

# Zagrożenia psychospołeczne na stanowisku tłumacza konferencyjnego

## ocena ryzyka zawodowego

Ocena ryzyka zawodowego wynikającego z psychospołecznych zagrożeń na stanowisku tłumacza konferencyjnego 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 pracy<sup>1</sup> oraz wyniki badań jakie przeprowadzili Moser<sup>2</sup>, ONZ<sup>3,4</sup>, a także Mertens-Hoffman na reprezentatywnej próbie 607 tłumaczy konferencyjnych zrzeszonych w AIIC<sup>5</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

Celem pracy tłumacza konferencyjnego jest przekład komunikatu wygłaszanego w języku źródłowym mówcy na język docelowy słuchacza. Tłumaczenie konferencyjne może zachodzić symultanicznie (równocześnie) lub konsekwentnie (tłumaczenie następcze), a niekiedy także w formie tłumaczenia *a vista* (z komunikatu pisanego na mówiony).

Tłumaczenia ustne symultaniczne odbywają się w dźwiękoszczelnej kabinie, przez którą zazwyczaj widać przemawiającego prelegenta. Tłumacz nie ma kontaktu z mówcą i w razie jakichkolwiek trudności nie może go poprosić o powtórzenie komunikatu. Za pomocą słuchawek tłumacz odbiera nadchodzące wiadomości w języku źródłowym i jednocześnie, mówiąc do mikrofonu, tłumaczy

usłyszany komunikat na język docelowy, dzięki czemu uczestnicy konferencji słyszą tłumaczenie w swoich słuchawkach. Przy tłumaczeniach języka migowego również wykorzystuje się tłumaczenia symultaniczne.

Trudność tłumaczenia symultanicznego wiąże się z faktem, iż w tym samym czasie zachodzi tu słuchanie, rozumienie, mentalny proces tłumaczenia (w głowie) oraz odtwarzanie komunikatu w języku docelowym, przy czym tłumacz nie słyszy własnej wypowiedzi, gdyż ma na uszach słuchawki, przez które słucha komunikatu źródłowego.

W tłumaczeniu konsekwentnym tłumacz rozpoczyna tłumaczenie dopiero wtedy, gdy prelegent skończy swoją wypowiedź (przemówienie może być podzielone na części). Przy tłumaczeniu konsekwentnym tłumacz zazwyczaj w trakcie przemówienia stoi obok mówcy, słucha go i sporządza notatki. Gdy osoba wygłaszająca przemówienie skończy lub zrobi przerwę w swojej wypowiedzi, tłumacz

odtwarza wypowiedź w języku docelowym w całości i w taki sposób, jakby to on ją wygłaszał. W zależności od sytuacji, mówca może mówić bez przerwy nawet przez pięć minut, albo – jeśli znaczenie ma precyzja komunikacji – wypowiadać 3-4 zdania i robić przerwę. W zależności zatem od tego, z jaką sytuacją tłumacz ma do czynienia, tłumaczenie konsekwentne może sprowadzać się albo do selekcji najważniejszych informacji i przekazania kwintesencji komunikatu, albo do bardzo precyzyjnego przekładu.

Precyzja przekładu ma także niezwykle znaczenie przy tłumaczeniach *a vista*, które polegają na tym, że tłumacz otrzymuje tekst pisany, który tłumaczy ustnie, praktycznie bez wcześniejszego przygotowania. Sytuacja taka może występować np. w urzędach, u notariusza lub w sądzie. Podstawowe trudności związane z tłumaczeniem *a vista* wiążą się z:

- różną charakterystyką tekstu pisanego i komunikatu mówionego,

Karta informacji o zagrożeniach psychospołecznych na stanowisku tłumacza konferencyjnego

