

Europejskie i międzynarodowe standardy związane z zarządzaniem ryzykiem psychospołecznym w pracy

Hasła: zarządzanie ryzykiem psychospołecznym, stres związany z pracą, molestowanie, przemoc, przepisy, standardy

Wstęp

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, przemoc, molestowanie i mobbing. 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 i/lub molestowanie w miejscu pracy. Mimo dużej skali tych problemów i ich wpływu na zdrowie i produktywność, w niewielu krajach sformułowane są standardy, które bezpośrednio odwoływałyby się do pojęcia ryzyka psychospołecznego, czy też pojęć stresu związanego z pracą, przemocy, molestowania i mobbingu.

Cel

Celem niniejszych wskazań jest krótki przegląd najważniejszych standardów dotyczących ryzyka psychospołecznego w pracy, z uwzględnieniem przemocy i mobbingu, przyjętych na poziomie europejskim i międzynarodowym. Przywołane zostały zarówno standardy bezpośrednio odwołujące się do pojęć: ryzyka psychospołecznego, stresu, przemocy i mobbingu, jak i ważniejsze standardy pośrednio dotyczące tych zjawisk. Przegląd skierowany jest do przedsiębiorstw i partnerów społecznych – ma im wskazać główne punkty odniesienia przy podejmowaniu działań w zakresie zapobiegania ryzyku psychospołecznemu w miejscu pracy i zarządzania nim.

Standardy bezpośrednio odnoszące się do pojęć ryzyka psychospołecznego, stresu, molestowania i przemocy

Wskazania Komisji Europejskiej odnośnie stresu związanego z pracą
We wskazaniach stres określony jest jako „zespół emocjonalnych, poznawczych, behawioralnych i fizjologicznych reakcji na niekorzystne i szkodliwe aspekty treści pracy, organizacji pracy i środowiska pracy”.

Jako główne przyczyny stresu wymienia się m. in.: nadmierne i niedostateczne obciążenie pracą, brak uznania, brak możliwości wyrażania skarg, duża odpowiedzialność przy niewielkich uprawnieniach, brak jasnego opisu zadań, brak współpracy i wsparcia ze strony zwierzchników, współpracowników lub podwładnych, brak kontroli, niepewność pracy, narażenie na uprzedzenia na tle wieku, płci itp., narażenie na przemoc, groźby lub mobbing, nieprzyjemne lub zagrażające fizyczne warunki pracy, brak możliwości wykorzystania swoich zdolności.

Prewencja stresu powinna uwzględnić usprawnienia organizacyjne, przede wszystkim w następujących zakresach: harmonogramu pracy (w celu uniknięcia konfliktu praca-dom), uczestnictwa/kontroli oraz obciążenia pracą (w celu zapewnienia zgodności z możliwościami i zasobami pracownika), treści zadań (w celu zapewnienia sensu pracy, stymulacji oraz możliwości wykorzystania umiejętności), ról (ich jasnego określenia), środowiska społecznego (dla zapewnienia wsparcia społecznego), perspektyw na przyszłość (by ograniczyć niepewność pracy).

Dokument wymienia następujące etapy prewencji:

1. Identyfikacja czynników stresu związanego z pracą, ich przy-
czyn oraz konsekwencji zdrowotnych



2. Analiza właściwości narażenia na ryzyko w powiązaniu ze stwierdzonymi skutkami tego narażenia
3. Zaprojektowanie i wdrożenie przez partnerów społecznych pakietu interwencji
4. Ocena krótko- i długoterminowych skutków interwencji.

Europejskie porozumienie ramowe dotyczące stresu związanego z pracą
Stres określony jest jako „stan, któremu towarzyszą dolegliwości i złe funkcjonowanie fizyczne, psychiczne lub społeczne, a który wynika z poczucia jednostki, że nie jest ona zdolna spełnić stawianych jej wymagań i oczekiwań”.

Porozumienie nie zawiera wyczerpującej listy potencjalnych wskaźników stresu. Wskazuje jednak, że „wysoka absencja lub rotacja personelu, częste konflikty interpersonalne lub skargi pracowników to niektóre oznaki mogące sygnalizować problem stresu związanego z pracą”.

Porozumienie przypomina, że „wszyscy pracodawcy mają prawny obowiązek ochrony bezpieczeństwa pracy i zdrowia pracowników. Obowiązek ten dotyczy także problemów związanych ze stresem w pracy, na tyle na ile stwarzają one ryzyko dla zdrowia i bezpieczeństwa”.

W dokumencie podano przykłady środków zwalczania stresu: „środki w zakresie zarządzania i komunikacji, takie jak jasne określenie celów firmy oraz roli poszczególnych pracowników, zapewnienie odpowiedniego wsparcia ze strony zarządzających dla jednostek i zespołów, dostosowanie zakresu odpowiedzialności do możliwości kontroli nad pracą, poprawa organizacji i procesów pracy, warunków i środowiska pracy; szkolenie kierowników i pracowników dla podniesienia ich świadomości i rozumienia stresu; zapewnienie pracownikom informacji i konsultowanie się z nimi”.

