

Stres jako element oceny ryzyka zawodowego

Od dziesięciu lat polscy pracodawcy mają obowiązek oceniać ryzyko zawodowe i zaznajamiać pracowników z wynikami tej oceny¹. Z zasady ocena ryzyka ma być oceną kompleksową, obejmującą wszystkie elementy ryzyka związanego z pracą na danym stanowisku. Praktyka wskazuje jednak, że choć w kartach oceny ryzyka zawodowego sygnalizuje się istnienie zagrożeń psychofizycznych w postaci zdarzeń stresowych, to jednak prawidłowa ocena ryzyka wynikającego z tych zagrożeń nastręcza specjalistom bhp znacznych trudności. Dotyczy to niestety także wzorcowych kart oceny ryzyka zawodowego, publikowanych przez wybitnych specjalistów z dziedziny bhp.

Stres jest jednym z najpowszechniejszych zagrożeń w dzisiejszym środowisku pracy. ONZ określiło stres zawodowy mało zaszczytnym mianem „światowej epidemii XX wieku”². Obecna wiedza naukowa dotycząca skutków zdrowotnych stresu wskazuje, że jest on nie tylko zagrożeniem powszechnym, ale bywa nawet śmiertelny.

Wydaje się zatem, że rzetelna ocena źródeł przeciążenia psychofizycznego w pracy jest konieczna, aby można było mówić o właściwie sporządzonej, kompleksowej ocenie ryzyka zawodowego.

Uchwycić nieuchwytnie

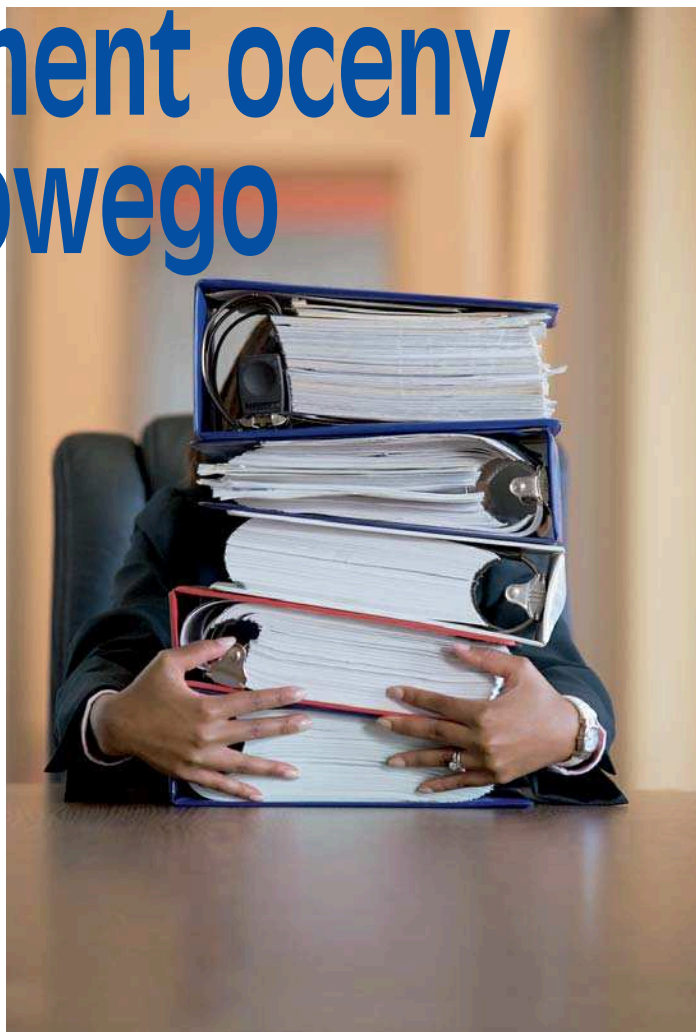
Kłopoty z właściwą oceną zagrożeń związanych ze stresem mogą – jak się wydaje – mieć źródło w fakcie, że stresu nie da się zmierzyć tak łatwo, jak mierzy się poziomy innych czynników szkodliwych w środowisku pracy. Co więcej, ogólna wiedza o zjawisku stresu okazuje się również dalece niewystarczająca, by poradzić sobie z zadaniem szacowania ryzyka zawodowego w tym obszarze.

