

Стресът - засилващият се риск на информационната ера

Соня Върчинска

Stress – the increased risk of Information Age: *The paper justifies the necessity of introduction the steps in discovering and preventing risk of work-related stress. A specific questionnaire with assessment scale has been made. It helps workers and managers to localize the problems for decreased strenuous work indicators.*

Key words: *Assessment, Human factor, Stress.*

ВЪВЕДЕНИЕ

Грижите за здравето на хората постепенно преминава от административно-нормативни регламенти и препоръки в реални действия. Те представляват съвместни усилия между работодатели, служители и общество за подобряване на здравето и благосъстоянието на трудещите се хора [1], чрез комбинация от дейности като:

- подобряване работната организация и работната среда;
- насърчаване участието на работниците в целия процес на оценка за здравословни и безопасни условия на труд (ЗБУТ);
- предоставяне на право на информиран избор и обучение;
- насърчаване на личностното развитие и удовлетвореност у трудещите се.

В периода 2009-2011 г., е направено национално изследване за условията на труд в България [2]. Отчетени са удовлетворителни резултати за условията на труд. 87% процента от хората са удовлетворени или много удовлетворени от условията на труд в техните предприятия, над 40% от работещите смятат, че през последните 12 месеца условията на тяхното работно място се подобряват и едва 6% отчитат влошаване на ситуацията. Това се дължи на направени значителни инвестиции през последното десетилетие в много предприятия и сектори за реновиране и саниране на съществуващи активи, за закупуване на модерно оборудване, за изграждане на нов сграден фонд и т.н. Сред повече от 20 хил. анкетирани, 20,3% твърдят, че работят с висока скорост през цялото време или почти през цялото работно време; 30% работят с кратки срокове за изпълнение на задачите, а на 37,3% се налага постоянно и много често да прекъсват своята работа заради непредвидени задачи [2]. Всички тези показатели са характерни за работа с висок интензитет, а тя предизвиква стрес на работното място и рефлектира върху здравето на хората.

Дейностите за насърчаване на здравословен труд и здравословно работно място са различни и на практика се свързват тясно с оценката на риска. Тя се извършва още при проектиране на предприятието или дейността и впоследствие периодично се актуализира. Оценяват се дизайна, управлението и организацията на трудовите дейности, като в центъра на оценката е човешкият фактор. Най-общо работната среда се дели на физическа и психо-социална. Всяка от тях може да увреди здравето на работещите директно и/или индиректно [3]. Двойния път на риска от вероятно увреждане на здравето е представен на фиг. 1.

Директният физически път на риска от увреждане е по-ясно различим и локализиран, тъй като касае основно измерими величини – параметри на микроклимата (температура, влажност, въздушни течения), осветеност, лъчения, вибрации, шум, транспортни коридори (размери, пресичания, сигнализиране), разположение на оборудването на работното място (достъп, достатъчно място за крайниците, обезопасяване), и т.н., докато индиректният път, минаващ през стреса и личната психическа устойчивост на работещия е по-трудно диференцируем и определим. От една страна хората имат способността да се адаптират, а от друга всеки човек има различен опит, чувствителност и устойчивост на напрежение.



Фиг. 1. Двоен път на риска от увреждане на здравето

Отчетените по-високи изисквания към работещите се свързват с бързото развитие на информационно комуникационните средства и преминаването на човечеството от индустриалната ера в ерата на информационните технологии [4]. Всичко това води до нов ритъм на работа, отличаващ се с висок интензитет. За много голяма част от наетите работата с компютри, интернет и електронна поща вече е ежедневно задължение. Тези изисквания заедно с темпото на работа са фактори, силно влияещи върху физическото и психическото здраве на работещите.

Според изследване проведено през 2005 г., стресът е на второ място сред най-очитаните здравословни проблеми, свързани с работата, и засяга 22 % от трудещите се в ЕС 27.

През 2002 г., годишната икономическа стойност на стреса, свързан с работата е изчислена на 20 милиарда евро за страните от ЕС-15 [5].

Ето защо дейностите по превенция на стреса са значими и е нужно да не се пренебрегват. В настоящата статия са представени основните рискове свързани със стреса и е дадена примерна анкетна карта за локализиране на причините за стрес.

КЛАСИФИЦИРАНЕ НА РИСКОВЕТЕ ЗА СТРЕС

Динамичният свят на трудещите се повишава изискванията към тях. Нараства необходимостта от гъвкавост по отношение на функциите и уменията, увеличава се използването на временни трудови договори, нараства несигурност на работните места и се увеличава обема от работа. Расте трудността за баланс между работа и личен живот. Всичко това повишава психическото напрежение у работещите и води до увеличаване броя на хората, страдащи от състояние на стрес [1-5].

Стресът на работното място е физическа и емоционална реакция на дискомфорт на организма. Постоянният стрес в работата води до несигурност, промяна или загуба на обективност, промяна на ценностна система, промяна на социалните очаквания, конфликтни ситуации на работното място и много други проблеми. Тези ситуации се оценяват като стресови и водят до болестни състояния, причинени от стреса [2, 3, 6].

