

VOLUNTEERING IN CRISIS SITUATIONS. CASE STUDY IN TERMS OF HEALTH AND SAFETY AT WORK

CONSTANTIN Ana Maria¹ și CHIVU Oana

Facultatea: Inginerie Industrială și Robotica, Specializarea: Ingineria Securității și Sănătății în Muncă, Anul de studii: I, e-mail: ana.constantin1612@stud.fiir.upb.ro

Conducător științific: Prof.dr.ing. **Oana CHIVU**

SUMMARY: In this paper, I will detail a personal experience that occurred in a unique crisis situation caused by a war and a pandemic. This situation led to the physical, mental and emotional overload of the involved volunteers. Thus, between Dragobete and Women's Day, two events of major importance overlapped, and at the Ukrainian borders with Romania, people were fighting for survival in their escape from the war. In our case, presented below, we are talking about a multinational company with headquarters in New York and Bucharest, as well as in Moscow, Kyiv and Odessa. The moment the war broke out, our organization decided to help all employees who wished so to relocate from Russia and Ukraine. The purpose of this paper is to address the need to measure the level of accumulated stress, in order to avoid suffering at work. The problem of psychosocial risks at work is an important topic that generates costs that are not negligible for society and must be approached with all the necessary lucidity.

CUVINTE CHEIE: voluntary, criza, stress, SSM

1. Introducere

La finalul lunii februarie 2022 o echipa de douăzeci de persoane din cadrul companiei Servicii IT SRL, cu sedii atât în New York și București cât și în Moscova, Kiev și Odesa, s-au implicat în activități de voluntariat în vederea relocării angajaților din Rusia și Ucraina, ca urmare a conflictului Ruso-Ucrainean. Subaprecierea volumului de muncă estimat a dus la suprasolicitarea persoanelor implicate și implicit la disfuncții ale organizării muncii, care netratate sau prost tratate, au incidente asupra sănătății salariaților. Prelucrarea acestei probleme contribuie la definirea modalităților pentru o stare mai bună la locul de muncă, profitabile ambelor părți implicate în organizarea muncii. Instrumentul ELVIE ca și metoda de diagnostic și prevenire a riscurilor psihosociale în muncă, permite evidențierea locului unde se afla zonele de disfuncție pentru îmbunătățirea practicii manageriale.

2. Stadiul actual

În Martinica, în anul 2006, patru întreprinderi solicitau asistenta ARACT Martinica în căutarea unei soluții privind această problemă a riscurilor psihosociale, pe care o traversau cu multă culpabilitate și jena. Din ce în ce mai mult, sondajele și studiile pun în evidență că un număr crescând de salariați se declară stresați de munca lor, în suferință, hărțuți... Confruntate cu aceste situații de "stare de rău la locul de muncă" companiile, le consideră cel mai adesea ca fiind subiective și nu gasesc instrumente pentru a le face față. Creând instrumentul ELVIE, ARACT Martinica permite determinarea locului și condițiilor de muncă în geneza tulburărilor psihosociale, plecând de la trăirea subiectivă a individului.

Tulburările psihosociale apar atunci când există un dezechilibru în sistemul alcătuit din om și mediul său de muncă. Notiunea de risc trebuie înțeleasă ca probabilitatea apariției unei tulburări psihosociale generate de mediul profesional. Aceasta se poate manifesta atât la nivelul persoanei cât și în anturajul acesteia sub forme variate și inselatoare. Analiza fenomenelor de stres personal sau profesional asupra performanței și sănătății arată că există o influență reciprocă a planului personal în cel profesional și invers. Totuși această granită, oricât de îngustă ar fi, trebuie să rămână bine marcată fiind protectoare

atat pentru integritatea și sănătatea salariatului cât și pentru întreprindere, care nu este responsabilă de toate tensiunile sociale. Dacă proiectele companiei și cele ale angajatului diverg atunci apar dezechilibre și tensiuni care greșit gestionate vor genera riscuri psihosociale.

S-a folosit ca instrument de diagnosticare metoda Elvie care este constituit din trei părți complementare.

