

Monitorowanie ryzyka psychospołecznego w pracy

Słowa kluczowe: zarządzanie ryzykiem psychospołecznym, monitorowanie, wskaźniki

Wstęp

Celem projektu PRIMA-EF jest zdefiniowanie i promowanie europejskiego podejścia do ryzyka psychospołecznego w 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 zdrowia w pracy i wiąże się z takimi problemami miejsca pracy, jak stres, 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). Przemoc związana z pracą występuje wtedy, gdy jeden lub więcej pracowników lub kierowników jest atakowanych lub maltretowanych przez klientów, pacjentów lub uczniów. O mobbingu lub molestowaniu można mówić wtedy, gdy jeden lub więcej pracowników lub kierowników jest maltretowanych, upokarzanych lub atakowanych przez kolegów lub przełożonych. W projekcie PRIMA-EF, zagrożenia psychospołeczne obejmują również przemoc, mobbing i molestowanie w pracy. Z drugiej jednak strony, mobbing w miejscu pracy powinien być też ujmowany jako konsekwencja niewłaściwego psychospołecznego środowiska pracy.

Bardzo ważne jest monitorowanie ryzyka psychospołecznego po to, by określić które grupy i zawody, narażone są na to ryzyko, a także by ocenić skuteczność programów, interwencji i polityki w zakresie zapobiegania tej formie ryzyka. Identyfikacja głównych wskaźników ryzyka psychospołecznego w pracy i zarządzania nim, a także sporządzenie listy właściwych metod opracowywania tych wskaźników jest jednym z pierwszych etapów procesu właściwego monitorowania zmian i postępu w tych dziedzinach w całej Unii Europejskiej.

Cele

Celem niniejszej karty wskazań jest przedstawienie zaleceń w zakresie monitorowania ryzyka psychospołecznego w pracy oraz zarządzania nim. Mogą z niej korzystać przedsiębiorstwa, partnerzy społeczni i decydenci polityczni.

W projekcie PRIMA-EF podjęto następujące kroki dla opracowania niniejszych wskazań:

1. opracowanie europejskiego modelu wskaźników służących monitorowaniu ryzyka psychospołecznego w pracy oraz ocenie zarządzania ryzykiem psychospołecznym;
2. analiza metod monitorowania ryzyka psychospołecznego w pracy i zarządzania ryzykiem psychospołecznym;
3. sporządzenie spisu wskaźników zarządzania ryzykiem psychospołecznym oraz określenie wśród nich priorytetowych wskaźników;
4. identyfikacja luk pomiędzy dostępnymi wskaźnikami a wskaźnikami uznanymi za niezbędne do monitorowania ryzyka psychospołecznego w pracy i procesu zarządzania ryzykiem psychospołecznym.

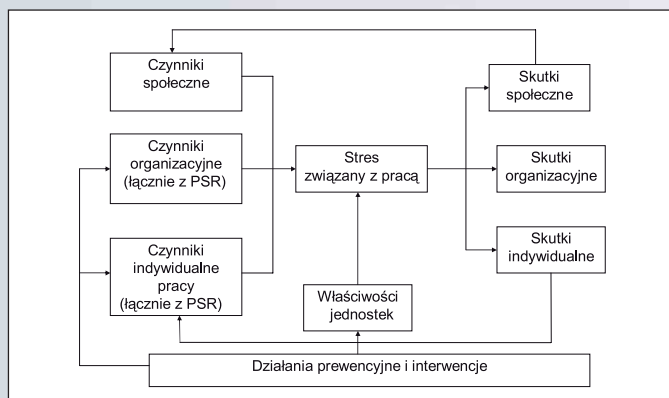
Model wskaźników

Przy opracowywaniu zintegrowanego modelu monitorowania ryzyka psychospołecznego należy uwzględnić kilka kryteriów. Model wskaźników powinien:

- określić wskaźniki ekspozycji na ryzyko (np. czynniki ryzyka psychospołecznego), wskaźniki skutków ryzyka oraz wskaźniki działań prewencyjnych lub interwencji;



- ilustrować cykliczność procesu zarządzania ryzykiem psychospołecznym;
 - odnosić się do trzech poziomów wpływu: poziomu jednostki, poziomu organizacji i poziomu sektora lub kraju.
- Model wskaźników PRIMA-EF przedstawiony na Rys. 1 spełnia wszystkie te trzy kryteria.



