

*Motto: Important nu este ceea ce ți se întâmplă, ci felul în care reacționezi*

*Hans Selye*

## Stresul ocupațional - căi și metode de identificare și de combatere



**Ionel Pana**  
**Inspector de muncă**  
**ITM Giurgiu**

## Condiții noi în funcționarea organizațiilor



**Extinderea globalizării**

**Evoluția tehnologică rapidă**

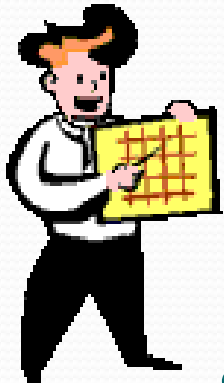
**Competiția pe piețele economice**

**Noi tipuri de riscuri**

**Vulnerabilitatea firmelor**

**Condițiile legislative restrictive în  
domeniul SSM**

## Statistici privind amploarea fenomenului



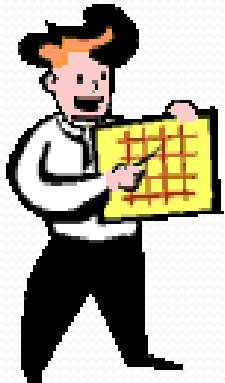
**În Uniunea Europeană** stresul ocupă locul al doilea în topul celor mai frecvent semnalate probleme de sănătate legate de muncă:

- Stresul afectează aproape unul din patru lucrători din UE;
- Studiile arată că între 50% și 60% dintre toate zilele de lucru neefectuate sunt legate de acesta.
- Costul economic al stresului legat de muncă (SLM) din UE-15 a fost de circa 20 000 milioane EUR în 2002

**Numărul persoanelor care suferă de SLM (stres la locul de muncă) are toate premisele să crească.**

## Statistici privind amploarea fenomenului

În aprilie 2006, The Chartered Management Institute din Londra a publicat rezultatele unui studiu realizat **pe 1541 subiecți:**



31% dintre subiecți și-au pierdut simțul umorului, ceea ce a condus spre o presiune mai mare la locul de muncă;

43% din subiecți se enervează ușor și reacționează disproporționat față de stimulul declanșator;

44% din cei chestionați acuză migrene sau cefalee;

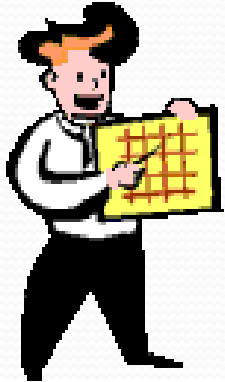
în 55% dintre cazuri erau prezente dureri musculare difuze;

55% considerau că sunt constant obosiți la muncă;

57% dintre participanții la chestionar suferă de insomnie;

76% dintre cei care au răspuns recunosc că le este greu să se concentreze și să ia decizii preferând să se izoleze față de cei din jur.

## STATISTICI



În România în ultimii ani se observă o creștere a numărului decedaților la locul de muncă din cauze non-violente.

Cauzele prezumtive sunt legate de existența riscurilor psihosociale și a stresului la locul de muncă, generate de componentele sistemului de muncă, astfel:

În 2018, din cele 1000 de dosare aflate în analiza Inspecției Muncii, 336 au avut cauze patologice;

În 2019, din cele 1011 de dosare aflate în analiza Inspecției Muncii, 374 au avut cauze patologice;

În 2020, din cele 890 de dosare aflate în analiza Inspecției Muncii, 342 au avut cauze patologice;

În 2021, din cele 972 de dosare aflate în analiza Inspecției Muncii, 393 au avut cauze patologice.

## CUM ESTE DEFINIT STRESUL

**STRES**

- stare a organismului supus la acțiunea unui stimul suficient de puternic pentru a provoca fie o reacție de apărare, fie o tulburare funcțională, fie o leziune organică.



Starea de stres este deci proprie unui organism care face un efort intensiv pentru a se adapta unor situații puțin obișnuite.

