

# Инфотехнологии и телекоммуникации



1. В помощь при создании благоприятной рабочей среды
2. Введение в рабочую среду
3. Анализ рисков рабочей среды
4. Временная нетрудоспособность
5. Эргономичная рабочая среда
6. Социально-психологическая рабочая среда
7. Опасность несчастного случая
8. Молодые работники, беременные и кормящие грудью работницы



# 1. В помощь при создании благоприятной рабочей среды

Руководством предоставлен обзор некоторых наиболее распространённых проблем рабочей среды и их решений.

Руководство касается, к примеру, следующих рабочих заданий:

- работа за компьютером
- обслуживание по телефону
- монтировочные работы
- делопроизводство
- ввод данных

Руководство предназначено для работодателя, специалиста по рабочей среде, уполномоченного по рабочей среде и других работников, которые занимаются рабочей средой или заинтересованы в её улучшении.

Нужные материалы можно найти в портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).

**Правило:** работодатель должен обеспечить работнику в каждой связанной с работой ситуации безопасную рабочую среду и здоровые трудовые условия.

**Правило:** работник во время работы соблюдает данные работодателем инструкции по безопасности.

## Что такое благоприятная рабочая среда?

В благоприятной рабочей среде обеспечена сохранность здоровья и трудоспособности работников, организации трудового развития и трудовой культуры в таком направлении, которое поддерживает безопасность труда и трудовое здравоохранение, совершенствует позитивную социально-психологическую рабочую среду и слаженную работу, создавая предпосылки для повышения производительности труда.

В зависимости от специальности, сферы деятельности и рабочего времени, благоприятная рабочая среда может иметь различные значения. К примеру, в благоприятной рабочей среде работника не беспокоят проблемы со спиной, шеей, плечевым поясом или запястьями, работники не находятся в стрессовом состоянии и т.д.

Проблемы в рабочей среде предприятия могут отличаться от описанных в руководстве. Естественно, следует обратить внимание на их особенности – как в повседневной работе, так и при проведении анализа рисков рабочей среды. В то же время, следует учитывать, что один недостаток рабочей среды может повлиять на другой. Неблагоприятная социально-психологическая рабочая среда либо нехватка времени могут, например, повысить риск возникновения проблем в костно-мышечной системе.



## Асбест в рабочей среде

Во многих старых строениях находятся материалы с содержанием асбеста: например, кровельные или стеновые покрытия, уплотнители, изоляционные покрытия и т.п. Если в здании, которое предприятие использует для своей деятельности, обнаружены вредные материалы с содержанием т.н. «рыхлого» асбеста, которые могут выделять в воздух асбестовую пыль, работодатель должен незамедлительно принять меры во избежание соприкосновения работников с асбестовой пылью.

Нужные материалы можно найти в портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).

**Правило:** проинформируйте Трудовую инспекцию о том, что Вы осуществляете снос, реконструкцию, ремонт или обслуживание асбестосодержащих конструкций либо освобождаете от содержания асбеста строение, машину или оборудование.

**Предупреждение:** асбестовая пыль является канцерогенной! Избегайте образования асбестовой пыли!

**Правовой акт:** постановление «Требования трудового здравоохранения и безопасности труда, предъявляемые к работе с асбестом».





## 2. Введение в рабочую среду

### **Закон о трудовом здравоохранении и безопасности труда (эст. TTOS)**

В Эстонии сферу трудового здравоохранения и безопасности труда регулирует Закон о трудовом здравоохранении и безопасности труда, а также утверждённые на его основании постановления, в которых описаны предъявляемые к рабочей среде требования. В законе также приведены права и обязанности работодателя и работника, связанные с созданием безопасной для здоровья рабочей среды, а также организация трудового здравоохранения и безопасности труда как на уровне предприятия, так и на государственном уровне. Нужные материалы можно найти в портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).

### **Первая помощь на предприятии**

На каждом предприятии в случае необходимости должна быть обеспечена возможность оказания экстренной первой помощи. Для этого работодатель должен назначить на своём предприятии лиц, оказывающих первую помощь, и организовать для них обучение за счёт предприятия. Когда лица, оказывающие первую помощь, пройдут обучение, информацию о них следует разместить на видном месте, чтобы в случае необходимости можно было быстро их найти. Нужные материалы можно найти в портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).

### **Контроль состояния здоровья**

Контроль состояния здоровья необходим для работников, здоровье которых подвергается воздействию какого-либо фактора опасности рабочей среды. Целью контроля состояния здоровья является обнаружение и предупреждение о вредном воздействии опасного фактора рабочей среды на здоровье работника. Второй целью контроля состояния здоровья является проверка определённых профессий на предмет того, позволяет ли в принципе состояние здоровья работника выполнять данную работу или нет. Контроль состояния здоровья организует и оплачивает работодатель. Нужные материалы можно найти в портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).

