



Добра работа Добро здраве II

* Указания За Добра
Практика

Индекс

1. Въведение	3
2. Обща информация	5
3. Повишаване на психическото благосъстояние	6
4. Опасности за психичното здраве, произтичащи от работата	14
5. Намаляване на щетите и подпомагане на възстановяването	16
6. Прилагане на добра практика	20
7. Заключение	25



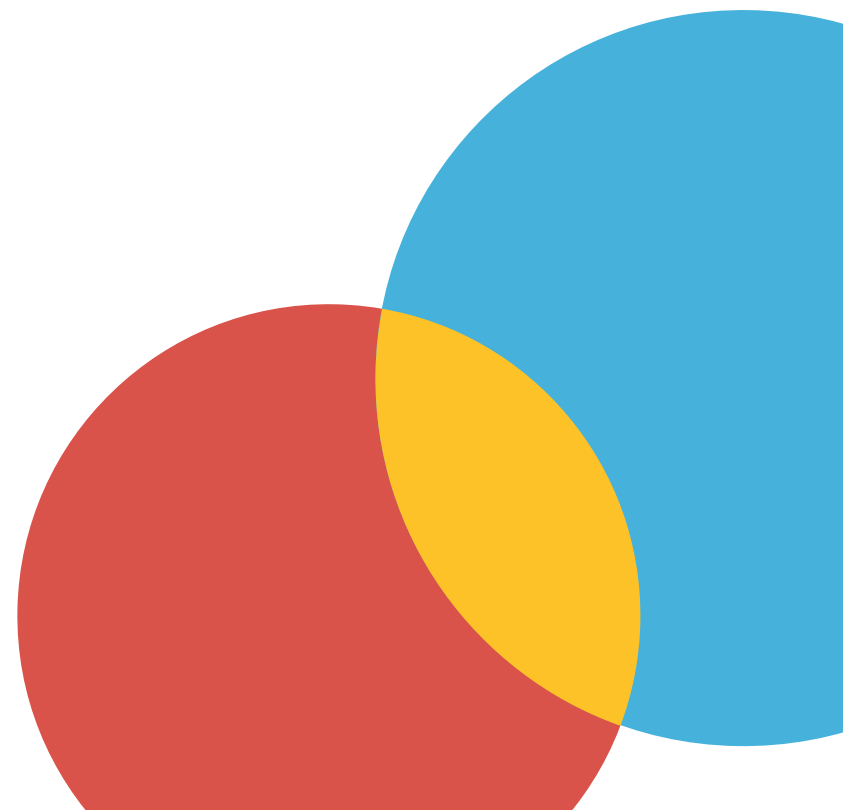
Добра работа Добро здраве II

Осигуряване на психическо здравее на
служителите в сектора на ИКТ в новите условия на труд

1. Въведение

1.1. Секторът на Информационните и Комуникационни Технологии (ИКТ) винаги е бил в предната линия на техническото развитие, както при предоставяне на услуги на други индустриални сектори, така и по отношение на използването на нови технологии в рамките на самата ИКТ компания. И работещите в сферата на ИКТ са сред първите, които усещат ползито и въздействието от технологичните промени, които не само включват използването на съвременни технологии и оборудване, но и често водят до важни промени в организацията на работата. Новите форми на организация на работата, като телеработа или мобилна работа, базирана на ИКТ, която може да бъде от полза за трудовия живот на работниците, същевременно разми границата между професионалния и личния им живот. Напредналата технология увеличи потенциалните ползи и риска от работа без граници, а рискът от постоянно пирсътвие / наличност/ може да доведе до повишено трудово натоварване и работно време, което пердизвиква напрежение в работниците.

1.2. Освен това нарастващата конкуренция в рамките на европейския сектор на ИКТ, а и с международни представители на ИКТ, принуди много компании да преместят или да реструктурират своите дейности (например чрез аутсорсинг или офшорни работни места в близост) и да използват нови форми на организация на работата и договорите, които оказват голямо влияние върху ИКТ работниците. Изправени пред тези различни предизвикателства: бърза техническа промяна, заплахата от съкращения и премествания, нова организация на работата, много европейски работници от сектор ИКТ имат усещането за несигурност в работата, стрес и повишено трудово натоварване.



1.3. В светлината на бързите технологични промени и развитието на сектора на ИКТ през последните няколко години, UNI Еуропа и Европейската асоциация на операторите на телекомуникационни мрежи (ETNO) считат, че е необходимо да се преразгледат „Насоките за добро здравословно състояние на работното място“ и да се актуализират в контекста на най-новите технически разработки и цифровизацията на труда.

1.4. Еволюцията и широкото разпространение на мобилната работа, основана на ИКТ, гъвкавото работно време, появата на нови форми на работа, като мобилна работа, гъвкава работа или виртуалните екипи, са някои от факторите, които оказват силно влияние върху условията на труд и следователно върху благосъстоянието на работниците и представляват нов фактор за психосоциални рискове. Представлявайки както възможност, така и предизвикателство, този нов свят на работното място изисква също от работодателите и работниците да намерят нови решения за подобряване на физическото и психическото благосъстояние на работното място, напр. конкретни политики и ръководства за използването на мобилни устройства, или инициативи за предотвратяване на изтощението и стреса.

1.5. Работодателите и представителите на работниците са все по-загрижени от нарастващия брой на служителите, страдащи от стрес, изтощение и други психосоциални здравни проблеми. Тази отрицателна еволюция през последните няколко години бе потвърдена от проучването на Евробарометъра за 2014 г. относно условията на труд в европейските държави-членки, показващо, че продължителното работно време е най-честата причина европейските работници да са недоволни от работата си (48%) и че излагането на стрес се счита за един от главните рискове за здравето и безопасността на работниците в Европа (53%). По подобен начин, последният Флаш Евробарометър за баланса между професионалния и личния живот показва, че „една пета от европейците не са доволни от него“¹.

1.6. През последните няколко години UNI Еуропа и ETNO - социалните партньори в сектора на ИКТ, наблюдават повишение на психосоциалните рискове и проблемите на психичното здраве сред работещите в сферата на ИКТ.

1. През 2009 г. реализирахме проект за психичното здраве в телекомуникационния сектор (VS/2009/0162) и изготвихме Насоки за „Добра работа - Добро здраве“. Тези Насоки включваха примери на добри практики и предоставиха конкретни препоръки на работодателите и служителите за начина на подобряване на психическото благосъстояние на работното място.

1.7. В отговор на новите процеси на развитие, ETNO и UNI Еуропа изготвиха настоящата актуализирана версия на Насоките, като анализират новите психосоциални рискове, възникнали след 2009 г. и показват примери за нови инициативи, свързани с психичното здраве на работното място от цяла Европа. Убедени сме, че примерите на добри практики от компаниите и организациите на работниците, събрани в настоящата брошура, ще помогнат на профсъюзите и компаниите в сектора на ИКТ за по-добро управление на стреса; устойчивост; управление на трудовото натоварване и на работното време и психическото благосъстояние в бъдещия свят на работата.

1.8. По тази причина ETNO и UNI Еуропа реализираха този проект, извършиха изследвания и анализираха добри практики с фокус върху психическото благосъстояние. Разработиха и препоръки. Насърчаваме всички заинтересовани страни в областта на ИКТ да проучат проектните резултати и да вземат предвид изводите за подходящо управление на промените с цел подобряване на психичното здраве и благосъстоянието на своите работници.

¹ Флаш Евробарометър 470 за баланса между професионалния и личния живот; октомври 2018 г.; <http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/survey/getsurveydetail/instruments/flash/surveyky/2185>

2. Обща информация

2.1. Секторът на ИКТ е важна част от икономиката на Европейския съюз. През 2015 г. тя представлява около 4% от БВП и е ангажирала повече от 6,3 милиона души². Темпът на промените, особено в ИКТ сектор, през последните 25 години наистина е значителен. Технологичните и пазарни промени, като преминаването от мед към влакна, от фиксирана към мобилна линия и от гласова комуникация до трафик на данни, трансформираха естеството на работата. В същото време, държавните монополи се приватизират и на пазарите се наблюдава нов тип конкуренция - с много нови участници. Има консолидация, повишена ефективност и значително намаляване на размера на работната сила. Това ускорява демографската тенденция към застаряване. В следствие, голяма част от сегашните работници трябва да се адаптира към множеството промени в хода на професионалния си живот и тази тенденция се запазва.

