# MODALITĂŢI DE EVALUARE ŞI GESTIONARE A RISCURILOR PSIHOSOCIALE ÎN ORGANIZAŢII

CZU: 331.44

***Luminița ZUBCO***

*Şcoala doctorală Ştiințe Sociale şi ale Educației,*
*Universitatea de Stat din Moldova*

## METHODS OF EVALUATION AND MANAGEMENT OF PSYCHOSOCIAL RISKS IN ORGANIZATIONS

Psychosocial risk management in organizations would start with a correct assessment. A systematic examination of the organizational environment on the one hand and employees on the other, in order to balance the performance, productivity and well-being of employees, will help maintain the integrity, the most important resource of a company - the resource human rights and thus of the entire organization.

***Keywords:*** *psychosocial risk, organization, psychosocial risk assessment, psychosocial risk management.*

În literatura de specialitate identificăm diverse sintagme cu referire la conceptul de „risc psihosocial”, cum ar fi: „factori de risc psihosocial”, „factori de stres”, „factori burnout”, „factori boreout”. Însă, în esență, toate se includ la categoria riscuri psihosociale ce duc la apariția diferitor boli profesionale sau a unor fenomene cu impact negativ asupra organizației (absenteism, fluctuație de cadre) şi care provoacă costuri ridicate pentru companii [1-3].

Agenția Europeană pentru Securitate şi Sănătate în Muncă (OSHA) defineşte riscurile psihosociale ca fiind situații de pericol generate de conceperea, organizarea şi gestionarea precară a activității, precum şi de un context social necorespunzător la locul de muncă care pot avea efecte negative pe plan psihologic, fizic sau social [4]. Conform raportului OSHA, riscurile psihosociale derivă din procesul organizării muncii şi a modului de proiectare a sarcinii, fiind în strânsă relație cu contextul economic şi social al muncii în general, adică reprezintă acele aspecte ale proiectării, organizării şi managementului muncii, ale contextului societal şi ambiental al muncii, care pot duce la vătămări psihologice, sociale sau fizice. În acest sens, OSHA se referă la afecțiuni fizice, psihice sau sociale, pe care le suportă angajații ce sunt supuşi influenței unor riscuri psihosociale.

Conform definiției Organizației Internaționale a Muncii (OIM), riscurile psihosociale derivă din interacțiunea dintre conținutul, organizarea şi gestionarea muncii, pe de o parte, şi competențele şi nevoile angajaților, pe de altă parte; sunt acele inter-

acțiuni ce prezintă pericol pentru sănătatea lucrătorilor prin prisma percepției şi experienței acestora [5, p.5]. Tot în acelaşi context, Comitetul Superior al Inspectorilor de Muncă din România asociază „riscurile psihosociale" cu probleme majore pentru sănătate şi securitate ce apar la locul de muncă, precum stresul ocupațional, violența, hărțuirea şi intimidarea [6, p.4].

Studiile din ultimele decenii [2, 4-9] propun diverse metode de analiză şi evaluare a interacțiunii dintre factorii organizaționali şi cei individuali şi a riscurilor ce derivă în consecință, însă până în prezent nu există un consens privind delimitarea exactă a riscurilor psihosociale. În vederea gestionării riscurilor psihosociale, OSHA propune o metodologie de evaluare a acestora care, în fond, este identică cu cea pentru evaluarea riscurilor obişnuite, doar că accentul în acest caz se pune pe caracterul psihosocial al riscurilor. Astfel, etapele procesului de evaluare a riscurilor psihosociale sunt: 1) identificarea riscurilor şi a persoanelor expuse riscurilor; 2) evaluarea şi stabilirea priorității riscurilor; 3) luarea deciziilor privind măsurile preventive; 4) întreprinderea de acțiuni şi 5) monitorizarea şi revizuirea situației [5, p.11].

Evaluarea riscurilor psihosociale poate fi realizată atât prin metode cantitative, cât şi calitative. În scopul evaluării calitative a riscurilor psihosociale, OIM şi OSHA pun la dispoziția angajatorilor, psihologilor organizaționali, managerilor şi a altor actori responsabili de sănătatea şi securitatea în muncă diverse ghiduri şi materiale informative privind posibilele riscuri psihosociale în organizații. Un exemplu în acest sens este *Instrumentul interactiv online de evaluare a riscurilor OiRA*, o platformă web care permite crearea de instrumente sectoriale de evaluare a riscurilor în orice limbă, într-un mod simplu şi standardizat [10]. Tot în acest scop, OIM şi OSHA mai propun şi o serie de metode şi tehnci, precum: interviul, chestionarul semistructurat, matricea intensității şi gravității riscurilor (o reprezentare grafică în vederea predicției manifestării unui anumit risc la nivel de instituție). În matrice, pe o axă urmează să fie prezentată probabilitatea manifestării unui anumit risc, iar pe cealaltă – urmările. Astfel, în baza estimării şi evaluării riscului, se identifică care sunt riscurile cele mai puternice şi care necesită o intervenție, pentru a le diminua intensitatea.

