

Zagrożenia psychospołeczne na stanowisku agenta ubezpieczeniowego

ocena ryzyka zawodowego



Ocena ryzyka zawodowego wynikającego z psychospołecznych zagrożeń na stanowisku agenta ubezpieczeniowego 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 ubezpieczeń 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 agenta ubezpieczeniowego polega na docieraniu do klientów i zawieraniu z nimi umów ubezpieczeniowych, a także – w szczególności w przypadku sprzedaży ubezpieczeń na życie i niektórych grup ubezpieczeń majątkowych – późniejsze podtrzymywanie relacji i opieka nad pozyskanym klientem. Agent może być pracownikiem konkretnego zakładu ubezpieczeniowego lub agencji mającej w ofercie ubezpieczenia różnych firm. Agent może też prowadzić własną działalność gospodarczą.

Dotarcie do klienta może być mniej lub bardziej trudne. Duże firmy, do których zainteresowane osoby zgłaszają się same, przekazują agentom kontakty do potencjalnych klientów. W przypadku agencji ubezpieczeniowych i agentów prowadzących własną działalność klienci mogą zgłaszać się dzięki reklamie, jednak najczęściej agent musi sam szukać nowych klientów. Jednym z najczęstszych sposobów ich pozyskiwania jest zdobywanie referencji i nawiązanie kontaktu telefonicznego. W trakcie rozmowy telefonicznej agent musi przekonać rozmówcę o atrakcyjności oferty i zachęcić do spotkania. W celu efektywnej realizacji tego zadania niezbędne jest posiadanie bardzo wysokich umiejętności społecznych, tak by wzbudzić u klienta zaufanie.

Niezależnie od tego, czy agent reprezentuje jednego, czy kilku ubezpieczycieli, musi bardzo dobrze znać oferowany klientowi produkt, aby mógł mu udzielić szczegółowych informacji o warunkach ubezpieczenia, pomóc w dokonaniu wyboru, doradzić najkorzystniejszy dla klienta wariant produktu. W związku z ciągłym rozwojem rynku ubezpieczeniowego agent ubezpieczeniowy musi być przygotowany na ciągłe podnoszenie kwalifikacji. Jako pracownik lub współpracownik instytucji finansowej agent ograniczony jest procedurami tych instytucji i podlega – przynajmniej potencjalnie – kontroli ze strony nadzoru finansowego.

Agent ubezpieczeniowy pracuje samodzielnie i dużo się przemieszcza, gdyż miejscem jego pracy z jednej strony jest biuro, z drugiej – mieszkania klientów, gdzie najczęściej odbywają się spotkania. Jednym z podstawowych narzędzi w tej pracy jest więc samochód. W zależności od posiadanych kontaktów, klientów może szukać w różnych środowiskach. Godziny pracy osoby uprawiającej ten zawód zazwyczaj nie są unormowane i zależą od tego, jak agent sam zorganizuje sobie pracę. Spotkania z klientami w ich domach odbywają się najczęściej popołudniami i wieczorami, jednak nie jest to regułą. Agenci zazwyczaj wynagradzani są w systemie akordowym, zasadniczą część ich wynagrodzenia zależy od efektów pracy, co powoduje, że pracują zazwyczaj bardzo dużo.

Karta informacji o zagrożeniach psychospołecznych na stanowisku agenta ubezpieczeniowego

| Czynniki zagrażające | Źródło zagrożenia (situacje 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 ubezpieczenia lub wprowadzenia nowych produktów na rynek) – zbyt dużo pracy do wykonania (jako skutek prowizyjnego systemu wynagradzania) | <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 <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 wzmoczone 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"> – ustalanie realistycznych celów sprzedażowych – 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 |
| 2. Przeciążenie jakościowe pracą | <ul style="list-style-type: none"> – stała dyspozycyjność – konieczność szybkiego opanowania nowych produktów i zasad promocji – stały kontakt z ludźmi – ekspozycja na traumę (w przypadku likwidacji szkody klienci często kontaktują się ze swoim agentem) – zbyt duża ilość informacji | <p>– szczególna troska o jakość doboru kadry</p> <p>– zapewnienie możliwości stałego podnoszenia kwalifikacji (szkolenia merytoryczne, stały dostęp do bazy wiedzy o produktach i bieżących promocjach)</p> <p>– zapewnienie wsparcia technicznego (bieżąca modyfikacja informacji o warunkach ubezpieczenia w systemach informatycznych)</p> <p>– przestrzeganie norm czasu pracy (w tym także przerw w pracy, dni wolnych za pracę w godzinach nadliczbowych oraz urlopów)</p> <p>– 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</p> | |
| 3. Fizyczne warunki pracy | <ul style="list-style-type: none"> – Wymuszona pozycja ciała – ekspozycja na promieniowanie monitorów – praca w zmiennych warunkach atmosferycznych (konieczność przemieszczania się) – praca w małym zamkniętym pomieszczeniu (samochód) | <ul style="list-style-type: none"> – zestaw głośnomówiący do prowadzenia rozmów telefonicznych w samochodzie – przerwy w pracy – opieka medyczna | |
| 4. Ograniczony zakres kontroli nad pracą | <ul style="list-style-type: none"> – brak możliwości decydowania o doborze współpracowników (osoby procedujące polise) – niewielki wpływ na fizyczne warunki pracy – praktycznie niewielki, choć pozornie znaczny, wpływ na decyzje dotyczące organizacji pracy (agent zależny jest od dyspozycyjności klientów oraz harmonogramu szkoleń) | <ul style="list-style-type: none"> – rekrutacja pracowników z uwzględnieniem nie tylko kwalifikacji merytorycznych, ale też umiejętności społecznych, – informowanie i konsultowanie planowanych w firmie zmian, które mogą oddziaływać na pracę agentów – wprowadzanie rozwiązań organizacyjnych i technologicznych umożliwiających niezależnienie agenta od sztywnego harmonogramu szkoleń produktowych (np. platformy e-learningowe) | |