2.2. Работодателите имат задължението да осигуряват здраве (физическо и психическо) на своите работници във всеки аспект на тяхната работа съгласно разпоредбите на правно обвързващата Рамкова директива 89/391/ЕИО за безопасността и здравето в работата. Налични са също два инструмента на политиката на ниво ЕС в резултат на европейския социален диалог, които са насочени конкретно към психичното здраве на работното място. Социалните партньори в ЕС сключиха две рамкови споразумения през 2004 и 2007 г., за да се справят с предотвратяването на „стреса, свързан с работата“ и „тормоза и насилието на работното място“. Заедно с техните организации, те се ангажират с изпълнението на тези споразумения на национално ниво с цел идентифициране, предотвратяване и управление на проблемите, свързани със стреса, тормоза и насилието на работните места в Европа.

² Cf. Евростатистиката обяснена (януари 2018 г.); https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=ICT_sector_-_value_added,_employment_and_R%26D#The_size_of_the ICT_sector_as_measured_by_value_added

³ <http://www.hse.gov.uk/statistics/causdis/stress.pdf>

Изпълнителният орган за здраве и безопасност (HSE) на Обединеното кралство определя стреса като „нежелана реакция на хората към прекаления натиск или друг вид изисквания, наложени върху тях“. Служителите изпитват стрес, когато не могат да се справят с натоварването атакса и другите проблеми. Изискванията на работодателите трябва да отговарят на уменията и знанията на служителите. Например, служителите могат да изпитват стрес, ако смятат, че нямат необходимите умения или възможност времето да са спазват на кратки трудови срокове. При осигурено Осигурпредварително явяването на планиране, обучение и подкрепа може да намали напрежението тиска и да понижи нивото на стрес.

Стресът засяга хората по различен начин – това, което стресира един човек, може да не окаже влияние върху друг. на други хора. Фактори като умения и опит, възраст или увреждане, могат да повлияят на това дали един служител е способен да се справи със задачите. си.

Има шест основни показателни области на работа, които могат да повлияят на нивото на стрес. Трябва да се управляват правилно, а именно. Те са:

- Искания
- Контрол
- Подкрепа
- Взаимоотношения
- Длъжност
- Промяна

Работодателите трябва да оценят нивото на риска, което зависи от тях в тези области, за да управляват стреса на работното място. (HSE)

Изпълнителният орган за здраве и безопасност на Обединеното кралство; е <http://www.hse.gov.uk/stress/what-to-do.htm>. Той съдържа информация, получена от публичния сектор, публикувана от Изпълнителния орган за здраве и безопасност и - лицензирана съгласно лиценза за Отворено

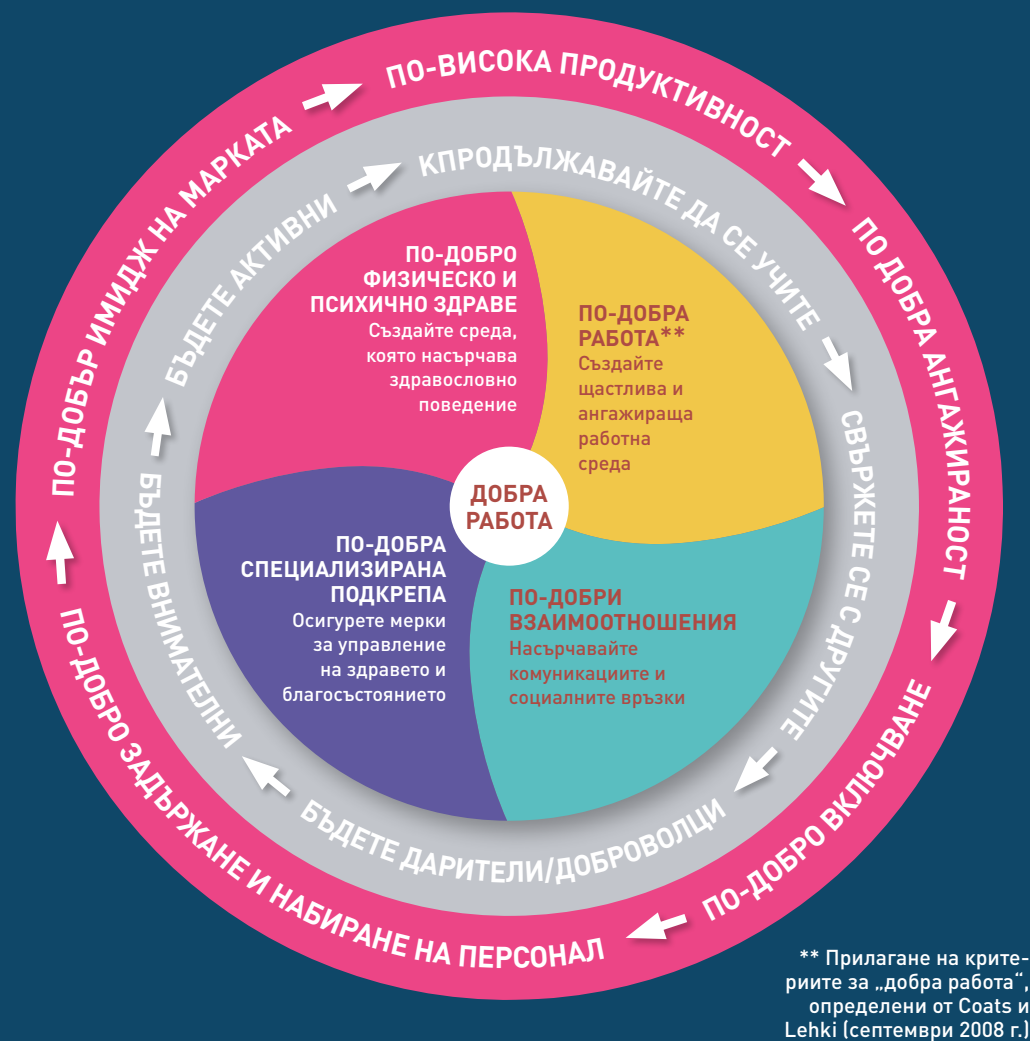
Какво е стрес?

2.3. Съществуват все повече доказателства за добро управление на компании, които насърчават работниците да преодолеят минималните изисквания, без да увреждат здравето с цел: стимулиране на психичното благосъстояние на работното място и подкрепа на хората с нарушено психично здраве, независимо от причината. Психичните заболявания понастоящем са водещата причина за отсъствие поради болест в много европейски страни, което води до значителни разходи за компаниите. Статистиката на Изпълнителния орган за здраве и безопасност на Обединеното кралство показва, че през 2017/18 стресът, депресията или безпокойството представляват 44% от всички здравословни проблеми, свързани с работата, и 57% от всички работни дни, загубени поради здравословни проблеми³.

Тази загуба на квалифицирана работна ръка, която оказва значително въздействие върху предприятията, може да доведе до разходи за заместване, обучение и повишаване на пенсиите. Хората, които остават на работа с увредено психическо благосъстояние могат да повлияят също на рентабилността на бизнеса. Понятието презентеизъм, което означава, че болните хора продължават да ходят на работа, но са по-малко продуктивни понастоящем е все по-разпространено и, според консервативни оценки, разходите за постигане на психично здраве са два пъти по-големи от тези, при отсъствие от работа (абсентизъм). Това може би е най-големия проблем за бизнеса - данните показват, че организациите, които насърчават доброто психично здраве, имат по-високи нива на трудова ангажираност от страна на работната сила и постигат по-голяма доходност за акционерите.

Фигура 1. Модел за добра работа на Организацията на Обединеното кралство Бизнес в Общността

Цялостен стратегически подход



● Ползи за компанията

● Действия на служителите, препоръчани от Foresight Mental Capital Report

● Действия на работодателя, препоръчани от BITC

** Прилагане на критериите за „добра работа“, определени от Coats и LeHKi (септември 2008 г.)

3. Повишаване на психическото благосъстояние

3.1. Работното място отдавна е признато като важен елемент на дейностите за насърчаване на здравето. Докато досега използваната практика е била да се привлечат външни експерти в предоставянето на услуги за здраве, понастоящем е доказано, че трябва да бъде приложен цялостен подход към здравето в дневния ред на компаниите по отношение за служителите. Работното място вече се счита като място, където външните експерти могат да приложат интегриран подход, който поставя здравето на служителите на централно място в дневния ред на компаниите. По отношение на психичното здраве, данните показват, че ползите се увеличават когато се предприемат действия, както организационни, така и персонална насочени към работниците.

