

Spółeczna odpowiedzialność przedsiębiorstwa a zarządzanie ryzykiem psychospołecznym w pracy

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

Wstęp

Obecnie, wraz z rosnącą globalizacją oraz zwiększającą się świadomością ekologiczną i społeczną, pojęcie odpowiedzialności przedsiębiorstwa nabrało nowego wymiaru i wykracza poza sferę czysto prawną czy też samo dążenie do zysku. Aby odnieść sukces, przedsiębiorstwo musi być obecnie postrzegane jako działające w odpowiedzialny sposób wobec ludzi, planety i zysku (tzw. 3P w jęz. ang.: people, planet, profit) (Komisja Europejska, 2001). Społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstwa (ang. Corporate Social Responsibility – CSR) jest „pojęciem oznaczającym, że przedsiębiorstwo dobrowolnie łączy interes społeczny i dobro środowiska ze swoją działalnością biznesową i współpracę z partnerami społecznym” (Komisja Europejska, 2001). CSR obejmuje także etykę działalności gospodarczej, główne wartości oraz kulturę korporacyjną promującą odpowiedzialne zachowanie. Społeczny wymiar CSR odnosi się zarówno do zewnętrznej odpowiedzialności społecznej przedsiębiorstw wobec społeczności lokalnych, społeczeństwa oraz planety, jak i do wewnętrznej odpowiedzialności wobec własnych pracowników. Polega to na stosowaniu społecznie odpowiedzialnych praktyk wobec pracowników w zakresie ich bezpieczeństwa i zdrowia, równości szans oraz dostępu do pracy, warunków pracy, inwestowania w kapitał ludzki, zarządzania zmianami oraz kontroli finansowej. W miarę jak firmy europejskie angażują się na globalnych rynkach, szczególnie ważne staje się włączenie w zakres CSR głównych standardów pracy MOP.

Cel

Niniejsze wskazania zostały opracowane w ramach projektu PRIMA-EF, w którym sformułowano ramowe podejście europejskie do zarządzania ryzykiem psychospołecznym. Ich celem jest wyjaśnienie powiązań pomiędzy CSR a zarządzaniem ryzykiem psychospołecznym, a także dostarczenie firmom wykazu najważniejszych wskaźników CSR w kontekście zarządzania ryzykiem psychospołecznym na poziomie przedsiębiorstwa.

CSR a zarządzanie ryzykiem psychospołecznym

Troska o pracowników i o rozwój ich możliwości (mentalnych, społecznych itp.) mają strategiczne znaczenie dla organizacji i społeczeństwa. Ograniczanie ryzyka psychospołecznego i promowanie dobrostanu w miejscu pracy mieści także się w zakresie CSR. 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 zdrowia w pracy i wiąże się z takimi problemami miejsca pracy jak: stres związany z pracą, przemoc, molestowanie i mobbing. Stres związany z pracą odczuwany jest wtedy, gdy wymagania środowiska pracy przekraczają możliwości pracownika radzenia sobie z nimi (lub ich kontrolowania). Szacuje się, że koszty związane ze stresem związanym z pracą wynoszą około 20 miliardów euro rocznie (w postaci utraconego czasu pracy i kosztów leczenia), tj. 3–4% PKB Europy. Takie oddziaływanie na społeczeństwo świadczy o tym, że stawką są potężne interesy ekonomiczne zarówno firm, jak i społeczeństwa w ogóle. 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 wy-



kazał, 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 mobbingi/lub molestowanie w miejscu pracy. Poniższe wskazania i wskaźniki będą przydatne organizacjom przy opracowywaniu praktyk odpowiedzialnego prowadzenia działalności z uwzględnieniem zarządzania ryzykiem psychospołecznym.

Główne wytyczne CSR w zakresie zarządzania ryzykiem psychospołecznym

Miej pewność, że zarządzania problemami psychospołecznymi ma strategiczne znaczenie dla firmy

Aby zapewnić wsparcie najwyższej kadry kierowniczej, należy wyjaśnić strategiczne znaczenie zarządzania problemami psychospołecznym. Pierwszym krokiem jest potraktowanie tego jako elementu biznesu i pokazanie korzyści zdrowotnych i biznesowych, zarówno w kontekście potencjalnej oszczędności kosztów, jak i wartości dodanej. Strategiczna wartość może się zwiększyć, jeżeli zarządzanie ryzykiem psychospołecznym przyczynia się do realizacji celów strategicznych firmy, np. uzyskania statusu dobrego pracodawcy, stworzenia innowacyjnej kultury firmy.