Стресът се изразява в дисбаланс между изискванията, поставени на работещите и техните възможности, ресурси или нужди да отговорят на тези изисквания. Макар, че той е психологическо явление, може да засегне и физическото здраве на хората, като ги разболее, направи ги нещастни както у дома, така и на работа. Всичко това може да доведе до апатия и безразличие, до грешки, до лошо качество и т.н. От друга страна, стресът може да изложи на опасност сигурността на работното място и да допринесе за появата на други здравословни проблеми, свързани с работата, като например мускулно-скелетни смущения [7]. Стресът на служителите рефлектира и върху крайните резултати на организацията в отрицателен план. Ето защо е важно да се определят рисковете и да се търсят начини за намаляването им. В табл. 1 са представени деветте категории най-често срещани рискове, свързани със стреса [6].

Таблица 1. Класификация на рисковете, причиняващи стрес

Вид	Категории	Признаци
Естество на работата	1 <i>Същност на работата</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Монотонни, нестимулиращи, безсмислени задължения; • Липса на разнообразие; • Неприятни задължения; • Отблъскващи задължения.
	2 <i>Натовареност и ритъм</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Прекалено много задължения; • Прекалено малко задължения; • Работа под напрежение; • Работа с времеви ограничения и срокове.
	3 <i>Работно време</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Неудобно и негъвкаво работно време; • Продължително работно време; • Неопределено работно време; • Лошо разпределение на работните смени.
	4 <i>Участие и контрол</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Липса на участие при вземането на решения; • Липса на контрол.
Контекст на работата	5 <i>Професионално израстване, статус и заплащане</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Несигурност за работата; • Липса на възможност за повишение; • Възможност за понижаване; • Работа с нисък социален статус; • Заплащане според изработеното; • Неясна и несправедлива система на оценяване; • Работа над или под възможностите на работещия.
	6 <i>Роля в организацията</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Неясна роля; • Конфликтни роли за една и съща работа; • Отговорност за хора; • Продължителна работа с други хора и с проблемите им.
	7 <i>Междучелностни отношения</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Неадекватен, несъобразен и пречещ на работата контрол; • Лоши взаимоотношения с колегите; • Тормоз и насилие на работното място; • Изолирана работа или работа сам; • Липса на процедури за справяне с проблемите и оплакванията на служителите.
	8 <i>Организационна култура</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Лоша комуникация; • Лошо управление; • Неясни цели на организацията; • Неясна структура на организацията.
	9 <i>Баланс между семейство и работа</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Конфликт между изискванията на работа и семейството; • Липса на подкрепа при семейни проблеми от страна на организацията; • Липса на подкрепа от страна на семейството.

Общите признаци за възникване на стрес на работното място, включват липсата на контрол върху работата, неподходящите изисквания, които се поставят на работещите, липсата на подкрепа от страна на колегите и ръководството, лоши отношения и наличието на психологическо или физическо насилие на работното място, конфликт между задълженията на и извън работното място [3, 6, 8].

ЛОКАЛИЗАЦИЯ И ОЦЕНКА НА СТРЕСА

Реакцията на различните хора към горепосочените рискове е различна. Някои хора се справят по-добре със завишените изисквания към тях отколкото други. Индивидуалната субективна оценка на всеки отделен човек зависи от опита му да се справя с напрежението. Краткосрочният стрес в повечето случаи действа тонизиращо и не води до проблеми, а помага на хората да се организират и да се справят по-добре със своите задължения. Стресът се превръща в заплаха за сигурността и здравето, когато се проточи [9].

Таблица 2. Анкетна карта за оценка на стреса при работа

Области	Причинители на стрес	Степени на напрежение			
		0	1	2	3
Количество работа	Твърде много работа	0	1	2	3
	Продължително и натоварено работно ежедневие	0	1	2	3
	Прекалено много работа и недостатъчно време	0	1	2	3
	Недостатъчно количество работа	0	1	2	3
	Липса на разнообразие в работата	0	1	2	3
	Липса на поощрения за извършената работа	0	1	2	3
Сума от посочените степени за областта:					
Роля	Липса на оценка на работата Ви от страна на работодателя	0	1	2	3
	Заетост на много места	0	1	2	3
	Несигурност по отношение на очакванията към Вас	0	1	2	3
	Липса на ясни цели	0	1	2	3
	Смяна на работния режим	0	1	2	3
	Страх от грешки	0	1	2	3
Сума от посочените степени за областта:					
Отговорност	Ангажменти със срещи и презентации	0	1	2	3
	Отговорности на лидера	0	1	2	3
	Вземане на решения или планиране	0	1	2	3
	Трудност при справяне с конфликти	0	1	2	3
	Оформяне на групи по влияние на работното място	0	1	2	3
	Слабо ръководство и инструкции	0	1	2	3
Сума от посочените степени за областта:					
Отношения	Работна атмосфера	0	1	2	3
	Отношения с колегите	0	1	2	3
	Взаимоотношения с ръководителя	0	1	2	3
	Липса на стимули и подкрепа	0	1	2	3
	Липса на персонални отношения с колегите	0	1	2	3
	Неудовлетвореност от работата	0	1	2	3
Сума от посочените степени за областта:					
Удовлетворение от работата	Заплащане	0	1	2	3
	Работата вече не представлява предизвикателство	0	1	2	3
	Професионално израстване и възможности за повишение	0	1	2	3
	Некомфортна физическа работна среда	0	1	2	3
	Отношения с колегите	0	1	2	3
	Несигурност за работата или страх от безработица	0	1	2	3
Сума от посочените степени за областта:					
Съвместимост между работа и личен живот	Работа в къщи след приключване на работния ден	0	1	2	3
	Трудности при откъсването от мислите за работа	0	1	2	3
	Работата се отразява на личния Ви живот	0	1	2	3
	Времеви натиск и стресиращи срокове за изпълнение	0	1	2	3
	Липса на необходимите умения	0	1	2	3
	Фактори извън работното място – болест, финансови и други притеснения	0	1	2	3
Сума от посочените степени за областта:					

