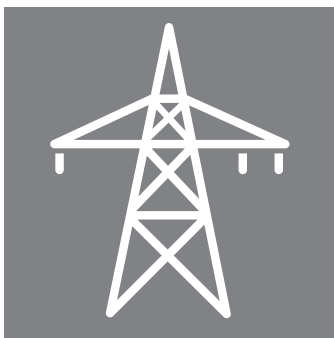


Ръководството е изготвено с участието на следните партньори, от които можете да получите допълнителна информация:



#### ISSA Section for Iron and Metal

c/o Allgemeine  
Unfallversicherungsanstalt  
Office for International  
Relations  
Adalbert-Stifter-Strasse 65  
1200 Vienna · Austria  
Fon: +43 (0) 1-33 111-558  
Fax: +43 (0) 1-33 111-469  
E-Mail: [issa-metal@auva.at](mailto:issa-metal@auva.at)



#### ISSA Section for Electricity

c/o Berufsgenossenschaft  
Elektro Textil Feinmechanik  
Gustav-Heinemann-Ufer 130  
50968 Köln · Germany  
Fon: +49 (0) 221-3778-6005  
Fax: +49 (0) 221-3778-6009  
E-Mail: [electricity@bgete.de](mailto:electricity@bgete.de)



#### ISSA Section for Machine and System Safety

Dynamostrasse 7-11  
68165 Mannheim · Germany  
Fon: +49 (0) 621-4456-2213  
Fax: +49 (0) 621-4456-2190  
E-Mail: [info@ivss.org](mailto:info@ivss.org)



Изпълнителна агенция "Главна инспекция по труда"  
бул. "Княз Дондуков" 3  
гр. София - 1000  
Тел.: (02) 8101-700; (02) 8101-756  
Факс: (02) 987-47-17; (02) 8101-797  
E-mail: [g.donev@mlsp.government.bg](mailto:g.donev@mlsp.government.bg); [mihailova@mlsp.government.bg](mailto:mihailova@mlsp.government.bg)

**[www.issa.int](http://www.issa.int)**

Click on "Prevention Sections" under "Quick Links"

ISBN 978-3-941441-07-1

## РЪКОВОДСТВО за оценка на риска в малки и средни предприятия

# 5

## НЕРВНО-ПСИХИЧНО НАТОВАРВАНЕ

Идентифициране и оценка на опасностите;  
приемане на мерки



**issa**

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION

Section for Electricity  
Section for Iron and Metal  
Section for Machine and System Safety

**РЪКОВОДСТВО**  
**за оценка на риска**  
**в малки и средни предприятия**

# 5

## НЕРВНО-ПСИХИЧНО НАТОВАРВАНЕ

Идентифициране и оценка  
на опасностите;  
предприемане на мерки



## Уводни бележки

Предназначението на тази брошура е да отговори на необходимостта за идентифициране и оценка на рисковете, свързани с нервно-психичното натоварване при работата.

Информацията е представена в следните раздели:

1. Основна информация
2. Идентифициране в предприятието
3. Организация на работата

**Приложение 1:**  
Въпросници и работни листове за оценка

**Приложение 2:**  
Информация за провеждане на писмени анонимни анкети с работещите в предприятието

### Бележка:

Настоящата серия от брошури не включва описание и ръководство за документирането на оценяваните рискове, тъй като специфичните законодателни изисквания и правила са твърде различни в отделните страни-членки.

Други теми и области, включени в настоящата серия от брошури, организирани по идентичен начин и вече публикувани или в подготовка за печат, са:

- Шум
- Опасности, свързани с машини, оборудване и материали
- Химични опасности
- Опасности, свързани с електрически ток
- Опасности, свързани с пожар и експлозии
- Опасности свързани с вибрации, предавани на системата ръка-рамо/цялото тяло
- Падане
- Физическо натоварване/стрес (напр. тежест на труда и принудителна работна поза)

Автори: Габриеле Рихтер (Gabriele Richter)  
Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin,  
Дортмунд, Германия  
Харалд Грубер (Harald Gruber)  
Херберт Фризенбихлер (Dr. Herbert Friesenbichler)  
ISSA, Section Metal  
Анна Усциловска (Anna Uscilowska)  
Medicover Sp. z.o.o. Варшава, Полша  
Лауренция Янкурова (Laurencia Jancurova)  
Národný inšpektorát práce, Кошице, Словакия  
Дарина Конова  
Главна инспекция по труда, София, България  
Предпечатно оформление: Media-Design-Service e.K., Bochum, Германия  
Печат: Verlag Technik & Information e.K.,  
Wohlfahrtstrasse 153, 44799 Bochum, Германия  
Tel. +49(0)234-94349-0, Fax +49(0)234-94349-21

Отпечатано в Германия, октомври 2008

ISBN 978-3-941441-07-1

# 1. Основна информация

От работата се очаква да бъде източник на здраве чрез способността ѝ да увеличава мотивацията и подкрепя личностното развитие.

Работата допринася за здравето, когато удовлетворява основните човешки потребности. В кръга на тези потребности, освен осигуряването на основни средства за живот, влизат и потребности за:

- самоопределяне (способност за вземане на решения, за следване на собствените интереси и цели, за участие и включване)
- развиване на компетентността (справяне с предизвикателствата и способност да се действа по един смислен и осъзнат начин)
- чувство за принадлежност и получаване на признание (постигане на приемане и уважение от другите, на подкрепа и преживяване за положително равновесие в получаваните поощрения)

Политиката на промоция на здравето в предприятието следва да търси отговор на въпросите не само за това какво трябва да се избягва (в смисъл на превенция на условията, които могат да доведат до увреждане на здравето), но и на това, което трябва да се утвърждава като добра практика (създаване на ресурси). Здравите работници, които са и мотивирани работници, се справят много по-добре с работата, показват по-стабилна ангажираност и съхраняват по-дълго лоялността си към фирмата.

