

PREMISELE STRUCTURĂRII ȘI ELABORĂRII UNUI INSTRUMENT NAȚIONAL DE EVALUARE A RISCURILOR OCUPAȚIONALE PSIHOSOCIALE

Conf.univ.dr.ing. Roland Iosif MORARU - Universitatea din Petroșani

Conf.univ.dr.ing. Gabriel Bujor BĂBUȚ - Universitatea din Petroșani

Drd.ing. Mihai POPESCU-STELEA - Universitatea din Petroșani

Rezumat: Stresul la locul de muncă este unul dintre factorii de risc major care afectează atât lucrătorii, cât și companiile românești. Angajații afectați de probleme personale, frustrări emoționale și spectrul șomajului, își „transferă” tot mai mult problemele la locul de muncă. Angajatorii ar trebui, prin urmare, să ia mult mai în serios stresul profesional. Din păcate, în zilele noastre se pare că încă prea puțini manageri percep corect legătura directă dintre nivelul de stres al lucrătorilor și performanța organizațională și economică, iar multe companii nu reușesc să înțeleagă că o modalitate de a realiza profituri este strâns dependentă de sănătatea forței sale de muncă, că starea de bine a companiei nu poate fi disociată de starea de bine a angajaților săi. La scară națională, studiile și cercetările consacrate stresului ocupațional și determinantilor săi în raport cu structura demografică profesională sunt relativ reduse ca număr și aplicabilitate directă. Susținem că riscurile psihosociale ar trebui și ar putea fi abordate într-o manieră analogă celei în care se abordează riscurile fizice în domeniul sănătății și securității în muncă. Bazat pe o analiză aprofundată a literaturii de specialitate, articolul își propune să stabilească premisele de elaborare, principiile și structura unui instrument de evaluare a riscurilor profesionale psihosociale, adaptat nevoilor și condițiilor specifice companiilor românești, în cadrul juridic existent. Metodologia propusă vizează să servească drept ghid de orientare proactivă pentru toate părțile interesate implicate în gestiunea securității și sănătății în muncă la nivel național.

Cuvinte cheie: risc psihosocial, stres ocupațional, instrument de evaluare, interviu, stare de bine

1.Introducere

Identificarea riscurilor în materie de sănătate psihologică în muncă și modalitățile de prevenire și combatere ale acestora nu este simplu de realizat. Numeroase studii au demonstrat caracterul negativ al anumitor situații de muncă asupra sănătății și au generat cunoștințe referitoare la relația dintre fenomenele sociale și psihologice și efectele acestora asupra sănătății lucrătorilor [1, 2, 3]. Numărul cazurilor de distres psihologic, de epuizare profesională sau, în general, de stres în muncă sunt în continuă creștere. În acest context, recurgerea la un instrument de evaluare rapidă a probabilității de manifestare a unui risc psihosocial de nivel ridicat în diverse situații și medii de muncă va permite stabilirea gradului de relevanță și necesitate a unei viitoare evaluări de detaliu, efectuată de un specialist în psihologia muncii [4, 5, 6, 7].

Scopul studiului de față a vizat stabilirea principiilor de elaborare a unui instrument care permite evaluarea prealabilă (pre-diagnosticul) a riscurilor psihosociale în cadrul unei organizații. Necesitatea unei metodologii adecvate pentru situația specifică din companiile românești este susținută de ineficiența campaniilor de evaluare și control a riscurilor psihosociale desfășurate până în prezent pe plan național. Metodologia ale cărei baze operaționale sunt puse în această lucrare comportă și o dimensiune pedagogică, pentru a sprijini lucrătorii desemnați și serviciile (interne sau externe) de prevenire și protecție în demersul de stabilire a acțiunilor care trebuie implementate.

2. Metodologia de cercetare

S-a efectuat o amplă documentare bibliografică din literatura de specialitate, pornind de la premisa că acțiunile preventive, corective și/sau de protejare a personalului presupun, într-o primă etapă, cunoașterea problemelor, situațiilor, identificarea și evaluarea factorilor profesionali de risc precum și a efectelor acestora asupra stării de confort, securitate și sănătate [8, 9, 10].

