

Sporočilo za javnost

Ljubljana, 23. april 2025

»Kako obvladati psihosocialna tveganja pri delu, ki jih prinašajo nove tehnologije ter posebej upravljanje delavcev s sistemi umetne inteligence in algoritmi«

Vsako leto 28. aprila, ob svetovnem dnevu varnosti in zdravja pri delu Mednarodna organizacija dela (ILO) opozori na aktualno temo s tega področja. Letos je ta dan posvečen razmisleku in razpravi o tem, kako nove, digitalne tehnologije vplivajo na področje varnosti in zdravja pri delu. Ob tej priložnosti z Nacionalnega programa duševnega zdravja – Programa Mira opozarjamo na psihosocialna tveganja, povezana z digitalizacijo in posebej z vodenjem delavcev z UI ter algoritmi.

Uporaba digitalnih tehnologij povečuje varnost, zanesljivost, avtonomijo delavcev in produktivnost v delovnih okoljih. Po drugi strani pa procesi digitalizacije, kot so npr. avtomatizacija, delo na daljavo, digitalno platformno delo, vodenje zaposlenih s pomočjo umetne inteligence in algoritmov zaposlenim prinašajo različna psihosocialna tveganja, ki lahko, če niso ustrezno obvladana, negativno vplivajo na zdravje delavcev. Slovenske delovne organizacije se na tveganja, ki jih prinaša digitalizacija dela, že pripravljajo. Po prvih podatkih Evropske raziskave v podjetjih o novih in nastajajočih tveganjih (ESENER, podatki iz leta 2024) v Sloveniji že 60 % podjetij v oceno tveganja vključuje tudi tveganja, povezana z uporabo digitalnih tehnologij. To je drugi najvišji odstotek med državami EU (prva je Španija z 62 %).

Med različnimi digitalnimi tehnologijami v delovnih okoljih imajo sistemi upravljanja delavcev, ki temeljijo na umetni inteligenci in algoritmi, še posebej pomemben vpliv na duševno zdravje zaposlenih. Gre za sisteme, ki zbirajo (večinoma v realnem času), in uporabljajo podatke o delovnem okolju, delavcih ter delovnih nalogah in na njihovi osnovi oblikujejo odločitve. Pri samodejnem načinu upravljanja sistemi oblikujejo končne odločitve, npr. pripravijo razpored delovnih izmen, dodeljujejo naloge ter urnik vsakemu posameznemu delavcu, ocenjujejo uspešnost zaposlenih in podajajo predloge za izboljšanje njihove učinkovitosti. Pri polsamodejnem načinu upravljanja se zbrani podatki in predlogi za izboljšanje posredujejo vodstvenim delavcem, kadrovskim delavcem in včasih tudi zaposlenim, ki na osnovi dobljenih informacij sprejmejo končne odločitve. Uporaba sistemov vodenja na osnovi umetne inteligence in algoritmov se povečuje predvsem v velikih gospodarskih družbah na delovnih mestih z ročnim ali rutinskim ponavljajočim se delom vključno s pisarniškimi delovnimi mesti.

Sistemi, ki samodejno razporejajo naloge, delovni čas in izmene ter nadzorujejo delo oz. vedenje delavcev, so povezani z več psihosocialnimi tveganji, ki lahko vodijo v prekomerno doživljanje stresa ter negativno vplivajo na zdravje in zadovoljstvo zaposlenih. Med najpomembnejšimi tveganji so:

- večja intenzivnost dela; delavci čutijo večji časovni pritisk, v prizadevanju, da bi bili uspešni, skušajo slediti temu ritmu, ne vzamejo si odmora, rezultat je lahko več napak oz. nesreč pri delu, povečano doživljanje stresa (npr. pri delu v skladiščih, klicnih centrih, bančništvu);

