

Zarządzanie ryzykiem psychospołecznym – Ramowe podejście europejskie: główne aspekty

Słowa kluczowe: zarządzanie ryzykiem psychospołecznym, stres związany z pracą, przemoc, molestowanie, mobbing w miejscu pracy

Wstęp

Celem projektu PRIMA-EF (Psychosocial Risk Management – European Framework) było stworzenie europejskich ram zarządzania ryzykiem psychospołecznym, które przyczyniłyby się do promowania polityki i praktyk w tym zakresie w obrębie Unii Europejskiej (UE), zarówno na poziomie krajowym jak i poziomie przedsiębiorstw. Wypracowanie takich ram stało się szczególnie pilne ze względu na ostatnie dane UE wskazujące na szerokie występowanie ryzyka psychospołecznego zagrażającego zdrowiu pracowników oraz nasilenie się takich zjawisk jak stres związany z pracą oraz przemoc, molestowanie i mobbing w miejscu pracy.

Ryzyko psychospołeczne związane z pracą dotyczy tych aspektów projektowania i zarządzania pracą, a także społecznego i organizacyjnego kontekstu pracy, które mogą spowodować urazy psychologiczne lub fizyczne. Ryzyko to zaliczane jest do najważniejszych współczesnych wyzwań w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy. W szczególności wiąże się ono ze stresem związanym z pracą, a także z przemocą, molestowaniem i mobbingiem. Stres w miejscu pracy jest jedną z najczęściej zgłaszanych przez pracowników przyczyn problemów zdrowotnych (Fundacja Europejska, 2007). Odczuwa go ponad 40 milionów osób w całej UE. Ten sam sondaż wykazał, że w ciągu ostatnich 12 miesięcy 6% pracowników było narażonych na groźby i przemoc fizyczną, 4% – na przemoc ze strony osób trzecich, a 5% – na mobbing/lub molestowanie w miejscu pracy.

Cel

PRIMA-EF określa kluczowe elementy i etapy zarządzania ryzykiem psychospołecznym w pracy oraz dostarcza wskazań wynikających z najlepszych praktyk w tym zakresie. Ramy są na tyle szerokie, że uwzględniają różnice podejść i kultur występujące między państwami członkowskimi UE. Poszczególne kraje i przedsiębiorstwa mogą wykorzystać je jako podstawę opracowania właściwej polityki, wskaźników i planów działań służących zapobieganiu stresowi związanemu z pracą i zarządzaniu nim oraz zapobieganiu przemoc, molestowaniu i mobbingowi w miejscu pracy.

Niniejsza karta wskazań przedstawia główne aspekty procesu zarządzania ryzykiem psychospołecznym i stanowi uzupełnienie pozostałych kart wskazań PRIMA-EF. Mogą z nich korzystać przedsiębiorstwa, eksperci, organizacje pracodawców, związki zawodowe i decydenci polityczni.

Regulacje

Zgodnie z postanowieniami Dyrektywy Ramowej Rady Europejskiej w sprawie wprowadzania środków zachęcających do poprawy bezpieczeństwa i zdrowia pracowników w miejscu pracy (89/391/EWG), zarządzanie ryzykiem psychospołecznym należy do obowiązków pracodawców. Na tej zasadzie, że ich obowiązkiem jest ocena i zarządzanie wszystkimi typami ryzyka stwarzającymi zagrożenie dla zdrowia pracowników. Zagadnienia te są również przedmiotem dwóch porozumień zawartych przez Europejskich Partnerów Społecznych: porozumienia ramowego w sprawie stresu związanego z pracą (2004r.) i porozumienia ramowego w sprawie molestowania i przemoc w miejscu pracy (2007r.). Dobre zarządzanie ryzykiem psychospołecznym wykracza jednak poza wymagania prawne i stwarza firmom dobre możliwości biznesowe.



Główne aspekty zarządzania ryzykiem psychospołecznym

Dobre zarządzanie ryzykiem psychospołecznym to dobry biznes

Dobre zarządzanie ryzykiem psychospołecznym odzwierciedla w gruncie rzeczy – dobre zarządzanie organizacją, jej rozwój i uczenie się, społeczną odpowiedzialność, a także promocję jakości życia w pracy. Prowadzi to do wzrostu wydajności, poprawy jakości produktów i usług, większej atrakcyjności na rynku pracy i większej innowacyjności.