Natura multidimensională a factorilor de risc psihosocial sugerează faptul că informațiile, datele care urmează a fi culese trebuie să fie la fel de variate și complexe pentru a putea reprezenta indicatori valizi și suficienți ai situațiilor reale [11, 12, 13]. Pentru fiecare componentă a procesului de evaluare a riscului am identificat elemente semnificative privind ceea ce trebuie urmărit și implementat în compania care constituie obiectul studiului. Am evidențiat că la alegerea metodelor, instrumentelor și indicatorilor destinați realizării demersului de evaluare a riscurilor psihosociale trebuie avută în vedere structura generică a demersului de management. Realizarea echilibrului dintre condițiile externe (profesionale, existențiale) și cele interne (umane, cu caracter general și individual) nu depinde doar de datele cantitative și calitative obiective ale celor două categorii mari de factori, ci și de modul în care percepe și apreciază din punct de vedere subiectiv individul respectiv relația (figura 1).

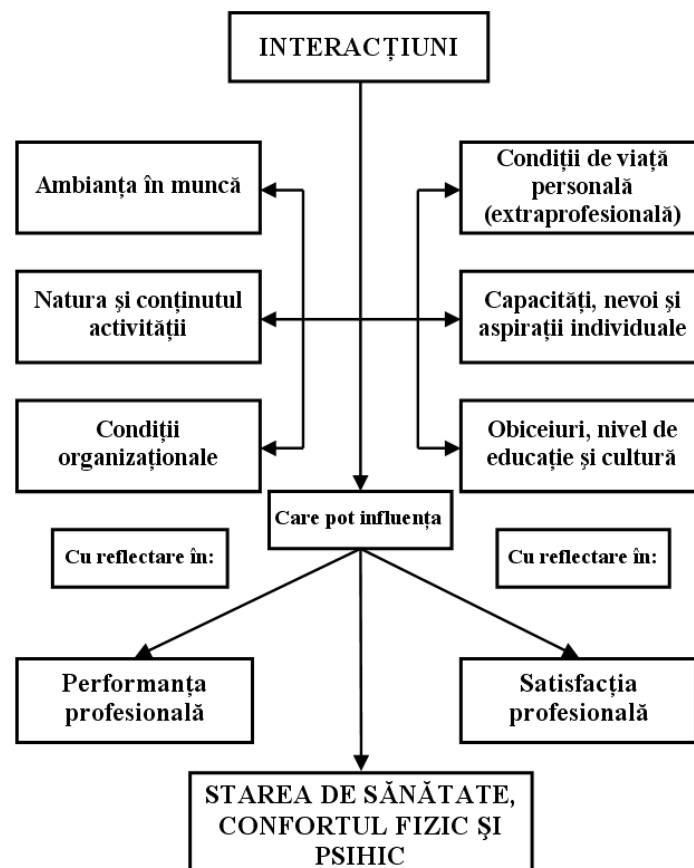


Fig. 1. Interacțiunea dinamică a factorilor profesionali cu cei umani individuali și relația cu starea de sănătate în muncă

Ulterior am dezvoltat modelele instrumentelor aplicabile, elaborând recomandări practice privind aplicarea și valorificarea rezultatelor. Considerăm că aplicarea sistematică și integrată a metodologiei va permite diagnosticarea realistă și eficientă a riscurilor psihosociale în muncă la

nivelul companiilor românești, cu efecte benefice asupra securității, sănătății și stării de bine a lucrătorilor și - implicit - a organizațiilor economice [14].

