

Zagrożenia psychospołeczne na stanowisku rzecznika prasowego

Ocena ryzyka zawodowego wynikającego z psychospołecznych zagrożeń na stanowisku rzecznika prasowego 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 była obiektywna ocena cech pracy dokonana 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.

ocena ryzyka zawodowego



Psychospołeczna charakterystyka stanowiska pracy

Celem pracy rzecznika prasowego, najogólniej rzecz ujmując, jest kształtowanie wizerunku pracodawcy w oczach opinii publicznej za pośrednictwem środków masowego przekazu. Skuteczna realizacja tego celu wymaga nie tylko doskonałej znajomości sytuacji w przedsiębiorstwie lub instytucji, którą reprezentuje rzecznik, ale także codziennego śledzenia i analizowania bieżących wydarzeń oraz oceny tzw. klimatu medialnego. Do podstawowych zadań rzecznika należy więc monitoring mediów, utrzymywanie kontaktów z dziennikarzami i dostarczanie im informacji, które są interesujące z punktu widzenia mediów, a jednocześnie pozwalają budować jak najlepszy wizerunek firmy, na rzecz której rzecznik pracuje. Kontakty z mediami mają charakter dwustronny – oznacza to, że kontakt może być inicjowany zarówno przez rzecznika (oświadczenie, in-

formacja prasowa, konferencja, briefing), jak i przez dziennikarza (pytanie dziennikarskie, wywiad). Rzecznik prasowy odpowiada także za przygotowanie wypowiedzi dla mediów udzielanych przez inne osoby z jego firmy, najczęściej przez kierownictwo. W zależności od specyfiki instytucji, jaką rzecznik reprezentuje, może on pracować samodzielnie, jak i nadzorować pracę zespołu prasowego. Godziny pracy rzecznika zasadniczo pokrywają się z godzinami urzędowania jego miejsca pracy, jednak specyfika mediów powoduje, że rzecznik często pracuje poza godzinami pracy, np. wieczorami. Ma to miejsce szczególnie w sytuacjach kryzysowych. Osoba wykonująca zawód rzecznika prasowego, poza znajomością specyfiki mediów, warsztatu dziennikarskiego oraz narzędzi public relations, musi dobrze znać także pewne gałęzie prawa (prasowe, autorskie i inne w zależności od instytucji, jaką reprezentuje). Powinna cechować się także doskonałymi zdolnościami interpersonalnymi, w tym szczególnie komunikacyjnym (w tym także z zakresu komunikacji pozawerbalnej). Elokwencja, do-

skonała dykcja oraz praktyczne umiejętności z dziedziny retoryki i erystyki są w tym zawodzie konieczne. Rzecznik prasowy powinien odznaczać się otwartością, a jednocześnie niezwyklej opanowaniem w sytuacjach trudnych oraz ponadprzeciętną odpornością na presję psychiczną i manipulację. Zdolność szybkiej analizy i syntezy oraz umiejętność myślenia strategicznego są krytyczne dla sukcesu w tym zawodzie. Osoba uprawiająca tę profesję powinna też bardzo szybko się uczyć, bowiem skuteczne przekazywanie informacji mediom wymaga, by rzecznik najpierw sam dobrze rozumiał istotę przekazywanej przez siebie informacji. Nawet jeżeli informacja dotyczy bardzo skomplikowanego zagadnienia, rzecznik musi ją bowiem przedstawić w sposób zrozumiały dla opinii publicznej. Rzecznik prasowy powinien także nienagannie się prezentować, niezależnie od okoliczności, w jakich przyjdzie mu wystąpić przed kamerą (szczególnie w sytuacjach kryzysowych, wymagających komentarza „na gorąco” nie ma czasu przygotowywać się szczególnie do wystąpienia).

