

CONSIDERING RISKS ASSOCIATED WITH EMPLOYEES 'WORKING CONDITIONS

ABORDAREA RISCURILOR ASOCIATE CONDIȚIILOR DE MUNCĂ ALE ANGAJAȚILOR

¹Ala COTELNIC, doctor habilitat

Email: cotelnic.ala@ase.md

²Constantin SCARLAT, Doctorand

Email: scarlat.constantin@gmail.com

^{1,2}Academia de Studii Economice din Moldova,

Str. Mitropolit Gavriil Bănulescu-Bodoni 61, Chișinău 2005, www.ase.md

Abstract : Starting from the major importance of the human resources of the organization to ensure the efficiency of its activity, in the present article we tried to highlight the risks to which the employee is subjected by performing working tasks. We have found that in the 21st century, the psychosocial risks have a great impact on the health of employees, which are generated by the inadequate conception, organization and management of the activity, as well as by an inappropriate social context at work. Work-related stress is one of the risk factors that can occur in any workplace and is often difficult to manage. We have mentioned what are the work conditions that can cause stress. It is becoming increasingly important to prevent its occurrence. In this sense, a special place is given to the risk management related to stress. The stages of this process are also presented, as well as the possibilities to reduce the risk of work-related stress.

Keywords: human resources, working place, occupational risk, psychosocial risk, stress, risk management.

JEL CLASSIFICATION: J81, M12, M54

INTRODUCERE.

Schimbările economice ce au loc în Republica Moldova, procesele dinamice de inovare în toate sferile activității economice, precum și acutizarea concurenței de piață și globalizarea economiei, determină un interes profund atât din partea savanților, cât și al celor din activitatea practică față de experiența mondială cu referire la activizarea factorului uman pentru a obține eficiența și competitivitatea organizațiilor.

Succesul firmelor lider din țările dezvoltate este asociat cu crearea de mecanisme extrem de eficiente pentru gestionarea resurselor umane la nivelul organizației, bazată pe formarea unei abordări integrate și strategice privind utilizarea și dezvoltarea potențialului de muncă.

În general, tendințele în managementul resurselor umane sunt de natură globală. Astăzi, angajatul din organizație este principala resursă a acesteia. Acest lucru se datorează faptului că toate procesele din organizație depind de om, adică de personalul organizației. Resursele umane, ca noțiune, reprezintă cea mai recentă abordare inovatoare pentru gestionarea oamenilor într-o organizație. Trebuie menționat că introducerea principiilor managementului resurselor umane și-a arătat fezabilitatea economică, dar astăzi sunt puține întreprinderi autohtone, care o folosesc eficient în activitățile lor. Acest lucru se datorează situației economice instabile, lipsei de fonduri pentru dezvoltarea întreprinderii etc.

Este știut, că resursa umană este resursa-cheie în organizație [1; 4]. Nu contestăm acest fapt, din contra, îl susținem. Întrebarea la care dorim să găsim răspuns și pe care o abordăm în prezenta lucrare este: în ce măsură resursele umane sunt în siguranță la locul de muncă, și care sunt acele riscuri la care este supus angajatul pe parcursul realizării activităților de serviciu.

MATERIAL ȘI METODEDE.

În vederea realizării scopului prezentului studiu am utilizat cercetarea documentară, prin studierea surselor bibliografice, care atestă stadiul și tendințele privind domeniul cercetat de noi. Am consultat atât surse științifice, care țin de resurse umane, riscuri, riscurile la locul de muncă, stres, cât și actele normative în vigoare, care reglementează domeniul studiat. De asemenea am studiat materialele de pe site-ul oficial al Agenției Europene pentru Securitate și Sănătate în muncă (<https://osha.europa.eu/ro>).

REZULTATE ȘI DISCUȚII.

Oamenii caută securitate, inclusiv la locul de muncă. Un sentiment de securitate poate fi următorul obiectiv de bază după mâncare, îmbrăcăminte și adăpost (dacă să credem ierarhizării nevoilor după piramida Maslow)[10]. Un individ cu securitate economică este destul de sigur că își poate satisface nevoile (hrană, adăpost, îngrijiri medicale etc.) în prezent și în viitor.

1. Percepția locului de muncă ca mediu de risc pentru angajați

Vom începe cu clarificarea ce reprezintă locul de muncă. În legislația cu referire la securitatea și sănătate în muncă definiția acestuia este una concretă, corespunzător limbajului juridic: „loc destinat să adăpostească posturi de lucru în clădirea unității și orice alt loc din interiorul unității la care lucrătorul are acces în timpul executării sarcinilor sale de lucru”[8].

