

# Офисная работа



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. Внутренний климат
8. Шум
9. Опасность несчастного случая
10. 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
- общение с клиентами
- 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. (Например, это может означать необходимость избегать болей в спине или возникновения долговременного стресса).

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.

Подборка материалов представлена на странице асбест портала Трудовая жизнь.

**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 индивидуальные средства защиты заменить общими мерами 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,

## Анализ рисков рабочей среды



не должны остаться без рассмотрения. Программа деятельности должна быть реалистичной и учитывать фактические возможности предприятия. 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

В быстро развивающемся предприятии, работающем в сфере ИТ-технологий, трудится 15 работников. Предприятие очень загружено работой, по причине чего желает создать для своих работников благоприятную рабочую среду. На работу принят специалист по рабочей среде, составлен анализ рисков. Мониторы, стулья и столы приобретены персонально для каждого работника и подходят им. Анализ рисков выявил, что несколько работников спотыкались о провода и оборудование и по этой причине находились на листе нетрудоспособности. На предприятии были назначены работники, в задачи которых входит слежение и обеспечение порядка в помещениях. Анализ рисков и программа деятельности пересматривается вместе с работниками через каждые полгода, что предоставляет им возможность поднимать новые проблемы.







## 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 поддержать 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.

Töö võib kutsuda esile või tugevdada valusid kaelas, õlgades ja kätes näiteks siis, kui töö on ühekülgne ja koormav (nagu andmete sisestamine või pidev töö arvutihirega), kui kasutate ebasobivaid tööasendeid ja töötate väga kiiresti või kui peate silmi tugevasti pingutama.

### 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. 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. 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.

#### Поднятие и перемещение тяжестей или трудно обхватываемых предметов (толкание или тяга)

Поднятие, тяга и толкание тяжестей может встречаться, например, при раздаче почты или бумаг, при вывозе мусора, при поднятии машин и оборудования. Обратите внимание на тех работников, которые выполняют такие основные задания. Поднятие тяжестей более обременительно, если оно совершается вытянутыми руками, если тяжесть поднимается выше уровня плеч либо если спина во время поднятия изогнута или повёрнута. Неудобное поднятие, тяга или толкание тяжестей может также встречаться и в связи с уборкой. При выполнении подобной работы нагрузка больше, если поверхность неровная, у тележки очень маленькие колеса или неудобная ручка.

#### Обременяющие рабочие позы и движения

Различные рабочие задания по-разному обременяют участки тела. Риск возникновения боли тем выше, чем дольше и интенсивнее выполняется работа в неподходящей рабочей позе. Обременяющие рабочие позы и движения встречаются при уборке, очистительных и обслуживающих работах, а также при установке оборудования.

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, например, если рабочий стол не отрегулирован в соответствии с ростом работника.



## Решение проблем

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

- позаботьтесь, чтобы для поднятия тяжестей и при иной работе, требующей применения силы, использовались подходящие технические вспомогательные средства
- обеспечьте достаточное пространство для выполнения работы, стабильную ровную поверхность основания и достаточное освещение
- обеспечьте, чтобы односторонняя и обременительная работа чередовалась в течение рабочего дня с иной работой или перерывами на отдых
- обеспечьте, чтобы долговременная работа в сидячем положении сменялась физически активной работой или другой физической деятельностью, например, предлагаемыми на предприятии действиями по развитию здоровья.

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

В большинстве случаев можно уменьшить однообразие и обременительное воздействие работы за компьютером при помощи других условий рабочей среды либо изменением метода работы. 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. Важную роль могут играть и другие проблемы рабочей среды, например, социально-психологическая рабочая среда.

### **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.

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

Неподходящие рабочие позы можно избежать или ограничить, если для выполнения работы достаточно места, а работники пользуются подходящими средствами труда. Люди бывают очень разного роста, и поэтому должна быть возможность приспособить рабочие столы и стулья под рост конкретного пользователя. Если одним рабочим местом пользуются несколько человек, то возможность индивидуального приспособления является чрезвычайно необходимой. 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. С точки зрения рабочего положения также важны хорошие освещение и видимость.

## Дополнительная информация об эргономичной рабочей среде

Нужные материалы можно найти в 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 следует непременно рассматривать разные элементы социально-психологической среды как одно 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**

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. Своевременное выполнение рабочих заданий может быть особенно сложным, если работе мешают, например, частые телефонные звонки, клиенты или фоновый шум в офисе. Важно обратить внимание, не перекладывается ли нагрузка с одних работников на других.

