че в секторите образование и здравеопазване стресът на работното място е най-често срещан в Словения (отбелязан от 60% от работещите), следвана от Гърция и Латвия (където стресът е отбелязан съответно от 54% и 52% от работещите в същите сектори). Дори и в страните, където общото ниво на стрес е по-малко от средното за ЕС, като например Великобритания, Чехия и Холандия, повече от 20% от работещите в секторите здравеопазване и образование отбелязват наличие на стрес на работното място. 65% от работещите в транспорта и комуникациите в Гърция, почти 50% от тези в същите сектори в Словакия и Швеция, и повече от 40% в Полша и Португалия вярват, че стресът се отразява негативно на тяхното здраве и безопасност. Данни на Евростат (1999) показват, че „стресът, депресията и тревогата” са обичайни причини за отсъствие от работа за повече от 14 дни в сектори като здравеопазване и социални дейности. В тези сектори психичните проблеми са почти толкова честа причина за отсъствие от работа, колкото и мускулно-скелетните увреждания.

Според Изследването на условията на труд в Европа и научната литература, някои професии са особено рискови за различни форми на насилие. През 2005 г., заплахи от физическо насилие са били докладвани от служители, работещи в образованието и здравеопазването (14,6%), транспорта и комуникациите (9,8%), хотелиерството и ресторантьорството (9,3%), предоставянето на услуги, и търговията на дребно (9,2%). Действително физическо насилие (от хора извън компанията) е било преживяно от 8,4% от служителите в образованието и здравеопазването, 7,4% в хотелиерството и ресторантьорството, 7,2% в транспорта и комуникациите и 6,8% при предоставянето на услуги, и търговията на дребно. Тормозът на работното място е докладван в сектори, като хотелиерство и ресторантьорство (от 8,6% от служителите), образование и здравеопазване (7,8%) и транспорт и комуникации от (6,9%). Нежелано сексуално внимание е докладвано от 3,9% от служителите в хотелиерството и ресторантьорството, 2,7% в образованието и здравеопазването и 2,6% в транспорта и комуникациите.

Превантивни и ограничаващи мерки

На база на преценката и оценката на риска, е възможно да се прецени кои рискове са най-значими. Някои рискове могат да бъдат избегнати с предприемането на мерки от работодателя. Други рискове са трудни за избягване, но може да им бъде оказано влияние и да се въздейства върху степента на риска (вероятността) и тежестта на вредата от него (ефекта). Превантивни мерки са: ясни заповеди, балансирано разпределение на работните задачи, степен на свобода на работещия да повлияе върху цялостния процес, информираност, ясни процедури, инструкции и отговорности, свързани с дадените правомощия.

Способността да се справяш със ситуацията е важна част от цялостния процес при стреса. Според други виждания, т.е. смекчаващи мерки, са тези, които трябва се предприемат за намаляване на напрежението. Те са насочени индивидуално към работещите там, където превантивните мерки са недостатъчни. Отделните личности се справят

Таблица 1. Стресиращи характеристики на работната среда (от Кокс. Т. в Европейската агенция за безопасност и здраве при работа, 2000 г., Изследване за стреса при работа)

Категория	Условия, определящи опасностите
Контекст на работата	
Организационна култура и функции (вкл. големина, структура и процедури) Организационната култура и функции са от първостепенна важност в управлението на предприятия.	Липсата на дефинирани цели на организацията, лоша комуникация, слаба подкрепа при решаване на проблеми и за личностното развитие. Лоша среда с оглед поставянето на задачи, решаването на проблеми и за развитие.
Роля в организацията Тези източници на риск присъстват в много сектори и професии. Професиите в областта на медицинските и социалните грижи и транспорта са свързани с носене на отговорност за други хора.	Двусмисленост на ролята, ролеви конфликти, претоварване със задължения, и неадекватност за ролята, отговорност за други хора.
Кариерно развитие Тези източници на риск присъстват в много сектори и професии. Комбинации от източници на риск са често срещани в секторите здравеопазване, транспорт и услуги.	Застой в кариерата и несигурност, недооценяване или ранно издигане в кариерата, лошо заплащане, несигурност на работната позиция, ниска социална оценка за работата.
Свобода на решенията/Контрол Тези източници на риск присъстват в здравните услуги и в някои професии в транспортния сектор.	Слабо участие в процеса на вземане на решение, липса на контрол над работата (контрол, особено под формата на участие), също така има връзка с контекста и по-широки организационни въпроси.
Междупличностни взаимоотношения на работното място (включително лидерско поведение) Индивидуалната работа е често срещана в много професии в транспортния сектор и също може да бъде проблем в секторите здравеопазване и услуги..	Социална или физическа изолация, лоши взаимоотношения с висшестоящите, междупличностни конфликти, липса на социална подкрепа, излагане на насилие.
Взаимовръзка работа - семейство Рисковете са свързани с неустановено работно време, характерно за всички избрани сектори.	Несъвместимост между изискванията на работата и на семейството, слаба подкрепа от семейството, проблеми на двете поприща (семейство и работа).
Съдържание на работата	
Работна среда и работно оборудване Широко разпространен стресов фактор, свързан с проблеми, произтичащи от ИТ. В сектор здравеопазване много проблеми с техническото оборудване водят до чувство за безсилие, в сектор транспорт проблемите са свързани с превозните средства.	Проблеми, свързани с надеждността, достъпността, удобството и поддръжката или ремонта на оборудване и съоръжения.
Вид на задачите и естество на работата Тези източници на риск присъстват в различна степен и в трите сектора: здравеопазване, транспорт и услуги. Проблемите за ресурсите са дискутирани по-специално при медицинските и социалните грижи.	Липса на разнообразие или къс цикъл на работа, накъсана или безмислена работа, неизползване на умения, голяма несигурност, слаба оценка, липса на възможност за учене, изисквания, недостатъчни ресурси.
Работна натовареност/скорост на работа Голямата работна натовареност и високата скорост на работа са често срещани в трите сектора. Някои професии в секторите услуги и транспорт се характеризират със смяна между претоварване и ненатоварване.	Ненатоварване и претоварване при работа (количествено и качествено), невъзможност за контролиране на скоростта на работа, висока степен на времеви натиск.
Работен график Работата на смени и продължителните работни смени присъстват и в трите сектора. В транспортния сектор липсата на възстановяване и почивка е свързана с рискове на работното място и пътно-транспортни произшествия.	Работа на смени, негъвкави работни графици, непредсказуемо работно време, удължено работно време или разминаващо се с официалните празници и почивки.

със стресовите ситуации по различни начини и с различна степен на успех. Обичайното мнение е, че човек обикновено прилага и двете стратегии за справяне със стреса - с ориентация към задачите и към емоциите. Първата прилага форми на действие, пряко насочени към справяне с източника на стрес (адаптиране на околната среда към човека), докато втората се опитва да намали емоционалните преживявания свързани със стреса (адаптиране на индивида към околната среда).

