

Zagrożenia psychospołeczne na stanowisku barmana



ocena ryzyka zawodowego

Ocena ryzyka zawodowego wynikającego z psychospołecznych zagrożeń na stanowisku barmana 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 pracy¹. 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

Barman jest osobą, do której należy przygotowywanie różnego rodzaju napojów oraz kompleksowa obsługa klientów odwiedzających dany lokal. Do podstawowych zadań barmana należy dbanie o odpowiednie zaplecze baru we wszystkie niezbędne produkty (napoje alkoholowe i bezalkoholowe, dodatki) oraz nadzór nad ich odpowiednim magazynowaniem, dbanie o zaplecze gospodarcze i przygotowanie miejsca pracy. Barman jest specjalistą od odpowiedniego doboru składników do napojów (zarówno alkoholowych jak i bezalkoholowych), właściwego określania ich proporcji i przygotowywania drinków zgodnie z oczekiwaniami klientów. Musi nie tylko znać przepisy i różne techniki przygotowywania napojów, ale także wykazywać się kreatywnością w modyfikowaniu czy tworzeniu własnych, autorskich mieszanek.

Klienci często wymagają od barmanów doradzenia w wyborze napoju lub oczekują stworzenia drinka dopasowanego do ich gustu. Obok samego przygotowywania napojów czy serwowania dodatków, istotny jest również sposób sporządzania drinków i ich efektowne podawanie. Zawód barmana urosł już do rangi sztuki – pokazy tworzenia koktajli i drinków przyciągają rzesze klientów. Barman musi więc odznaczać się doskonałą koordynacją wzrokowo-ruchową i zdolnościami manualnymi. Do obowiązków barmana należy także prowadzenie dokumentacji sprzedaży i rozliczenia kelnerskie. Barman musi być przede wszystkim osobą otwartą i śmiałą, lubiącą pracę z ludźmi. Musi być energiczny, chętny do rozmów z klientami, otwarty na ich propozycje. Bardzo ważna jest też kultura osobista, poczucie humoru, umiejętność prowadzenia ciekawej konwersacji, umiejętność słuchania oraz zdolność stworzenia komfortowej dla klientów atmosfery. Praca barmana wymaga również znacznej dozy tolerancji i cierpliwości – niejednokrotnie klienci są osobami

Karta informacji o zagrożeniach psychospołecznych na stanowisku barmana

Czynniki zagrażające	Źródło zagrożenia (sytuacje zagrażające)	Możliwe skutki zagrożeń	Środki ochrony przed zagrożeniami
1. Przeciążenie ilościowe pracą	<ul style="list-style-type: none"> – zbyt dużo pracy do wykonania (okresowo zbyt wielu klientów na raz) – nierównomierne tempo pracy (uzależnienie od zapotrzebowania klientów) 	<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 personelu do wykonania zadań (uwzględnienie wysiłku fizycznego i psychicznego, zatrudnienie uczniów/pomocników do prostszych prac, odpowiednia organizacja procesu obsługi klienta) – 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"> – praca w godzinach nocnych – konieczność tłumienia własnych potrzeb i reakcji (tłumienie uczuć w sytuacjach gdy klient jest trudny, tłumienie senności) – odpowiedzialność materialna 		<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 odpowiadające potrzebie podnoszenia kwalifikacji zawodowych (np. dodatkowe szkolenia barmańskie) – szkolenia z zakresu kompetencji osobistych, szczególnie dotyczące komunikacji, asertywności rozwiązywania konfliktów i radzenia sobie ze stresem
3. Przeciążenie roli	<ul style="list-style-type: none"> – konieczność współpracy z wieloma osobami – średni status zawodu przy relatywnie dużych wymaganiach – konflikt praca-dom 		<ul style="list-style-type: none"> – szkolenia z umiejętności społecznych (głównie asertywności, komunikacji, zarządzania konfliktem) oraz technik radzenia sobie ze stresem – okresowo powtarzane
4. Fizyczne warunki pracy	<ul style="list-style-type: none"> – praca przy sztucznym oświetleniu – praca w hałasie – praca w zadymieniu – przeciążenia mięśniowo-szkieletowe – możliwa styczność z brudem i odorem 		<ul style="list-style-type: none"> – bezwzględne przestrzeganie przepisów o badaniach okresowych – przestrzeganie norm czasu pracy oraz stosowanie przerw w pracy pozwalających regenerować się fizycznie (zmiana pozycji ciała, odprężenie układu mięśniowo-szkieletowego)
5. Ograniczony zakres kontroli nad pracą	<ul style="list-style-type: none"> – brak wpływu na fizyczne warunki pracy – brak wpływu na dobór klientów – brak wpływu na decyzje w instytucji (przy zatrudnieniu etatowym) – ograniczony wpływ na dobór współpracowników 		<ul style="list-style-type: none"> – pozostawienie pracownikom marginesu swobody w decydowaniu o warunkach pracy (np. uwzględnianie sugestii odnośnie harmonogramu pracy) – konsultowanie zmian dotyczących organizacji pracy – konsultowanie decyzji kadrowych