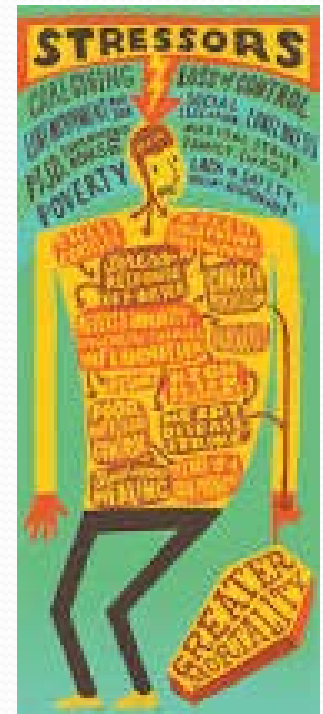
Răspunsul  
organismului la  
acțiunea factorului  
de stres

## SINDROM GENERAL DE ADAPTARE (SGA)

ansamblu de reacții care precede  
orice comportament specific

### DESFĂȘURARE FAZICĂ:

- **Reacția de alarmă**, care duce la activarea generală a organismului;
- **Reacția de rezistență**, prin care organismul își mobilizează resursele energetice, în încercarea de a contracara efectele dezorganizatoare ale acțiunii stresorului;
- **Faza de epuizare**, care îndepărtează posibilitatea obținerii echilibrului.



## STRESUL se asociază cu două tipuri de efecte:



adaptative, în care caz avem de a face cu **EUSTRESUL**

Organismul se adaptează condițiilor din mediul psihosocial, individul își mobilizează resursele și reușește să atingă obiectivele.



dezadaptative, dezorganizatoare, care corespund **DISTRESULUI**

Organismul nu face față condițiilor impuse de mediul psihosocial, individul nu găsește resurse pentru depășirea greutăților și dacă nu se intervine eșuează.





## CONCEPTUL PSIHOSOCIAL

implică o viziune asupra modului în care individul se dezvoltă și se formează în interacțiune cu mediul său de viață

### MEDIU DE MUNCĂ PSIHOSOCIAL

descrie interacțiunea dintre individ și mediul de muncă.

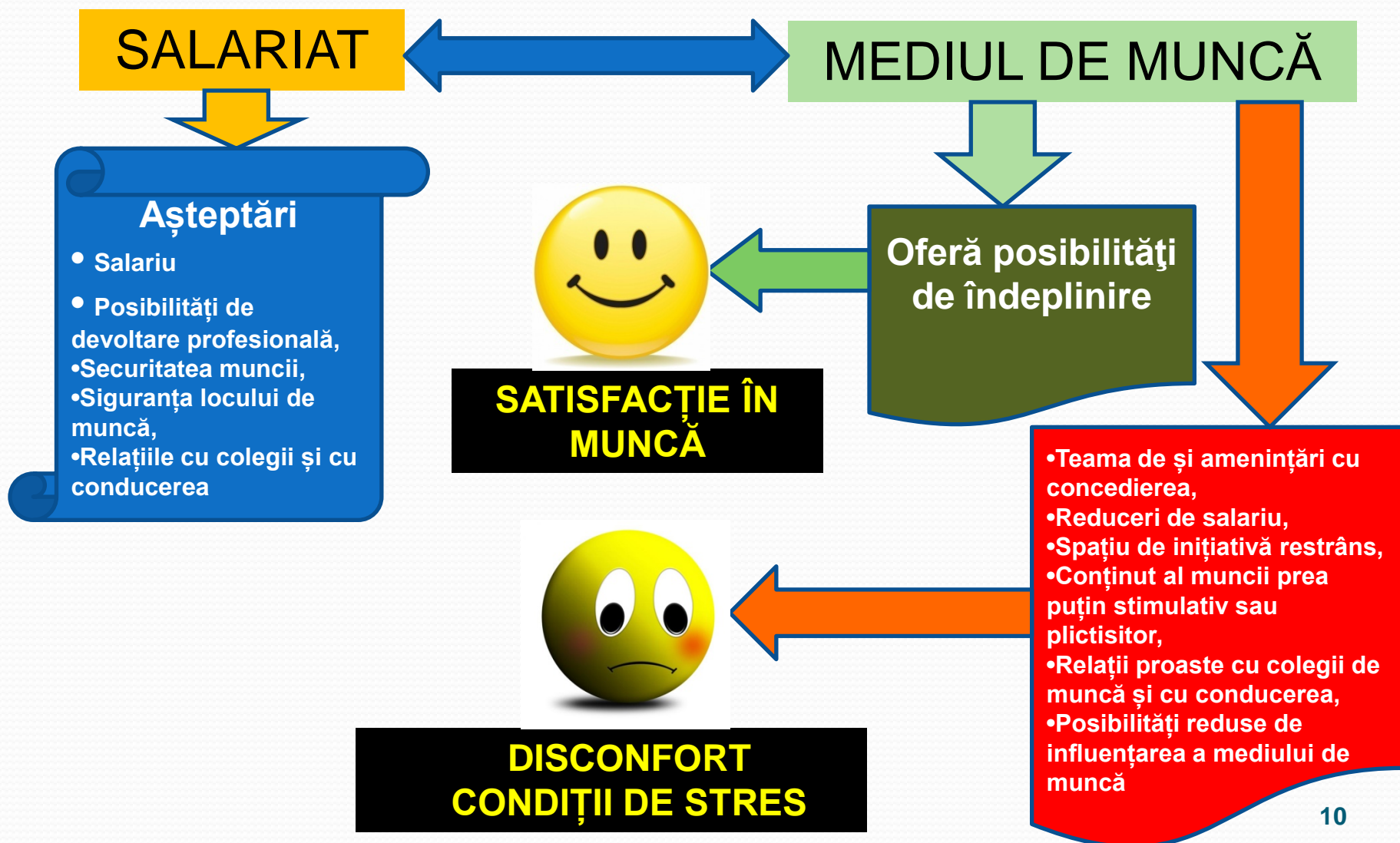
Formularea „psihosocial” se referă la toate categoriile de factori:

- fizici,
- organizatorici și
- sociali

ai mediului de muncă.



## FACTORI PSIHOSOCIALI ȘI INFLUENȚA ACESTORA



## INFLUENȚA FACTORILOR PSIHOSOCIALI NEGATIVI



### LA NIVEL INDIVIDUAL



#### REAȚII EMOȚIONALE:

- ✓ iritabilitate,
- ✓ anxietate,
- ✓ tulburări de somn,
- ✓ depresie,
- ✓ ipohondrie,
- ✓ alienare,
- ✓ epuizare profesională



#### REAȚII COMPORTAMENTALE

- ✓ consum de droguri,
- ✓ abuz de alcool și tutun,
- ✓ obiceiuri dezordonate de mâncat și dormit.



#### REAȚII COGNITIVE

- ✓ dificultăți de concentrare,
- ✓ dificultăți de memorare,
- ✓ dificultăți de a învăța lucruri noi,
- ✓ dificultăți în luarea deciziilor.



#### REAȚII FIZIOLOGICE

- ✓ probleme cu spatele,
- ✓ imunitate scăzută,
- ✓ ulcer peptic,
- ✓ tulburări cardiace,
- ✓ hipertensiune.

## INFLUENȚA FACTORILOR PSIHOSOCIALI NEGATIVI



### LA NIVEL ORGANIZAȚIONAL

- ABSENTEISM,
- FLUCTUAȚIE MARE A FORȚEI DE MUNCĂ,
- PROBLEME DISCIPLINARE,
- PRODUCTIVITATE REDUSĂ,
- ERORI CE POT CONDUCE LA PAGUBE MATERIALE ȘI ACCIDENTE,
- COSTURI MĂRITE ÎN URMA COMPENSAȚIILOR ȘI ÎNGRIJIRILOR MEDICALE



## RISCURI PSIHO-SOCIALE CE POT FI PREZENTE ÎN MEDIUL DE MUNCĂ:



**Munca monotună și repetitivă**



**Este frecvent asociată cu afecțiuni musculo-scheletale dar cercetările au pus în evidență existența unor reacții psihofiziologice ale subiecților**

## RISCURI PSIHO-SOCIALE CE POT FI PREZENTE ÎN MEDIUL DE MUNCĂ:



### Expunerea la violențe și amenințări sau hărțuire

- ❖ orice formă de violență, inclusiv non-fizic,
- ❖ violență psihologică,
- ❖ acțiuni repetate, ale căror efecte individuale pot fi relativ minore, dar care cumulativ constituie grave forme de violență, cum ar fi **hărțuirea sexuală, intimidare sau mobbing.**



## AGRESIUNE $\neq$ MOBBING

"mobbing" - tratamentul negativ (hărțuire psihologică prin efectuarea de remarci negative sau critice continue, izolare, răspândirea unor bârfe sau ridiculizarea) manifestat un grup de oameni la adresa unei persoane,

"agresiune" - acțiune cu violență unui singur autor asupra unei persoane.