Повечето автори подчертават, че на личностно ниво, никоя от видовете стратегии не е непременно по-добра от другите при решаването на определен проблем. Смекчаващи мерки са: повече оперативна самостоятелност, време за възстановяване, социална подкрепа, контрол, консултации и обучение.

Източници на риск на работното място и в работната среда

Има разумен консенсус между авторите на различни литературни източници относно психосоциалните фактори на работната среда, които са възприемани, като стресови и/или носещи по друг начин потенциална вреда. Този консенсус е обобщен в 10 различни категории изисквания към длъжността, работна среда и организация на работа, които могат да бъдат опасни. Допуска се, че подобни характеристики на работата могат да бъдат възприети като свързани с контекста или с вида на работата. При определени условия всеки един от тези 10 аспекта на работа е доказан като стресов или вреден за здравето. Повечето от доказателствата са свързани с психичното здраве и риска от сърдечносъдови заболявания.

Лявата страна на таблицата показва условията на работа, работната среда и организацията, заедно с коментари на рисковете в избраните сектори. Условията са свързани с психосоциалните рискове в дясната страна на таблицата. В дясната колона са представени рисковете, свързани със стреса. Тези рискове могат при определени ситуации и условия да причинят стрес в организацията. В този контекст предлагаме да се използва терминът източници на риск вместо „стресори”. Промяната обикновено се възприема като психосоциален риск, въпреки че нейната вероятно свързана със стрес природа може да се дължи на несигурност и липса на контрол, които тя често представлява. Познаването на механизма, по който разпределението на психосоциалните опасности се свързва с рисковете на работа, донякъде се усложнява от предположението, че най-голямата опасност за здравето представляват определени синергийни комбинации от тези опасности.

Обобщено представяне на психосоциалните рискове и мерки

Психосоциалните рискове включват взаимодействащи си фактори и са трудни за обобщаване. Съответно, ние сме направили холистичен модел на факторите на различни нива. Лявата страна на таблицата съдържа някои от източниците на риск, виж таблица 1. Източниците на риск съответстват на стресорите. Според терминологията на Карасек-Теорел (моделът изискване - контрол), те се разглеждат като потенциални изисквания към индивида, които могат да доведат до стрес. Източници на риск, свързани с естеството на дейностите, могат при неблагоприятни условия да доведат до заболяване или злополуки. Втората колона на модела показва примерни последствия за организацията и човека. Наличието на риск не означава непременно заболяване или здравословен проблем за хората.

За да се прецени ситуацията, е важно да бъдат взети под внимание всички мерки. Дясната страна на модела показва мерките, разделени на три групи: превантивни, смекчаващи и оздравителни. Аналогично понятие, съответстващо на концепцията, е „бариири”.

Моделът по-долу ясно показва как няколко източника на риск могат да доведат до негативни последствия, както на организационно така и на личностно ниво. Проблемите на работното място показват неуспеха на работодателя във вземането на мерки за предотвратяване на прекален стрес, заболяване или злополуки.

Таблица 2. Модел на психосоциални рискове и мерки.

Източник на риск	Рискове и последици	Мерки/бариери		
		Превантивни	Смекчаващи	Оздравителни
Липса на дефинирани организационни цели	В организацията Грешки; Инциденти, породени от опасности; Травми при работа; Проблеми със сътрудничество; Конфликти; Търсене на изкупителна жертва; Нарушаване на производството; Повишено текучество на персонала ; Загуба на умения;	Ясно лидерство: Отговорност Правоомощия Ясни ограничения Ясни цели	Достатъчно работно пространство Информираност Среци на работното място Влияние на планирането	Приспособяване към работата Реабилитиране
и/или		Информация: Отношение Норми Правила Факти	Подкрепа Контрол Комуникация Възможности за консултация с ръководителя	Подкрепа в момент на криза
Конфликт на ролите		Конструктивна обратна връзка Диалог със служителя	Опит/компетентност Указания Обучения	
и/или	За лицето Симптоми на стрес; Травми при работа; Заболявания; Синдром на прегаряне; Загуба на работата;	Въвеждане Компетентност на ръководителя	Възстановяване	
Неяснота на ролите				

Използвана литература

Текстът е до голяма степен базиран на доклада, издаден от Европейската агенция за безопасност и здраве при работа (2000 г.). *Изследване на стреса на работното място. Белгия.*

Други източници:

Европейската агенция за безопасност и здраве при работа (2009 г.) Европейски доклад за наблюдение върху риска. *ЗБП („OSH“) в числа: стрес на работното място - факти и числа. Люксембург.*

Публикация №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>.

Европейската агенция за безопасност и здраве при работа. (2007 г.). Европейски доклад за наблюдение върху риска. *Европейски прогнози за нарастване на психосоциалните рискове свързани с безопасността и здравеопазването на работното място. Белгия.*

Европейската агенция за безопасност и здраве при работа (2010 г.) Европейско изследване на предприятията по отношение на новите и появяващите се рискове („ESENER“). *Управление на здравеопазването и безопасността на работното място.*

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

Световната здравна организация. (2008). Услуги, свързани с предпазване здравето на работещите No. 9. *PRIMA-EF Ръководство на европейската рамка за управление на психосоциалния риск. Източник за представители на работодатели и работещи. UK.*



PSYCHOSOCIAL RISK
ASSESSMENTS

Zagrożenia psychospołeczne w miejscu pracy



Kampania dotycząca psychospołecznych zagrożeń w miejscu pracy 2012

Komitet Wyższych Inspektorów Pracy, Committee of Senior Labour Inspectors (SLIC), postanowił przeprowadzić w 2012 kampanię dotyczącą zagrożeń psychospołecznych.

Grupa robocza pod przewodnictwem Szwecji, złożona z reprezentantów 12 państw członkowskich, zaplanowała kampanię w roku 2011. Głównym zadaniem zespołu było opracowanie narzędzi do badania zagrożeń psychospołecznych, które miały być wykorzystane podczas kampanii w 2012 roku oraz po jej zakończeniu. Celem było stworzenie takich narzędzi, które odpowiadałyby potrzebom wszystkich państw członkowskich.

Kampania ukierunkowana jest na ocenę zagrożeń psychospołecznych. Grupy docelowe to:



sektor ochrony zdrowia i opieki medycznej oraz opieki społecznej
(sektor prywatny i publiczny)



sektor usługowy, na przykład hotele i restauracje



sektor transportu

Aby ułatwić inspekcje podczas kampanii, niniejszy dokument, broszura nt. kampanii, wytyczne dla inspektorów oraz inne materiały będą dostępne dla inspektorów pracy we wszystkich językach państw Unii Europejskiej.