### **Предупреждение об опасности**

Одной из возможностей предотвращения несчастных случаев и прочих рисков для здоровья на рабочем месте является использование предупреждающих об опасности знаков. Предупреждение об опасности используется в случае запрета, предупреждения или обязательного требования, для обозначения средств первой помощи и средств противопожарной защиты, их местонахождения, а также для обозначения препятствий, опасных мест и путей передвижения, резервуаров и труб. Нужные материалы можно найти в портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).

### **Индивидуальные средства защиты**

При выполнении работы может существовать риск для здоровья работника, который невозможно избежать при помощи организации труда или общих средств защиты. В этом случае работодатель должен обеспечить работников индивидуальными средствами защиты. При выборе индивидуальных средств защиты работодателю следует руководствоваться фактором опасности рабочей среды и индивидуальными особенностями работника. При необходимости выбор подходящего индивидуального средства защиты работодателю поможет осуществить специалист по трудовому здравоохранению. Нужные материалы можно найти в портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).

### **Инструктаж и обучение**

До того как работник приступит к работе, нужно провести инструктаж в области трудового здравоохранения и охраны труда по преодолению факторов опасности, связанных с профессией и рабочим местом. Цель инструктажа и обучения – ознакомить работника с безопасными для здоровья методами по предотвращению вредного воздействия факторов опасности рабочей среды. Полученные в ходе инструктажа знания работник может применить на практике в ходе обучения на рабочем месте. Только после прохождения инструктажа и обучения работник может приступить к работе. Нужные материалы можно найти в портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).



## 3. Анализ рисков рабочей среды

Анализ рисков рабочей среды представляет собой совокупность действий, которые позволяют системно и эффективно заниматься рабочей средой предприятия. Анализ рисков используется как средство оценивания рисков рабочей среды, а также средство обнаружения и управления факторами опасности.

Анализ рисков следует начать с ознакомления с рабочей средой на всех рабочих местах предприятия, в том числе во всех подразделениях. Для ликвидации обнаруженных недостатков составляется программа деятельности, в которой определяются лица, ответственные за решение проблемы и временной график. Выполнение программы деятельности не может сопровождаться расходами со стороны работника.

К проведению анализа рисков следует привлекать и работников.

Анализ рисков оформляется письменно – на бумаге или в электронном виде – и должен быть доступен как работникам, так и руководству, а при необходимости также инспектору труда. О письменно оформленных результатах анализа рисков и о принимаемых мерах работники информируются через уполномоченных по рабочей среде, членов совета по рабочей среде и доверенных лиц работников.

До начала проведения анализа рисков полезно рассмотреть статистику о нетрудоспособности предприятия и оценить наличие в рабочей среде факторов, которые могут обусловить заболевания.

Если в рабочей среде обнаруживаются проблемы, которые могут вызвать заболевание, их нужно учесть при расстановке приоритетов и составлении программы деятельности.

Анализ рисков должен содержать следующие этапы:

### 1. Выявление и картографирование рисков для здоровья

Анализ рисков начинается с картографирования рабочей среды, которое можно проводить посредством бесед с работниками либо использования опросных листов и анкет. Цель картографирования – выяснение возможных недостатков рабочей среды.

### 2. Выявление подверженных опасности лиц

Выявите, кто подвержен опасности и каким образом. Оцените риски для здоровья и безопасности работника, учитывая его возрастные и половые особенности, в том числе особые риски для беременных и кормящих грудью работниц, несовершеннолетних работников или работников с физическими и/или психическими недостатками. Оцените риски, связанные с рабочими местами, использованием средств труда и его организацией. При выявлении подверженных опасности не забудьте о посетителях предприятия, партнёрах по сотрудничеству и подрядчиках.

### 3. Описание и оценивание

Обнаруженные в рабочей среде недостатки следует описать и оценить риски в отношении лиц, находящихся в рабочей среде. При необходимости следует измерить параметры факторов опасности ([www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee)).

При описании проблемы обратите внимание на следующее:



1. можно ли избежать воздействия фактора опасности;
2. можно ли заменить опасный фактор безопасным или менее опасным фактором;
3. проведен ли инструктаж и обучение работников надлежащим образом;
4. можно ли приспособить подходящим для работника образом условия работы, рабочее место, средства труда или организацию труда;
5. можно ли общие меры и средства защиты предпочесть использованию индивидуальных средств защиты.

