

# ПСИХО-СОЦИАЛНИТЕ РИСКОВЕ И СВЪРЗАНИЯТ С РАБОТАТА СТРЕС - СЪЩНОСТНИ ХАРАКТЕРИСТИКИ И ПРОБЛЕМИ

Валери Апостолов<sup>1</sup>

## Резюме

Последните години промениха много технологиите, производствата и организацията на труда, наред с това и самия труд претърпя значителни промени. Технологичните промени, несигурността на работните места, високата интензивност на работните процеси и намалената независимост, увеличиха излагането на служителите на нови психо-социални рискове. Идентифицирането и управлението на рисковете допринася, както за общото подобряване на здравословното състояние на работещите, така и за снижаване на разходите на национално, отраслово и фирмено ниво.

**Ключови думи:** Безопасност и здраве при работа, условия на труд.

**JEL:** J28; J81

# PSYCHOSOCIAL RISKS AND WORK-RELATED STRESS - ESSENTIAL CHARACTERISTICS AND PROBLEMS

Valeri Apostolov<sup>2</sup>

## Abstract

Many technologies, industries, the organization of work, and labor itself has undergone significant changes in the recent years. Technological changes, job insecurity, high intensity of work processes and reduced independence have increased employees' exposure to new psychosocial risks. The process of risk identification and management contributes both to the overall improvement of the health status of workers and to the reduction of costs at national, sectoral and company level.

**Keywords:** Safety and health at work; working conditions.

**JEL:**J28; J81

---

<sup>1</sup> Гл. асистент д-р Валери Апостолов - катедра „Човешки ресурси и социална защита“ - УНСС, София; e-mail [valeriapostolov@unwe.bg](mailto:valeriapostolov@unwe.bg)

<sup>2</sup> Valeri Apostolov, Ph.D., Full-time faculty member, Department of “Human resources and social protection” University of National and World Economy, Bulgaria; e-mail [valeriapostolov@unwe.bg](mailto:valeriapostolov@unwe.bg)

## Увод

През последните десетилетия трудовият свят преминава през големи промени, глобализацията се засили под въздействието на комбинираните ефекти свързани с либерализацията на търговията и силното развитие на средствата за комуникация и транспорт. Движението на хора, стоки и услуги и свързания с тях поток от капитал се увеличават постоянно с възможностите на единния пазар и развитието на „третия сектор“ /работещите и активни неправителствени организации/ и разбира се с бързите технологични промени. Възможните последици от глобализацията се изразяват в :

- ✓ Нарастване на интензитета на работа и работните процеси;
- ✓ Несигурност на работните места;
- ✓ Намалена автономност.

Глобализацията се свързва с генерализирана конкуренция, като последица за фирмите, които водят битка, като в технологичен, така и в търговски и план. Това е продиктувано от необходимостта, за да задоволят нуждите на икономически пазар, който е особено чувствителен към колебанията в търсенето. Тази конкуренция ги принуждава да увеличат своите усилия за иновации и да произвеждат безкраен поток от нови продукти и услуги, за да спечелят допълнителен пазарен дял. Тя изисква динамика на непрекъснатата промяна, принуждавайки фирмите да приемат по-гъвкави начини на организация и производство и да включат пазарна логика в своите индустриални процеси. [1].

Икономика, която става все повече без граници, работата също става без граници. Има фирми, които преместват своите производствени или логистични единици, за да могат да се възползват от ниските разходи за труд и близостта на развиващите се пазари. Други възлагат част от своята дейност в международен план на подизпълнители или на дъщерни дружества. Каквито и опции да предприемат фирмите, се осъществява влияние върху техните политики за управление на производството, човешките ресурси и работните места.

Развитието на „третия сектор“, се свързва, като цяло с увеличаването на работата в сектора на услугите, това от своя страна доведе до възникването на понятието „емоционален труд“. Обикновено, когато се говори за работа свързана с

по-висока емоционалност, изследванията показват, че работещите в тези условия на труд са изложени на по-висок риск от упражняване на насилие и тормоз, свързани с високите нива на „емоционалност“ по време на работа.