3. Stabilirea etapelor de bază ale procesului

Am sintetizat etapele procesului de evaluare a riscurilor psihosociale în modul următor:

- **identificarea riscurilor.** Factorii de risc care trebuie identificați sunt următorii:
 - *cultura organizației* și modul de abordare a problemei stresului în muncă;
 - *solicitările locului de muncă*, cum sunt sarcina de muncă și expunerea la riscuri fizice din mediul de muncă;
 - *controlul asupra propriei munci* - cât de mult pot influența angajații modul în care realizează propria lor muncă;
 - *relațiile de muncă*, în special intimidările și hărțuirea la locul de muncă;
 - *schimbări în organizarea locului de muncă* - cum sunt conduse și comunicate schimbările organizatorice;
 - *rolul* - dacă angajații înțeleg bine rolul lor în cadrul organizației și, dacă în cadrul acestui rol, sunt evitate conflictele
 - *susținerea sau sprijinul* din partea colegilor și a managerilor;
 - *instruirea*, pentru a oferi angajaților cunoștințele necesare pentru îndeplinirea sarcinilor lor de muncă;
 - *factorii individuali* - luarea în considerare a diferențelor inter-individuale.
- **stabilirea persoanelor care pot fi afectate de stres și modul în care pot fi afectate;**
- **evaluarea riscului** prin:
 - identificarea măsurilor care au fost deja adoptate;
 - verificarea dacă măsurile adoptate sunt suficiente, și
 - dacă nu sunt suficiente, stabilirea unor măsuri suplimentare care ar putea fi adoptate.

4. Dezvoltarea metodologiei și a instrumentelor de evaluare

Obiectivul de bază al metodei este de a îi facilita actorului implicat luarea în considerare a anumitor factori de risc organizaționali, pornind de la un ansamblu de informații care caracterizează mediul de muncă și aspectele legate de managementul resurselor umane, care pot afecta sănătatea psihologică a lucrătorilor.

Pornind de la abordarea elaborată de Institutul național de sănătate publică din Quebec, Canada [15], grila elaborată propune multiple repere care facilitează înțelegerea factorilor și indicatorilor ce au un impact asupra sănătății psihologice, permițând astfel decidentului fundamentarea deciziilor în cunoștință de cauză.

Grila este completată de către utilizator cu ajutorul informațiilor obținute pe parcursul unui interviu realizat cu 2 sau 3 persoane de contact (persoane cheie) din cadrul întreprinderii supuse evaluării (de exemplu: director sau reprezentant al acestuia, președintele sindicatului, copreședintele comitetului de securitate și sănătate în muncă sau un reprezentant al angajatorului și unul al lucrătorilor din cadrul acestui comitet). Persoanele menționate în final nu vor avea acces la grilă, pentru ca aceasta să nu fie confundată cu un chestionar. De altfel, aceste persoane vor avea acces la un tabel (tabelul 1) care prezintă sintetic elementul la care face referire fiecare indicator.

Tabelul 1. Descrierea sintetică a riscurilor psihosociale

PARTEA 1 - CONTEXTUL ORGANIZAȚIONAL	
Descrierea indicatorului	Indicatorul vizează:
A. Contextul de muncă și de angajare	Cunoașterea importanței insecurității locului de muncă și schimbărilor organizaționale, în derulare sau prognozate, care amenință locurile de muncă
B. Absenteism din cauze medicale	Cunoașterea frecvenței și a numărului mediu de zile de absență datorate unor cauze medicale și evoluția acestora pe parcursul ultimilor 3 ani
C. Politică de securitate și sănătate în muncă	Cunoașterea importanței acordate prevenirii problemelor de sănătate în general și pentru sănătatea psihologică în particular
D. Politică împotriva violenței și a hărțuirii psihologice	Cunoașterea importanței acordate prevenirii violenței și hărțuirii psihologice în muncă
E. Activități sau programe de reintegrare în procesele de muncă, după absențele generate de cauze de natură psihologică	Cunoașterea importanței acordate activităților de reintegrare în procesele de muncă, după absențele generate de cauze de natură psihologică
F. Activități sau programe de conciliere muncă - viață personală	Cunoașterea importanței acordate activităților care facilitează concilierea aspectelor legate de muncă cu cele ale vieții personale
PARTEA 2 - COMPONENTE CHEIE ALE ORGANIZĂRII PROCESELOR DE MUNCĂ	
Descrierea indicatorului	Indicatorul se referă la:
A. Sarcina de muncă	Cantitatea de muncă de realizat, exigențele mentale și emoționale, precum și constrângerile temporale
B. Recunoașterea muncii prestate	Diferite moduri de recunoaștere a eforturilor lucrătorilor (remunerație, stimă, respect, stabilitate, perspective de promovare)
C. Sprijinul social al superiorilor ierarhici	Disponibilitatea și capacitatea superiorilor de a-și sprijini subordonații
D. Sprijinul social al colegilor	Spiritul de echipă, gradul de coeziune al grupului, asistența și colaborarea colegilor
E. Latitudinea decizională	Posibilitatea de exercitare a unui control asupra muncii și de utilizare și dezvoltare a propriilor competențe și abilități
F. Informare și comunicare	Mijloacele implementate de conducere pentru informare și consultare privind contextul organizatoric și viziunea managerială.

