

## Quality of Working Life - Contemporary Challenge for the Management of Business Organizations

Dr. Magdalena Parcheva  
Technical University of Varna, Varna, Bulgaria  
mpartcheva@tu-varna.bg

### Abstract

*At the present stage, the issue of quality of working life is becoming relevant in research and business practice. The article discusses theoretical research on quality of working life. Contemporary challenges to the quality of working life in the conditions of COVID-19 and accelerated transition to teleworking are highlighted. Results of an empirical study among large organizations from the districts of Varna and Dobrich, Bulgaria are presented. The results of the empirical study show that the hybrid model of work is specific and will be typical in the post-pandemic period, and the main factors for quality of working life in the studied companies are security and wages. Conclusions and recommendations from the research are formulated.*

*Keywords: quality of working life, workplace changes, COVID-19, digitalization*

*JEL Code: M10, M54*

### Въведение

Пандемията COVID-19, ускорената дигитализация, глобализацията и интернационализацията на фирмената дейност, въздействието на публичните политики променят работния свят. Паралелно с търсенето на възможности за повишаване на производителността, ефективността, ефикасността и за устойчивост на конкурентно предимство, въпрос с нарастваща актуалност за изследванията и стопанската практика е проблематиката за качество на живот на работното място.

*Предмет на изследване* в настоящата статия са управленските аспекти на концепцията „качество на живот на работното място“ и съвременните предизвикателства пред формиране на по-добри работни места. Статията се насочва към следните *основни цели*:

- (1) анализ на теоретични и емпирични проучвания за концепцията качество на живот на работното място;
- (2) открояване на авторова гледна точка за съвременните предизвикателства пред качеството на живот на работното място;
- (3) представяне на резултати от емпирично проучване сред големи стопански организации от област Варна и област Добрич, България;
- (4) формулиране на изводи и препоръки от изследването.

### 1. Качество на живот на работното място: теоретични аспекти

Понятието „качество на живот на работното място“ не се дефинира еднозначно. Първоначалните изследвания по тематиката датират от 70<sup>те</sup> години на XX век и адресират връзката „специалист – условия на труд“ като извеждат на преден план човешкия фактор в контекста на трудовите процеси в организацията (Davis, Cherns 1975; Walton, 1975; Levine, Taylor, Davis, 1984).

В свое изследване Walton (1975) откроява осем концептуални категории, които определят качеството на живот на работното място: (а) адекватно и честно заплащане; (б) развитие въз основа на човешкия потенциал; (в) социална интеграция; (г) правила за организация на труда; (д) социална релевантност в трудовия живот; (е) съчетание на трудов и личен живот; (ж) безопасни и здравословни условия на труд; (з) възможност за развитие на работното място и сигурност.

В проучванията понятието „качество на живот на работното място“ се разглежда като

тясно свързано с понятията „качество на труд/ заетост“ и „достоеен труд“. *Качеството на труд (заетост)* се дефинира като мултидименционална концепция, която отчита параметрите: (а) обективни характеристики на заетостта; (б) характеристики на трудещите се; (в) съответствие между характеристики на трудещите се, изисквания на длъжностите и субективна оценка на труда от страна на трудещите се (Stefana et.al., 2021).

В съответствие с *методологията на United Nation (2015)* качеството на заетост се измерва чрез показатели в направленията: безопасност и етика, доходи, работно време и баланс „личен- трудов живот“, сигурност и социална защита, социален диалог, развитие на уменията и обучение, заетост и мотивация.

Понятието „*достоеен труд*“ се отнася до етиката, фундаменталните социални права и принципи на работното място, както и до социалния диалог по отношение на заетостта. Въпреки връзката между тези концепции, предметът на изследване, анализ и интервенции при всяка от тях е различен. Публичните системи и политики и преди всичко труда и социалната политика са във фокуса на измерването, проучването и анализа на различни параметри на качество на труд/ заетост. Социалните права на трудещите се, диалога публични власти, работодателски организации и синдикални организации, трудовото законодателство, стандарти за безопасни и здравословни условия на труд и трудовите норми са изследователски аспекти, свързани с концепцията „*достоеен труд*“.

