

mgr LIDIA CUKROWSKA
Starszy inspektor ds. bhp

Ocena ryzyka zawodowego wynikającego z zagrożeń psychospołecznych w działach obsługi klienta

Ocena ryzyka zawodowego umożliwia podjęcie odpowiednich działań w celu zapewnienia bezpiecznych i higienicznych warunków pracy we wszystkich jej aspektach. Stanowisko pracownika działu obsługi klienta uważane jest za bardzo stresujące. W mikroprzedsiębiorstwach, stanowiących 94,7% liczby wszystkich podmiotów zarejestrowanych w Krajowym Rejestrze Urzędowym Podmiotów Gospodarki Narodowej (REGON), wytwarzających ok. 29,8% PKB i zatrudniających prawie 39% pracujących problem ten jest traktowany marginalnie.

Occupational risk resulting from psychosocial threats in customer service departments

Occupational risk assessment makes it possible to take appropriate measures to ensure safe and healthy working conditions. A customer service job is considered to be very stressful. Micro-companies, which account for 94.7% of all enterprises registered in the REGON system, generating approximately 29.8% of GDP and employ nearly 39% of employees, do usually not treat this problem very seriously.



foto: Denis Paay/BigStockPhoto

Wstęp

Ocena ryzyka zawodowego jest kompleksową oceną środowiska pracy, umożliwiającą podjęcie odpowiednich działań w celu zapewnienia bezpiecznych i higienicznych warunków pracy we wszystkich jej aspektach [1]. Stres jest postrzegany jako źródło zakłóceń dobrego funkcjonowania pracowników od relatywnie krótkiego czasu. Mimo, że środowisko pracy staje się coraz bardziej technicznie bezpieczne (m.in. ze względu na postęp technologiczny), liczba wypadków w pracy w Polsce nie maleje. Jednocześnie gwałtownie wzrasta odsetek wypadków, których pierwotną przyczyną był stres (wg różnych źródeł jest odpowiedzialny co najmniej za aż 60% ogółu).

Według danych Europejskiej Agencji Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy (EU-OSHA) za rok 2007 aż 24,8% pracowników zatrudnionych jako sprzedawcy uskarżało się na wysoki poziom stresu w pracy [2]. Niestety, w mikroprzedsiębiorstwach (maksymalnie 9

zatrudnionych) stanowiących 94,7% wszystkich podmiotów zarejestrowanych w REGON, zatrudniających prawie 39% pracujących, problem ten jest albo ignorowany, albo traktowany marginalnie [3].

Celem artykułu jest przedstawienie specyfiki pracy w dziale obsługi klienta (co zazwyczaj oznacza pracę sprzedawcy) w mikroprzedsiębiorstwie, sposoby identyfikacji występujących w tym środowisku pracy zagrożeń psychospołecznych, a także oceny ryzyka zawodowego z nich wynikającego za pomocą metody *Risk Score* (zaprezentowane zostały także przykładowe badania przeprowadzone w wybranym mikroprzedsiębiorstwie za pomocą kwestionariuszy).

Specyfika pracy w dziale obsługi klienta w mikroprzedsiębiorstwie

Środowisko pracy zdefiniowane jako warunki, w których odbywa się praca, zależne jest od różnorodnych materialnych i niema-

terialnych czynników, które pogrupowane według przyjętych kryteriów tworzą zespoły warunków organizacyjnych, społecznych, ekonomicznych i prawnych, mających określone znaczenie dla przedsiębiorstwa i zatrudnionych w nim pracowników [4]. Różnice w klasyfikacji warunków środowiska pracy oraz wycinkowe do nich podejście różnych dyscyplin naukowych, m.in. w aspekcie bhp, pozwalają na wyodrębnienie obecnych w nim, wzajemnie powiązanych trzech klas czynników: organizacyjno-technicznych, psychospołecznych i ekonomicznych [4]. Z uwagi na kierunki zmian w procesach pracy uzasadnione wydaje się stwierdzenie, że rzetelnie przeprowadzona ocena ryzyka zawodowego na danym stanowisku powinna obejmować, poza identyfikacją czynników fizykochemicznych, ocenę źródeł przeciążenia psychicznego oraz ich związek z popełnianymi błędami, występowaniem wypadków oraz zgłaszanymi przez zatrudnionych dolegliwościami [5].