Stres jest powszechnie rozumiany jako „stan wzmożonego napięcia nerwowego, będącego reakcją na działanie negatywnych bodźców fizycznych lub psychicznych”, czyli zgodnie z definicją zawartą w Słowniku języka polskiego. Definicja ta nie może jednak być dobrym punktem wyjścia do analizy stresu na potrzeby szacowania ryzyka zawodowego, przede wszystkim dlatego, że nie pozwala w żaden sposób uchwycić stresu jako zagrożenia w rozumieniu bhp.

Pojęcie „zagrożenia” stosowane w bhp obejmuje ogół czynników i zjawisk towarzyszących oddziaływaniu energii niszczącej na ludzi, mienie lub środowisko. Aby w pełni określić jakiegokolwiek zagrożenie (w tym stres), należy rozpoznać:

- ♦ czynniki zagrażające, czyli wszelkie nośniki (przedmioty, ludzie, procesy, zjawiska) posiadające potencjalnie tzw. energię niszczącą, tzn. energię przewyższającą próg odporności ofiary (człowiek, mienie, środowisko),
- ♦ sytuacje zagrożenia (możliwość oddziaływania energii niszczącej), czyli okoliczności, w których ludzie, mienie lub środowisko są ekspozowani na czynniki zagrażające,
- ♦ zdarzenia szkodliwe (formę oddziaływania energii niszczącej), tzn. wydarzenia, w których sytuacje zagrożenia przeradzają się w szkodę³.

Wynika stąd, że analiza stresu na potrzeby oceny ryzyka zawodowego wymaga zrozumienia: jak działa stres, w jakich warunkach się pojawia, jakie czynniki w środowisku pracy sprzyjają wystąpieniu stresu oraz jakie mogą być jego skutki.



Stres, czyli co?

Warto w tym miejscu posłużyć się definicją autorstwa Hansa Selye’go – lekarza, który wprowadził pojęcie stresu do nauki. Według jego koncepcji, stres jest reakcją organizmu w postaci mobilizacji energii do pokonywania różnorodnych przeszkód, barier, wymagań (nazywanych stresorami). Występuje bez względu na to, czy mobilizacji tej towarzyszą przyjemne czy przykre odczucia. Jest to reakcja niespecyficzna, tzn. jej rodzaj nie zależy od rodzaju czynnika, jaki ją wywołuje.

Reakcja stresowa nie jest więc, wbrew powszechnej opinii, wynikiem jedynie takich sytuacji, które dana osoba postrzega jako zagrożenie. Fizjologiczna odpowiedź organizmu występuje zawsze, gdy pojawiają się jakieś wymagania. Co do zasady stres jest więc potrzebny do życia – spełnia rolę przystosowawczą, umożliwiając wykonywanie codziennych, rutynowych zadań oraz pozwala radzić sobie z napotykanymi trudnościami. Szkodliwy staje się dopiero wówczas, kiedy pojawiające się wymagania przekraczają poziom możliwości adaptacyjnych konkretnego człowieka, czyli wtedy, gdy zadania, z którymi osoba się mierzy, są dla niej zbyt trudne,

jest ich zbyt dużo lub pojawiają się zbyt często. W przypadku pojawienia się dysproporcji między wymaganiami a możliwościami jednostki, organizm zaczyna funkcjonować w stanie ciągłej mobilizacji, a więc i stałego pobudzenia fizjologicznego. Brak możliwości zregenerowania się powoduje wyczerpanie prowadzące do choroby lub śmierci.

Identyfikacja stresu w pracy

Przedstawiony powyżej mechanizm pojawiania się i działania stresu prowadzi do wniosku, że dla powstania szkodliwych skutków stresu krytyczne znaczenie mają następujące czynniki:

- ◆ poziom wymagań,
- ◆ zdolność sprostania tym wymaganiom.

