



I. Aurer Jezerčić*

ZGI d. o. o.
Vrandučka 5a
10 000 Zagreb

Procjena psihosocijalnih rizika

Uvod

Psihofiziološke napore radnika potrebno je procjenjivati tijekom izrade procjene rizika zajedno s ostalim naporima (statodinamičkim, naporima vida i govora). Do sada u propisima nisu pobliže opisani postupci procjene tih napora kao što su to npr. za statodinamičke napore, o kojima smo pisali u prošlim člancima.

Psihosocijalni rizici vs. psihofiziološki napori

Psihofiziološki napori na radnom mjestu su opterećenja koja se pojavljuju uslijed izloženosti psihosocijalnim rizicima kojima je u konačnici posljedica stres prouzročen na radnom mjestu.

U tablici dolje je prikaz prepoznatih psihosocijalnih rizika s obzirom na postojeće napore navedene u **Pravilniku.

U psihosocijalne rizike stoga bi spadali:		Prema detaljnom popisu** u psihofiziološke napore spadaju:
1. sadržaj rada: <ul style="list-style-type: none"> • radna uloga i odgovornosti (nejasnoća uloge, sukob radnih uloga, znanje o odgovornostima, odgovornost za živote drugih i sl.), • raznolikost posla i radnih zadataka, • mogućnost razvoja znanja, vještina i kapaciteta, • psihofizički zahtjevi posla (potrebne kompetencije i sposobnosti). 	↔	4. odgovornost za živote ljudi i materijalna dobra 4.1. rukovođenje 4.2. upravljanje prijevoznim sredstvima
2. stupanj kontrole na poslu (u obavljanju radnih zadataka i utjecaj na donošenje odluka).		
3. mentalno opterećenje: <ul style="list-style-type: none"> • razina koncentracije i pažnje potrebne za obavljanje radnih zadataka, • čimbenici vezani uz donošenje odluka (zahtjevnost odluke, broj mogućih alternativa, brzina donošenja odluka). 		5. visoka vjerojatnost izvanrednih događaja 9. burnout
4. socijalna okolina i međuljudski odnosi: <ul style="list-style-type: none"> • društvena klima (nepodržavajuća, natjecateljska klima i sl.), • kvaliteta komunikacije (s nadređenima, kolegama, vanjskim službama, izolirani rad i sl.), • interakcija sa strankama, • raspoloživost društvenih prostorija (restoran i sl.). 	↔	7. radni zahtjevi 7.1. neodgovarajući kvantitativni zahtjevi (premalo ili previše rada) 7.2. premali utjecaj na rad 7.3. zahtjev za visokom kvalitetom rada 7.4. izolirani rad 7.5. monotoni rad 7.6. komunikacija s osobama
5. sustav upravljanja vremenom i raspodjelom posla: <ul style="list-style-type: none"> • preveliko i premalo radno opterećenje, • raspored rada (odnos godišnjih odmora, prekovremenog rada i odmora, neuobičajeno radno vrijeme), • kvaliteta rasporeda (predvidljivost, prekidi i fragmentiranost rada), • regulacija izostanaka s radnog mjesta, • noćni rad, • terenski rad i rad na daljinu, • raspodjela rada (organizacija stanki, rotacije radnika, godišnji odmori, rad na određeno vrijeme). 		1. nepovoljan ritam rada 1.1. rad na normu 1.2. ritam uvjetovan radnim procesom 1.3. neujednačen ritam 2. poremećen bioritam 2.2. noćni rad 2.3. produljeni rad 3. remećenje socijalnih potreba 3.1. terenski rad 3.2. rad na daljinu
6. poslovna nesigurnost: <ul style="list-style-type: none"> • profesionalni razvoj, • mogućnost napredovanja na poslu, • vrsta ugovora (rad na određeno vrijeme i sl.), • plaća, • nesigurnost posla. 		

* Mr. sc. Indira Aurer Jezerčić, dipl. ing. kem. teh.
e-pošta: indira.aurer@gmail.com

** Pravilnik o izradi procjene rizika, N.N. 112/14 i 129/19

U psihosocijalne rizike stoga bi spadali:		Prema detaljnom popisu** u psihofiziološke napore spadaju:
<ul style="list-style-type: none"> 7. poštovanje osobnog integriteta: • uznemiravanje na radnom mjestu (<i>mobbing, bullying</i>), • netolerancija (rasna, spolna i sl.), • izloženost nasilju na radnom mjestu. 	↔	8. maltretiranje 8.1. <i>mobbing</i> 8.2. <i>bullying</i>
8. ravnoteža profesionalnog i privatnog života.		
9. uvjeti radne okoline (rasvjeta, buka, vibracije i sl.).		6. otežan prijam informacija 6.1. zvučni signali i znakovi 6.2. svjetlosni signali i znakovi 6.3. buka 6.4. nedovoljna osvjetljenost
10. ostali psihofiziološki napori.		

