

Zagrożenia psychospołeczne na stanowisku analityka kredytowego

ocena ryzyka zawodowego



Ocena ryzyka zawodowego wynikającego z psychospołecznych zagrożeń na stanowisku analityka kredytowego wykonana została metodą wskaźnikową RISK SCORE, w której poziom ryzyka szacuje się w oparciu o trzy elementy, tj. ekspozycję na zagrożenie (E), prawdopodobieństwo wystąpienia zdarzenia (P) oraz możliwe skutki zdarzenia (S), według zasad przedstawionych w Ramce nr 1. Podstawą do analizy czynników stresogennych na stanowisku pracy były dane o psychospołecznych warunkach pracy specjalistów ds. bankowości i kredytów uzyskane od 461 osób na podstawie kwestionariusza Psychospołecznych Warunków Pracy¹ oraz obiektywna ocena cech pracy dokonana w oparciu o Kwestionariusz

do oceny cech pracy². Skutki zagrożeń oceniane były z uwzględnieniem właściwości działania stresu na organizm człowieka, tj. kumulowania się obciążenia oraz zróżnicowania ludzi pod względem ujawnianych reakcji na stres.

Psychospołeczna charakterystyka stanowiska pracy

Praca analityka kredytowego polega na badaniu zdolności kredytowej klientów banku oraz ocenie ryzyka kredytowego banku przy udzielaniu kredytu. Do podstawowych obowiązków na tym stanowisku, niezależnie od rodzaju banku, w jakim pracownik jest zatrudniony, należą: analiza i monitoring ryzyka kredytowego klientów banku, podejmowanie decyzji kredytowych w ramach posiadanych uprawnień w oparciu o stosowne procedury, analiza wniosków kredytowych i proponowanych zabezpieczeń kredytów, współdziałanie przy tworzeniu zasad przyznawania limitów kredytowych, współdziałanie przy tworzeniu wytycznych do analizy ryzyka kredytowego klientów banku, analiza ryzyka kredytowego na rynku, uczestniczenie w kontrolach portfela kredytowego i dokumentacji kredytowej w innych jednostkach banku. Analityk kredytowy często odpowiada również za prowadzenie szkoleń z wybranych zagadnień kredytowych oraz prowadzi korespondencję z kredytobiorcami. Do najważniejszych wymagań na tym stanowisku, poza wiedzą fachową z zakresu finansów i znajomością prawa bankowego, należą zdolności analityczne, umiejętność długotrwałego skupienia uwagi, skrupulatność i dokładność, zdolności organizacyjne i umiejętność podejmowania decyzji. Analityk kredytowy pracuje w pomieszczeniach biurowych, przy komputerze, w stałych, z góry ustalonych godzinach pracy. W zależności od banku może to również oznaczać pracę w weekendy, jednak praca wykonywana jest w przeciętnie pięciodniowym tygodniu pracy. Wymagany jest także dobry wzrok.

Psychospołeczne czynniki szkodliwe i uciążliwe na stanowisku

- ◆ wymagana stała, pełna sprawność psychofizyczna – wymagany dobry wzrok, pamięć, zdolność koncentracji uwagi,
- ◆ monotopia pracy,
- ◆ okresowe spiętrzenia ilości pracy,
- ◆ praca pod presją czasu,
- ◆ brak wpływu na warunki pracy,
- ◆ brak wpływu na sposób wykonywania pracy (ograniczenie procedurami),
- ◆ znaczne konsekwencje materialne błędów w pracy.

Karta informacji o zagrożeniach psychospołecznych na stanowisku analityka kredytowego