W każdej organizacji, nie wyłączając mikroprzedsiębiorstw, dział obsługi klienta (DOK) jest ogniwem łączącym firmę ze światem zewnętrznym. Jest to praca w stałym kontakcie z klientem, związana z posługiwaniem się telefonem, komputerem i Internetem. Podstawowym zadaniem pracownika DOK w firmach handlowych jest szeroko rozumiana pomoc w rozwiązywaniu problemów kupujących: doradzanie, a nie sprzedaż bezpośrednia. Osoby te poszukują nowych klientów, przyjmują zamówienia i zgłoszenia, udzielają porad, uczestniczą w akcjach promocyjnych, monitorują współpracę, a nawet windykują należności. Ponadto zajmują się badaniami marketingowymi, analizują sprzedaż i informacje napływające z rynku. W mikroprzedsiębiorstwach zakres obowiązków tych pracowników obejmuje dodatkowo prace magazynowe i porządkowe.

Model stresu wykorzystany do opisu psychospołecznych warunków pracy zawiera trzy składowe: wymagania – kontrola – wsparcie społeczne. Według niego najbardziej niekorzystna jest sytuacja, w której pracownik, mając niewielki wpływ na warunki wykonywanej pracy, musi sprostać wysokim wymaganiom organizacji przy niskim wsparciu z jej strony:

dystres = wysokie wymagania
+ niska kontrola + niskie wsparcie.

W pracy w dziale obsługi klienta pracodawca oczekuje od pracowników biegłości w obsłudze komputera i urządzeń peryferyjnych, pogłębiania wiedzy o sprzedawanych produktach i świadczonych usługach, a także ciągłego podnoszenia umiejętności komunikacyjnych, interpersonalnych, dobrej organizacji pracy, rzetelności, skrupulatności, wytrwałości w dążeniu do celu, opanowania w trudnych sytuacjach oraz odporności na niepowodzenia. Pełną kontrolę wykorzystanego czasu uniemożliwiają pracownikowi czynniki od niego niezależne, np. zmienna liczba klientów i telefonów w jednostce czasu, narzucona ich liczba do wykonania w danym dniu, zakres i złożoność przyjętych zamówień, zmieniająca się sytuacja u dostawców. Okoliczności te powodują wykonywanie pracy pod dużą presją czasu, zrywami, przerzucaniu się z jednej czynności na drugą, przy jednoczesnej konieczności skupienia uwagi na wykonywanych zadaniach. Niekorzystne są także: niemożność przewidzenia reakcji kupujących z racji różnych typów ich osobowości i temperamentu, ciągłe tłumienie i kontrolowanie własnych emocji i w końcu – konieczność przebywania w stanie pełnej gotowości.

W przeciwieństwie do sytuacji w większych firmach, łagodzący skutki napięcia trzeci składnik – wsparcie społeczne – jest w przypadku mikroprzedsiębiorstwa wysoki. Ciągła wzajemna wymiana doświadczeń i informacji

między członkami organizacji, wsparcie *on line* ze strony przełożonych i dostawców zmniejszą negatywne skutki stresu.

Metoda Risk Score w ocenie ryzyka zawodowego wynikającego z zagrożeń psychospołecznych

Najczęściej wybieranymi metodami do oceny ryzyka zawodowego są: metoda opisana w PN-N-18002:2000 i Risk Score. Sposób postępowania w odniesieniu do wykonywanych czynności w zakresie przygotowania i przeprowadzenia oceny ryzyka jest w obu przypadkach identyczny. Różnice dotyczą jedynie szacowania oraz wyznaczania dopuszczalności ryzyka zawodowego. Występujący w metodzie Risk Score dodatkowy parametr pn. „ekspozycja na zagrożenie” pozwala dokładniej określić prawdopodobieństwo skutków zdarzenia [6]. Opierając się na rozważaniach Katarzyny Orlak [5], standardowe wykorzystanie obu metod do oceny ryzyka

zawodowego czynników psychospołecznych można przedstawić jak w tab. 1.

Takie potraktowanie zagrożeń psychospołecznych powoduje wyszacowanie ryzyka na poziomie $R = 540$ w metodzie Risk Score i $R = 5$ w metodzie wg PN-N 18002:2000, co oznacza „ryzyko bardzo duże” ze skutkiem „natychmiastowego wstrzymania pracy” na danym stanowisku pracy. Prowadzi to do zawyżenia jego poziomu, niedoszacowania oraz ignorowania stopnia zagrożenia.

