

# Zagrożenia psychospołeczne na stanowisku fryzjera

## ocena ryzyka zawodowego



Ocena ryzyka zawodowego wynikającego z psychospołecznych zagrożeń na stanowisku fryzjera 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 oceny eksperckiej obiektywnych cech pracy, dokonanej w oparciu o Kwestionariusz do oceny cech pracy<sup>1</sup>. 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

Fryzjer, zwany też niekiedy stylistą fryzur, jest osobą, która zawodowo zajmuje się układaniem fryzur zgodnie z życzeniem klienta. W pierwszej kolejności doradza wybór odpowiedniej fryzury, dopasowanej do kształtu twarzy klienta i jej kolorystyki lub proponuje odpowiednie modyfikacje. W wielu salonach fryzjerskich fryzjer wykonuje także dodatkowe usługi, takie jak masaż głowy, zabiegi pielęgnacyjne itp. Podstawowym zadaniem fryzjera jest odpowiednie ostrzyżenie i wyemodelowanie włosów, aby osiągnąć efekt oczekiwany przez klienta. Obok strzyżenia i układania włosów, fryzjerzy zajmują się także wszelkimi rodzajami koloryzacji włosów – farbowaniem, rozjaśnianiem, tworzeniem pasemek, balejażem, dekoloryzacją. Wiele salonów oferuje również usługi związane z przedłużaniem lub zagęszczaniem wło-

sów czy zabiegami regeneracyjnymi włosów zniszczonych. Fryzjer zajmuje się również tworzeniem fryzur okolicznościowych, tworzonych na specjalne okazje, takie jak śluby, komunie, sylwester, chrzciny. Doradza klientom dobór najlepszych środków pielęgnacyjnych. Ten element pracy wiąże się często ze sprzedażą kosmetyków dystrybuowanych w salonach fryzjerskich.

Od fryzjera wymagane są przede wszystkim umiejętności manualne, wyobraźnia, zmysł estetyczny, jak również wysoka kultura osobista oraz czystość podczas wykonywania pracy. Ważne jest również, aby fryzjer szanował decyzje klienta i słuchał jego wskazówek i życzeń.

Miejscem pracy fryzjera mogą być nie tylko salony fryzjerskie, ale także miejsca, gdzie potrzebny jest specjalista od stylizacji włosów, czyli teatry, plan zdjęciowy, telewizja, studia fotograficzne. W zależności od miejsca wykonywania pracy, godziny pracy mogą być stałe lub ruchome, nieregularne lub regularne w systemie jedno lub dwuzmianowym.

