

**LUCIAN IONEL CIOCA
ROLAND IOSIF MORARU**

***MANAGEMENTUL RISCURILOR
PROFESIONALE PSIHOSOCIALE***

**EDITURA UNIVERSITĂȚII „LUCIAN BLAGA” SIBIU
2010**

**LUCIAN IONEL CIOCA
ROLAND IOSIF MORARU**

***OCCUPATIONAL PSYCHOSOCIAL RISK
MANAGEMENT***

**„LUCIAN BLAGA” UNIVERSITY PUBLISHING HOUSE SIBIU
2010**

PREFAȚA

Ultimii cincizeci de ani au schimbat în profunzime natura societății, în general, și a locurilor de muncă, în special, aceasta, în urma modificărilor explozive a tehnologiilor, penetrării agresive a proceselor de informatizare, dar și a modernizării sistemelor manageriale.

Asistăm, îndeosebi după anii 1990, la inițierea și derularea unor procese manageriale care includ operarea la nivelul marilor privatizări și fuzionări ale coloșilor industriali, la procese de reinginerie și dezvoltare ale unei economii de piață foarte active.

Aprecierea și managementul riscurilor a devenit una din preocupările constante ale specialiștilor din domeniul securității și sănătății în muncă. Competiția economică dură în care este angrenată viața socială prezentă este considerată ca una din semnele sau reacțiile generatoare a ceea ce a intrat în limbajul cotidian prin sintagma de „stres profesional” sau „stres ocupațional”, iar securitatea și sănătatea în muncă este tot mai frecvent abordată din perspectiva riscurilor psihosociale emergente.

Globalizarea conduce la numeroase schimbări ale mediului de lucru. Cu certitudine, caracteristica principală a schimbărilor recente este viteza cu care acestea se desfășoară. Viteza și amplitudinea acestor schimbări, precum și incertitudinile care rezultă din acestea, sunt percepute astăzi ca o amenințare. Uneori se invocă faptul că nu mai există timpul necesar pentru a evalua formele de organizare, aflate în schimbare continuă, și noile metode și tehnologii.

Organismele însărcinate cu prevenirea și controlul riscurilor, asiguratorii, partenerii sociali și autoritățile publice, atât cele naționale, cât și cele europene, încearcă să abordeze noile riscuri și amenințări la adresa sănătății și securității ocupaționale, riscuri contopite în vocabula „riscuri emergente”.

Aceste riscuri, ca și cele considerate „clasice”, trebuie prevenite și controlate, în baza obligațiilor care le revin angajatorilor în conformitate cu Directiva-Cadru 89/391/CEE și a directivelor derivate din aceasta.

Complexitatea sistemelor moderne de management presupune un rol major pentru responsabilii socio-politici în determinarea nivelului de risc acceptabil din punct de vedere social. Rămâne la latitudinea lor să stabilească noi modele de prevenire, luând în considerare aspectele sociale și economice, culturale și etice. Având în vedere importanța crescândă a responsabilității sociale a întreprinderii, liniile directoare vor fi mai sugestive decât tradiționalele reglementări normative obligatorii.

Adoptarea voluntară a valorilor sociale de către întreprinderi - care reflectă deplina participare a persoanelor interesate/afectate - garantează respectarea individului și constituie un complement prețios al reglementărilor.

Complexității mediului de muncă i s-au adăugat și schimbările recente, cum sunt restructurarea, redimensionarea, privatizarea marilor companii, noile relații contractuale (de exemplu, subcontractarea și munca temporară) și lucrul la distanță etc. În plus, descentralizarea și diversificarea nivelelor decizionale și a actorilor-cheie presupun un management al riscurilor din ce în ce mai dispersat.

Stresul în muncă este în prezent, ca importanță, a doua problemă de sănătate în muncă după afecțiunile osteo-musculo-articulare. Stresul profesional afectează 28 % dintre lucrătorii din Uniunea Europeană, respectiv peste 40 de milioane de persoane. Numărul persoanelor care suferă de stres cauzat sau agravat de condițiile de muncă s-a dublat, în raport cu anul 1990.