Zarządzanie ryzykiem psychospołecznym powinno być procesem ciągłym, częścią zwykłego trybu prowadzenia biznesu

W codziennej praktyce, ryzyko psychospołeczne ma wiele przyczyn. Dlatego też nie ma statycznych, szybkich rozwiązań; zarządzanie nim powinno być procesem ciągłym. Warunkiem skuteczności jest zrozumienie najważniejszych przyczyn leżących u podstaw ryzyka psychospołecznego, jeszcze przed wybraniem konkretnych rozwiązań.

Odpowiedzialność wszystkich partnerów społecznych

Ważne jest, by główni aktorzy zaangażowani w zarządzanie ryzykiem psychospołecznym (kadra zarządzająca, pracownicy i ich przedstawiciele) byli odpowiedzialni zarówno za prace niezbędne do wykonania, jak i też czuli się odpowiedzialni za cały proces. Mogą korzystać ze wsparcia wewnętrznych lub zewnętrznych ekspertów, bądź też zewnętrznych usług. Jednakże przeniesienie całej odpowiedzialności za zarządzanie ryzykiem psychospołecznym na podmioty zewnętrzne jest błędem.

Dostosowanie do kontekstu sytuacyjnego

Niezbędne jest dostosowanie podejścia do konkretnej sytuacji. Taka indywidualizacja ułatwia praktyczne zastosowanie proponowanych rozwiązań oraz umożliwia opracowanie efektywnych planów działania. Należy uwzględnić wielkość przedsiębiorstwa, grupę zawodową, charakterystykę kadry pracowniczej (płeć, wiek, czy praca jest dorywcza), a także szerszy kontekst danego kraju.

Praktyka oparta na dowodach

Zarządzanie ryzykiem psychospołecznym jest systematyczną, opartą na potwierdzonych informacjach, praktyczną strategią rozwiązywania problemów. Powinno zmierzać do opracowania rozsądnej listy najważniejszych czynników psychospołecznych, co do których istnieją dowody, że w danej grupie pracowniczej związane są one z gorszym stanem zdrowia pracowników. Najważniejsze natomiast jest wybranie takich rozwiązań, które będą pasowały do postawionego celu.

Podejście oparte na uczestnictwie i dialogu społecznym

Włączenie wszystkich stron w działania prewencyjne zwiększa zakres uczestnictwa, zmniejsza opór przed zmianami, a stąd stanowi pierwszy krok w prewencji. Zarządzanie ryzykiem psychospołecznym powinno zmierzać do włączenia aktorów w działania zapobiegawcze, a nie tylko do zmiany ich sposobu postrzegania i reagowania na to ryzyko. Ważne jest uczestnictwo przedstawicieli pracowników, dialog społeczny i dialog z zewnętrznymi partnerami społecznymi.

Różne poziomy interwencji ze szczególnym uwzględnieniem środków stosowanych u źródła

Europejskie przepisy dotyczące zdrowia i bezpieczeństwa kładą nacisk na prewencję pierwszego stopnia, która skierowana jest na organizację jako główne źródło ryzyka. Jednakże, specyficzne działania skierowane na jednostkę mogą również mieć duże znaczenie. Zależy to od zakresu i powagi problemu w organizacji oraz jego wpływu na zdrowie pracowników.

Etyczna i społeczna odpowiedzialność biznesu

Zarządzanie ryzykiem psychospołecznym skupia się na ludziach, ich zdrowiu psychicznym i fizycznym oraz na interesie biznesu i społecznym. Ochrona zdrowia psychospołecznego ludzi to nie tylko obowiązek wynikający z przepisów prawa, lecz także kwestia etyczna, która mieści się w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu.

Możliwości na poziomie przedsiębiorstwa i poziomie makro

Praktyczne zarządzanie ryzykiem psychospołecznym, a także tworzenie polityki w tym zakresie, wymagają dysponowania możliwościami w następujących zakresach – odpowiednio na poziomie makro (krajowym, sektorowym) i na poziomie firm:

- odpowiedniej wiedzy o kluczowych podmiotach (zarządzających i pracownikach, decydentach politycznych)
- odpowiednich i rzetelnych informacji wspierających podejmowanie decyzji
- dostępności skutecznych i przyjaznych metod i narzędzi;
- dostępności kompetentnych struktur wsparcia (ekspertów, konsultantów, służb i instytucji w zakresie badań i rozwoju).