**Работата не бива да предизвиква увреждане на здравето – това е жизненоважно, огромна част от усилията за превенция в предприятието са фокусирани около тази максима.**

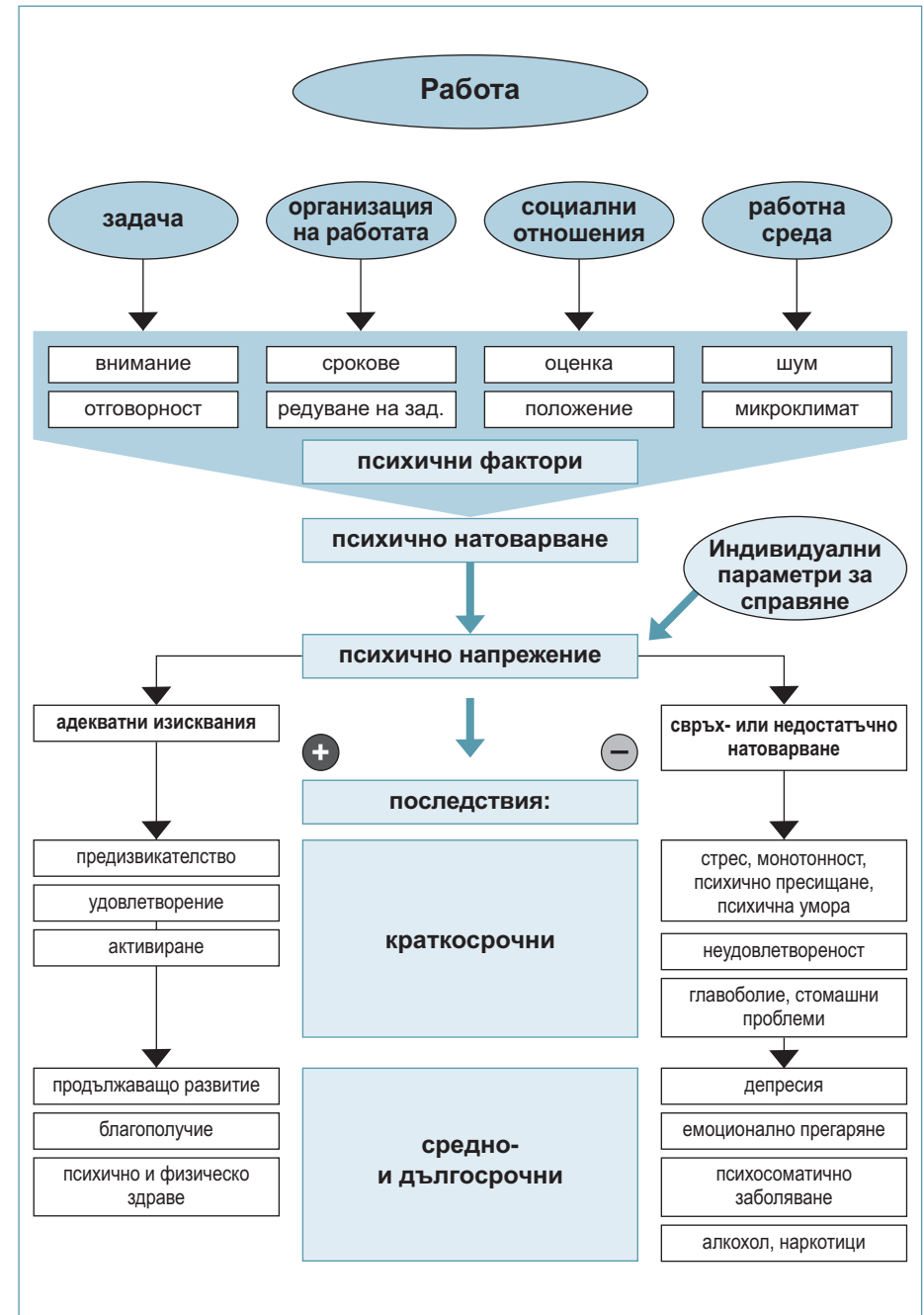
Лошо организираната работа не само има негативно влияние върху работещите и тяхната работа, но в дългосрочен план може да причини и трайно увреждане на здравето.

Знаците, подсказващи, че работното натоварване и изисквания надхвърлят възможностите за справяне, включват:

- оплаквания на работещите от стрес или физически проблеми на работното място
- намалена мотивация, лоша атмосфера, недоволство, поведение на зависимост
- скрити конкурентни битки, слаба координация, дублиране на работата
- недостатъчна гъвкавост или отговорност от страна на работещите
- принудителни престои, дължащи се на: отсъствия, болнични, нестабилност
- брак в продукцията, необходимост от преработване, оплаквания от клиенти
- провал в справянето със сроковете, както вътре във фирмата, така и по отношение на клиенти и бизнес партньори
- извънредни часове работа, увеличени изисквания към времето и материалите
- прекомерен разход на време, много проучвания и увеличени режийни разходи.

Работното натоварване и стресът се възприемат и овладяват по начин, който е различен при различните хора. Параметрите на личното изпълнение на работата от работещия (способности, умения, опит и здравословно състояние) също са раз-

Фигура 1: Връзка между нервно-психичното натоварване и положеното усилие/напрежение



лични при отделните индивиди и всеки от тях използва своя собствена стратегия, за да се справи с дадено натоварване.

При едни и същи условия, следователно, стресът, на който са изложени работещите, ще се възприема по различен начин. Докато за един трудната задача ще представлява положително предизвикателство, за друг тя ще е източник на стрес.

Съответно на това и преживяваният стрес ще има различни последствия, зависещи от личните параметри на успешност и стратегиите за справяне на индивида. Тези последствия могат да са положителни, като

- последствия, **допринасящи** за здравето и личното развитие, или отрицателни, т.е.
- последствия, **навреждащи** на здравето и развитието.

Графиката по-долу илюстрира връзката между психичния стрес и източниците на стрес при работа.