#### 4. Программа деятельности и превентивная деятельность

Программа деятельности анализа рисков представляет собой продуманный план, содержащий временной график и описание, в котором по принципу приоритетности определяются действия и ответственные лица по устранению обнаруженных недостатков. Проблемы, которые невозможно решить сразу, не должны остаться без рассмотрения. Программа деятельности должна быть реалистичной и учитывать фактические возможности предприятия.

## Анализ рисков рабочей среды



Важно, основательно продумать программу деятельности – так Вы обеспечите по возможности реальное достижение Ваших целей и соблюдение сроков.

Планирование и реализация действий по снижению или избежанию рисков для здоровья на всех этапах работы предприятия, а также в целях развития физического, душевного и социального благополучия работников и представляет собой превентивную деятельность работодателя.

**Руководство:** “Налогообложение расходов, связанных с трудовым здравоохранением и безопасностью труда”.

## 5. Контроль выполнения программы деятельности

На последнем этапе анализа рисков разрабатывается система контроля программы деятельности, которой должно быть определено, когда и каким образом можно будет подтвердить, что применяемые меры принесли результаты. Также определяется частота пересмотров анализа рисков и программы деятельности.

Пересмотры анализа рисков и адаптация к изменённым условиям Анализ рисков пересматривается, если изменилась организация труда, что, в свою очередь, влияет на рабочую среду. Также следует оценивать риски в отношении новых средств труда и технологий, появления новых данных о влиянии факторов опасности на здоровье работника, а также если по причине несчастного случая или опасной ситуации уровень риска изменился, по сравнению с первоначальным уровнем, либо если врач трудового здравоохранения в ходе проверки установил связанное с работой заболевание работника.

### **Консультации и добрые обычаи**

При проведении анализа рисков можно также воспользоваться помощью лиц, оказывающих услуги трудового здравоохранения за пределами предприятия, если предприятие не может обеспечить необходимые знания собственными силами. Например, может потребоваться помощь при выборе метода картографирования, при оценивании рисков или при предложении по исправлению ситуации. Лица, оказывающие услуги трудового здравоохранения, зарегистрированы в Департаменте здравоохранения (Terviseamet).

## Дополнительная информация об анализе рисков рабочей среды

Нужные материалы можно найти в портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).



## Примеры добрых обычаев

На крупном предприятии, ведущем деятельность во всех телекоммуникационных областях, занято более 3000 работников. Анализ рисков показал, что телефонный центр, открытый 24 часа в сутки, является наиболее загруженным работой отделом предприятия. Из-за непрерывных звонков клиентов и образовавшегося долгого времени ожидания ответа работники редко могли позволить себе прерваться на отдых, на что, однако, они имели право. Чтобы уменьшить рабочую нагрузку на телефонный центр, были изменены принципы распределения рабочих смен. Согласно новому порядку ротации работ работник в дальнейшем мог непрерывно находиться на своем рабочем месте в телефонном центре не более четырех часов кряду, причем, в течение одного рабочего дня он имел право отработать только одну четырехчасовую смену. В оставшееся время работник должен был выполнять другие задания. Кроме того, фирма заключила соглашение с предприятием, предоставляющим услуги аренды рабочей силы, благодаря чему появилась возможность довольно быстро получить работников на замену. Вследствие этих перемен фирма теперь очень редко была вынуждена заставлять своих работников работать сверхурочно.







## 4. Временная нетрудоспособность

Безопасная и благоприятная для здоровья физическая и социально-психологическая рабочая среда способствует сохранению здоровья работников. Поэтому в настоящем руководстве при решении описанных проблем следует рассмотреть и предотвращение заболеваний работников. При проведении анализа рисков предприятие должно обратить внимание также и на нетрудоспособность работников. Цель этого – оценить наличие факторов в рабочей среде, которые могут повлиять на заболевания работников. Настоящий подпункт описывает средство, которым можно воспользоваться при желании расширить работу по анализу рисков и более основательно подойти к снижению и предотвращению заболеваний на Вашем предприятии.

### Нетрудоспособность на Вашем предприятии

Для того чтобы оценить основные причины временной нетрудоспособности на предприятии, следует исследовать статистику о нетрудоспособности.

При помощи неё можно будет выяснить число заболеваний в разрезе рабочих мест или отделов/подразделений предприятия. Полученные результаты помогут прийти к заключению, каким образом лучше всего предотвращать обуславливающие заболевание факторы.

Предприятие должно внедрить политику нетрудоспособности, которая будет способствовать созданию открытой и доверительной атмосферы в рабочей среде. Целью этого является обеспечение такого положения, когда и руководство, и работники знают об отношении предприятия к трудовому здравоохранению, развитию здоровья работников, предотвращению нетрудоспособности, а также о действиях в случае возникшей нетрудоспособности.

