

Zagrożenia psychospołeczne na stanowisku celnika

ocena ryzyka zawodowego

Ocena ryzyka zawodowego wynikającego z psychospołecznych zagrożeń na stanowisku celnika 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. Źródła stresu w pracy celników zostały przeanalizowane na podstawie pracy Agnieszki Zaborowskiej¹ oraz obiektywnej oceny cech pracy dokonanej 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

Celnik to funkcjonariusz publiczny pracujący w służbach mundurowych. Podstawowym celem tego zawodu jest wykonywanie zadań realizujących politykę państwa w zakresie ochrony lokalnej gospodarki przed napływem konkurencyjnych, tańszych towarów. Do typowych zadań na stanowisku celnika należą m.in. wydawanie pozwoleń na korzystanie z procedur gospodarczych, dopuszczanie do obrotu towarów importowanych do kraju, wprowadzanie towarów na skład celny lub do obszaru wolnocłowego, prowadzenie spraw karno-skarbowych oraz wykrywanie przemytów. Celnik, dokonując odprawy, mimo że formalnie działa w imieniu naczelnika urzędu celnego, ponosi pełną odpowiedzialność za podejmowane decyzje i jest z nich rozliczany. Należy pamiętać, że jako funkcjonariusz publiczny celnik podlega także odpowiedzialności karnej za niedopełnienie obowiązków lub przekroczenie uprawnień, jeśli doprowadzi to do szkody interesu publicznego lub prywatnego. W zawodzie tym jest zatem niezwykle istotne, by decyzje podejmowane były szybko i trafnie – i to niezależnie od aktualnego stanu psychofizycznego funkcjonariusza. Celnicy pracują w dwunastogodzinnym systemie zmianowym, przy czym rytm pracy jest wymuszony okolicznościami zewnętrznymi, np. pojawieniem się transportu do odprawy. Praca celnika jest zorganizowana w taki sposób, że co miesiąc zmieniany jest skład osobowy zespołu pracującego w tym samym czasie (czyli na tzw. „zmianie”), w tym także zmienia się kierownik zespołu. Ponadto w ciągu

danego miesiąca, w trakcie poszczególnych dwunastogodzinnych służb, dany funkcjonariusz może pełnić różne funkcje, np. rejestratora (tj. osoby weryfikującej i wypełniającej dokumenty i wysyłającej przewoźnika do odpowiednich służb: fito-sanitarnych, weterynaryjnych lub innych odnośnych) czy rewidenta (inaczej zwanego też kontrolerem, który przeszukuje samochody). O zakresie czynności konkretnego celnika podczas danej służby decyduje każdorazowo kierownik zmiany.

Podczas pracy funkcjonariusze celni mają kontakt z wieloma osobami, zarówno ze współpracownikami, jak i z przewoźnikami lub podróżnymi. Często są to cudzoziemcy nieznający innego języka poza swoim ojczystym, co z jednej strony wymusza na celnikach znajomość języków obcych (wymagana jest bardzo dobra znajomość co najmniej języka kraju bezpośrednio sąsiadującego), z drugiej jednak strony – w praktyce często ogranicza możliwość kontaktu (w przypadku gdy granicę przekracza osoba nieposługująca się żadnym z języków krajów, których granica jest przekraczana, np. Włoch na granicy polsko-ukraińskiej). Aby dobrze wykonywać ten zawód, trzeba mieć ogromną wiedzę z różnych dziedzin, m.in. z zakresu procedur celnych, towaroznawstwa, prawa, ekonomii, psychologii, geografii. Wiedza ta musi być nieustannie aktualizowana, bo zmieniają się przepisy i zasady obrotu towarowego z zagranicą. Do podstawowych wymagań w zawodzie celnika, oprócz sprawności fizycznej, zalicza się także: wyobraźnię i zdolność twórczego myślenia, samokontrolę, umiejętność nawiązywania kontaktów i postępowania z ludźmi, niezależność wobec osób dokonujących odprawy przy jednoczesnej zdolności do podporządkowania się przełożonym, umiejętność podejmowania szybkich i trafnych decyzji, samodzielność, dokładność oraz ciekawość poznawczą. Pożądane są również takie cechy, jak: umiejętność pracy w szybkim tempie i pod presją, odporność emocjonalna, umiejętności kierownicze, cierpliwość, umiejętność współdziałania z innymi.

Psychospołeczne czynniki szkodliwe i uciążliwe na stanowisku

- ♦ wymagana stała, pełna sprawność psychofizyczna – wymagany dobry wzrok i słuch, pamięć, zdolność koncentracji uwagi, koordynacja wzrokowo-ruchowa,
- ♦ duże konsekwencje błędów w pracy (głównie materialne),
- ♦ praca zmianowa,
- ♦ wymuszony i często nierównomierny rytm pracy (fluktuacje w ruchu granicznym),
- ♦ praca pod presją i w pośpiechu,
- ♦ praca w zmiennych warunkach atmosferycznych,
- ♦ hałas i wibracje,
- ♦ stała konieczność współpracy z innymi ludźmi,
- ♦ konieczność ciągłego podnoszenia kwalifikacji,
- ♦ brak wpływu na plan pracy,
- ♦ częsta zmiana przełożonego i współpracowników,
- ♦ przemoc psychiczna lub fizyczna w miejscu pracy.