**Психичният стрес се определя като “всички измерими/оценими влияния върху човешкото същество, които са с външен източник и му въздействат психически”** (Европейски стандарт DIN EN ISO 10075-1).

Работното свръх- или недостатъчно натоварване може да има краткосрочни последствия (стрес, монотонност, психично пресищане или умора), които могат да доведат до дългосрочни последствия, като психосоматични или психични заболявания, когато на работещия се налага да се справя с неблагоприятни работни условия и изисквания за един по-дълъг период от време.

Поради това, необходимо е да се идентифицират и оценят възможните причини и източници на психичното свръх- или недостатъчно натоварване и да се определят подходящи мерки за избягване на нежелателните дългосрочни ефекти.

По-долу ще обсъдим тези краткосрочни последствия, ще предложим помощ за тяхното оценяване и ще препоръчаме мерки за подходяща организация на работата.

## 1.1 Краткосрочни последствия от прекомерното или недостатъчно нервно-психично натоварване

Възможното несъответствие между обективните изисквания на работата и индивидуалните параметри на справяне/изпълнение с/на тези изисквания, могат да

доведат до прекомерно или недостатъчно натоварване:

Фигура 2: Типове и последствия от връзките между изисквания и ресурси



### ● Нервно-психично претоварване

При нервно-психично претоварване параметрите на индивидуалното изпълнение са недостатъчни спрямо изискванията на работата.

Качествено претоварване има когато даденият индивид има недостатъчна или неподходяща компетентност/квалификация за съответната работа или неговите/нейните комуникативни или социални умения са недостатъчни.

Количествено нервнопсихично претоварване възниква когато за единица време задачите са твърде много, или ако режимът на работа не позволява резервно време, или пък ако персоналът на съответния отдел/звено е недостатъчен.

Отрицателните краткосрочни последствия на нервнопсихичното претоварване се преживяват като стрес или психична умора.

Преживяването за стрес може да се охарактеризира чрез тревожността. Хората стават изнервени и раздразнителни. “Изпитната тревожност” и неприятните чувства, свързани с нея, са един от познатите примери за това.

Говорим за психична умора, когато чувството за умора възниква преди завършването на дейността, т.е. преди края на работната смяна. Тя се появява, когато задачите за справяне са твърде много или твърде противоречащи си - конфликтни. Умората може да възникне също така и в резултат на прекомерни физически усилия, например при вдигане и пренасяне на тежки товари в продължение на часове.

### ● Недостатъчно нервно-психично натоварване

В случаите на недостатъчно натоварване индивидуалните параметри за справяне са в излишък спрямо обективните изисквания на работата.

Качественият недостиг на натоварването възниква когато работещият е твърде квалифициран за изпълняваната работа, ситуация, която може да възникне при модернизации на производството, съкращения на персонала или сливане/уедряване на звена/фирми. Несъответно натоварване може да има и в случаите, когато работата не отговаря на личните цели и амбиции на индивида.

Количествен недостиг нормално се преживява, когато за определен период от време работата е недостатъчно. Недостатъчно психично натоварване е налице и при монотонни или многократно повтарящи се задачи.

Отрицателните краткосрочни последствия на недостатъчното натоварване включват чувството на монотонност, скука или психично пресищане.

Преживяването за монотонност (монотония) се предизвиква от дълги периоди на еднотипни или повтарящи се действия. Работещият изпитва умора, подобна на сънливост или задрямване, която изчезва незабавно след смяна на изпълняваната задача.

Психичното пресищане може да се определи като състояние на безпокойство и нервност. То може да се причини от отрицателна нагласа спрямо монотонната работа или ситуация, или да се дължи на конфликта между собствените амбиции и условията, преобладаващи на работното място. Работещите описват това състояние като чувство за “убиване на времето” или “гъпчене на място”.

## 2. Идентифициране в предприятието

Идентифицирането на нервно-психичното натоварване (и наличните ресурси) не е рутинна задача. Повечето предприятия нямат опит и умения в това. Освен това работещите, които следва да бъдат интервюирани или наблюдавани, могат да реагират със съмнение или да заемат защитни позиции, ако смисълът и целта на обследването или използваният друг начин на събиране на данни за работното натоварване са неясни – в частност, тъй като се засягат много лични измерения на преживяванията, свързани с работата.

Следващият раздел съдържа препоръки за малки и средни предприятия относно това върху какво трябва да се обърне внимание в планирането и провеждането на подобно обследване.

Анонимните проучвания/анкети сред работещите в писмен вид са възможни в групи с численост  $N \geq 10$ . Ако се избере прилагането на този метод, необходимо е да се обърне внимание и на допълнителна информация (виж Приложение 2).

### 2.1 Идентифициране и оценка на нервно-психичното натоварване в предприятия с максимална численост на персонала 10 човека ( $N \leq 10$ )

Във връзка с възможните причини, свързани с негативните краткосрочни ефекти на неадекватно нервно-психично натоварване, са разработени въпросници за приблизителна оценка на стреса, психичната умора, монотонията и психичното пресищане. Всеки от въпросниците съдържа характеристики на дейностите/работните операции, условията, в които се извършва работата, и поведението или изпълнението на работещия.

#### Използване на въпросниците

Използването на въпросниците за приблизителна оценка може да се извърши само с доброволното съгласие на всички участващи лица.

Оценката на характеристиките в предприятията с  $N \leq 10$  се основава на **наблюдение на работния процес/операции** и последващи **групови обсъждания**.

Във въпросника се маркират само приложимите характеристики, неприложимите не се попълват. Опитът е показал, че е много ползотворно предварително да се разяснят пред работещите целите, смисъла и ползата на получените резултати от въпросника. Такова разясняване може да се направи както индивидуално, така и в групов формат.

#### ● Инструкции за наблюдението

Наблюдавайте обследваните дейности/работни процеси в продължение на няколко дни (с обща продължителност като цяло 3 до 4 часа)!