** Pravilnik o izradi procjene rizika, N.N. 112/14 i 129/19

Upravljanje psihosocijalnim rizicima

Smatra se da se psihosocijalnim rizicima i stresom na radu može upravljati kao i bilo kojim drugim rizicima za zdravlje i sigurnost na radnom mjestu.

Po redoslijedu upravljanja to bi značilo sljedeće:

1. Identifikacija rizika, kao i identifikacija onih radnika ili grupa radnika koji su pod povećanim rizikom
 Postojeći podaci o bolovanjima, ozljedama, fluktuaciji i zdravstvenim problemima radnika mogu pomoći u otkrivanju problematičnih područja unutar organizacije. Sakupljanje informacija o postojećim problemima iz psihosocijalnog radnog okruženja može dati dobar uvid te potaknuti raspravu o postojanju psihosocijalnih rizika unutar organizacije.
2. Procjena psihosocijalnih rizika
 Provodi se najčešće putem anketiranja radnika o njihovom doživljaju izloženosti toj vrsti rizika na radnom mjestu. Procjenom psihosocijalnih rizika utvrđuje se koji su rizici najviše izraženi te predstavljaju rizik za zdravlje, ozljede ili smanjenu radnu učinkovitost.
3. Preventivne mjere za uklanjanje/smanjenje rizika
 Prije nego što se odaberu preventivne mjere, potrebno je razmotriti postojeći sustav, pronaći prostor za uvođenje mjera za

uklanjanje i/ili smanjivanje psihosocijalnih rizika, tj. prikladnih rješenja u realnim okolnostima. Preporučuje se manji broj dobro osmišljenih i strukturiranih mjera s jasno definiranim rasporedom provođenja, rokovima, ciljevima i ključnim osobama za provođenje i praćenje.

Prilikom provođenja mjera potrebno je pratiti napredak u ostvarivanju postavljenih kratkoročnih ciljeva u odnosu na predviđene rokove da bi se ustanovilo odvijaju li se intervencije prema planiranom tijeku. Povratne informacije od radnika u ovoj fazi također su od velike važnosti.

4. Evaluacija mjera

Evaluacija mjera odnosi se na ocjenjivanje kratkoročnih i dugoročnih ishoda intervencija, odnosno promjena u radnim uvjetima i procesima, zdravlju i dobrobiti, bolovanjima, fluktuaciji i odsutnosti radnika. Cilj evaluacije je vidjeti što funkcionira i što ne funkcionira u određenom organizacijskom kontekstu.

Postoje brojni standardizirani alati za procjenu psihosocijalnih rizika koji su jednostavno upotrebljivi na velikom broju radnika te daju korisne informacije o razinama izraženosti psihosocijalnih rizika na radnom mjestu.

Za sad još kao preporuku, Hrvatski zavod za javno zdravstvo – Služba za medicinu rada dala je jednostavni upitnik za procjenu psihosocijalnih rizika. U nastavku ga prikazujemo zajedno s uputama za interpretaciju upitnika za procjenu psihosocijalnih rizika.

Upitnik za procjenu psihosocijalnih rizika

Molimo Vas da pažljivo pročitate svaku tvrdnju i procijenite koliko se ona odnosi na Vaš posao. Molimo Vas da odgovorite na svako pitanje.

	ZAHTEJEVI RADA	Nikad	Rijetko	Ponekad	Često	Uvijek
1.	Različiti ljudi na poslu zahtijevaju od mene obavljanje radnih zadataka koje je teško međusobno uskladiti.	1	2	3	4	5
2.	Imam nedostižne vremenske rokove.	1	2	3	4	5
3.	Moram raditi jako intenzivno.	1	2	3	4	5
4.	Moram zanemariti neke radne zadatke jer imam previše posla.	1	2	3	4	5
5.	Nemam dovoljno stanki za odmor.	1	2	3	4	5
6.	Primoran/a sam raditi prekovremeno.	1	2	3	4	5
7.	Moram raditi jako brzo.	1	2	3	4	5
8.	Imam nerealne vremenske rokove.	1	2	3	4	5
PROSJEČNI REZULTAT = zbroj svih pitanja/8						