Experții în securitate și sănătate în muncă nu pot să rezolve singuri această problemă. Este necesară o discuție și un dialog între diferitele grupuri ale societății (experți în securitate și sănătate în muncă, reprezentanți ai angajatorilor și lucrătorilor și factori de decizie care se ocupă de problemele economice, de securitate și sănătate în muncă și de afaceri sociale).

Emergența stresului și a celorlalte riscuri psihosociale în procesele de muncă necesită adoptarea unei atitudini anticipative și un nivel constant de vigilență, pentru identificarea și evaluarea lor.

Ținând cont de această realitate, organismele de prevenire a riscurilor profesionale se organizează pentru a anticipa și reduce astfel durata de timp dintre evidențierea unui nou risc și aplicarea practică a unei măsuri de prevenire adecvate.

Evaluarea riscului a fost adaptată astfel încât să abordeze aspectele psihosociale, promovând îmbunătățiri realiste în ceea ce privește concepția și managementul muncii. Aceasta reflectă o abordare holistică, organizațională, care-i implică atât pe angajatori cât și pe angajați.

Din perspectiva obiectivelor acestei lucrări trebuie să subliniem faptul că, pentru majoritatea experților, originea stresului se situează în zona disfuncțiilor întreprinderii. Prevenirea sa va implica identificarea surselor de disfuncții la nivelul întreprinderii și eliminarea acestora, printr-o mai bună organizare a muncii. Angajatorii, angajații, cercetătorii și practicienii vor trebui să stabilească relații de parteneriat constructive, atât la nivel național cât și supranațional, în vederea consolidării comunicării dintre cercetare și practică, în ambele sensuri. Dezvoltările ulterioare trebuie să includă o strategie comună de responsabilitate socială, care să integreze măsuri de sporire a gradului de conștientizare și politici de punere în practică, factori cruciali pentru prevenirea eficientă a stresului în muncă.

Pornind de la definiția riscurilor psihosociale emergente și evidențierea factorilor de influență specifici, lucrarea de față detaliază cadrul teoretic și practic-metodologic de abordare a stresului în muncă, particularizând demersul pentru sistemele de muncă cu tehnici și tehnologii noi, pentru cazul activităților desfășurate în schimburi alternante, pentru hărțuirea morală și violența în muncă.

Având în vedere importanța determinantă a etapei de evaluare în procesul general de management al riscurilor, se prezintă un instrument destinat diagnozei riscurilor psihosociale, împreună cu recomandări practice referitoare la aplicarea eficace a acestuia.

Strategiile, măsurile și instrumentele destinate prevenirii și, în subsidiar, limitării consecințelor, sunt sistematizate în consonanță cu spiritul principiilor actualei tendințe de creștere a rolului culturii organizaționale de securitate, în cadrul unei abordări sistematice, holistice și integratoare a gestiunii riscurilor profesionale.

Cele 140 de referințe bibliografice incluse reprezintă posibile surse de informare pentru materialul cuprins în lucrare și pentru o documentare suplimentară legată de riscurile psihosociale pentru securitatea și sănătatea în muncă.

Fără a avea un caracter exhaustiv, lucrarea își propune să se constituie într-un ghid destinat orientării specialiștilor și practicienilor în domeniu, organizațiilor și celorlalți factori interesați în abordarea managementului riscurilor psihosociale, iar pentru inerentele omisiuni, orice sugestie din partea cititorilor va fi binevenită, drept pentru care autorii mulțumesc anticipat.

