

# Zagrożenia psychospołeczne na stanowisku strażnika miejskiego (gminnego)

## ocena ryzyka zawodowego



Ocena ryzyka zawodowego wynikającego z psychospołecznych zagrożeń na stanowisku strażnika miejskiego 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 30 strażników miejskich pracujących w służbie patrolowej w Warszawie, a wykonanego z wykorzystaniem kwestionariusza Psychospołeczne Warunki Pracy<sup>1</sup> oraz obiektywnej oceny cech pracy dokonanej w oparciu o Kwestionariusz do oceny cech pracy<sup>2</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

Strażnik miejski to funkcjonariusz publiczny pracujący w formacji umundurowanej. Podstawowym celem tego zawodu jest wykonywanie zadań mających realizację zadań w zakresie ochrony porządku i bezpieczeństwa publicznego.

Do podstawowych obowiązków strażnika gminnego (miejskiego) należy:

1. przestrzeganie prawa, rzetelne, bezstronne i terminowe wykonywanie poleceń przełożonych,
2. poszanowanie powagi, honoru, godności obywateli i własnej,
3. zachowanie tajemnicy państwowej i służbowej,
4. podejmowanie interwencji w sytuacjach zagrożenia życia, zdrowia lub mienia, a także w przypadku naruszenia dóbr osobistych ludzi,
5. zachowanie uprzejmości i życzliwości w kontaktach z obywatelami, przełożonymi, podwładnymi oraz współpracownikami,
6. stałe podnoszenie kwalifikacji zawodowych,
7. zachowanie się z godnością w czasie pracy i poza nią.

Do szczegółowych obowiązków strażnika miejskiego w służbie patrolowej należy:

1. Patrolowanie wyznaczonego rejonu działania,
2. Kontrolowanie przestrzegania przepisów w zakresie ochrony porządku publicznego, wynikających z ustaw i aktów prawa miejscowego, a w szczególności:
  - porządku i czystości na terenie miasta/gminy,
  - wykonywania zadań i obowiązków przez administratorów oraz właścicieli domów i lokali pod względem utrzymywania czystości i porządku,
  - porządku i estetyki obiektów i urządzeń użyteczności publicznej,
  - oznakowania i oświetlenia ulic i posesji, w tym znaków drogowych, oraz estetyki napisów, miejsc plakatowania i ogłoszeń,
  - prawidłowego zabezpieczenia i funkcjonowania punktów świetlnych,
  - porządku i bezpieczeństwa ruchu na drogach,
  - prowadzenia handlu obnośnego, obwoźnego i na targowiskach,
  - uważności cech i świadectw legalizacji przyrządów pomiarowych używanych w obrocie publicznym.
3. Podejmowanie interwencji w zakresie ochrony spokoju i porządku w miejscach publicznych, w tym:
  - a) ściganie wykroczeń poprzez:
    - udzielanie pouczeń,
    - nakładanie grzywien w postępowaniu mandatowym,
    - dokonywanie czynności wyjaśniających w postępowaniu w sprawach o wykroczenia,

Karta informacji o zagrożeniach psychospołecznych na stanowisku strażnika miejskiego

Czynniki zagrażające	Źródło zagrożenia (situacje zagrażające)	Możliwe skutki zagrożeń	Środki ochrony przed zagrożeniami
<b>1. Przeciążenie ilościowe pracą</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– częsty i znaczny wysiłek fizyczny</li> <li>– zbyt dużo pracy do wykonania (okresowo)</li> <li>– nierównomierne tempo pracy (uzależnienie od ilości wykroczeń)</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, jak:</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> <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, jak:</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> <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>– właściwe ustalenie liczby osób potrzebnych do wykonania zadań</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>– konieczność stałego podnoszenia kwalifikacji</li> <li>– duże konsekwencje błędów w pracy</li> <li>– konieczność zachowania stałej czujności (także podczas pracy w nocy)</li> <li>– konieczność tłumienia własnych potrzeb i reakcji (pokonywanie senności, tłumienie gniewu w sytuacjach konfliktowych, konieczność podporządkowania się, tłumienie odrazy w przypadku konieczności pomocy osobie nietrzeźwej lub chorej)</li> <li>– dylematy moralne w pracy (korupcja)</li> </ul>	<p><b>b) zaburzenia natury psychicznej, jak:</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> <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>– 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>– ścisłe przestrzeganie obowiązków związanych ze szkoleniem z zakresu bhp</li> <li>– rozwijanie systemów motywacyjnych przeciwdziałających korupcji</li> <li>– szkolenia merytoryczne związane ze zmianą przepisów i inne odpowiadające potrzebie podnoszenia kwalifikacji zawodowych</li> </ul>
<b>3. Przeciążenie roli</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– konieczność współpracy z wieloma osobami, często nastawionymi wrogo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <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) oraz technik radzenia sobie ze stresem – okresowo powtarzane</li> </ul>
<b>4. Fizyczne warunki pracy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– zmienne warunki atmosferyczne</li> <li>– narażenie na odór i inne nieprzyjemne fizyczne warunki pracy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– wypalenie zawodowe (wyczerpanie emocjonalne, depersonalizacja, utrata satysfakcji z pracy),</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– posiłki regeneracyjne w przypadku konieczności pracy w zimnie, napoje w przypadku pracy w wysokiej temperaturze</li> <li>– bezwzględne przestrzeganie przepisów o badaniach okresowych</li> <li>– w miarę możliwości rotacja funkcji (zmiana zakresu czynności)</li> </ul>
<b>5. Ograniczony zakres kontroli nad pracą</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– brak możliwości decydowania o doborze współpracowników</li> <li>– brak wpływu na fizyczne warunki pracy</li> <li>– niewielki wpływ na podejmowane decyzje wpływające na organizację pracy (o organizacji pracy decyduje kierownictwo)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– wypalenie zawodowe (wyczerpanie emocjonalne, depersonalizacja, utrata satysfakcji z pracy),</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– w miarę możliwości uwzględnianie opinii pracowników przy ustalaniu składu zespołu pracującego na tej samej zmianie</li> <li>– pozostawienie pracownikom marginesu swobody w decydowaniu o warunkach pracy</li> </ul>