O definiție a locului de muncă de pe poziția științei manageriale menționează, că *locul de muncă* reprezintă veriga primară a organizării, ce desemnează o porțiune din suprafața unei veirigi organizatorice – secție, atelier etc. - complexe, dotată cu echipamentele tehnologice și logistice necesare, pe care se execută una sau mai multe operații de producție. În funcție de natura echipamentelor tehnologice din dotare, locurile de muncă pot fi: manuale, mecanizate sau automatizate. Locurile de muncă pot fi servite de un muncitor, de o formațiune de muncitori sau, în anumite situații, un muncitor poate să lucreze succesiv la mai multe locuri de muncă [2]. O astfel de abordare a locului de muncă ne oferă posibilitatea de a constata, că locul de muncă poate avea o delimitare concretă teritorială (nu este obligatoriu, depinde de tipul lucrărilor) și trebuie să fie dotată cu echipamentele necesare pentru realizarea activităților. Deși definiția prezentată se referă la activitățile de producție, ar putea fi utilizată și pentru activități din alte domenii. Considerăm această abordare una foarte potrivită pentru înțelegerea ca atare a ceea ce reprezintă locul de muncă și din care putem desprinde o multitudine de tipuri de locuri de muncă și înțelege complexitatea acestuia. Tot odată, sub aspectul studierii riscurilor la care este supus angajatul în timpul realizării activităților de serviciu, această abordare este foarte îngustă, deoarece, ar reieși, că riscurile la locul de muncă pot apărea doar atunci când angajatul se află nemijlocit pe suprafața respectivă, dar deplasându-se pe teritoriul organizației, adică pe alte suprafețe din interior, deja nu se mai încadrează în această categorie de riscuri, care este cunoscută sub denumirea de risc profesional. În legislația autohtonă RISCUL PROFESIONAL (RISC DE ACCIDENTARE SAU DE ÎMBOLNĂVIRE PROFESIONALĂ) este definit drept combinație între probabilitatea și gravitatea unei posibile leziuni sau afectări a sănătății într-o situație periculoasă [8]. Noi am defini-o mai simplu: probabilitatea de deteriorare a sănătății cauzată de îndeplinirea sarcinilor de muncă. Evident, riscurile profesionale există în orice profesie și există diferiți factori, care pot provoca daune sănătății.

2. Riscul profesional și condițiile de muncă ce îl generează

Mai des, vorbind de risc profesional se referă la anumite daune fizice pe care ar putea să le sufere angajatul, iar principalele soluții de minimizare a acestor riscuri se reduc la micșorarea probabilității apariției diferitor accidente la locul de muncă. Dar, în secolul XXI, urmare a cerințelor în continuă schimbare ale lumii muncii, ale locurilor de muncă, angajații sunt supuși mai mult ca oricând riscurilor psihosociale, care au efecte, uneori, mult mai grave decât cele fizice.

Cauzele apariției a astfel de riscuri sunt cunoscute: globalizarea economiei mondiale, îmbătrânirea populației, digitalizarea multor procese din cadrul organizației, utilizarea noilor tehnologii de producție, externalizarea serviciilor, intensificarea muncii, etc. Pe de o parte, tehnologiile moderne aplicate pe scară largă contribuie la îmbunătățirea condițiilor de lucru, ușurarea muncii angajaților, iar, pe de altă parte, sunt generatoare de riscuri noi, puțin cunoscute și insuficient controlate. Efectele tehnologiilor noi asupra sănătății și securității angajatului se află în proces de cercetare. Tot odată, implementarea tehnologiilor de vârf duce la dispariția unor meserii și generează dezvoltarea de noi profesii. Toate aceste schimbări au adus – în afară de riscuri fizice, biologice și chimice – și o serie de riscuri psihosociale noi și emergente, dependente de proiectarea sarcinii și organizarea muncii, ca și de contextul economic și social al muncii în general. [3]

Riscurile psihosociale sunt generate de conceperea, organizarea și gestionarea inadecvată a activității, precum și de un context social necorespunzător la locul de muncă și pot avea efecte negative pe plan psihologic, fizic sau social, precum stresul la locul de muncă, epuizarea sau depresia. Printre condițiile de lucru care determină riscuri psihosociale, menționăm:

- volumul excesiv de muncă. Totuși când ne referim la acesta este important să nu confundăm riscurile psihosociale, cu mediul de lucru, deși deosebit de stimulator și uneori reprezentând o provocare, este favorabil, lucrătorii fiind bine pregătiți și motivați să își realizeze cât mai bine sarcinile de serviciu [5]. Un mediu psihosocial favorabil sporește performanțele și dezvoltarea personală, precum și bunăstarea psihică și fizică a lucrătorilor.
- cerințele contradictorii și lipsa de claritate privind sarcinile pe care le are de realizat angajatul;
- lipsa de implicare a angajatului în luarea deciziilor, fapt care îl afectează și nu îi oferă influență asupra modului de desfășurare a activității;
- schimbările organizatorice gestionate necorespunzător, nesiguranța locului de muncă;
- comunicarea inefficientă, lipsa de sprijin din partea conducerii sau a colegilor;
- hărțuirea psihologică și sexuală, violența din partea terților.