Изучете използваните определения за стрес, психична умора, монотония и психично пресищане

Опитайте се да определите дали някои от тези характеристики се отнасят към наблюдаваното работно място. Отбележете ги във въпросника!



### Бележка:

Като външен наблюдател, Вие не сте в състояние да определите характеристиките, поместени във въпросника в групите изпълнение и поведение.

#### ● **Инструкции за груповите обсъждания**

Подгответе групата за обсъждането и резултатите от анализа!

Прочетете всяка от характеристиките поотделно и обсъдете с групата дали са приложими и се отнасят към съответната работа или не. Отбележете ги във въпросника.




Груповите обсъждания са конфиденциални и никаква конкретна информация не се предоставя на трети страни.

### Бележка:

Препоръчително е лицата (модераторите), водещи груповото обсъждане, да са обучени.

#### **Оценка на резултатите за предприятия/фирми N ≤ 10**

Отбелязаните във всеки въпросник характеристики (за всички освен в групите изпълнение и поведение ) се сумират. От таблицата по-долу е видно при кои случаи предприемането на действия е наложително и при кои - не:

Няма риск	Повишен риск	Висок риск
необходимост от действия само по отношение на някои характеристики	препоръчителна е реорганизация на работата	спешно се налага реорганизация на работата
		
отбелязани 1 до 3 характеристики	отбелязани 4 до 6 характеристики	отбелязани 7 до 10 характеристики

## 2.2 Идентифициране и оценка на нервнопсихичното натоварване в предприятия с максимална численост на персонала над 10 човека (N > 10)

Във връзка с възможните причини, свързани с негативните краткосрочни ефекти на неадекватно нервнопсихично натоварване са разработени въпросници за приблизителна оценка на стреса, психичната умора, монотонията и психичното пресищане.

Всеки от въпросниците съдържа характеристики на дейностите/работните операции, условията, в които се извършва работа и поведението или изпълнението на работещия.

### Използване на въпросниците

Използването на въпросниците за приблизителна оценка може да се извърши само с доброволното съгласие на всички участващи лица.

Оценката на характеристиките в предприятията N > 10 се основава на **наблюдение на работния процес/операции и последващо анкетиране на работещите.**

Когато дадена дейност/работна операция се изпълнява от група от няколко

работника, за събирането на данни е възможно да се проведе и **групово обсъждане**, например в групите по условия на труд.

Във въпросника се маркират само приложимите характеристики, неприложимите не се попълват. Опитът е показал, че е много ползотворно предварително да се разяснят целите, смисъла и ползата от получените резултати от въпросника. Такова въвеждане може да се направи както индивидуално, така и в групов формат.

#### ● **Инструкции за наблюдението**

Наблюдавайте обхващаните дейности/работни процеси в продължение на няколко дни (с обща продължителност като цяло 3 до 4 часа)!

Изучете използваните определения за стрес, психична умора, монотония и психично пресищане. Опитайте се да определите дали някои от тези характеристики се отнасят към наблюдаваното работно място. Отбележете ги във въпросника!

### Бележка:

Като външен наблюдател, Вие не сте в състояние да определите характеристиките, поместени във въпросника в групите изпълнение и поведение.

#### ● **Инструкции за анкетирането**

Изучете използваните определения за стрес, психична умора, монотония и психично пресищане. Опитайте се да определите дали някои от тези характеристики се отнасят към наблюдаваното работно място. Отбележете ги във въпросника!

#### ● **Инструкции за груповите обсъждания**

Подгответе групата за обсъждането и резултатите от анализа!

Прочетете всяка от характеристиките поотделно и обсъдете с групата дали са приложими и се отнасят към съответната работа или не. Отбележете ги във въпросника.

Груповите обсъждания са конфиденциални и никаква конкретна информация не се предоставя на трети страни.

### Бележка:

Препоръчително е модераторите (лицата, водещи) на груповото обсъждане да са обучени.

#### **Оценка на резултатите за предприятия/фирми N > 10**

Данните се оценяват количествено въз основа на броя на отбелязаните отговори за всяка от характеристиките (изразени в проценти). Вероятността за наличието на даден стресов фактор е толкова по-голяма, колкото повече работещи, извършващи еднакви или сходни дейности/операции, са отбелязали съответната характеристика във въпросника. Ако и външният/ите наблюдател/и също са отбелязали съответната характеристика, твърде вероятно е да е необходимо спешно предприемане на действия. Също така, колкото повече отделни характеристики са отбелязани във въпросниците като отнасящи се за съответната работа, толкова по-голям е рискът от негативни последици на нервнопсихичното натоварване, налагащ активни действия.

Качествената оценка на отговорите, получени на въпросниците може да се направи независимо от техния брой, ако съответните характеристики са отбелязани от работещите като важни, например при груповото обсъждане. Това също може да е показателно за необходимостта от корективни действия.

За всяка отделна характеристика във въпросника, необходимостта от корективни действия и мерки се оценява според броя на положителните отговори получени в групата (изразени процентно):

Няма риск	Повишен риск	Висок риск
необходимост от действия само по отношение на някои характеристики	препоръчителна е реорганизация на работата	спешно се налага реорганизация на работата
0 до 33 %	34 до 66 %	67 до 100 %

#### Пример: Работен лист

Работна зона/професионална група:\*) **Монтажна линия**

Задача:\*) **Пакетиране**

#### Въпросник 1: Стрес

Характеристика №	Самоотчет брой	Оценка		
		%	Външна брой	%
1	2	13,3	–	–
2	11	73,3	2	66,7
3	10	66,7	2	66,7
4	15	100,0	3	100,0
5	–	–	–	–
6	–	–	–	–
7	8	53,3	1	33,3
8	5	33,3	1	33,3
9	2	13,3	–	–
10	6	40,0	–	–
11	3	20,0	<b>Тези характеристики се оценяват само от работещите</b>	
12	2	13,3		
13	–	–		
14	–	–		
15	5	33,3		
16	4	26,7		

#### Брой на оценените въпросници

Самоотчет (въпросници, попълнени от работещите): 15

Външна оценка: 3

\*) Подробности, ако е необходимо

Необходимостта от действия/мерки е толкова по-голяма, колкото повече съвпадение има и между заключенията на външният/ите наблюдател/и и анкетираните работещи.