Nieznaczna modyfikacja sposobu wyznaczania wartości potencjalnych skutków zagrożenia S oraz wartości ekspozycji na zagrożenie E umożliwiła skuteczne zastosowanie obu metod do oceny ryzyka zawodowego wynikającego z czynników psychospołecznych. Punktem wyjścia jest oczywiście wcześniejsza identyfikacja i szczegółowa analiza elementów zagrażających oraz sytuacji, będących ich źródłem na danym stanowisku pracy w konkretnym środowisku. Następnie wyznaczana jest wielkość odpowiadająca poziomowi stresu odczuwanego przez zatrudnionych.

Tabela 1. Szacowanie poziomu ryzyka zawodowego czynników psychospołecznych metodami Risk Score i PN-N 18002:2000
Table 1. Estimation of occupational risk for psychosocial factors with Risk Score and PN-N-18002:2000

Poziom ryzyka zawodowego	Risk Score	PN-N 18002:2000
Prawie zawsze ekspozycja pracownika na działanie stresorów jest częsta, codzienna	E = 6	---
Z danych statystycznych wynika, iż prawdopodobieństwo wystąpienia stresu jest bliskie 30%	P = 6	P = wysoce prawdopodobne
Przy szacowaniu ryzyka zakłada się maksymalne skutki – w tym przypadku śmierć	S = 15	S = duża
Wartość ryzyka	R = 540	R = 5
Kategoria ryzyka	bardzo duże	bardzo duże

E – ekspozycja na zagrożenie, P – prawdopodobieństwo wystąpienia zagrożenia, S – skutki zagrożenia, R – wartość ryzyka

Tabela 2. Opis skutków i wartość parametru S (szansa) dla potrzeb oceny ryzyka zawodowego czynników psychospołecznych metodami Risk Score (RS) i PN-N 18002:2000 (PN), [5, 7]

Table 2. A description of the impact and value of the S parameter for risk assessment of psychosocial factors with Risk Score (RS) and PN-N-18002:2000 (PN), [5, 7]

Skutki	Charakterystyka
Niedyspozycja chwilowa	ryzyko lekkich dolegliwości somatycznych lub zaburzeń stanu psychicznego, których skutkiem jest chwilowa niedyspozycja RS: S=1, małe (udzielenie pierwszej pomocy, straty materialne do 2,5 tys. zł) PN: S=małe (urazy i choroby nie powodujące długotrwałych dolegliwości i absencji w pracy)
Przeciążenie krótkotrwałe	ryzyko lżejszych dolegliwości somatycznych lub zaburzeń stanu psychicznego, których skutkiem jest krótkotrwała absencja RS: S=3, średnie (absencja, straty materialne od 2,5 do 25 tys. zł) PN: S=małe (urazy i choroby nie powodujące długotrwałych dolegliwości i absencji w pracy)
Przeciążenie przewlekłe	ryzyko poważnej choroby somatycznej (np. choroba wrzodowa, nadciśnienie tętnicze, choroba wieńcowa) lub poważne zachwianie stanu psychicznego (depresja, nerwica), skutkujące jednorazową absencją dłuższą niż 28 dni, absencją powtarzalną albo ciężkim kalectwem RS: S=7, duże (ciężkie uszkodzenie ciała, straty materialne od 2,5 tys. do 250 tys. zł) PN: S=średnie (urazy i choroby powodujące niewielkie ale długotrwałe i nawracające okresowo dolegliwości)
Przeciążenie skrajne	ryzyko wystąpienia choroby zagrażającej życiu (np. udar mózgu, zawał serca, nagłe zatrzymanie krążenia) skutkujące śmiercią zatrudnionego RS: S=15, bardzo duże (ofiara śmiertelna, straty materialne od 250 tys. do 2,5 mln zł) PN: S=duże (urazy i choroby powodujące długotrwałe ciężkie i stale dolegliwości lub śmierć)
	ryzyko wystąpienia choroby zagrażającej życiu, gdzie nagła śmierć zatrudnionego pociąga za sobą kilka ofiar śmiertelnych RS: S=40, katastrofa (kilka ofiar śmiertelnych, straty materialne od 2,5 mln tys. do 25 mln zł) PN: S=duże (urazy i choroby powodujące długotrwałe ciężkie i stale dolegliwości lub śmierć)
	ryzyko wystąpienia choroby zagrażającej życiu, gdzie nagły zgon zatrudnionego pociąga za sobą śmierć wielu osób RS: S=100, poważna katastrofa (wiele ofiar śmiertelnych, straty materialne ponad 25 mln zł) PN: S=duże (urazy i choroby powodujące długotrwałe ciężkie i stale dolegliwości lub śmierć)