При концепцията „*качество на живот на работното*“ място фокусът е насочен към отделната организация и се адресират аспекти, свързани както със социологията и психологията на труда, така и с управлението като проектиране и организация на труда (работни позиции, работни задачи, трудови процеси, изисквания на длъжността), подходи за управление на човешките ресурси (обучение, развитие, мотивиране на кадрите, привличане и задържане на специалисти, насърчаване на иновативното и предприемаческото поведение на специалистите), проектиране и функциониране на система за безопасни и здравословни условия на труд.

В свое изследване Pot, Konigveld (2009, с. 2) пишат, че при качеството на живот на работното място се разглеждат компонентите: (а) организация на труд- автономност, работа в екип; (б) управление на човешките ресурси- развитие на компетентностите на специалистите; (в) стил на ръководство- участие на специалистите, доверие, контрол; (г) ергономичност на работното място- благоприятна за здравето и благосъстоянието на специалистите психосоциална и физическа работна среда.

Stefana et.al (2021) подчертават, че качеството на живот на работното място включва метрики в две направления: (а) **обективни метрики**- работна среда, обективни характеристики на труда в организацията като сигурност, ергономичност, технологии, управленска система, организационни процеси, трудови възнаграждения; (б) **субективни метрики**- субективно възприятие на специалистите по отношение на удовлетвореност, нагласи, мотивация, ангажираност в труда. Разглеждането на тези две направления заедно дава основание да се прави анализ и оценка до колко дадено работно място може да се разглежда като добро и кои са областите на подобрене на качеството на труд.

Синтезирайки различни научни изследвания Pot, Totterdill, Dondt (2020) открояват компоненти, които съставляват категорията качество на работното място, а именно: (а) условия на труд по отношение на трудови възнаграждения, работно време, сигурност на работното място; (б) безопасност и здраве на работното място; (в) организация на труда и работни задачи; (г) участие на специалистите; (д) баланс „*трудова и личен живот*“; (е) обучение и развитие на уменията на специалистите.

Емпирични проучвания разкриват връзка между различни аспекти на качество на живот на работното място и производителност от труда, удовлетвореност от труда, ангажираност на специалистите с работните задачи.

Ценно знание за подобряване на различни аспекти на качеството на живот на

работното място дават теоретични модели, имащи основи в областта на социологията, трудовата психология и организацията на труда.

*Моделът „потребност – контрол- подкрепа“* се фокусира върху връзката между изисквания на работното място, самостоятелност на специалиста в изпълнение на трудовите задължения и стрес (Karasek, 1979, Karasek and Thoerell, 1990). Изискванията на работното място се характеризират с показателите: специфика на задачите и интензивност на труда.

Според тези показатели учените обособяват **четири типа работни места**:

(а) работни позиции с ниско напрежение /ниски изисквания и висока степен на самостоятелност;

(б) пасивни работни позиции /ниска степен на самостоятелност и ниски изисквания/;

(в) работни позиции с високо напрежение /високи изисквания на длъжността и ниска степен на самостоятелност;

(г) активни работни позиции /високи изисквания на длъжността и висока степен на самостоятелност/.

Високите изисквания водят до високи нива на стрес, но предоставянето на самостоятелност редуцира възприятието за стрес на специалистите. **Социалната подкрепа** от ръководители и колеги играе ролята на буфер и намалява възприятието за стрес. В своя *модел Siegrist (2002)* акцентира върху баланса между усилия на специалиста, стимули на работното място, негативни емоции и стрес. Ученият разглежда следните стимули: сигурност на работното място, заплата, уважение и признание, статус, кариерно израстване. Усещането за **дисбаланс между усилия и стимули** е рисков фактор за здравето.

*Моделът „изисквания на длъжността – ресурси“* стъпва върху моделите на Karasek (1979), Karasek and Thoerell (1990) и Siegrist (2002) и се отнася до връзката между изисквания на длъжността, ресурси, професионалното прегряване и ангажираността на специалистите с трудовите задачи (Demerouti, et.al, 2001). Изискванията на длъжността са физическите, психологическите, социалните или организационните аспекти на работната позиция, които предполагат определени умствени или емоционални усилия, знания и умения на специалиста при изпълнение на трудовите задължения. Ресурсите са тези аспекти на работната позиция, които са необходими и следва да се предоставят за изпълнение на трудовите задължения, дават възможност на специалиста да се справи с трудовите задължения и насърчават личностното развитие и учене. Изискванията и ресурсите, свързани с работната позиция могат да се отнасят до аспектите: (а) работни задачи - специфика, прекъсвания при изпълнение на задачите, обратна връзка след изпълнение на задачата; (б) социални взаимоотношения – социална подкрепа от колегите; (в) екипи- изисквания за съвместна работа в екип. Моделът „изисквания на длъжността – ресурси“ показва, че ресурсите имат роля на буфер и смекчават негативното въздействие на изискванията на длъжността върху здравето и благосъстоянието на специалистите т.е. за работни позиции с високи изисквания *ресурсите имат превативно действие по отношение на ефекта на професионално прегряване.*