Karta informacji o zagrożeniach psychospołecznych na stanowisku fryzjera

Czynniki zagrażające	Źródło zagrożenia (sytuacje zagrażające)	Możliwe skutki zagrożeń	Środki ochrony przed zagrożeniami
<b>1. Przeciążenie ilościowe pracą</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>zbyt dużo pracy do wykonania (okresowo zbyt wielu klientów na raz)</li> <li>nierównomierne tempo pracy (uzależnienie od zapotrzebowania klientów)</li> </ul>	<p>W zależności od ekspozycji i zasobów jednostki (odporności i umiejętności radzenia sobie, a także zdolności regeneracyjnych) wystąpić mogą:</p> <p><b>a) zaburzenia somatyczne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>bezsenność</li> <li>migreny</li> <li>obniżenie odporności organizmu (osłabienie, zwiększona podatność na infekcje)</li> <li>zaburzenia metabolizmu i choroby układu trawiennego</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>właściwe ustalanie liczby personelu do wykonania zadań (uwzględnienie wysiłku fizycznego i psychicznego, zatrudnienie uczniów do prostszych prac, odpowiednia organizacja procesu obsługi klienta)</li> <li>przestrzeganie norm czasu pracy (w tym także udzielanie dni wolnych po pracy w nadgodzinach lub w dni wolne, przestrzeganie udzielania urlopów)</li> <li>bezwzględne przestrzeganie przepisów o profilaktycznych i okresowych badaniach lekarskich</li> </ul>
<b>2. Przeciążenie jakościowe pracą</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>praca w nietypowych godzinach</li> <li>duże konsekwencje błędów w pracy (szczególnie przy używaniu chemii)</li> <li>konieczność tłumienia własnych potrzeb i reakcji (tłumienie uczuć w sytuacjach gdy klient jest „trudny”)</li> <li>monotonia i monotypia pracy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>zaburzenia gospodarki hormonalnej</li> <li>choroby naczyniowe:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>nadciśnienie tętnicze</li> <li>choroba wieńcowa</li> <li>zawał serca</li> <li>udar mózgu</li> </ul> </li> <li>przeciążenie układu mięśniowo-szkieletowego</li> <li>zwiększona podatność na choroby nowotworowe (np. przez wzmożone palenie tytoniu)</li> </ul> <p><b>b) zaburzenia natury psychicznej</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>deficyty poznawcze, w tym obniżenie koncentracji uwagi i kłopoty z pamięcią</li> <li>podniesienie poziomu agresji, drażliwość</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>przestrzeganie norm czasu pracy (w tym także przerw w pracy, dni wolnych za pracę w godzinach nadliczbowych oraz urlopów)</li> <li>rygorystyczne przestrzeganie obowiązku okresowych badań lekarskich, a w razie potrzeby także kierowanie na badania częściej, niż wynika to z przepisów</li> <li>ściśle przestrzeganie obowiązków związanych ze szkoleniem z zakresu bhp</li> <li>szkolenia merytoryczne odpowiadające potrzebom podnoszenia kwalifikacji zawodowych (np. poszerzanie umiejętności w zakresie nowych technik strzyżenia, kolorystyki itp)</li> <li>szkolenia z zakresu kompetencji osobistych, szczególnie dotyczące komunikacji, rozwiązywania konfliktów i radzenia sobie ze stresem</li> </ul>
<b>3. Przeciążenie roli</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>konieczność współpracy z wieloma osobami</li> <li>niski status zawodu przy relatywnie dużych wymaganiach</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>nerwice (zaburzenia odżywiania, obsesje, kompulsje, fobie)</li> <li>depresje</li> <li>alkoholizm</li> <li>narkomania (w tym lekomania),</li> <li>wypalenie zawodowe (wyczerpanie emocjonalne, depersonalizacja, utrata satysfakcji z pracy)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>szkolenia z umiejętności społecznych (głównie asertywności, komunikacji, zarządzania konfliktem) oraz technik radzenia sobie ze stresem – okresowo powtarzane</li> </ul>
<b>4. Fizyczne warunki pracy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>praca przy sztucznym oświetleniu</li> <li>przeciążenia mięśniowo-szkieletowe</li> <li>konieczność dotykania innych osób (narażenie na choroby)</li> <li>możliwa styczność z brudem i odorem</li> <li>kontakt z substancjami chemicznymi</li> <li>hałas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>bezwzględne przestrzeganie przepisów o badaniach okresowych</li> <li>przestrzeganie norm czasu pracy oraz stosowanie przerw w pracy pozwalających regenerować się fizycznie (zmiana pozycji ciała, odprężenie układu mięśniowo-szkieletowego)</li> <li>środki ochrony indywidualnej (rękawice)</li> </ul>
<b>5. Ograniczony zakres kontroli nad pracą</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>brak wpływu na fizyczne warunki pracy</li> <li>brak wpływu na dobór klientów</li> <li>brak wpływu na decyzje w instytucji (przy zatrudnieniu etatowym)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>pozostawienie pracownikom marginesu swobody w decydowaniu o warunkach pracy (np. uwzględnianie sugestii w odniesieniu do harmonogramu pracy)</li> <li>konsultowanie zmian dotyczących organizacji pracy</li> </ul>

Oszacowanie wielkości ryzyka wynikającego z zagrożeń psychospołecznych na stanowisku fryzjera

Zagrożenie/rodzaj ryzyka	Możliwe skutki	Ekspozycja na czynniki zagrażające	Prawdopodobieństwo zdarzenia	Ryzyko początkowe	RYZYKO KOŃCOWE (po zastosowaniu środków ochrony)
<b>Skrajne przeciążenie</b> (śmierć na skutek przeciążenia pracą)	bardzo duże (jedna ofiara śmiertelna) S=15	częsta (codzienna) E=6	możliwe do pomyślenia P=0,2	pomijalne Rp=18	S=15 E=6 P=0,1 <b>R=9</b> <b>pomijalne</b> wskazana kontrola warunków pracy
<b>Chroniczne przeciążenie</b> (poważna choroba somatyczna lub psychiczna)	duże (ciężkie uszkodzenie ciała) S=7	częsta (codzienna) E=6	sporadycznie możliwe P=0,5	małe Rp=21	S=7 E=6 P=0,2 <b>R=8,4</b> <b>pomijalne</b> wskazana kontrola warunków pracy
<b>Przeciążenie okresowe</b> (lżejsze dolegliwości somatyczne lub zaburzenia stanu psychicznego)	średnie (absencja) S=3	częsta (codzienna) E=6	całkiem możliwe P=3	małe Rp=54	S=3 E=6 P=1 <b>R=18</b> <b>pomijalne</b> wskazana kontrola warunków pracy