3.1. Организацията на Обединеното кралство „Бизнес в Общността“ създаде „Модел за добра работа“, за да демонстрира бизнес ползите за работодателите, които прилагат иновативен подход към предотвратяването на заболявания и насърчаване на здравето и благосъстоянието. Моделът (Фигура 1) също така стимулира ранната намеса за служители или работодатели при заболяване и активно управление на отсъствията поради болести за връщане на хората отново на работа.

3.3. Организационни интервенции

3.3.1. Начинът, по който работата е изградена, организирана и управлявана, е от съществено значение за психичното здраве. Задачите трябва да се планират, за да бъдат постижими, безопасни за предприемане и (доколкото е възможно) удовлетворителни за лицето, което ги изпълнява. Организационните структури трябва да бъдат проектирани така, че да насърчават ефективно оперативно изпълнение, да избягват ненужна двусмисленост и да разпределят пропорционално работното натоварване. Трябва да се създаде култура, която оценява индивидуалния принос, подкрепя хората по подходящ начин и гарантира не само прилагането, но и забележимо наличие на справедливост. Периодите на организационни промени са особено опасни за психичното здраве и изискват мониторинг, контрол и внимателно планиране, като се вземат под внимание проблемите на хората, както и структурните и финансови въпроси.

⁴ <https://www.employment-studies.co.uk/system/files/resources/files/mp73.pdf>



3.3.2. Как можем да проектираме задачите така, че да бъдат „здравословни“?

Уверете се, че работата е планирана подходящо, преди да започне

Приложете ергономични принципи за съответствие на работата и удобство на съответния служител

Уверете се, че изискванията са разумни според наличното време и персонала

Дайте на хората възможно най-голям контрол върху начина, по който се извършват задачите

Позволете на хората да имат влияние върху темпа на работата в контекста на общите цели

Предприемете подходящи мерки за хората с различна уязвимост

Помислете за психологическите и физическите опасности при оценките на риска

Давайте ясни указания за постиженията и отговаряйте на изразените мнения.



3.3.3. Как можем да се уверим, че организационният модел е „здравословен“?

Адаптирайте структурите и ресурсите според оперативните/потребителските изисквания

Бъдете гъвкави в осигуряването на ресурси, за да установите и задоволите нуждите на служителите

Планирайте длъжности с ясни отговорности и отчетни рамки

Обучавайте преките мениджъри и мениджърите от среден ранг за добро управление на хората

Уверете се, че обучението е подходящо и достатъчно за конкретните изисквания на длъжността

Създайте безопасна и удобна работна среда

Насърчавайте виртуалните екипи по проекти да се срещат редовно лице в лице

Вземайте предвид и подкрепяйте нуждите на персонала (например пътуване, хранене и т.н.)



3.3.4. Как можем да създадем здравословна организационна култура?

Установете ясен набор от ценности и гарантирайте, че се прилагат коректно

Създайте среда, която насърчава откритата дискусия и взаимната подкрепа

Насърчавайте лидерите да поощряват желаното поведение

Подкрепяйте политиките с процедури и процеси, които се считат за справедливи

Наблюдавайте отношенията и поведението и предприемайте коригиращи действия, ако е необходимо



3.3.5. Как можем да приложим здравословно управление на промените?

Използвайте трансформиращи лидерски умения (Текстово поле: Трансформиращо лидерство)

Прилагайте последователно структурирана методология в организацията

Разрешавайте регистрираните нарушения на справедливостта (Текстово поле: Организационна справедливост)

Съобразявайте се с различните нужди и възприятия от работниците

Консултирайте се и позволете на работниците да участват активно, доколкото това е възможно

Комуникарайте навреме, своевременно и последователно

Правете съобщения лично с възможност за диалог

Ангажирайте служителите, профсъюзите, линейните мениджъри и мениджърите от среден ранг

TDC

Споразумението за сътрудничество в TDC се основава на силно убеждение, че активният ангажимент на служителите и ръководителите в развитието на компанията е важен за конкурентноспособността на TDC, създаването на стойност, благополучието и сигурността, както и за добрата работна среда.

Нашето сътрудничество и текущият диалог по тази тема доведе до споразумение за ранно внимание и съвместни усилия от страна на служителите и управителите за създаване на по-добро благосъстояние, по-висока удовлетвореност от работата и добра трудова среда, като основа за предотвратяване на отсъствието поради болест, стрес и тормоз. В TDC не се задоволяваме с това да бъдем просто добри служители, ние се стремим също да бъдем добри колеги, което считаме за предпоставка за постигане на добър трудов живот, който всички искаме. Отговорност на всички е да преуспяваме и да се разбираме заедно и да очакваме с нетърпение всеки нов работен ден.

Има много начини за създаване на добра психологическа работна среда. Това може да са малки неща в ежедневието живот или големи проекти, съдържащи части от или цялата компания. Най-важното е, че всички полагаме усилия. Всички ние споделяме отговорността за създаване на добро работно място, където вниманието е насочено към благополучието, загрижеността и уважението. Подкрепата и вниманието са основните елементи на ранното внимание, когато става въпрос за грижата за себе си и грижите един към друг за осигуряване на добра и образователна работна среда.

В TDC отдаваме предимство на здравословната и безопасната психическа и физическа работна среда. Ранното внимание е критичен фактор за нас, за да бъдем водеща компания в областта и усилията ни помагат на отделните служители и на TDC.



Трансформиращо лидерство

„Трансформиращото лидерство е лидерски стил, който може да насърчи положителни промени в неговите последователи. Трансформиращите лидери като цяло са енергични, ентузиазирани и страстни. Тези лидери не само са загрижени и участват в процеса; те също така са насочени към подпомагане на всеки член на групата, за да успее.“

<https://www.verywellmind.com/what-is-transformational-leadership-2795313>

1

Разпределителна справедливост.

Критериите за подбор на физическите лица и елементи на организацията, подлежащи на промени. Това включва елементи, свързани с „нуждите“, като например законодателство и колективни споразумения, както и „ефективност“, която обхваща уменията, производителността и т.н.

Фигура 2. Организационна справедливост

Има три основни измерения, които оказват влияние дали хората ще приемат, че промяната е изпълнена справедливо:

2

Процедурно правосъдие.

Това изисква последователни процедури, изпълнени непредубедено и на основата на точна информация. Трябва да има надежден механизъм за коригиране на лошите решения и системата трябва да се основава на етични и морални стандарти, подходящи за обществото, в което функционира организацията.

3

Справедливост във взаимодействията.

Характерът и времето на вътрешната и външната комуникация са от съществено значение за запазване на доверието. Ясна, ББББранна, открита и лична комуникация с участващите лица е изключително важна за избягване на несигурността, слуховете и демотивацията.

Kieselbach T et al. 2009

3.4. Индивидуални интервенции

3.4.1. Индивидуалният работник също има роля в стимулирането на собственото си благосъстояние, както на работното си място, така и извън него. Някои психични заболявания имат генетичен компонент и могат да възникнат спорадично без някаква очевидна причина. Други заболявания (включително по-голямата част от обичайните проблеми, свързани с психичното здраве) се провокират от събитие, или други обстоятелства. Някои типове личности са по-уязвими към напрежение от други, но никой не е имунизиран против развитието на психично заболяване. Възприемането на доста прости поведения и промяната на някои нагласи може да има благоприятен ефект за всички, независимо от основното личностно състояние или състоянието на психичното здраве; защитният ефект по никакъв начин не е абсолютен, но може да помогне за намаляване на рисковете и облекчаване на тежестта на здравословния проблем.

3.4.2. Работодателите могат да стимулират дейностите за насърчаване на доброто психично здраве чрез програми за образование/обучение и активно участие.

Прекарване на част от времето на открито,
осъществяване на контакт с природата

Консумация на алкохол само в
умерени количества

Отказване на
цигарите

Избягване на увреждащи
мозъка химични агенти

Консумиране на балансирана
и питателна храна



3.4.3.

Какви са основните
характеристики на
здравословния начин
на живот?

Практикуване на добра
хигиена на съня

Изучаване и
практикуване
на техника за
управление на
стреса

Извършване на редовни
физически упражнения

Да осигуряват време и място
за себе си, както и за хората,
които са най-важни за тях

3.4.4.

Какво могат да
направят хората, за да
увеличат собствената си
издръжливост?



Да познават
собствените си силни и
слаби страни

Да подобрят уменията
си за управление на
времето за труд и
почивка

Да се стараят да поддържат
добри взаимоотношения на
работното място и извън него

Да мислят рационално и да
отговарят само след премисляне

Да се съсредоточат върху бавното
и дълбоко дишане, когато са
подложени на стрес

Да осъзнавате, че негативно
мислене засяга собствените
Ви емоции и поведение

Да преодолявате собствените си
негативни мисли и нереалистични
очаквания

3.4.5.