Pentru a înțelege mai bine ce prezintă acestea, trebuie să conștientizăm, că riscurile psihosociale decurg din influența mai multor factori, pe care îi prezentăm drept contextul uman, organizațional, social și tehnic al procesului de muncă, asupra lucrătorului. Astfel, riscurile psihosociale confirmă faptul, că sănătatea psihică nu este doar rezultatul unei dinamici individuale, ci se construiește, de asemenea, în relație cu ceilalți și mediul în care se desfășoară munca.

Contextul uman, menționat de noi mai sus reflectă capacitățile, nevoile și aspirațiile individuale ale fiecărui angajat, nivelul de educație și cultură, viața personală extraprofesională. Vorbind despre contextul organizațional ne referim la ambianța în muncă, natura și controlul activității, condițiile organizaționale de muncă. Contextul social ia în considerare relațiile cu ceilalți în colectivul de muncă în care activează angajatul prin recunoaștere, posibilitatea de cooperare în muncă, suportul colegilor și a superiorilor etc. Contextul tehnic este asociat cu componenta tehnică a muncii: digitalizarea proceselor, utilizarea tehnicilor din ce în ce mai sofisticate, care necesită cunoștințe și abilități suplimentare.

Pericolele la locul de muncă sunt numeroase și variate. Uneori, natura riscurilor și măsurile posibile de reducere ale acestora sunt clare, alteori sunt mai complexe și mai dificil de gestionat de

către angajator. Modificările de pe piață și din organizarea muncii înseamnă apariția unor riscuri noi sau o prevalență mai mare a cărorva riscuri.

3. Stresul asociat condițiilor la locul de muncă

Stresul asociat condițiilor de muncă este unul din factorii de risc, care poate surveni la orice loc de muncă și care poate fi dificil de gestionat.

Stresul la locul de muncă, la rândul său, este cauzat de diferite situații, cum ar fi:

- conținutul și tipul sarcinilor, contactul cu alte persoane la locul de muncă (precum clienți), modificări ale unor procese, restructurări și utilizarea anumitor aptitudini;
- intensitatea muncii și autonomia la locul de muncă, inclusiv aspecte legate de volumul, ritmul și controlul muncii;
- organizarea timpului de lucru și echilibrul dintre viața profesională și cea privată;
- mediul social, inclusiv relațiile interpersonale la locul de muncă și sprijinul social;
- insecuritatea locului de muncă și dezvoltarea profesională.

Stresul apare atunci când o persoană consideră că există un dezechilibru între sarcinile pe care le are de îndeplinit și capacitatea de a duce la îndeplinire aceste sarcini [10]. Este evident că un lucrător care suferă de stres nu este la fel de productiv și creativ precum ar putea fi, iar lucrul sub stres prelungit poate conduce la probleme de concentrare, erori și comportamente negative. Stresul la locul de muncă poate avea efecte psihologice, fizice și sociale negative și poate provoca epuizare, depresie și, în cazuri extreme, chiar sinucidere. Pe lângă problemele de sănătate mintală, lucrătorii expuși la stres prelungit pot dezvolta probleme grave de sănătate fizică, precum boli cardiovasculare și afecțiuni musculo-scheletice. De asemenea, poate provoca schimbări emoționale sau comportamentale negative, afectează ceea ce se numește „performanță cognitivă” (concentrare, memorie, luarea deciziilor etc.). [6] Persoanele pot deveni iritabile sau retrase, ceea ce duce la probleme de relație cu colegii, precum și violență, hărțuire sau agresiune.