Wspólnym mianownikiem wszystkich bodźców odpowiedzialnych za pogorszenie się stanu zdrowia oraz powstanie sytuacji zagrożenia jest to, że pojawiają się w ciągu zwykłej, codziennej pracy. Oddziałując systematycznie i długotrwanie, powodują utrzymujące się napięcie psychiczne zatrudnionego, kumulują się w jego organizmie. Nie można zatem wskazać jednego konkretnego czynnika środowiska pracy, tej jednej sytuacji odpowiedzialnej za utratę zdrowia właśnie w tym momencie. Tym samym szacowanie ryzyka zawodowego powinno przeprowadzać się nie dla każdego czynnika osobno, ale dla wszystkich łącznie, uwzględniając ciężkość następstw ich oddziaływania na jednostkę. Z uwagi na związek szansy wystąpienia określonych skutków zdrowotnych ze specyfiką zakładu i stanowiska pracy, można zdefiniować utratę zdrowia jako: chwilową, krótkotrwałą, przewlekłą i skrajną. Parametr S będzie przybierał wartości zgodnie z tab. 2.

Drugą, niezbędną do oszacowania ryzyka zawodowego zmienną jest prawdopodobieństwo wystąpienia zagrożenia P. Na podstawie danych statystycznych (prawdopodobieństwo wystąpienia stresu jest bliskie 30%) można przyjąć maksymalną wartość $P = 8$. W tab. 3. szczegółowo zestawiono wartości parametru P w zależności od szansy wystąpienia danego zagrożenia.

Ostatnim, występującym tylko w metodzie *Risk Score* parametrem jest ekspozycja E. W swojej pracy pracownik codziennie lub stale narażony jest na działanie czynników środowiska pracy. Można zatem przypisać temu parametrowi wartości zgodne z tab. 4.

Tabela 3. Opis wartości prawdopodobieństwa wystąpienia zagrożenia P dla potrzeb oceny ryzyka zawodowego czynników psychospołecznych metodą Risk Score

Table 3. A description of the probability of risk P for risk assessment of psychosocial factors with Risk Score

Wartość	Zagrożenie
8	bardzo prawdopodobne (szansa 30%)
6	całkiem możliwe (szansa 10%)
3	mało prawdopodobne, ale możliwe (szansa 1%)
1	tylko sporadycznie możliwe (szansa 0,1%)
0,5	możliwe do zaistnienia (szansa 0,01%)
0,2	praktycznie możliwe (szansa 0,001%)
0,1	tylko teoretycznie możliwe (szansa 0,0001%)

Tabela 4. Opis wartości ekspozycji na zagrożenie E dla potrzeb oceny ryzyka zawodowego czynników psychospołecznych metodą Risk Score

Table 4. A description of exposure to risk E for risk assessment of psychosocial factors with Risk Score

Wartość	Opis
10	stałe
6	częste (codzienne)

Ocena środowiska pracy

Metoda badawcza identyfikowania czynników środowiska pracy odpowiedzialnych za odczuwanie stresu przez pracowników opracowana przez Instytut Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera w Łodzi uwzględnia zagrożenia środowiska pracy zgodnie ze wspomnianym trójwymiarowym modelem stresu. Służy ona do określenia listy czynników i ich stopnia odpowiedzialności za stres, oraz do wskazania grupy pracowników najbardziej narażonych na jego wpływ. Ocenę umożliwiają dwa kwestionariusze: „Kwestionariusz do oceny cech pracy” (KOCP) i „Kwestionariusz subiektywnej oceny pracy” (KSOP).