Paskvan, Kubicek (2017) изследват **ефектите от повишаване на интензивността на труда** и подчертават, че доверието, съветите от ръководители и колеги и стимулите са фактори, които подпомагат специалистите да се справят с предизвикателствата на трудовата дейност. Специалистите на по-висока възраст и с по- голям професионален опит, работещи на позиции, характеризиращи се с високо натоварване и интензивност, са по- продуктивни и риска за тяхното здраве е по- малък при позитивен социален климат в организацията и подкрепа от ръководството. Повишаването на интензивността на труда увеличава значението на самоконтрола и уменията за управление на времето за посрещане на изискванията на работното място и за борба с хроничния стрес.

Albertsen et. al. (2010) правят проучване сред 349 специалиста, упражняващи интелектуален труд и показва *позитивна връзка* между количествените изисквания,

конфликтите, липсата на яснота за ролята на специалиста, липса на признание и симптомите на стрес, причинен от умствено натоварване. Llorens et. al. (2010) проучват 7 612 трудещи се и доказва зависимост между психосоциалните рискови фактори и управленските практики. **Благоприятната психосоциална среда** се асоциира със стил на ръководство с участие на специалистите, постоянни трудови договори, възприятие на служителите, че те не могат да бъдат лесно заменени, слаба авторитарност и агресивност, възможност за кариерно развитие, заплащане на отработените часове, работно време между 31 и 40 часа на седмица, редовни смени (при сменен режим на работа).

## 2. Предизвикателства за качеството на живот на работното място в условия на COVID-19 и ускорена дигитализация

Кризата, породена от пандемията COVID-19 и ускорения преход към дистанционна работа чрез съвременните дигитални технологии поставят редица предизвикателства пред качеството на живот на работното място (табл.1).

Табл. 1. Предизвикателства пред качеството на живот на работното място в условия на COVID-19 и ускорена дигитализация на труда

<i>Предизвикателства</i>	<i>Изисквания към управлението на организацията</i>
Предизвикателства, свързани със здравето и благосъстоянието на кадрите	Изисквания към системата за <i>безопасни и здравословни условия на труд</i> и към управленската система: <ul style="list-style-type: none"> <li>- оценка на физическите рискови фактори в работната среда и психосоциалните рискове в условия на COVID-19;</li> <li>- приложение на мерки за управление на риска.</li> </ul>
Преход към телеработа и хибриден модел на труд	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Технически изисквания:</i> обезпеченост на отдалечените от офиса на компанията работни места с технически и ИТ средства</li> <li>- Промени в баланса „труд- личен живот“</li> <li>- <i>Организация на труда и работни задачи:</i> планиране на работните задачи, работното време, мониторинг и оценка на изпълнението, организация на трудовите процеси, самостоятелност при изпълнение на работните задачи, работа в екип с помощта на съвременните информационни и комуникационни технологии</li> <li>- Безопасност и здраве при телеработа</li> </ul>
Променени изисквания към специалисти и ръководители	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Количествени и качествени изисквания към специалистите по отношение на изпълнението на работните задачи</li> <li>- Емоционални изисквания към ръководители и специалисти</li> <li>- Знания и умения на кадрите</li> <li>- Необходимост от психологическа и социална подкрепа при работа в условия на COVID-19</li> </ul>

**Източник:** Таблицата е разработена от автора на база анализ на Eurofound (2020), Living, working and COVID-19, COVID-19 series, Publications Office of the European Union, Luxembourg и International Labor Organization (2020) ILO Monitor: COVID-19 and the world of work. Sixth edition

Пандемията, породена от COVID-19 оказва изключително негативно въздействие

върху пазарите на труда: закриване на работни места, загуби от работно време, променя моделите на труд и оказва въздействие върху различни показатели за качество на живот на работното място. По данни на Eurofound (2021) *чувството за несигурност за работното място* е било най- високо в началото на пандемията (33% от респондентите в изследването), през лятото на 2020 спада до 24% и през пролетта на 2021 отново бележи ръст до 26% от респондентите.