В последните години темповете, с които се развива науката, а също така и обновлението на технологиите се извършва много бързо и динамично, счита се, че технологичните промени, които обществото преживява, водят до специфичен риск - „технострес“. Навсякъде в работната среда ни заобикаля нова и много бързо променяща се технология, което изисква своевременно приспособяване на работещите, за да могат да изпълняват добре своите трудови задължения, което се свързва с лично безпокойство и притеснение относно способността за ефективно използване на технологията или недоволство, в случай че работата с новата технология се окаже неуспешна.

Изследванията на психолозите показват, че твърде големият товар свързан с работа от технологии води до хронична умора, раздразнителност и нарушения в съня. Психо-социалните рискове, свързани с работата, са определени, като едно от основните съвременни предизвикателства за здравето и безопасността на работното място и са свързани с такива проблеми на работното място, като: стрес, свързан с работата, насилие на работното място и тормоз. През последните години нарастват инициативите на европейско, национално и организационно ниво за разработване на мерки за ефективно управление и предотвратяване на психосоциалните рискове. [2]

Накратко, тези промени са свързани с излагането на служителите на голям спектър от психосоциални рискове. Психосоциалните рискове в работната среда са пряко свързани с :

- ✓ начина на планиране на работните процеси,
- ✓ организиране и управление на труда,
- ✓ социалния контекст на труда.

Излагането на психосоциален риск влияе на здравето на работещите, чрез техните възприятия и преживявания, което съответства на класическите модели на професионалния стрес.

Когато говорим за стрес, трябва да си даваме сметка, че стресът и свързаното с труда психично здраве са сложни и комплексни проблеми, тяхното решаване се

усложнява от липсата на научно утвърдени методи за идентифициране на причинителите на стрес на работното място. Проблем и е липсата на стратегии и подходи за ефективни действия за отстраняването на психо-социалния стрес на работното място. Паралелно с това липсва и официална подкрепа за създаването на превантивни стратегии.

В Доклада на Европейската агенция за безопасност и здраве при работа (EU-OSHA, 2000 г.) изрично се подчертава, че психо-социалните фактори могат да породят сериозни последици за здравето и благосъстоянието на работниците. Изследванията показват, че свързаните с работата психо-социални рискове и стрес могат да доведат до влошаване на психичното здраве, водят до депресия, сърдечносъдови заболявания и мускулно-скелетни увреждания. Ето защо препоръчва адекватно управление на психо-социалните рискове. Доказано е, че работниците изпитват стрес, винаги когато работата поставя пред тях изисквания, които са по-високи от възможностите им да се справят с тях.[4]

Психо-социалните рискове и стресът на работното място в последните години са сред най-големите предизвикателства за безопасността и здравето при работа. Те оказват значително въздействие върху здравето на отделните лица, което рефлектира върху организациите и съответно върху националните икономики. Управлението на безопасността и здравето при работа има съществено значение при предотвратяване на трудовите злополуки, професионалните заболявания и психо-социалните проблеми, свързани с работната среда. Управлението на рисковете допринася, както за общото подобряване на здравословното състояние на работещите, така и за снижаване на разходите на национално, отраслово и фирмено ниво. Намаляването на рисковете при работа е не само морално и правно задължение, регламентирано в законови и подзаконови нормативни актове:

Психо-социалните рискове са резултат не само от лошо планиране, неефективно организиране и управление на труда, но също така и от лоши социални условия на работното място, които в своята съвкупност водят до отрицателни психологически, физически и социални последици, като стрес на работното място, изтощение или депресия. Психо-социалните рискове са сложни, многоаспектни въпроси, защото влошаване на здравето, може да се причини от съвкупност от фактори, свързани пряко или непряко с работното място.[3]

Рамковата директива 89/391/ЕИО въвежда правно задължение за работодателите да защитават работниците от всички рискове на работното място.[5]

Психо-социални рискове, които възникват в процеса на работа са свързани предимно с :

- ✓ Недобро управление на организационните промени;
- ✓ Високо натоварване на работното място;
- ✓ Несигурност на работното място
- ✓ Липса на ефективна комуникация;
- ✓ Противоречиви изисквания от управлението и неизяснена роля на работещите;
- ✓ Липсата на участие при вземането на решения, които засягат работника,
- ✓ Липсата на влияние върху начина, по който се извършва работата;
- ✓ Липсата на подкрепа от ръководството или от колегите;
- ✓ Психологически и социален тормоз, насилие от трета страна.