Na możliwości poradzenia sobie ze stresem wpływa też poziom wsparcia możliwego do uzyskania z zewnątrz, w sytuacji gdy poziom wymagań przekracza możliwości jednostki. Dlatego też dla potrzeb analizy stresu zawodowego niezwykle użyteczna jest trójczynnikowa koncepcja Roberta Karaska i Toresa Theorella⁴, zgodnie z którą stres zawodowy jest wynikiem interakcji poziomu wymagań związanych z pracą, poziomu kontroli nad pracą oraz poziomu wsparcia społecznego w miejscu pracy. Model ten zakłada, że największy poziom stresu zawodowego występuje wówczas gdy pracownik w warunkach niewielkiego realnego wpływu na pracę musi sprostać dużym wymaganiom, nie mając jednocześnie zapewnionego wystarczającego wsparcia ze strony organizacji. Badania empiryczne z wykorzystaniem tego modelu pozwoliły dość powszechnie stwierdzić liniowe związki między wymaganiami, kontrolą i wsparciem, a poziomem stresu zawodowego i zdrowiem pracowników⁵. Czynnikiem zagrażającym dla pracowników mogą być zatem zarówno wysokie wymagania związane z pracą, jak i niski poziom kontroli nad pracą (wynikający z organizacji pracy lub ze stylu zarządzania), a także brak wsparcia społecznego w miejscu pracy.

Do czynników zagrażających w obszarze wymagań zalicza się m.in.:

- ◆ przeciążenie ilościowe pracą, pojawiające się wskutek takich sytuacji zagrażających, jak np. zbyt duża ilość zadań (przekraczanie norm czasu pracy), nierównomierne tempo pracy (nagle i znaczne ilości pracy), narzucone tempo pracy, praca pod presją i w pośpiechu, częste zmiany w pracy (konieczność równoległego wykonywania wielu różnych zadań), częsty i znaczny wysiłek fizyczny,

- ◆ przeciążenie jakościowe pracą, powodowane m.in. przez: zadania trudne lub



skomplikowane umysłowo, zadania wymagające zdolności twórczych, konieczność stałego podnoszenia kwalifikacji, odpowiedzialność za ludzi, odpowiedzialność materialna, duże konsekwencje błędów w pracy, dylematy moralne w pracy, konieczność zachowania stałej czujności, konieczność tłumienia własnych potrzeb i reakcji (np. tłumienie emocji lub pokonywanie zmęczenia podczas pracy w nocy),

- ◆ niedociążenie jakościowe, będące skutkiem takich sytuacji, jak m.in. monotonia i monotopia pracy lub praca poniżej możliwości pracownika,
- ◆ konfliktowość roli oddziałująca na pracownika w sytuacjach takich, jak: konieczność współpracy z innymi ludźmi, konieczność godzenia sprzecznych interesów, praca w sytuacji uzyskiwania sprzecznych poleceń, ciągła dyspozycyjność,
- ◆ fizyczne warunki pracy wywołujące stres wynikający z następujących sytuacji: konieczność obcowania z brudem lub odorem, możliwość zarażenia się chorobami, hałas, znaczne i częste różnice temperatury lub ciśnienia, praca w zimnie, podróże wymagające częstej zmiany stref czasowych, praca bez światła dziennego itp.

Sytuacje zagrażające w obszarze kontroli nad pracą obejmują przykładowo:

- ◆ brak jasności co do celów pracy i stawianych wymagań,
- ◆ brak jasności co do zakresu obowiązków albo odpowiedzialności,
- ◆ brak jasności co do metod pracy (brak szkoleń),
- ◆ brak jasności w zakresie kryteriów oceny pracy i/lub brak informacji zwrotnej o wynikach pracy,
- ◆ brak możliwości decydowania kiedy i w jaki sposób wykonać zadanie,
- ◆ brak wpływu na plan pracy (w tym plan wyników),
- ◆ niskie poczucie bezpieczeństwa w pracy.

Zagrożenia w zakresie wsparcia społecznego w miejscu pracy odnoszą się do braku realnych możliwości uzyskania różnych form pomocy od współpracowników i przełożonych. Jako przykłady sytuacji zagrażających w tym obszarze można wymienić:

- ◆ pracę w izolacji,
- ◆ utrudniony kontakt z przełożonym,
- ◆ brak systemu motywacyjnego,
- ◆ system motywacyjny nastawiony na rywalizację,
- ◆ uznaniowy system motywacyjny (brak jasnych kryteriów premiowania i awansowania),
- ◆ brak informacji potrzebnych do pracy,



- ◆ brak środków lub narzędzi potrzebnych do pracy,
- ◆ brak informacji o zmianach w przedsiębiorstwie,
- ◆ autorytarny styl zarządzania,
- ◆ brak poszanowania dla życia prywatnego pracownika (np. nieuzasadnione żądanie dyspozycyjności),
- ◆ przemoc psychiczną lub fizyczną w miejscu pracy.