Podstawa prawna

Mimo, że systemy prawne są różne w poszczególnych państwach członkowskich, dyrektywa ustanawiająca minimalne wymogi w zakresie bezpieczeństwa i ochrony zdrowia pracowników stanowi wspólną podstawę prawną. Dyrektywa 89/391/EWG w sprawie wdrożenia środków w celu poprawy bezpieczeństwa i zdrowia pracowników w miejscu pracy (dyrektywa ramowa) zostaje wprowadzona w życie w systemie prawnym wszystkich państw członkowskich Unii Europejskiej.

Zgodnie z artykułem 5 dyrektywy ramowej „Pracodawca ponosi odpowiedzialność w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa i higieny pracy pracownikom w każdym aspekcie odnoszącym się do ich pracy”.

Zgodnie z artykułem 6 dyrektywy ramowej pracodawca powinien dokonać oceny zagrożeń, których nie można wykluczyć, a zgodnie z artykułem 9 pracodawca powinien być w posiadaniu oceny ryzyka zawodowego, uwzględniając grupy pracowników narażonych na szczególne niebezpieczeństwa. Zgodnie z artykułem 6.3 środki prewencyjne oraz metody produkcji i sposoby pracy stosowane przez pracodawcę powinny być zintegrowane w zakres czynności i przedsięwzięć prowadzonych przez przedsiębiorstwo.

Porozumienie między stronami na rynku pracy – zamienić na: Porozumienie z partnerami społecznymi

Europejskie porozumienie ramowe dotyczące stresu związanego z pracą zostało zawarte w 2004 roku między stronami na europejskim rynku pracy i jest wynikiem osiągnięcia przez strony porozumienia w podstawowych kwestiach.

Według artykułu 4 porozumienia, następujące czynniki mogą wchodzić w skład analizy problemu stresu związanego z pracą:



Organizacja pracy i procesy pracy



Warunki i środowisko pracy



Komunikacja



Subiektywne czynniki

Jeśli zostanie rozpoznany problem stresu w miejscu pracy, to zgodnie z artykułem 4, muszą zostać podjęte odpowiednie środki w celu zapobiegania, eliminacji lub zmniejszenia problemu. Pracodawca ma obowiązek zdecydować o doborze odpowiednich środków.

Zgodnie z artykułem 6 porozumienia, mogą być podjęte następujące działania.



działania obejmujące zarządzanie i komunikację



szkolenie kadry kierowniczej i pracowników



przekazywanie informacji

Strony na europejskim rynku pracy podpisały w 2007 roku porozumienie ramowe dotyczące molestowania i przemocy w miejscu pracy i stwierdziły, że molestowanie i przemoc związane z pracą nie mogą być akceptowane. W porozumieniu opisuje się przejawy molestowania i przemocy, oraz jak należy im zapobiegać, jak je rozpoznawać i jak sobie z nimi radzić.

W celu zapewnienia wszystkim miejscom pracy dającej pożądane rezultaty polityki w sprawie przemocy ze strony osób zewnętrznych, strony rynku pracy zgodziły się co do przekrojowych wytycznych radzenia sobie z przypadkami przemocy i molestowania ze strony osób zewnętrznych - Multi-sectoral Guidelines to Tackle Third-Party Violence and Harassment Related to Work. Wytyczne te określają, jakie działania mogą podjąć pracodawcy, pracownicy oraz ich przedstawiciele/związki zawodowe w celu eliminacji, zapobiegania i zmniejszenia problemów.

Zagrożenia psychospołeczne

W ciągu ostatnich dziesięcioleci w życiu zawodowym zaszły ważne zmiany, które pociągnęły za sobą nowe zagrożenia dotyczące bezpieczeństwa i zdrowia w środowisku pracy. Zmiany te przyniosły – poza zagrożeniami fizycznymi, biologicznymi oraz chemicznymi – nowe zagrożenia psychospołeczne. Zostały one uznane za jedno z największych współczesnych wyzwań dla zdrowia i bezpieczeństwa i są związane z takimi problemami w miejscu pracy jak związany z pracą stres i przemoc w miejscu pracy, molestowanie i mobbing. Poza tym istnieją dowody, że stres ma związek z gorszymi wynikami, wyższą liczbą nieobecności oraz wzrastającą liczbą wypadków przy pracy. Zbyt duży stres jest szkodliwy dla zdrowia pracownika i uniemożliwia mu efektywne spełnianie wymagań stawianych przez pracę.

Najpopularniejsza definicja terminu „psychospołeczny” to: „interakcja między psychologicznymi i społecznymi czynnikami”. Oznacza to wzajemne oddziaływanie w obu kierunkach, tj. od czynników społecznych do psychologicznych i odwrotnie. Zagrożenia psychospołeczne można zdefiniować jako te aspekty formy, organizacji i kierowania pracą oraz ich społecznego i fizycznego kontekstu, które mają potencjalną możliwość powodowania psychicznych, społecznych lub fizycznych urazów.

Jako konsekwencja stresu, zagrożenia psychospołeczne mogą pośrednio lub bezpośrednio oddziaływać zarówno na psychiczne jak i fizyczne zdrowie.

Zagrożenia psychospołeczne według europejskich statystyk

Według Europejskiej Fundacji na rzecz Poprawy Warunków Życia i Pracy (Eurofound), stres związany z pracą jest pośród najczęściej odnotowywanych przez pracowników przyczyn chorób, występującym u ponad 40 milionów pracowników w całej UE. (str 3, wers 45) Czwarte europejskie badanie warunków pracy (EASHW, 2007) wykazało również, że w 2005 roku 20% pracowników z 15 państw UE oraz 30% z 10 nowo przyjętych państw członkowskich twierdziło, że ich zdrowie jest zagrożone z powodu stresu związanego z pracą. Proponuję wykreślić zdanie w nawiasie – spośród pracowników, którzy uznali, że praca wpływa na ich zdrowie. W roku 2002 oceniano roczny ekonomiczny koszt stresu związanego z pracą w 15 państwach UE na 20 000 milionów euro.

Europejskie badanie na temat nowych i pojawiających się zagrożeń (ESENER) pokazuje, że największymi problemami pracodawców są wypadki przy pracy, urazy związane z przemieszczaniem ciężarów oraz stres związany z pracą. Ten ostatni zgłaszany jest często jako duży problem

kierowników placówek medycznych i socjalnych. Biorąc pod uwagę sektory, różnice w wielkości problemu są największe, jeśli chodzi o radzenie sobie z trudnymi klientami, pacjentami, uczniami itp., najwięcej trudności występuje w sektorach ochrony zdrowia i opieki medycznej oraz opieki społecznej, hotelach i restauracjach i sektorze edukacyjnym.