Dar stresul angajatului are impact negativ nu doar asupra persoanei, ci și asupra organizației, printre acestea menționăm performanța economică generală slabă, creșterea absenteismului, prezenteismul (prezența lucrătorilor la locul de muncă când sunt bolnavi sau când nu își pot îndeplini în mod eficient sarcinile de serviciu) și creșterea accidentelor la locul de muncă. Estimările costurilor suportate de întreprinderi și de societate din cauza stresului la locul de muncă sunt considerabile, ridicându-se la miliarde de euro. [5]

4. Managementul riscului legat de stres

În contextul expus mai sus, foarte important devine managementul riscului legat de stres. Acesta presupune evaluarea și gestiunea riscului. Sunt cunoscute diverse instrumente și metodologii de evaluare a riscurilor disponibile pentru a ajuta angajatorii să evalueze riscurile psihosociale. Alegerea metodei depinde de mărimea organizației, de tipul activităților de muncă, de caracteristicile specifice ale locului de muncă și de alte riscuri specifice. Evaluarea riscului de stres implică aceleași principii și procese de bază ca și pentru alte riscuri profesionale. Aici menționăm următoarele etape necesar a fi parcurse:[8] (Fig.1)

Etapa 1 implică *Identificarea pericolelor și persoanelor ce se află în pericol*. Acest prim pas presupune înțelegerea modului în care se desfășoară munca și a posibilelor vătămări, care ar putea fi cauzate la acest loc de muncă. Este important să distingem riscul de pericol. Un pericol poate fi orice, inclusiv materialele de lucru, echipamentele, metodele sau practicile de lucru care pot avea un prejudiciu. Din cauza naturii psihologice a stresului, se folosește adesea termenul de risc psihosocial

sau factor de risc. Un risc este probabilitatea, mare sau mică, ca cineva să fie afectat de pericol. Sunt cunoscute o serie de riscuri sau factori psihosociali care duc la stres. Pot exista pericole, specifice sectorului. În toate sectoarele și dimensiunea companiei există factori psihosociali care au fost cercetate și expuse în numeroase studii.



Fig. 1. Etape ale managementului riscului stresului la locul de muncă

Etapa 2: *Evaluarea și prioritizarea riscurilor*. Această etapă necesită luarea deciziei referitor la locurile de muncă cu cea mai mare probabilitate de vătămare și deciderea dacă este necesară colectarea de date suplimentare în cazul în care informația existentă colectată la etapa 1 este considerată insuficientă pentru a evalua riscurile și a lua măsuri. Acest lucru poate fi realizat fie prin chestionare (mai ales dacă riscurile se referă la toți angajații unei organizații mari), fie prin interviuri (organizații mici sau un serviciu dintr-o organizație mare). În evaluarea riscurilor generate de pericole, se recomandă a fi clarificate întrebări de tipul:

- Cât de probabil este ca un pericol să provoace vătămare (de exemplu, numărul de persoane care raportează un volum mare de muncă, lipsă de pregătire pentru a realiza munca respectivă etc.)
- Cât de mare este probabilitatea ca acest pericol să se întâmple (de exemplu, există o legătură între volumul mare de muncă și absența pe motiv de boală)
- Cât de des (și câți) lucrători sunt expuși riscului
- Ordonarea riscurilor după importanță
- Întocmirea unui plan de acțiuni.

Etapa 3. *Elaborarea unui plan de acțiuni preventive*. Evaluarea riscului este considerat primul pas al managementului cu succes al riscului. După finalizarea evaluării riscurilor, trebuie luate măsuri preventive în ordinea priorității, implicând în proces reprezentanți din rândul angajaților, care cunosc bine activitățile, au cunoștințe și abilități suficiente. Deseori, ei ar putea privi din altă perspectivă decât managerii modul de desfășurare a activității. Pentru prevenirea stresului la locul de muncă cheia succesului constă în organizarea și gestionarea eficientă a muncii. Acțiunile care pot fi întreprinse în acest sens diferă de la colectiv la colectiv și depind de factorii de pericol ce au fost identificați la prima etapă, dar tot odată, ar putea include asistență psihologică la locul de muncă, proiectarea ergonomică a locurilor de muncă, minimizarea riscurilor fizice, definirea clară a rolurilor și responsabilităților, recompensarea lucrătorilor pentru performanțe bune etc.

Etapa 4: *Implementarea măsurilor*. Măsurile preventive care au fost trasate trebuie să fie realizate și trebuie să fie preferate măsurilor reactive și individuale care tratează simptomele de stres

(de exemplu, servicii de consiliere). Implementarea eficientă implică elaborarea unui plan care să specifice: activitățile, termenul de realizare și responsabilul.

Comunicarea rezultatelor tuturor angajaților este necesară pentru a se asigura că toți cei implicați în activitate sau expuși riscului sunt informați despre constatările evaluării riscurilor și despre acțiunile întreprinse pentru rezolvarea problemelor.

