

Stresul în Muncă

Introducere

În Uniunea Europeană, **stresul în muncă** reprezintă a doua problemă de sănătate legată de activitatea profesională, după afecțiunile dorsale, printre cele mai des întâlnite problemele de sănătate de la locul de muncă. Acestea afectează 28% dintre angajații UE¹. Stresul în muncă poate fi cauzat de riscuri *psihosociale* cum sunt proiectarea activităților, organizarea muncii și management, de exemplu: solicitări profesionale deosebite și posibilități reduse de control asupra propriei activități sau probleme cum ar fi violența și hărțuirea la locul de muncă. Unele riscuri *fizice* cum sunt zgomotul și temperatura din mediul de muncă pot, de asemenea, să cauzeze stresul în muncă. Prevenirea stresului în muncă constituie unul din obiectivele formulate în Comunicatul Comisiei Europene² privind noua strategie în domeniul securității și sănătății în muncă.

Agenția Europeană pentru Securitate și Sănătate în Muncă a elaborat o serie de fișe informative destinate să ajute la abordarea stresului în muncă și a cauzelor acestuia. Această fișă informativă prezintă o metodă de evaluare și prevenire a riscului, care poate fi aplicată stresului la locul de muncă, precum și cauzelor acestuia. Fișa este destinată celor care doresc să trateze problema stresului la locul de muncă. Paragraful „Informații suplimentare”, de la sfârșitul acestei fișe, conține trimeri la resurse informative existente, inclusiv la alte fișe informative elaborate de Agenție.

Ce reprezintă stresul în muncă ?

Stresul legat de activitatea profesională apare atunci când solicitările mediului de muncă depășesc capacitatea angajaților de a le face față sau de a le menține sub control³.

Stresul nu este o boală în sine, dar dacă este intens și de durată, poate să conducă la apariția unor probleme de sănătate mentală și fizică. Starea de *presiune*, poate să îmbunătățească performanțele și să aducă o anumită satisfacție în muncă, prin atingerea obiectivelor urmărite. Dar atunci când solicitările și presiunile depășesc anumite limite, ele conduc la *stres*. Și această situație nu este favorabilă nici pentru angajați, nici pentru întreprindere.

Cazurile expuse mai jos sunt diferite sub numeroase aspecte, dar toate arată în ce mod presiunea poate genera stresul.

W lucrează la o piesă pe o linie de asamblare. Ea nu poate să influențeze nici ritmul liniei, nici sarcinile monotone și extrem de repetitive pe care le are de îndeplinit.

X este infirmier într-un spital. A beneficiat de o recentă promovare și noul său post implică realizarea unor sarcini în afara unității. Trebuie să efectueze singur vizite la domiciliul pacienților aflați în dificultate.

Y ocupă postul de asistent administrativ. Are doi copii mici de care se ocupă singur. În unele zile trebuie să plece de la birou cel târziu la orele 17 pentru a-și lua copiii de la școală. Dar sarcinile pe care le are de îndeplinit la serviciu sunt din ce în ce mai numeroase, iar șeful său ierarhic insistă ca el să-și termine unele sarcini înainte de a pleca de la birou.

Z lucrează ca proiectant de sistem într-o societate multinațională de tehnologie informatică. Ea are un salariu bun, sarcinile pe care le are de îndeplinit sunt stimulative și este liberă să și le planifice după cum dorește. Dar serviciul comercial al societății a semnat un acord pentru livrarea în termen scurt a unei aplicații software complexe pe care trebuia să o conceapă împreună cu o echipă al cărei efectiv este insuficient.

Cât de serioasă este problema stresului în muncă și cine poate fi afectat ?