CUPRINS

PREFAȚĂ.....	9
CAPITOLUL 1: RISCURILE PROFESIONALE EMERGENTE. DEFINIRE ȘI FACTORI DE INFLUENȚĂ.....	13
1.1.Considerații introductive.....	13
1.2.Evoluții înregistrate pe piața muncii.....	14
1.3.Definirea conceptului de risc emergent.....	16
1.4.Principali factori generatori de riscuri emergente.....	17
1.4.1.Evoluția proceselor de muncă.....	18
1.4.1.1.Factorii psihosociale - principala cauză de îngrijorare.....	18
1.4.1.2.Intensificarea: componentă revelatoare a evoluțiilor de pe piața muncii.....	20
1.4.1.3.Organizarea muncii.....	21
1.4.2.Noile tehnologii și dezvoltarea sectoarelor de activitate.....	22
1.4.2.1.Stresul și afecțiunile musculo - scheletice (AMS).....	22
1.4.2.2.Telefonia mobilă. Nanotehnologii și nanomateriale.....	22
1.4.2.3.Riscuri asociate produselor chimice și biologice.....	24
1.4.3.Apariția noilor profesii și evoluția demografică.....	26
1.5.Abordarea categorială a riscurilor emergente.....	29
1.6.Evoluția politicilor de prevenire.....	34
1.6.1.Contextul dinamic al prevenirii.....	34
1.6.2.Necesitatea înțelegerii și anticipării.....	35
1.6.3.Necesitatea unei prevenirii adaptate.....	37
1.7.Principii de prevenire a riscurilor emergente.....	39
CAPITOLUL 2: STRESUL ÎN MUNCĂ ȘI CARACTERUL EMERGENT AL RISCURILOR PSIHOSOCIALE.....	43
2.1.Definirea stresului în muncă.....	43
2.2.Previziunile experților referitoare la riscurile psihosociale.....	44
CAPITOLUL 3: CADRUL TEORETIC DE ABORDARE A STRESULUI ÎN MUNCĂ.....	51
3.1.Considerații introductive privind stresul în muncă.....	51
3.2.Modele ale stresului profesional.....	52
3.2.1.Modelul solicitărilor și controlului.....	53
3.2.2.Modelul potrivirii persoană-mediul.....	54
3.3.Elementele cadrului teoretic general de abordare a stresului în muncă.....	55
3.4.Stresorii vieții organizaționale.....	57
3.4.1.Stresori caracteristici ai locului de muncă.....	57
3.4.2.Stresorii psihologici.....	58
3.4.3.Caracteristicile individuale și rezistența la stres.....	62
3.5.Consecințele stresului profesional.....	65
3.5.1.Consecințe comportamentale ale stresului la locul de muncă.....	66
3.5.2.Consecințele psihologice ale stresului în muncă.....	68
3.5.3.Consecințele fiziologice ale stresului.....	69

**CAPITOLUL 4: RISCURI PSIHOSOCIALE PENTRU SECURITATEA ȘI SĂNĂTATEA
PERSONALULUI OPERATOR DIN SISTEMELE DE MUNCĂ CU
TEHNICI ȘI TEHNOLOGII NOI.....71**

4.1. Interacțiunea dinamică a factorilor profesionali cu cei umani individuali.....	71
4.2. Sistematizarea factorilor profesionali de risc psihosocial.....	75
4.3. Modele explicative ale emergenței stresului profesional.....	82
4.3.1. Modelul abordării tranzacționale.....	82
4.3.2. Modelul lui Karnas.....	84
4.3.3. Modelul lui Compernelle.....	85
4.3.4. Modelul INRCT.....	86
4.3.5. Modelul „Job strain” al lui Karasek.....	87
4.3.6. Modelul lui Lazarus și Folkman.....	90

**CAPITOLUL 5: INFLUENȚA ACTIVITĂȚILOR DESFĂȘURATE ÎN SCHIMBURI
ALTERNANTE ASUPRA STRESULUI ÎN MUNCĂ.....91**

5.1. Particularitățile solicitărilor psihomotorii specifice muncii în schimburi.....	91
5.2. Efectele lucrului în schimburi alternante asupra stării de sănătate fizică și mentală a personalului.....	94
5.2.1. Efecte pe termen scurt.....	94
5.2.2. Efecte pe termen lung.....	95