### Действия по снижению заболеваемости

Меры по снижению временной нетрудоспособности будут приносить наибольшие результаты в том случае, если учитывать особенности рабочей среды предприятия и социально-психологические особенности рабочего пространства. Полезно будет скомбинировать общие меры с направленными на каждого конкретного работника решениями, например, согласование рабочих заданий и согласование условий труда с состоянием здоровья работника.

Сохранение рабочего места и возвращение на рабочее место. Для работника, у которого возникли проблемы со здоровьем, важно найти подходящее решение для продолжения работы. Для работодателя это может означать необходимость преобразования рабочего места, согласования рабочих заданий и консультирование с врачом трудового здравоохранения в целях нахождения возможностей для того, чтобы работник смог остаться на работе или вернуться на неё при особых условиях.

Важно, чтобы как руководители, так и коллеги отнеслись с пониманием к работникам, которые возвращаются на работу при особых условиях. Особыми условиями может быть возвращение на работу с неполным рабочим временем, со сниженной рабочей нагрузкой либо выполнение рабочих заданий, отличающихся от предыдущих.



### **Согласование рабочих заданий**

Работодатель, работник и врач трудового здравоохранения должны сотрудничать по согласованию рабочих заданий работника в восстановительный период в соответствии с его состоянием здоровья и работоспособностью.

Примеры согласования рабочих заданий:

- работники, которые испытывают боли в тазобедренной области, коленях или спине, могут выполнять более лёгкие рабочие задания на приспособленном для их потребностей сидячем месте. Например, работу можно приспособить таким образом, чтобы обслуживающему клиентов работнику можно было менять сидячее и стоячее положение.
- согласование рабочего дня таким образом, что снизилась рабочая нагрузка. Например, можно предложить работнику возможность выполнять более простые рабочие задания, работать в более медленном темпе, раньше уходить с работы или делать больше перерывов на отдых, чтобы было возможно в сидячем положении подержать ноги поднятыми вверх либо полежать для расслабления спины.

### **Развитие рабочей среды способствует предотвращению травм и заболеваний работников**

Заболевания работников и сопровождающую их нетрудоспособность помогут предотвратить также и действия предприятия по развитию здоровья. Оздоровительные действия (в т.ч. здоровый образ жизни) могут способствовать скорейшему возвращению выздоровевшего работника на своё рабочее место. Работодатель может при помощи простых средств создать среду, которая упрощает и способствует совершению здорового выбора. Например, можно организовать на рабочем месте проведение стимулирующей зарядки, предложить возможности занятий спортом и здоровое питание на предприятии. Важно, чтобы предлагаемые работникам возможности принимались с их стороны добровольно.

Руководство предприятия для достижения таких результатов на рабочем месте должно осознавать необходимость действий по развитию здоровья, обладать необходимыми навыками и знаниями. Это касается как развития общего благополучия, так и более конкретного диалога с находящимися на листе нетрудоспособности или возвратившимися после заболевания работниками.

В Эстонии множество предприятий приступили к развитию здоровья своего рабочего пространства и благополучия на рабочих местах таким образом, превышая обязательства, установленные правовыми актами в области трудового здравоохранения и безопасности труда. Такие предприятия объединились под т.н. девизом создания рабочих мест, способствующих развитию здоровья, и активно общаются между собой в сети, которую координирует Институт развития здоровья (Tervise Arengu Instituut – TAI).

## **Дополнительная информация о нетрудоспособности**

Нужные материалы можно найти в портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).



## 5. Эргономичная рабочая среда

Эргономичная рабочая среда помогает избежать возникновения проблем с костно-мышечной системой.

Если работа является однообразной и обременительной (например, ввод данных или постоянная работа компьютерной мышкой), а также, если вы работаете очень быстро, вынуждены сильно напрягать зрение, или работаете в неудобном положении, существует риск возникновения болей в руках, шее, плечах. Тяжелая физическая работа, требующая применения силы, может вызвать боли в спине и руках. Если Вы работаете длительное время в неудобном положении, совершая однообразные движения, Вы рискуете возникновением заболеваний суставов.

### Выясните возможные проблемы

Для того чтобы узнать, является ли рабочая среда эргономичной, следует обратить внимание на следующие аспекты.

#### **Работа за компьютером**

Ввод данных и работа с компьютерной мышкой зачастую является однообразной и обременительной. Проблемы могут возникнуть также из-за плохой видимости, например, из-за бликов на экране, некачественного изображения на экране и раздражающего общего освещения помещения. Если рабочее место не оборудовано должным образом, рабочее положение может перегружать руки и плечи. Большую роль играет также продолжительность непрерывной работы за компьютером. Если Вы работаете с ноутбуком, например, дома, в поезде или самолете, следует помнить о том, что чрезмерная нагрузка на мышцы и сухожилия может возникнуть за относительно короткое время. Боли в костях и мышцах могут усугубиться также из-за проблем с внутренним климатом, продолжительной сидячей работы, нехватки времени и плохой психосоциальной рабочей среды. Эти факторы в долгосрочной перспективе могут также увеличить риск сердечнососудистых заболеваний.