Rysunek 1. Model wskaźników ryzyka psychospołecznego powiązany z działaniami prewencyjnymi i interwencjami (PSR=psychospołeczne ryzyko)

Ryzyko psychospołeczne stwarzają czynniki organizacyjne, takie jak na przykład, brak wspierających stosunków międzyludzkich w miejscu pracy, niepewność pracy czy kultura firmy. Jednakże, również czynniki ogólnospołeczne lub też związane z całym sektorem gospodarczym, mogą zwiększać poziom tego ryzyka, na przykład, klimat wysokiej konkurencyjności czy recesja gospodarcza. Narażenie na czynniki ryzyka psychospołecznego w miejscu pracy może wywoływać stres związany z pracą. Objawia się on napięciem, niepokojem, mniejszą czujnością i mniejszą efektywnością w wykonywaniu zadań.

Stres związany z pracą zależy od indywidualnego postrzegania własnego środowiska pracy. W zależności od zasobów dostępnych w miejscu pracy i w organizacji (np. wsparcia ze strony współpracowników i przełożonych) ryzyko psychospołeczne i stres związany z pracą mogą prowadzić do negatywnych konsekwencji, takich jak pogorszenie stanu zdrowia, zwiększenie ryzyka wypadków i gorsze wykonywanie zadań, co z kolei może prowadzić do zwolnienia. Konsekwencje te oznaczają istotne oddziaływanie ryzyka psychospołecznego i stresu zarówno na poziomie jednostki, jak i na poziomie organizacji. Co więcej, oddziałują one również na poziomie sektora i kraju.

Przeciwna sytuacja, a więc wysoki poziom kontroli w pracy oraz możliwość wykorzystywania w pracy różnorodnych umiejętności – w połączeniu ze środowiskiem organizacyjnym oferującym takie zasoby, jak wspierające stosunki międzyludzkie – może mieć pozytywny wpływ na samopoczucie i zdrowie pracowników oraz ich wydajność, jak również na wydajność organizacji i jej rozwój.

Aby zapobiegać czynnikom ryzyka psychospołecznego i ich negatywnym skutkom oraz by odpowiednio nimi zarządzać, należy wdrażać działania prewencyjne lub interwencyjne, skierowane przede wszystkim na źródło ryzyka, a więc koncentrujące się na poziomie organizacyjnym. Mogą być one uzupełnione działaniami skierowanymi na indywidualnych pracowników, na doskonalenie ich umiejętności, zdolności i możliwości. W ramach działań prewencyjnych

można także stosować środki strukturalne, takie jak wdrażanie polityki lub integracja problemów związanych z zarządzaniem ryzykiem psychospołecznym z systemami i strukturami działań biznesowych.

Pomiar wskaźników

Dostępnych jest szereg metod pomiaru wskaźników zarządzania ryzykiem psychospołecznym. Wskaźniki można przełożyć na pytania lub pozycje list kontrolnych, a następnie przekazywać ustnie lub pisemnie, albo w postaci zwykłych kwestionariuszy, albo też kwestionariuszy czy list kontrolnych dostępnych w sieci wewnętrznej lub Internecie. Do najczęściej wykorzystywanych metod należą sondaże polegające na rozsyłaniu wydrukowanych kwestionariuszy pocztą, wywiady telefoniczne oraz listy kontrolne. Ze względu na postęp technologiczny coraz częściej sondaże przeprowadzane są poprzez Internet lub sieć wewnętrzną. Przyciągają one różne rodzaje respondentów, co może stanowić pewien problem, zwłaszcza gdy istotna jest reprezentatywność badanej próby, a jednocześnie gdy jest to jedyna stosowana metoda pomiaru. Innym sposobem na zbieranie informacji dotyczących niektórych

wskaźników może być korzystanie z rejestrów. Na podstawie spisu dostępnych metod monitorowania ryzyka w ogóle i ryzyka psychospołecznego w szczególności można stwierdzić, że wybór właściwej metody monitorowania w znaczącym stopniu zależy od celu, kontekstu i szczegółowego przedmiotu danego sondażu. Duże organizacje mogą korzystać z kwestionariuszy i sondaży sieciowych, z kolei listy kontrolne mogą być właściwsze dla małych i średnich przedsiębiorstw.