Stresul în muncă este cauza a peste un sfert din totalul concediilor medicale a caror durată reprezintă cel puțin două săptămâni de absențe de la locul de muncă⁴. După estimările din anul 1999, costurile datorate stresului în muncă

în statele membre UE reprezintă circa 20 miliarde de euro pe an⁵. Stresul în muncă poate genera stări ca: depresie, anxietate, nervozitate, oboseală și afecțiuni cardiace. În afară de acestea, stresul antrenează perturbări considerabile pe planul productivității, creativității și competitivității.

Fiecare dintre noi poate fi victima stresului legat de activitatea profesională, indiferent de domeniul de activitate sau de mărimea întreprinderii în care lucrăm.

Legislație

Comisia Europeană a pus în aplicare unele măsuri care au scopul de a garanta securitatea și sănătatea lucrătorilor. Directiva cadru (89/391) prevede reglementări fundamentale în domeniul securității și sănătății în muncă, care afirmă cu claritate obligația angajatorilor de a asigura securitatea și sănătatea la locurile de muncă, inclusiv cu referire la efectele stresului în muncă. Toate statele membre au implementat această directivă în legislația proprie iar unele dintre acestea au elaborat, în completare, ghiduri de prevenire a stresului în muncă. În conformitate cu abordările din Directiva cadru, pentru a elimina sau a reduce stresul în muncă, angajatorii trebuie:

- Să prevină riscurile de stres în muncă;
- Să evalueze riscurile de stres în muncă, prin identificarea acelor solicitări și presiuni ale activității care ar putea să genereze niveluri crescute și de durată ale stresului și prin stabilirea angajaților care pot fi afectați.
- Să acționeze în mod adecvat pentru evitarea vătămărilor produse de stres.

Evaluarea riscurilor și prevenirea stresului în muncă

Stresul în muncă poate fi evitat și acțiunile de reducere a acestuia pot fi foarte rentabile. Evaluarea riscurilor de stres în muncă implică aceleași principii și procese de bază ca și evaluarea celorlalte riscuri de la locul de muncă. Incluziunea angajaților și a reprezentanților lor în procesul de evaluare este indispensabilă reușitei acestuia; ei trebuie consultați pentru identificarea cauzelor stresului, a grupelor care sunt victimele acestuia, precum și a soluțiilor care trebuie adoptate pentru a ajuta.

Etapile procesului de evaluare a riscurilor pot fi sintetizate astfel:

- identificarea riscurilor;
- stabilirea persoanelor care pot fi afectate de stres și în ce mod;
- evaluarea riscului prin:
 - identificarea măsurilor care au fost deja adoptate;
 - verificarea dacă măsurile adoptate sunt suficiente, și
 - dacă nu sunt suficiente, stabilirea unor măsuri suplimentare care ar putea fi adoptate;
- înregistrarea rezultatelor; și
- reexaminarea acestei evaluări la intervale adecvate și verificarea impactului măsurilor adoptate.

În cele ce urmează, sunt formulate mai multe elemente de ghidare pentru fiecare dintre etapele evaluării riscurilor și sugestii pentru eventualele acțiuni care pot fi întreprinse.

1. A depista existența unei probleme

Factorii de risc care trebuie identificați sunt următorii:

- „cultura” sau „atmosfera” organizației și modul de abordare a problemei stresului în muncă;
- *solicitările locului de muncă*, cum sunt sarcina de muncă și expunerea la riscuri fizice din mediul de muncă;
- *controlul asupra propriei munci* – cât de mult pot influența angajații modul în care realizează propria lor muncă ?
- *relațiile de muncă*, în special intimidările și hărțuirea la locul de muncă;
- *schimbări în organizarea locului de muncă* - cum sunt conduse și comunicate schimbările organizatorice;

¹ Cea de-a treia anchetă europeană privind condițiile de muncă, 2000, Fundația Europeană pentru Îmbunătățirea Condițiilor de Viață și de Muncă, 2000, Luxembourg 2001, <http://www.eurofound.eu.int/publications/EF0121.htm>

² Comunicatul Comisiei Europene „Adaptarea la schimbările din lumea muncii și din societate; o nouă strategie comunitară în domeniul securității și sănătății în muncă, 2002-2006, Comisia Europeană 2002, <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

³ Cercetări privind stresul la locul de muncă. Agenția Europeană pentru Securitate și Sănătate în Muncă, 2000, Luxembourg 2000.