MEĐULJUDSKI ODNOSI		Nikad	Rijetko	Ponekad	Često	Uvijek
1.	Izložen/a sam uznemiravanju u obliku nepristojnih riječi ili ponašanja.	1	2	3	4	5
2.	Postoji nesloga ili napetost među kolegama.	1	2	3	4	5
3.	Izložen/a sam maltretiranju na poslu.	1	2	3	4	5
4.	Odnosi na poslu su napeti.	1	2	3	4	5
PROSJEČNI REZULTAT = zbroj svih pitanja/4						

KONTROLA U RADU		Nikad	Rijetko	Ponekad	Često	Uvijek
1.	Mogu odlučiti kad ću ići na stanku za odmor.	5	4	3	2	1
2.	Mogu utjecati na brzinu rada.	5	4	3	2	1
3.	Mogu odlučiti o načinu na koji ću obavljati svoj posao.	5	4	3	2	1
4.	Mogu odlučivati o svojim radnim zadacima.	5	4	3	2	1
5.	Mogu donekle utjecati na način na koji obavljam svoj posao.	5	4	3	2	1
6.	Moje radno vrijeme je fleksibilno.	5	4	3	2	1
PROSJEČNI REZULTAT = zbroj svih pitanja/6						

NEDOSTATAK PODRŠKE NADREĐENOG		Nikad	Rijetko	Ponekad	Često	Uvijek
1.	Dobivam jasnu povratnu informaciju za posao koji radim.	5	4	3	2	1
2.	Mogu se osloniti na svog neposrednog nadređenog da će mi pomoći s problemom vezanim uz posao.	5	4	3	2	1
3.	Mogu razgovarati sa svojim neposrednim nadređenim o nečemu što me uzrujalo ili naljutilo u vezi posla.	5	4	3	2	1
4.	Dobivam podršku u slučaju emocionalno zahtjevnog posla.	5	4	3	2	1
5.	Dobivam ohrabrenje na poslu od neposrednog nadređenog.	5	4	3	2	1
PROSJEČNI REZULTAT = zbroj svih pitanja/5						

NEDOSTATAK PODRŠKE SURADNIKA		Nikad	Rijetko	Ponekad	Često	Uvijek
1.	Ako posao postane težak, kolege će mi pomoći.	5	4	3	2	1
2.	Dobivam potrebnu pomoć i podršku od kolega.	5	4	3	2	1
3.	Dobivam poštovanje koje zaslužujem od svojih kolega.	5	4	3	2	1
4.	Moji kolege su voljni slušati o mojim problemima vezanim uz posao.	5	4	3	2	1
PROSJEČNI REZULTAT = zbroj svih pitanja/4						

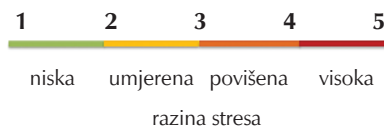
RADNA ULOGA		Nikad	Rijetko	Ponekad	Često	Uvijek
1.	Jasno mi je što se od mene očekuje na poslu.	5	4	3	2	1
2.	Znam kako obavljati radne zadatke.	5	4	3	2	1
3.	Jasne su mi moje obveze i odgovornosti.	5	4	3	2	1
4.	Jasni su mi ciljevi i svrha mog odjela (radne jedinice).	5	4	3	2	1
5.	Razumijem kako se moj rad uklapa u sveukupni cilj radne organizacije.	5	4	3	2	1
PROSJEČNI REZULTAT = zbroj svih pitanja/5						

NEUPUĆENOST U PROMJENE		Nikad	Rijetko	Ponekad	Često	Uvijek
1.	Imam dovoljno prilika pitati nadređene o promjenama u poslu.	5	4	3	2	1
2.	Zaposlenike se uvijek pita za mišljenje o promjenama u poslu.	5	4	3	2	1
3.	Kada dođe do promjena u poslu, jasno mi je kako će one funkcionirati u praksi.	5	4	3	2	1
PROSJEČNI REZULTAT = zbroj svih pitanja/3						

UKUPNI REZULTAT: zbroj odgovora na svih 35 pitanja / 35

SKALA NESIGURNOSTI POSLA		Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem, niti se ne slažem	Slažem se	Potpuno se slažem
1.	Brinem se hoću li zadržati svoj sadašnji posao.	1	2	3	4	5
2.	Strah me da ću izgubiti posao.	1	2	3	4	5
3.	Mislím da bih u skorijoj budućnosti mogao/la ostati bez sadašnjeg posla.	1	2	3	4	5
4.	Siguran/na sam da mogu zadržati ovaj posao.	5	4	3	2	1
PROSJEČNI REZULTAT = zbroj svih pitanja/4						

Što Vam predstavlja najveći izvor stresa na poslu?
(upisati konkretno)



Koje posljedice doživljavate kao rezultat izloženosti stresu na radu?