#### **Поднятие тяжестей**

Поднятие тяжестей может быть затруднительным или неудобным, например, при разноске почты и бумаг, вывозе мусора, поднятии машин и оборудования, уборке и прокладке кабеля.

Поднятие тяжестей будет еще труднее, если Вы делаете это с вытянутыми руками, поднимаете предметы выше плеч, если спина во время поднятия согнута или повернута, или из-за тесноты нет возможности поднимать в удобном положении. Проблемы для здоровья может обусловить также и неоднократное поднятие либо слишком большое количество поднятых за день килограммов.

#### **Перемещение тяжестей (тяга и толкание)**

Тянуть или толкать тяжести бывает необходимо в связи с прокладкой кабеля или перевозкой товаров на ручной тележке. При выполнении подобной работы нагрузка больше, если поверхность неровная, у тележки очень маленькие колеса или неудобная ручка. Нагрузка повышается также в таких условиях, когда при перевозке тяжестей нужно постоянно останавливаться и заново трогаться с места.



### **Обременительные рабочие положения и движения**

Содержание в порядке помещений, работы по уборке и уходу, установка оборудования могут выполняться в рабочем положении и с движениями, являющимися обременительными, например, со сгибанием спины и шеи, с приседаниями. Монтажные работы могут проводиться на уровне выше плеч или ниже колен. На плечи и шею ложится особенно большая нагрузка, если Вы работаете с вытянутыми руками или вынуждены поднимать руки выше плеч.

Риск болей в спине особенно велик, если Вы должны сгибаться вперед или вбок, или поворачиваться, особенно если эти движения приходится делать часто, или долго оставаться в таком положении.

Может быть обременительной также работа в тесном помещении или при ограниченной свободе движений. Руки напряжены, если Вы держите инструменты или предметы в руках, или часто поворачиваете и сгибаете кисти рук. Особенное напряжение испытывают мышцы и суставы, если при выполнении работы вы применяете также силу.

## **Решение проблем**

Для того чтобы создать эргономичную рабочую среду, следует обратить внимание на следующее:

- для выполнения тяжёлой работы используйте технические средства, например, ручные тачки, вилочные тележки, вилочные подъёмники и платформы
- планируйте и организуйте работу так, чтобы было возможно использовать вспомогательные средства
- обеспечьте достаточное пространство для выполнения работы, стабильную ровную поверхность основания и достаточное освещение
- обеспечьте, чтобы в течение рабочего дня однообразная и обременяющая работа сменялась другой работой или перерывами для отдыха
- обеспечьте, чтобы продолжительная стоячая или сидячая работа сменялась физически активной работой или другой физической деятельностью, например, в порядке ротации работ или при помощи развивающей здоровье деятельности.
- позаботьтесь о том, чтобы рабочее место было оборудовано надлежащим образом и приспособлено к конкретному работнику
- обеспечьте, чтобы все работники (в том числе новые и замещающие работники) были надлежащим образом проинструктированы и прошли обучение использованию правильных средств труда и методов работы.

### **Однообразная и обременительная работа за компьютером**

Проблемы однообразной и обременительной работы за компьютером в большинстве случаев следует решать в комплексе. Используемая техника и освещение обязательно должны быть в исправности, чтобы Вы могли работать в удобном рабочем положении, совершая удобные движения, чтобы не возникала необходимость прилагать излишние усилия. Работу также следует оптимальным образом разделить на смены или чередовать с перерывами на отдых.

### **Поднятие, тяга и толкание**

Лучшим решением проблем, связанных с поднятием, переноской, тягой и





толканием тяжестей являются подходящие технические вспомогательные средства, а также обучение работников использованию безопасных методов труда. Важно, чтобы работа была спланирована и организована так, чтобы необходимость переставлять предметы возникала только в случае крайней необходимости.

Убедитесь в том, чтобы движения были свободными и равномерными, и чтобы ничто не препятствовало движениям, например, провалы в полу.

#### **Обременяющие рабочие позы и движения**

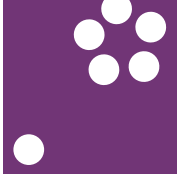
Неудобных рабочих положений можно избежать, если для выполнения работы достаточно места и используются подходящие средства труда. Рост у людей очень разный, поэтому хорошо иметь возможность приспособить оборудование и инвентарь, такой как столы и стулья, к конкретному пользователю. Если рабочим местом используются несколько человек, возможность индивидуальной настройки является обязательной. Избегайте случайных покупок; перед покупкой нового оборудования и инвентаря уточните потребности.