Какво означава да
имате позитивна
нагласа?



Да виждате доброто в
различни ситуации - да
виждате възможности
вместо заплахи

Стараят се да са настроени
положително за това, което правят,
и въвеждат промени, ако не са
позитивни

Да поемате контрол върху
собствения си живот, където
е възможно

Ползват редовна ваканция,
която всъщност е почивка от
проблемите в работата

Да не се притеснявате от
риска да изпитате себе
си и да се поучите от
опита

Използват технологиите по
начин, който е полезен за тях

Делегират и съобщават
проблемите по подходящ
начин

3.4.6.

Какво правят хората,
които поддържат добър
баланс между работата/
личния живот?



Задават си житейски
приоритети и периодично
ги преосмислят

Имат реална представа за това,
което могат и не могат да направят
в работата и у дома

Orange Orange Vitality Academy

Orange Vitality Academy е програмата, насочена към редица проблеми, свързани със здравето, безопасността и здравословните проблеми, като инвестира в здравето на служителите, показвайки им как да презареждат батериите си и да регенерират енергията си всеки ден, насърчвайки физическата активност и принципите на здравословно хранене. Всички наши инициативи се отнасят до 5 ключови елемента, които засягат нивото на удовлетвореност от ежедневието, включително работата:

- Цел - получаване на удовлетворение от това, което се прави; чувство за влияние и значение на техните действия
- Социален аспект - добра атмосфера в работата, любезни, честни и подкрепящи взаимоотношения с други хора
- Финансов аспект - сигурност, финансова стабилност

- Общност - чувство за участие в по-голяма група, гордост от работата в Orange Poland (OPL)
- Физически аспект - добро здраве и физическа дейност

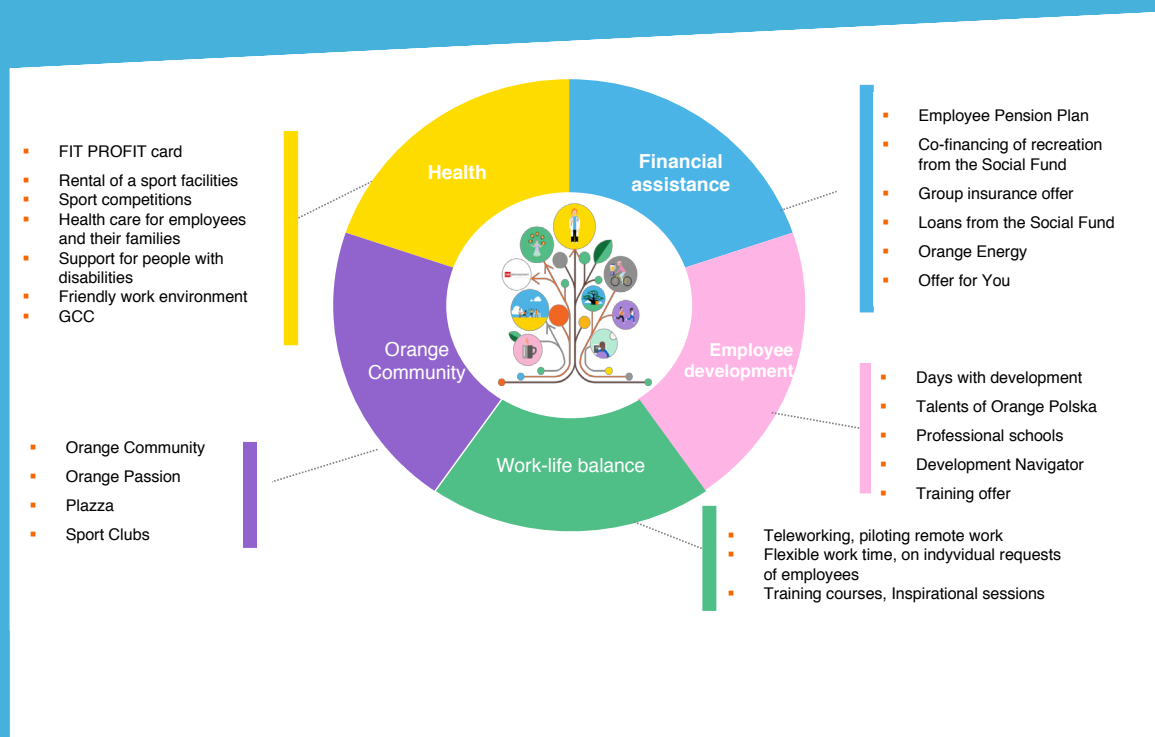
Orange Polska иска да изгради отворена и приятелска работна среда, включително подкрепа за служители с обявено увреждане и затова имаме специална програма „Да за здраве“. Като отговорен в социално отношение работодател, ние изграждаме култура на откритост. Ключовите елементи на инициативата включват: повишаване на осведомеността на служителите на Orange и на нашите ръководители относно правата и равното третиране на хората с увреждания и предотвратяването на социалната изолация на хората с увреждания.

Служителите, които предоставят на работодателите сертификат за увреждане, освен законните им права, могат да се възползват от предимствата, които предлага програмата. Това включва допълнителния пакет от медицински услуги, адаптивен пакет - платен веднъж на всеки две години, адаптиране на работното място към нуждите на всякакви увреждания и медицински препоръки (например по-голям компютърен монитор, ергономични столове) и предназначени места за паркиране на служители с увреждания.

Тази година стартирахме голяма кампания за популяризиране на Дни на обучението за хранене, която има за цел да насърчи здравословно поведение на служителите на OPL. Такива събития включват възможността служителите да се консултират с диетолози, физиотерапевти и да им направят масаж в офиса. Изнася се също лекция, свързана с темата за деня, която е свързана със съня, физическата активност или управлението на Вашите емоции.

Всички дейности в рамките на Orange Vitality Academy са насочени към грижата за здравето и благосъстоянието на служителите, както и за тяхното непрекъснато развитие. За бъдещето на компанията е важно да има ангажирани и лоялни служители, които активно изграждат стойността на компанията. Възможно е високо ниво на ангажираност, когато служителите се радват на добро здраве и благосъстояние.

През 2014 г. Orange Group, UNI Global Union и Global Union Alliance UNI-Orange подписаха световно споразумение за здраве и безопасност с цел включване на здравето и безопасността във всички дейности на групата. Споразумението включва подход на участие и иновативен социален диалог, общ набор от принципи, непрекъснато подобряване и споразумения за недискриминация за уязвимите работници. Изпълнението се наблюдава на групово ниво, качеството на социалния диалог се оценява на годишна основа и добрите практики се идентифицират и споделят.



Proximus

С непрекъснато нарастващия темп на развитие на пазара, включително значителна иновация, изискванията и гъвкавостта на служителите на Proximus да се развиват еднакво бързо и да останат гъвкави и ефективни се увеличава непрекъснато. Proximus бързо разбра, че хората са от основно значение за иновациите и за челните позиции в това състезание. Ето защо Proximus поставя силен акцент върху благосъстоянието и ангажираността на своите служители. Proximus не трябваше да започва от самото начало. В продължение на години организацията работи върху ангажираността и устойчивостта на своите служители, както физически, така и психически, но чувствахме, че е необходимо да положим допълнителни усилия чрез създаване на интегриран подход към психосоциалното благополучие. Внедрена е цялостна за компанията, но силно интегрирана програма, **FeelGreat@Proximus program**.

FeelGreat@Proximus program обръща основно внимание на **устойчивостта на служителите по превантивен начин**. Ние обръщаме основно внимание от една страна върху три компонента на устойчивостта: **физически** (разходки по обяд, стълбище за здраве, ергономичност), **психически** (съсредоточаване и концентрация, познаване на Вашите таланти, позитивно мислене, изключване и онлайн стрес-тест) и **устойчивост** (инструментариум на служителите, съсредоточен върху автономията, оценката, доверието, връзката) в отношенията. От друга страна, на организационно ниво, ние разглеждаме по-задълбочено **работната среда с активен анализ на психосоциалните рискове** по отношение на трудовото натоварване, мотивацията на задачите, работата в екип, лидерството и контекста, в който работят служителите. По този начин факторите, предизвикващи стрес, могат да бъдат намалени и мотивиращите фактори могат да бъдат подчертани на индивидуално, групово и фирмено ниво. Работейки на двете нива, положението на работниците и трудовата ситуация, увеличава ангажираността и намалява стреса и изтощаването.