Włącz zagadnienia psychospołeczne do strategii, planów i procesów związanych z rozwojem organizacji

Gdy cele rozwoju organizacji są jasno określone, możliwe jest oszacowanie, jakie sprawy – w takich zakresach jak organizacja pracy, procesy pracy, dobór kadr, rozwijanie nowych kompetencji, środowisko pracy itp. – będą miały zasadnicze znaczenie dla ich realizacji. Realizacja celów rozwoju organizacji wymaga perspektywy kilku lat i związana jest ze zmianami w organizacji pracy, procesami pracy itp. Zagadnienia psychospołeczne można brać pod uwagę już od samego początku projektowania procesów pracy i podejmowania związanych z tym decyzji. W ten sposób wnioski wyciągnięte z doświadczeń w zarządzaniu ryzykiem psychospołecznym mogą zostać wykorzystane dla rozwoju organizacji. Dzięki temu zwiększa się prawdopodobieństwo skutecznej prewencji, przy jednoczesnej oszczędności kosztów i przysporzeniu przedsiębiorstwu strategicznej wartości dodanej.

Utrzymuj równowagę pomiędzy wdrażaniem systemów, internalizacją wartości i procesami uczenia się organizacyjnego

Zarządzanie zagadnieniami psychospołecznymi i ryzykiem w tym zakresie wymaga systematycznie zaplanowanych działań. Działania te mogą i powinny być zintegrowane z istniejącymi w firmie systemami zarządzania ryzykiem w ogóle, np. z systemami zarządzania zdrowiem i bezpieczeństwem, z cyklem planowania i kontroli lub innymi istniejącymi procedurami. W zarządzaniu zagadnieniami psychospołecznymi i ryzykiem psychospołecznym chodzi także o etykę i wartości, o właściwe postępowanie, tj. o tworzenie świadomości, promowanie odpowiedzialnego zachowania i o zgodność czynów z deklaracjami. W ramach polityki CSR firmy mogą podnosić świadomość pracowników lub szkolić ich w zakresie wartości korporacyjnych oraz postępowania w obliczu dylematów etycznych. Wartości i dylematy etyczne związane z zagadnieniami psychospołecznymi można łatwo zintegrować z takim podejściem do CSR. Nie jest to jednak możliwe bez uczenia się na poziomie jednostek oraz na poziomie grupy.

Miej świadomość oddziaływania ryzyka psychospołecznego na sferę biznesową

Zdrowie jako takie rzadko jest postrzegane jako główny obszar zainteresowania biznesu. Jednak zdrowie pracowników często ma istot-

ny wpływ na aspekt biznesowy. O ile pracowników interesuje przede wszystkim zarządzanie oddziaływaniami czynności biznesowych na ryzyko psychospołeczne i ich zdrowie, o tyle kierownictwo często interesuje się przede wszystkim wpływem ryzyka psychospołecznego i złego stanu zdrowia pracowników na sferę biznesową. Liczy się kompleksowe uwzględnienie obu tych aspektów.

Włączaj do współpracy partnerów społecznych, zarówno tych tradycyjnych, jak i nietradycyjnych

Im większe zaangażowanie głównych partnerów społecznych, tym większa szansa, że zarządzanie ryzykiem psychospołecznym jest i pozostanie kwe-

stią o znaczeniu strategicznym dla przedsiębiorstwa. Do tradycyjnych partnerów społecznych zalicza się związki zawodowe, organizacje pracodawców, instytucje rządowe, służby medycyny/higieny pracy, badaczy i naukowców. Partnerzy nietradycyjni to między innymi zakłady zabezpieczenia społecznego, zakłady ubezpieczeń zdrowotnych, rodziny/partnerzy, organizacje pozarządowe, placówki służby zdrowia, klienci/petenci, akcjonariusze, społeczności lokalne, urzędy pracy, media, instytucje wymiaru sprawiedliwości i konsultanci biznesowi. Ponieważ szereg nietradycyjnych partnerów społecznych ma wyraźny (finansowy) interes w zapobieganiu problemom psychospołecznym, stwarza to szereg możliwości, które obecnie są bardzo rzadko wykorzystywane.