Поставляйте рабочие инструменты и средства труда, которые ограничивают необходимость выполнения работы на уровне колен и плеч. Для рабочего положения важны также хорошее освещение и видимость.

## **Дополнительная информация об эргономичной рабочей среде**

Выбор материалов, рассматривающих поднятие, перемещение, толкание тяжестей, а также однообразную и обременяющую, однообразную и повторяющуюся работу, рабочие позы и движения можно найти на портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).

**Правовой акт:** постановление «Требования трудового здравоохранения и безопасности труда, предъявляемые к перемещению тяжестей вручную».



## 6. Социально-психологическая рабочая среда

Неблагоприятная социально-психологическая рабочая среда приводит к стрессу и «синдрому сгорания» на работе. Характерными физическими симптомами являются учащённое сердцебиение, напряжение в мышцах и головная боль. Кроме того, могут возникнуть расстройства памяти и трудности при сосредоточении, нервозность, угнетённость и усталость. Учащаются также расстройства сна и злоупотребление алкоголем. Следствием неблагоприятной социально-психологической рабочей среды являются также частая заболеваемость работников, низкая производительность труда, конфликты внутри коллектива и текучка кадров.

Неблагоприятная социально-психологическая рабочая среда, которая держится в течение длительного времени, может привести работников к депрессии и спровоцировать сердечно-сосудистые заболевания.

### Выясните возможные проблемы

При оценке социально-психологической рабочей среды работу и организацию следует рассматривать как единое целое. Большая рабочая нагрузка особенно изнуряет, если прав в принятии решений у работника недостаточно и в работе у него нет социальной поддержки. При оценке проблем, связанных с социально-психологической рабочей средой, следует обратить особое внимание на следующие аспекты:

#### **Большая рабочая нагрузка и недостаток времени**

Проблемы, связанные с большой рабочей нагрузкой и недостатком времени могут заключаться, например, в том, что Вы должны много работать сверхурочно без последующей компенсации свободным временем, тяжело найти время для перерывов на отдых, или, ввиду коротких сроков, необходимо работать в повышенном темпе. Если предъявляются противоречивые требования, выполнение рабочих заданий к поставленному сроку может стать невозможным. Своевременное выполнение рабочих заданий может быть особенно затруднительным, если работе мешают телефонные звонки, клиенты или фоновый шум, при этом Вы должны обслуживать на высоком уровне, не допускать ошибок, быть спокойным и внимательным при общении с клиентами. Важно обращать внимание также на то, требуют ли от работников управлять нереально большим объемом информации, и не выпадает ли на некоторых работников большая нагрузка, чем на других.

Психически обременительна также работа, требующая постоянного внимания и точности, например, обслуживание клиентов по справочному телефону.

Недостаточное право принятия решений в отношении работы Проблемы с недостаточным правом принятия решений в отношении своей работы могут возникнуть тогда, когда работник сам не может влиять на объёмы своей работы, соблюдение перерывов, выбор методов работы и средств труда и качество работы.

#### **Отсутствие поддержки**

Отсутствие поддержки может выражаться в том, что наблюдается недостаток информации, необходимой для принятия решений, или потребность в заместителе не удовлетворена. Это также может выражаться в отсутствии возможности обсудить с руководством качество своей работы, решения руководства в области труда, или в том, что не поддерживается разделение между работой и частной жизнью. Особенно внимательно следует относиться к отсутствию поддержки для работников, выполняющих работу дистанционно, т.е. дома.

#### **Конфликты, придирки и сексуальное домогательство**

Следует обратить внимание на то, не возникают ли на предприятии конфликты,



обусловленные личными нападками, есть ли работники, которые в течение длительного времени неоднократно попадают в унижительные ситуации. Например, некоторые работники могут считать унижительным „насмешливый” тон. Обратите внимание также на то, не возникают ли нежелательные унижительные ситуации сексуального характера.

#### **Рабочие смены и работа во внеурочное время**

Работа во внеурочное время может быть физически и психически обременительной, если, например, рабочий день в течение продолжительного времени длиннее, чем обычно, если нет возможности делать перерывы на отдых, или если их очень мало. Обременяет также и планирование рабочего времени с очень коротким сроком предуведомления.

#### **Общение с клиентами**

Если нет возможности предложить помощь, которую клиенты желают получить или в которой нуждаются, это может быть психологически обременительным.