**Psychospołeczne czynniki szkodliwe i uciążliwe na stanowisku:**

- wymagana wysoka sprawność psychofizyczna – wymagana dobra pamięć, zdolność koncentracji uwagi, koordynacja wzrokowo-ruchowa,
- znaczne konsekwencje błędów w pracy,
- praca w nietypowych godzinach,
- stała konieczność współpracy z innymi ludźmi,
- presja czasu,
- narzucony rytm pracy, nierównomierne tempo pracy,
- monotopia,
- wymuszona pozycja ciała,
- narażenie na hałas i nieodpowiednie oświetlenie,

- narażenie na choroby,
- narażenie na podrażnienia i choroby skórne,
- narażenie na podrażnienia układu oddechowego i oczu,
- przemoc psychiczna lub fizyczna w miejscu 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 fryzjera zatrudnionego w zakładzie fryzjerskim, a inne takiego, który pracuje na planie

filmowym czy przy produkcji telewizyjnej. 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 wiedzy 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.

**Zapraszamy do udziału w konkursie****RATUJ ŻYCIE**  
**Wytyczne ERC 2010**

Czy znasz odpowiedzi na poniższe pytania?

Jeżeli tak, odpowiedz mailem na adres [konkurs@ospsbhp.com.pl](mailto:konkurs@ospsbhp.com.pl) i wygraj bezpłatny kurs na instruktora BLS/AED\*

**1. Dzwoniąc na pogotowie w pierwszej kolejności powinniśmy podać:**

- a) co się stało
- b) miejsce wypadku
- c) swoje imię i nazwisko
- d) wiek poszkodowanego

**2. Uciskanie klatki piersiowej wykonujemy na głębokość:**

- a) 4-5 cm
- b) co najmniej 5 cm
- c) 2-3 cm
- d) 1/3 klatki piersiowej

**3. Resuscytację wykonujemy do momentu:**

- a) aż nam się znudzi
- b) aż ulegniemy całkowitemu wyczerpaniu, do przyjazdu pogotowia lub do odzyskania przytomności przez poszkodowanego
- c) aż zgłodniejemy
- d) aż zadzwoni telefon

Odpowiedzi należy przysyłać do 13 maja br. na adres: [konkurs@ospsbhp.com.pl](mailto:konkurs@ospsbhp.com.pl), faksem na numer 48 385 03 17 bądź listownie na adres: 26-600 Radom, ul. Traugutta 52.

Patronem konkursu jest Polska Rada Resuscytacji

Organizatorzy konkursu: OSPSBHP oddz. Radom oraz miesięczniki „Przyjaciel przy Pracy” i „Praca i Zdrowie”



**przyjaciel**  
przy pracy

praca  
i zdrowie

\*Kurs na instruktorów BLS/AED według nowych wytycznych resuscytacji 2010 certyfikowany przez Europejską Radę Resuscytacji. Terminy szkoleń: 17-18 września 2011 r., 22-23 października 2011 r.

OSPSBHP Radom, szczegóły na: [www.radom.ospsbhp.com.pl](http://www.radom.ospsbhp.com.pl)

## Ramka nr 1

METODA RISK SCORE jest jakościową, wskaźnikową metodą oceny ryzyka, w której ryzyko szacowane jest oddzielnie dla każdego zidentyfikowanego zagrożenia. Poziom ryzyko (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% (1 na 2)
6	całkiem możliwe	10% (1 na 10)
3	praktycznie możliwe	1% (1 na 100)
1	mało prawdopodobne, możliwe	0,1% (1 na 1000)
0,5	tylko sporadycznie możliwe	0,01% (1 na 10 000)
0,2	możliwe do pomyślenia	0,001% (1 na 100 000)
0,1	tylko teoretycznie możliwe	0,0001% (1 na 1 000 000)

**R** – ryzyko zawodowe, wartość liczbowa

Wartość R	Kategorie ryzyka	Działanie zapobiegawcze
$R \leq 20$	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

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

1. czynniki zagrażające i sytuacje zagrożenia są w istocie elementami zwykłej, codziennej pracy,
2. 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,
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 tych 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 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

<sup>1</sup> Dudek B., Waszkowska M., Mercz D., Hanke W., *Ochrona zdrowia pracowników przed skutkami stresu zawodowego*, IMP, Łódź 2004