Czynniki zagrażające	Źródło zagrożenia (sytuacje zagrażające)	Możliwe skutki zagrożeń	Środki ochrony przed zagrożeniami
<b>1. Przeciążenie ilościowe pracą</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– zbyt dużo pracy do wykonania (okresowo)</li> <li>– nierównomierne tempo pracy (uzależnienie od liczby projektów)</li> <li>– praca pod presją czasu</li> <li>– częste zmiany w pracy</li> </ul>	<p>W zależności od ekspozycji i zasobów jednostki (odporności i umiejętności radzenia sobie, a także zdolności regeneracyjnych) wystąpić mogą:</p> <p>a) <b>zaburzenia somatyczne</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</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 ustalanie liczby osób potrzebnych do wykonania zadań (proporcjonalnie do wymagań, zatrudnienie, np. kilku tłumaczy pracujących rotacyjnie w przypadku długich konferencji)</li> <li>– 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)</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>– zadania trudne i skomplikowane umysłowo</li> <li>– zadania wymagające bycia twórczym</li> <li>– znaczne skutki błędów w pracy</li> <li>– konieczność zachowania stałej czujności</li> <li>– konieczność tłumienia własnych reakcji</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>– zapewnienie dodatkowych szkoleń dot. radzenia sobie w sytuacjach trudnych, doskonalących umiejętności interpersonalne</li> <li>– uwzględnienie czasu na naukę, o ile to możliwe – dostarczanie materiałów potrzebnych do nauczania się podstaw przedmiotu tłumaczenia</li> </ul>
<b>3. Przeciążenie roli</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– konieczność stałej kooperacji z innymi osobami</li> <li>– ciągła dyspozycyjność</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>– szkolenia z umiejętności społecznych (głównie komunikacji) oraz technik radzenia sobie ze stresem – okresowo powtarzane</li> </ul>
<b>4. Fizyczne warunki pracy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ciasnota, zwłaszcza kabin przenośnych</li> <li>– podwyższona temperatura w kabinach</li> <li>– niewłaściwa wilgotność powietrza w kabinach</li> <li>– podwyższone stężenie CO<sub>2</sub> w kabinach</li> <li>– zmienne warunki atmosferyczne (wpływające negatywnie także na głos)</li> <li>– niekorzystne fizyczne warunki w miejscach katastrof (odór, bród, narażenie na ryzyko biologiczne)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>– praca rotacyjna w kabinach – możliwość opuszczenia kabiny po ok. 30 minutach</li> <li>– klimatyzacja, w tym nawilżanie powietrza w kabinach</li> <li>– zapewnienie środków ochrony indywidualnej przed skutkami zmiennych warunków atmosferycznych z uwzględnieniem ochrony aparatu mowy</li> <li>– badania lekarskie i opieka psychologiczna w przypadku konieczności pracy w miejscach katastrof</li> </ul>
<b>5. Ograniczony zakres kontroli nad pracą</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ograniczony zakres kontroli, kiedy wykonać zadanie (konieczność „gorących komentarzy”)</li> <li>– uzależnienie efektów pracy od zachowań innych ludzi</li> <li>– brak jasności w zakresie kryteriów oceny pracy</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>– jasne sprecyzowanie oczekiwań wobec pracownika i ustalenie możliwie jasnych kryteriów oceny pracy</li> </ul>
<b>6. Deficyty wsparcia społecznego</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– brak systemu motywacyjnego lub uznaniowy system motywacyjny (trudność w jasnym zdefiniowaniu kryteriów oceny pracy)</li> <li>– brak informacji potrzebnych do pracy (w momencie gdy tłumaczony jest nowy, trudny temat)</li> <li>– izolacja w przypadku pracy w kabinie</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>– zapewnienie wydajnego systemu komunikacji wewnętrznej</li> <li>– praca w zespołach</li> </ul>

- brakiem możliwości zapoznania się wcześniej z całym tekstem, co zmusza do tłumaczenia bez znajomości kontekstu,
- zachowaniem płynności, które wymaga, by tłumacz potrafił objąć wzrokiem całe zdanie i błyskawicznie przetworzyć je na język docelowy.

Tłumacz konferencyjny pracuje w bardzo różnych miejscach (pomieszczenia, środki transportu, otwarte przestrzenie) i w różnych godzinach. Z wykonywaniem tego zawodu związane są częste podróże

służbowe oraz stała ekspozycja na ocenę w warunkach wystąpienia publicznego, nierzadko rejestrowanego i transmitowanego w mediach.