Wskaźniki CSR w zakresie zarządzania ryzykiem psychospołecznym na poziomie przedsiębiorstwa	
Dziedzina	Wskaźniki
Integracja z systemami i strukturami działalności biznesowej	Przedsiębiorstwo dysponuje informacjami na temat zarządzania ryzykiem psychospołecznym (w ramach regularnie funkcjonującej kontroli działalności lub istniejącego systemu zarządzania). Przedsiębiorstwo ma politykę postępowania (zapobiegania, ograniczania, kontroli) w odniesieniu do ryzyka psychospołecznego (i przestrzega wymagań prawnych). System zarządzania ryzykiem psychospołecznym dostosowany jest także do sytuacji reorganizacji i restrukturyzacji i jest stosowany w tych sytuacjach. Przedsiębiorstwo ma kodeks postępowania w przypadku przemocy, molestowania i mobbingu. Przedsiębiorstwo ma systemy zapewniające poufność rozpatrywania spraw dotyczących molestowania, mobbingu i innych zagadnień psychospołecznych. W przedsiębiorstwie funkcjonują systemy, które zajmują się kwestią różnorodności oraz kwestię równowagi między pracą a życiem prywatnym. Pracownicy mają dostęp do porad w zakresie zapobiegania ryzyku psychospołecznemu i promowania zdrowia psychicznego.
Integracja z kulturą organizacji	Szkolenie kierowników i rozwijanie u nich umiejętności ustalania priorytetów w zakresie zagadnień psychospołecznych i rozwiązywania ich w sposób otwarty – należy do stosowanych działań prewencyjnych. Zapewnienie wszystkim pracownikom szkoleń na temat ryzyka psychospołecznego – należy do stosowanych działań prewencyjnych. Przedstawiciele pracowników są aktywnie zaangażowani w działania prewencyjne w zakresie ryzyka psychospołecznego. Jednym ze środków prewencji są szkolenia na temat ryzyka psychospołecznego dla przedstawicieli pracowników. Zachęca się (poprzez nagrody, nie obarczanie winą) do zgłaszania incydentów (np. przemocy, molestowania). Zachęca się do otwartej dyskusji na temat zagadnień psychospołecznych, w której uwagę poświęca się także kwestiom różnorodności i równowagi między pracą a życiem prywatnym. Oprócz podejmowanych środków, pracownicy zachowują czujność dzięki czemu łatwiej im poradzić sobie z nieoczekiwanym stresem lub przemocą. Istnieje aktywna, otwarta wewnętrzna i zewnętrzna komunikacja na temat problemów psychospołecznych i działań prewencyjnych (przejrzystość).
Integracja z uczeniem się i rozwojem organizacji	Wszystkie incydenty przemocy i molestowania są rejestrowane i analizowane, a wyciągane z nich wnioski – komunikowane. Indywidualni pracownicy otrzymują informację zwrotną o zgłoszonych problemach i proponowanych lub wdrożonych rozwiązaniach. Interwencje w zakresie zarządzania ryzykiem psychospołecznym są oceniane. Informacje zdobyte podczas zarządzania ryzykiem psychospołecznym oraz pochodzące z oceny interwencji w zakresie zarządzania ryzykiem psychospołecznym są wykorzystywane do promowania uczenia się oraz rozwoju indywidualnego i organizacyjnego.
Integracja z dialogiem z partnerami społecznymi	W przedsiębiorstwie funkcjonuje system raportowania o problemach psychospołecznych; jest on powiązany z wewnętrznym cyklem planowania i kontroli oraz sprawozdawczością zewnętrzną (np. z raportem nt. CSR). Kwestia ryzyka psychospołecznego jest regularnie poruszana w rozmowach pomiędzy kierownictwem a przedstawicielami pracowników. Przedsiębiorstwo zidentyfikowało głównych partnerów społecznych w sprawach zagadnień psychospołecznych (wewnętrznych i zewnętrznych) i prowadzi z nimi regularny dialog.
Otwarte odnośnienie się do etycznej strony zagadnień	Pracownicy są szkoleni i wykorzystywać konflikty w pozytywny sposób (jak przewycięzać problemy i zmienia je w produktywne doświadczenie).

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

CSR EUROPE: www.csreurope.org/pages/en/wellbeing.html

ENTERPRISE FOR HEALTH: www.enterprise-for-health.org/index.php

EUROPEAN COMMISSION. „Promoting a European framework for CSR”, Green Paper, European Commission, Directorate-General for Employment and Social Affairs, 2001. Dostępne: http://ec.europa.eu/employment_social/soc-dial/csr/greenpaper.htm

EUROPEAN FOUNDATION FOR THE IMPROVEMENT OF LIVING AND WORKING CONDITIONS. Fourth European Working Conditions Survey. Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg 2007. Dostępne: <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveys/index.htm>

HSE (Health and Safety Executive, UK). Promoting health and safety as a key goal of the Corporate Social Responsibility agenda. Research Report 339, 2005. Dostępny: www.hse.gov.uk/research/rrhtm/rr339.htm

ZWETSLOOT, G., STARREN, A. Corporate social responsibility and safety and health at work. European Agency for Safety and Health at Work, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg 2004. Dostępne: <http://osha.europa.eu/en/publications/reports/210/view>

Kontakt

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

Dr Stavroula Leka, Institute of Work, Health & Organisations, University of Nottingham, Level B International House, Jubilee Campus, Wollaton Road, Nottingham NG8 1BB, UK
Tel. +44 (0) 115 8466662
Fax +44 (0) 115 8466625
E-mail Stavroula.Leka@nottingham.ac.uk