⁴ Probleme de sănătate în muncă în UE, 1998-1999, Eurostat, Luxembourg 2001

⁵ Ghid privind stresul la locul de muncă - „Sarea și piperul vieții sau sărutul morții?” Comisia Europeană, Luxembourg, 1999.



- *rolul* – dacă angajații înțeleg bine rolul lor în cadrul organizației și, dacă în cadrul acestui rol, sunt evitate conflictele
- *susținerea sau sprijinul* din partea colegilor și a managerilor;
- *instruirea* pentru a oferi angajaților cunoștințele necesare pentru îndeplinirea sarcinilor lor de muncă;
- *factorii individuali* – luarea în considerare a diferențelor interindividuale.

2. A decide cine poate fi afectat de stres și în ce mod

Cu toții suntem vulnerabili la presiunile la care suntem supuși la un moment dat. Factorii nominalizați în continuare ajută la stabilirea persoanelor care sunt expuse riscului.

Simptome care permit să se determine dacă stresul legat de activitatea profesională reprezintă o problemă în cadrul organizației

Organizație Participare: <ul style="list-style-type: none">• Absenteism, și fluctuație a personalului, nerespectarea programului de lucru, probleme de disciplină, intimidări, comunicări agresive, izolare. Rezultate: <ul style="list-style-type: none">• Reducerea performanțelor sau a calității produselor ori serviciilor, accidente de muncă, procese decizionale deficitare, erori. Cheltuieli: <ul style="list-style-type: none">• Creșterea cheltuielilor de compensare sau a celor pentru îngrijiri medicale, solicitarea serviciilor de sănătate. Individ Comportament <ul style="list-style-type: none">• Consumul abuziv de tutun, alcool sau droguri, violență, intimidare sau hărțuire. Pe plan psihologic <ul style="list-style-type: none">• Tulburări ale somnului, anxietate, depresie, incapacitate de concentrare, iritabilitate, probleme în relațiile familiale, epuizare. Sănătate <ul style="list-style-type: none">• Dureri dorsale, probleme cardiace, ulcere gastrice, hipertensiune, afectarea sistemului imunitar.

3. A evalua riscurile

Pentru fiecare dintre factorii menționați la etapa 1, ar trebui formulate următoarele întrebări:

- Ce acțiuni au fost întreprinse?
- Aceste acțiuni sunt suficiente?
- Ce mai trebuie făcut?

Pentru fiecare factor de risc menționat la etapa 1, se prezintă câteva idei privind ceea ce trebuie urmărit și ceea ce trebuie făcut:

Cultura organizațională

Există o bună comunicare în organizație, există o susținere adecvată și respect reciproc între angajați? Se ține cont de părerea angajaților și a reprezentanților lor?

- ✓ Dacă nu, trebuie îmbunătățită comunicarea, în special pentru personalul care lucrează la distanță.

Solicitările locului de muncă

Personalul are prea multe sarcini de muncă sau prea puține (supra sau subîncărcarea activităților), dispune de aptitudinile și capacitățile necesare pentru realizarea sarcinilor de muncă? Există factori de risc fizic (zgomot, vibrații, ventilație, iluminat etc.) și psihosociali (violență, intimidare etc.) în mediul de muncă?

- ✓ Trebuie alocate resursele necesare dacă există probleme cum ar fi, de exemplu, stabilirea unei alte ordini de prioritate a sarcinilor de muncă.
- ✓ Instruirea trebuie efectuată astfel încât personalul să devină apt să îndeplinească cu competență sarcinile de muncă.

Control

Are personalul un cuvânt de spus asupra modului de realizare a propriei activități?