Влиянието на всички тези дейности се **измерва чрез нашия индекс на благосъстоянието**, който показва, че вече постигнахме напредък в баланса между професионалния и личния живот, познавайки Вашите таланти, връзка и устойчивост. Има още възможности за подобряване на автономията и признанието.



Vivacom

VIVACOM въведе редица мерки за съхраняване на психичното здраве на своите служители. Повечето от тях са въведени наскоро, затова нямат формална оценка на ниво компания. Предвижда се инициативите и промените да бъдат оценени през призмата на ангажираността и подобряване на трудовото представяне на работещите.

Наскоро бяха въведени промени в организацията на работа като: „работа от разстояние - телеработа“, „кратък петък“, „работно време с променливи граници“ (чрез ежедневно изчисляване на работните часове) и „ време на разположение“. Те са описани подробно в Правилниците за Вътрешния Трудов Ред на VIVACOM. Гъвкавото работно време бе иницирано в резултат на проведени фокус групи на служителите.

„Кратък петък“ е въведен в някои отдели на компанията, в които работното време се намалява на четири часа в петък, а останалите четири часа се отработват в останалите работни дни от седмицата.

Последните промени, засягащи дирекция „БТК Поддръжка и изграждане на мрежата“, са описани накратко по-долу. Те са почти идентични за всички отдели на компанията като се отчита спецификата на конкретния отдел.

През 2018 г. са въведени промени правилата за работа от разстояние. Работниците могат, в рамките на 10 работни дни годишно, да работят от дома или от друго място на база доброволно желание. Заявяването на работа от разстояние се улеснява чрез използване на Self Service на информационна система за управление на човешките ресурси (HeRMeS).

„Време на разположение“ означава, че работниците не следва да присъстват в офисите или на обектите, но трябва да бъдат на разположение, за да реагират навременно в случай на извънредна ситуация. Това време не се счита за редовно работно време и часовете се заплащат като допълнително възнаграждение към заплатата. То се прилага за не повече от 100 часа на месец.

Прекъсванията през работния ден включват един час за обяд и ако в края на работния ден се налага довършване на започната работа, на работниците се предоставят още петнадесет минути почивка. Целта на регламентираните почивки е да се гарантира устойчива работоспособност, намаляване на умората и опазване на здравето. Препоръчва се по време на почивките да се извършват леки физически упражнения.

Ръководството на VIVACOM полага специални грижи за физическото здраве на работниците, като осигурява спортни карти, съфинансирани от компанията, които дават възможност да се упражняват различни видове спорт на по-ниски цени.



FLEXIBILITY FOR WORK-LIFE BALANCE

FLEXIBLE WORK ARRANGEMENTS ARE **NOT AVAILABLE** FOR **ONE IN THREE** EUROPEANS AGED LESS THAN 65.

EUROPEANS WITHOUT ACCESS TO FLEXIBLE WORK ARRANGEMENTS WOULD OPT FOR

20%

Telework

25%

Part-time

Flexitime
58%

EUROPEAN MEN LAGGING BEHIND WHEN IT COMES TO FAMILY LEAVE...

ONLY **41%** OF THE EUROPEAN FATHERS AGED LESS THAN 65 YEARS OLD TOOK / ARE THINKING OF TAKING **PATERNITY LEAVE**



EVEN FEWER (LESS THAN A THIRD OF MEN) TOOK/ARE THINKING OF TAKING **PARENTAL LEAVE**, COMPARED TO MORE THAN HALF OF WOMEN

Men
32%

Women
57%

Фигура 3. Европейците и балансът между работата и личния живот Флаш Евробарометър 470 баланс между работата и личния живот; октомври 2018 г.; <http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/survey/getsurveydetail/instruments/flash/surveyky/2185>

4. Опасности за психичното здраве, произтичащи от работата

4.1. Напрежението в работата може да навреди на психическото здраве самостоятелно или в комбинация с други източници на стрес. Връзката не е пряка, защото работата може да има и защитен ефект върху психичното здраве, като има много големи различия между отделните индивиди. Въпреки това, има много данни относно характеристиките на работата, свързани с нарушено психично здраве. Очевидно е в интерес на всички на работното място да се опитат да контролират тези опасности, както и за работодателите, които имат законови и морални задължения. Следните фактори представят най-често описваните проблеми:



4.1.1. Как могат изискванията да навредят на психичното здраве?

Обемът на работата е извън възможностите на работника

Темпът на работата е извън възможностите на работника

Интензивността на работата е извън възможностите на работника

Естеството на работата е извън възможностите на работника

Няма достатъчно работа, за да се поддържа зает работникът

Работата е твърде монотонна/рутинна, за да може работникът да изпита удовлетворение от труда си

Работната среда е неподходяща за работника

Работникът е нает на несигурна работа



4.1.2. Какви аспекти от контрола могат да бъдат опасни?

Работникът има ниско ниво на контрол върху работния процес

Работникът участва в малка степен в процеса на вземане на решение за начина на извършване на работата

Работникът е ограничен кога да вземе почивка

Работникът има малък избор по отношение на работното време или графика за работа на смени

Работникът има малък контрол върху работната среда



4.1.3. По какъв начин липсата на подкрепа може да навреди?

Липсва помощ и подкрепа от преките ръководители /мениджъри/

Липсва помощ и подкрепа от страна на колегите

Липсва помощ и подкрепа от организацията на труда като цяло

Няма с кого да се разговаря за проблеми, свързани с работата

Няма кой, който да изслуша проблемите, свързани с работата

Няма към кого да се обърне работникът, когато работата е емоционално несъответстваща

Има малко похвала или насърчаване на работниците на работното място



4.1.4. Кои аспекти от взаимоотношенията могат да бъдат вредни?

Лош стил на управление

Конфликт с или между колегите

Неуважение от колеги или мениджъри

Тормоз и насилие

Липса на оценяване на работата на служителя

Непризнаване на умения и компетентност

Липса на мотивация поради лошо лидерство



4.1.5. Как може длъжността да окаже отрицателно въздействие върху психичното здраве?

Липсва яснота относно задълженията и отговорностите на работника

Липсва яснота относно целите и плановете на отделите

Няма ясна връзка между задълженията на работника и целите на организацията

Работникът има множество и евентуално противоречиви отчетни рамки

Работникът е изолиран в организационно или географско отношение

Обучението и компетентността на работника са недостатъчни за заеманата длъжност



4.1.6. Как може промяната да бъде вредна?

Несъвместими или зле управлявани процеси на промяна

Липса на консултация при планирането на промяната

Лоша комуникация за въздействието на промените

Няма възможност за обсъждане или поставяне на промените на дневен ред

Липса на участие на синдикатите, преките ръководители и мениджърите от среден ранг, като агенти за промяна

Инициативи за организационна промяна, които не се прилагат ефективно - планирането, комуникацията и участието са от решаващо значение

Увеличаването на наблюдението и контрола може да има отрицателно въздействие върху служителя. Комуникацията и споразуменията са от съществено значение за свеждане до минимум на риска от стрес и изтощение



4.1.7. Как може справедливостта да повлияе негативно върху психическото благосъстояние?

Впечатление за несправедливост при подбора на служители (промоция, уволнение и т.н.)

Впечатление за несправедливост при извършване на различни процедури (изпълнение, дисциплина и т.н.)

Впечатление за несправедливост при извършване на комуникациите (неточност, дублиране и т.н.)

Впечатление за несъответствие между усилието и възнаграждението

Впечатление за несъответствие между изискванията в работата и в дома

Впечатление за несигурност на работното място

Впечатление за по-нисък от заслужения статус в организацията

5. Намаляване на щетите и подпомагане на възстановяването

5.1. Компаниите в сектора на ИКТ са въвели множество различни политики, инструменти и услуги за предотвратяване увреждането на техните служители и оказване на съдействие на онези, които развиват психични проблеми. Подходът, възприет от повечето компании, следва добре установения принцип на първичната превенция, вторичната намеса и третичното възстановяване. По подобен начин, повечето компании структурират програмите си въз основа на образованието и обучението, оценката и практическата подкрепа. Убедителни доказателства за ефективността на този подход са ограничени, но той е подкрепен от експертите в целия свят и е валиден.