Pentru a spori gradul de interes al persoanelor implicate în evaluare, se poate utiliza o versiune simplificată a grilei (tabelul 2).

Tabelul 2. Grila simplificată de evaluare a riscurilor psihosociale
(se acordă un punctaj cuprins între 1 și 5 pentru următoarele elemente:)

În manieră generală, în întreprindere...
<p>Contextul organizatoric:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Perspectivele privind siguranța locului de muncă sunt nesatisfăcătoare. ➤ Costurile de asigurare pentru invaliditate și absenteism din motive medicale sunt ridicate, în special în ceea ce privește problemele de sănătate psihologică. ➤ Activitățile de prevenire în domeniul securității și sănătății în muncă vizează exclusiv componenta fizică. ➤ Politică împotriva hărțuirii morale este aplicată sporadic. ➤ Activitatea de reinserție în muncă se limitează la controlul absențelor și reacomodarea cu munca, cu referire la problemele de securitate a muncii. ➤ Organizația prevede puține măsuri privind concilierea muncii cu viața personală.
<p>Componente cheie ale organizării:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Suprasolicitarea în muncă se manifestă constant. ➤ Nu există activități de recunoaștere a muncii, nici măcar în momentul pensionării. ➤ Superiorii sunt foarte greu accesibili. ➤ Nivelul colaborării între colegi este redus. ➤ Participarea angajaților la adoptarea deciziilor este ca și inexistentă. ➤ Angajații nu dețin informații referitoare la contextul întreprinderii și viziunea globală a conducerii.

Grila va fi subdivizată în două secțiuni, care includ datele de bază (partea 1) și componentele cheie ale organizării muncii (partea 2). Datele de bază furnizează informații privind contextul de muncă și de angajare: absenteismul datorat îmbolnăvirilor, politica de sănătate și securitate și sănătate în muncă, politica împotriva violenței și hărțuirii morale și sexuale, activitățile și programele de reinsertie la locul de muncă, activitățile de consiliere în muncă și în viața personală.

Componentele cheie ale organizării muncii sunt cunoscute ca fiind importante surse generatoare de stres, aflându-se în strânsă legătură cu practicile de management organizațional. Ele constau din următoarele elemente, aflate într-o puternică interdependență: nivelul de solicitare impus de sarcina de muncă, gradul de recunoaștere al muncii efectuate, sprijinul social al superiorilor și colegilor, latitudinea decizională, informarea și comunicarea.

În derularea practică a interviului, se va pleca de la colectarea informațiilor primare și a datelor de bază. Acestea permit situarea companiei în ansamblul său, înainte de a se trece la înțelegerea detaliată a practicilor de management aplicate. Această categorie de informații și date pot servi la explicarea, cel puțin parțială, a diferitelor practici de management care sunt luate în considerare în cea de a doua parte a chestionarului.

Pentru fiecare indicator, evaluatorul adresează o întrebare cu caracter general, cum ar fi: „Cum calificați un anumit aspect al mediului de muncă?”. În funcție de răspunsul furnizat de către respondent, se alege unul dintre cele patru enunțuri care caracterizează mediul de muncă.

Fiecărui enunț reținut îi corespunde un rezultat cuprins între 3 și 0. Pentru a sprijini evaluatorul în aprecierea nivelului de risc corespunzător realității mediului de muncă, pentru fiecare nivel de risc este prezentat un exemplu (tabelul 3).