- zmanjšanje avtonomije delavcev in njihovega nadzora nad delovnim procesom pri določanju vsebine dela, načrta dela, hitrosti itd.; ni prostora za lastne pobude delavcev, njihovo strokovno presojo ter odločitve o tem, kako opravljati delo; tovrstni pogoji lahko znižujejo produktivnost in prav tako povečujejo doživljanje stresa pri delavcih; delovna mesta, na katerih so delavci izpostavljeni visokim delovnim zahtevam in imajo malo nadzora nad svojim delom, so povezana z najbolj negativnim vplivom oz. povzročajo največji stres;
- slabša medsebojna komunikacija, manj interakcij z vodji in sodelavci ter občutek izolacije na delovnem mestu;
- stalen nadzor in spremljanje delavcev, tako njihovega dela kot tudi vedenja na delovnem mestu; to lahko pri zaposlenih povzroča skrbi oz. pomisleke v zvezi z zasebnostjo in varnostjo oz. možno zlorabo zaupnih ter občutljivih zbranih podatkov, za katere delavci ne vedo, v kakšne namene in s kakšnim ciljem bodo uporabljeni;
- netransparentnost tehnologij in nesorazmerna informiranost med delavci in delodajalci, delavci pogosto nimajo dovolj informacij o delovanju sistemov,
- ob prekomerni uporabi navedenih sistemov lahko pride do zmanjšanja kognitivnih sposobnosti, ustvarjalnosti in avtonomije, to lahko pri delavcih in vodstvenih delavcih vodi v izgubo znanja in spretnosti.

Po drugi strani pa lahko sistemi vodenja s pomočjo umetne inteligence in algoritmov ob ustrezni uporabi pripomorejo tudi k zmanjševanju oz. obvladovanju psihosocialnih tveganj. Primeri iz prakse (npr. avtomobilska industrija) kažejo, da lahko ti sistemi med drugim bolje napovedujejo povpraševanje kupcev in bolj učinkovito razporedijo delo ter odmore na podlagi zmogljivosti delavcev, s čimer prispevajo k njihovi varnosti, zdravju in dobremu počutju. Tovrstni sistemi lahko omogočajo digitalno svetovanje, prilagojeno posameznemu delavcu (klepetalni boti), analizirajo komunikacijske vzorce zaposlenih, tako da ocenijo tveganje za ustrahovanje ali izgorelost, ter podpirajo usposobljene operaterje pri upravljanju delovnih procesov in prilagajanju spremembam z uporabo podatkov v realnem času. Na ta način pomagajo povečati produktivnost, zmanjšati stres in izboljšati ravnovesje med delom in zasebnim življenjem zaposlenih.

Za obvladovanje psihosocialnih tveganj, ki jih prinašajo digitalni sistemi upravljanja delavcev, utemeljeni na umetni inteligenci in algoritmi, je ključno sodelovanje delavcev v vseh korakih, od načrtovanja uvedbe digitalnih sistemov do sprejemanja odločitev. Ena najpomembnejših ovir pri vključevanju zaposlenih in obvladovanju psihosocialnih tveganj, povezanih z uporabo omenjenih sistemov, je pomanjkanje preglednosti in razumevanja delavcev o tem, kako ti sistemi delujejo. Bistveni dejavniki varne in zdrave uporabe teh sistemov so zato osredotočenost na človeka, sodelovanje in informiranje delavcev, dosledno izvajanje ukrepov za varnost in zdravje pri delu ter preglednost nad zbiranjem in uporabo podatkov o zaposlenih.

*Več o tem, kaj lahko delovne organizacije storijo za dobro duševno zdravje pri delu in kaj lahko za to naredi vsak posameznik, si lahko preberete na spletni strani Nacionalnega programa duševnega zdravja, na povezavi <https://www.zadusevnozdravje.si/> v zavihku **Na delovnem mestu**. Tu so na voljo številne brezplačne informacije in gradiva o duševnem zdravju pri delu, o psihosocialnih tveganjih in njihovem obvladovanju, o opozorilnih znakih slabega duševnega zdravja, interaktivna vprašalnika in seznam izvajalcev podpornih storitev za delovne organizacije.*