Izaberite odgovor A, B ili C, ovisno o tome u kojoj se kategoriji najviše pronalazite.

A	<ul style="list-style-type: none"> povremene i kraće epizode uznemirenosti i negativnih osjećaja: npr. ljutnja, tuga, strah, frustracija povremene stresne reakcije kratkog trajanja bez narušavanja zdravstvenog stanja povremene pogreške i nezgode na radu kratka razdoblja smanjene radne učinkovitosti
B	<ul style="list-style-type: none"> na psihičkoj razini često prisutni sljedeći simptomi: uznemirenost, zabrinutost, razdražljivost, frustracija, promjene raspoloženja, poteškoće s koncentracijom i odlučivanjem, poteškoće sa spavanjem povremeno prisutni fizički simptomi: npr. glavobolje, bolovi u želucu, mučnina, bolovi u prsima negativni osjećaji prema poslu povećan broj pogrešaka, nezgoda ili ozljeda na radu kraća bolovanja produljena razdoblja smanjene radne učinkovitosti i smanjene radne motivacije
C	<ul style="list-style-type: none"> zdravstveni problemi povezani sa stresom: npr. povišen krvni tlak, šećerna bolest, čir na želucu, učestale glavobolje/migrene, problemi probavnog sustava poteškoće psihičke prirode: npr. depresivni simptomi, tjeskoba stalna fizička i psihička iscrpljenost kronični umor učestale pogreške, nezgode ili ozljede na radu duža bolovanja kontinuirano smanjena radna učinkovitost, izbjegavanje posla

Upute za interpretaciju rezultata upitnika za procjenu psihosocijalnih rizika

Upitnik se sastoji od sedam kategorija izvora stresa na radu s pripadajućim pitanjima.

Prosječni rezultat u svakoj kategoriji računa se tako da se zbroj svih odgovora unutar svake kategorije podijeli s brojem pitanja u toj kategoriji i upiše na odgovarajuće mjesto u upitniku. **Prosječni rezultati unutar kategorija** govore o razinama izloženosti stresu koja proizlazi iz određene kategorije.

Ukupni prosječni rezultat računa se tako da se zbroje odgovori na svih 35 pitanja i podijele s brojem 35.

U upitniku se nalazi i **skala nesigurnosti posla** kao mjera posebnog rizika. Za skalu se također računa prosječni rezultat.

Dobiveni rezultati interpretiraju se u odnosu na niže navedenu skalu. **Povišene i visoke razine** stresa u pojedinim kategorijama ukazuju na potrebu provođenja mjera prevencije s ciljem smanjivanja razina stresa na radnom mjestu.

Odgovor na pitanje: **“Što Vam predstavlja najveći izvor stresa na poslu?”** daje radnicima mogućnost samostalnog izjašnjavanja o subjektivno najizraženijem izvoru stresa na radnom mjestu, a koji moguće nije obuhvaćen standardnim pitanjima u upitniku. Informacije dobivene tim pitanjem također mogu biti pokazatelj problema unutar organizacije i osnova za osmišljavanje mjera prevencije.

Na kraju, upitnik sadrži i **mjerenje posljedica** koje radnici mogu doživljavati kao rezultat izloženosti stresu na radu. Radnici odabiru kategoriju A, B ili C te se na skupini radnika računa **postotak radnika** koji su izabrali pojedini odgovor.

Prema **Pravilniku o izradi procjene rizika**, podaci dobiveni upitnikom mogu se interpretirati na sljedeći način.

Vjerojatnost

Prosječni rezultat predstavlja mjeru **vjerojatnosti** izloženosti psihosocijalnim rizicima na radnim mjestima. Prosječni rezultat očitava se unutar tri kategorije vjerojatnosti.

Malo vjerojatno	prosječni rezultat < 3
Vjerojatno	prosječni rezultat između vrijednosti 3 i 4
Vrlo vjerojatno	prosječni rezultat ≥ 4

Posljedice (veličina posljedica – štetnosti)

Veličina posljedice računa se prema postotku odgovora u kategoriji **posljedica A**.

Mala posljedica	odgovor A > 70 % radnika
Srednja posljedica	odgovor A između 50 i 70 % radnika
Velika posljedica	odgovor A < 50 % radnika

Matrica rizika

Vjerojatnost	Veličina posljedice (štetnosti)		
	Malo štetno	Srednje štetno	Izrazito štetno
Malo vjerojatno	Mali rizik	Mali rizik	Srednji rizik
Vjerojatno	Mali rizik	Srednji rizik	Veliki rizik
Vrlo vjerojatno	Srednji rizik	Veliki rizik	Veliki rizik