Oszacowanie wielkości ryzyka wynikającego z zagrożeń psychospołecznych na stanowisku strażnika miejskiego (gminnego)

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	Mało prawdopodobne możliwe P=1	Istotne Rp=90	S=15 E=6 P= 0,2 <b>R=45</b> <b>Małe</b> Potrzebna okresowa kontrola warunków pracy
<b>Chroniczne przeciążenie</b> (poważna choroba somatyczna lub psychiczna)	Duże (ciężkie uszkodzenie ciała) S=7	Częsta (codzienna) E=6	Praktycznie możliwe P=3	Małe Rp = 126	S=7 E=6 P=1 <b>R=21</b> <b>Małe</b> Potrzebna okresowa 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=6	Małe Rp=108	S=3 E=6 P=3 <b>R=54</b> <b>Małe</b> Potrzebna okresowa kontrola warunków pracy

– sporządzanie wniosków o ukaranie w sprawach o wykroczenia,

b) doprowadzanie osób nietrzeźwych do izby wytrzeźwień lub miejsca ich zamieszkania,

c) ujmowanie osób stwarzających w sposób oczywisty zagrożenie dla życia lub zdrowia ludzkiego, a także dla mienia i niezwłoczne doprowadzanie ich do najbliższej jednostki policji,

d) usuwanie pojazdów lub blokowanie kół pojazdów.

4. Asystowanie w kontrolach przeprowadzanych wspólnie z przedstawicielami Sanepidu, PIH, Urzędu Miar i Wąg, Wydziałów Urzędu Miejskiego i innych podmiotów realizujących zadania w zakresie ochrony porządku publicznego.

5. Udział w zabezpieczaniu miejsc przestępstw, katastrof lub innych miejsc zagrożonych podobnym zdarzeniem (awarie) przed dostępem osób postronnych lub zniszczeniem śladów i dowodów oraz ustalanie świadków zdarzenia i osób pokrzywdzonych.

6. Udzielanie pierwszej pomocy osobom potrzebującym natychmiastowej pomocy lekarskiej ofiarom wypadków lub innych zdarzeń losowych.

7. Bezpośrednie zabezpieczanie porządku podczas zgromadzeń i imprez publicznych.

Strażnicy miejscy pracują w systemie zmianowym. Podczas pracy funkcjonariusze celni mają kontakt z wieloma osobami, zarówno ze współpracownikami, jak i z obywatelami. Często są to osoby, które wchodzą w konflikt z przepisami porządkowymi, i z którymi kontakt polega na podejmowaniu działań zmierzających do przywrócenia stanu zgodnego z prawem, a zatem kontakt ten należy zwykle do przyjemnych. Aby dobrze wykonywać ten zawód trzeba mieć ogromną wiedzę z różnych dziedzin prawa. Wiedza ta musi być nieustannie aktualizowana, bo przepisy

się zmieniają. Do podstawowych wymagań zawodzie strażnika miejskiego, oprócz sprawności fizycznej, zalicza się także wyobraźnię i zdolność twórczego myślenia, samokontrolę, umiejętność nawiązywania kontaktów i postępowania z ludźmi, niezależność wobec osób w stosunku do których prowadzona jest interwencja, przy jednoczesnej zdolności do podporządkowania się przełożonym, umiejętność podejmowania szybkich i trafnych decyzji, samodzielność, dokładność oraz ciekawość poznawcza. Pożądane są również takie cechy jak: umiejętność pracy w szybkim tempie i pod presją, odporność emocjonalna, umiejętność wpływania na ludzi, cierpliwość, umiejętność współdziałania z innymi.

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 błędu w pracy (głównie dotyczące udzielania pierwszej pomocy i ochrony imprez masowych),

– praca zmianowa,

- praca pod presją,
- praca w zmiennych warunkach atmosferycznych,
- stała konieczność współpracy z innymi ludźmi,
- konieczność ciągłego podnoszenia kwalifikacji,
- brak wpływu na plan pracy,
- przemoc psychiczna lub fizyczna w miejscu pracy,
- przykre warunki fizyczne pracy (kontakt z nietrzeźwymi lub chorymi).

## 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 strażnika miejskiego zatrudnionego w dużym mieście, gdzie jest spora liczba imprez masowych, wielu mieszkańców, a ludzie bardziej anonimowi i nieprzyjaźni, a inne takiego, który pracuje w małej gminie, gdzie wszyscy się znają i naruszeń przepisów jest mniej. 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 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, 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, konfliktość, 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> Orlak K., *Badanie stresogenności pracy w Straży Miejskiej m. st. Warszawy, 2008, materiał niepublikowany*

<sup>2</sup> Dudek B., Waszkowska M., Mercz D., Hanke W., *Ochrona zdrowia pracowników przed skutkami stresu zawodowego, IMP, Łódź, 2004*