Karta informacji o zagrożeniach psychospołecznych na stanowisku rzecznika prasowego

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) – nierównomierne tempo pracy (uzależnienie od ilości zapytań dziennikarskich) – praca pod presją, często w pośpiechu – częste zmiany w pracy (szczególnie w przypadku ważnych urzędów centralnych) 	<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 ustalenie liczby osób potrzebnych do wykonania zadań (proporcjonalnie do wymagań, zatrudnienie np. oddzielnej osoby do monitoringu mediów i wstępnego przygotowywania informacji dla mediów) – przestrzeganie norm czasu pracy (w tym udzielanie dni wolnych po pracy w nadgodzinach lub w dni wolne, przestrzeganie udzielania urlopów, ale także zapewnienie możliwości odpoczynku w miejscu pracy) – bezwzględne przestrzeganie przepisów o profilaktycznych i okresowych badaniach lekarskich
2. Przeciążenie jakościowe pracą	<ul style="list-style-type: none"> – zadania trudne i skomplikowane umysłowo – zadania wymagające bycia twórczym – znaczne skutki błędów w pracy – konieczność zachowania stałej czujności – konieczność tłumienia własnych reakcji 		<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 – zapewnienie dodatkowych szkoleń dot. radzenia sobie w sytuacjach trudnych, doskonalących umiejętności interpersonalne
3. Przeciążenie roli	<ul style="list-style-type: none"> – konieczność stałej kooperacji z innymi osobami – konieczność godzenia sprzecznych interesów – ciągła dyspozycyjność 		<ul style="list-style-type: none"> – szkolenia z umiejętności społecznych (głównie asertywności) oraz technik radzenia sobie ze stresem – okresowo powtarzane
4. Ograniczony zakres kontroli nad pracą	<ul style="list-style-type: none"> – ograniczony zakres kontroli kiedy wykonać zadanie (konieczność „gorących komentarzy”) – uzależnienie efektów pracy od zachowań innych ludzi (wynik wolności prasy) – brak jasności w zakresie kryteriów oceny pracy 		<ul style="list-style-type: none"> – jasne sprecyzowanie oczekiwań wobec pracownika i ustalenie możliwie jasnych kryteriów oceny pracy
5. Deficyty wsparcia społecznego	<ul style="list-style-type: none"> – brak systemu motywacyjnego lub uznaniowy system motywacyjny (trudność w jasnym zdefiniowaniu kryteriów oceny pracy) – brak informacji potrzebnych do pracy (w momencie gdy dziennikarz pyta) – brak narzędzi potrzebnych do pracy (w wielu mniejszych instytucjach brak jest dostępu do serwisów prasowych lub systemów umożliwiających masową dystrybucję informacji prasowych) – autorytarny styl zarządzania 		<ul style="list-style-type: none"> – zapewnienie właściwej pozycji pracownikowi poprzez zapewnienie wydajnego systemu komunikacji wewnętrznej – zapewnienie odpowiednich narzędzi pracy – pozostawienie pracownikom marginesu swobody w decydowaniu o organizacji pracy (np. porze przerw)

Oszacowanie wielkości ryzyka wynikającego z zagrożeń psychospołecznych na stanowisku rzecznika prasowego

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=1	istotne Rp=90	S=15 E=6 P=0,5 R=45 małe potrzebna okresowa kontrola warunków pracy
Chroniczne przeciążenie (poważna choroba somatyczna lub psychiczna)	duże (ciężkie uszkodzenie ciała) S=7	częsta (codzienna) E=6	praktycznie możliwe P=3	istotne Rp=126	S=7 E=6 P=1 R=42 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=6	istotne Rp=108	S=3 E=6 P=3 R=54 małe potrzebna okresowa kontrola warunków pracy

Psychospołeczne czynniki szkodliwe i uciążliwe na stanowisku

- wymagana stała, pełna sprawność psychofizyczna – wymagana dobra pamięć, zdolność koncentracji uwagi, koordynacja wzrokowo-ruchowa, nienaganna prezencja, doskonała sprawność werbalna (płynność wypowiedzi, dykcja),
- dyspozycyjność, częste zaskakiwanie zadaniami,
- znaczne konsekwencje błędów w pracy (od jakości pracy często zależą nastroje społeczne),
- praca pod presją.

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 rzeczownika prasowego spółki giełdowej, a inne wykonującego swoje zadania w strategicznym resorcie, np. spraw



wewnętrznych. 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 przez wiele godzin zwłaszcza w warunkach presji wśród pracowników umysłowych zdarzają się nagłe incydenty medyczne w postaci zawałów czy udarów. Z raportów PIP wynika, że w Polsce ok. 8 proc. ofiar tego typu śmiertelnych wypadków przy pracy stanowią pracownicy biurowi.