Aż 79% europejskich dyrektorów uważa stres związany z pracą za problem, co pokazuje, że kwestia stresu jest dla przedsiębiorstw problemem równie ważnym jak wypadki przy pracy. Niepokój, irytacja i stres w zależności od sektora w różnym stopniu wpływają na życie zawodowe zatrudnionych. Sektor ochrony zdrowia i opieki medycznej, opieki społecznej, transportu oraz usługowy to najbardziej narażone sektory. Statystyki poziomu stresu z różnych państw członkowskich pokazują, że stres związany z pracą w sektorach edukacyjnym oraz ochrony zdrowia i opieki medycznej najczęściej występuje w Słowenii (zgłoszony przez 60% pracowników), a następnie w Grecji i na Łotwie (gdzie stres został odnotowany u 54% zatrudnionych w sektorze ochrony zdrowia i opieki medycznej i 52% zatrudnionych w sektorze edukacyjnym). Również w krajach, gdzie poziom stresu był niższy niż średnia w UE – na przykład w Wielkiej Brytanii, Czechach i w Holandii – ponad 20% pracowników sektorów ochrony zdrowia i opieki medycznej i edukacyjnego zgłosiło problem ze stresem związanym z pracą. 65% pracujących w sektorze transportu i komunikacji w Grecji stwierdziło, że stres ma negatywny wpływ na ich zdrowie i bezpieczeństwo. To samo stwierdziło niemal 50% zatrudnionych w tym sektorze na Słowacji i w Szwecji, oraz ponad 40% w Polsce i w Portugalii. Dane z Eurostatu (1999) pokazują, że „stres, depresja, niepokój” były częstą przyczyną nieobecności w pracy, która trwała dłużej niż czternaście dni w sektorach takich jak ochrona zdrowia i opieka medyczna oraz opieka społeczna. W tych sektorach problemy psychiczne były równie częstą przyczyną nieobecności, co urazy związane z przemieszczaniem ciężarów.

Według europejskiego badania warunków pracy oraz fachowej literatury, narażenie na różne formy przemocy jest większe dla niektórych zawodów. W roku 2005 odnotowano zagrożenie przemocy fizycznej u pracowników w sektorach edukacyjnym i ochrony zdrowia i opieki medycznej (14,6%), w transporcie i komunikacji (9,8%), w hotelach i restauracjach (9,3%) oraz sektorach usługowym, marketingowym i sprzedaży (9,2%). Konkretniej przemocy fizycznej (zadanej przez osoby z zewnątrz przedsiębiorstwa) doświadczyło 8,4% zajmujących się edukacją oraz usługami z zakresu ochrony zdrowia i opieki medycznej, 7,4% zatrudnionych w hotelach i restauracjach, 7,2% w transporcie i komunikacji, oraz 6,8% w sektorach usługowym, marketingowym i sprzedaży. Prześladowania w znacznej części były zgłaszane przez pracowników hoteli i restauracji (zgłoszone przez 8,6% pracowników), sektorów edukacyjnego i ochrony zdrowia i opieki medycznej (7,8%), oraz w transporcie i komunikacji (6,9%). Niepożądane zainteresowanie seksualne zostało zgłoszone przez 3,9% pracowników hoteli i restauracji, 2,7% pracowników sektorów edukacyjnego i ochrony zdrowia i opieki medycznej oraz 2,6% w transporcie i komunikacji.

Działania zapobiegawcze i środki reagowania

Proponuję Zamienić pierwsze zdania na następujące: Mając wykonaną ocenę ryzyka można określić jakie niebezpieczeństwa są najbardziej zagrażające. Na podstawie sporządzenia oceny ryzyka zawodowego możliwe jest określenie jakie niebezpieczeństwa są najbardziej zagrażające. Niektórych zagrożeń można uniknąć poprzez podjęcie odpowiednich środków ze strony pracodawcy. Inne zagrożenia są trudne do uniknięcia, możliwe jest jednak zmniejszenie poziomu zagrożenia (prawdopodobieństwa wystąpienia) oraz jego siły (efektu). Można wyróżnić następujące działania zapobiegawcze: wyraźne wytyczne, równomierne rozdzielenie obowiązków, wpływ pracowników na decyzje podejmowane w przedsiębiorstwie, przepływ informacji, wyraźne procedury i instrukcje oraz odpowiedzialność odpowiednia do kompetencji.

Radzenie sobie ze stresem (zwane też z angielskiego coping) odgrywa ważną rolę w walce z szeroko pojętym stresem. Zmiana stosunku do stresu, subtelne działania lub przeciwdziałania to środki, których można użyć, aby zmniejszyć nacisk na pracowników.

Należy je skierować w stronę poszczególnych pracowników, kiedy działania zapobiegawcze w aspekcie organizacyjnym są niewystarczające. Każdy pracownik na swój własny sposób i z różnym skutkiem radzi sobie z sytuacją stresową. Ludzie stosują zarówno strategie zorientowane na rozwiązanie problemu oraz strategie zorientowane na radzenie sobie z emocjami. Strategia zorientowana problemowo oznacza, że jakieś działanie jest podejmowane bezpośrednio w celu

Tabela 1. Czynniki wywołujące stres w pracy, (wg: Tom Cox, Europejska Agencja Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy, 2000, Badanie stresu związanego z pracą, Research on Work-related stress)