## RISCURI PSIHO-SOCIALE CE POT FI PREZENTE ÎN MEDIUL DE MUNCĂ:



### Suprasolicitări fizice sau psihice



- ❖ ritm mare de muncă,
- ❖ volum prea ridicat de activități și responsabilități,
- ❖ program prelungit de lucru,
- ❖ reducerea orelor de odihnă, relaxare și recreere,
- ❖ reducerea timpului petrecut cu familia și prietenii,
- ❖ solicitări profesionale ce depășesc pregătirea angajatului,
- ❖ standarde foarte ridicate de productivitate și eficiență.

## RISCURI PSIHO-SOCIALE CE POT FI PREZENTE ÎN MEDIUL DE MUNCĂ:



### Conflicte

Se produc pe fondul prezenței unor  
tensiuni în interiorul grupului.



Tesiunile au loc :

**-Pe plan cognitiv-intelectual:** opoziția opiniilor, conflicte intelectuale

**-Pe plan afectiv :** divergențele personale între indivizi.

Sunt și situații în care conflictul de opinii fie se desfășoară pe un fond tensional afectiv, fie este propriu-zis determinat de el.



## RISCURI PSIHO-SOCIALE CE POT FI PREZENTE ÎN MEDIUL DE MUNCĂ:



### Tensiuni



Tensiunile pot juca în viața grupului un dublu rol :

**POZITIV**

atunci când generează anumite conflicte intelectuale, opoziții și confruntări de idei, care duc la dinamizarea, grupului, abordări noi ce pot releva soluții noi, poate pe neașteptate

**NEGATIV**

generator de conflicte care, nerezolvate și prelungite, sunt întotdeauna distructive prin faptul că înghit resurse și energie, îngrădind creativitatea și gândirea constructivă

## RISCURI PSIHO-SOCIALE CE POT FI PREZENTE ÎN MEDIUL DE MUNCĂ:



### Tratamentul discriminatoriu



Tratamentul discriminatoriu poate fi legat de:

#### Condițiile de angajare

- salarizare,
- contract cu timp parțial sau cu durată determinată,
- chestiuni legate de legislația muncii.

#### Chestiuni privind respectarea unor drepturi ale angajatului:

- dreptul de a participa la luarea de decizii în legătură cu munca sa,
- asigurări sociale,
- securitatea și sănătatea în muncă,
- evaluarea și plata unor despăgubiri în cazul unor accidente de muncă.

#### Alte chestiuni

- aria și conținutul programelor de perfecționare profesională,
- îngrijire și tratament,
- participarea la greve,
- diminuarea fluxului de producție.

## CONSECINȚELE EXPUNERII LA FACTORI DE RISC PSIHOSOCIALI



### Munca monotună și repetitivă

Muncile monotone și repetitive, care nu implică capacitatea de a gândi a omului, ci doar funcțiile lui motorii, pot avea pe termen lung diferite efecte negative:



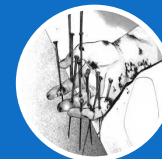
Respect de sine scăzut,



Pasivitate,



Indiferență și lipsa de interes în exercitarea atribuțiilor profesionale



Scăderea pragului de sensibilitate la durere,



Risc crescut de afecțiuni musculo-scheletale.



# CONSECINȚELE EXPUNERII LA FACTORI DE RISC PSIHOSOCIALI



## Violența și amenințări la locul de muncă

Violența poate veni atât din **surse externe** cât și din **surse interne**.

Consecințe de ordin fizic:

- traumatisme,
- contuzii,
- chiar deces

Violența  
afectează

În mod  
direct  
persoanele  
expuse

În mod  
indirect  
familiile și  
prietenii  
victimelor.



## CONSECINȚELE EXPUNERII LA FACTORI DE RISC PSIHOSOCIALI



### Violența și amenințări la locul de muncă

#### Consecințe de ordin psihologic:

- Anxietate și frică,
- Tulburări de somn
- Tulburări de stres post-traumatic).

Consecințele psihologice pot fi uneori chiar mai grave decât rănilor fizice, mergând de la:

reacții de stres minore, până la

incapacitate de muncă pe termen lung sau pensionare medicală,

uneori, chiar și o cauză de sinucidere.