#### **Монотонная работа и отсутствие разнообразия**

Проблемы с монотонной работой и отсутствием разнообразия в работе могут возникнуть, например, при вводе данных, когда отсутствует возможность чередовать эту работу с выполнением других рабочих заданий.

#### **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.

#### **Проблемы с использованием компьютера**

Работу на компьютере делают напряжённой нестабильные, медленно работающие или неподходящие для выполнения рабочего задания компьютерные программы. Проблемой может стать также недостаточное обучение или консультирование по вопросам использования программ.

#### **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. Обратите внимание также на то, не возникают ли нежелательные унижительные ситуации сексуального характера.

#### **Общение с клиентами**

Если нет возможности предложить помощь, которую клиенты желают получить или в которой нуждаются, это может быть психологически обременительным. Нагрузка особенно велика при работе с проблемными клиентами либо если во власти работника находится принятие важных решений, например, распределение денег на оказание помощи.

#### **Насилие и угрозы**

Большой проблемой может быть соприкосновение с насилием, угрозами, грабежом или иными проступками, особенно, если Вы находитесь на рабочем месте одни.

#### **Неуверенность в работе**

Неуверенность работника может вызвать, к примеру, реструктуризация, опасность сокращения и использование арендной рабочей силы.

#### **Недостаточные возможности для развития**

Проблемы с отсутствием возможностей для развития могут возникнуть, к примеру, тогда, когда работник выполняет множество рутинных заданий, с ним не проводятся регулярные развивающие беседы и не предлагаются подходящие возможности для дополнительного обучения.

## **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. В связи с офисной работой для достижения благоприятной социально-психологической рабочей среды следует обратить внимание на следующие аспекты.

#### **Адаптация рабочей нагрузки**

При адаптации рабочей нагрузки следует считаться с имеющимися профессиональными, личными и социальными ресурсами, а также с желаемым уровнем 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. Обратите внимание также на работников, которые выполняют дистанционную работу дома или где-либо в другом месте, а также на их рабочую нагрузку.

#### **Содержание и разнообразие работы**

Создайте возможность чередования различных рабочих заданий или расширьте другим способом содержание рабочих заданий, чтобы уменьшить нагрузку выполняющих монотонную работу или обслуживающих клиентов работников. Также обеспечьте, чтобы изменение рабочих заданий сопровождалось необходимым обучением.

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

Работники должны иметь возможность влиять на способ решения своих рабочих заданий и очерёдность их выполнения, а также общаться с руководством на предмет выполнения своих рабочих заданий, в т.ч. также качества работы. Мотивацию работников также можно повысить коллективной работой и проведением регулярных собраний, на которых конструктивно обсуждаются связанные с рабочими заданиями проблемы и потребности.

#### **Социальная поддержка**

Поддержка коллег и руководства особенно важна тогда, когда работнику трудно выполнять свои рабочие задания в одиночку, когда у него отсутствуют необходимые для этого предпосылки либо когда он сам чувствует себя неуверенно при несении ответственности. Позаботьтесь о том, чтобы совместные перерывы на отдых давали работникам возможность выслушать друг друга и зарядиться энергией. Также важно обратить внимание на работников, которые выполняют дистанционную работу дома или где-либо в другом месте.

Поддержку можно также предложить путём слежения за качеством работы и



предоставления относительно него конструктивной обратной связи.

#### **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.

#### **Повышение квалификации**

Основательное повышение квалификации обеспечивает постоянное соответствие профессиональных и личных навыков работников выполняемым ими задачам. Целенаправленное повышение квалификации может быть необходимо, например, в связи с использованием ИТ-программ или в том случае, когда работник должен заниматься клиентскими группами с различными потребностями, к примеру, представителями других культур, лицами с наркотической или алкогольной зависимостью или с психическими расстройствами. Специальное обучение требуется также тогда, когда работнику угрожает опасность соприкоснуться с насилием или угрозами.

#### **Насилие и угрозы**

Всем работникам следует дать чёткие и конкретные инструкции относительно действий в том случае, если клиенты им угрожают или проявляют насилие. Разработайте также план готовности к действиям в таких ситуациях. Организуйте работу таким образом, чтобы время ожидания было как можно короче, чтобы людьми занимались конкретные администраторы по работе с клиентами; вместе договоритесь о том, как обеспечить равное обращение с клиентами. Установите чёткие правила посещения на дому и работы в одиночку. Оборудуйте рабочее место таким образом, чтобы при необходимости можно было убежать и позвать на помощь.