- ✓ Personalul trebuie să aibă posibilitatea de a controla planificarea propriei activități, de a decide asupra modului în care trebuie să fie realizată

această activitate și asupra soluțiilor de rezolvare a problemelor curente. Sarcina de muncă trebuie îmbogățită astfel încât personalul să-și poată utiliza în mod optim competențele. Este esențial să se instaureze un climat de muncă favorabil.

Relații de muncă

Ce tip de relații există între colegii de muncă și între aceștia și conducătorii locurilor de muncă? Care sunt relațiile între conducătorii locurilor de muncă și administrație? Există dovezi că ar exista intimidare sau hărțuire?

- ✓ Se pot institui proceduri, cum sunt cele de ordine și de soluționare a reclamațiilor, pentru a ține sub control orice comportament inacceptabil. Trebuie dezvoltată o cultură favorabilă încrederii reciproce între angajați și recunoașterii contribuției fiecăruia la locul de muncă.

Schimbări organizatorice

Există o stare de neliniște în rândul angajaților în ce privește siguranța locului de muncă sau a statutului de angajat? Există o stare de derutare sau confuzie în legătură cu schimbarea postului de lucru și cum percep angajații aceste schimbări?

O comunicare clară și concisă susține procesul de schimbare în toate fazele sale: înainte, în timpul și după efectuarea acestuia.

- ✓ Dând personalului posibilitatea de a-și spune cuvântul și de a influența schimbările de la locul de muncă, se obține o mai mare implicare și participare a acestuia la procesul schimbării.

Rol

Există solicitări contradictorii (conflict de rol) sau neclarități în fișa postului (ambiguitate de rol)?

- ✓ Rolul și responsabilitățile personalului trebuie să fie clar definite în fișa postului.

Susținere, instruire și factorii individuali

Există o instruire adecvată a noilor angajați și a personalului care a fost transferat pe un alt post de lucru? Beneficiază personalul de sprijin social? Se ține cont de diferențierile individuale?

Unele persoane pot lucra bine cu termene strânse pe când altele au nevoie de mai mult timp pentru planificare.

- ✓ Personalul trebuie sprijinit prin discuții și încurajări chiar când lucrurile nu merg bine. Implicați personalul și valorificați diversitatea.
- ✓ Trebuie susținute activitățile de promovare a sănătății la locul de muncă și de menținere a echilibrului vieții profesionale.

4. Inregistrarea principalelor rezultate

O bună practică constă în înregistrarea principalelor rezultate ale evaluării și în informarea angajaților și a reprezentanților acestora. Inregistrarea rezultatelor ajută la monitorizarea progreselor.

5. Reexaminarea evaluării la intervale adecvate

Reexaminarea evaluării trebuie realizată atunci când survin schimbări importante la locul de muncă. În această situație, este din nou necesară consultarea angajaților. Trebuie să se verifice, de asemenea, impactul măsurilor luate pentru reducerea stresului la locul de muncă.

Informații suplimentare

Pentru orice informații suplimentare referitoare la probleme psihosociale legate de muncă, inclusiv stresul și hărțuirea morală, consultați site-ul Agenției la adresa: <http://osha.eu.int/ew2002/>. Această adresă este permanent actualizată și dezvoltată. La această adresă sunt disponibile și alte fișe informative din această serie.

Adresa website-ului Agenției este: <http://agency.osha.eu.int>.

Ghidul privind stresul la locul de muncă „Sarea și piperul vieții - sau sărutul morții?”. Angajare & Probleme Sociale. Sănătate și securitate în muncă. Comisia europeană, 1999.

http://europa.eu.int/employment_social/h&s/publicat/pubintro_en.htm.

Mulțumiri

Această fișă de informare include unele elemente conținute în Ghidul elaborat de HSE (organul executiv de sănătate și securitate din Marea Britanie) care tratează problema stresului în muncă și în Ghidul Comisiei Europene menționat mai sus.