Kategoria	Warunki wystąpienia zagrożenia
Sytuacja w pracy	
Kultura i sposób działania organizacji (rozmiar, struktura, procedury) Kultura i sposób działania organizacji są kluczowe dla sposobu kierowania organizacją.	Nieokreślone cele działalności, zły przepływ informacji, złe środowisko pracy, brak wsparcia przy rozwiązywaniu problemów i w rozwoju osobistym.
Role w organizacji Źródło zagrożenia występujące w wielu sektorach i zawodach. Odpowiedzialność za innych jest częścią pracy w sektorze medycznym i opieki społecznej, a także transportu osobowego.	Niejasno określone role, konflikty, konflikty ról, zbyt duże obciążenie obowiązkami, niezgodność, odpowiedzialność za innych.
Możliwości rozwoju kariery zawodowej Źródło zagrożenia występujące w wielu sektorach i zawodach. Kombinacje źródeł zagrożeń są częste w sektorach ochrony zdrowia i opieki medycznej, transportowym i usługowym.	Zamknięte lub niepewne możliwości rozwoju, zbyt wysokie lub zbyt niskie kryteria awansu, niska pensja, niepewne zatrudnienie, praca o niskiej wartości społecznej.
Swoboda działania/prawo do podejmowania decyzji Źródło zagrożenia występujące w sektorze ochrony zdrowia i opieki medycznej oraz w niektórych zawodach w sektorze transportu.	Znikomy udział w podejmowaniu decyzji, brak kontroli nad pracą (kontroli w formie współudziału w podejmowaniu decyzji)
Relacje między pracownikami (i zachowania przełożonych) Praca samodzielna występuje często w wielu zawodach w sektorze transportowym, może również powodować problemy w sektorach ochrony zdrowia i opieki medycznej i usługowym.	Społeczna lub fizyczna izolacja, złe relacje ze zwierzchnikami, konflikty osobiste, brak wsparcia społecznego, bycie narażonym na przemoc
Granica między życiem prywatnym a pracą Zagrożenia związane z nienormowanym czasem pracy, często występujące we wszystkich badanych sektorach.	Sprzeczne wymagania ze strony rodziny i pracy, brak wsparcia w domu, problemy z podwójną karierą.
Zakres pracy	
Środowisko pracy i sprzęt roboczy Często występujący czynnik stresotwórczy jest związany z problemami w zakresie informatyki i komputerów. W sektorze ochrony zdrowia i opieki medycznej wiele problemów ze sprzętem technicznym prowadzi do frustracji, w sektorze transportu są to problemy z pojazdami.	Problemy ze sprzętem i niezawodnością urządzeń, dostępem, przydatnością lub konserwacją i naprawą.
Podział i zakres pracy Źródło zagrożenia występujące w różnym stopniu we wszystkich trzech sektorach: ochrony zdrowia i opieki medycznej, transportu i usługowym. Omówiona została kwestia zasobów, szczególnie w sektorze ochrony zdrowia i opieki medycznej oraz opieki społecznej.	Brak różnorodności pracy lub krótkie cykle pracy, praca zbyt rozdrobniona lub pozbawiona znaczenia, złe wykorzystanie umiejętności pracownika, duża niepewność, niska wartość pracy, brak możliwości rozwoju, wysokie wymagania, niewystarczające zasoby.
Obciążenie pracą / tempo pracy Zbyt duże obciążenie pracą i wysokie tempo pracy często występują w trzech badanych sektorach. Niektóre zawody w sektorach transportu i usługowym cechują ciągłe zmiany między zbyt małą a zbyt dużą ilością obowiązków.	Zbyt duże obciążenie pracą lub zbyt mało obowiązków (ilościowo lub jakościowo), brak możliwości regulowania tempa pracy, silna presja czasowa.
Harmonogram pracy Praca zmianowa i długie godziny pracy występują we wszystkich trzech sektorach. W sektorze transportowym brak odpoczynku i czasu na odzyskanie sił stwarza zagrożenie wypadków przy pracy i wypadków drogowych.	Praca zmianowa, ściśle określony harmonogram, niemożliwe do przewidzenia godziny pracy, długie zmiany lub godziny pracy utrudniające kontakty towarzyskie.

poradzenia sobie z przyczyną stresu, podczas gdy strategia zorientowana emocjonalnie jest nastawiona na złagodzenie emocji odczuwanych w związku ze stresem. Większość badaczy podkreśla, że niekoniecznie jedna strategia radzenia sobie ze stresem jest lepsza od innej w celu rozwiązania problemu na poziomie jednostki. Środki przeciwdziałające stresowi to zwiększona swoboda działania, czas na odzyskanie równowagi, wsparcie otoczenia, poradnictwo i szkolenie.

Źródła zagrożeń w środowisku pracy

We współczesnej literaturze fachowej badacze w większości zgadzają się, które zagrożenia psychospołeczne prowadzą do odczuwania stresu lub powodują inne urazy. Poglądy te można podsumować w dziesięciu różnych kategoriach, które wchodzą w skład dwóch grup czynników: związanych z sytuacją w pracy oraz zakresem pracy.

Każdy z tych dziesięciu aspektów pracy okazał się w szczególnych warunkach być przyczyną stresu i uszczerbku na zdrowiu. Duża część rezultatów badań naukowych jest związana ze zdrowiem psychicznym oraz ryzykiem wystąpienia chorób sercowo-naczyniowych.

Po lewej stronie tabeli wymienione są warunki, środowisko pracy i organizacja pracy wraz z komentarzami, co do zagrożeń w wybranych sektorach. Warunki pracy są powiązane z zagrożeniami psychospołecznymi w części tabeli po prawej stronie. W prawej kolumnie prezentowane są zagrożenia związane ze stresem. Zagrożenia te w niektórych okolicznościach mogą powodować stres w organizacji. W tym kontekście proponujemy używać terminu „źródła zagrożeń” zamiast terminu „stresory”.

Zmiana jest często klasyfikowana jako zagrożenie psychospołeczne. Tymczasem możliwe jest, że zmiana jako czynnik stresotwórczy jest wynikiem niepewności i braku możliwości kontroli, jakie często towarzyszą wprowadzaniu zmian.

Psychospołeczne zagrożenia i środki zapobiegawcze w szerokiej perspektywie

Zagrożenia psychospołeczne obejmują czynniki, które oddziałują ze sobą i są trudne do przewidzenia. Dlatego stworzyliśmy holistyczny model tych czynników na różnych poziomach. Lewa strona tabeli składa się ze źródeł zagrożeń (patrz Tabela 1). Źródła zagrożeń to odpowiedniki stresorów. Według terminologii Karasek-Theorell (model wymagania-kontrola) są one traktowane jako potencjalne wymagania wobec jednostki, które mogą powodować stres. Źródła zagrożeń połączone z charakterem działalności mogą w niesprzyjających okolicznościach powodować choroby i wypadki.

Druga kolumna modelu ukazuje przykłady konsekwencji dla organizacji oraz dla jednostki. Wystąpienie zagrożenia niekoniecznie oznacza dla jednostki chorobę lub inny problem ze zdrowiem. Aby właściwie ocenić sytuację, należy wziąć pod uwagę wszystkie możliwości działania. Po prawej stronie modelu, możliwe środki są podzielone na trzy grupy: zapobiegawcze, redukujące i lecznicze – ja nie bardzo rozumiem czego dotyczy to zdanie, dlatego proponowałabym je wykreślić.

Model poniżej wyraźnie pokazuje jak kilka źródeł zagrożeń, zarówno na poziomie jednostki, jak i organizacji, może prowadzić do wielkich negatywnych skutków. Brak pracowników na stanowiskach pracy pokazuje, że pracodawcy nie udało się przedsięwziąć odpowiednich środków zapobiegawczych wysokiemu poziomowi stresu, chorobom czy wypadkom.