Продължаващата вече две години пандемична обстановка предизвика ускорен преход към телеработа. През април 2021 г. от своя дом са се трудили 24%, комбинацията между хоум офис и работа в офиса на работодателя е била характерна за 18%, значителен е процента (59%) на трудещи се в офиса на работодателя и на други локации.

Проучването на Eurofound (2021) констатира спад в психическото благосъстояние на трудещите се, нарастващи неравенства в доходите, неудовлетвореност от мерките за подкрепа в пандемичната ситуация, промени в баланса „труд- свободно време“.

В резултат COVID-19 и ускорения преход към телеработа се пораждат нови психосоциални рискови фактори, както за трудещите се, физически изпълняващи дейността си на работните си места в съответната организация или институция, така и за хората, работещи от своя дом с помощта на съвременните информационни и комуникационни технологии и технически средства.

Базирайки се на изследване на International Labor Organization (2020) могат да се открият следните психосоциални рискови фактори в условия на COVID-19:

(а) *Психосоциални рискови фактори в процеса на труд*, осъществяван физически на работното място: увеличено натоварване, удължено работно време, липса на възможност за почивка, страх от заразяване на работното място и предаване на вируса в семейството, опасения, че на работното място не се спазват задължителните противоепидемични мерки.

(б) *Психосоциални рискови фактори в процеса на дистанционна работа*, осъществявана с помощта на съвременните информационни комуникационни технологии и технически средства: нарушаване на баланса труд - лично свободно време и време за семейството, изолация, неергономичен дизайн на обособеното работно място в домашни условия, повишени изисквания на работното място, съчетани с липса на подкрепа, чувство за загуба на смисъл от труда.

(в) *Психосоциални рискови фактори от общ характер*: страх от заразяване и болест, несигурност за работното място, опасения за загуба на доходи, липса на разяснения и подкрепа от страна на ръководството на предприятието при необходимост от свиване на дейността и реструктуриране на бизнеса, социална изолация извън работното място в следствие рестрикциите.

### **3. Качество на живот на работното място: резултати от емпирично проучване**

С цел проследяване качеството на живот на работното място в условия на COVID-19 бе проведено емпирично проучване като бяха обхванати 11 ключови за икономиката на област Варна и област Добрич стопански организации.

Методът на проучване е анкетно проучване в офиса на респондента. Проучването е проведено през месец юни 2021 година.

*Профилът на анкетираниите организации* е следният:

- Две големи структуроопределящи за икономиката на Варна предприятия от сектор „корабоплаване, корабоводене и пристанищна инфраструктура“
- Три големи производствени предприятия от района на област Варна и област Добрич
- Пет предприятия от сектор „информационни и комуникационни технологии“
- Една организация от сферата на здравеопазването

Анализът на резултатите от проучването позволяват да се открият **следните аспекти, характеризиращи качеството на живот на работното място** в организации, анкетирани в условия на COVID-19 :