Факторите, които трябва да се вземат под внимание при изграждането на програма, включват:

5.2. Първична превенция



5.2.1. Обучение и подготовка

Обучение на управлението за елементите на „добра работа“

Информираност като цяло на всички служители по въпросите на психичното здраве

Обучение на работната сила по отношение на предпазните мерки по време на работа

Мерки за борба със стигмата и дискриминацията в цялата компания

Обучение за управление и оценка на психосоциалния риск

Насърчаване на управленските компетенции за повишаване на психическото благосъстояние

Съсредоточаване върху значението на въвеждането и обучението за иновациите: нови продукти, нови технологии

Компетентност

Кратко описание

Открито, справедливо и последователно	Управление с етичност и последователност, управление на емоциите/личните проблеми и приемане на положителен подход в междуличностните взаимодействия
Управление на конфликти и проблеми	Разрешаване на конфликтите на служителите (включително тормоз и насилие) и използване на подходящи организационни ресурси
Познание, яснота и ръководство	Ясна комуникация, съвети и насоки, демонстриращи разбиране на ролите и отговорно вземане на решения
Изграждане и поддържане на взаимоотношения	Лично взаимодействие със служители, включващо съпричастност и внимание
Подкрепа на развитието	Подпомагане и организиране на развитието на кариерата на служителите

Таблица 1. Управление за рамка за устойчиво ангажиране



5.2.2. Оценка

Идентифициране на длъжности с по-висок риск (напр. работа с клиенти)

Идентифициране на уязвимите лица за назначаването им на подходящо място и осигуряване на подкрепа

Утвърждаване на управленски компетенции и умения за оценка на риска

Измерване на общите познания и нагласи относно психичното здраве



5.2.3. Практическа подкрепа

Процедури за набиране и насърчаване, които избягват стигмата и дискриминацията

Открит достъп до материали за образование и обучение (на хартия, в интранет и чрез уеб връзки)

Активно популяризиране на здравословен начин на живот (физически упражнения, отказване от цигарите, здравословна храна, ходене пеша, каране на велосипед и т.н.)

Гъвкави модели на заетост, които балансират изискванията в работата и в дома

Процеси и услуги за приспособяване на уязвимите хора

Разработване на програми за благополучие, достъпни за всички служители

5.3. Вторична намеса



5.3.1. Обучение и подготовка

Познаване от страна на висшето ръководство на стимулите за ангажираност и ефективност

Обучение за мениджъри относно признаците за изтощение на персонала и наличната подкрепа

Общо известяване на работниците за това какво трябва да правят, когато имат проблем

Ръководството също така забелязва служители, които се нуждаят от специално внимание

Управлението като модел за подражание



5.3.2. Оценка

Средства за оценка (присъствие, изпълнение и т.н.) за проследяване на работната среда

Проучвания за ангажираност и проверки на стреса за установяване на „критични точки“ в организацията

Оценка на здравето за откриване и съдействие на хората, които имат затруднения



5.3.3. Практическа подкрепа

Повишаването на осведомеността за здравето на работното място/консултации за съответни фактори в работата

Гъвкавост и упълномощаване на преките ръководители за извършване на временни промени/адаптирания

Наличие на поверителни консултации за персонала по отношение на лични проблеми

Механизъм за съобщаване по конфиденциален начин на случаите на тормоз и насилие

5.4. Tertiary Rehabilitation



5.4.1. Обучение и подготовка

Ръководство за управителите и колегите относно ефектите от психично заболяване

Ръководство за мениджъри относно инструменти за възстановяване след здравословни проблеми, които могат да са полезни

Ръководство от външни експерти, ако е необходимо



5.4.2. Оценка

Преките ръководители следва да изслушват служителите и разрешават всички проблеми в работата

Оценка на професионалното здраве за измерване на способността и възстановяването

Преглед на работните условия за осигуряване на безопасно връщане на работа без претоварване на други работници.



5.4.3. Практическа подкрепа

Поддържане на социални контакти по време на отсъствията от мениджъри и колеги

Предоставяне на доброволно и поверително консултиране или психологически услуги

Подкрепа за професионалното здраве по време на отсъствие и след завръщане

Писмен план, който подробно посочва поетапното връщане, адаптациите и сроковете

Обучение и насърчаване за възстановяване на доверието

Telefónica

Политиката на Telefónica за безопасност на работното място и благополучие включва стратегическа цел за насърчаване на психосоциална среда и благополучие на работното място. Това потвърждава значението на култура, която насърчава психосоциалното здраве и благополучие за намаляване на емоционалния и психичния стрес.

Telefónica въведе „Система за здравословна работа“, която е подкрепена от Националния институт за безопасност и здравеопазване в работата. Системата е изградена на основата на четири елемента:

- Физически
- Психосоциален
- Здравни ресурси
- Участие на общността

За психосоциалния елемент оценката на риска от стрес се счита за съществена за установяване на главните рискови

фактори, пред които са изправени служителите и върху които трябва да се съсредоточи Telefónica за подобряване на психосоциалната работна среда. За оценка на риска бе използвана методологията на Националния институт за здравеопазване на работното място. Оценката бе предоставена на разположение за извършване на доброволна основа на търговския екип, който продава продукти и услуги. Завършените оценки на риска бяха анализирани в сътрудничество с външни психолози, които можеха да окажат професионална подкрепа в оценката на резултатите от оценките на риска и разработването на практични решения за намаляване на свързания с работата стрес.

Съвместно с външните психолози компанията след това разработи план за превенция, който бе представен за одобрение на Комисията за здравеопазване и безопасност. Telefónica започна с търговския екип, членовете на който докладваха

за най-голям стрес в сравнение с други области и планират да разширят оценката на риска за други отдели на компанията.

Националните и областните комисии за здравеопазване и безопасност и представителство на работниците продължават да работят за реализирането на плана за превенция и прилагане на установените практични разрешения. Това е с цел намаляване на риска за здравето, установен в оценките. Например, Telefónica установи различни начини за подкрепа на служителя със стрес или на управителя, загрижен за определен служител, за изразяване на проблем или молба за помощ. Това включва достъп до медицински експерти. Налична е също програма за подкрепа на служителите, обхващаща теми, като:

- Управление на времето
- Управление на стреса
- Стил на ръководство
- Вземане на решения.

Системата за здравословна дейност

в компанията се одитира вътрешно всяка година и резултатът се представя на Комисията за здравеопазване и безопасност.

В подкрепа на ангажимента на Telefónica за насърчаване на здравословна работна среда, на всеки две години те наемат външна компания за одитиране на напредъка по изпълнение на Системата за здравословна дейност на компанията и удостоверяване, че спазват модела. Психосоциалната работна среда е един от индикаторите за изпълнение, който Telefónica се ангажира публично да анализира.

Altice Португалия

Ирмена и системна оценка на психосоциалния риск

Altice Portugal идентифицира опасностите и редовно оценява рисковете от своите дейности и работни места, като интегрира психосоциалните рискови фактори. За да осъществи по-систематичен и ефективен процес на оценяване на психосоциалния риск, Altice Portugal планира да възприеме цялостен процес на фирмата чрез прилагане на Психосоциалния въпросник в Копенхаген - COPSQ II, като част от прегледите на професионалното здраве.

Този въпросник има за цел да оцени различните измерения, свързани с работната среда и със служителя, като например; количествени изисквания, работен ритъм, когнитивни изисквания, емоционални изисквания, влияние върху развитието на труда, възможности, предсказуемост, прозрачност на изпълняваната роля, възнаграждение/признаване, трудови конфликти, социална подкрепа на колегите, социална подкрепа на ръководителите, социална общност на работното място, качество на лидерството, доверие по хоризонтала, доверие по вертикала, сприведливост и уважение, самоефективност, смисъл на работата, ангажираност с работата, удовлетвореност от работата, несигурност на работното място, общо здраве, конфликт между професионалния и лич-

ния живот, качество на съня, изтощение, стрес, депресивни симптоми и работното място.