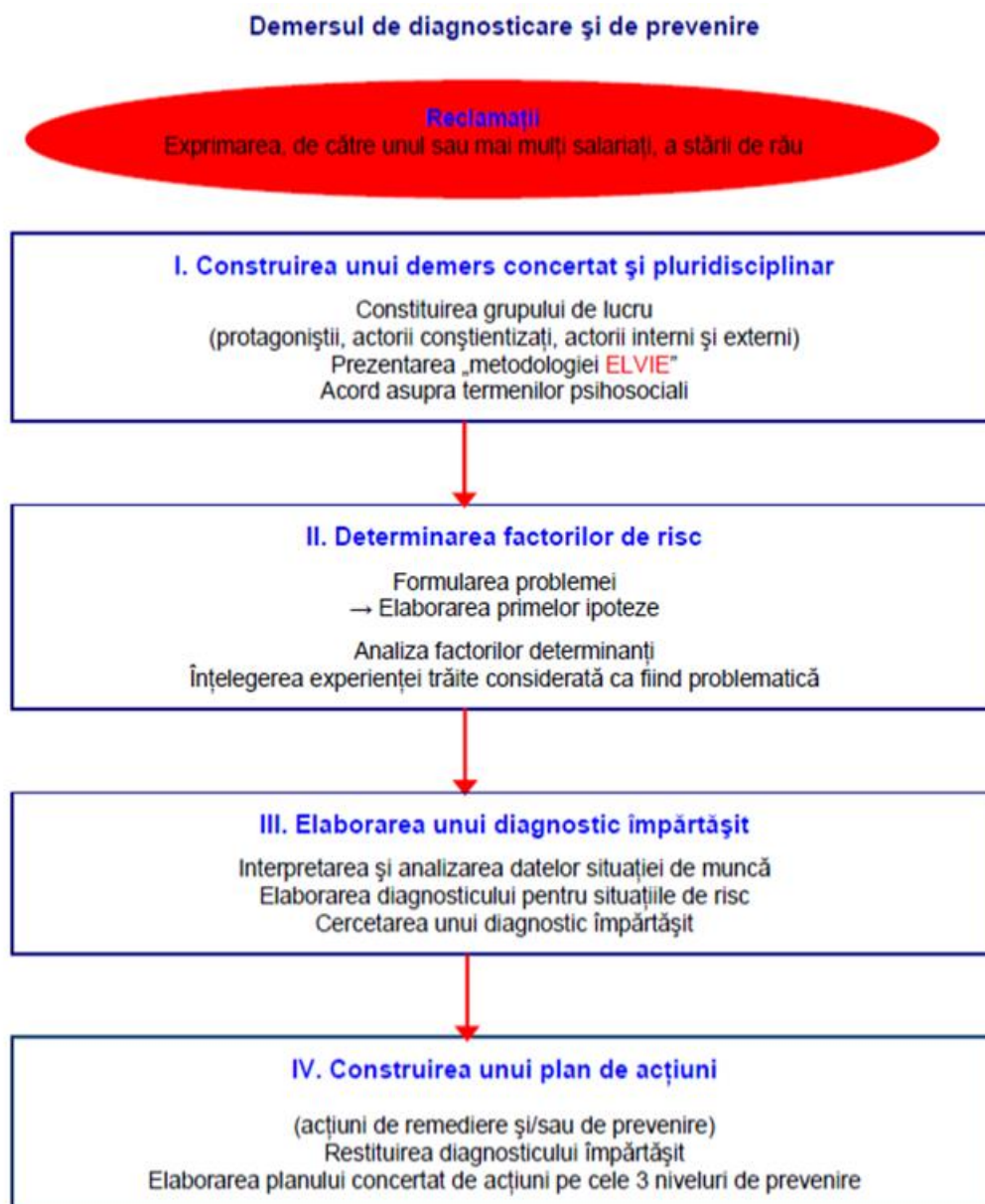


Fig. 1. Demersul de diagnosticare și prevenire a riscurilor psihosociale

3. Etapa 1 Exprimarea problemei

În cazul nostru exprimarea problemei este marcată de plângerile formulate de oamenii implicați în proces: volumul de muncă mare în comparație cu numărul de voluntari, sosirea haotică a refugiaților din vama, problemele întâmpinate în gășirea locurilor de cazare sau cu transportul refugiaților.