Skutki stresu

Jest oczywiste, że ludzie różnią się między sobą reakcjami na stres^{6, 7}. Przy ocenie ryzyka zawodowego można jednak pominąć ten fakt, gdyż co do zasady dobór zawodowy na określone stanowisko powinien być przeprowadzony z uwzględnieniem zasobów pracownika potrzebnych do wykonywania określonej pracy. Zatem oceniając skutki stresu na potrzeby szacowania ryzyka zawodowego, warto skupić się na danych statystycznych, które odzwierciedlają powszechnie występujące zdrowotne skutki stresu związanego z pracą.

Z dostępnych danych wynika, że stresu w pracy doświadcza co czwarty Europejczyk. W tzw. nowych krajach Unii, wliczając Polskę, odsetek ten jest jeszcze większy i wyno-

si średnio 30 proc.⁸ Europejska Agencja Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy podaje, że 50-60 proc. wszystkich traconych dni roboczych ma związek ze stresem.

Kumulacja skutków stresu

W Polsce badania nad związkami stresu zawodowego z różnego rodzaju chorobami prowadzi np. Instytut Medycyny Pracy⁹. Z badań tych wynika m.in., że zapadalność na chorobę niedokrwienną serca jest związana z kontaktami społecznymi oraz brakiem kontroli w pracy, a choroba wrzodowa żołądka i dwunastnicy ma związek z poczuciem psychicznego obciążenia pracą. Psychiczne obciążenie pracą koreluje także z zaburzeniami nerwicowymi, objawami psychosomatycznymi i zaburzeniami stanu psychicznego. Na występowanie tych zaburzeń istotny wpływ ma fakt, że pracownicy postrzegają pracę jako stresującą. Obiektywna (dokonana przez ekspertów) ocena warunków pracy pozwoliła stwierdzić wyłącznie związki nieprzyjemnych fizycznych warunków pracy z zaburzeniami stanu psychicznego oraz niepewności wywołanej organizacją pracy z objawami psychosomatycznymi. Autorzy podkreślają, że stwierdzenie największej ilości związków między poziomem doświadczanego stresu a względnie lekkimi zaburzeniami zdrowia jest wynikiem sposobu, w jaki stres działa na organizm i oznacza tylko tyle, że najwcześniej ujawniają się zaburzenia o charakterze funkcjonalnym.

Nie należy jednak zapominać, że skutki stresu kumulują się w czasie, co oznacza możliwość wystąpienia poważniejszych chorób w przyszłości.

Syndrom karoshi

Najpoważniejszym możliwym skutkiem stresu zawodowego jest niewątpliwie tzw. syndrom karoshi. Terminem tym określa się nagłe wystąpienie choroby zagrażającej życiu (zwykle zawału serca lub udaru mózgu) wskutek przeciążenia organizmu. Nazwa pochodzi z Japonii, gdzie w 1969 r. zidentyfikowano to zjawisko po raz pierwszy. Obecnie karoshi jest smutnym doświadczeniem pracowników wszystkich krajów uprzemysłowionych. Dotyka ludzi młodych i w pełni zdrowych. Charakterystyczne jest, że ofiary karoshi nie odczuwały wcześniej żadnych lub prawie żadnych objawów somatycznych sygnalizujących przeciążenie organizmu. Ze względu na skalę zjawiska karoshi, Japońskie Ministerstwo Zdrowia, Pracy i Opieki Społecz-

nej w 2001 r. zleciło ekspertom zbadanie okoliczności karoshi i opracowanie listy czynników odpowiedzialnych za śmierć wskutek stresu zawodowego. Na podstawie analizy warunków pracy, do czynników mogących wywołać karoshi zaliczono¹⁰:

- ◆ pracę w nadgodzinach (100 godzin w miesiącu poprzedzającym wystąpienie choroby lub 80 godzin miesięcznie w okresie od 2 do 6 miesięcy przed wystąpieniem choroby),
- ◆ zadaniowy czas pracy – nieregularne godziny pracy, częstotliwość i stopień zmian w planie pracy, wyprzedzenie, z jakim pracownik dowiaduje się o zmianach itp.,
- ◆ praca zmianowa lub w godzinach nocnych – częstotliwość zmian w rozkładzie pracy, przerwy między zmianami, częstotliwość zmian nocnych itd.,