#### Бележка:

С цел получаване на по-подробна информация за отрицателните последици от работата и възможността да се реорганизируют дейностите така, че да се избегнат прекомерното или недостатъчно натоварване, препоръчително е сътрудничеството с трудов или организационен психолог. Резултатите от самоотчета и външното

оценяване могат да се сравнят на основа на работни листове за оценка (обобщаващи резултатите от въпросниците – виж приложение 1). В случая на външна оценка, характеристиките, групирани в изпълнение и поведение, ще останат непопълнени, тъй като това са характеристики, които не могат да бъдат наблюдавани от външен наблюдател.

По-долу е представен пример за оценка в работен лист.

Забележете, че характеристики 2,3 и 4 са важни фактори, предизвикващи стрес. Те са отбелязани както от работещите, така и от външните наблюдатели.

## 2.3 Обсъждане на резултатите, получени в предприятието/фирмата

Няма строги изисквания към начина на предоставяне на обратна връзка за резултатите, получени в предприятието.

Доказана е ползата от следните стъпки:

1. Обявяване на общо събрание за персонала или обсъждане в по-малки групи; в някои случаи може да се окаже подходящо изработването и на писмени коментари за резултатите.

2. Провеждане на отделно събрание за управлението и ръководителите.

3. В двата формата на групово дискусия следва да се обсъдят не само проблемните области, но и наличните ресурси. По отношение на ресурсите, важно е да се установи дали те са налични в достатъчна степен, или е необходимо по-нататъшното им развитие.



### 3. Организация на работата

#### 3.1 | Процедура в предприятието

При анализа и прилагането на мерките по отношение на работния дизайн (организацията на работата) следва да се привлекат всички свързани с работните места лица. В рамките на групите по условия на труд или качеството, мерките могат да се обсъдят във формата на групово обсъждане. Препоръчва се следната процедура:

1. Резултатите се оценяват в групата, в съответствие с тяхната значимост. Следващата стъпка е групата да обсъди кои от промените са действително необходими и като цяло възможни. Планирането следва да обхване само реалистичните промени.

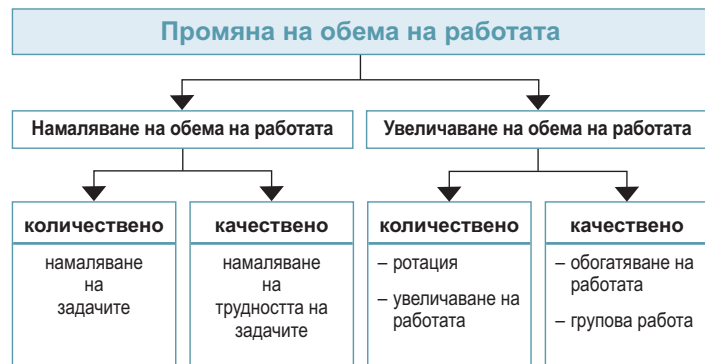
2. Ръководството следва да подходи конструктивно по отношение на всички заявки за промени/мерки. Следва изготвяне на график/програма и посочване на отговорни лица. Прилагането им трябва да се подсигури и чрез необходимите организационни и финансови ресурси.

3. Предприетите мерки следва да се проверят по отношение на тяхната ефективност (= оценка). Записът и оценката на нервно-психичното натоварване трябва да се повтаря на определени интервали поради промените в работната среда.

#### 3.2 | Мерки и корективни действия

Винаги, когато е налице **риск от прекомерно нервно-психично натоварване**, следва да се предприемат мерки за намаляване на обема на работата и да се развият организационни и технически средства, които да се комбинират със специфични мерки,

адресирани към съответните лица, като напр. продължаващо обучение или подкрепа на индивидуалните ресурси. Винаги, когато е налице **риск от недостатъчно нервно-психично натоварване**, се препоръчва увеличаване на обема на работата.



Фигура 3: Структуриране на обема на работата

#### ● Намаляване на обема на работата

При нервно-психично натоварване, свързано с голям обем на работата или в случаите на работа при съкратени срокове, препоръчаната мярка е намаляване на работните задачи. Това означава, че работните задачи на работно място с регистрирано претоварване следва да се намалят или пренасочат към друго работно място/работещ със същите или подобни задачи.

При нервно-психично натоварване, причинено от твърде голяма сложност на задачите и/или липса на необходимите опит и умения на заемащия дадено работно място, може да се противодейства чрез качествено намаляване на обема на работата. Тук в съображение идват както обучението на персонала, така и преценката кой е достатъчно подготвен за извършване на задачата или кой би могъл да поеме части от нея.

#### ● Увеличаване на обема на работата

При недостатъчно нервно-психично натоварване или ангажиране, което се изразява с твърде малка необходимост от действия, например при работа свързана с контролиране и наблюдение на някакъв химически или технологичен процес, или при извършване на едни и същи повтарящи се движения с ръцете, както например при монтажна линия, смяната и редуването на работните задачи или тяхното обогатяване може да се окаже полезно. По такъв начин се удължава и времето на един работен цикъл.

Недостатъчно натоварване се получава и в случаите, когато квалификацията и уменията на работещия надхвърлят изискванията на извършваната работа, и то може да бъде избегнато като, освен актуалната работа, се дадат и задачи с по-голяма ценност и сложност. Например – като се прехвърли върху работещите задачата по организирането и контрола над собствената работа.

#### 3.3 | Мерки

Мерките служат за превенция на рисковете, свързани с нервно-психичното натоварване и избягване на негативните краткосрочни последици.

