

Zagrożenia psychospołeczne na stanowisku kierowcy autobusu

ocena ryzyka zawodowego



Ocena ryzyka zawodowego wynikającego z psychospołecznych zagrożeń na stanowisku kierowcy autobusu 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 na stronie 51. Podstawą do analizy czynników stresogennych na stanowisku pracy były dane o psychospołecznych warunkach pracy kierowców komunikacji zbiorowej uzyskane od 437 osób na podstawie Kwestionariusza Psychospołecznych Warunków Pracy¹ oraz obiektywna ocena cech pracy dokonana w oparciu o Kwestionariusz do oceny cech pracy². Skutki zagrożeń oceniane były z uwzględnieniem właściwości działania stresu na organizm człowieka, tj. kumulowania obciążenia oraz zróżnicowania ludzi pod względem ujawnianych reakcji na stres.

Psychospołeczna charakterystyka stanowiska pracy

Kierowca autobusu zazwyczaj pracuje sam. Wyjątkiem od tej reguły są kierowcy obsługujący przewozy międzynarodowe, którzy pracują w zespołach dwuosobowych. Podstawowym zadaniem na tym stanowisku jest bezpieczny transport innych osób. Niezależnie od miejsca zatrudnienia, wymagania stawiane w zawodzie kierowcy to: doskonała znajomość przepisów ruchu drogowego oraz szczególna sprawność psychofizyczna. Każdy zawodowy kierowca musi charakteryzować się prawidłową ostrością wzroku, doskonałym rozróżnianiem barw, widzeniem stereoskopowym, dobrym widzeniem o zmierzchu, prawidłowym rozróżnianiem natężenia i wysokości dźwięków, świetnym funkcjonowaniem zmysłów równowagi oraz powonienia, a także bezbłędną koordynacją wzrokowo-ruchową, zręcznością rąk i niezaburzonym czuciem dotykowym. Do najważniejszych cech, które powinny charakteryzować kierowcę, zalicza się: szybki refleks, spostrzegawczość, zdolność do koncentracji i podzielności uwagi, odporność na monotonię i wytrzymałość na długotrwały wysiłek. W pracy kierowcy pożądane są także: dobra pamięć, wyobraźnia przestrzenna i orientacja w terenie. Pomocne są także umiejętności techniczne. Ze względu na codzienny kontakt z pasażerami oraz wysokie ryzyko kolizji drogowej praca w charakterze kierowcy autobusu wymaga również wysokiej odporności emocjonalnej. Kierowcy autobusów pracują zwykle w stałych godzinach, w rytmie zmianowym.

Karta informacji o zagrożeniach psychospołecznych na stanowisku kierowcy autobusu

Czynniki zagrażające	Źródło zagrożenia (sytuacje zagrażające)	Możliwe skutki zagrożeń	Środki ochrony przed zagrożeniami
1. przeciążenie ilościowe pracą	<ul style="list-style-type: none"> – narzucony rytm pracy (praca według ustalonego rozkładu jazdy) – praca pod presją czasu (niezależnie od warunków drogowych kierowca powinien dojechać do celu o określonej porze) 	<p>W zależności od ekspozycji i zasobów jednostki (odporności i umiejętności radzenia sobie, a także zdolności regeneracyjnych), wystąpić mogą:</p> <p>a) zaburzenia somatyczne, jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> – bezsenność, – migreny – obniżenie odporności organizmu (osłabienie, zwiększona podatność na infekcje) – zaburzenia metabolizmu i choroby układu trawiennego <p>– zaburzenia gospodarki hormonalnej</p> <p>– choroby naczyniowe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● nadciśnienie tętnicze ● choroba wieńcowa ● zawał serca ● udar mózgu <p>– przeciążenie układu mięśniowo-szkieletowego</p> <p>– zwiększona podatność na choroby nowotworowe (np. przez wzmożone palenie tytoniu)</p> <p>b) zaburzenia natury psychicznej, jak:</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), – zespół stresu pourazowego 	<ul style="list-style-type: none"> – właściwe ustalanie czasu potrzebnego do przejechania trasy – rygorystyczne przestrzeganie norm czasu pracy (w tym także przerwy w pracy oraz urlopów) – okresowe rotacje na trasach w celu zmniejszenia rutyny – szczególna troska o jakość doboru kadry (korzystanie z narzędzi do pomiaru osobistej odporności na stres*)
2. przeciążenie jakościowe pracą	<ul style="list-style-type: none"> – praca zmianowa – konieczność zachowania ciągłej czujności, w tym również w nocy – przeciążenie sensoryczne (wzrok, słuch) – odpowiedzialność za zdrowie i życie innych (duże koszty błędów w pracy) – konieczność stałego wysiłku w celu przeciwdziałania spadku koncentracji wynikającego z monotypii – ekspozycja na negatywne emocje innych osób – tłumienie własnych emocji 	<ul style="list-style-type: none"> – szczególna troska o jakość doboru kadry (korzystanie z narzędzi do pomiaru osobistej odporności na stres*) – rygorystyczne przestrzeganie norm czasu pracy (w tym także przerwy w pracy oraz urlopów) – rygorystyczne przestrzeganie obowiązków okresowych badań lekarskich (w tym także ocena stanu psychicznego), a w razie potrzeby – także kierowanie na badania częściej niż wynika to z przepisów – szkolenia z technik radzenia sobie ze stresem – okresowo powtarzane 	
3. przeciążenie roli	<ul style="list-style-type: none"> – konieczność godzenia sprzecznych interesów wynikająca ze zmienności warunków na drodze (dojechać na czas, nie rezygnując z bezpieczeństwa transportu) 	<ul style="list-style-type: none"> – szkolenia z technik radzenia sobie ze stresem – okresowo powtarzane 	
4. fizyczne warunki pracy	<ul style="list-style-type: none"> – zmienna temperatura – hałas – zmienne oświetlenie – drgania, spaliny 	<ul style="list-style-type: none"> – przerwy w pracy – środki ochrony indywidualnej (rękawice itd.) – opieka medyczna 	
5. ograniczony zakres kontroli nad pracą	<ul style="list-style-type: none"> – narzucony grafik pracy – uzależnienie efektów pracy od zachowań innych uczestników ruchu drogowego – brak możliwości decydowania o warunkach pracy 	<ul style="list-style-type: none"> – pozostawienie marginesu swobody w decydowaniu o warunkach pracy (np. preferencje co do trasy) – wyznaczenie jasnych kryteriów stosowanej przez firmę oceny jakości pracy i udzielanie informacji zwrotnej, szczególnie pozytywnej 	
6. brak wsparcia	<ul style="list-style-type: none"> – brak kontaktu z przełożonymi i kolegami z pracy – brak systemu motywacyjnego uzależnionego od jakości pracy – niski prestiż zawodu – bardzo ograniczona możliwość awansu – przemoc fizyczna lub psychiczna w miejscu pracy (np. ze strony pasażerów lub innych kierowców) 	<ul style="list-style-type: none"> – organizowanie spotkań integracyjnych – stosowanie pozafinansowych systemów motywacyjnych (pochwały etc), opartych o jasne kryteria, jakie pracodawca stosuje do oceny jakości pracy, w miarę możliwości – także docenianie w postaci premii finansowych – zapewnienie opieki medycznej (w tym pomocy psychologicznej) 	