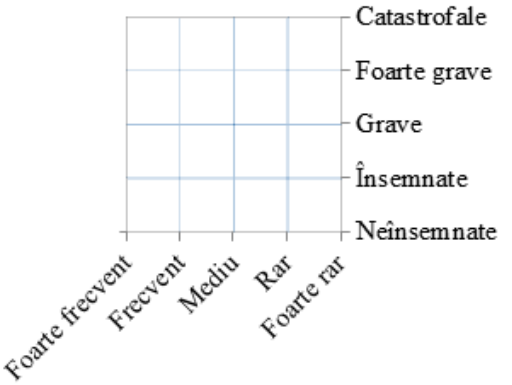



**Fig.1.** Matricea riscurilor [11, p.29].

În acelaşi scop, pot fi utilizate şi tabele, cum ar fi cel ce urmează.

**Tabel**

**Determinarea amplorii riscurilor cauzate de stresul ocupațional** [12, p.35]

| Probabilitate | Urmări | | |
|---|---|---|---|
| | **Uşoare** | **Medii** | **Grave** |
| Mică | 1 Risc neînsemnat | 2 Risc puțin semnificativ | 3 Risc moderat |
| Medie | 2 Risc puțin semnificativ | 3 Risc moderat | 4 Risc semnificativ |
| Înaltă | 3 Risc moderat | 4 Risc semnificativ | 5 Risc inacceptabil |

Conform OSHA, riscurile psihosociale includ mai mulți factori de interacțiune şi sunt dificil de prevăzut. Astfel, se propun modele holistice ale factorilor psihosociali, situate pe diferite niveluri. Acestea se prezintă sub formă de tabel care este compartimentat în următoarele coloane: sursa riscului, riscuri şi consecințe la nivel de organizație şi la nivel de individ, acțiuni de prevenire, de detensionare şi de remediere [6, p.8].

Metode cantitative de evaluare a riscurilor psihosociale recomandate de OSHA sunt chestionarele standardizate: Chestionarul scandinav QPS Nordic (eng. Scandinavian QPS Nordic questionnaire) a fost creat pentru a îmbunătăți calitatea ştiințifică şi comparabilitatea datelor privind mediul de lucru psihologic, social şi organizațional. Chestionarul cuprinde factorii psihologici şi sociali fundamentali la locul de muncă şi este adecvat atât pentru aplicarea în diverse acțiuni la locul de muncă, cât şi în scopuri de cercetare. Itemii chestionarului sunt grupați pe trei module: ***modulul de activități*** (cereri cantitative; cereri de decizie; cerințe de învățare; claritatea rolului; conflictul de rol; provocare pozitivă la locul de muncă; controlul deciziei; controlul ritmului de lucru; previzibilitatea pentru luna viitoare); ***modulul organizatoric*** (sprijin de la superior; sprijin din partea colegilor de muncă; sprijin de la prieteni; împuternicirea conducerii; conducere echitabilă; inegalitate; primatul resurselor umane; climatul social; climatul inovator); ***modulul individual*** (previzibilitatea pentru următorii doi ani; preferință pentru provocare; stăpânirea muncii; angajament; motivația intrinsecă a muncii; motivația extrinsecă a muncii). Chestionarul a demonstrat corelații mai puternice cu scări ce țin mai mult de sănătatea mintală, decât de starea generală de sănătate [13].

Elaborarea unui instrument standardizat de evaluare a riscurilor psihosociale din organizații a fost scopul principal al echipei de experți din cadrul Departamentului Psihosocial al Institutului Național de Sănătate Ocupațională din Copenhaga (Danemarca). Astfel, în 1997 Tage S. Kristense, Harald Hannerz, Annie Hogh şi Vilhelm Borge au elaborat o primă versiune a *Chestionarului Copenhaga de evaluare a factorilor psihosociali (COPSOQ)* ce conține trei variante: varanta lungă – utilizată pentru expertiză, cu 141 de întrebări şi 30 de itemi, varianta medie, cu 95 de întrebări şi 26 de itemi şi varianta scurtă, cu 44 de întrebări şi 8 itemi [14,15].