Целта на подобни мерки е:

#### ■ избягване на стреса

- намаляване на възможните стресови фактори, напр. чрез:
  - създаване на известна степен на свобода (по отношение на съдържанието на работата или времето за извършването ѝ)
  - предоставяне на помощ от колегите или ръководството
  - подробно структуриране/определяне на задачите
- увеличаване и подкрепа на личните ресурси

- насочено обучение и надграждащо обучение
- самоконтрол (контрол над времето, справяне със стреса)
- промяна на нагласите (намаляване на перфекционизма или състезателността/съперничеството)
- допълнителни мерки: балансирана диета, спорт

#### ■ избягване на психичната умора

- осигуряване на подходящ режим на труд и почивки
  - препоръка: много на брой кратки почивки
  - въвеждане на кратки почивки през равни интервали
  - почивки, осигуряващи възстановяването

2. увеличаване и подкрепа на личните ресурси
- трениране на елементите на нервно-психичното ангажиране и физическото изпълнение
  - целево обучение, даващо възможност за изграждане на добри вътрешни репрезентации (умствени схеми или представи на изпълняваната работа/операции)

Чрез въвеждането на режими с кратки чести почивки може да се избегне психичната умора. Освен това, така се намалява и броя на грешките и пропуските при извършването на работата и се подобрява цялостното изпълнение.

**избягване на монотонията**

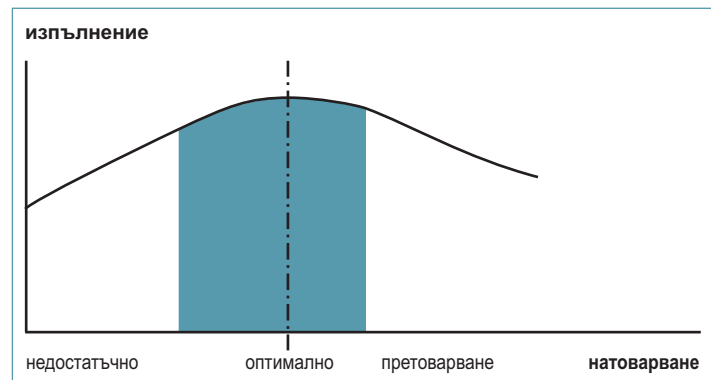
- режим на редуване на дейностите/операциите; ротация на работните места (виж фигура 3)
- разнообразяване на операциите/дейностите
- въвеждане на групова работа

Незабавно след промяна на изпълняваните дейности/операции, чувството за монотонност изчезва. Това е в основата на препоръката за въвеждането на режим на редуване (ротация) на работните места или операции.

**избягване на психичното пресищане чрез**

- промяна в организационната структура
- намаляване на стриктните времеви срокове и графици
- увеличаване на прозрачността (яснота за това какво е разпределението на властта и отговорността, как се вземат решенията в организацията и т.н.)
- запознаване на работещите с последствията от възможните грешки и пропуски
- директна и навременна обратна връзка към работещия за напредъка и резултата от извършваната работа
- въвличане на работещите във важните решения и усилията за промяна
- разпределяне на задълженията
- определяне на работните задачи в съответствие с квалификацията и уменията на работещия

**Целта на дизайна/организацията на работата е да се намери оптималния баланс между изпълнението и работното натоварване (виж фигура 4)** Условие за това е оптималното съответствие между капацитета за изпълнение от страна на работещия, като квалификация, способности и умения и интензивността и типа работно натоварване.



Фигура 4: Нервно-психично натоварване и качество на изпълнението на работата

**Въпросник 1: Стрес**

Работна зона/професионална група:\*) \_\_\_\_\_

Задача:\*) \_\_\_\_\_

Списъкът по-долу съдържа характеристики, които сочат наличието на стрес при работа. Приложими ли са те към съответната работа?

Моля отбележете с кръстче всяка срещаща се в работата характеристика.

При работа		
1	<input type="radio"/>	Отговорността е твърде висока
2	<input type="radio"/>	Често са налице крайни срокове или времеви натиск/спешност
3	<input type="radio"/>	Често възникват препятствия или прекъсвания
4	<input type="radio"/>	Инструкциите оставят малко свобода за изпълнението на работата
5	<input type="radio"/>	Налага се вземането на решения без достатъчно налична информация
6	<input type="radio"/>	Изискванията са противоречиви, напр. противоречие между спазването на сроковете за изпълнение и качеството
7	<input type="radio"/>	Подкрепата от колегите и ръководството е недостатъчна
Има ли влияние на допълнителни фактори, напр.:		
8	<input type="radio"/>	Социално напрежение
9	<input type="radio"/>	Честа липса на персонал
10	<input type="radio"/>	Неяснота за бъдещето на предприятието/звеното
Характеристики, свързани с изпълнението и поведението		
При работа		
11	<input type="radio"/>	Често пропускам или не обръщам внимание на определена информация
12	<input type="radio"/>	Често чувствам, че губя общ поглед върху работата
13	<input type="radio"/>	Струва ми се, че започвам да правя по-често грешки
14	<input type="radio"/>	Не съм сигурен/а, че правя всичко както трябва
15	<input type="radio"/>	Аз съм неспокоен/а и изнервен/а
16	<input type="radio"/>	Страхувам се, че няма да успея да се справя със задачата си

Характеристики 11 до 16 се оценяват само от работещите.

\*) Подробности, ако е необходимо

## Въпросник 2: Психична умора

Работна зона/професионална група:\*) \_\_\_\_\_

Задача:\*) \_\_\_\_\_

Списъкът с въпроси съдържа характеристики, които сочат наличието на психична умора при работа. Приложими ли са те към съответната работа?

Моля отбележете с кръстче всяка срещаща се в работата характеристика.