Tabelul 3. Modul de particularizare a unui indicator specific în grila de evaluare - Exemplu

A. CONTEXTUL DE MUNCĂ ȘI DE ANGAJARE		
<i>Acest indicator vizează cunoașterea importanței insecurității locului de muncă și schimbările organizaționale, în derulare sau prognozate, care amenință locurile de muncă</i>		
Risc	Definirea operațională a fiecărui nivel de risc	Exemple
3	Siguranța locului de muncă și perspectivele de promovare sunt extrem de nesatisfăcătoare	<ul style="list-style-type: none"> • raționalizarea efectivelor; • disponibilizări în curs sau prognozate; • schimbări organizatorice (noi tehnologii, fuziuni, schimbarea conducerii).
2	Securitatea locului de muncă este nesatisfăcătoare, iar perspectivele de promovare sunt rezervate unui număr limitat de persoane	<ul style="list-style-type: none"> • recurgere frecventă la agenții; • subcontractare; • proporția locurilor de muncă temporare sau ocazionale, %.
1	Perspectivele de siguranță a locului de muncă sunt satisfăcătoare, dar trebuie ameliorate	<ul style="list-style-type: none"> • posturi de lucru temporare sau ocazionale pe termen lung.
0	Siguranța locului de muncă și perspectivele de promovare sunt foarte satisfăcătoare și nicio schimbare organizatorică nu este percepută ca o amenințare pentru siguranța locului de muncă	<ul style="list-style-type: none"> • garanția de a nu fi concediat datorită absenței comenzilor de lucru; • dreptul la plasare prioritară pe posturile vacante; • creare de noi locuri de muncă permanente.
Punctaj acordat:		
Comentarii:		

Cu cât totalul obținut în final este mai mare, cu atât situația este considerată ca fiind mai defavorabilă pentru sănătatea psihologică a lucrătorilor. Desigur, cu cât rezultatul obținut este mai scăzut, cu atât nivelul de risc psihologic este mai mic.

La finalul procesului, se însumează toate punctajele acordate (scor total maxim posibil de 36). Astfel, acordând fiecărui item o pondere identică cu a celorlalți, se va considera că compania prezintă un nivel de risc mic dacă scorul total este inferior valorii de 12, un nivel de risc mediu dacă

scorul se situează între 12 și 24 și un nivel de risc mare dacă valoarea scorului este mai mare decât 24. Comunicarea rezultatelor se va realiza sub forma unui raport sintetic (tabelul 4).

Tabelul 4. Raport final și măsuri de prevenire

PARTEA 1			
Descriere indicator	Nivel risc (0-3)	Definirea operațională a nivelului de risc	Măsuri generice de prevenire
A. Contextul de muncă și angajare			<ul style="list-style-type: none"> • garantarea locului de muncă; • plasarea prioritara în posturile vacante; • crearea de locuri de muncă permanente.
B. Absenteism din cauze medicale			<ul style="list-style-type: none"> • monitorizarea absenteismului și a cauzelor acestuia; • evaluarea ponderii asociate muncii.
C. Politica de securitate și sănătate în muncă			<ul style="list-style-type: none"> • activități vizând îmbunătățirea componentelor cheie ale organizării muncii (a se vedea partea 2).
D. Politica împotriva violenței și a hărțurii psihologice			<ul style="list-style-type: none"> • formarea angajaților în spiritul aplicării politicilor; • dezvoltarea mecanismelor care favorizează declararea, de către victime și de către martori;
E. Activități sau programe de reintegrare în procesele de muncă			<ul style="list-style-type: none"> • repartizarea la un alt post de lucru; • întâlnire cu managerul, înainte de reînceperea lucrului.
F. Activități sau programe de conciliere muncă - viață personală			<ul style="list-style-type: none"> • posturi cu program parțial de lucru; • concedii de boală părinte/copil.
Subtotal			
PARTEA 2			
A. Sarcina de muncă			<ul style="list-style-type: none"> • obiective adecvate și realizabile în timpul normal de muncă; • lucrul organizat cu respectarea capacităților, abilităților și competențelor lucrătorilor.
B. Recunoașterea muncii prestate			<ul style="list-style-type: none"> • recunoașterea sistematică a meritelor și acțiunilor deosebite ale tuturor lucrătorilor; • sensibilizarea și formarea managerilor în spiritul recunoașterii meritelor lucrătorilor.
C. Sprijinul social al superiorilor ierarhici			<ul style="list-style-type: none"> • superiorul se preocupă de starea de bine a lucrătorilor, le ascultă opiniile și doleanțele, desfășoară periodic întruniri.
D. Sprijinul social al colegilor			<ul style="list-style-type: none"> • informațiile necesare sunt împărtășite între colegi; • sunt promovate comportamentele pozitive.
E. Latitudinea decizională			<ul style="list-style-type: none"> • încurajarea lucrătorilor în utilizarea competențelor și abilităților proprii și dezvoltarea acestora.
F. Informare și comunicare			<ul style="list-style-type: none"> • mecanisme de comunicare funcționale în ambele sensuri.
Subtotal			
Total (maxim 36 puncte)			