Czynniki zagrażające	Źródło zagrożenia (sytuacje zagrażające)	Możliwe skutki zagrożeń	Środki ochrony przed zagrożeniami
1. Przeciążenie ilościowe pracą	<ul style="list-style-type: none"> – nagłe i znaczne ilości pracy do wykonania (w przypadku zwiększonego popytu na kredyty) – zbyt dużo pracy do wykonania (okresowo, w odniesieniu do większości różnych produktów kredytowych mamy do czynienia z sezonowością popytu) 	<p>W zależności od ekspozycji i zasobów jednostki (odporności i umiejętności radzenia sobie, a także zdolności regeneracyjnych) wystąpić mogą:</p> <p>a) zaburzenia somatyczne, jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> – bezsenność – migreny – obniżenie odporności organizmu (osłabienie, zwiększona podatność na infekcje) – zaburzenia metabolizmu i choroby układu trawienego – zaburzenia gospodarki hormonalnej <p>– choroby naczyniowe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● nadciśnienie tętnicze ● choroba wieńcowa ● zawał serca ● udar mózgu <p>– przeciążenie układu mięśniowo-szkieletowego</p> <p>– zwiększona podatność na choroby nowotworowe (np. przez wzmożone palenie tytoniu)</p> <p>b) zaburzenia natury psychicznej, jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> – deficyty poznawcze, w tym obniżenie koncentracji uwagi i kłopoty z pamięcią – podniesienie poziomu agresji, drażliwość – nerwice (zaburzenia odżywiania, obsesje – kompulsje, fobie) – depresje – alkoholizm – narkomania (w tym lekomania) – wypalenie zawodowe (wyczerpanie emocjonalne, depersonalizacja, utrata satysfakcji z pracy) 	<ul style="list-style-type: none"> – właściwe ustalanie czasu potrzebnego do wykonania zadań – przestrzeganie norm czasu pracy (w tym udzielanie dni wolnych po pracy w nadgodzinach lub w dni wolne, przestrzeganie udzielania urlopów) – szczególna troska o jakość doboru kadry – stosowanie elastycznych form zatrudnienia
2. Przeciążenie jakościowe pracą	<ul style="list-style-type: none"> – przeciążenie sensoryczne (szczególnie wzroku) – konieczność szybkiego opanowania nowych produktów banku i zasad promocji (różnice w treści decyzji kredytowych) – monotypia pracy (niezależnie od klienta poruszanie się w obrębie jednej procedury, jednej metody i określonej ilości tego samego rodzaju dokumentów) 		<ul style="list-style-type: none"> – szczególna troska o jakość doboru kadry – zapewnienie możliwości stałego podnoszenia kwalifikacji (szkolenia merytoryczne, stały dostęp do bazy wiedzy o produktach i bieżących promocjach) – zapewnienie wsparcia technicznego (bieżąca modyfikacja informacji o warunkach promocyjnych w systemach informatycznych w celu automatyzacji uwzględnienia tych warunków w decyzji kredytowej i odciążenia osób wydających decyzje) – przestrzeganie norm czasu pracy (w tym także przerw w pracy, dni wolnych za pracę w godzinach nadliczbowych oraz urlopów) – rygorystyczne przestrzeganie obowiązku okresowych badań lekarskich (w tym także ocena stanu psychicznego), a w razie potrzeby także kierowanie na badania częściej niż wynika to z przepisów – okresowa rotacja na stanowiskach (zmiana portfela produktów, w których specjalizuje się dany pracownik)
3. Fizyczne warunki pracy	<ul style="list-style-type: none"> – wymuszona pozycja ciała – stała ekspozycja na promieniowanie monitorów 		<ul style="list-style-type: none"> – przerwy w pracy – opieka medyczna
4. Ograniczony zakres kontroli nad pracą	<ul style="list-style-type: none"> – brak możliwości decydowania o doborze współpracowników – niewielki wpływ na fizyczne warunki pracy – niewielki wpływ na podejmowane decyzje wpływające na organizację pracy 		<ul style="list-style-type: none"> – rekrutacja pracowników z uwzględnieniem nie tylko kwalifikacji merytorycznych, ale też umiejętności społecznych, w miarę możliwości uwzględnianie opinii pracowników przy rekrutacji nowych osób – pozostawienie pracownikom marginesu swobody w decydowaniu o warunkach pracy – informowanie i konsultowanie planowanych w firmie zmian, które mogą oddziaływać na pracę analityków

Oszacowanie wielkości ryzyka wynikającego z zagrożeń psychospołecznych na stanowisku analityka kredytowego

