

Zagrożenia psychospołeczne na stanowisku przedstawiciela handlowego

ocena ryzyka zawodowego



Ocena ryzyka zawodowego wynikającego z psychospołecznych zagrożeń na stanowisku przedstawiciela handlowego 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. Warunki psychospołeczne pracy zostały przeanalizowane na podstawie badania 472 sprzedawców z wykorzystaniem kwestionariusza Psychospołeczne Warunki Pracy¹ 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

Przedstawiciel handlowy to zawód powszechny. Osoby wykonujące ten zawód nazywane są także handlowcami, sprzedawcami albo konsultantami ds. sprzedaży. Najwięcej handlowców pracuje w branży dóbr szybko zbywalnych (kosmetyki, detergenty, artykuły spożywcze – z ang. w skrócie FMCG). W większości przypadków obsługują oni supermarkety oraz sieci handlowe i gastronomiczne. Inna kategoria przedstawicieli handlowych to osoby zajmujące się sprzedażą

bardziej skomplikowanych produktów, takich jak oprogramowanie komputerowe, farmaceutyki czy ubezpieczenia.

Niezależnie od branży, podstawowym zadaniem osoby wykonującej ten zawód jest nawiązywanie i utrzymywanie kontaktów z klientami firmy. Przedstawiciel handlowy musi także umieć przygotować ofertę pod kątem konkretnego klienta oraz poprowadzić negocjacje handlowe. Handlowiec reprezentuje firmę na określonym obszarze (region, województwo), analizuje rynek, organizuje kontakty i sieć sprzedaży. Do podjęcia pracy w zawodzie przedstawiciela handlowego niezbędne jest wykształcenie średnie lub policealne. Dodatkowo kandydat na przedstawiciela handlowego powinien bardzo dobrze obsługiwać komputer, a także posiadać prawo jazdy i praktykę w prowadzeniu samochodu. Oprócz wymienionych wyżej kwalifikacji wielu pracodawców wymaga od kandydatów na przedstawicieli handlowych także znajomości branży, języka obcego, umiejętności negocjacyjnych, interpersonalnych, wysokiej kultury osobistej, kreatywności, dyspozycyjności oraz odporności na stres.

Praca przedstawiciela handlowego najczęściej polega na odwiedzaniu klientów korporacyjnych (sieci sklepów, firmy dystrybucyjne, restauracje itp.) i negocjowaniu nowych lub przedłużaniu starych kontraktów handlowych. Przedstawiciel handlowy albo sam dzwoni do tych firm i umawia wizyty, albo odwiedza tych klientów, którzy zadzwonili z prośbą o kontakt.

Przedstawiciele handlowi mają zazwyczaj zadaniowy czas pracy, a ich wydajność oceniana jest na podstawie realizacji planu sprzedaży. Skutkiem tego wielu handlowców pracuje często więcej niż 8 godzin i niejednokrotnie pracuje także w soboty. Z badań przeprowadzonych w 2000 roku przez Centralny Instytut Ochrony Pracy wynika także, że zawód przedstawiciela handlowego wiąże się z koniecznością stałego podnoszenia kwalifikacji, wymaga podejmowania decyzji finansowych, doskonałej pamięci, dobrego wzroku i słuchu oraz dobrej koncentracji uwagi oraz, że często wiąże się ona z odpowiedzialnością za majątek trwały, a niekiedy także za bezpieczeństwo innych osób. Oczywiście charakter obowiązków wymusza stałą współpracę z innymi – zarówno firmami, jak i ludźmi, przy czym wpływ na dobór współpracowników jest raczej ograniczony. Przedstawiciele handlowi nie biorą też zazwyczaj udziału w decyzjach dotyczących organizacji pracy działu czy firmy, dla której pracują.

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 pod presją,
- praca w zmiennych warunkach atmosferycznych,
- hałas i wibracje,
- stała konieczność współpracy z innymi ludźmi,
- konieczność ciągłego podnoszenia kwalifikacji.

Karta informacji o zagrożeniach psychospołecznych na stanowisku przedstawiciela handlowego

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) – presja wyników 	<p>W zależności od ekspozycji i zasobów jednostki (odporności i umiejętności radzenia sobie, a także zdolności regeneracyjnych) wystąpić mogą:</p> <p>a) zaburzenia somatyczne:</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: <ul style="list-style-type: none"> – 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:</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 liczby osób potrzebnych do wykonania zadań (adekwatność portfela klientów) – 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 prowadzenia samochodu) – konieczność tłumienia własnych potrzeb i reakcji (brak wpływu na dobór współpracowników przy jednoczesnej presji na wyniki) – dylematy moralne w pracy (pokusza korupcji przy zdobywaniu klientów) 	<p>(kontynuacja z poprzedniego bloku)</p>	<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 – szkolenia merytoryczne związane ze zmianą przepisów i inne odpowiadające potrzebie podnoszenia kwalifikacji zawodowych – ustalanie jasnych standardów w pracy, także etycznych
3. Przeciążenie roli	<ul style="list-style-type: none"> – konieczność współpracy z wieloma osobami 	<p>(kontynuacja z poprzedniego bloku)</p>	<ul style="list-style-type: none"> – szkolenia z umiejętności społecznych (głównie asertywności, umiejętności negocjacyjnych i perswazyjnych) oraz technik radzenia sobie ze stresem – okresowo powtarzane
4. Fizyczne warunki pracy	<ul style="list-style-type: none"> – zmienne warunki atmosferyczne – hałas i wibracje 	<p>(kontynuacja z poprzedniego bloku)</p>	<ul style="list-style-type: none"> – bezwzględne przestrzeganie przepisów o badaniach okresowych – zapewnienie profilaktycznej opieki medycznej
5. Ograniczony zakres kontroli nad pracą	<ul style="list-style-type: none"> – 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) 	<p>(kontynuacja z poprzedniego bloku)</p>	<ul style="list-style-type: none"> – w miarę możliwości uwzględnianie opinii pracowników przy ustalaniu składu zespołu – pozostawienie pracownikom marginesu swobody w decydowaniu o warunkach pracy

Oszacowanie wielkości ryzyka wynikającego z zagrożeń psychospołecznych na stanowisku przedstawiciela handlowego

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)	Poważna katastrofa (wiele ofiar śmiertelnych) S=15	Częsta (codzienna) E=6	Mało prawdopodobne możliwe P=1	Bardzo duże Rp=90	S=15 E=6 P= 0,5 R=45 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	Istotne Rp = 126	S=7 E=6 P=1 R=42 Małe Potrzebna okresowa kontrola warunków pracy
Przeciążenie okresowe (łżejsze dolegliwości somatyczne lub zaburzenia stanu psychicznego)	Średnie (absencja) S=3	Częsta E=6	Całkiem możliwe P=6	Istotne Rp=108	S=3 E=6 P=3 R=54 Małe Potrzebna okresowa kontrola warunków pracy

Różne poziomy 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 handlowca zatrudnionego w dużym koncernie FMCG, a inne takiego, który sprzedaje dobra luksusowe czy inwestycyjne. 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.

Uwagi końcowe

Oceniając 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.

wielu pracodawców wymaga od kandydatów na przedstawicieli handlowych także znajomości branży, języka obcego, umiejętności negocjacyjnych, interpersonalnych...



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, 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 lżejsze 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 Widerszal-Bazyl R., Psychospołeczne warunki pracy. CIOP, Warszawa 2000

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