5. Concluzii

Presiunea existentă asupra angajatorilor de a ține pasul cu ritmul mereu crescător al schimbărilor, de a împinge nivelurile productivității și calității mereu spre standarde mai ridicate va continua să genereze niveluri crescute de stres, uneori până la ceea ce poate reprezenta - într-o abordare convențională - limita de suportabilitate. Mai mult, angajații afectați de probleme personale, frustrări emoționale și spectrul șomajului, își „transferă” tot mai mult problemele la locul de muncă. Angajatorii ar trebui, prin urmare, să ia mult mai în serios stresul profesional. Din păcate, în zilele noastre se pare că încă prea puțini manageri percep corect legătura directă dintre nivelul de stres al lucrătorilor și performanța organizațională și economică, iar multe companii nu reușesc să înțeleagă că o modalitate de a realiza profituri este strâns dependentă de sănătatea forței sale de muncă, că starea de bine a companiei nu poate fi disociată de starea de bine a angajaților săi.

Experiența existentă sugerează anumite recomandări practice și repere metodologice care trebuie avute în vedere înainte de realizarea interviurilor privind evaluarea riscurilor psihosociale. Aceste recomandări ar trebui să stea la baza unei colectări și interpretări cât mai corecte a informațiilor. În primul rând, evaluatorul trebuie să se asigure că respondenții au perceput și înțeles corect scopul demersului. Înainte de toate, instrumentul este destinat orientării și activării vigilenței în raport cu riscurile pentru sănătatea psihologică în mediul de muncă. Trebuie, din start, clarificat modul de utilizare informațiilor și a datelor colectate, precizându-se faptul că doar persoanele care au furnizat informații vor avea acces la raportul final. Chiar dacă respondenții nu împărtășesc opinii similare, cum este și firesc, confruntarea punctelor de vedere constituie primul pas spre un angajament serios. Dacă acest lucru nu este posibil, interviurile trebuie realizate cu cel puțin două persoane, una reprezentând managementul, iar cealaltă sindicatul. După ce respondenții ajung la un consens privind aspectele care necesită îmbunătățire, acestea devin ținte de intervenție.

Atunci când punctele de vedere diferă, se vor lua decizii analizând conținuturile interviurilor și făcând apel la raționamente. Punctele de vedere divergente se pot explica deseori prin subiectivismul asociat rolurilor diferite ale respondenților. Conținutul interviurilor va fi util în încercarea de a stabili ce este relevant pentru respondenți. La finalul interviurilor, este recomandabil ca respondenții să fie chestionați cu privire la indicatorii pe care îi consideră ca fiind cei mai importanți.

Comunicarea rezultatelor, sub forma unui raport sintetic, ar trebui să permită identificarea priorităților referitoare la îmbunătățirea situației existente în funcție de scorul obținut în raport cu datele de bază (partea 1) și componentele-cheie ale organizației (partea 2). Raportul va putea include recomandări privind relevanța și necesitatea recurgerii la o analiză mai aprofundată a riscurilor psihosociale în mediul de muncă. În concluzie, menționăm că cei 12 parametri regăsiți în grila de evaluare pot fi asimilați unor indicatori de vigilență, care au ca finalitate detectarea prezenței factorilor de risc pentru sănătatea psihologică, în funcție de diferite niveluri de intensitate (3 - 2 - 1 - 0).