## CONSECINȚELE EXPUNERII LA FACTORI DE RISC PSIHOSOCIALI



**Volum mare de muncă / ritm de lucru foarte alert / munca contra cronometru**

- ❖ **Reacții de stres negative care pe termen lung pot cauza boli psihice.**
- ❖ **Diminuarea capacității de concentrare / atenția angajatului**
- ❖ **Creșterea riscului de epuizare psihică, anxietate, depresie sau boli psihosomatice**
- ❖ **Sindromul "burn-out"**



## CONSECINȚELE EXPUNERII LA FACTORI DE RISC PSIHOSOCIALI



**Lucrul cu oamenii în situații speciale**

**Include multe tipuri de munci ce necesită implicare în relațiile cu alți oameni, precum și o responsabilitate personală mare:**

**în domeniul serviciilor sociale,**

**al serviciilor de sănătate și îngrijire medicală,**

**în învățământ**

**în cazul deținerii unor funcții de conducere.**

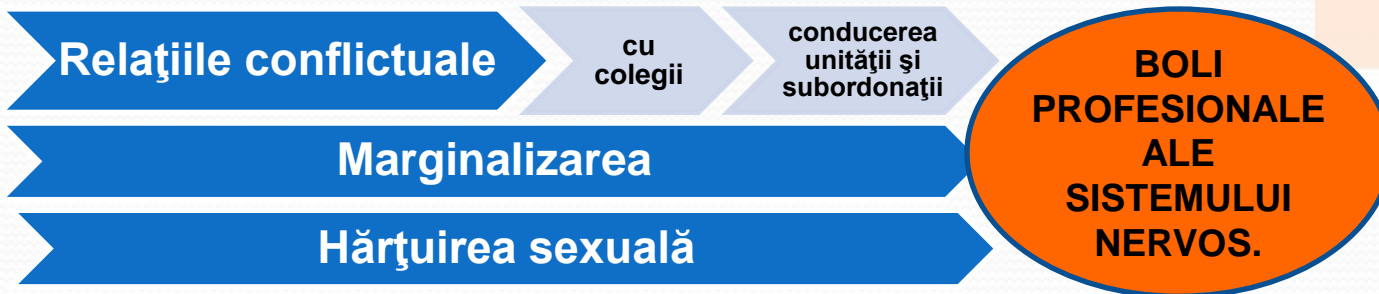


**Astfel de munci pot cauza angajatului sentimentul ca nu poate face față sarcinilor de muncă, precum și epuizare și simptome psihosomate.**

## CONSECINȚELE EXPUNERII LA FACTORI DE RISC PSIHOSOCIALI



**Marginalizarea, hărțuirea și conflictele la locul de muncă**



**Conflicte legate de atribuțiile de serviciu / Neclarități legate de diviziunea muncii**

Neclaritățile privind împărțirea sarcinilor de muncă și a responsabilităților pot conduce la:



**lipsă de încredere în forțele proprii,**



**depresii și reacții psihosomatice,**



**accelerarea activității inimii și creșterea tensiunii arteriale.**



## ACȚIUNI PREVENTIVE

**Stresul nu este o problemă de sănătatea mintală, dar fără a se interveni în mod eficace poate duce la astfel de probleme**



**Riscurile psihosociale sunt mai dificil de gestionat decât riscurile "tradiționale" de securitate și sănătate la locul de muncă.**



**Cu toate acestea, atunci când este privit ca o problema de organizare, mai degrabă decât ca o defecțiune legată de individ, riscurile psihosociale și de stres pot fi evaluate la fel ca orice alt de risc pentru sănătatea și siguranța la locul de muncă.**

## ACȚIUNI PREVENTIVE

### Prevederi legislative

Directiva-cadru 89/391 / CEE, transpusă în Legea 319 / 2006

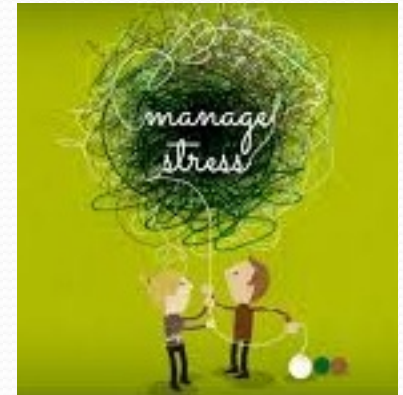
Acorduri-cadru ale partenerilor sociali privind stresul la locul de muncă și hărțuirea și violența la locul de muncă.

### Pactul european pentru sănătate mintală și bunăstare

- recunoaște cerințele în schimbare și presiunile în creștere la locul de muncă
- încurajează angajatorii să pună în aplicare măsuri suplimentare, voluntare pentru a promova bunăstarea mintala.