#### **Неуверенность в работе**

Чтобы уменьшить связанную с работой неуверенность, важно привлекать работников к планированию работы и по возможности заблаговременно информировать их о существенных изменениях, например, о реструктуризации, покупке услуг или изменениях в политических направлениях. Обеспечьте также, чтобы работники могли постоянно развивать свои способности, и информируйте их о возможностях развития и карьерного роста.

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

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





## 7. Внутренний климат

Неблагоприятный внутренний климат выражается в том, что Вы, находясь в помещении, ощущаете неудобства либо возникают проблемы со здоровьем. Симптомы время от времени отступают и исчезают, если Вы покидаете здание.

Признаки неблагоприятного внутреннего климата:

- признаки раздражения слизистой глаз, носа или горла
- признаки раздражения кожи
- головная боль или чувство тяжести в голове
- неестественная усталость или трудно сосредоточиться
- тошнота и головокружение

Плохой внутренний климат может усугубить течение различных болезней. Особенно это касается инфекций дыхательных путей и таких хронических болезней, как астма, бронхит и гайморит.

Проблемы в офисе чаще всего обуславливают сквозняк и жара, иногда также загрязнения, вызванные принтерами и копировальными машинами. Вдобавок к этому проблемы могут быть также с вентиляцией и уборкой.

### Выясните возможные проблемы

Для оценивания возможных проблем с внутренним климатом обратите внимание на следующие аспекты.

В случае чрезмерной жары следует применить меры по снижению температуры. Реорганизацию следует осуществлять также при наличии сквозняка в помещении, когда ноги работников находятся в холоде либо при сильных колебаниях температуры в течение рабочего дня. При необходимости можно обратиться за помощью к специалистам.

Вентиляцию следует усилить, если в помещении возник стойкий неприятный запах, если там находится одновременно много людей, если в рабочем помещении имеется один большой или несколько небольших принтеров либо копировальная машина.

Проблемы могут быть вызваны также влажностью и плесенью, освещением и дневным светом, курением, статическим электричеством и т. п.

### Решение проблем

При решении проблем с внутренним климатом в первую очередь следует заняться теми проблемами, которые больше всего влияют на внутренний климат. Когда причина неблагоприятного внутреннего климата установлена, в большинстве случаев проблему нетрудно решить или уменьшить техническим путём. При регулировании внутреннего климата избегайте возникновения новых проблем. Например, замена напольного ковра на линолеум может вызвать проблемы с акустикой, если об этом не позаботились заранее.

#### **Жара и сквозняк**

Помещения могут сильно нагреться, например, по причине проникающего через большие окна солнца либо больших и плохо утеплённых кровельных поверхностей. Тепло может исходить также изнутри здания, например, от светильников, людей, радиаторов, компьютеров и копировальных машин.



Проникновение тепла через окна можно ограничить, установив на окнах солнцезащитные шторы и научив работников их использовать. Не забывайте регулировать радиаторы на более холодный режим. Если термостатные вентили не работают, их следует отдать в ремонт. Если тепло проникает через стены или крышу, их следует лучше изолировать. Одной из возможностей для уменьшения жары является увеличение вентиляции.

Сетевые принтеры и копировальные машины должны всегда находиться в отдельном помещении, при необходимости следует установить на месте машины вытяжную вентиляцию.

### **Вентиляция**

Откройте окна и проветрите помещения. При необходимости нужно, например, во время перерывов на отдых, обязательно активно проветривать помещения. Для обычной вентиляции помещений используйте вентиляционные отдушины. Такая естественная вентиляция лучше всего подходит для помещений с относительно большой площадью при наличии небольшого числа людей. Также можно соорудить вентиляционные системы на основе естественной вентиляции.

Если же естественной вентиляции недостаточно, нужно установить принудительную вентиляцию, которая будет снабжать помещение замещающим воздухом подходящей температуры. Принудительная вентиляция не должна вызывать сквозняка. Наружный воздух нужно заводить в помещение из такого места, где он по возможности чистый.

Для проектирования систем, базирующихся как на естественной, так и на принудительной вентиляции, следует обязательно обращаться за помощью к специалистам.

### **Очистительные работы**

В основном, проблемы с пылью возникают в помещениях, где много бумаг или ковров. Старые ковровые покрытия невозможно тщательно вычистить. Также другой текстиль, например, обивка мебели или толстые шторы, собирают пыль и увеличивают содержание пыли в воздухе. При осуществлении очистительных работ следует это учитывать. Если в офисе много мебели и беспорядок, то проблема с пылью усиливается по причине затруднений в уборке.