Principalele orase din care proveneau oamenii cu care s-a interactionat au fost Kiev si Odessa. La granite se aflau femei si copii cu bagaje si animale, fara barbati (decat foarte rar batrani peste 60 ani), care nu stiau limba romana sau engleza, care nu stiau unde merg si cum se vor descurca, ci doar ca nu se pot intoarce. Era frig si erau multi. Copiii plangeau zgribuliti si obositi in bratele femeilor aflate in aceeasi stare. Se bucurau la fiecare ceai fierbinte pe care il puteau primi de la Asociatiile umanitare aflate in zona pt ajutor. Dupa ore intregi pe drum prin frig, nu intotdeauna fara evenimente (trenuri amanate, intarziate, explozii mult prea aproape decat si-ar dori oricine), mai petreceau niste ore in vama, (loc in care nu aveai cum sa ajungi la ei sa ii ajuti in nici un fel) si abia apoi ajunsi in Romania puteau beneficia de cazare si transport, puse la dispozitie de echipele de voluntariat aflate la fata locului.

4. Etapa 2 Analiza factorilor determinanti ai problemei

In cazul nostru exprimarea problemei este marcata de plangerile formulate de oamenii implicati in proces: volumul de munca mare in comparatie cu numarul de voluntari, sosirea haotica a refugiatilor din vama, problemele intampinate in gasirea locurilor de cazare sau cu transportul refugiatilor.

Analiza factorilor determinanti ai problemei, adica partea a doua a metodei de diagnosticare, demonstreaza ca acestia sunt de natura externa si ei nu pot fi controlati deci imbunatatiti pentru rezolvarea problemei.

Numarul de refugiatii care determina volumul de munca, fluctua in functie de inscrierile pe platforma de relocare, Ceea ce facea imposibila cuantificarea lor in vederea asigurarii unui numar de voluntari direct proportional cu inscrierile.

Orele petrecute in vama variaua in functie de bagaje, numar de persoane per familie, disponibilitate de personal vamal, amanunte ce nu puteau fi structurate intr-o maniera controlabila.

Deasemenea problemele intampinate cu cazarea si transportul, avand in vedere numarul foarte mare de refugiatii intrati in tara in aceeasi perioada cu angajatii relocati, nu se puteau rezolva, dar au fost preluate de catre agentii specializate care au redus in felul acesta o parte din volumul de munca in aceasta directie.

In clipa in care s-a declansat razboiul, organizatia sus numita a hotarat sa relocheze toti angajatii din Rusia si Ucraina, care isi doresc asta. S-a creat o platforma pe care ei se inregistrau, apoi erau contactati si ajutati sa ajunga in orasele in care doreau. Unii sa ramana, altii in tranzit. Si au fost multi. Sunt peste 2000 de angajati ai companiei doar in Bucuresti. Din cele trei orase foarte multi au dorit sa plece. Initial echipa de voluntari din Bucuresti era alcatuita din 20 de oameni care si au luat concediu de odihna ca sa poata face asta. Li s-a pus la dispozitie o sala de conferinte dotata cu calculatoare, internet, telefoane si au fost instruiti colectiv SSM/SU ca si vizitatori pentru perioada de voluntariat in noile circumstante.

Modul efectiv de lucru al echipei de voluntari a inceput odata cu inscrierea pe platforma a primelor cereri de relocare. In clipa in care un angajat din Moscova, Kiev sau Odessa trimitea un mesaj din platforma, se crea automat un e-mail catre o adresa la care aveau acces doar cei 20 de voluntari. Fiecare din aceste e-mail-uri creau la randul lor cate un ticket in platforma interna de Service Desk si fiecare raspuns la e-mail-ul respectiv devenea un comment in ticket. Cei 20 de voluntari erau impartiti in echipe care se ocupau de preluarea initiala, rezervarea de transport catre orasul dorit, rezervarea de camere in functie de necesitati (erau familii cu cate 4-5 pers, mama, bunica, copii, animale de companie). Cum angajatii companiei sunt in majoritate barbati, persoanele relocate erau de fapt familiile lor alcatuite din femei traumatizate si obosite care aveau in grija copii, batrani si animale, care nu cunosteau tara, sistemul, compania, limba (de cele mai multe ori nici limba engleza). Deasemenea voluntarii se ocupau si de transportul efectiv in cazul celor care veneau pe la Vama Isaccea.

5. Etapa 3 Intelegerea experientei de viata a actorilor implicate in problema

In etapa a treia, "Intelegerea experientei de viata a actorilor implicati in problema", se puncteaza dimensiunea psihologica a muncii depuse. In munca nu sunt mobilizate doar resursele fizice si cognitive;

actiunea angajaza intreaga fiinta umana, cu experienta sa, cu emotiile sale, precum si cu felul sau propriu de a privi relatiile.