Oszacowanie wielkości ryzyka wynikającego z zagrożeń psychospołecznych na stanowisku barmana

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	możliwe do pomyślenia P=0,2	pomijalne Rp=18	S=15 E=6 P=0,1 R=9 pomijalne wskazana kontrola warunków pracy
Chroniczne przeciążenie (poważna choroba somatyczna lub psychiczna)	duże (ciężkie uszkodzenie ciała) S=7	częsta (codzienna) E=6	sporadycznie możliwe P=1	małe Rp=42	S=7 E=6 P=0,2 R=8,4 pomijalne wskazana 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 kontrola warunków pracy



nadmiernie wymagającymi, męczącymi, czy agresywnymi. Samo miejsce pracy wymaga dobrego zdrowia – lokale są najczęściej głośne, zadymione (nowa ustawa dopuszcza organizowanie sal dla palących – przyp. red.), praca wykonywana jest w pozycji stojącej. Poza predyspozycjami psychologicznymi oraz umiejętnościami zawodowymi, od kandydatów na barmanów wymaga się również dobrej znajomości co najmniej jednego języka obcego. Miejscem pracy dla barmanów mogą być różnego rodzaju lokale – dyskoteki, kluby, bary, drink-bary, hotele, restauracje, puby, kasy, statki. Barman ma kontakt z żywnością, zatem niezwykle istotna jest także czystość i schludność. Barman to osoba, która tworzy dobry wizerunek lokalu, w którym pracuje.

Psycho społeczne czynniki szkodliwe i uciążliwe na stanowisku barmana:

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

- 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 barmana zatrudnionego w lobby barze prestiżowego hotelu, inne zatrudnionego w pubie a jeszcze inne takiego, który pracuje w nocnym klubie czy dyskotecie. Inaczej pracuje się w salach dla palących, a inaczej w miejscu wolnym od dymu. 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.

Konkurs Safety Culture Award ZMIERZ SWOJĄ KULTURĘ BEZPIECZEŃSTWA!



9 maja 2011 startuje ogólnopolski konkurs „Safety Culture Award – Zmierz swoją kulturę bezpieczeństwa!”, organizowany przez firmę Kirschstein&Partner. Partnerem konkursu jest CIOP-BIP.

Każda firma o zatrudnieniu powyżej 100 pracowników będzie mogła wziąć udział w konkursie i sprawdzić stan kultury bezpieczeństwa, poznać jej mocne i słabe strony oraz otrzymać informację o sposobie dalszego doskonalenia swojej kultury bezpieczeństwa.

Konkurs będzie składał się z 3 etapów:

1. Samoocena on-line
2. Dokładniejsza ocena kultury bezpieczeństwa.
3. Finał konkursu w Warszawie.

Do wygrania wiele atrakcyjnych nagród. Udział w konkursie jest bezpłatny.

Więcej informacji o konkursie, nagrodach i terminarz konkursu znajdą Państwo na stronie: www.kirschstein.org.

Kontakt z Organizatorem Konkursu: polska@kirschstein.org, tel. 500 111 355.

Miesięcznik „Praca i Zdrowie” jest patronem medialnym konkursu.

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

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