Niezależnie od warunków pracy i techniki tłumaczenia, od tłumacza konferencyjnego, poza bardzo dobrą znajomością obu języków, wymaga się podzielności uwagi, wysokiej koncentracji, doskonałej pamięci, refleksu i bardzo dobrej dykcji. Absolutnie niezbędna jest także znajomość kultury krajów, dla których przedstawiciele dokonuje się tłumaczenia, zdarza się bowiem, że dosłowne tłumaczenie

## Oszacowanie wielkości ryzyka wynikającego z zagrożeń psychospołecznych na stanowisku tłumacza konferencyjnego

Zagrozenie/ rodzaj ryzyka	Możliwe skutki	Ekspozycja na czynniki zagrożające	Prawdopodo- bieństwo 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=0,5 <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	istotne Rp=126	S=7 E=6 P=1 <b>R=42</b> <b>małe</b> potrzebna okresowa kontrola warunków pracy
<b>Przeciążenie okresowe</b> (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 <b>R=54</b> <b>małe</b> potrzebna okresowa kontrola warunków pracy

doprowadziłoby do niezrozumienia wypowiedzi. Osoba wykonująca zawód tłumacza konferencyjnego musi ponadto cechować się rozległą wiedzą z bardzo różnych dziedzin. Dla przykładu, pracując dla instytucji europejskich jednego dnia przekład dotyczy pandemii wirusa grypy AH1N1, a innego – problemów przemysłu stocznioowego albo obronności lub lotów kosmicznych albo bhp. Niemożliwe jest dokonanie poprawnego przekładu bez choćby elementarnego rozumienia istoty zagadnienia, dlatego też tłumacz konferencyjny musi cechować się wybitną umiejętnością szybkiego uczenia się. Praca ta wymaga również wysokich zdolności interpersonalnych, opanowania, zdolności radzenia sobie w sytuacjach trudnych, wysokiej kultury osobistej i kreatywności.

**Psychospołeczne czynniki szkodliwe i uciążliwe na stanowisku**

- wymagana stała, pełna sprawność psychofizyczna – wymagana dobra pamięć, zdolność koncentracji i podzielność uwagi, koordynacja, doskonała sprawność werbalna (płynność wypowiedzi, dykcja),
- dyspozycyjność, częste zaskakiwanie zadaniami (czas, treść),
- znaczne konsekwencje błędów w pracy (od jakości pracy często zależą stosunki międzynarodowe i nastroje społeczne),
- praca pod presją,
- praca w zmiennych lub trudnych warunkach psychofizycznych (temperatura w kabinach, izolacja, podróże, niekiedy traumatyzujące warunki pracy – np. w przypadku katastrofy smoleńskiej),
- konieczność stałego uczenia się.

**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 tłumacza konferencyjnego pracującego w Parlamencie Europejskim, inne osoby wykonującej tłumaczenia wyłącznie dla Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości, a jeszcze inne takiego, który wykonuje swoje zadania w resorcie spraw zagranicznych czy fabryce zagranicznego koncernu. 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 nagle 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 biurów<sup>6</sup>.

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 (kilką 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

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, nagle zatrzymanie krążenia) albo trwałej choroby psychicznej, skutkującej 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*

<sup>1</sup> Dudek B., Waszkowska M., Merez D., Hanke W., *Ochrona zdrowia pracowników przed skutkami stresu zawodowego, IMP, Łódź 2004*

<sup>2</sup> Moser P. *Survey on expectations of users of conference interpretation (Final report), SMZ, Wiedeń 1995*

<sup>3</sup> *Raport Sekretarza Generalnego ONZ (2001a): Provision of interpretation services to other locations from permanent interpretation structures in New York, Geneva, Vienna and Nairobi, United Nations General Assembly, 54th Session A/54/176, 21 July 1999, The Interpreters' Newsletter 11, str. 153-162.*

<sup>4</sup> *Raport Sekretarza Generalnego ONZ (2001b): Remote interpretation, United Nations General Assembly, 56th Session A/56/188, 16 July 2001, The Interpreters' Newsletter 11, str. 163-180.*

<sup>5</sup> *Mertens-Hoffman A Study of Workload and Burnout in Simultaneous Interpreting. Integrative Summary Report, Tel-Aviv, 2001*

<sup>6</sup> *PIP. Nagłe zdarzenia medyczne jako wypadki przy pracy 2000-2004*