Когато се обсъждат изискванията на работното място е важно да се разграничат психо-социалните рискове, като например - прекомерното работно натоварване, от условията, в които работниците са добре обучени и мотивирани да работят с максималните си възможности. При наличие на добрата психо-социална среда се наблюдава постигането на добри производствени резултати и личностно развитие.

Отрицателното въздействие се наблюдава и при презентизъм (служители и работници, които ходят на работа, когато са болни и не могат да изпълняват ефективно своите задължения), това дава пряко отражение и рефлектира в незадоволителни бизнес резултати, както и повишени нива на злополуките и нараняванията. Необходимо е мерките, които се предприемат в областта на здравословните и безопасни условия на труд, да могат да достигнат до всички работници и служители, независимо от вида на техните трудови правоотношения, и без значение каква е големината на предприятието в което работят.

#### **Същност на проблема.**

EU-OSHA проведе европейско проучване на общественото мнение от всички анкетирани работници почти половината от тях считат, че на работното им място имат проблем със стреса. [3]

Последните няколко десетилетия се наблюдава активност, свързана, както с практическите, така и с научните изследвания, насочени към интервенции за предотвратяване и управление на стреса и психо-социални рискове на работното място. Оценката на такива стратегии и програми е от важно значение за разбирането на следните основополагащи въпроси свързани със стреса и психо-социалните рискове :

- ✓ Доколко ефективни са тези практически решения?
- ✓ Защо и какво ги прави ефективни?
- ✓ Какви са конкретните методи, за да могат, да се реализират тези решения?

EU-OSHA представя актуални данни и доказателства свързани с направените от нея проучвания относно наличието на стрес и психо-социалните рискове на работното място, и как те оказват влияние върху безопасността и здравето при работа. Изследванията показват, че отсъствията вследствие на стреса и психо-социалните рискове стават все по-продължителни от тези, които се дължат на други причини, а стресът на работното място може да допринесе и за повишаване на процента на касаещ ранното пенсиониране на работниците и служителите. Приблизителните оценки свързани с разходите за бизнеса и обществото вследствие на влиянието на стреса и психо-социалните рискове са значителни и възлизат на милиарди евро.

Интервенциите, които се прилагат, като цяло, насочени за преодоляване на психо-социалните рискове са предназначени да се разкрие и ограничи източника, а така също и реакцията или ефектите на свързаните с конкретната работа стрес и психо-социални рискове. По традиция интервенциите имащи за цел да предотвратят психо-социалните рискове са пряко свързани, като цяло с управлението на риска, за да може те да бъдат разграничени, както в организационно ниво и ниво на работа / работа и индивидуални насоки, а така също и в политически / законодателни насоки.

От това следва, че интервенциите, които са насочени към преодоляването или ограничаването на стреса, като цяло са свързани с работата, и могат да бъдат насочени, и на ниво предприятие, и на ниво политика / законодателство/.

Първичните интервенции имат за цел, да се справят с източника на проблема, свързан с работата или стреса. Вторичните интервенции се опитват да засилят способността на служителите да се справят с излагането на тези стресори, докато третичните интервенции предлагат коригираща подкрепа за проблемите, които вече са предизвикани от стрес, свързан с работата.