* konieczna pomoc psychologa przy rekrutacji

Psychospołeczne czynniki szkodliwe i uciążliwe na stanowisku

- ◆ wymagana stała, pełna sprawność psychofizyczna – wymagany dobry wzrok i słuch, pamięć, zdolność koncentracji uwagi, koordynacja wzrokowo-przestrzenna,
- ◆ praca zmianowa – konieczność stałego czuwania, również w nocy,
- ◆ praca z narażeniem zdrowia i życia własnego,
- ◆ bezpośrednia odpowiedzialność za zdrowie i życie innych ludzi (w tym odpowiedzialność karna),
- ◆ konflikty zewnętrzne – niewłaściwe zachowanie pasażerów lub innych kierowców,
- ◆ monotopia pracy – ten sam rodzaj wykonywanych czynności niezależnie od zmian sytuacji na drodze,
- ◆ niska kontrola behawioralna – znikomy udział w decyzjach dotyczących materialnego, społecznego i organizacyjnego środowiska pracy, konieczność pracy według rozkładu jazdy,
- ◆ obniżona kontrola poznawcza – ostateczny efekt pracy uzależniony jest w znacznej mierze od osób trzecich (np. inni uczestnicy ruchu, osoby decydujące o remontach dróg),
- ◆ brak wsparcia zarówno od przełożonych, jak i od kolegów wynikający z organizacji stanowiska pracy (praca samodzielna, w izolacji od innych pracowników firmy).

Oszacowanie wielkości ryzyka wynikającego z zagrożeń psychospołecznych na stanowisku kierowcy autobusu

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)	Katastrofa (Kilka ofiar śmiertelnych) S=40	Częsta (codzienna) E=6	Mało prawdopodobne, możliwe P=1	Duże Rp=240	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	Całkiem możliwe P=6	Duże Rp=252	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	Bardzo prawdopodobne P=10	Istotne Rp=180	S=3 E=6 P=3 R=54 Małe Potrzebna okresowa kontrola warunków pracy



Uwagi końcowe

Ryzyko zawodowe jest zawsze ściśle związane z konkretnym środowiskiem pracy. Takie samo stanowisko, ale w różnych warunkach pracy, może różnić się poziomem ryzyka. Dla przykładu, inne będą warunki pracy kierowcy autobusu miejskiego w Warszawie, a inne w mniejszym mieście, w którym natężenie ruchu nie jest tak duże. Podobnie różnić się będzie praca kierowcy autobusu wycieczkowego od pracy kierowcy jeżdżącego na regularnych trasach, np. PKS-u. 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 kierowców transportu zbiorowego, na skutek np. spadku koncentracji może zginąć nie tylko sam kierowca, ale i inne osoby (pasażerowie, inni uczestnicy ruchu). Tak więc stres zawodowy kierowcy może być przyczyną katastrofy. 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.

Metoda risk score

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:

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; oceniac 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) skutkujące śmiercią lub ciężkim 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 Cieślak R., Widerszal-Bazyl M., Psychospołeczne Warunki Pracy. Normy. Klucz do kwestionariusza., CIOP, Warszawa, 2000

² Dudek B., Waszkowska M., Mercz D., Hanke W., Ochrona Zdrowia pracowników przed skutkami stresu zawodowego, Instytut Medycyny Pracy im. Prof. J. Nofera, Łódź, 2004