

Zagrożenia psychospołeczne na stanowisku księgowego

Ocena ryzyka zawodowego wynikającego z psychospołecznych zagrożeń na stanowisku księgowego 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 obiektywnej oceny 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

Osoba wykonująca zawód księgowego jest zatrudniona do prowadzenia ksiąg rachunkowych. Odpowiada za zbieranie i przechowywanie faktur i innych dokumentów, wpisywanie ich do systemu księgowego, a następnie analizowanie danych i wyciąganie z nich informacji istotnych w procesie działalności firmy. Obowiązkiem księgowego jest także pilnowanie, aby spełnione zostały wszystkie obowiązki wobec urzędu skarbowego i innych instytucji. Miejscem pracy księgowego jest biuro. Ze względu na charakter pracy, związany z liczbami i danymi oraz dokonywaniem ich analiz niezbędnym narzędziem pracy jest odpowiednio oprogramowany komputer. W zależności od potrzeb, księgowy przemieszcza się także do innych instytucji i urzędów zewnętrznych, z którymi współpracuje.

Księgowy pracuje na co dzień z danymi liczbowymi, dokumentami, a także z ludźmi. Osoba wykonująca ten zawód pracuje z reguły w trakcie tygodnia roboczego w sta-

łych godzinach pracy, w wymiarze 8 godzin dziennie. W zależności od rodzaju i wielkości firmy oraz zakresu odpowiedzialności może być czasem konieczna praca w godzinach nadliczbowych. Na tym stanowisku nie jest zazwyczaj wymagana praca w dni wolne od pracy. Oprócz posiadanej wiedzy, bardzo istotne dla sprawnego działania są również indywidualne predyspozycje pracownika. Charakter pracy powoduje, że powinien posiadać zdolność koncentracji uwagi, dobrą pamięć i podzielność uwagi. Do dokonywania ocen i analiz dotyczących sytuacji finansowej firmy potrzebne jest logiczne myślenie oraz trafne i szybkie podejmowanie decyzji. Przy wykonywaniu lub kontroli operacji rachunkowych pomocne są takie cechy, jak: dokładność i spostrzegawczość. Ważna jest także umiejętność pracy w szybkim tempie oraz łatwość przerzucania się z jednej czynności na drugą. W zależności od pozycji w hierarchii służbowej lub – w przypadku usługowego prowadzenia ksiąg – zakresu współpracy z klientem, niekiedy wymagane jest również przedkładanie propozycji i materiałów dotyczących polityki finansowej. Aby sprostać temu wyzwaniu, potrzebna jest z jednej strony – inicjatywa i zdolność

formułowania własnych opinii i pomysłów, z drugiej zaś – umiejętność dostosowania się do zaleceń przełożonych lub klienta. W kontaktach z innymi instytucjami ważna jest dyscyplina dotycząca terminowości dotrzymywania zobowiązań finansowych. Bardzo istotna jest także umiejętność efektywnej komunikacji. Zdolności w zakresie prowadzenia negocjacji mogą być doskonale wykorzystane w kontaktach z instytucjami i urzędami zewnętrznymi, z klientami i dostawcami. Ważne jest, aby księgowy był odporny na stres, ponieważ zawód ten wymaga często szybkiego tempa pracy, dużej koncentracji i odpowiedzialności.

Psychospołeczne czynniki szkodliwe i uciążliwe na stanowisku

- wymagana dobra, pamięć, zdolność koncentracji uwagi oraz podzielność uwagi,
- duże konsekwencje błędów w pracy (głównie materialne i prawne),
- wymuszony i nierównomierny rytm pracy (zależny od liczby dokumentów w danym okresie przy konieczności dotrzymywania terminów urzędowych),
- praca pod presją i w pośpiechu,

- stała konieczność współpracy z innymi ludźmi,
- konieczność ciągłego podnoszenia kwalifikacji,
- brak wpływu na plan pracy,
- skomplikowane, niejasne przepisy prawa.

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 księgowego zatrudnionego w jednej firmie na etacie i księgującego tylko jeden rodzaj operacji, a zupełnie inne takiego, który pracuje w biurze rachunkowym i odpowiada za księgi kilku

firm. Różnice też wynikać mogą z hierarchii służbowej, inne są psychospołeczne warunki pracy pracownika działu księgowości, a inne głównego księgowego zatrudnionego w tej samej instytucji. 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.

Karta informacji o zagrożeniach psychospołecznych na stanowisku księgowego

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 liczby operacji gospodarczych) 	<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) 	<ul style="list-style-type: none"> - właściwe ustalanie liczby osób potrzebnych do wykonania zadań (z uwzględnieniem dających się przewidzieć fluktuacji w liczbie księgowców) - 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"> - konieczność stałego podnoszenia kwalifikacji - duże konsekwencje błędów w pracy (czasowe, materialne i prawne) 		<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 związane ze zmianą przepisów i inne odpowiadające potrzebie podnoszenia kwalifikacji zawodowych
3. Przeciążenie roli	<ul style="list-style-type: none"> - konieczność współpracy z wieloma osobami 	<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"> - szkolenia z umiejętności społecznych, głównie asertywności, komunikacji oraz technik radzenia sobie ze stresem
4. Ograniczony zakres kontroli nad pracą	<ul style="list-style-type: none"> - ograniczone możliwości kontroli czasu i sposobu wykonania zadania (zadania wynikają z liczby dokumentów i przepisów) - brak możliwości decydowania o doborze współpracowników - niewielki wpływ na podejmowane decyzje wpływające na organizację pracy (w większości przypadków o zakresie dokonywanych księgowości decyduje kierownictwo) 		<ul style="list-style-type: none"> - w miarę możliwości uwzględnianie opinii pracowników przy ustalaniu składu zespołu - w miarę możliwości uwzględnianie preferencji pracowników co do zakresu podziału zadań - rotacja zadań

Oszacowanie wielkości ryzyka wynikającego z zagrożeń psychospołecznych na stanowisku księgowego

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 pomyslenia 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	mało prawdopodobne, 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	praktycznie możliwe P=3	małe Rp=54	S=3 E=6 P=1 R=18 pomijalne wskazana kontrola warunków pracy

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
menedżer i psycholog, Stowarzyszenie Zdrowa Praca

Konsultacja:
Liliana Gudalewicz
główny specjalista bhp, firma LIWAX

¹ Dudek B., Waszkowska M., Merecz D., Hanke W., *Ochrona zdrowia pracowników przed skutkami stresu zawodowego*, Instytut Medycyny Pracy, Łódź 2004