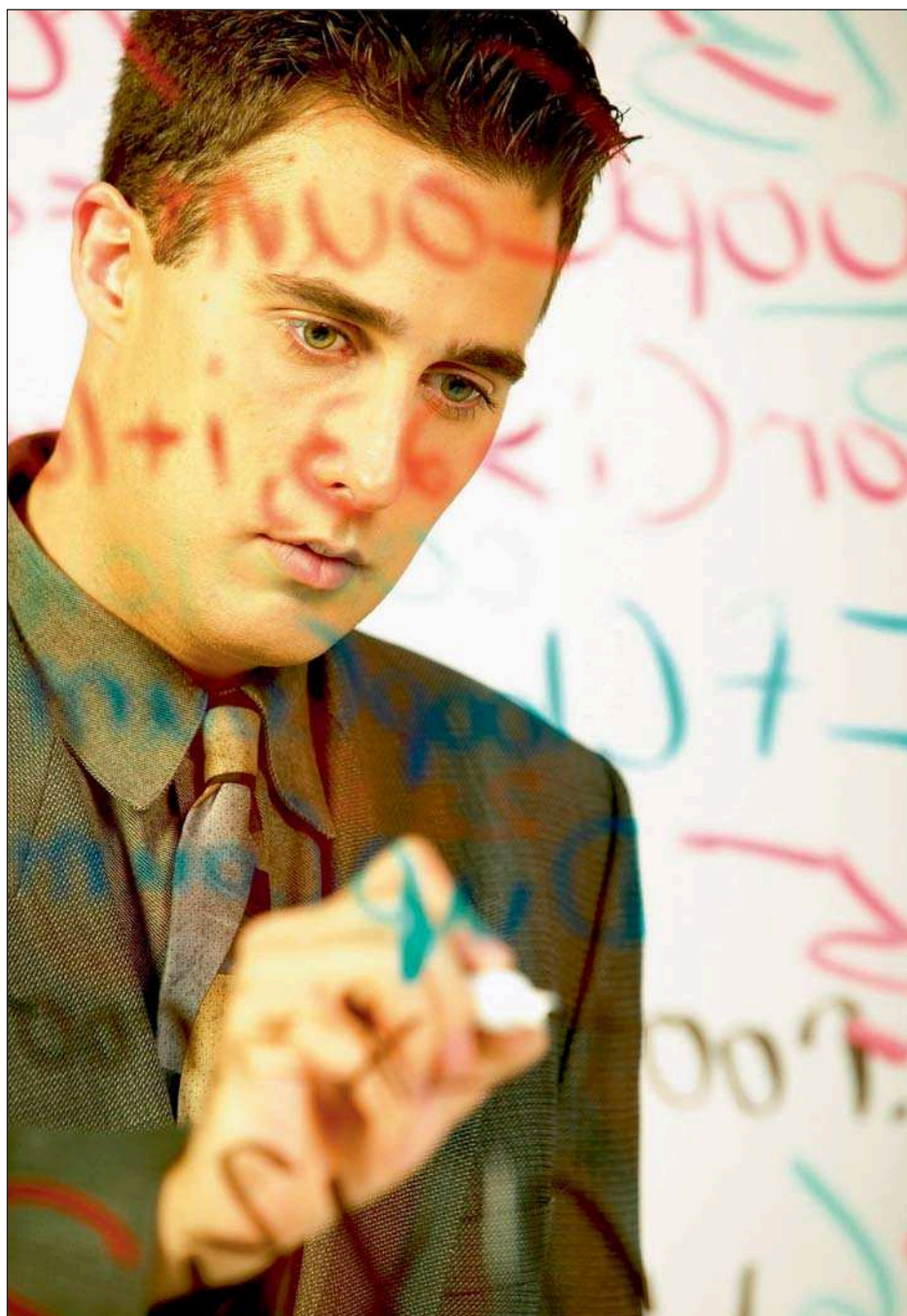
Zagrożenie /rodzaj ryzyka	Możliwe skutki	Ekspozycja na czynniki zagrażające	Prawdopodobieństwo zdarzenia	Ryzyko początkowe	RYZYKO KOŃCOWE (po zastosowaniu środków ochrony)
Skrajne przeciążenie (śmierć na skutek przeciążenia pracą)	Bardzo duże (jedna ofiara śmiertelna) S=15	Częsta (codzienna) E=6	Sporadycznie możliwe P=0,5	Małe Rp=45	S=15 E=6 P= 0,2 R=18 Pomijalne Wskazana okresowa kontrola warunków pracy
Chroniczne przeciążenie (poważna choroba somatyczna lub psychiczna)	Duże (ciężkie uszkodzenie ciała) S=7	Częsta (codzienna) E=6	Mało prawdopodobne, możliwe P=1	Małe Rp=42	S=7 E=6 P=0,5 R=21 Małe Potrzebna okresowa kontrola warunków pracy
Przeciążenie okresowe (lżejsze dolegliwości somatyczne lub zaburzenia stanu psychicznego)	Średnie (absencja) S=3	Częsta (codzienna) E=6	Praktycznie możliwe P=3	Małe Rp=54	S=3 E=6 P=1 R=18 Pomijalne Wskazana okresowa kontrola warunków pracy