Легенда: 0-не изпитвам стрес; 1-минимален стрес; 2-стрес в разумни граници; 3-силен стрес

За лесна локализация на причинителите на стрес е съставена таблица 2, в която всеки работещ може сам да даде стойностна оценка от 0 до 3 точки (0-не изпитвам стрес; 1-изпитвам минимален стрес; 2-стрес в разумни граници; 3-силен стрес), за да определи до каква степен е подложен на стрес. Всяка от посочените шест области се оценява по отделно. При получена сума от над 8 точки за дадена област, трябва да се търси промяна за отстраняване причинителите на високия стрес. При резултат от 5 до 8 точки включително съществува реална опасност на дисбаланс, водещ до стрес. При сума от под 5 точки на съответната област, работата не носи рискове за стрес и не уврежда здравето на работещия. Както работещите, така и работодателите имат интерес да организират и поддържат трудовата дейност с резултат от по-малко точки, за да бъде тя здравословна и

безопасна за хората.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Насърчаването на здравето на работното място помага на работещите да се чувстват по-добре и по-здрави, което ги прави по-работоспособни. Грижата за човешките ресурси подобрява репутацията на работодателя и го представя като положителна и отговорна организация.

Практическото използване на представената анкетна карта дава възможност на всеки работещ сам да оцени риска от стрес в процеса на дейността си.

Като обобщение може да се направят следните изводи:

1. Стресът, свързан с работата, може да се третира по същия логичен и системен начин като другите здравословни проблеми и проблемите, свързани с безопасността.

2. Всеки работещ може сам лесно и бързо да направи оценка за риска от стрес на работното си място и да потърси съдействие от работодателя за подобряване на здравето и безопасността при работа, като следствие от кампаниите да работим заедно за превенция на риска [10].

3. Намалването на стреса, свързан с работата и на психологическите рискове е не само морално, но и законово задължение за всеки работодател. То има важно отношение и към бизнеса.

В сегашната икономическа ситуация стресът се оказва всекидневен проблем за служителите и затова е необходимо да се адаптират методи, които да подпомагат преодоляването на стресовите ситуации. Дейностите по опазване на здравето, свързани с усилията за по-добра работна среда, обучение за оценка на риска имат голяма роля за предотвратяване на социалния стрес.

Литература

- [1] Насърчаване на здравето на работното място, <http://osha.europa.eu/bg/topics/whp>, последно влизане 18.08.2012
- [2] Проект BG051PO001-2.3.01 „Превенция за безопасност и здраве при работа” <http://projects.gli.government.bg/index.php?mod=content&show=52>, п. в. 18.08.2012
- [3] Hassard J., T. Cox, S. Murawski, Mental health promotion in the workplace – a good practice report, Luxembourg, 2011, p. 8
- [4] Вълчинска С., Приложение на иновациите в обучението, Доклад от Национална конференция ТОК'12, София, 2012
- [5] Стресът, <http://osha.europa.eu/bg/topics/stress>, п. в. 19.08.2012
- [6] Project SPAT, <http://stress-management.hu/main.php?menu=1>, п. в. 20.08.2012
- [7] Вълчинска С., Здравословни работни места – насоки за оценка на риска по време на работа, Научни трудове на РУ, Том 50, Серия 1.2, Русе, 2011, стр.168-173
- [8] Cox T., A. Griffiths, E. Rial-Gonzalez, Research on work-related stress, Luxembourg, 2000
- [9] Стрес – определение и симптоми, http://osha.europa.eu/bg/topics/stress/index_html/definitions_and_causes, 20.08.2012
- [10] Да работим заедно за превенция на риска чрез управление и участие на работниците и служителите, <http://www.healthy-workplaces.eu/bg/>, п. в. 20.08.2012

За контакти:

гл. ас. д-р Соня Вълчинска, Катедра “Индустириален дизайн”, Технически университет - Варна, тел.: 052-383 531, e-mail: s_vachinska@tu-varna.bg

Докладът е рецензиран.