Dostępność wskaźników

Dokonując przeglądu dostępnych narzędzi monitorowania jakości pracy, a w szczególności ryzyka psychospołecznego w pracy, stwierdzono pewną lukę. Okazuje się, że wiele dostępnych narzędzi koncentruje się na wskaźnikach dotyczących ekspozycji na ryzyko oraz wskaźnikach skutków ryzyka. Natomiast brakuje wskaźników dotyczących działań prewencyjnych i interwencji. W poniższych tabelach przedstawiono sumaryczny przegląd wskaźników, które mogą być stosowane w odniesieniu do ekspozycji na ryzyko, skutków ryzyka oraz działań prewencyjnych.

Ekspozycja (łącznie z czynnikami ryzyka psychospołecznego)	
Czynniki organizacyjne	
<i>Polityka /infrastruktura</i>	Infrastruktura optymalizująca równowagę praca-dom Zarządzanie zasobami ludzkimi Polityka w zakresie bezpieczeństwa i zdrowia w pracy Społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstwa w powiązaniu z zarządzaniem ryzykiem psychospołecznym Strategia biznesowa
<i>Kultura organizacyjna</i>	Otwarte/oparte na zaufaniu relacje między kierownictwem a pracownikami Informacja od kierownictwa/informacja zwrotna Komunikacja (w górę/w dół) Sprawiedliwość w organizacji
<i>Stosunki przemysłowe</i>	Istnienie rad pracowniczych /przedstawicieli pracowników Członkostwo w związkach zawodowych Porozumienia zbiorowe
Czynniki związane z pracą	
<i>Warunki zatrudnienia</i>	Umowa Płaca Historia pracy
<i>Rozwiązania organizacyjne</i>	Rotacja stanowisk/szkolenia w zakresie pracy na różnych stanowiskach Praca zespołowa Wielozadaniowość
<i>Jakość pracy</i>	Wymagania pracy Autonomia/zakres decyzji Pewność pracy Wsparcie społeczne i konflikty Przemoc, molestowanie i mobbing Dyskryminacja Czas pracy Praca z domu, telepraca

Skutki	
<i>Skutki związane ze zdrowiem</i>	Wypadki przy pracy Dolegliwości zdrowotne Zdrowie fizyczne Zdrowie psychiczne
<i>Skutki związane z zadowoleniem z pracy</i>	Zadowolenie z pracy Fluktuacja
<i>Absencja, prezentyzm</i>	Absencja chorobowa Przyczyny absencji Obecność w pracy mimo choroby/prezentyzm
<i>Koszty ekonomiczne</i>	Ekonomiczne koszty wypadków i absencji Wyniki / wydajność
<i>Zdolność do pracy</i>	Ocena stanu zdrowia i zdolności do pracy
Działania prewencyjne/Interwencje	
<i>Oceny</i>	Ocena ryzyka Dokumentacja/rejestracja obecności, wypadków i chorób Badanie przyczyn wypadków itp.
<i>Środki</i>	Zmierzające do: <ul style="list-style-type: none"> ograniczenia ryzyka psychospołecznego zwiększenia autonomii, kontroli i zasobów organizacyjnych poprawy umiejętności radzenia sobie, lepszego informowania i szkoleń powrotu do pracy czynników utrudniających i ułatwiających realizację środków
<i>Ocena realizacji</i>	Wykorzystanie polityki/infrastruktury Skuteczność środków Miary oceniające proces wdrożenia
<i>Uczestnictwo pracowników</i>	Ocena ryzyka Opracowanie i wdrożenie planu działania

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

Kontakt

Dr Irene L. D. Houtman,

TNO Work & Employment,

P. O. Box 718, NL 2130 – AS, Hoofddorp, Netherlands

Tel. +31 (0) 23 5549924

Fax +23 (0) 23 5549304

E-mail irene.houtman@tno.nl