CAPITOLUL 6: HĂRȚUIREA ȘI VIOLENȚA LA LOCUL DE MUNCĂ.....99

6.1. Hărțuirea morală.....	99
6.1.1. Mod de definire și consecințe induse.....	99
6.1.2. Prevenirea hărțuirii morale în muncă.....	103
6.2. Hărțuirea sexuală.....	108
6.2.1. Definiție și consecințe.....	108
6.2.2. Rezultatele studiilor efectuate pe plan național.....	111
6.2.2.1. Cercetarea Națională privind Violența în Familie și la Locul de Muncă.....	111
6.2.2.2. Cercetarea „Violența Împotriva Femeilor”.....	113
6.2.2.3. Studiul „Femeile și bărbații în organizații”.....	115
6.2.3. Studii și cercetări din alte țări.....	115
6.2.3. Beneficiile prevenirii pentru organizație.....	117
6.2.4. Elemente legislative relevante.....	120
6.2.5. Mituri și dileme cu privire la hărțuirea sexuală.....	122
6.2.6. Prevenirea hărțuirii sexuale.....	123
6.3. Violența la locul de muncă.....	128
6.3.1. Expunerea la violență ca factor de risc profesional emergent.....	128
6.3.2. Categoriile de personal afectate și consecințe specifice.....	129
6.3.3. Prevenirea violenței la locul de muncă.....	132

**CAPITOLUL 7. EVALUAREA RISCURILOR PSIHOSOCIALE PENTRU
SECURITATEA ȘI SĂNĂTATEA ÎN MUNCĂ.....138**

7.1. Structura și etapele procesului de evaluare a riscurilor psihosociale.....	138
7.2. Instrument de evaluare a riscurilor psihosociale în procesele de muncă.....	141
7.2.1. Introducere.....	141
7.2.2. Modul de utilizare al grilei.....	142

7.2.2.1.Modul de completare al grilei.....	142
7.2.2.2.Valorificarea rezultatelor.....	144
7.2.2.3.Recomandări practice.....	145
7.2.3.Prezentarea grilei.....	146

CAPITOLUL 8: PREVENIREA RISCURILOR PSIHOSOCIALE ÎN PROCESELE DE MUNCĂ.....163

8.1.Prevenirea fizică și prevenirea mentală.....	163
8.2.Măsuri generale de prevenire a riscurilor psihosociale.....	167
8.3.Acțiuni destinate eliminării/reducerii riscurilor psihosociale.....	171
8.3.1.Identificarea și evaluarea factorilor de risc.....	171
8.3.2.Acțiuni directe de eliminare sau reducere a factorilor profesionali de risc psihosocial....	175
8.3.3.Acțiuni de formare a strategiilor de adaptare la stres și de „prim ajutor psihologic în caz de distres”.....	177
8.3.3.1.Acțiuni de formare a strategiilor de adaptare la stres.....	177
8.3.3.2.Modalități de „coping”.....	180
8.3.3.3.Acțiuni de „prim-ajutor psihologic” în caz de distres.....	183
8.3.3.4.Soluții specifice activității în schimburi alternante.....	185

CAPITOLUL 9: IMPACTUL CULTURII ORGANIZAȚIONALE ASUPRA STRESULUI ÎN MUNCĂ.....188

9.1.Conceptul de cultură și semnificația culturii organizaționale.....	188
9.2.Cultura managerială: variabilă determinantă a culturii organizaționale în domeniul securității și sănătății în muncă.....	194
9.3.Impactul culturii organizaționale asupra dirijării conflictelor și stresului în organizații.....	199
9.3.1.Tipologia conflictelor în organizații.....	199
9.3.2.Aspecte privind dirijarea conflictelor în contextul culturii organizaționale. Cauzele conflictului organizațional și factorii de stres.....	203
9.3.3.Aspecte manageriale ale stresului organizațional în muncă.....	214
9.4.Stresul managerial și riscurile psihosociale pentru securitatea și sănătatea lucrătorilor.....	220

BIBLIOGRAFIE.....225

ANEXA 1: Prevalența și tendințele temporale de evoluție a stresului profesional în Uniunea Europeană.....	235
ANEXA 2: Chestionar burn-out (sindromul oboselii cronice).....	237
ANEXA 3: Factori de influență ai adaptării/ inadaptării profesionale.....	240
ANEXA 4: Locul și rolul psihologiei muncii în managementul riscurilor psihosociale.....	267
ANEXA 5: Reducerea riscurilor psihosociale prin selecția profesională.....	278
ANEXA 6: Motivația în muncă: factor de reducere a stresului profesional.....	290
ANEXA 7: Comunicarea în grupurile organizaționale: pârghie de reducere a stresului în muncă.....	305

Preț/Price: 50 Ron (+ taxe poștale/mailling charges)

Comenzi/Orders:

Roland MORARU:

Tel: 0723624105

E-mail: roland_moraru@yahoo.com