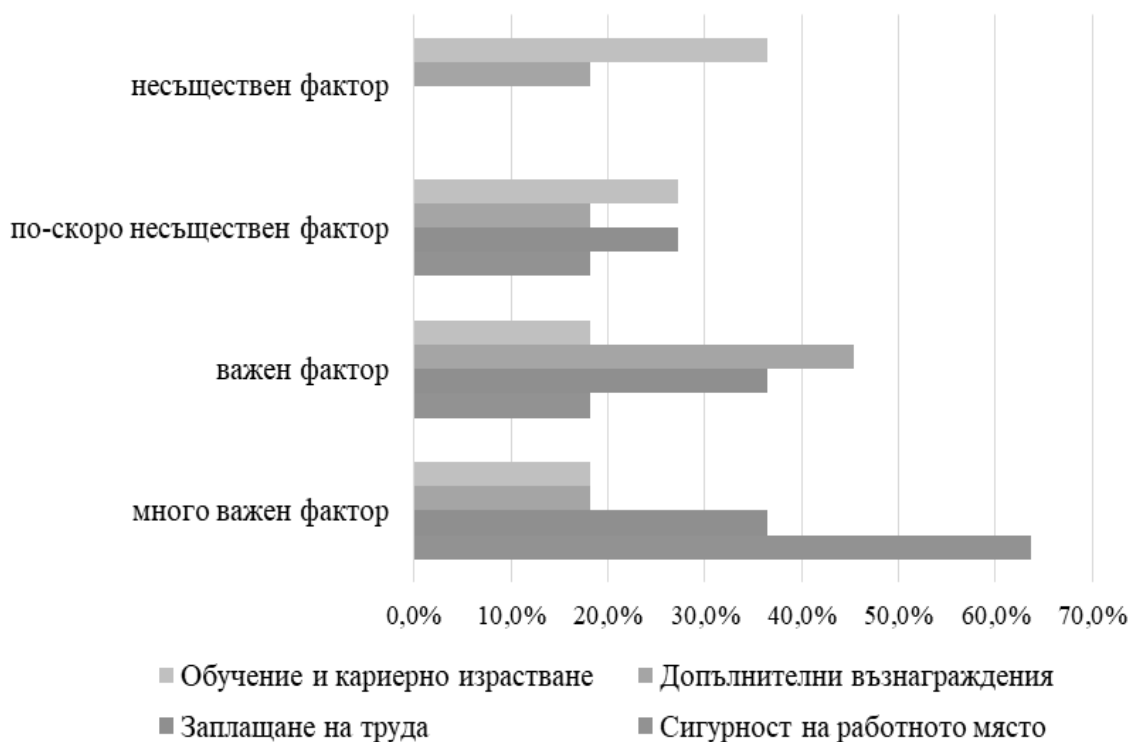
- (1) В организациите се спазват изискванията на действащите нормативни разпоредби в България като Закон за безопасните и здравословните условия на труд и съответните наредби към този закон.
- (2) Разработени са *Системи за управление на здравословните и безопасни условия на труд* и в големите предприятия са създадени и функционират сектори „Безопасност и здраве“.
- (3) Спазват се определените в Кодекса на труда изисквания за продължителност на работен ден, междудневна и междуседмична почивка, междинни почивки през работния ден, ползване на платен годишен отпуск.
- (4) Паралелно с тези *нормативни изисквания в много от анкетираниите организации се прилагат практики, свързани с опазването на здравето на специалистите, включително и менталното здраве и благосъстояние*. Подобни практики са: осигуряване на специалистите безплатни карти за спорт в определени центрове и комплекси, корпоративни програми и инициативи, свързани със спорта и отражението му върху здравето с награди и стимули за победителите, участващи в подобни мероприятия, програми за здравословно хранене, йога и отражение върху менталното здраве.
- (5) Пандемията COVID- 19 наложи *дистанционна работа за анкетираниите компании от ИТ* бранша, като се очертава тенденция хибридният модел на труд да се превърне в постоянна практика.
- (6) В три от организациите- респонденти се прилагат програми „*Здраве въщи*“ със съвети за хранене, спорт и други, включително и съвети за менталното здраве и благосъстояние.
- (7) В някои от участващите в проучването организации се наблюдава дефицит по отношение на практиките, свързани с насърчаване на участието на специалистите, използването на техните знания, опит и идеи в обновлението на организацията.
- (8) Прилагана практика е специалистите да участват в екип за *иновации с бизнес насоченост, а не със социална насоченост*, като подобрения на различни аспекти, свързани с качеството на живот на работното място.

Показателни за качеството на живот на работното място в проучените големи организации в пандемична обстановка са данните за факторите, които характеризират различни аспекти на работните места (фиг. 1).

Преобладаващият процент от организациите характеризират работните места като сигурни - за 63,3% от респондентите сигурността на работното място е много важен фактор характеризиращ качеството на труд в компанията. Впечатление прави, че в производствените предприятия имаме сравнително по- ниско ниво на показателя „сигурност на работното място“. Това контрастира със ситуацията в бранш „информационни и комуникационни технологии“, който запазва своето развитие в условия на COVID-19.