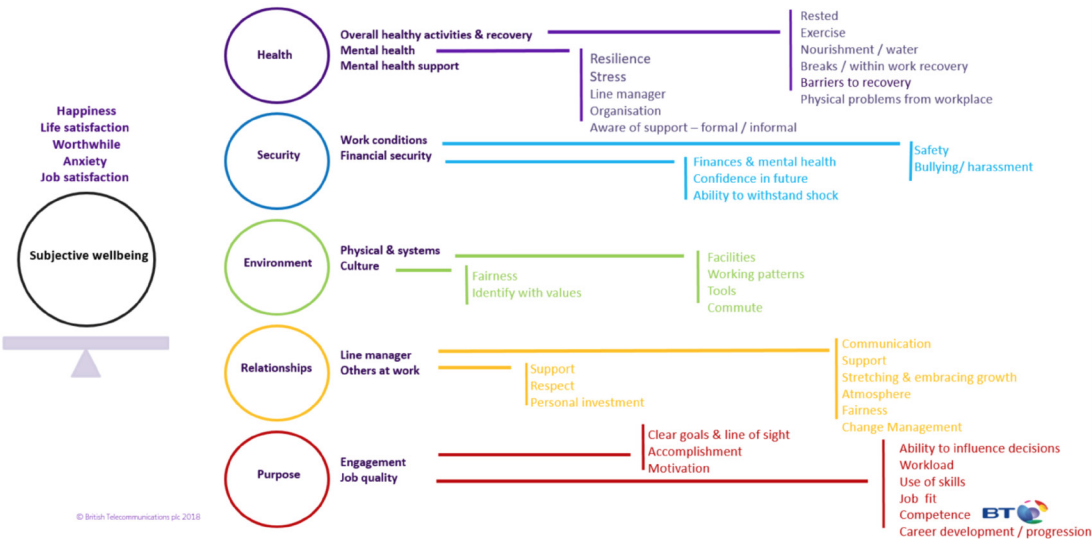
Служителят попълва въпросника преди провеждане на неговия преглед за професионално здраве, така че психологически оценените резултати от този анализ са част от прегледа за професионално здраве.

В допълнение към поверителното и индивидуализирано третиране на въпросниците, което може да доведе до насочване към специализирано проследяване или други индивидуализирани мерки, се планира глобално третиране на събраната информация за установяване на модели на събития и дефиниране на по-всеоб-

хватни мерки за контрол, които ще бъдат надлежно планирани и изпълнени.

Освен това, Altice Portugal насърчава набор от обучителни сесии, насочени към укрепване на уменията на работниците за по-добро управление на стреса, емоциите и работното време, повишаване на устойчивостта и оптимизиране на производителността. Компанията предоставя също на всички работници програма за насърчаване на физическото и психическото благосъстояние, която включва анализи на сърдечносъдовата система, стреса, паметта, съня и почивката, както и свързани сеанси за повишаване на информираността.

BT Approach to Wellbeing



BT

BT доказва, че доброто самочувствие / благополучието/ на работното място се влияе от вътрешни и външни фактори, свързани с трудовия процес. BT дефинира и насърчава холистична стратегия за добро самочувствие на основата на 5 фактора (здраве, цел, сигурност, взаимоотношения и околна среда).

Позитивното въздействие на стратегията води до по-активно ангажиране, по-добро включване и увеличаване на удовлетворението от живота (нашият индекс на благополучие се основава на специфичното определяне на благополучието, използвано от националната статистическа служба на Обединеното кралство „Колко удовлетворени сте от живота си днес?“)

Имаме предвид, че информирането за такава стратегия е важен фактор за успех. Хората днес могат да намерят всички необходими данни в системата за благополучие на BT (основен източник).

Примерите за действието на стратегията включват:

- Подкрепа за добри взаимоотношения: Създаване на Програма за съдействие на служителите, налична локално, за да могат заедно с и мениджърите да осъществят контакти и дискутират по всяко време и навсякъде по света. Ние създадохме и развиваме мрежа за взаимно сътрудничество във всички служебни филиали.
- Подкрепа на сигурността: Набор от услуги за оказване на финансова подкрепа на служителите относно по повод техни дългове и финансови затруднения.
- Подкрепа за здравето: Предлагане на съдействие, от физическо до дигитално, позволяващо многоспектърен подход в съответствие със съвременните изисквания.
- Границата между работата и личния живот става все по-размита в дигиталния свят и според нас, най-добрият подход е да се дадат повече права на служителите.

DT

Deutsche Telekom осигурява широк набор от гъвкави работни модели, като принос за насърчаване на здравето.

Освен предлагането на гъвкаво работно време, работно време на основата на доверието, офиси у дома и мобилна работа - което вече е част от ежедневието на Deutsche Telekom - Deutsche Telekom насърчава също създаването на работни места на непълно работно време, например чрез модела за споделено работно място (тандем) и гаранцията за връщане на непълно работно време, която гарантира на служителите връщане към първоначалните им седмични работни часове. Това прави лесно намаляването на седмичното работно време, когато служителят желае или се нуждае от това в индивидуални случаи.

Освен това, гъвкавото работно време позволява на служителите да балансират работата и личния живот, ако е необходимо. Служителите могат да запазят част от своето заплащане и/или работно време в ограничена степен като служител по колективно споразумение по сметка на времето и след това да оттеглят отново запазената сума от акаунта и да финансират временен отпуск или намалено платено работно време (напр. за творчески отпуск, грижи за родителите или децата) без затруднение. Отговорност на служителите е да решат кога да изтеглят запазеното количество по сметката.

През 2016 г. колективното споразумение за телеработа бе редактирано с цел въвеждане на мобилната работа в Германия като нова, иновативна форма на работа. За служителите това означава прозрачност и надеждност,

но преди всичко означава по-голяма гъвкавост и опции за планиране, когато се работи извън работното място. Основното внимание на работата остава в офиса, но така могат да бъдат избегнати затрудненията с времето и стресът, причинен от ненужни пътувания до офиса. Колективното споразумение е рамката, която включва правата, минималните условия и обхвата. То трябва да се допълни с по-специфични фирмени споразумения за по-нататъшна спецификация. В допълнение към многото допълнителни пространства за служителите, постоянният достъп също предполага рискове за здравето, защото ограничава необходимите периоди на почивка и възстановяване. Със своята политика за мобилни устройства, Deutsche Telekom се позиционира по такъв начин, че достъпността извън работно време изрично не се очаква, освен в критични кризисни ситуации, които изискват непосредствено действие.

6. Прилагане на добра практика

6.1. Прегледът на добрите практики, който включва осем малки и големи телекомуникационни компании в различни части на Европа показва, че макар и работейки според общи принципи, характеристиките на всяка програма са уникални.

6.2. Създаването на „добра работа“ във всяка ситуация задължително отразява културата, очакванията и икономическото положение на компанията, работната сила и обществото, в което функционира. Международните организации често установяват, че при изпълнението на програмите, особено онези, които се отнасят до чувствителни въпроси, като психичното здраве в различни географски райони, трябва да бъдат адаптирани значително, за да отразяват местните проблеми.

6.3. Дори в рамките на относително хомогенен регион като Европа, възгледите за психичните заболявания имат големи различия в системата за здравеопазване и в степента, до която участието на работодателя е приемливо. Ето защо начинът, по който се изпълнява всяка програма е от съществено значение за нейния успех.

6.4. Ръководството, което е приложено, отразява типа на процеса, който компаниите и техните служителите считат за максимално ефективен.



Фигура 4. Преодоляване на несъответствието между данните и практиката.

Възпроизведено от „Насърчаване на психичното здраве: концепции, нови данни и практики“ - WHO (2005)

6.5. Ангажиране на заинтересованите страни



6.6. Изграждане на програмата



6.6.1. Как можем да използваме модела за стимулиране на напредъка?

Създаване на матрица - редове и колони (Таблица 2 - Примери за интервенции, използвани от European Telcos)

Редове - първична превенция, вторична намеса и третично възстановяване

Колони - образование и обучение, оценка и практическа подкрепа

Целта е евентуално да се попълни всяко поле с поне една намеса



6.6.2. Какви са основните стъпки в осигуряването на средства за програмата?

Изберете управител на проекта с подходящи умения

Привлечете съответни заинтересовани лица чрез социален диалог/участие за корпоративна социална отговорност. Установете и придобийте необходимите съществени умения - вътрешно или външно

Подгответе план на проекта - бъдете реалистични

Започнете като малка фирма и растете постепенно - пилотни схеми, единични интервенции и т.н.

Потърсете насоки от националните и европейските социални партньори (UNI Europa/ETNO)о



6.6.3. Откъде да започнем да създаваме материали?

Напишете проста политика или рамка

Прегледайте наличните материали и услуги, анализирайте и адаптирайте, ако е необходимо

Идентифицирайте пропуските в матрицата

Потърсете външни източници за компенсиране на пропуските - планирайте, както е необходимо

Изградете собствени си аргументи от самото начало само като крайна мярка



6.6.4. Откъде да започнем да създаваме материали?