De altfel, se va putea calcula un scor specific și pentru anumite departamente, servicii, subunități, sectoare, în cazul în care situația diferă semnificativ de la o subunitate administrativă la alta, în cadrul aceleiași organizații. În acest scop, este suficient să se completeze grila pentru fiecare dintre subunitățile evaluate. Această grilă permite o evaluare prealabilă, care trebuie ulterior nuanțată pentru luarea în considerare a problemelor particulare asociate anumitor itemi care apar ca importanți, înainte de a realiza o apreciere globală a nivelului de risc. Această apreciere globală se va fundamenta pe ansamblul factorilor considerați, făcând apel la cunoștințele generale, specifice și la experiența evaluatorului.

Practic, metodologia propusă și instrumentele dezvoltate se constituie într-un ghid de orientare și activare a acțiunilor de revenire întreprinse de toți actorii implicați în asigurarea componentei psihosociale a securității și sănătății în muncă în companiile românești.

Bibliografie

- [1]. **Amiel, R.** (1985), *Entreprise santé: manuel de psychopathologie du travail et de psychiatrie sociale*, Maloine, Paris, France.
- [2]. **Andersson, J.** (2001), *Rapport sur le harcèlement au travail*, Parlement Européen, Commission de l'Emploi et des Affaires Sociales, no. 2001/2339.
- [3]. **Cioca, I.L., Moraru, R.I.** (2010), *Occupational Psychosocial Risk Management* (in Romanian), Lucian Blaga University Publishing House, Sibiu, Romania.
- [4]. **Darabont, Al., Pece, Șt., Dăscălescu, A.** (2001), *Occupational Safety and Health Management*, vol. 1 & 2, Agir Publishing House, Bucharest, Romania.
- [5]. **Karnas, G.** (1997), *Evaluation du stress dans une perspective ergonomique*, Médecine du Travail et Ergonomie, vol. 24, no. 2, pp. 69-74.
- [6]. **Lauver, K.J., Kristof-Brown, A.** (2001), *Distinguishing between employees' perceptions of person-job and person-organization fit*, Journal of Vocational Behavior, 59, pp. 454-470.
- [7]. **Militaru, G.** (2005), *Organizational Behaviour* (in Romanian), Economica Publishing House, Bucharest, Romania.
- [8]. **Moraru, R.I., Băbuț, G.B.** (2010), *Participatory Risk Assessment and Management: A Practical Guide* (in Romanian), Focus Publishing House, Petroșani, Romania.
- [9]. **Moraru, R.I.** (2013), *Occupational Safety and Health: University Handbook* (in Romanian), Universitas Publishing House, Petroșani, Romania.
- [10]. **Morris, J., Feldman, D.** (1996), *The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor*, Academy of Management Review, vol. 21, no. 4, pp. 986-1010.
- [11]. **Vartia, M.** (2001), *Consequences of workplace bullying with respect to well-being of its targets and the observers of bullying*, Scandinavian Journal of Work, Environment and Health, vol. 27, no. 1, pp. 63-69.
- [12]. * * *, *Risques psychosociaux: Prévenir le stress, le harcèlement ou les violences*, l'Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (INRS), Paris, France, available at: <http://www.inrs.fr/accueil/risques/psychosociaux.html>.
- [13]. * * * (2008), *Rapport sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail* (Nasse, P. and Légeron, P.), Ministère du Travail, des Relations sociales et de la Solidarité, available at: http://www.dgdr.cnrs.fr/drh/protect-soc/documents/fiches_rps/rapport_1%C3%A9geron.pdf.
- [14]. * * *, *Psychosocial risks and stress at work*, European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA), available at: <https://osha.europa.eu/en/topics/stress>.
- [15]. * * * (2011), *Grille d'identification de risques psychosociaux au travail*, Institut National de Santé Publique du Québec, Canada, available at: <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/bs2050224>.