Tabela 2. Model zagrożeń psychospołecznych i środki działania

Źródło zagrożenia	Zagrożenia i konsekwencje	Środki działania – proponuję wykreślić słowo bariery, bo nie wiem czego ono dotyczy w tym kontekście		
	Lecznicze	Zapobiegawcze	Redukujące	Lecznicze
Brak jasno określonych celów w organizacji	W organizacji Błędy Incydenty Wypadki przy pracy Problem ze współpracą Konflikty Poszukiwanie "kozłów ofiarnych"	Wyraźne przywództwo: Odpowiedzialność Uprawnienia Wyraźne granice Wyraźne cele	Swoboda działania Informacja Spotkania w miejscu pracy Wpływ na planowanie	Dopasowanie pracy
i/lub		Informacja: Nastawienie Normy Reguły Fakty	Wsparcie Kierowanie Komunikacja Możliwość konsultacji z zarządem Doświadczenie/kompetencje	Rehabilitacja
Konflikt ról	Przerwy w produkcji Większa rotacja pracowników Utrata kompetencji	Konstruktywna krytyka		Wsparcie w sytuacjach kryzysowych
i/lub			Wytyczne Szkolenia	
Niejasność pełnionej roli	Dla jednostki Objawy stresu Wypadki przy pracy Choroba Wypalenie zawodowe Utrata zatrudnienia	Dialog z pracownikiem Wprowadzenie Kompetentne kierownictwo	Czas na odzyskanie sił	

Referencje

Tekst w znacznym stopniu oparty jest na raporcie „Badania nt. stresu związanego z pracą” (*Research on Work-related Stress*), wydanym przez Europejską Agencję Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy (*Agency for Safety and Health at Work*), Belgia 2000.

Pozostałe źródła:

Europejska Agencja Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy (*Agency for Safety and Health at Work*): Raport Europejskiego Obserwatorium Ryzyka - BHP w liczbach: stres w pracy – fakty i liczby (*European risk observatory report, OSH in figures: stress at work – facts and figures*), Luksemburg 2009.

Artykuł prasowy nr 79 Europejska Agencja Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy (OSHA), wersja z 16 maja 2011: <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>.

Europejska Agencja Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy (*Agency for Safety and Health at Work*): Raport Europejskiego Obserwatorium Ryzyka - Prognoza ekspercka dotycząca powstających zagrożeń psychospołecznych związanych z bezpieczeństwem i higieną w pracy (*European risk observatory report, Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*), Belgia 2007.

Europejska Agencja Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy (*Agency for Safety and Health at Work*): Europejskie badanie przedsiębiorstw na temat nowych i pojawiających się zagrożeń (ESENER). Zarządzanie zdrowiem i bezpieczeństwem w pracy (*European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER)*). Managing safety and health at work), 2010.

Theorell, T.: Środowisko psychospołeczne i stres (*Psykosocial miljö och stress*), Literatura dla studentów, Lund 2003

Światowa Organizacja Zdrowia (*World Health Organization*): Seria: Ochrona zdrowia pracowników nr.9 PRIMA-EF (*Psychosocial Risk Management - European Framework*) – Zarządzanie ryzykiem społecznym, ramowe podejście europejskie. Wskazania dla pracodawców i reprezentantów pracowników (*Guidance on the European Framework for Psychosocial Risk Management, A Resource for Employer and Worker Representatives*), Wielka Brytania.



ПСИХОСОЦИАЛЬНАЯ
ОЦЕНКА РИСКОВ

Психосоциальные риски на рабочем месте

Задний план



Компания по психосоциальным рискам на рабочем месте 2012

Комитет Старших Инспекторов Труда (SLIC) согласился организовать компании по психосоциальным рискам в 2012 году.

Рабочая группа с участием представителей членов 12 государств под руководством Швеции, планируют организовать компании в течении 2011 года. Основной задачей рабочей группы была разработка инструкций для инспекции по психосоциальным рискам, которые будут использованы во время избирательной компании и после неё. Целью было составить инструкцию так, чтобы удовлетворить всех членов-государств.

Сфера компании: Психосоциальная оценка риска Целевыми группами являются:



Сектора здравоохранения, вкл. социальное обеспечение (частные и государственные).



Сектор услуг, например, гостиницы рестораны.



Транспортный сектор.

Для облегчения проверок в ходе предвыборной компании, должен быть составлен справочный документ для компаний пассажирских перевозок, руководство для инспекторов. Инструкции будут доступны на всех языках стран Европейского Союза (ЕС).

Законодательная база

Даже если правовые системы отличаются между государствами, то минимальные директивы дадут общую правовую основу относительно безопасности и здоровья рабочих. Директива 89/391/ЕЕС на введение мер, содействующих по улучшению безопасности и здоровья рабочих на рабочем месте (рамочная директива), были перенесены в национальное законодательство во всех государствах, входящих в ЕС.

Статья 5 Рамочной Директивы гласит, что «Работодатель обязан выполнить всё необходимое для безопасности и здоровья работников во всех аспектах, связанных с работой».

В соответствии со статьёй 6 Рамочной Директивы, работодатель должен «Оценить риски, которые неизбежны», и согласно статье 9 « Работодатель должен знать оценку риска для безопасности и здоровья на рабочем месте, в том числе группе рабочих, которые подвергаются наибольшему риску». Превентивные меры и методы для рабочих на производстве должны быть включены во все мероприятия на производстве на всех уровнях, статья 6.3.

Социальные партнёрские соглашения

В 2004 году Рамочное Соглашение о стрессе, связанного с работой, был заключён договор с европейскими партнёрами по социальным вопросам.

В соответствии со статьёй 4, соглашение анализированных проблем, связанных со стрессом на работе и включает в себя следующие факторы:



организация труда и процессы



условия труда и окружающей среды



коммуникация



субъективные факторы

Статья 4 гласит, что если проблемы связанные со стрессом на работе идентифицированы, то необходимо принять меры по предотвращению, устранению или сокращению. Ответственность для применения соответствующих мер возлагается на работодателя.

Соглашение в соответствии со статьёй 6 включает в себя следующее:



меры управления и коммуникация



обучение руководителей и работников



предоставление информации

Заявив, что преследование и насилия на рабочем месте, являются неприемлемыми, в 2007 году европейские социальные партнеры заключили Рамочное соглашение о притеснениях и насилии на рабочем месте. Соглашение содержит описание преследования и насилия, как для предотвращения, идентифицировать и управлять этими проблемами.

С целью обеспечения того, что каждое рабочее место является результатом политики, которая ориентируется на сторонах насилия. Европейские социальные партнёры договорились о нескольких отраслевых руководящих принципах о решении проблем с насилием и преследованием, связанных с работой. В правилах изложены практические шаги, которые могут быть приняты со стороны работодателей, работников и их представителей / профсоюзов по предотвращению и смягчению проблем.

Психосоциальные риски

Существенные изменения, которые произошли в мире на рабочих местах в течении последних десятилетий, привели к возникающим рискам в области безопасности и гигиены труда. Эти изменения привели не только к физическим, биологическим, но и возникающих психосоциальным рискам. Психосоциальные факторы риска, связанные с работой были выявлены в качестве в одном из основных современных вызовов для здоровья и безопасности с проблемами на рабочем месте, такие как стресс и насилие, преследование и запугивания. Кроме того данные показывают, что стресс влияет на спад производительности, прогулы и увеличение несчастных случаев. Чрезмерное напряжение опасно для здоровья рабочих и делает человека не в состоянии справиться с наибольшими требованиями.