„Kwestionariusz do oceny cech pracy” pozwala na obiektywną ocenę stresogenności pracy. Na jej podstawie sporządzana jest charakterystyka czynników psychospołecznych występujących na danym stanowisku pracy. Obiektywność w tym przypadku oznacza, że ocena nie jest zależna od stresu przeżywanego przez osoby zatrudnione na ocenianym stanowisku. Wypełniającymi kwestionariusz są osoby dobrze znające specyfikę pracy, ale niepracujące w tym charakterze: kierownik, pracodawca, inspektor bhp. KPCP składa się z 34 stwierdzeń opisujących różne cechy pracy. Przy każdym z nich badani w skali punktowej (od 1 do 5) określają częstość, nasilenie albo czas trwania danej cechy od „niewystępującej w procesie pracy” do „obecnej cały czas”. Wskaźnikiem stresogenności pracy na danym stanowisku jest wynik surowy – suma punktów (od 34 do 170) – im wyższa ocena, tym wyższa stresogenność pracy na danym stanowisku [8].

Zatrudnieni na badanym stanowisku pracy wypełniają natomiast „Kwestionariusz subiektywnej oceny pracy”. Pracownicy odpowiadając na pytania określają, w jakim stopniu dana cecha jest dla nich uciążliwa, irytująca. Odpowiedzi pozwalają uzyskać pomiar indywidualnego odczucia poziomu stresu zawodowego. KSOP ujęto w formę 55 stwierdzeń opisujących różne cechy pracy

z pięciostopniową skalą odpowiedzi. Cyfry od 1 do 5 określają stopień uciążliwości danej cechy dla pracownika począwszy od wskazania, iż dana cecha „nie występuje lub nie dotyczy badanego”, po opisanie jej jako „nie tylko irytująca, ale i przeszkadzająca w domu”. Wskaźnikiem poczucia stresu jest wynik surowy – suma punktów (od 55 do 275) zakreślonych przez badanego [8].

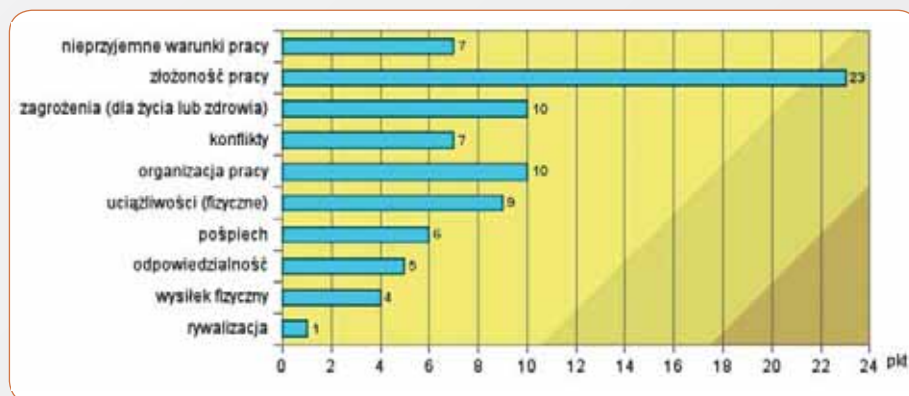
Surowe wyniki uzyskane w badaniach są następnie interpretowane w dziesięciostopniowej, odpowiedniej dla każdego rodzaju kwestionariusza, skali stenowej [8]:

- poziom niski – wyniki z przedziału 1-4
- poziom średni – wyniki z przedziału 5-6
- poziom wysoki – wyniki z przedziału 7-10.