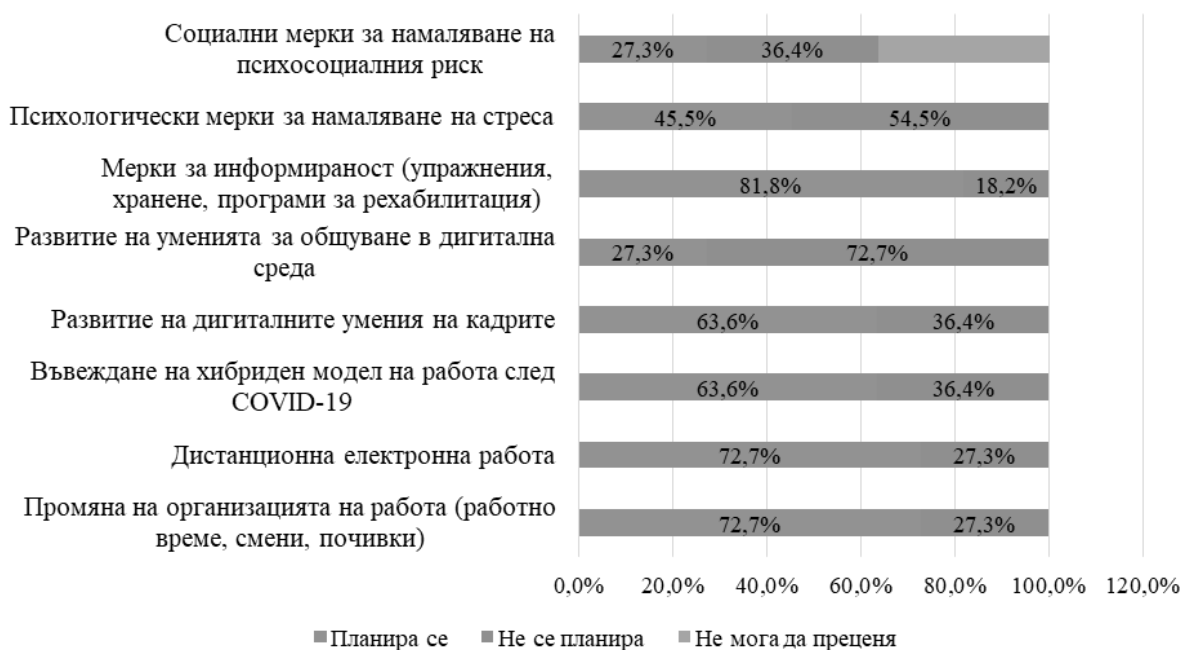
Допълнителни възнаграждения за насърчаване на ангажираността на специалиста в трудовия процес и мотивацията на кадрите са регулярно прилагана мярка в 63,6% от проучените организации.

*Дефицити се наблюдават* по отношение на възможностите за специалистите за обучение и кариерно израстване в компанията, в която работят: 63,7% от респондентите посочват, че това е нехарактерен фактор или по-скоро нехарактерен фактор, определящ качеството на живот на работното място в тяхната организация.



Фиг.1. Качество на живот на работното място - въздействащи фактори в изследваните организации

Проучването откри интересни резултати по отношение на планираните управленски мерки, свързани с различни аспекти на качеството на живот на работното място в условия на COVID-19 и тенденция към ускорена дигитализация (фиг.2).



Фиг.2. Планирани мерки на работното място в условия на COVID-19 и ускорена дигитализация на труда

Дистанционната електронна работа и промените в организацията на труд са най- често планираните управленски мерки - 72,7% от ръководителите прилагат и планират преход към работа в електронна среда и организационни промени.

Хибридният модел на труд е характерен и има тенденции да се наложи като модел на работа и след пандемията за 63,6% от компаниите, обхванати в проучването. Организациите са осъзнали необходимостта от развитие на дигиталните умения на кадрите, но все още недостатъчно осъзната е ролята на техните умения за комуникация и работа в дигитална среда.

В епидемична обстановка често прилагани управленски подходи са мерките за информираност на специалистите относно COVID-19, програми за здравето, хранене (планирана мярка в 81,8% от респондентите).

Приложението на психологически мерки за намаляване на стреса на работното място се планират от 45,5% от компаниите.

Социалната подкрепа на специалистите по време на пандемията е недостатъчно популярен подход за насърчаване на ангажираността на специалистите и подобряването на качеството на живот на работното място в условия на COVID- 19.