Наиболее общее определение психологической нагрузки является « Взаимодействие между психологическими и социальными факторами ». Это означает, что взаимодействие действует в обоих направлениях, т.е. от социальных факторов до психологических, и наоборот. Психосоциальная опасность может определяться как аспекты проектных работ, их организация, управление, социальных и экологических условий, которые наносят психологический, социальный и физический вред.

В результате стресса психосоциальные риски могут влиять как на психологическое состояние, так и на физическое, прямо или косвенно.

При развитии психологических моделей была предпринята попытка при преодолении некоторых критических замечаний, высказанных по поводу стресса. Такой подход концептуализирует стресс в условиях динамического взаимодействия между человеком и условиями труда. Существует в настоящее время консенсус развивающего вокруг этого подхода к определению понятия стресс. Человек и окружающая среда – соответствующая модель к спросу управления и требования, которая является наиболее распространённой.

Европейская статистика по психосоциальным рискам

Как сообщил Европейский фонд по улучшению жизни и труда то, что стресс является причиной заболевания работников, затрагивая более 40 миллионов человек по всему ЕС. Действительно, четвёртое европейское исследование условий труда (EASHW, 2007) показали, что в 2005г. 20% работников из пятнадцати стран ЕС и 30% из десяти новых членов ЕС, что здоровье их находится под угрозой из за стрессов на рабочем месте. В 2002 году ежегодные экономические издержки из за стресса на рабочем месте в

странах ЕС оцениваются в 20000 мил.евро. Европейское исследование предприятий по поводу новых рисков (ESENER) показало, что несчастные случаи опорно-двигательного аппарата, связанные со стрессом, являются ключевыми проблемами для менеджеров. Стресс, связанный с работой оповещается в здравоохранение, что является серьёзной проблемой для менеджеров. Наибольшая разница между секторами на уровне обеспокоенности это иметь дело с трудными клиентами, пациентами, учениками и т.д., является высоким показателем в сфере здравоохранения, социального обеспечения, гостиничного дела, ресторанов и образования. 79% европейских менеджеров обеспокоены о стрессе, связанным с работой, который является таким же фактором для предприятия как и несчастные случаи. Беспокойство, раздражительность и стресс влияют на жизнь работника в разной степени в разных секторах. Здравоохранение (в том числе социальная помощь), транспорт, услуги являются одним из наиболее проблемных секторов.

Данные показывают, что в секторе образования и здравоохранения, стресс связанный с работой наиболее распространён в Словении (по данным 60% работников), затем следует Греция и Латвия (в основном это педагогические и медицинские работники, они составляют 52-54%). Даже в тех странах, где общий уровень стресса был ниже, таких как Англия, Чехия и Нидерланды, там тоже 20% работников подвергаются стрессу в сфере образования и здравоохранения. В Греции 65% работников подвергаются стрессу в сфере транспорта и связи, почти 50% всех тех, кто в том же секторе в Словакии, Швеции и более чем 40% в Польше и Португалии, считают, что стресс негативно влияет на здоровье и безопасность человека. Евростат данных (1999) показывают, что «стресс, депрессия, тревога» были распространённой причиной не явкой на работу более 14 дней в таких секторах, как здравоохранение и социальная работа. В этом секторе психологические проблемы были такой же частой причиной, как и заболевания опорно-двигательного аппарата.

По данным обзорам европейской научной литературы, условия работы некоторых профессий особенно подвержены риску различных форм насилия. В 2005 году угрозам физического насилия были подвержены работники занятые в сфере образования и здравоохранения (составили 14,6%), транспорт и связь (9,8%), гостиницы, рестораны и услуги (9,3%), магазины и рынки сбыта (9,2%). Фактическое физическое насилие (с людьми за пределами компании) испытывали 8,4% работников в сфере образования и здравоохранения, 7,4% в гостиницах и ресторанах, 7,2% в транспорте и связи и 6,8% в магазинах и рынках сбыта. Преследования были представлены в основном в таких секторах, как гостиницы и рестораны (по данным рабочих 8,6%), образование и здравоохранение (7,8%), транспорт и связь (6,9%). Нежелательным сексуальным домогательствам были подвержены на 3,9% работников гостиниц и ресторанов, 2,7% в секторах образования и здравоохранения и 2,6% в секторе транспорта и связи.

Профилактика и меры по смягчению последствий

При оценке риска, в качестве основы, можно выяснить какие риски являются наиболее опасными. Некоторые риски можно избежать, если будут приняты меры со стороны работодателя. Есть риски которые трудно избежать, но можно бы повлиять их уровень и серьёзность. Превентивные меры, например: чёткие указания, сбалансированное распределение рабочих заданий, влияние сотрудников, информация, чёткого порядка, выполнение инструкций и ответственность должностных лиц. Борьба против стресса является важной частью общего процесса.

Другие понятия, модераторы или смягчающие меры, это меры, которые необходимо принять для смягчения напряжения. Лица при заболевании от стрессовых ситуаций вылечиваются по разному, с различной степенью успеха. Общее мнение состоит в том, что человек обычно выполняет работу эмоционально. Бывшие попытки в той или иной форме действий, неопределённо направленных.

Таблица 1. Стрессовые характеристики работы (с коксом, европейское агенство по безопасности и гигиене труда, 2000 г. Исследования, связанные со стрессом на рабочем месте).

Категория		Определяющие условия	Опасности
Контекст работы			
Организация, культура и функции (включая размер, структуру, процедуры) Организация культуры и функции играют важную роль в управлении предприятиями.		Отсутствие определения целей в организации, плохие коммуникации, низкий уровень поддержки для решения проблем и личностного развития. Плохая среда для решения задач проблемы окружающей среды и среды разработки.	
Роль в организации Эти источники риска присутствуют во многих секторах и профессиях. Ответственность за других людей относится к профессии, касающихся в медицинской и социальной помощи при перевозке людей.		Роль двусмысленность ролевой конфликт, роль перегрузки недостаточность, ответственность за людей.	
Карьерный рост Эти источники риска присутствуют в секторах здравоохранения, транспорта и услуг.		Карьера стагнации и неопределённости по продвижению, низкие зарплаты, отсутствие гарантии занятости, низкая социальная значимость работы.	
Решение /обзорный контроль Эти источники рисков присутствуют в здравоохранении и в некоторых профессиях транспортного сектора.		Низкий уровень в принятии решений, отсутствие контроля за работой (контроль, в частности, в форме участия), а также широкий контекст в организации вопросов.	
Межличностные отношения на работе (в том числе руководство поведением) Одиночные работы присутствуют во многих профессиях в транспортном секторе, и могут быть проблемы в области здравоохранения и в сфере услуг.		Социальные или физические изоляции, плохие отношения с начальством, межличностные конфликты, отсутствие социальной поддержки, защита от насилия.	
Домашняя работа интерфейса Риски связаны с ненормированным рабочим временем, что является общей проблемой во всех выбранных секторах.		Противоречивые требования на работе и дома, низкая поддержка дома, двойственные задачи карьеры.	
Содержание работы			
Рабочая среда и работа оборудования Широко распространённый фактор стресса, связан с проблемами ИТ. В секторе здравоохранения многие проблемы возникают с техническими неполадками оборудования, в транспортном секторе проблемы связаны с транспортными средствами.		Проблемы связанные с надёжностью и доступностью, пригодности и технического обслуживания или ремонта, как оборудования и сооружений.	
Дизайн задачи и содержание работы Эти источники риска присутствуют, в разной степени, во всех трёх секторах: здравоохранение, транспорт и услуги. Вопросы по ресурсам были обсуждены особенно в сферах медицинской и социальной помощи.		Отсутствие разнообразия или коротких циклов работы, бессмысленные работы, недостаточное использование навыков, с высокой степенью неопределённости, низкая стоимость, отсутствие возможности учиться, требования, нехватка ресурсов.	
Рабочая нагрузка / скорость работы Тяжёлые нагрузки и быстрый рабочий темп в общих трёх секторах. Профессии в рамках услуг и транспорта являются и характеризуются сдвигами между недогрузками и перегрузками в работе.		Рабочие перегрузки и недогрузки (количественные и качественные) отсутствие контроля над стимуляцией, высокий уровень дефицита времени.	
План работы Сменная и долгосменная работа происходит во всех трёх секторах. В транспортном секторе это отсутствие оздоровления и отдыха, которые связаны с риском на рабочем месте, что приводит к дорожно-транспортным происшествиям.		Сдвиги в работе, негибкий график работы, неопределённое рабочее время.	