## ACȚIUNI PREVENTIVE

### Prevederi legislative – responsabilitățile angajatorilor



- Din punct de vedere legal, angajatorii sunt obligați să gestioneze SLM la fel ca orice alt risc privind sănătatea și securitatea la locul de muncă
- SLM poate fi prevenit prin adoptarea de măsuri corespunzătoare
- Secretul acestei probleme este evaluarea riscurilor (ER)
- Angajatorii sunt obligați, prin lege, să efectueze ER la locul de muncă.

## ACȚIUNI PREVENTIVE

### EVALUAREA RISCURILOR PSIHOSOCIALE

Indiferent cine efectuează evaluarea (angajatorul însuși, un angajat desemnat de către angajator sau un evaluator extern), este esențial ca angajații să fie consultați și implicați în proces.

**Aceștia:**

Își cunosc locul de muncă

Sunt cei care vor trebui să pună în aplicare orice schimbări în ceea ce privește condițiile / practicile de lucru



# ACȚIUNI PREVENTIVE

## EVALUAREA RISCURILOR PSIHOSOCIALE

**ER pentru stres implică aceleași principii și procese de bază ca și în cazul altor riscuri profesionale**

Sunt disponibile diferite metode.

Pentru majoritatea întreprinderilor, o abordare simplă, în cinci etape, funcționează bine:

- **Identificarea pericolelor și a persoanelor expuse**
- **Evaluarea riscurilor și clasificarea acestora în ordine prioritară**
- **Deciderea acțiunilor preventive**
- **Adoptarea de acțiuni**
- **Monitorizarea și revizuirea**

## ACȚIUNI PREVENTIVE

### Identificarea pericolelor și a persoanelor expuse

**Cu toții suntem vulnerabili, în funcție de presiunea la care suntem supuși la un moment dat.**

**Factori care pot ajuta la stabilirea persoanelor sau a grupurilor de lucrători care sunt cei mai expuși riscurilor:**

- **absenteism,**
- **fluctuație ridicată a forței de muncă,**
- **comunicare agresivă,**
- **accidente, probleme psiho-sociale,**
- **probleme de sănătate și plângeri din partea lucrătorilor etc.**

**O atenție deosebită ar trebui acordată grupurilor de lucrători care ar putea fi expuși unui risc mai mare, de exemplu, lucrători invalizi, lucrători migranți, lucrători tineri și vârstnici.**