Приблизително половината европейски работници смятат стреса за обичайно явление на своето работно място, на което се дължи почти половината от всички загубени работни дни. Подобно на много други проблеми, засягащи психичното здраве, стресът често пъти е неправилно разбираан или заклеймяван. Ако се разгледа обаче, като организационен проблем, а не като личен недостатък, психо-социалните рискове и стресът могат да бъдат управлявани, като всеки друг риск на безопасността и здравето при работа.[3]

Всеобхватният, систематичен и превантивен, подход за управление на психо-социалните рискове е най-подходящ и ефективен подход. Проведеното от EU-OSHA Европейско проучване свързано с изследване за новите и нововъзникващите рискове в предприятията (ESENER) показва как се възприемат, оценяват и управляват психо-социалните рискове в европейските предприятия, проучването разкрива онези основни фактори, проблеми и мерките, които трябва да бъдат приложени . Анализа в проучването разкрива, че в сравнение с „традиционните“ рискове за безопасността и здравето при работа, психо-социалните рискове се определят, като по трудни за идентифициране и овладяване.

Препоръчват се действия, насочени към повишаване на осведомеността и практически мерки, които са свързани с преодоляването на тормоза, насилието и стреса на работното място.

Несигурността на работното място се счита, като един от основните психо-социални рискове, за него все още няма приета обща дефиниция . Това е така, защото съществува многопластов характер на несигурната работа, а така също и огромни разлики в нейното разбиране, това има и пряка връзка с икономическата и социалната структура, съответната страна, както и региона, от друга страна много

голямо влияние оказват и политическите системи и пазарите на труда в тези държави. Така например заради определени национални контексти се появиха много и различни термини, като например: нестандартен, условен или нетипичен труд. Несигурната заетост измерена, чрез нетипична заетост в голяма част от случаите е проблемно, защото няма общо разбиране между страните за това как се определя „нестандартната“ или „нетипичната“ заетост.

За разграничаване на несигурната работа от „стандартната работа“ могат да се очертаят четири измерения на несигурността :

- ✓ Временна несигурност – това е ниска сигурност по отношение на непрекъснатостта на заетостта на лицата;
- ✓ Организационна несигурност – при нея се говори за липса на индивидуален и колективен контрол на работниците върху условията на труд, работното време и смените, интензивността на работа, заплащането, здравето и безопасността;
- ✓ Икономическа несигурност – тя е свързана с лошо заплащане (недостатъчно заплащане и напредък на заплатите);
- ✓ Социална несигурност- правна, колективна или обичайна защита срещу несправедливо уволнение, дискриминация и неприемливи работни практики; и социална защита (достъп до обезщетения за социално осигуряване, покриващи здраве, злополуки, осигуряване за безработица).[3]

При правилно прилаган управленски подход психо-социалните рискове и стресът на работното място, могат да бъдат избегнати и същевременно, да бъдат сполучливо управлявани, независимо от това колко голямо е дадено предприятие. Психо-социалните рискове могат да се предотвратяват по начина по който систематично и логически се преодоляват всички рискове на производствената среда, които са свързани със здравето и безопасността при работа.

Управлението на стреса е важен фактор свързан със законово правно задължение на работодателя, от друга страна това е и негово морално задължение, това изискване е определено в Рамкова директива 89/391/ЕИО, както и в рамковите споразумения на социалните партньори относно насилието, тормоза и стреса на работното място.



Европейския пакт за психично здраве и благоденствие третира задължение и същевременно се насърчават работодателите да прилагат, доброволни и допълнителни мерки свързани с подкрепа на психичното благоденствие във връзка с променящите се изисквания и повишаващото се напрежение на работното място.

Независимо от това, че работодателите имат законов ангажимент свързан с отговорности да гарантират, че рисковете на работното място са оценени правилно и адекватно, като същевременно се контролират от съществено значение е и да бъдат привлечени активно да участват работниците и служителите. Това е така, защото работниците и служителите и техните представители синдикалните организации са преки участници в трудовите процеси и най-добре познават и разбират проблемите, които са свързани или могат да възникнат на определено работно място. Тяхното включването е гаранция затова, че предложените и въведените мерки са, както ефективни, така и адекватни.