Badanie wybranych cech pracy pracowników działu obsługi klienta

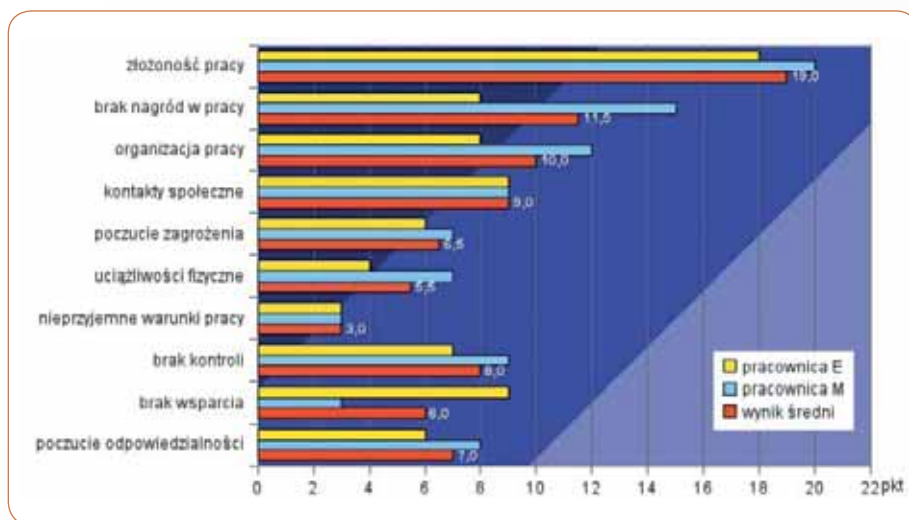
Autorka tekstu przeprowadziła badania w hurtowni artykułów biurowych zaliczanej do grupy mikroprzedsiębiorstw. Zatrudnione są tam 4 osoby: 2 kobiety w dziale obsługi klienta, magazynier i kierowca. „Kwestionariusz do oceny cech pracy” wypełnili pracodawca i jego pełnomocnik. Uzyskany wynik surowy – 82 pkt na 170 możliwych, w normach stenowych – 6, świadczy o średnim poziomie stresu ze wskazaniem, że jego wysokość ma potencjał wzrostowy. Na rys. 1. pokazano uzyskane wyniki. Poszczególnym cechom pracy przyporządkowano sumę punktów uzyskaną w jej obrębie. Średni poziom natężenia danej klasy czynników wyznaczono na 2,41 pkt.

„Kwestionariusz subiektywnej oceny pracy” wypełniły zatrudnione na stanowisku pracownika działu obsługi klienta kobiety – obie ze średnim wykształceniem i rocznym stażem pracy w zakładzie. Wynik surowy uzyskany w badaniu wynosi odpowiednio 78 pkt, 4 sten oraz 93 pkt, 6 sten; wynik średni 86 pkt, 5 sten. Wskazuje to na średni poziom odczuwanego przez zatrudnione kobiety stresu. Średni poziom natężenia danej klasy czynników jest o prawie 1 pkt niższy i wynosi 1,64 pkt (rys. 2.).



Rys. 1. Wyniki obiektywnej oceny cech pracy

Fig. 1. The results of objective assessment of work characteristics



Rys. 2. Wyniki subiektywnej oceny cech pracy
Fig. 2. The results of a subjective evaluation of the characteristics of work

Badani podali inną kolejność cech pracy, niż porządek wskazany przez autorów metody według wartości własnej tych cech (rys. 1. i 2.). W ocenie obiektywnej na pierwszym miejscu wymieniono złożoność pracy, następnie pośpiech i uciążliwość, jako istotne wskazano: organizację pracy i wysiłek fizyczny. Pozostałe klasy: konflikty, odpowiedzialność, zagrożenia, nieprzyjemne warunki pracy (przez autorów metody wymienione na pierwszym miejscu) i rywalizacja oceniono subiektywnie jako występujące bardzo rzadko lub niewystępujące w ogóle.

W ocenie subiektywnej na pierwszym miejscu wymieniono złożoność pracy, następnie brak kontroli i kontakty społeczne. Choć grupy stresorów – brak wsparcia, poczucie odpowiedzialności, uciążliwość fizyczne i brak nagród w pracy uzyskały niską średnią ocenę, to w każdej z nich wskazano jedną cechę ocenioną na 4-5 pkt. Nieprzyjemne warunki pracy, poczucie zagrożenia oraz organizację pracy oceniono nisko, na 1 lub 2 pkt.

Tabela 5. Karta informacji o zagrożeniach psychosocjalnych oraz środkach ochrony przed nimi
Table 5. Information card about psychosocial hazards and relevant protection measures