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.

Metody ograniczenia hałasu na stanowisku pracy

W celu ograniczenia hałasu na stanowisku pracy stosuje się różne rozwiązania techniczne i organizacyjne. Można wyróżnić następujące metody ograniczenia hałasu na stanowisku pracy: metody techniczne (wyciszenie źródła hałasu, wprowadzenie przeszkód na drogach rozchodzenia się fali dźwiękowej, zastosowanie tłumików akustycznych, zastosowanie ochronników słuchu) oraz metody organizacyjne.

Wyciszenie źródła hałasu

Wyciszenie źródła hałasu, tzn. ograniczenie emisji hałasu przez źródło można uzyskać poprzez zmniejszenie drgań elementów urządzenia będącego źródłem hałasu, zmniejszenie oporów tarcia, zmiany konstrukcyjne elementów maszyn, dokładność wykonania elementów, odpowiednie pasowania i montaż, zmianę wymiarów elementów maszyn, zmianę materiałów, stosowanie pokryć ochronnych. Przy hałasie pochodzenia aerodynamicznego, źródło hałasu można wyciszyć poprzez zmniejszenie prędkości oraz zmniejszenie zaburzeń przepływu powietrza.

Wprowadzenie przeszkód na drogach rozchodzenia się fali dźwiękowej

Wprowadzenie przeszkód na drogach rozchodzenia się fali dźwiękowej polega na zastosowaniu obudów dźwiękochłonna-izolacyjnych, kabin dźwiękoszczelnych, ekranów akustycznych oraz na zwiększeniu chłonności akustycznej pomieszczenia przemysłowego.

Obudowy dźwiękochłonna-izolacyjne osłaniają źródło hałasu, powodując tym samym zmniejszenie poziomu hałasu na zewnątrz obudowy.

Kabiny dźwiękoszczelne chronią pracowników przed hałasem panującym w pomieszczeniu przemysłowym. Są stosowane najczęściej, gdy w pomieszczeniu znajduje się bardzo dużo urządzeń emitujących hałas.



Ekran akustyczny mogą osłaniać źródło hałasu, ograniczając rozprzestrzenianie się energii akustycznej od ekranowego źródła hałasu do innych stanowisk pracy.

Chłonność akustyczną pomieszczenia przemysłowego można zwiększyć poprzez zamocowanie na suficie ustrojów dźwiękochłonnych oraz wyłożenie materiałem dźwiękochłonnym ścian pomieszczenia.

Zastosowanie tłumików akustycznych

Tłumiki akustyczne stosuje się w instalacjach wentylacyjnych, w układach ssących i wylotowych sprężarek, dmuchaw, turbin, silników spalinowych. Tłumiki zmniejszają energię fali akustycznej przenoszącej się wzdłuż osi tłumika. Rozróżniamy tłumiki refleksyjne oraz absorpcyjne.

Zastosowanie ochronników słuchu

Stosowanie indywidualnych ochron słuchu jest koniecznym, uzupełniającym środkiem redukcji hałasu tam, gdzie narażenia na hałas nie można wyeliminować innymi środkami.

Metody organizacyjne

Metody organizacyjne powinny być uzupełnieniem dla metod technicznych. Metody organizacyjne polegają na: odsunięciu stanowisk pracy od źródeł hałasu, wprowadzeniu większej liczby zmian produkcyjnych, rotacji pracowników na cichszych i głośniejszych stanowiskach pracy, rozgęszczeniu źródeł hałasu i stanowisk pracy, wprowadzeniu poza pomieszczenie przemysłowe części źródeł hałasu.

ul. Zakątek 12, 63-400 Ostrów Wielkopolski
tel./fax 62 7362185, tel. kom. 602 425 390
www.eko-techmot.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
$R < 20$	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:

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

Literatura:

- ¹ Dudek B., Waszkowska M., Mercz D., Hanke W., Ochrona zdrowia pracowników przed skutkami stresu zawodowego, IMP, Łódź 2004
- ² PIP, Nagłe zdarzenia medyczne jako wypadki przy pracy 2000-2004