Etapa 5: *Monitorizarea și actualizarea*. Eficiența măsurilor luate pentru prevenirea sau reducerea stresului trebuie monitorizată. Este necesară evaluarea oricărei acțiuni întreprinse pentru a stabili ce funcționează cel mai bine și a evalua eficacitatea tuturor soluțiilor puse în aplicare pentru a combate stresul; când apare o schimbare semnificativă, deoarece pot apărea noi pericole și trebuie reevaluate organizarea și conducerea muncii; și când măsurile preventive în vigoare sunt insuficiente sau nu mai sunt adecvate [2]. O evaluare a riscului psihosocial poate diferi de alte forme de evaluări a riscului, de ex. evaluarea riscurilor fizice sau chimice. Deoarece riscurile psihosociale sunt de natură subiectivă și sunt supuse fluctuațiilor, revizuirea ar trebui să fie efectuată periodic pentru a se asigura că rezultatele evaluării riscurilor sunt încă relevante. În plus, managerii de linie au un rol de jucat zilnic în monitorizarea stresului din cadrul echipei lor. Acestea sunt cele mai bine plasate pentru a identifica semnele timpurii de stres în cadrul angajaților și pot acționa rapid discutând cu individul provocările pe care le întâmpină și cum să le rezolve înainte de a deveni problematică.

5. Reducerea riscului stresului cauzat de muncă

Reducerea riscurilor psihosociale la locul de muncă este necesară atât pentru organizație cât și pentru angajați. Ca și în cazul tuturor pericolelor la locul de muncă, evaluarea și eliminarea sau reducerea riscurilor ar trebui să aibă prioritate. Cu toate acestea, o bună gestionare a riscului de stres la locul de muncă va implica, cel mai probabil, o combinație de măsuri, care țin atât de locul de muncă cât și de metodele de management utilizate. Multe dintre aceste măsuri fac parte din practicile unui management eficient. Implementarea acestora poate îmbunătăți eficiența afacerii în întregime, precum și menținerea unui climat organizațional bun, având angajați sănătoși și eficienți.

CONCLUZII.

Succesul oricărei organizații este, mai întâi de toate, succesul oamenilor care sunt angajați: este o combinație a competențelor, talentului, angajamentului și efortului acestora. Anume din acest motiv fiecare organizație ar trebui să fie interesată să atragă și să recruteze cei mai buni oameni, să investească în formarea lor, să - i încurajeze în dezvoltarea profesională și să se asigure că au un salariu suficient pentru a rămâne în cadrul organizației. Securitatea și sănătatea în muncă reprezintă un scop care face parte din aceeași investiție. Aplicarea unor bune practici în domeniul menționat înseamnă reducerea riscului de diverse accidente la locul de muncă și contribuie la asigurarea unei sănătăți fizice și mintale bune a angajatului. Beneficiul este dublu: atât pentru angajați cât și pentru organizație, care va beneficia de lucrători productivi și eficienți.

REFERINȚE

- [1] Bircă A. Managementul resurselor umane în sectorul public, Iași Ed.Tipo-Moldova, 2019, ISBN 978-606-42-0412-7
- [2] Dicționar de management. Coordonator general O.Nicolescu, București, Ed.Prouniversitaria, 2011, p.332
- [3] Ghid privind evaluarea și prevenirea expunerii lucrătorilor la riscuri psihosociale. Institutul Național de Cercetare-Dezvoltare pentru Protecția Muncii „Alexandru Darabont”, București, 2013, pag. 1, disponibil <http://www.inpm.ro/files/publicatii/2013-02-ghid.pdf>
- [4] Guerci, M., Radaelli, G, Siletti E. et al. The impact of Human Resource Management Practices and Corporate Sustainability on Organizational Ethical Climates: An Employee Perspective. Journal of

- Business Ethics, 126(2), 2013, pp. 352-342. Disponibil la: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10551-013-1946-1>
- [5] <https://osha.europa.eu/ro/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- [6] <https://osha.europa.eu/ro/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- [7] https://oshwiki.eu/wiki/Psychosocial_issues
- [8] https://oshwiki.eu/wiki/Psychosocial_risks_and_work-related_stress:_risk_assessment
- [9] Legea Republicii Moldova nr. 186 din 10-07-2008 securității și sănătății în muncă, disponibilă https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=110580&lang=ro
- [10] Maslow Abraham H. (1998), Maslow on Management, Editor John Wiley & Sons, , ISBN 0471247804, 9780471247807, 336 pag.
- [11] Sănătatea și securitatea în muncă ne privesc pe toți Orientări practice pentru angajatori, 2016, Uniunea europeană, ISBN 978-92-79-65232-5, disponibil la:
<https://www.inspectiamuncii.ro/documents/66402/267740/KE-05-16-096-RO-N.pdf/e7d06362-2703-4bec-b778-1fc2472f4afe>