на борьбу с источником стресса (адаптация к окружающей среде), в то время как попытка ослабить эмоциональные переживания, связанные с этим стрессом. Большинство авторов подчёркивают, что на индивидуальном уровне, не один тип стратегии выживания не является лучшим, чем любой другой в решении проблем. Смягчающие меры: активизации действий пространства, время для восстановления, социальная поддержка, надзор, консультации и обучение.

Риск источников на работе и рабочей среде

(см. Таблицу 1)

Существует разумный консенсус между различными попытками, это обзор литературы по психосоциальной опасности работы, которые воспринимаются как стрессовые или в противном случае несут потенциальный вред. Этот консенсус представлен в десяти различных категориях рабочих характеристик, организация и условия работы, которые могут быть опасными. Было высказано предложение, что такие характеристики работы могут быть полезно задуманы, как относящиеся к контексту содержания работы. При определённых условиях, каждые из этих 10-ти аспектов работы оказалось стрессовым и вредным для здоровья. Большая часть свидетельств относится к психическому состоянию и рисков сердечно-сосудистых заболеваний.

Левая часть таблицы показывает условия труда в рабочей среде и организации вместе с комментариями о рисках в пределах выбранного сектора. Условия подключения к психосоциальным рискам на правой стороне таблицы. В правой колонке представлены риски, связанные со стрессом. Эти риски, при определённых ситуациях и обстоятельствах вызывают напряжение в организации. В связи с этим мы предлагаем использовать термин источник риска, а не стресс. Изменения часто приводится в качестве социально-психологической опасности. Тем не менее может оказаться что природа стресса связана с неопределённостью и отсутствием контроля, который часто происходит. Знание того, как распределение психологической опасности относится к профессиональным рискам, несколько осложняет предложения, которые особенно сочетаются с энергетическими опасностями, которые несут наибольшую угрозу для здоровья.

Широкие перспективы, психосоциальные риски и меры

(см. Таблицу 2)

Психосоциальные риски включают в себя взаимодействующие факторы и трудный обзор. Таким образом мы создали целостную модель факторов на различных уровнях. Левая часть таблицы состоит из нескольких источников рисков, см. таблицу 1. Источники риска соответствующие стрессу. По Карасек-Тиорел терминологии (по требованию модели управления), они рассматриваются как потенциальные требования к личности, которые могут привести к стрессу. Риск источников, связанный по характеру деятельности может при неблагоприятных условиях, привести к болезням и несчастным случаям.

Во втором столбце модель показывает, примеры последствий для организации и личности. Возникновение риска не обязательно означает болезнь или проблемы со здоровьем человека.

Чтобы судить о ситуации, важно принять все меры во внимание. Первая часть модели показывает меры, разделённые на три группы: профилактические, смягчающие восстановительные. «Барьеры» являются соответствующей концепцией. Модель внизу ясно показывает, как несколько источников риска могут привести к обширным

негативным последствиям, как в организационном и индивидуальном уровнях. Недостатки на рабочем месте показывают отказ работодателя в принятии мер для предотвращения чрезмерного стресса, болезни и несчастных случаев.

Таблица 2. Модель психологические риски и меры

Источник риска	Последствия рисков	Меры / барьеры		
		Превентивные меры	Смягчающие	Коррективные меры
Отсутствие определения целей в организации и / или Роль конфликта Роль двусмысленности	В организации Ошибки Происшествия и опасности Производственные травмы Проблемы сотрудничества Конфликты В поисках козла отпущения Нарушение производства Повышенная текучесть кадров Потеря компетенции Для отдельных Симптомы стресса Производственные травмы Болезнь Синдром выгорания Потеря работы	Требования к руководству: Ответственность Власть Чёткие границы Чёткие цели Информация: Отношение Нормы Правила Факты Конструктивная обратная связь Диалог с сотрудниками Введение Менеджер по компетенции	Действие пространство информация Заседания на рабочем месте Влияние на планирование Поддержка Надзор Связь Возможность консультироваться с управлением Опыт Компетенция Проезд Обучение Восстановление	Регулировать работу Реабилитация Кризисная поддержка

Ссылки

Текст в значительной степени основан на докладе, опубликованном Европейским агентством по безопасности и гигиене труда (2000). Исследования, связанные с работой стресса. Бельгия.

Другие источники:

Европейское агентство по безопасности и гигиене труда (2009). Европейским риск обсерватории отчета. OSH в цифрах: стресс на работе - факты и цифры. Люксембург.

Пресс-релиз нет. 79 OSHA уловов 16 май 2011 på <http://osha.europa.eu/sv/press/press-releases/79-of-european-managers-are-concerned-by-work-related-stress-butless-than-a-third-of-companies-have-set-procedures-to-deal-with-it-1>.

Европейское агентство по безопасности и гигиене труда. (2007). Европейским риск обсерватории отчета. Эксперт прогноз о новых психосоциальных рисков, связанных с охраной труда и здоровья. Бельгия.

Европейское агентство по безопасности и гигиене труда (2010). Европейское исследование предприятий о новых и возникающих рисков (ESENER). Управление труда и здоровья на работе.

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

Всемирная организация здравоохранения (2008). Защита услуг охраны здоровья №9, ПРИМА-EF Руководство по европейской системе психосоциального управления рисками. Ресурсов для работодателей и представителей работников. Великобритании.