Karta informacji o zagrożeniach psychospołecznych na stanowisku celnika

Czynniki zagrażające	Źródło zagrożenia (sytuacje zagrażające)	Możliwe skutki zagrożeń	Środki ochrony przed zagrożeniami
1. Przeciążenie ilościowe pracą	<ul style="list-style-type: none"> – częsty i znaczny wysiłek fizyczny – zbyt dużo pracy do wykonania (okresowo) – nierównomierne tempo pracy (uzależnienie od ruchu granicznego) 	<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 trawiennego – zaburzenia gospodarki hormonalnej – choroby naczyniowe: (nadciśnienie tętnicze, choroba wieńcowa, zawał serca, udar mózgu) – przeciążenie układu mięśniowo-szkieletowego – zwiększona podatność na choroby nowotworowe (np. przez wzmożone palenie tytoniu) <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 ilości osób potrzebnych do wykonania zadań (z uwzględnieniem dających się przewidzieć sezonowych fluktuacji w ruchu granicznym) – przestrzeganie norm czasu pracy (w tym także udzielanie dni wolnych po pracy w nadgodzinach lub w dni wolne, przestrzeganie udzielania urlopów) – bezwzględne przestrzeganie przepisów o profilaktycznych i okresowych badaniach lekarskich
2. Przeciążenie jakościowe pracą	<ul style="list-style-type: none"> – konieczność stałego podnoszenia kwalifikacji – duże konsekwencje błędów w pracy – konieczność zachowania stałej czujności (także podczas pracy w nocy) – konieczność tłumienia własnych potrzeb i reakcji (pokonywanie senności, tłumienie gniewu w sytuacjach konfliktowych, konieczność podporządkowania się) – dylematy moralne w pracy (korupcja) 		<ul style="list-style-type: none"> – 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, a w razie potrzeby – także kierowanie na badania częściej niż wynika to z przepisów – ścisłe przestrzeganie obowiązków związanych ze szkoleniem z zakresu bhp – rozwijanie systemów motywacyjnych przeciwdziałających korupcji – szkolenia merytoryczne związane ze zmianą przepisów i inne odpowiadające potrzebom podnoszenia kwalifikacji zawodowych
3. Przeciążenie roli	<ul style="list-style-type: none"> – konieczność współpracy z wieloma osobami (także w sytuacji istnienia barier językowych) 		<ul style="list-style-type: none"> – szkolenia z umiejętności społecznych (głównie asertywności) oraz technik radzenia sobie ze stresem – okresowo powtarzane – szkolenia językowe
4. Fizyczne warunki pracy	<ul style="list-style-type: none"> – zmienne warunki atmosferyczne – hałas i wibracje 		<ul style="list-style-type: none"> – posiłki regeneracyjne w przypadku konieczności pracy w zimnie, napoje w przypadku pracy w wysokiej temperaturze – bezwzględne przestrzeganie przepisów o badaniach okresowych – rotacja funkcji (zmiana zakresu czynności)
5. Ograniczony zakres kontroli nad pracą	<ul style="list-style-type: none"> – brak możliwości kontroli kiedy i jakie wykonać zadanie (zadania wynikają z funkcji narzuconej przez kierownika zmiany i są uzależnione od ruchu granicznego) – brak możliwości decydowania o doborze współpracowników – brak wpływu na fizyczne warunki pracy – niewielki wpływ na podejmowane decyzje wpływające na organizację pracy (o organizacji pracy decyduje kierownictwo) 		<ul style="list-style-type: none"> – w miarę możliwości uwzględnienie opinii pracowników przy ustalaniu składu zespołu pracującego na tej samej zmianie – pozostawienie pracownikom marginesu swobody w decydowaniu o warunkach pracy (np. uwzględnianie sugestii w odniesieniu do funkcji wykonywanych podczas konkretnej służby)

Oszacowanie wielkości ryzyka wynikającego z zagrożeń psychospołecznych na stanowisku celnika

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	Mało prawdopodobne możliwe P=1	Istotne Rp=90	S=15 E=6 P= 0,5 R=15 Małe Potrzebna okresowa kontrola warunków pracy
Chroniczne przeciążenie (poważna choroba somatyczna lub psychiczna)	Duże (ciężkie uszkodzenie ciała) S=7	Częsta (codzienna) E=6	Praktycznie możliwe P=3	Małe Rp 126	S=7 E=6 P=1 R=42 Małe Potrzebna okresowa kontrola warunków pracy
Przeciążenie okresowe (lżejsze dolegliwości somatyczne lub zaburzenia stanu psychicznego)	Średnie (absencja) S=3	Częsta (codzienna) E=6	Całkiem możliwe P=6	Małe Rp=108	S=3 E=6 P=3 R=54 Małe Potrzebna okresowa kontrola warunków pracy

Uwagi końcowe

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 celnika zatrudnionego na lotnisku, a inne takiego, który pracuje na przejściu granicznym, gdzie panuje duży ruch kołowy i pieszy. 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.

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.

Info

W Polsce jest około 14 tys. celników, z czego około 4 tys. pracuje przy przejściach granicznych i w grupach mobilnych. Co roku wprowadzają do budżetu państwa około 35 procent. Muszą być sprytniejsi niż przemytnicy, znać na pamięć chronione gatunki roślin i zwierząt, dzieła sztuki. Wiedzieć, jak rozebrać na części samochód, by sprawdzić, czy nie jadą tam nielegalne papierosy. Przy szukaniu narkotyków często pomagają im wyszkolone psy.

ZK



Fot. GUC

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	wskazana 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, stąd określanie ich 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, konfliktość, 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 Zaborowska A., Celnicy, [w]: Terelek J. F., Stres zawodowy, Wydawnictwo Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego, Warszawa 2007, s. 70-79

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