Упростите уборку, кладя и ставя вещи на свои места, а также размещая провода компьютеров и их дополнительного оборудования, телефонов и т. п. в закрытые кабельные каналы на стене или на столе.

При оборудовании и обстановке новых строений и перестроенных помещений следует выбирать такие решения, мебель и материалы, чтобы помещения было проще очищать.

## **Дополнительная информация о внутреннем климате**

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



## 8. Шум

Постоянный фоновый шум в большом, открытом офисном помещении мешает сосредоточиться в работе. Это означает, что выполнение работы требует большего напряжения. Работник быстрее устаёт и, очевидно, работа продвигается медленнее. Трудно разговаривать, особенно на деликатные темы, и таким образом могут также ухудшиться отношения между коллегами.

Могут мешать постоянные телефонные звонки, особенно если телефонную трубку не снимают. Беспокоить может также шум от дорожного движения и шум, создаваемый офисным оборудованием, например, копировальными машинами. Шум может особенно беспокоить тогда, когда необходимо хорошо сосредоточиться в работе.

### Выясните возможные проблемы

Оценивая связанные с шумом проблемы, следует обратить внимание на следующие аспекты.

#### **Раздражающий шум**

Проблемы с шумом могут возникать в офисе тогда, когда работе мешают беседы других работников или телефонные разговоры, а также если работники сидят слишком близко друг от друга. Также может создавать проблемы шум от офисного или другого оборудования и беспокоящий шум, доносящийся снаружи.

#### **Акустика помещений**

В случае плохой акустики может беспокоить, например, громкий разговор. В некоторых помещениях трудно разобрать речь, когда одновременно говорят несколько человек.

### Решение проблем

Ненужный беспокоящий шум следует заглушать. Когда Вы начнёте принимать меры по снижению уровня шума, подумайте о следующих аспектах.

#### **Шумовые барьеры**

Установите шумовые барьеры. Барьеры должны быть такой высоты, чтобы работники не видели друг друга. Расположите рабочие места таким образом, чтобы между работниками оставалось достаточно места.

#### **Акустика помещений**

Покройте потолки и при необходимости также стены звукопоглощающими материалами. Ковровые покрытия также могут поглощать шум, но они могут создать проблемы с внутренним климатом.

#### **Правила поведения**

Договоритесь между собой о правилах поведения, которые обеспечат, чтобы, к примеру, не было долгих разговоров по телефону и чтобы работники не мешали друг другу громкими разговорами.

Зачастую в открытых офисах для устранения шума требуется помощь специалистов.



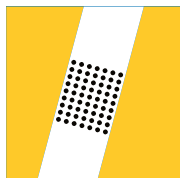
## Дополнительная информация о шуме

Выбор материалов, рассматривающих шум, измерение уровня шума и использование средств защиты слухового аппарата, можно найти на портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).

**Правовой акт:** постановление «Требования трудового здравоохранения и безопасности труда к рабочей среде, подверженной воздействию шума, предельные нормы шума в рабочей среде и порядок измерения шума».







## 9. 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.

Опасность несчастного случая появляется при поднятии и перемещении ящиков, упаковок и т.п., если работник упадёт на скользком полу или наступит на разбросанные по полу предметы.

В Вашей сфере деятельности работники выполняют очень разные рабочие задания. Поэтому важно продумать, с какими рисками могут соприкасаться различные группы работников.

### Выясните возможные проблемы

При оценке риска несчастного случая на рабочем месте продумайте возможные опасные ситуации. Особенно сосредоточьтесь на следующих аспектах.

#### **Поднятие товаров и т.п.**

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

#### **Падение и спотыкание**

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

#### **Прочие опасности**

Прочие опасности могут возникнуть тогда, когда при выполнении рабочих заданий работник передвигается на автомобиле либо использует рабочие инструменты при выполнении различных повседневных рабочих заданий.

### 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).



## 10. 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.

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

**Правовой акт:** постановление «Требования трудового здравоохранения и безопасности труда, предъявляемые к работе беременных и кормящих грудью женщин».



## Руководство по рабочей среде

# Офисная работа

### Другие важные руководства по рабочей среде

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

- сфера питания – смотри руководство **Предприятия питания и бары**
- работа по очистке – смотри руководство **Работы по очистке**
- складские работы – смотри руководство **Оптовая торговля**
- печать и изготовление репродукций – смотри руководство **Кино, пресса и книги.**