Na możliwości
poradzenia sobie
ze stresem wpływa też
poziom wsparcia
możliwego
do uzyskania
z zewnątrz, w sytuacji
gdy poziom wymagań
przekracza możliwości
jednostki

♦ obowiązki wymagające spędzania długich godzin w miejscu pracy – ilość czasu spędzanego w miejscu pracy, faktyczne godziny pracy, intensywność pracy (stosunek faktycznego zaangażowania w pracę do czasu spędzanego w miejscu pracy), jakościowy zakres obowiązków, czas na odpoczynek, miejsce i udogodnienia związane z wypoczynkiem itp.,

♦ podróże służbowe – rodzaj obowiązków podczas delegacji służbowych, częstotliwość delegacji, środki transportu, czas spędzony w środkach transportu i warunki podróży, konieczność nocowania w hotelach, warunki, w jakich pracownik nocuje w delegacji, możliwość wypoczynku – w tym czasu w podróży służbowej, możliwość regeneracji po powrocie z delegacji itd.,

♦ fizyczne warunki pracy – temperatura w miejscu pracy (szczególnie praca w zimnie lub konieczność zmiany temperatury w trakcie pracy i środki ochrony przed takimi warunkami), poziom hałasu (czas ekspozycji na hałas przekraczający 80dB oraz środki ochrony przed hałasem), konieczność zmiany stref czasowych (szczególnie gdy różnica czasu przekracza 5 godzin),

♦ poziom obciążenia psychicznego – obowiązki powodujące obciążenie psychiczne na co dzień (stopień obciążenia tego rodzaju obowiązkami, okres, przez jaki są wykonywane, doświadczenie, zdolność adaptacji, wsparcie społeczne w miejscu pracy) oraz związany z pracą udział w zdarzeniach stresujących (rodzaj zdarzenia – wypadek, konflikt – oraz stopień straty lub szkody).

Z powyższych rozważań wynika kilka zasadniczych dla oceny ryzyka zawodowego wniosków:

1. w ocenie zagrożeń wynikających z psychospołecznych warunków pracy muszą brać udział pracownicy zatrudnieni bezpośrednio na stanowiskach, których ocena dotyczy, gdyż to, jak pracownicy postrzegają pracę ma wpływ na poziom ryzyka utraty zdrowia;

nie można się zatem ograniczyć do opisu warunków pracy przekazanego przez kierownika personalnego lub inną osobę niezaangażowaną w wykonywanie obowiązków na danym stanowisku;

2. fakt, że pracownicy lubią swoją pracę i nie odczuwają znacznych obciążeń nie oznacza, że stres wynikający z psychospołecznych warunków pracy nie stanowi dla nich zagrożenia; brak objawów somatycznych może oznaczać dobrostan pracownika, ale może też zwiastować katastrofi;

3. skutki stresu zawodowego mogą się objawić zarówno w postaci kilkudniowej absencji, jak i w postaci nagłej śmierci z przepracowania.

Stres a standardowe metody szacowania ryzyka zawodowego

Jedną z najpopularniejszych metod oceny ryzyka zawodowego jest metoda Risk Score. Jest to jakościowa, wskaźnikowa metoda 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)¹¹.





Jednak standardowe wykorzystanie metody Risk Score do oceny ryzyka wynikającego ze stresu zawodowego jest znacznie utrudnione, ponieważ stres jest dynamicznym, wielowymiarowym procesem. W istocie próba potraktowania stresu jako zagrożenia prowadzi do absurdu. W większości przypadków ekspozycja na sytuacje mogące wywołać stres jest częsta, codzienna, co oznacza, że wartość ekspozycji jest relatywnie wysoka ($E=6$). Jak wiemy z danych statystycznych, poziom prawdopodobieństwa wystąpienia stresu wynosi 30 proc., a więc należy mu przypisać wagę około 8 ($P=8$). Zastosowanie zasady, że przy szacowaniu ryzyka bierze się pod uwagę maksymalne możliwe skutki (czyli w tym przypadku śmierć człowieka) nakazuje parametrowi P przypisać wartość 15. Taka logika powoduje, że ryzyko szacowane wynosi $R=720$, co oznacza „wskazane wstrzymanie pracy”. Niewątpliwie takie potraktowanie tematu prowadzi do wyolbrzymienia poziomu ryzyka. Niestety do podobnych absurdów prowadzi również stosowana dotychczas przez specjalistów bhp próba traktowania sytuacji zagrożających (np. agresji ze strony innych osób) jako zagrożeń. Nie uwzględnia ona bowiem kumulatywnej właściwości skutków stresu, a więc prowadzi do ignorowania stopnia zagrożenia i niedoszacowania ryzyka.