În a doua versiune a COPSOQ, itemii chestionarului au fost grupaţi pe 6 axe principale (în total 128 de întrebări şi 34 de itemi). Cele 6 axe ale chestionarului sunt: cerinţele municii; organizarea şi conţinutul muncii; relaţii interpersonale şi calitatea conducerii; interfaţa muncă-individ; valori profesionale; sănătatea şi starea de bine [3, p.327-328].

Prin versiunea a treia a COPSOQ, autorii şi-au propus validarea unii chestionar ce ar putea fi utilizat în diverse contexte internaţionale, fiind delimitate elemente ce ar putea fi adaptate la diferite culturi. Nu au fost sugerate versiuni scurte, cu condiţia ca versiunile naţionale să ia în considerare elementele de bază obligatorii. Acest lucru implică un nou standard, cel de flexibilitate, pentru stabilirea versiunilor naţionale ale COPSOQ. În acest scop s-au reintrodus scale din prima versiune a COPSOQ, precum: control asupra timpului de lucru; conflict viaţă personală/viaţă profesională, dar şi elemente noi, corelate cu sănătatea şi bunăstarea. De asemenea, s-a introdus o dimensiune nouă – intimidarea cibernetică [16]. Într-un final, chestionarul cuprinde 45 de itemi ce vizează 8 dimensiuni, încadrate în 148 de întrebări [17].

Validarea variantei în limba română a COPSOQ a fost realizată de cercetătorii de la Institutul Naţional de Cercetare-Dezvoltare pentru Protecţia Muncii „Al. Darabont", în cadrul Programului „Securitate şi Sănătate în Muncă" (Proiectul: Dezvoltarea managementului în domeniul securităţii şi sănătăţii în muncă prin integrarea dimensiunii controlul riscurilor psihosociale). În versiunea validată de autori se propune elucidarea relaţiilor dintre caracteristicile activităţii profesionale şi condiţiile de muncă, pe de o parte, şi starea de confort, securitate şi sănătate în muncă, pe de altă parte. Poate fi utilizată ca instrument în mediul organizaţional pentru identificarea şi evaluarea condiţiilor de muncă corespunzătoare şi a celor care pot fi îmbunătăţite în vederea optimizării activităţii şi a mediului de muncă. În scopul evaluării condiţiilor de muncă, chestionarul conţine 65 de întrebări privind: exigenţele cantitative/temporale; exigenţele cognitive; exigenţele emoţionale; exigenţele de camuflare a emoţiilor; exigenţele senzorial-perceptive; exigenţele provenind din responsabilităţi în activitate; influenţa în activitate; posibilităţi de dezvoltare; gradul de libertate privind perioadele de repaus şi odihnă; importanţa activităţii; implicare afectivă în activitate; gradul de informare; claritatea rolului; conflicte de rol; stil de conducere; suport social; feedback în muncă; posibilităţi de comunicare; spirit de echipă; lipsa siguranţei locului de muncă. Pentru evaluarea stării de confort şi securitate şi sănătate în muncă, trăite de către angajaţi, sunt oferite întrebări cu referire la: satisfacţia în muncă; vitalitatea; sănătatea generală şi cea mentală; stresul somatic; stresul comportamental; stresul cognitiv [18].

Recent, T.Constantin a elaborat o strategie de identificare a factorilor de risc profesional la nivel organizaţional în Romania, folosind Chestionarul System ECO. Autorul propune corelarea factorilor climatului organizaţional, studiaţi cu ajutorul chestionarului System ECO, cu incidenţa simptomelor de tip psihosomatic, evaluate cu ajutorul scalei pentru simptome psihosomatice din Chestionarul Psihosocial Copenhaga – prima versiune. Chestionarul System ECO este format din 114 aserţiuni prin care sunt evaluaţi 14 factori ai climatului organizaţional: modul de definire a sar-

cinilor, calitatea relațiilor interpersonale, eficiența sistemului motivațional, suportul oferit pentru performanță, stilul de conducere al șefilor, modul de evaluare a activității, justiția organizațională, gradul de identificare/atașament față de companie, calitatea deciziilor organizaționale, condițiile pentru învățarea organizațională, satisfacția profesională, siguranța locului de muncă, calitatea comunicării formale şi informale, relaxare versus supraîncărcare în muncă [19, p.9-11].