## ACȚIUNI PREVENTIVE

### IDENTIFICAREA RISCURILOR

#### Factorii de risc psihosociali

UȘOR VIZIBILI

- expunere la violență
- munci monotone și repetitive,

GREU DE DEPISTAT

- hărțuirea,
- intimidarea,
- cumulul unor astfel de factori



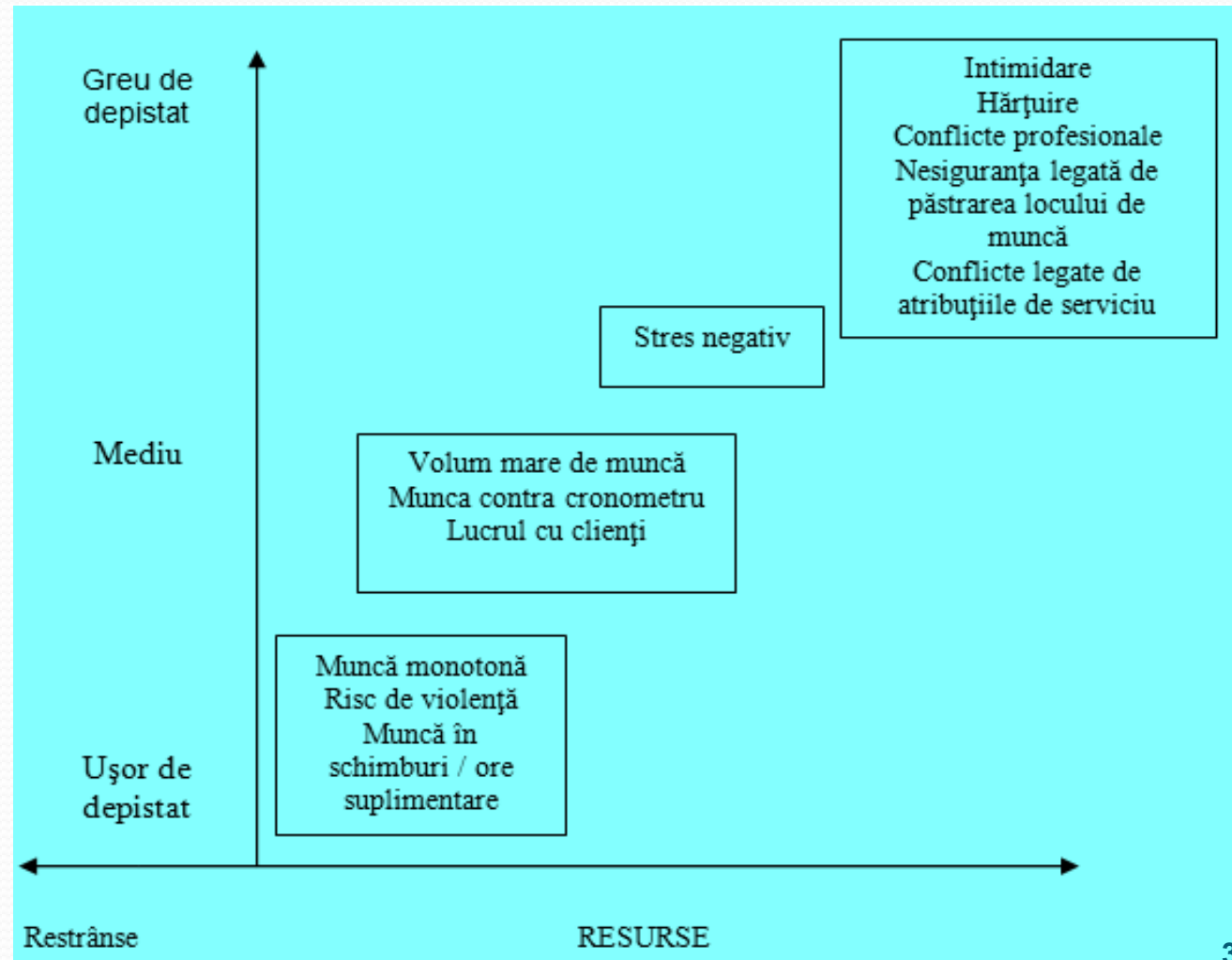
Identificarea lor și depistarea cauzelor necesită strângerea mai multor date, discuții cu persoane de la diverse nivele de conducere din unitate, etc.



Necesită abordări calificate pentru a putea fi puse în evidență.

## ACȚIUNI PREVENTIVE

### IDENTIFICAREA FACTORILOR DE RISC PSIHOSOCIALI



Grafic preluat din raportul din mai 1995 al Ministerul Muncii din Danemarca, privind "Factorii de risc psihosociali în mediul de muncă"



## ACȚIUNI PREVENTIVE

### IDENTIFICAREA FACTORILOR DE RISC PSIHOSOCIALI

Culegerea datelor necesare analizei activității și identificării factorilor de risc psihosocial se poate face prin:



### OBSERVAȚIE

CONTINUĂ

INSTANTANEE

Oferă informații cu privire la:

- sarcinile de muncă,
- mijloacele tehnice folosite,
- situațiile cu care se confruntă și comportamentul real al lucrătorului.

Poate fi folosită cu succes în cazul activităților de muncă monotona sau a celor cu caracter ciclic, repetitiv, însă pentru posturile de muncă cu activități complexe trebuie folosită împreună cu alte metode.

### ANCHETĂ

CHESTIONAR

INTERVIU.

Ancheta pe bază de chestionar prezintă ușurință și rapiditate în utilizare dar necesită un efort suplimentar pentru întocmirea unui bun chestionar.

Ancheta pe bază de interviu se poate face fie exclusiv, fie în scopul obținerii unor date suplimentare, omise în timpul anchetei pe bază de chestionar.



## ACIUNI PREVENTIVE

### IDENTIFICAREA FACTORILOR DE RISC PSIHOSOCIALI

La finalizarea aciunii trebuie trebuie să fie obținute răspunsuri la întrebările următoare:

- Care este problema? (este vorba mai mult de divergențe întâmplătoare de opinii sau fenomene "normale" precum conflicte sau probleme privind relațiile de cooperare în general).
- De câtă vreme persistă problema?
- Cine sunt cei implicați?
- Cauzele problemei pot fi:
  - nereguli în organizare?
  - sistemul intern de informație?
  - coordonarea activității?
  - nereguli în politica de personal?
  - exploatarea insuficientă a resurselor personalului sau exigențe prea scăzute?
  - suprasolicitare sau exigențe prea mari?
  - tipul de comportament adoptat de conducere față de angajați?
- Există factori generatori de tensiune sau conflicte de interese în activitate, organizație, componența personalului sau formele de muncă?
- Cum influențează problema activitatea în general?
- Există semne de boală la cei implicați?
- Ce se poate face pe termen scurt?
- Ce trebuie făcut pe termen lung?
- Există condiții ca angajatorul să rezolve problema împreună cu angajații?