EU-OSHA изработи и предостави изключително богата информация, а така също и практическа помощ, която да подпомогне идентифицирането от една страна, а от друга да даде възможност за превенция и управление на психо-социалните рискове и стреса на работното място.[4]

Въз основа на констатациите от количествения анализ на данните от ESENER-2, съчетан с други специфични за отделните държави данни, се вижда, че националният контекст — културата, икономиката и инициативите за здравословни и безопасни условия на труд на социалните партньори — е свързан със степента на управление на психо-социалните рискове на работното място. Сред констатациите на ESENER-2 също така се посочва, че ангажиментът на ръководството и участието на работниците са вероятно най-ефективните организационни движещи сили за управлението на психо-социалните рискове, независимо от националния контекст.[5] Инвестициите в здравословни и безопасни условия на труд са особено целесъобразни. С тях животът на хората се подобрява благодарение на предотвратяването на заболявания и злополуки, свързани с работата, като те имат също така осезаем положителен ефект върху икономиките на ЕС. Те водят до повишаване на производителността на предприятията и на финансовите им резултати. На макроикономическо ниво инвестициите в ЗБУТ допринасят за националната конкурентоспособност.

За да останат конкурентоспособни предприятията в условията на глобалната конкуренция, компаниите е необходимо да се приспособяват и да стават все по-гъвкави. Гъвкава заетост /аутсорсингът/, новите форми на (като работа на непълно работно време, временна работа, работа по телефона, дежурство и др.) увеличават своето влияние .

Така увеличението на несигурната заетост ще доведе до увеличаване на отрицателно въздействие върху здравето и безопасността на работниците, но също така, ще окаже влияние и върху работата и устойчивостта на предприятията и организациите. Несигурната заетост може да окаже значително вредно въздействие и върху социалното сближаване, солидарността и равенството: върху основните стълбове на европейския социален модел.

Въпреки, че се реализират редица политически инициативи в тази сфера, необходимостта от добри условия на труд за всички работници, трябва да обхваща преодоляване на негативните последици от рисковете на работното място, независимо от вида на договора.

Трябва да се обърне внимание, че в Европейската стратегия за заетост, се отделя сериозно внимание за решаването на проблеми отнасящи се до „нискокачествените“ или „несигурните“ работни места ". [3]

В крайна сметка изключително важно е реформирането на социалните политики, да бъде насочено включително и към преодоляването на несигурната заетост, като се обърне внимание тези рискове, да бъдат изучавани, анализирани и чрез мониторинг да бъдат оценявани всички техни аспекти, като се създаде система за преодоляване на неблагоприятните последици.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Economic and technological changes: their effect on organisational management and the implications for working conditions [https://oshwiki.eu/wiki/Economic\\_and\\_technological\\_changes:\\_their\\_effect](https://oshwiki.eu/wiki/Economic_and_technological_changes:_their_effect)

on organisational management and the implications for working conditions

2. Evaluation of interventions targeting the psychosocial work environment  
[https://oshwiki.eu/wiki/Evaluation\\_of\\_interventions\\_targeting\\_the\\_psychosocial\\_work\\_environment](https://oshwiki.eu/wiki/Evaluation_of_interventions_targeting_the_psychosocial_work_environment)
3. [https://oshwiki.eu/wiki/Precarious\\_work:\\_definitions,\\_workers\\_affected\\_and\\_OSH\\_consequences](https://oshwiki.eu/wiki/Precarious_work:_definitions,_workers_affected_and_OSH_consequences)
4. <https://osha.europa.eu/bg/themes/psychosocial-risks-and-stress>
5. EU-OSHA – European Agency for Safety and Health at Work, Expert forecast on emerging risks related to occupational safety and health, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg, 2007. Available at: <http://osha.europa.eu/en/publications/reports/7807118>
6. Management of psychosocial risks in European workplaces - evidence from the second European survey of enterprises on new and emerging risks (ESENER-2) Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2018 ISBN: 978-92-9496-895-1
7. Директива на съвета за въвеждане на мерки за насърчаване подобряването на безопасността и здравето на работниците на работното място (89/391/ЕИО);