Europejskie porozumienie ramowe dotyczące molestowania i przemocy w pracy

Według porozumienia „przemoc [w pracy] ma miejsce wówczas, gdy co najmniej jeden pracownik lub kierownik jest atakowany w okolicznościach związanych z pracą”, a „molestowanie [w pracy] ma miejsce wówczas, gdy co najmniej jeden pracownik lub kierownik jest obiektem rozmyślnego i powtarzającego się napastowania, gróźb i/lub upokorzeń w okolicznościach związanych z pracą”.

Podnoszenie świadomości i odpowiednie szkolenie menedżerów oraz pracowników może zmniejszyć prawdopodobieństwo molestowania i przemocy w miejscu pracy. Procedury prewencyjne powinny być oparte na następujących zasadach (choć nie powinny się do nich ograniczać):

- dyskrecja, by chronić godność i prywatność wszystkich stron
- nie ujawnianie informacji stronom nie uczestniczącym w danej sprawie;
- podejmowanie dochodzenia i działań na podstawie skarg bez zbędnej zwłoki;
- uzasadnianie skarg szczegółowymi informacjami;
- udział wszystkich stron w celu ich bezstronnego wysłuchania i sprawiedliwego potraktowania;
- konsultacje z pracownikami;
- brak tolerancji dla fałszywych oskarżeń, które mogą skutkować podjęciem działań dyscyplinarnych;
- korzystanie z pomocy zewnętrznej, w miarę potrzeb

Zasady ergonomiczne dotyczące obciążenia psychicznego pracą (Norma europejska: EN ISO 10075)

Stres psychiczny jest definiowany jako: „Suma wszystkich możliwych do oszacowania wpływów oddziałujących na człowieka, pochodzących ze źródeł zewnętrznych i działających na jego psychikę”.

Czynniki sytuacyjne mające wpływ na stres psychiczny obejmują: wymagania stawiane przez zadanie (np. stała koncentracja, odpowiedzialność za innych), warunki fizyczne (np. oświetlenie, hałas), czynniki społeczne i organizacyjne (np. struktura kontroli, struktura komunikacji, środowisko organizacyjne), czynniki społeczne zewnętrzne wobec organizacji (np. sytuacja gospodarcza).



Napięcie psychiczne (strej psychiczny) jest bezpośrednim skutkiem stresu psychicznego. Niekorzystne (krótkotrwałe) skutki napięcia psychicznego to: zmęczenie psychiczne i „stany zmęczenia-podobne” (tj. monotonia, obniżona czujność, przesył). W dokumencie wymieniono 29 właściwości zadania, które wpływają na intensywność obciążenia psychicznego pracą i które są źródłem zmęczenia (np. niejednoznaczność celów zadania, złożoność wymagań stawianych przez zadanie, adekwatność informacji, niejednoznaczność informacji, rozróżnianie sygnałów).

Dyrektywa Rady 90/270/EWG w sprawie minimalnych wymagań w dziedzinie bezpieczeństwa i zdrowia podczas pracy przy monitorach ekranowych

Dyrektywa stwierdza, że pracodawcy zobowiązani są do przeprowadzenia analizy stanowisk pracy w celu oceny warunków w zakresie bezpieczeństwa i zdrowia, a w szczególności możliwego ryzyka dla wzroku, problemów fizycznych i problemów związanych ze stresem psychicznym.

Podstawowe standardy w dziedzinie bezpieczeństwa i zdrowia w pracy odwołujące się do pojęcia ryzyka w ogóle

Dyrektywa Rady 89/391/EWG w sprawie wprowadzenia środków w celu poprawy bezpieczeństwa i zdrowia pracowników w miejscu pracy
Zgodnie z tą dyrektywą, pracodawcy mają „obowiązek zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony zdrowia pracowników w każdym aspekcie związanym z pracą”. Muszą oni także opracować „spójną ogólną politykę prewencji”. Niektóre ważne zasady to: „unikanie ryzyka”, „zwalczanie ryzyka u źródła”, „dostosowanie pracy do osoby”.

Wytyczne Komisji Europejskiej w sprawie oceny ryzyka w pracy

Stwierdza się, że „ocena ryzyka polega na oszacowaniu ryzyka dla bezpieczeństwa i zdrowia pracowników wynikającego z zagrożeń w miejscu pracy”. Promowane jest pięciostopniowe podejście do oceny ryzyka: (1)

identyfikacja zagrożeń i osób narażonych na ryzyko, (2) ocena i ustalenie ważności czynników ryzyka, (3) podjęcie decyzji o działaniach prewencyjnych, (4) podjęcie działań, (5) monitoring i weryfikacja.