	Czynniki	Cechy pracy	Możliwe skutki	Środki ochrony przed zagrożeniami
OBSZAR WYMAGAŃ	Przeciążenie jakościowe pracą	<ul style="list-style-type: none"> przerzucanie się z jednej czynności na drugą stała dyspozycyjność stały kontakt z ludźmi złożone zadania umysłowe konieczność ciągłego uczenia się konieczność współpracy z innymi ludźmi udzielanie pomocy innym nieobecność powoduje zakłócenia w pracy odpowiedzialność za podejmowane decyzje odpowiedzialność materialna 	w zależności od ekspozycji, posiadanych umiejętności przez jednostkę (odporność, umiejętność adaptacji, zdolność regeneracji) wystąpić mogą zaburzenia somatyczne oraz zaburzenia natury psychicznej. (wartości parametru S – skutki zgodnie z tabelą 2)	<ul style="list-style-type: none"> właściwy dobór kadr podnoszenie kwalifikacji pracowników (głównie szkolenia z zakresu technik sprzedaży, sposobów radzenia sobie ze stresem, szkolenia produktowe i branżowe) dbanie o poza finansowe systemy motywacyjne okresowe badania lekarskie
	Przeciążenie ilościowe pracą	<ul style="list-style-type: none"> praca wykonywana zrywami presja czasu wysiłek fizyczny 		<ul style="list-style-type: none"> właściwy dobór kadr przestrzeganie norm czasu pracy zapewnienie odpowiednich środków transportu ręcznego
	Fizyczne warunki pracy	<ul style="list-style-type: none"> ekspozycja na promieniowanie monitorów praca przy sztucznym oświetleniu niewłaściwa temperatura pomieszczenia (ponad 4 °C różnicy temperatur podczas zmiany roboczej) 		<ul style="list-style-type: none"> nieszkodliwe źródła światła środki ochrony indywidualnej (filtry)
	Przeciążenie roli	<ul style="list-style-type: none"> konieczność współpracy z wieloma osobami ciągłe myślenie o pracy w domu 		<ul style="list-style-type: none"> szkolenia z umiejętności społecznych (głównie asertywności) oraz technik radzenia sobie ze stresem
OBSZAR KONTROLI	Ograniczony zakres kontroli nad pracą	<ul style="list-style-type: none"> szybyne godziny pracy niewielki wpływ na fizyczne warunki pracy brak możliwości decydowania o doborze współpracowników praktycznie niewielki, choć pozornie znaczny, wpływ na decyzje dotyczące organizacji pracy (zależność od dyspozycyjności klienta i ilości pracy do wykonania w biurze) 		<ul style="list-style-type: none"> w miarę możliwości uwzględnianie opinii pracowników przy ustalaniu warunków pracy (godziny pracy, fizyczne warunki pracy, organizacja) rekrutacja pracowników z uwzględnieniem nie tylko kwalifikacji merytorycznych, ale też umiejętności społecznych

Tabela 6. Oszacowanie wielkości ryzyka zawodowego wynikającego z zagrożeń psychosocjalnych dla pracownika działu obsługi klienta (RS – Risk Score, PN – PN-N 18002:2000)
Table 6. Estimation of occupational risk resulting from psychosocial risks for customer service, (RS – Risk Score, PN – PN-N 18002:2000)

Zagrożenie	Metoda	S	E	P	Rp	S	E	P	R
Chwilowa niedyspozycja (chwilowe dolegliwości somatyczne lub zaburzenie stanu psychicznego)	RS:	1	6	8	48	1	6	6	36
	PN:	małe	---	wysokie	średnie/3	małe	---	średnie	małe/2
Przeciążenie krótkotrwałe (lżejsze dolegliwości somatyczne lub zaburzenia stanu psychicznego)	RS:	3	6	3	54	3	6	1	18
	PN:	małe	---	wysokie	średnie/3	małe	---	średnie	małe/2
Przeciążenie chroniczne (poważna choroba somatyczna lub psychiczna)	RS:	7	6	0,5	21	7	6	0,2	8,4
	PN:	średnie	---	średnie	średnie/3	średnie	---	niskie	małe/2
Przeciążenie skrajne (śmierć spowodowana przeciążeniem pracą)	RS:	15	6	0,2	18	15	6	0,1	9
	PN:	duże	---	niskie	średnie/3	duże	---	niskie	średnie/3

S – skutki zagrożenia, E – ekspozycja na zagrożenie, P – prawdopodobieństwo wystąpienia zagrożenia, Rp – Ryzyko początkowe, R – wartość ryzyka

Analiza dokonywanych wyborów pokazała, że zatrudnione osoby zaznaczały końcowy odcinek skali wyboru dość rzadko: odpowiedzi 1 lub 2 zakreślono w 83%, odpowiedź 3 w 13%, a tylko w 6% odpowiedzi 4 lub 5 pkt. Ankietowane były zgodne w swoich odpowiedziach w prawie 58%, a w 25% ich odpowiedzi różniły się tylko 1 pkt. Mimo niewielkich różnic daje się zauważyć również odwrotną zależność wieku od poziomu odczuwanego stresu. Potwierdzenie badań psychologów stanowi fakt, że wynik starszej z badanych w normach stenowych kształtuje się na poziomie 4, średni wynik dokonywanego wyboru 1,50. Poziom stresu młodszej pracownicy kształtuje się w normach stenowych na poziomie odpowiednio: sten 6 i 1,79 pkt.