#### **Плохо функционирующее ИТ-оборудование или программное обеспечение.**

Проблемы могут возникнуть, если ИТ-оборудование или программы работают нестабильно, медленно, или не подходят для решения поставленных задач. Проблемой может стать также недостаточное обучение или консультирование по вопросам использования программ.

## **Решение проблем**

Для создания благоприятной социально-психологической рабочей среды важно, чтобы

- психосоциальная трудовая среда была картографирована в рамках анализа рисков предприятия
- работодатель сосредоточился на тех проблемах, которые можно решить
- созданию благоприятной социально-психологической рабочей среды была посвящена определённая часть будней предприятия
- работодатель был осведомлён о влияниях на социально-психологическую рабочую среду со стороны существенных изменений, например, изменений рабочих заданий и организации труда
- внутри предприятия осуществлялось тесное сотрудничество, например, с советом по рабочей среде
- уделялось внимание также и тем обстоятельствам, которые способствуют формированию позитивной социально-психологической рабочей среды, поскольку это повышает трудовое рвение и позволяет сохранить хорошие отношения в коллективе.

Зачастую для предотвращения социально-психологических проблем необходимо комбинировать различные решения, в зависимости от характера конкретной проблемы. Для создания хорошей психосоциальной среды в области ИТ и телекоммуникаций следовало бы обратить внимание на следующие аспекты:

#### **Адаптация рабочей нагрузки**

При адаптации рабочей нагрузки необходимо учитывать имеющиеся профессиональные, личные и социальные ресурсы, а также желательный уровень обслуживания. Отметьте приоритетность рабочих заданий и избегайте неясных или противоречивых требований, например, если время, предусмотренное на выполнение рабочего задания, не соответствует ожиданиям клиента. Поставьте ясные цели работы и четко установите сферу ответственности и задачи каждого работника. Избегайте длинных авралов, для чего используйте, например, заместителей во время отсутствия работников, или примите другие меры. Заботьтесь о том, чтобы клиенты точно знали, каких услуг они могут ожидать.



### **Право принятия решений в рамках своей работы**

Вы можете обеспечить работникам право принятия решений в рамках своей работы, если предоставите им возможность принимать решения относительно способов и очередности выполнения трудовых заданий, а также чередовать работу в быстром и спокойном темпе. Обмен информацией между работниками и руководством должен быть постоянным как в части выполнения трудовых заданий, так и качества работы.

Право работников принимать решения можно расширять посредством командной работы и регулярных собраний, на которых проводится конструктивное обсуждение результатов и потребностей, связанных с трудовыми заданиями.

### **Социальная поддержка**

Социальная поддержка предлагается на основании рабочего диалога между руководством и работниками на достаточно частых совещаниях (например, собраниях работников), совместных перерывах на отдых и в процессе тесного общения с коллегами. Работникам необходимо помогать в определении приоритетности трудовых заданий, Работники должны также ясно представлять, какой работы от них ожидают. Для них следует организовать курсы повышения квалификации, необходимые для выполнения рабочих заданий. Хорошую психосоциальную трудовую среду помогает также создать информирование о существенных изменениях, выражение признания за хорошо проделанную работу, и поддержка в плане разделения между работой и частной жизнью.

### **Конфликты, ущемление и притеснение**

Обеспечьте, чтобы политика персонала поддерживала открытость и терпимость и предотвращала ущемление и притеснение работников. Если работник чувствует плохое к себе отношение, следует всегда относиться к этому серьёзно и избегать персонификации проблемы. Используйте также разрешение конфликта или примирение.

Сократите неудобства, обусловленные работой во внеурочное время и в выходные дни. Привлекайте работников к составлению графика работы для того, чтобы они могли повлиять на свое рабочее время. Обеспечьте заблаговременное предуведомление работников о рабочих сменах, чтобы им было нетрудно поменяться сменами.

### **Подходящее ИТ-оборудование и программное обеспечение**

Обеспечьте, чтобы ИТ-оборудование и программное обеспечение соответствовали выполняемым трудовым задачам.

### **Повышение квалификации**

Основательное повышение квалификации обеспечивает постоянное соответствие профессиональных и личных навыков работников выполняемым ими задачам. Целенаправленное повышение квалификации может потребоваться, например, в связи с использованием ИТ программного обеспечения и решением ИТ проблем, или работами, связанными с обслуживанием клиентов.

## **Дополнительная информация о социально-психологической рабочей среде**

Нужные материалы можно найти в портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).





## 7. Опасность несчастного случая

Происходящие в рабочей среде несчастные случаи могут повлечь за собой серьёзные последствия и долговременную нетрудоспособность. Опасность несчастного случая зависит от конкретной ситуации и не обязательно присутствует постоянно. Вы можете многое сделать для предупреждения несчастных случаев, если будете сохранять порядок, основательно продумаете методы труда и технические решения, и обеспечите на предприятии соблюдение правил поведения и управления.