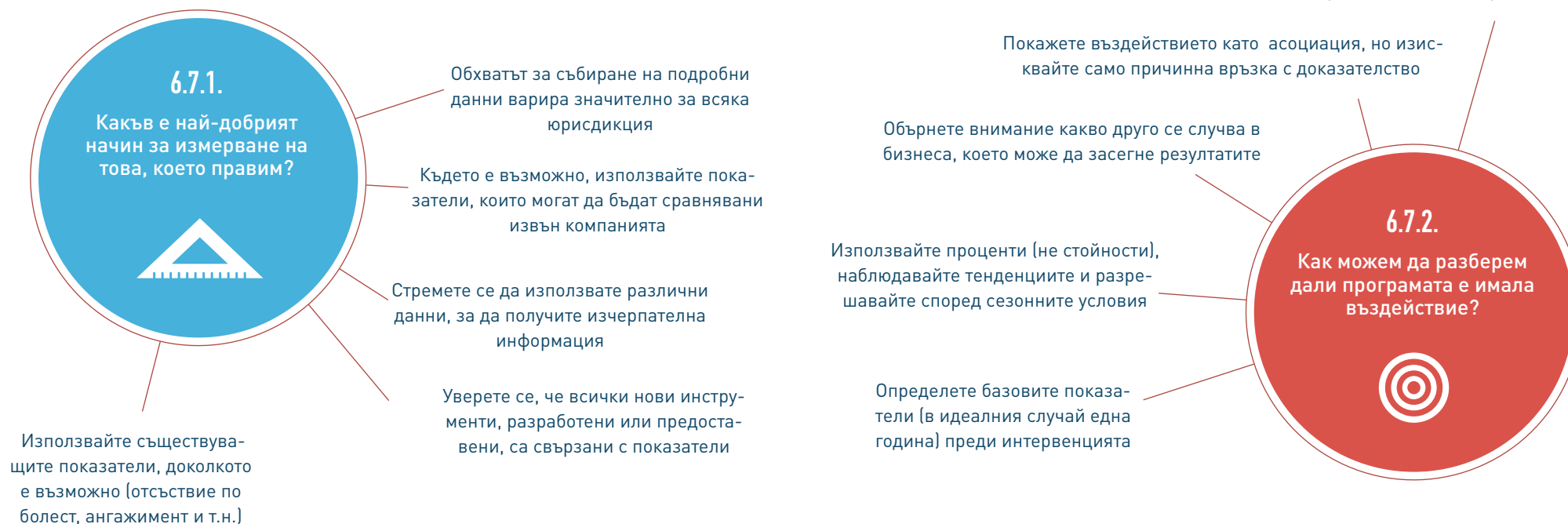
Не се опитвайте да правите твърде много по едно и също време

Запомнете, че комуникацията е от първостепенно значение

Използвайте наличните средства за доставка, доколкото е възможно

6.7. Определете показатели и измерване на въздействието

Внимавайте за двойно отчитане на ползите при множество интервенции



	Първична превенция	Вторична намеса	Третично възстановяване
Обучение и подготовка	Обучение за повишаване на информираността на работниците за проблемите на психичното здраве, здравословния начин на живот и избягване на стигмата	Обучение на мениджърите за разпознаване на признаците на изтощение и за насочване към услуги за съдействие	Ръководство за мениджъри и служители за ефективно адаптиране при връщането на работа
Оценка	Оценка на риска при работа и промяна в контрола на психосоциалните опасности	Проверки за идентифициране на хора и/или фирмени отдели, изложени на риск от вреди	Достъп до здравни услуги в работата за оценка на болните работници и уведомяване на управлението
Практическа подкрепа	Приемане на гъвкаво работно време (час и/или местонахождение) за съдействие за балансиране на ангажиментите в работата и дома	Наличие на поверителна програма за подпомагане на служителите	Предоставяне на психологическа подкрепа за психично болен персонал

Таблица 2. Примери за интервенции, използвани от European Telcos Telcos

6.8. Преглед, обновяване и актуализиране



6.8.1. Как да се уверим, че програмите са устойчиво ефективни?

Уверете се, че резултатите от измереното въздействие се използват за коригиране на интервенциите

Сравнете различни части на организацията, за да подобрите изпълнението

Сравнете с външни показатели за наблюдение на ефективността на програмата

Извършвайте периодични проверки, за да се уверите в прилагането на политиките



6.8.2. Какво трябва да направим за бъдещето?

Да следим законодателството, насоките и публикуваните проучвания за ново мислене и поведение

Да проучим други сектори за идеи, които биха могли да бъдат заимствани

Да познаваме развитието на бизнеса и технологичните иновации за откриване на потенциални проблеми



6.8.3. Значението на проектите зависи в основни линии от постигнатите положителни резултати. Как се повлияват положителните резултати?

Да разпространим този проект в сектора на ИКТ, което изисква участието на всички

Да разпространим резултатите от проекта до всички служители в компаниите

Периодична оценка на резултатите на всяко дружество, която е важно да бъде изпълнена в сътрудничество със социалните партньори

Глобално споделяне на получените резултати, което трябва да се прави периодично в Европейския секторен комитет за социален диалог за телекомуникации

7. Заключение

7.1. Факторите в работата, които подобряват физическото и психичното здраве, или които могат да представляват опасност за психичното здраве, са добре изучени и осмислени. Секторът на ИКТ е в добра позиция за прилагане на тази информация поради своя размер, структура, достъп до нови технологии и възможности за съвместна работа чрез социалния диалог.

7.2. Всяка организация трябва да разработи свои собствени решения/стратегии, които отразяват бизнес средата, културата и социалната рамка, в която тя функционира. Настоящият документ определя общите принципи, приложими за всички лица, работещи в сектора, и дава практически насоки въз основа практиката на множество компании, които могат да се използват аналитично за задоволяване на националните нужди. Надяваме се, че документът ще бъде от полза за мениджърите, служителите и техните представители в сектора на ИКТ и че може да се приложи селективно и за други сектори на трудовата заетост.

Социални партньори

ETNO

Европейската асоциация на операторите на телекомуникационни мрежи (ETNO) е гласът на операторите на телекомуникационни мрежи в Европа от 1992 г. насам. Нейните 40 членове и наблюдатели от Европа и извън нея са гръбнакът на цифровия прогрес на Европа. Те са основните двигатели на широколентовия достъп и са ангажирани с непрекъснатия си растеж в Европа. Членовете на ETNO са паневропейски оператори, които също заемат нови позиции извън националните си пазари. ETNO обединява водещите инвеститори в иновативни и висококачествени електронни платформи и услуги, представляващи 70% от общите инвестиции в сектора. ETNO допринася за формирането на най-добрата регулаторна и търговска среда за своите членове, за да продължи да предоставя иновативни и висококачествени услуги и платформи в полза на европейските потребители и компании.



UNI Europa

Като Европейска синдикална федерация за 7 милиона служители, UNI Европа говори за секторите, които съставляват гръбнака на икономическия и социалния живот в Европа. С централа в сърцето на Брюксел UNI Европа представлява 272 национални синдикати в 50 страни, включително: Търговия, банково и застрахователно дело, хазарт, графично оформяне и опаковане, коса и красота, услуги по информационни и комуникационни технологии, медии, развлечения и изкуства, пощенски услуги и логистика, частни грижи и социално осигуряване, професионално почистване и лична сигурност, професионален спорт и свободно време, професионалисти/мениджъри и временни служители в агенциите. UNI Европа представлява най-големият регион в UNI Global Union.



Лица, допринесли за съставянето на този документ

ETNO

Isabelle Claeys	Белгия
Bente Ingemann	Дания
Dr. Mariana Guez	Франция
Jean-Luc Godard	Франция
Stefan Steeg/Inga Härtel	Германия
Grégory Gillet	Белгия
Richard Caddis	Обединено кралство
Luís Silva	Португалия
Catarina Vicente	Португалия
Paul Mrozowski	Обединено кралство

Изследователи

Joanne Crawford	Обединено кралство
Alice Davis	Обединено кралство
Catherine Kilfedder	Обединено кралство

Управление на проекти

Birte Dedden	Белгия
Isabelle Claeys	Белгия

UNI Europa

Birte Dedden	Белгия
Irina Terziyska	България
Torben Andresen Lindhardt	Дания
Birgitte Kristiansen	Дания
Karri Lybeck	Финландия
Astrid Schmidt	Германия
Carol Scheffer	Ирландия
Manuel Goncalves	Португалия
Cristiana Matei	Румъния
Andy Kerr	Обединено кралство

Този изследователски проект е финансиран от Европейската комисия, Генерална дирекция Трудова заетост, социални въпроси и приобщаване (Grant VS/2017/0366). Отговорност за публикацията носи ETNO-UNI Еуропа. Европейската комисия не носи отговорност за всякаква употреба на информацията по темата..