Skuteczne zastosowanie metody Risk Score jest jednak możliwe pod warunkiem przyjęcia, że:

1. czynniki zagrożające i sytuacje zagrożenia są w istocie elementami zwykłej, codziennej pracy,
2. skutki muszą uwzględniać kumulatywną właściwość stresu, stąd określanie ich oddzielnie dla każdego zagrożenia nie jest możliwe; oceniać je zatem należy łącznie dla wszystkich występujących czynników zagrożających,
3. rzeczywistym zagrożeniem dla pracownika jest ryzyko utraty zdrowia, a więc szacowanie ryzyka odbywać się powinno na poziomie zdarzeń szkodliwych,
4. ze względu na różnice prawdopodobieństwa wystąpienia określonych skutków zdrowotnych konieczne jest oddzielne szacowanie określonych rodzajów ryzyka utraty zdrowia wskutek stresu.

Przyjęcie powyższych założeń pozwala zdefiniować zagrożenia jako:

- a. przeciążenie okresowe, powodujące względnie lżejsze dolegliwości somatyczne lub zaburzenia stanu psychicznego, których skutkiem jest krótkotrwała absencja,

- b. 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,

- c. skrajne przeciążenie organizmu, niosące ryzyko wystąpienia choroby zagrożającej życiu (np. udar mózgu, zawał serca, nagłe zatrzymanie krążenia) skutkujące śmiercią lub ciężkim kalectwem.

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

Zastosowanie omówionych wskazówek metodycznych powinno znacznie ułatwić prawidłową ocenę wynikającego ze stresu ryzyka zawodowego, z korzyścią dla pracowników oraz pracodawców, którzy – często nieświadomie – słono płacą za skutki stresu związanego z pracą.

*Katarzyna Orlak,
menadżer i psycholog,
Stowarzyszenie Zdrowa Praca*

¹ rozporządzenie ministra pracy i polityki socjalnej z 26 września 1997 r. w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy

² Tylka J., *Zdrowie Menedżera. Psychologiczne ramy dla relacji: styl życia a zdrowie i choroba*, Difin, Warszawa, 2002, s. 71

³ Kędzia B., Kowalewski S., *O zagrożeniach i ryzyku*, ATEST 5/2002

⁴ Karasek R., Theorell T., *Healthy work. Stress, productivity and the reconstruction of working life*, Basic Book, New York 1990

⁵ Cieślak R., Widerszal-Bazyl M., *Psychospołeczne warunki pracy. Podręcznik do kwestionariusza. CIOP*, Warszawa 2000, s. 12

⁶ Strelau J., *Temperament jako moderator zjawisk związanych ze stresem*, (w:) *Psychologia Temperamentu*, PWN, Warszawa, 2002, s. 391-423

⁷ Strelau J., *Osobowość a ekstremalny stres*, GWP, Gdańsk 2004

⁸ *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Fourth European working conditions survey, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg, 2006*

⁹ Dudek B., Waszkowska M., Merez D., Hanke W., *Ochrona zdrowia pracowników przed skutkami stresu zawodowego*, Instytut Medycyny Pracy im. Prof. J. Nofera, Łódź 2004

¹⁰ *Japan Institute of Labour, Public Policy: Substantial relaxation of criteria for karoshi. oraz Statistical aspects: Factors Contributing to karoshi other than working hours.*, *Japan Labor Bulletin, Vol 41 – No 2, 2002*

¹¹ *Romanowska-Słomka I., Słomka A., Poradnik Ocena ryzyka zawodowego w zakładach służby zdrowia*, Stowarzyszenie Inspektorów Sanitarnych RP, Wrocław 2001, s. 34-35