Per total erau 2-3 voluntari care se ocupau de fiecare task in parte si care trebuiau sa fie in permanenta la curent cu tot ce se intampla cu fiecare familie. De cand erau preluati, se urmau toate comentariile din ticket, fiecare rezolva partea lui si ultimul care avea informatia ca au ajuns cu bine si s-au cazat, inchidea ticketul ca fiind rezolvat. Adica pt fiecare familie in parte, zeci de mesaje de urmarit in e-mail-uri, in tickete, pe teams intre voluntari, pe telegram cu refugiatii, si pe alte e-mail-uri cu firmele imobiliare si de transport. Si au fost sute de familii relocalate. Deci mii de mesaje urmarite 24/7.

Implicarea emotionala in randul voluntarilor a fost maxima, impactul fiind simtit in plin in clipa in care auzai la telefon o voce tremuranda, un copil plangand langa, sau cand nu mai stiai nimic de un grup care nu a mai iesit din vama de cateva ore sau unul care a pierdut trenul in Ucraina din cauza unei bombe explodate. Asta a facut ca nimeni sa nu se opreasca si sa raspunda la e-mail-uri si telefoane la orice ora din zi si din noapte, indiferent unde se afla. Era un numar prea mic de oameni pentru a lucra in schimburi, refugiatii intrau in tara indiferent de ora (pe care oricum nu o stiai, fiind in functie de cat ii tinea in vama) si nimeni nu avea inima sa ii lase sa astepte in frig pana dimineata.

O administrare discontinua a instrumentului de diagnosticare aplicat de analistul care conduce interviurile, presupune o discutie libera, in care persoana intervievata este lasata sa vorbeasca iar analistul intervine doar pentru a obtine semnificatia reala a evenimentelor descrise si pentru a intelege problema aflata in discutie. Dar nu este vorba despre o procesare statistica a datelor. Informatiile transcrise in ELVIE, permit ordonarea gandirii, in functie de importanta si de pertinenta informatiilor primite. Si prezentarea informatiilor depinde deasemenea de importanta si de pertinenta informatiilor primite. Acestea faciliteaza intelegerea problemei si astfel formularea unui diagnostic calitativ.

Am demonstrat prin metoda ELVIE, tensiunile gresit gestionate in cadrul actiunii de voluntariat, faptul ca frustrarile acumulate inconstient, pot depasi nivelul de stres acceptat pentru continuarea activitatii, faptul ca nesesizarea la timp a disfunctiilor organizatorice, poate duce la suferinta fizica, psihica si emotionala. Prezentand o parte din metoda in aceasta lucrare, se evidentiaza utilitatea unui instrument care face trecerea de la cauzele subiective ale implicarii emotionale la nivelul muncii, la solutiile de ordin obiectiv necesare evitarii riscurilor psihosociale.

6. Rezultate experimentale

Expunerea situatiei problema (vezi tab1; tab.2 si tab.3).

Tabulul 1. Actorii interesati de situatia-problema

Actori	Numar/Functie
Voluntari	20/Administratori
Conducere	1/Director General
Inspector de munca	1/Sef Serviciu Intern SSM

Tabulul 2. Prima caracterizare a problemei de catre actori

	Voluntari	Conducere	Inspector de munca
Volum munca>nr lucratori	Epuizare	Raman cereri nerezolvate	Lucratori irascibili
Dezorganizare refugiatii	Imposibilitatea de a ajuta	Imposibilitatea de a org forma de ajutor	Lucratori frustrati
Fara cazare	Inutilitatea efortului depus	Inutilitatea initiativei	Lucratori dezamagiti
Fara transport			

Tabulul 3. Expunerea situatiei-problema

	Ce s-a intamplat?	Context	Factor declansator	Natura problemei	Frecventa	Altceva
Voluntar	Epuizare	Suprasolicitare	Relocare sal.	Organizatorica	Des	
Conducere	Cereri nerez.	Relocare sal.	Razboi	Organizatorica	Exceptionala	
Insp. munca	Atm. Tens.	Adapt.dificila	Situatie noua	Organizatorica	Rar	

Analiza situatiei problema cuprinde identitatea profesionala (vezi tab.4, tab.5 si tab6) iar colectarea informatiilor (vezi tab.7 si tab.8).