### Выясните возможные проблемы

При оценке рисков несчастных случаев на предприятии продумайте следующие аспекты:

#### **Падение и спотыкание**

Несчастные случаи, связанные с падением и спотыканием, могут произойти, например, тогда, когда на полу наблюдается беспорядок или используются лестницы.

#### **Поднятие тяжестей**

Опасность несчастного случая при поднятии тяжестей может возникнуть, например, тогда, когда отсутствуют подходящие вспомогательные средства для погрузки/выгрузки поступающих товаров, или они не используются.

### Решение проблем

Для предотвращения несчастных случаев зачастую достаточно элементарной внимательности.

Самое важное – создать на предприятии хорошую культуру безопасности, охватывающую, среди прочего, меры поддержания внимательности, связанные с содержанием в порядке помещений, и разумный темп работы.

### Дополнительная информация об опасностях несчастного случая

Нужные материалы можно найти в портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).



## 8. Молодые работники, беременные и кормящие грудью работницы

В рабочей среде больше всего опасности подвержены беременные и кормящие грудью женщины, а также молодые работники.

### Молодые работники

Молодым работникам следует уделять особое внимание на рабочем месте, поскольку по причине их неопытности и физического развития связанные с работой нагрузки и риски ущерба здоровью могут влиять на них больше, чем на старших работников. Нужно обратить особое внимание на проведение инструктажа и обучение молодых работников.

В отношении молодёжи в возрасте до 18 лет действуют те же общие правила рабочей среды, как и для других работников. Дополнительно для молодых работников в возрасте до 18 лет установлены особые правила. Для несовершеннолетних работников работодатель должен создать подходящие условия труда и быта. Несовершеннолетнего работника в возрасте 13-14 лет или 15-16 лет, обязанного посещать школу, можно допускать к работе только для выполнения несложных рабочих обязанностей, которые не требуют сильного физического или умственного напряжения (т.н. «лёгкая работа»). Работодатель не может заключить трудовой договор с несовершеннолетним работником и не может допустить его к работе, превышающей его физические или умственные способности либо представляющей опасность, которую несовершеннолетний не сможет вовремя заметить и предотвратить по причине недостаточного опыта или обучения либо которая угрожает здоровью несовершеннолетнего работника по причине характера работы или факторов опасности рабочей среды.

**Правовой акт:** постановление «Перечень факторов опасности рабочей среды и работ, в случае которых несовершеннолетнего запрещено допускать к работе».

**Правовой акт:** постановление «Лёгкие работы, разрешённые для несовершеннолетних».

Нужные материалы можно найти в портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).

### Беременные и кормящие грудью работницы

Работодатель должен обеспечить для беременной или кормящей грудью работницы рабочую среду, не представляющей угрозу для беременности или кормления грудью. В анализе рисков следует дать предварительную оценку возможного соприкосновения беременных или кормящих грудью женщин с факторами рабочей среды, которые представляют угрозу эмбриону или новорожденному.

При оценивании рисков ущерба здоровью беременной или кормящей грудью работницы работодатель обязан, прежде всего, учитывать следующие факторы опасности рабочей среды:



1. сотрясения, вибрация и обуславливающие её средства труда;
2. шум;
3. постоянная высокая или низкая температура воздуха;
4. соприкосновение с органическими растворителями (бензин);
5. соприкосновение с химикатами, причиняющими ущерб здоровью через кожу, которые обозначаются фразами риска R21, R24 и R27;
6. перемещение тяжестей вручную;
7. вынужденные позы или движения, обуславливающие физическую усталость или чрезмерную нагрузку, в том числе постоянная работа стоя или сидя, быстрый темп работы или прочие подобные факторы;
8. обуславливающая чрезмерную умственную нагрузку работа, в том числе работа с повышенным вниманием.

Более подробную информацию можно найти на портале [www.tooel.u.ee](http://www.tooel.u.ee).  
Правовой акт: постановление «Требования трудового здравоохранения и безопасности труда, предъявляемые к работе беременных и кормящих грудью женщин».



Руководство по рабочей среде

# Инфотехнологии и телекоммуникации

## Другие руководства по рабочей среде

В связи с определёнными рабочими заданиями может возникнуть необходимость ознакомиться также со следующими руководствами:

- офисная работа – смотри руководство  
**Офисная работа**
- работа по очистке – смотри руководство  
**Работы по очистке**
- работа на конвейере – смотри руководство  
**Энергетика и сырьевая промышленность**
- сфера питания – смотри руководство  
**Предприятия питания и бары**