При работа		
1	<input type="radio"/>	Извършват се само изпълнителски задачи (с ангажиране на вниманието)
2	<input type="radio"/>	Не е необходима предварителна подготовка или организация за извършването на задачата, процесът или резултатите от работата не е необходимо да се проверяват от работещия
3	<input type="radio"/>	Почти или напълно липсва обратна връзка за процеса или резултатите от работата
4	<input type="radio"/>	Почти или напълно липсва възможност да се сътрудничи или общува с колегите
5	<input type="radio"/>	Работата налага едностранна или принудителна поза
6	<input type="radio"/>	Ограничена е свободата на движение на тялото
7	<input type="radio"/>	Почивките са почти невъзможни
Има ли влияние на допълнителни фактори, напр.:		
8	<input type="radio"/>	Нарушена видимост (напр. поради недостатъчно осветление, прах, пари и т.н.)
9	<input type="radio"/>	Неподходящ дизайн на оборудването (напр. неудобно разположение на дисплея или контролните уреди)
10	<input type="radio"/>	Дразнеща работна среда (напр. шум)
Характеристики, свързани с изпълнението и поведението		
При работа		
11	<input type="radio"/>	В течение на работния ден ми е необходимо все повече и повече време за извършването на дадена задача
12	<input type="radio"/>	Пропускам да забележа навреме собствените си грешки
13	<input type="radio"/>	Чувствам се изтощен/а и уморен/а
14	<input type="radio"/>	Концентрацията ми намалява
15	<input type="radio"/>	Налага ми се да преодолявам умората
16	<input type="radio"/>	Чувствам силна нужда от почивка
Характеристики 11 до 16 се оценяват само от работещите.		

\*) Подробности при необходимост

## Въпросник 3: Монотония

Работна зона/професионална група:\*) \_\_\_\_\_

Задача:\*) \_\_\_\_\_

Списъкът с въпроси съдържа характеристики, които сочат наличието на монотония при работа. Приложими ли са те към съответната работа?

Моля отбележете с кръстче всяка срещаща се в работата характеристика.

При работа		
1	<input type="radio"/>	Задачите са предимно оперативни (напр. наблюдение на процес, контролно табло и т.н.)
2	<input type="radio"/>	Задачите са скучни
3	<input type="radio"/>	Задачите са монотонни и повтарящи се
4	<input type="radio"/>	Изисква се непрекъснато внимание, без да се налага да се прави каквото и да е (напр. очакване на сигнал или обаждане)
5	<input type="radio"/>	Не се изисква сътрудничество с други
6	<input type="radio"/>	Невъзможно е да се разговаря с другите
7	<input type="radio"/>	Уменията и знанията не се използват напълно
Има ли влияние на допълнителни фактори, напр.:		
8	<input type="radio"/>	Работното помещение е твърде отоплено
9	<input type="radio"/>	Работното помещение е тъмно
10	<input type="radio"/>	Продължително излагане на монотонен шум
Характеристики свързани с изпълнението и поведението		
При работа		
11	<input type="radio"/>	Чувствам, че ми липсва предизвикателство
12	<input type="radio"/>	Изпълнението (напр. по количество или качество) на работата ми често се влошава
13	<input type="radio"/>	Времето ми за реакция се увеличава
14	<input type="radio"/>	Правя други неща или мислите ми блуждаят, въпреки че работата изисква постоянно внимание
15	<input type="radio"/>	Чувствам скука
16	<input type="radio"/>	Задрямвам или бленувам
Характеристики 11 до 16 се оценяват само от работещите.		

\*) Подробности при необходимост

### Въпросник 4: Психично пресищане

Работна зона/професионална група:\*) \_\_\_\_\_

Задача:\*) \_\_\_\_\_

Списъкът с въпроси по-долу съдържа характеристики, които сочат наличието на психично пресищане при работа. Приложими ли са те към съответната работа?

Моля отбележете с кръстче всяка срещаща се в работата характеристика.

При работа	
1	<input type="radio"/> Има строг времеви график за работата
2	<input type="radio"/> Дават се стриктни инструкции за съдържанието на работата
3	<input type="radio"/> Няма никаква възможност за отклоняване или отлагане на дадена задача
4	<input type="radio"/> Работещите не са достатъчно информирани
5	<input type="radio"/> Почти или напълно липсва обратна връзка
6	<input type="radio"/> Отговорността е твърде малка
7	<input type="radio"/> На работещите се дават задачи, които не съответстват на техните квалификация, опит и умения
Има ли влияние на допълнителни фактори, напр.:	
8	<input type="radio"/> Недостатъци в лидерството/ управлението
9	<input type="radio"/> Лоша атмосфера, недоволства в колектива/групата
10	<input type="radio"/> Лоши условия на труд (напр. помещения, оборудване, материали)
Характеристики свързани с изпълнението и поведението	
При работа	
11	<input type="radio"/> Работя "по задължение"
12	<input type="radio"/> Имам твърде малка възможност да използвам способностите и квалификацията си
13	<input type="radio"/> Не съм сигурен/а в смисъла и целта на работните ми задачи по отношение на техния резултат (за работната ми група, за предприятието като цяло)
14	<input type="radio"/> Аз "убивам времето" и "тъпча на място"
15	<input type="radio"/> Аз съм недоволен/а, гневен/а и раздразнителен/а
16	<input type="radio"/> Аз съм неудовлетворен/а
Характеристики 11 до 16 се оценяват само от работещите.	

\*) Подробности при необходимост

### Въпросник:

Този формуляр може да се използва за обработка на въпросници с номера 1 до 4.

Работна зона/професионална група:\*) \_\_\_\_\_

Задача:\*) \_\_\_\_\_

Попълнете в списъка по-долу колко често са били отбелязвани отделните характеристики и, където е възможно, сравнете резултатите между само-оценката на работещите и външната оценка:

Характеристика	оценка			
	самооценка брой	%	външна брой	%
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
<b>Брой оценявани въпросници</b>				<b>Тези характеристики се оценяват само от работещите.</b>
Самооценка:				
Външна оценка:				

\*) Подробности при необходимост

В по-големите предприятия или работни групи/колективи е препоръчително да се проведе писмено анонимно анкетиране на работещите, с цел да се въвлечат всички работещи в процеса на промените.