Tabelul 4. Voluntar

Sex	Varsta	Funcctie	Loc de munca	Statut in companie	Vechime in functie	Vechime in companie
F	46	Receptionista	SC Servicii IT SRL	Angajat	20 ani	7 ani

Tabelul 5. Conducere

Sex	Varsta	Funcctie	Loc de munca	Statut in companie	Vechime in functie	Vechime in companie
M	46	Director General	SC Servicii SRL	Conducere	10 ani	25 ani

Tabelul 6. Inspector de munca

Sex	Varsta	Funcctie	Loc de munca	Statut in companie	Vechime in functie	Vechime in munca
M	37	Sef Serv Intern SSM	SC Servicii SRL	Angajat	10 ani	15 ani

Colectarea informatiilor (vezi tab.7 si tab.8) se face tinind cont de cele sase variante posibile: A- nu sunt deloc de accord; B-sunt partial de accord; C-sunt de accord; D-sunt total de accord; E-nu ma intereseaza; F-nu stiu

Tabelul 7. Cplec tarea informatiilor de la 1 la 5

	A	B	C	D	E	F
1. Aprecierea muncii depuse						
1. Rezultatele muncii mele sunt apreciate de conducere				X		
2. Evolutiile inregistrate in munca ma ajuta sa progrez			X			
3. Rezultatele muncii mele sunt recunoscute de colegii mei					X	
4. Organizarea ierarhica raspunde intotdeauna cerintelor	X					
5. Primesc incurajari care ma ajuta sa desfasor o munca de calitate						X
6. Nu am decat rezultate negative legate de munca mea	X					
2. Relatii de munca/Sprijin social						
7. Relatiile mele cu colegii sunt agreabile			X			
8. In situatii dificile sunt sustinut de colegii mei			X			
9. Conducerea are rol de arbitru in caz de litigiu in cadrul echipei	X					
10. La locul de munca nu sunt nedreptatit	X					
3. Limite de actiune/Autonomie la locul de munca						
11. Am posibilitatea sa imi stabilesc ritmul de munca	X					
12. Nu sunt supus presiunii	X					
13. Conducerea este flexibila	X					
14. Relatiile de autoritate nu sunt apasatoare	X					
4. Dispozitii						
15. Primesc instructiuni clare		X				
16. Nu primesc ordine contradictorii	X					
17. Instructiunile si procedurile imi usureaza munca			X			
18. Conducerea imi inlesneste indeplinirea sarcinii		X				
5. Sensul muncii						
19. Munca mea este utila				X		
20. Imi place sa vorbesc despre activitatea mea in societate			X			
21. Atributiile mele se regasesc printre obiectivele intreprinderii		X				
22. Consider ca exista o stare de bine la locul meu de munca		X				