Badanie ryzyka zawodowego zidentyfikowanych zagrożeń

Podstawę „Karty informacji o zagrożeniach psychospołecznych” (tab. 5.) stanowią zidentyfikowane na podstawie badań KSOP i KOCP te cechy i właściwości pracy, które przekroczyły wartość graniczną 2,5 pkt. Uwzględnia ona sposób oddziaływania stresorów na pracownika („jak”), możliwe skutki ich oddziaływania („czym”) oraz wskazuje kierunki działań, jeśli nie likwidujących, to przynajmniej ograniczających wpływ stresorów na zatrudnione osoby.

Zgodnie z przyjętymi założeniami ocena czynników psychospołecznych uwzględniająca skutki oddziaływania stresorów na pracownika, powinna obejmować nie jedno zagrożenie – stres, a cztery: zagrożenie chwilową niedyspozycją, przeciążenie krótkotrwałe, chroniczne i skrajne. Ustalenie wysokości ryzyka zawodowego na poziomie nieprzekraczającym 70 dla *Risk Score* i średnim/3 dla PN-N-18002:2000 w skali pięciostopniowej kwalifikuje go jako „niskie ze wskazaniem na konieczność przeprowadzenia okresowej kontroli” (tab. 6.). Należy zaznaczyć, że ocena przeprowadzana jest dla konkretnego przedsiębiorstwa, w ściśle określonych warunkach pracy i przy udziale zatrudnionych tam osób.

Podsumowanie

Tematyka zagrożeń psychospołecznych poruszana jest obecnie przez wielu autorów, zarówno w publikacjach naukowych, jak i specjalistycznych [1, 2, 5, 7]. Organa kontroli warunków pracy niejednokrotnie wskazują stres jako przyczynę nieobecności oraz wypadków przy pracy. Również pracodawcy coraz częściej dostrzegają związek samopoczucia pracownika z efektywnością i wydajnością jego pracy. Uzasadnione wydaje się zatem podejmowanie dalszych badań, weryfikujących zarówno sposób identyfikowania czynników zagrażających dobrostanowi pracownika, jak też metodę oceny ryzyka zawodowego wynikającego z zagrożeń psychospołecznych na większej liczbie podobnych stanowisk w mikroprzedsiębiorstwach.

Dalsze działania powinny weryfikować, czy w innych tego typu zakładach pracy zagrożenia psychospołeczne są na porównywalnym poziomie oraz czy zatrudnieni wskazują na podobne cechy pracy wpływające na ich samopoczucie.

PIŚMIENNICTWO

[1] Ocena zagrożeń psychospołecznych i warunków pracy w związku z nowymi formami pracy i modelami zatrudnienia. GIP, Warszawa 2009

[2] M. Milczarek, E. Schneider, E.R. Gonzales *OSH in figures: stress at work – facts and figures*. European Agency for Safety and Health at Work, European Communities, Luxembourg 2009

[3] A. Wilmańska *Raport o stanie sektora małych i średnich przedsiębiorstw w Polsce w latach 2008–2009*. Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Warszawa 2010

[4] E. Górka *Modelowanie środowiska pracy w przedsiębiorstwie*. Oficyna Wydawnicza Politechniki Warszawskiej, Warszawa 2004

[5] K. Orlak *Stres jako element ryzyka zawodowego*. www.pracaidzrowie.com.pl (z dn. 03.03.2009)

[6] M. Stojek-Siwińska, B. Wawrzyńczak-Jędryka *Bezpieczeństwo i higiena pracy*. Wolters Kluwer Polska Spółka z o.o., Warszawa 2009

[7] E. Górka *Metody oceny ryzyka zawodowego*. Materiały pomocnicze do zajęć dydaktycznych, Politechnika Warszawska, Warszawa 2008

[8] B. Dudek, M. Waszkowska, D. Merez, D. Hanke *Ochrona zdrowia pracowników przed skutkami stresu zawodowego*. Instytut Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera, Łódź 2004

Znajdziesz nas w Internecie: www.ciop.pl, e-mail: bpredakcja@ciop.pl