Wytyczne ILO-OSH z 2001 r. w sprawie systemów zarządzania bezpieczeństwem i zdrowiem w pracy

Dokument zawiera wytyczne na temat opracowywania systemów zarządzania bezpieczeństwem i zdrowiem w pracy (BHP) na poziomie kraju i organizacji. Zgodnie z dokumentem, systemy zarządzania BHP powinny zawierać następujące elementy: polityka, organizowanie, planowanie i wdrożenie, ocena realizacji oraz działania usprawniające. Pracodawca, w konsultacji z pracownikami, powinien pisemnie ustanowić politykę w zakresie BHP. Zagrożenia i ryzyko dla bezpieczeństwa i zdrowia pracowników powinny być identyfikowane i oceniane na bieżąco. Środki prewencji powinny być wdrażane w następującej kolejności: eliminacja zagrożenia/ryzyka, kontrola zagrożenia/ryzyka u źródła, minimalizacja zagrożenia/ryzyka.

Konwencja ILO 187: Konwencja dotycząca ram promowania bezpieczeństwa i zdrowia w pracy

„Formując politykę krajową, każdy Członek, (...) w porozumieniu z najbardziej reprezentatywnymi organizacjami pracodawców i pracowników, będzie promował podstawowe zasady, takie jak ocena ryzyka zawodowego i zagrożeń, zwalczanie ryzyka zawodowego i zagrożeń u źródła oraz rozwijanie krajowej kultury prewencji w dziedzinie bezpieczeństwa i zdrowia polegającej na informowaniu, konsultacji i szkoleniu, (...) uznając prewencję za kwestię priorytetową”.

Standardy pośrednio związane z ryzykiem psychospołecznym

Podane w tabeli, dodatkowe standardy związane są z ryzykiem psychospołecznym powinny być uwzględniane przez partnerów społecznych. Nieprzestrzeganie tych regulacji może stwarzać problemy psychospołeczne w miejscu pracy.

Zagadnienia psychospołeczne	Rodzaj dokumentu
Czas pracy	Dyrektywa 93/104/WE dotycząca niektórych aspektów organizacji czasu pracy C175: Konwencja MOP dotycząca pracy w niepełnym wymiarze, 1994 r. Dyrektywa 97/81/WE w sprawie porozumienia ramowego dotyczącego pracy w niepełnym wymiarze godzin Dyrektywa 99/70/WE w sprawie porozumienia ramowego dotyczącego umów na czas określony Dyrektywa 2002/15/WE w sprawie organizacji czasu pracy osób wykonujących czynności w trasie w zakresie transportu drogowego Dyrektywa 2003/88/WE dotycząca niektórych aspektów organizacji czasu pracy
Dyskryminacja	Dyrektywa 2000/43/WE i 2000/78/WE zakazująca bezpośredniej lub pośredniej dyskryminacji ze względu na pochodzenie rasowe lub etniczne, religię lub przekonania, niepełnosprawność, wiek lub orientację seksualną
Równe traktowanie mężczyzn i kobiet	Dyrektywa 76/207/EWG i dyrektywa 2002/73/WE w sprawie równego traktowania mężczyzn i kobiet w zakresie dostępu do zatrudnienia, szkolenia zawodowego i awansów oraz warunków pracy Dyrektywa 2006/54/WE w sprawie wprowadzenia w życie zasady równości szans oraz równego traktowania mężczyzn i kobiet w dziedzinie zatrudnienia i pracy
Młodzi ludzie w pracy	Dyrektywa 94/33/WE w sprawie ochrony pracy młodych osób
Macierzyństwo i zagadnienia pokrewne	Konwencja Nr 183 MOP z 2000 r. dotycząca ochrony macierzyństwa Dyrektywa 92/85/WE w sprawie wprowadzenia środków na rzecz poprawy zdrowia i bezpieczeństwa pracy pracownic w ciąży, w połogu i karmiących piersią Dyrektywa 96/34/WE w sprawie porozumienia ramowego na temat urlopu rodzicielskiego
Informowanie pracowników i konsultowanie się z nimi	Dyrektywa 2002/14/WE ustanawiająca ogólne ramowe warunki informowania i przeprowadzania konsultacji z pracownikami we Wspólnocie Europejskiej

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 reprezentantów pracowników. CIOP-PIB, Warszawa, 2009].

Kontakt

Dr hab. Maria Widerszal-Bazyl

Tel. +48 22 623 32 86 Fax +48 22 623 36 93
E-mail mawid@ciop.pl

Dr Dorota Żołnierczyk-Zreda

Tel. +48 22 623 32 87 Fax +48 22 623 36 93
E-mail dozol@ciop.pl

Centralny Instytut Ochrony Pracy-Państwowy Instytut Badawczy,
ul. Czerniakowska 16, 00-701 Warszawa, Polska.