По-долу предоставяме препоръки за това върху какво следва да се обърне внимание при планиране и провеждане на подобно обследване.

### **1. Предприемете необходимите мерки за изграждане на доверие**

Анкетирането ще даде използваеми резултати само ако работещите предоставят информацията доброволно и отговарят честно на всички въпроси.

- Информирайте персонала за планираното оценяване на нервно-психичното натоварване и наличните ресурси. Ако в предприятието има профсъюзна или друга работническа организация или група (напр. по условия на труд), те трябва да бъдат въвлечени на най-ранен етап.
- Гарантирането на анонимността и защитата на предоставяната информация е от жизненоважно значение. Злоупотребата с данни трябва да бъде изключена, както при събирането на данни, така и при оценката на резултатите от писмените анкети.
- Непременно планирайте и това как и кога персоналот ще получи обратна връзка за резултатите от анкетирането.

### **2. Инвестирайте в планирането и подготовката**

- Проучване и анкетиране заради самото проучване няма смисъл. Още от най-ранните етапи преценявайте как ще се използват резултатите, какви действия ще се предприемат и кой ще бъде въвлечен в разработването на необходимите промени и решения.
- Предварително преценете кои са групите работещи, които следва да се оценяват поотделно (например всички лица с една и съща дейност). Преди началото на обследването, въпросниците следва да бъдат подходящо кодирани (за запазване на анонимността), съобразно групирането.

### **3. Провеждане и оценка**

- Осигурете висок процент на участие в обследването. За целта добре е да се вземат предвид следните съображения:
  - Кога е най-подходящото време?
  - Как да обхванем работещите с отдадени работни места или на почасова заетост?
  - Как да се организира раздаването и събирането на въпросниците (без при това да се нарушава анонимността)?
  - Дали всички въпросници са на разбираем език или има нужда за част от работниците да се използва друг език/превод?
  - Има ли полово-специфични различия, които трябва да се съобразят?
  - Има ли други важни различия като религия и етническа принадлежност, които трябва да се вземат предвид?

- Убедете се, че оценката на писмено попълнените въпросници се провежда от неутрално звено и че отделните групи се оценяват само при гарантирана анонимност.

### **4. Обратна връзка и мерки**

- Да се даде обратна връзка на работещите за резултатите е абсолютно задължително. Планирайте това още на ранните стадии и преценете кой е най-подходящият начин и средство да се направи това.
- В най-общи линии общото обсъждане е от много голямо значение. Общото обсъждане може да се разглежда и като най-първата мярка за решаване на откритите проблеми.
- Въвлечете представителите на работещите в очертаване на приоритетите, планирането и прилагането на мерките. Да се участва означава способност да се идентифицира.
- Давайте обяснения за мерките, които не е възможно да бъдат приложени или се налага отлагането им за по-късен етап.
- След известно време (преоценка) проверете ефективността на взетите мерки – напр. под формата на ново проучване/анкета.

### **5. Установете структура на непрекъснатата комуникация и развитие**

- Всяко обследване, проучване или наблюдение е специална форма на комуникация (общуване). То не трябва да остане изолирано явление. Създайте възможност за работещите редовно да предлагат своите идеи, предложения и оплаквания по отношение на условията на труд и начин, по който да се използват те – например чрез програма за предложения на работещите или чрез редовни групови обсъждания.
- Систематизирането на работата по всички въпроси, свързани със здравето и безопасността на работещите, е възможно чрез въвеждането на цялостна система за управление на безопасността и здравето при работа.

**Закон за здравословни и безопасни условия на труд**

(Обн., ДВ, бр. 124 от 23.12.1997 г., посл. изм., бр. 102 от 28.11.2008 г.)

**Чл. 4.** (Изм. - ДВ, бр. 40 от 2007 г.)

(1) Работодателят е длъжен да осигурява здравословни и безопасни условия на труд на работещите, като прилага необходимите мерки, включително:

1. превенция на професионалните рискове;
2. предоставяне на информация и обучение;
3. осигуряване на необходимата организация и средства.

(2) Работодателят съобразява мерките по ал. 1 с променящите се обстоятелства с цел подобряване на съществуващото положение.

(3) Работодателят прилага мерките по ал. 1, като осигурява основните принципи на превенция:

1. избягване на рисковете;
2. оценка на рисковете, които не могат да бъдат избегнати;
3. ограничаване на рисковете при източника на възникването им;

4. приспособяване на работата към работещия, особено по отношение на проектирането на работните места, избора на работното оборудване, на работните и производствени методи, с цел облекчаване или премахване на монотонната работа, работата с наложен ритъм, както и за намаляване на въздействието им върху здравето на работещия;

7. обозначаване на съществуващи опасности и източници на вредни за здравето и безопасността фактори;

8. прилагане на последователна цялостна политика за превенция, обхващаща технологията, организацията на работа, условията на труд, социалните взаимоотношения и въздействието на елементите на работната среда и трудовия процес;

**Чл. 12.** (1) (Доп. - ДВ, бр. 48 от 2006 г.)

При работа с високо нервно-психическо натоварване, наложен ритъм, монотонност и принудителна работна поза, определена трудова норма и при сменна работа се въвеждат физиологични режими на труд и почивка, които помагат за запазването на здравето и работоспособността на работещите лица.



**Бележки:**

Работодателят е отговорен за оценката на риска, свързана с нервно-психичното натоварване при работа. Във всяка фаза от този процес той има право да потърси съвет от съответни експерти.

За допълнителна информация, моля обърнете се към:

Дарина Конова

Държавен експерт в дирекция "Индустриални отношения",  
отдел "Условия на труд",

Министерство на труда и социалната политика,

1051 София, ул. "Триадица" № 2,

тел. +359 2 8119 518;

[d.konova@mlsp.government.bg](mailto:d.konova@mlsp.government.bg)