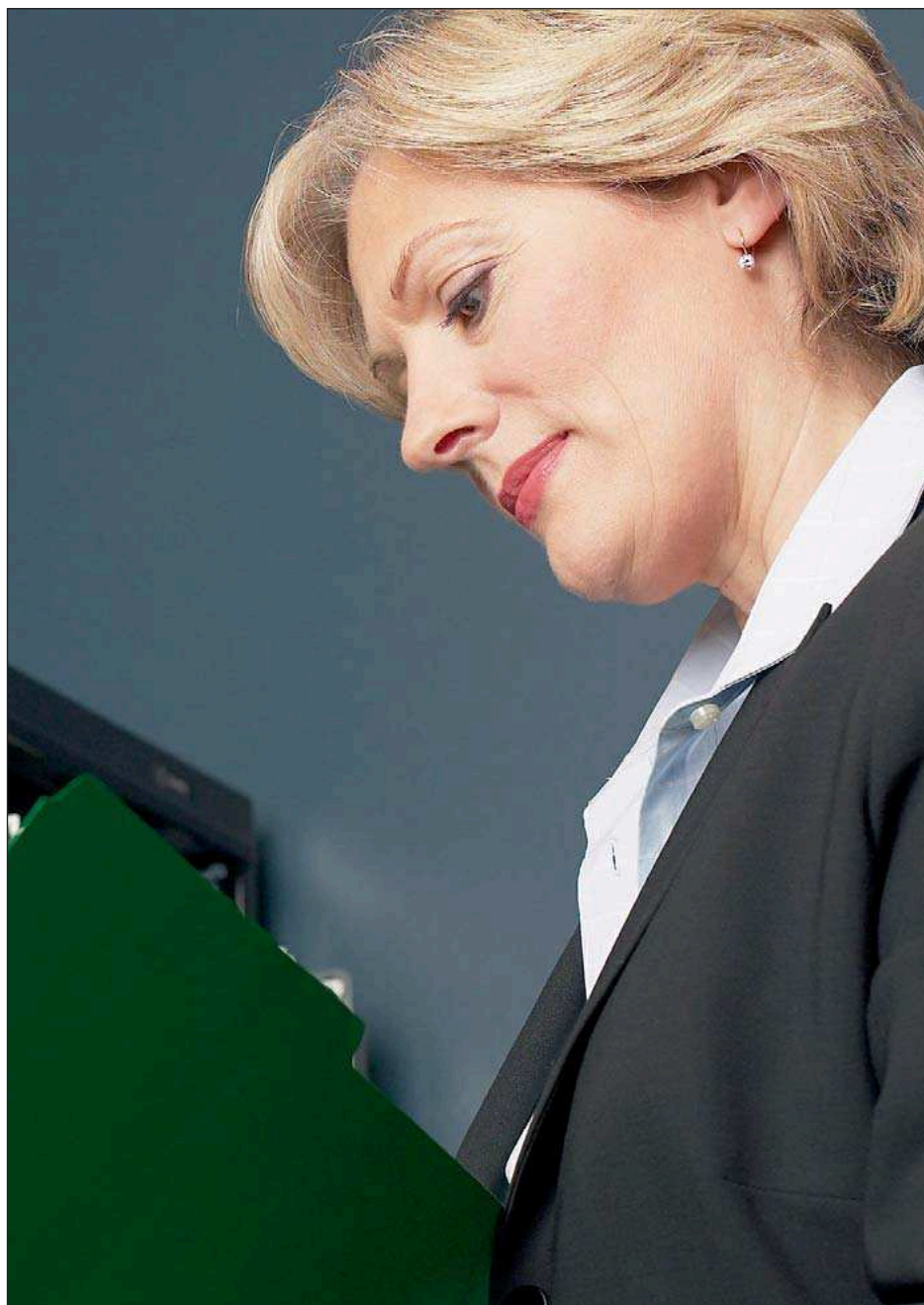
Oszacowanie wielkości ryzyka wynikającego z zagrożeń psychospołecznych na stanowisku agenta ubezpieczeniowego

| 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=0,5 | Istotne Rp=45 | S=15 E=6 P= 0,2 R=118 Pomijalne Wskazana okresowa kontrola warunków pracy |
| Chroniczne przeciążenie (poważna choroba somatyczna lub psychiczna) | Duże (ciężkie uszkodzenie ciała) S=7 | Częsta (codzienna) E=6 | Praktycznie możliwe P=1 | Małe Rp = 42 | S=7 E=6 P=0,5 R=21 Małe Potrzebna okresowa kontrola warunków pracy |
| Przeciążenie okresowe (łżejsze 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=3 R=18 Pomijalne Wskazana 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 agenta ubezpieczeniowego zatrudnionego w międzynarodowej korporacji ubezpieczeniowej, a inne dla osób wykonujących ten zawód w małej agencji ubezpieczeniowej. 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. Inną częstą przyczyną śmiertelnych lub ciężkich wypadków w zawodzie agenta ubezpieczeniowego mogą być także wypadki komunikacyjne.

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 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 Cieślak R., Widerszal-Bazyl M., 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

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