W obrębie UE występują znaczne różnice w zakresie tych możliwości. W krajach, gdzie są one małe, stanowi to podstawowy czynnik ograniczający powodzenie w zarządzaniu ryzykiem psychospołecznym. Związane jest to bowiem z brakiem świadomości i niedostateczną oceną wpływu ryzyka psychospołecznego na zdrowie pracowników oraz zdrowie organizacji. Jest to także związane z niedostateczną inspekcją praktyk organizacyjnych w tym zakresie.

Założenia logiczne i model

Zarządzanie ryzykiem psychospołecznym obejmuje pięć ważnych elementów: (i) wyraźne skoncentrowanie się na określonej populacji pracowników, określonym miejscu pracy lub zestawie czynności roboczych, (ii) ocenę ryzyka w celu zrozumienia natury problemu i przyczyn leżących u jego podstaw, (iii) zaprojektowanie i wdrożenie działań służących eliminacji lub ograniczeniu ryzyka, (iv) ocenę tych działań, (v) aktywne i staranne zarządzanie.

Powyższe główne aspekty ram zarządzania ryzykiem psychospołecznym dotyczą zarówno poziomu przedsiębiorstwa, jak i poziomu makro. Więcej informacji na temat stosowania PRIMA-EF na ww. poziomach można znaleźć w kartach wskazań 02 i 03 PRIMA-EF (dostępnych na stronie www.prima-ef.org).

Więcej informacji

www.prima-ef.org
LEKA, S., COX, T. (red.). The European Framework for Psychosocial Risk Management: PRIMA-EF. I-WHO Publications, Nottingham, 2008.

LEKA, S., COX, T. (red.). PRIMA-EF: Guidance on the European Framework for Psychosocial Risk Management. WHO, Genewa, 2008. Dostępne: www.prima-ef.org [polska wersja: Zarządzanie ryzykiem psychospołecznym – ramowe podejście europejskie. Wskazania dla pracodawców i pracowników. CIOP-PIB Warszawa, 2009].
CHAPPELL, D., DI MARTINO, V. Violence at work. International Labour Office, 2006.
EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK. Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health. Raport European Risk Observatory, Office for Official Publications of the European Communities, Luxemburg, 2007. Dostępne: http://osha.europa.eu/en/riskobservatory/risks/forecasts/psychosocial_risks/index.html
EUROPEAN FOUNDATION FOR THE IMPROVEMENT OF LIVING AND WORKING CONDITIONS. Fourth European Working Conditions Survey. Luxemburg: Office for Official Publications of the European Communities, 2007. Dostępne: <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveys/index.htm>
FRAMEWORK AGREEMENT ON HARASSMENT AND VIOLENCE AT WORK: http://ec.europa.eu/employment_social/news/2007/apr/harassment_violence_at_work_en.pdf [polska wersja: Autonomiczne porozumienie ramowe dotyczące nękania i przemocy w pracy: http://www.solidarnosc.org.pl/zagr/inf/2007/zagr%20_11.pdf]
FRAMEWORK AGREEMENT ON WORK-RELATED STRESS: http://ec.europa.eu/employment_social/news/2004/oct/stress_agreement_en.pdf [Polska wersja: Porozumienie ramowe w sprawie stresu związanego z pracą: <http://www.solidarnosc.org.pl/stres/materialy/europor.pdf>]
LEKA, S., GRIFFITHS, A., COX, T. Work Organization & Stress. WHO, Genewa, 2003. Dostępne: www.who.int/occupational_health/publications/stress/en/index.html

Kontakt

Dr Stavroula Leka

Tel. +44 (0) 115 8466662
Fax +44 (0) 115 8466625
E-mail Stavroula.Leka@nottingham.ac.uk

Prof. Tom Cox

Tel. +44 (0) 115 8467560
Fax +44 (0) 115 8466625
E-mail Tom.Cox@nottingham.ac.uk

Institute of Work, Health & Organisations, University of Nottingham, Level B International House, Jubilee Campus, Wollaton Road, Nottingham NG8 1BB, UK

Prof. dr Gerard Zwetsloot

TNO Work & Employment [i profesor specjalny w I-WHO, University of Nottingham]
P. O. Box 718, NL 2130 – AS, Hoofddorp, Netherlands
Tel. + 31 23 554 9449
Fax + 31 23 554 9303
E-mail gerard.zwetsloot@tno.nl