## Evaluarea riscurilor și clasificarea acestora în ordine prioritara

### SITUAȚIA DE REFERINȚĂ CA EXEMPLU DE BUNĂ PRACTICĂ

- ✓ Scopurile activității și ale mediului de muncă sunt bine formulate și sunt bine cunoscute de personal.
- ✓ Există o diviziune clară a sarcinilor de muncă și a atribuțiilor, cu care personalul este familiarizat.
- ✓ Conducerea și persoanele cu funcții de răspundere au noțiuni în domeniul relațiilor interumane, de exemplu: abilitatea de a asculta, de a purta discuții dificile, de a rezolva conflicte și de a oferi personalului feedback.
- ✓ Angajații au putere de decizie în ceea ce privește sarcinile proprii de muncă și li se oferă posibilitatea de a coopera în cadrul proceselor de schimbare și de dezvoltare a unității.
- ✓ Angajații sunt direct implicați în activitate, fiind informați în legătură cu propriile sarcini de muncă, și au posibilitatea de a-și corela eforturile proprii cu întreaga activitate a întreprinderii în ansamblul ei.
- ✓ Fiecare angajat primește sarcini de muncă pe măsura posibilităților sale și care să îi ofere și posibilități de dezvoltare profesională.
- ✓ La locul de muncă, angajații sunt membri ai unei comunități unde se simt în siguranță și au sentimentul apartenenței sociale la un grup.
- ✓ Există încredere în capacitatea conducerii unității de a asigura eficiența activității acesteia.

## Deciderea acțiunilor preventive

Secretul prevenirii SLM ține de organizarea și gestionarea muncii.



Printre măsurile eficiente privind prevenirea SLM se numără:

- Punerea la dispoziția lucrătorilor a unui timp suficient pentru ca aceștia să își îndeplinească sarcinile,
- Furnizarea unor fișe ale posturilor clare,
- Recompensarea lucrătorilor pentru bunele performanțe,
- Acordarea posibilității lucrătorilor să facă plângeri și luarea în serios a acestora,
- Acordarea de control lucrătorilor asupra muncii lor.

## Deciderea acțiunilor preventive

Printre măsurile eficiente privind prevenirea SLM se numără, de asemenea, acelea de:

- A reduce la minimum riscurile fizice
- A permite lucrătorilor să ia parte la decizii care îi afectează
- A potrivi volumele de muncă cu capacitățile și resursele fiecărui lucrător
- A proiecta sarcinile în așa fel încât să fie stimulante
- A defini clar rolurile și responsabilitățile la locul de muncă
- A oferi oportunități de interacțiune socială și
- A evita ambiguitatea în ceea ce privește securitatea locurilor de muncă și dezvoltarea carierei.

## Adoptarea de măsuri



Implementarea de măsuri  
de prevenire și de protecție.

Implementarea eficientă implică dezvoltarea unui plan în care să se specifice:

- Cine ce face?
- Când trebuie finalizată o sarcină?
- Mijloacele alocate pentru punerea în aplicare a măsurilor.

## Monitorizarea și revizuirea



**Eficacitatea măsurilor adoptate pentru a preveni sau a reduce SLM trebuie monitorizată**

Evaluarea trebuie revizuită:

- Ori de câte ori se produc schimbări semnificative în ceea ce privește proiectarea, organizarea și gestionarea muncii.
- Dacă măsurile de prevenire aplicate sunt insuficiente sau nu mai sunt adecvate.
- Dacă au avut loc accidente de muncă.
- Periodic, pentru a asigura faptul că rezultatele ER continuă să fie relevante.

## Înregistrarea evaluării



### Evaluarea riscurilor trebuie înregistrată

O astfel de înregistrare poate fi utilizată pentru:

- A transmite informații persoanelor afectate (lucrători, reprezentanți pentru securitate, responsabili etc.)
- A verifica dacă au fost introduse măsurile necesare
- A furniza dovezi autorităților de control
- A revizui măsurile în cazul în care circumstanțele se schimbă.