### **Заклучение**

Проведеното теоретично и емпирично изследване дава основание за следните *изводи*: (1) Пандемията COVID- 19 внася трайни промени в работния свят и допринася за ускорен преход към хибриден модел на труд, съчетаващ работа в реална и дигитална среда. (2) Хибридният модел на труд ще е характерен за редица браншове и професии в постпандемичния период. (3) Резултатите от проведеното емпиричното проучване сред организации от област Варна и област Добрич свидетелстват, че голям процент от респондентите планират да въведат хибриден модел на труд след пандемията COVID- 19. (4) В съвременни условия все по- голямо значение придобива проблематиката за качеството на живот на работното място и метриците, които определят този показател. (5) Сигурността на работното място и заплащането са водещи фактори за качество на работното място в компаниите, обхванати в проучването, докато известен дефицит се наблюдава по отношение на метриката „възможности за кариерно израстване“, които организацията предоставя.

В *практико- приложен план* се поражда необходимост от действие в посоките: (1) Формиране на способност на организацията за въвеждане на хибридният модел на труд по отношение на технически средства, работни задачи и трудови процеси, системи за отчитане на изпълнението, организация на труда, безопасност и здраве на работното място, организационна култура; (2) Развитие на дигиталните компетентности на кадрите. (3) Търсене на възможности за подобряване на различни аспекти в работната среда и управленската система, които да допринесат за по-добри и по- здравословни работни места.

### **References**

1. Davis, L. E. and Cherns, A. (Ed.). (1975), *The quality of working life*, Vol. 1. New York: The Free Press
2. Walton, R. E. (1975), *Criteria for Quality of Working Life*, in Davis, L.E. & Cherns, A.B. (Eds.). *The quality of working life*, New York: The Free Press, 99-104
3. Levine, M. F., Taylor, J. C. and Davis, L. E. (1984). Defining quality of working life. *Human Relations*, 37(1), 81–104. <https://doi.org/10.1177/001872678403700105>
4. Stefana, E., Marciano, F. and Rossi, D. et.al. (2021). Composite Indicators to Measure Quality of Working Life in Europe: A Systematic Review. *Soc Indic Res* 157, 1047–1078 <https://doi.org/10.1007/s11205-021-02688-6>



5. United Nations (2015). Handbook on Measuring Quality of Employment. A statistical framework
6. Pot, F.D. and Konigveld, EAP, (2009). Quality of working life and organizational performance- two sides of the same coin? *Scand J Environ Health- online first*
7. Pot, F.D., Totterdill, P. and Dondt, St. (2020). Workplace innovation supports implementation of European Pillar of Social Rights. *European Journal of Workplace Innovation*, Nr.2, 173-185
8. Karasek, R. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24 (2), 285-308
9. Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books
10. Siegrist, J. (2002). *Effort-reward imbalance at work and health*. In: Perrewé, P. L., Ganster, D. C. (Ed.). Research in occupational stress and well-being. Vol. 2. Historical and current perspectives on stress and health, 261–291
11. Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. and Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512
12. Paskvan, M. and Kubicek, B. (2017). *The Intensification of Work*. In: Korunka Chr., Kubicek, B. (Ed.). Job demand in a Changing World of Work. Impact on Workers Health and Performance and Implications for Research and Practice. Springer Switzerland
13. Albertsen K, Rugulies R, Garde AH and Burr H. (2010) The effect of the work environment and performance-based self-esteem on cognitive stress symptoms among Danish knowledge workers. *Scand J Public Health*, 38(3), 81-89
14. Llorens C, Alós R, Cano E, Font A, Jódar P and López V. (2010) Psychosocial risk exposures and labour management practices: an exploratory approach. *Scand J Public Health*, 38(3), 125-36
15. Eurofound (2020), Living, working and COVID-19, COVID-19 series, Publications Office of the European Union, Luxembourg
16. International Labor Organization (2020). ILO Monitor: COVID-19 and the world of work. Sixth edition, [https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/impacts-and-responses/WCMS\\_755910/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/impacts-and-responses/WCMS_755910/lang--en/index.htm) [Accessed 27/11/2021]
17. Eurofound (2021), Living, working and COVID-19 (Update April 2021): Mental health and trust decline across EU as pandemic enters another year, Publications Office of the European Union, Luxembourg, <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2021/living-working-and-covid-19-update-april-2021-mental-health-and-trust-decline-across-eu-as-pandemic> [Accessed 27/11/2021]
18. International Labor Organization (2020) Managing work-related psychosocial risks during the COVID-19 pandemic. Geneva Available from: [https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/resources-library/publications/WCMS\\_748638/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/resources-library/publications/WCMS_748638/lang--en/index.htm) [Accessed 27/11/2021]