Tabelul 8. Colectarea informatiilor de la 6 la 15

	A	B	C	D	E	F
6. Perspective						
23. Compania in care lucrez imi ofera evolutii interesante ale carierei	X					
24. Imi doresc sa progalez si sa-mi asum noi responsabilitati				X		
25. Exista o politica de evaluare a competentelor	X					
7. Sarcina de munca						
26. Nu sunt confruntat cu agresivitatea publicului	X					
27. Agreez responsabilitatile pe care le am		X				
28. Daca nu am terminat o lucrare altcineva ma poate inlocui	X					
8. Igiena, securitate, conditii materiale						
29. Mediul de munca este corespunzator				X		
30. Spatiile sunt adaptate muncii				X		
31. Dispun de mijloace suficiente pentru a desfasura o munca de calitate				X		
9. Contributie, retributie						
32. Consider ca sistemul de acordare a primelor este stimulat				X		
33. Sistemul de remunerare este motivant		X				
34. Exista un echilibru intre contributia si retributia mea		X				
35. Eforturile mele imi confera respectul si stima binemeritate			X			
10. Interes, diversitatea muncii						
36. Munca mea este interesanta			X			
37. Pot sa fiu creativ in activitatea mea	X					
38. Munca mea este suficient de variata		X				
39. In activitatea mea am posibilitatea sa invat lucruri noi		X				
11. Incredere, cooperare						
40. Nu imi este teama sa iau initiative	X					
41. Stiu pentru ce cui si cand trebuie sa raspund		X				
42. Daca fac o gresala sunt aspru sanctionat	X					
43. Am incredere in munca celorlalti	X					
12. Fractionarea muncii						
44. Nu ma deranjaza sa fiu interupt si deranjat frecvent in timpul muncii	X					
45. Pot sa-mi termin munca fara sa fiu intrerupt	X					
46. Nu ma deranjaza sa fac 36 de lucruri in acelaasi timp		X				
47. Pot sa primesc taskuri noi chiar daca nu le-am terminat pe celelalte		X				
13. Polivalenta						
48. Sunt suficient de bine pregatit pentru polivalenta de la locul de munca				X		
49. Nu am sentimentul ca servesc de inlocuitor				X		
50. Polivalenta imi permite sa progalez			X			
14. Comunicare, informare						
51. Particip cu regularitate la sedintele de birou				X		
52. Sedintele de lucru sunt utile			X			
53. Am toate mijloacele de informare de care am nevoie			X			
54. Primesc informatiile la timp pentru a-mi realiza sarcinile de lucru	X					
55. Informatia circula bine in departamentul meu		X				
15. Competenta corespunzatoare muncii						
56. Ma adaptez usor la schimbarile privind sarcina de munca din departament			X			
57. Nu intampin dificultati atunci cand relationez cu publicul			X			
58. Ceea ce mi se cere sa fac corespunde calificarii mele				X		
59. Am capacitatea sa ma adaptez evolutiilor din cadrul companiei			X			
60. Pozitia mea profesionala actuala corespunde pregatirii mele			X			
61. Politica de evaluare a competentelor este utila			X			

Raspunsurile sunt contabilizate pe fiecare tema. In sine, fiecare raspuns permite determinarea surselor de tensiuni ale situatiei-problema, conform grilei: O majoritate de A si/sau B caracterizeaza tensiunile prost gestionate; O majoritate de C si/sau D caracterizeaza tensiunile controlate

Rezultatele pot fi reprezentate grafic prin atribuirea de culori fiecarui raspuns, ceea ce permite o identificare vizuala a surselor de tensiuni: **A si B** si **C si D**.

Tabelul 9. Tema. Limite de actiune/Autonomie la locul de munca

Propozitii	A si B %	C si D%	E si F%	Tendinta
P11	100	0	0	
P12	100	0	0	
P13	100	0	0	
P14	100	0	0	

Tendintele sunt definite in functie de raportul dintre procentajele raspunsurilor.

Tabel 10. Tema: Limite de actiune/Autonomie la locul de munca

Propozitii	Tendinta
P11	
P12	
P13	
P14	

Propozitiile sunt clasificate in functie de tendinta.

Tabel 11. Limite de actiune/Autonomie la locul de munca

Tensiuni controlate	Probabilitate de rasturnare a situatiei	Tensiuni prost gestionate
0	0	Ritmul de munca Presiune Conducere inflexibila Autoritate apasatoare

Tensiunile sunt clasificate in functie de gradul de control.

7. Concluzii

Instrumentele folosite au generat o abordare pragmatica a problemei cu solutii obiective, aplicate concret exact acolo unde erau carente.

Dupa aproximativ cinci zile, cu flux constant de lucru, cand echipa de voluntari deja prezenta simptome fizice de epuizare (ameteli, stari de greata, vertij), cu ajutorul departamentului HR care a promovat actiunea, am reusit sa suplimentam echipa cu pana la 40 de voluntari activi si inca 20 in stand by, pregatiti sa plece pe teren pentru transport sau sa ii preia in cazare aproape de granite sau vorbitori de limba rusa.

De cele mai multe ori nu stim cand sa ne oprim si consideram sacrificiul de sine ca fiind indiscutabil necesar pentru ajutorarea celorlalti. Daca avem nevoie de instrumente care sa ne demonstreze propriile limite, atunci trebuie sa le folosim, cu atat mai mult cu cat ele exista. De fapt siguranta salvatorului este indiscutabila. Fara ea nu avem salvator deloc sau avem doua victime. Prima lege in acordarea ajutorului de orice fel, este ca cel care ajuta sa nu ajunga el insusi in pozitia de victima.

8. Bibliografie

- [1]. Jean-Marie, Faucheux. și Sonia, Martial. (2009), “Elvie, o metoda de diagnostic si de prevenire a riscurilor psihosociale in munca”;