Różny poziom ryzyka

Ryzyko zawodowe jest zawsze ściśle związane z konkretnym środowiskiem pracy. Takie samo stanowisko, ale w różnych warunkach pracy, może się różnić poziomem ryzyka. Dla przykładu, inne będą warunki pracy analityka kredytowego zatrudnionego w banku specjalistycznym, np. hipotecznym lub samochodowym, a inne dla osób wykonujących ten zawód w dużym banku detalicznym. Dlatego dokonując oceny ryzyka, należy zawsze brać pod uwagę konkretne warunki pracy. Szacując stopień szkód, przyjmuje się zawsze możliwe największe skutki. Dla stresu zawodowego największym możliwym, a jednocześnie prawdopodobnym skutkiem jest śmierć człowieka. W przypadku osób pracujących intensywnie umysłowo przez wiele godzin i z reguły z ograniczoną aktywnością fizyczną niejednokrotnie dochodzi do wypadków śmiertelnych w postaci zawałów serca lub udarów mózgu, nawet u osób młodych i wcześniej zupełnie zdrowych. W Polsce ok. 10 proc. ofiar tego typu wypadków przy pracy stanowią pracownicy biurowi³.

Uwagi końcowe

Szacując prawdopodobieństwo wystąpienia skutków, warto przeanalizować również historię absencji chorobowych pracowników oraz wziąć pod uwagę warunki pracy, w których te absencje wystąpiły. Po wiedzę można też sięgnąć do wyników badań naukowych prowadzonych w zakresie związków stresu z różnego rodzaju chorobami, a także do danych statystycznych o wypadkach przy pracy i chorobach zawodowych.



Ramka nr 1

METODA RISK SCORE jest jakościową, wskaźnikową metodą oceny ryzyka, w której ryzyko szacowane jest oddzielnie dla każdego zidentyfikowanego zagrożenia. Poziom ryzyka (R) oznaczany jest przez iloczyn wag przyporządkowanych potencjalnym skutkom zdarzenia (S), ekspozycji na zagrożenie (E) i prawdopodobieństwu zaistnienia określonego zdarzenia (P), zgodnie z poniższym wzorem:

$$R = S \times E \times P, \text{ gdzie:}$$

S – potencjalne skutki to średnia arytmetyczna oceny strat ludzkich i materialnych			
Wartość	Strata	Straty ludzkie	Straty materialne
100	poważna katastrofa	wiele ofiar śmiertelnych	ponad 30 mln PLN
40	katastrofa	kilka ofiar śmiertelnych	10-30 mln PLN
15	bardzo duża	ofiara śmiertelna	300 tys.-1 mln PLN
7	duża	ciężkie uszkodzenie ciała	30-300 tys. PLN
3	średnia	absencja	3-30 tys. PLN
1	mała	udzielenie pierwszej pomocy	poniżej 3 tys. PLN
E – czas ekspozycji oddziaływania szkodliwych czynników na pracownika			
Wartość	Oddziaływanie		
10	stałe		
6	częste (codzienne)		
3	sporadyczne (raz na tydzień)		
2	okazjonalne (raz na miesiąc)		
1	minimalne (kilka razy rocznie)		
0,5	znikome (raz do roku)		
P – prawdopodobieństwo wystąpienia zagrożenia dla pracownika			
Wartość	Zagrożenie	Szansa	
10	bardzo prawdopodobne	50 proc. (1 na 2)	
6	całkiem możliwe	10 proc. (1 na 10)	
3	praktycznie możliwe	1 proc. (1 na 100)	
1	mało prawdopodobne, możliwe	0,1 proc. (1 na 1000)	
0,5	tylko sporadycznie możliwe	0,01 proc. (1 na 10 000)	
0,2	możliwe do pomyślenia	0,001 proc. (1 na 100 000)	
0,1	tylko teoretycznie możliwe	0,0001 proc. (1 na 1 000 000)	
R – ryzyko zawodowe, wartość liczbowa			
Wartość R	Kategorie ryzyka	Działanie zapobiegawcze	
R ≤ 20	pomijalne	wskazana kontrola	
20 < R < 70	małe	potrzebna kontrola	
70 < R < 200	istotne	potrzebna poprawa	
200 < R < 400	duże	potrzebna natychmiastowa poprawa	
R > 400	bardzo duże	wskazane wstrzymanie pracy	

Źródło: Romanowska-Słomka I., Słomka A., Poradnik Ocena ryzyka zawodowego w zakładach służby zdrowia, Stowarzyszenie Inspektorów Sanitarnych RP, Wrocław 2001, s. 34-35

Prawidłowe szacowanie ryzyka wynikającego ze stresu zawodowego z wykorzystaniem metody Risk Score wymaga przyjęcia następujących założeń:

- ◆ czynniki zagrażające i sytuacje zagrożenia są w istocie elementami zwykłej, codziennej pracy,
- ◆ skutki muszą uwzględniać kumulatywną właściwość stresu oraz międzyosobnicze różnicowanie pod względem odporności na stres, stąd określanie potencjalnych skutków oddzielnie dla każdego czynnika zagrażającego nie jest możliwe; oceniać je zatem należy łącznie dla wszystkich występujących czynników zagrażających,
- ◆ rzeczywistym zagrożeniem dla pracownika jest ryzyko utraty zdrowia, a więc szacowanie ryzyka odbywać się powinno na poziomie zdarzeń szkodliwych,
- ◆ ze względu na różnice prawdopodobieństwa wystąpienia określonych skutków zdrowotnych konieczne jest oddzielne szacowanie określonych rodzajów ryzyka utraty zdrowia wskutek stresu.

Przyjęcie tych założeń pozwala zdefiniować zagrożenia jako:

- ◆ **przeciążenie okresowe** – powodujące względnie łżejsze dolegliwości somatyczne lub zaburzenia stanu psychicznego, których skutkiem jest krótkotrwała absencja,
- ◆ **przeciążenie chroniczne** – niosące 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 albo absencją powtarzalną,
- ◆ **skrajne przeciążenie organizmu** – niosące ryzyko wystąpienia choroby zagrażającej życiu (np. udar mózgu, zawał serca, nagłe zatrzymanie krążenia) albo trwałej choroby psychicznej, skutkujące śmiercią lub kalectwem.

Prawidłowe oszacowanie poziomu ryzyka wynikającego z tych zagrożeń wymaga także uprzedniej, szczegółowej analizy czynników zagrażających (tj. przeciążenie ilościowe i jakościowe, niedociążenie, konfliktowość, warunki fizyczne, poziom kontroli, poziom wsparcia) oraz sytuacji zagrażających, będących źródłem tych czynników na danym stanowisku w konkretnych warunkach pracy.

*Katarzyna Orlak
menadżer i psycholog, Stowarzyszenie Zdrowa Praca
Konsultacja:
Liliana Gudalewicz
główny specjalista bhp, firma LIWAX*

¹ Cieślak R., Widerszal-Bazyl M., Psychospołeczne Warunki Pracy. Normy. Klucz do kwestionariusza., CIOP, Warszawa, 2000

² Dudek B., Waszkowska M., Mercz D., Hanke W., Ochrona Zdrowia pracowników przed skutkami stresu zawodowego, IMP, Łódź, 2004

³ PIP, Nagłe zdarzenia medyczne jako wypadki przy pracy 2000-2004