În concluzie, subliniem că, în opinia OSHA, evaluarea riscurilor psihosociale trebuie realizată în conformitate cu practicile naționale, ca parte a evaluării generale a riscurilor la locul de muncă. În Republica Moldova, Legea cu privire la securitatea şi sănătatea în muncă, deşi utilizează conceptul de riscuri profesionale, se referă tangențial la câteva dintre riscurile psihosociale prezentate de OIM şi de literatura de specialitate din domeniu. Conform OSHA, orice țară din UE dispune de ghiduri naționale, liste de evaluare şi instrumente furnizate de institutele de cercetare locale. Aceste instrumente sunt adaptate cerințelor naționale şi sunt disponibile în limba fiecărei țări în parte. În acest sens, în Republica Moldova pot fi folosite, cu anumite ajustări, inclusiv instrumentele şi ghidurile elaborate în România.

**Referințe:**


1. BALODE, N. Factorii sindromului „burnout" în organizație: necesitatea unei abordări structurate. În: *Psihologie, revistă ştiințifico-practică*, 2016, p.71-79. eISSN: 2537-6276
2. BALODE, N. *Factorii psihosociali ai burnout-ului cadrului didactic şcolar*: Teză de doctor în psihologie. Chişinău, 2019.
3. LIȚĂ, S., SECU, A. O evaluare națională a riscurilor psihosociale din activitatea jandarmilor.În: *Revista de Psihologie*, 2016, vol.62, nr.4, p.325–335.
4. *Riscurile psihosociale şi stresul la locul de muncă*. Disponibil: https://osha.europa.eu/ro/themes/psychosocial-risks-and-stres. [Accesat: 20.04.2021]
5. *Ghid pentru aprecierea calității evaluării riscurilor şi a măsurilor de gestionare a riscurilor în vederea prevenirii riscurilor psihosociale*. Bucureşti: Comisia Europeană, 2018.
6. *Riscurile psihosociale la locul de muncă*. Bucureşti: Comitetul Superior al Inspectorilor de Muncă, 2012.
7. BOGATHY, Z. *Manual de tehnici şi metode în psihologia muncii şi organizațională*. Iaşi: Polirom, 2007.
8. CAPOTESCU, R. *Stresul ocupațional. Teorii, modele, aplicații*. Iaşi: Lumen, 2006.
9. ZLATE, M. *Tratat de psihologie organizațional-managerială*. Vol.II. Iaşi: Polirom, 2007.
10. Platforma OIRA, Disponibil: https://oiraproject.eu/en/ [Accesat: 20.04.2021]
11. КАЛЬКИС, В., КРИСТИНЬШ, И., РОЯ, Ж. *Основные направления оценки рисков рабочей среды*. Рига, 2005.
12. МУРТОНЕН, М. *Оценка рисков на рабочем месте – практическое пособие*. VTT – технический исследовательский центр Финляндии, Международная организация труда, 2007. Disponibil: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---sro-moscow/documents/publication/wcms_312452.pdf. [Accesat: 12.04.2021]
13. ASBERG, M., WANNSTROM, I., PETERSON, U., NYGREN, A., GUSTAVSSON, P. Psychometric properties of scales in the General Nordic Questionnaire for Psychological and Social Factors at Work (QPSNordic): Confirmatory factor analysis and prediction

of certified long-term sickness absence. In: *Scandinavian Journal of Psychology*, 2008. ISSN: 14034948

14. KRISTENSEN, T.S. *A new tool for assessing psychosocial factors at work: The Copenhagen Psychosocial Questionnaire*. National Institute of Occupational Health, Copenhagen, Denmark, 2001.
15. KRISTENSEN, T.S., PEJTERSEN, J.H., BJORNER, J.B., BORG, V. The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. In: *Scandinavian Journal of Public Health*, 2010. ISSN: 14034948
16. BURR, H., BERTHELSEN, H., MONCADA, S. *et al*. The Third Version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. In: *Safety and Health at Work*, 2019. ISSN: 2093-7911
17. PACAIOVA, H., BALZACOVA, M. Assesment of psychosocial risks at work. In*: DAAAM International Scientific Book*, 2010. ISSN 1726-9687
18. IORDACHE, R., PETREANU, V., SERACIN, M. *Studiul privind Elaborarea Cerințelor de Securitate şi Sănătate pentru prevenirea Expunerii Lucrătorilor la Riscuri Psihosociale.* București: Institutul Național de Cercetare-Dezvoltare pentru Protecția Muncii „Al. Darabont", 2013.
19. CONSTANTIN, T. Testarea unei proceduri de identificare a factorilor de risc psihosocial în muncă. În: *Psihologie, Pedagogie Specială şi Asistență Socială*, 2019.