

Zagrożenia psychospołeczne na stanowisku pilota wycieczek

Ocena ryzyka zawodowego wynikającego z psychospołecznych zagrożeń na stanowisku pilota wycieczek 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

Pilot wycieczek jest osobą, którą organizator danej imprezy turystycznej deleguje do sprawowania opieki nad grupą uczestników.



Podstawowym zadaniem osoby wykonującej ten zawód jest dopilnowanie, aby uczestnicy wycieczki bezpiecznie i komfortowo odbyli podróż do miejsca docelowego. Po dotarciu do destynacji pilot dba o właściwe zakwaterowanie, wyżywienie oraz realizację wszystkich punktów programu wycieczki. Jak podaje portal zawodowe.com, pilot musi dopilnować całokształtu zorganizowanej wycieczki, jednak nie oprowadza on turystów po trasach turystycznych, a jedynie podaje informacje krajoznawcze podczas podróży. Do pilota wycieczki należy jednak zorganizowanie przewodnika turystycznego lub przekazanie klientów rezydentowi wycieczki, który przejmuje opiekę nad grupą turystyczną. Bardzo często jedna osoba pełni równocześnie funkcje pilota wycieczki i rezydenta, są to jednak dwie odrębne profesje, różniące się zakresem czynności. Pilot wycieczki nadzoruje przebieg imprezy turystycznej, kontroluje jakość oferowanych usług, a w razie potrzeby przyjmuje reklamacje i jest łącznikiem między turystami a organizatorem. Do niego należy również udzielanie wszelkich informacji dotyczących spraw organizacyjnych.

Osoby wykonujące zawód pilota wycieczek muszą być komunikatywne, otwarte, lubić pracę z ludźmi. Ze względu na kontakt z dużą liczbą turystów o różnych potrzebach, muszą być osobami cierpliwymi, opanowanymi i spokojnymi oraz odznaczać się wy-

jątkową asertywnością. Praca pilota wiąże się z częstymi wyjazdami – zarówno w dzień, jak i w nocy. Ważne w tym zawodzie są też: zdolności organizacyjne, duża odporność na stres, zdolności negocjacyjne, świetna pamięć, zdolność koncentracji i podzielność uwagi, a także kreatywność, zdolność szybkiego analitycznego myślenia i podejmowania decyzji. W razie jakichkolwiek problemów podczas wycieczki pilot musi wiedzieć, jak je rozwiązać albo z kim należy się kontaktować.

Ze względu na rodzaj pracy od pilotów wycieczek wymagana jest znajomość języków obcych. Zawód ten wymaga także ciągłego dokształcania się, szczególnie jeśli pilot wykonuje równocześnie obowiązki rezydenta. Miejscem pracy dla pilotów wycieczek mogą być biura turystyczne, hotele organizujące wycieczki, jak również indywidualni organizatorzy turystyki.

Psychospołeczne czynniki szkodliwe i uciążliwe na stanowisku

Praca pilota wycieczek jest wysoce stresująca. Główne czynniki stresogenne w tym zawodzie to:

- nieprzyjemne fizyczne warunki pracy (niewłaściwe oświetlenie, nieodpowiednia temperatura, hałas),
- złożoność pracy (dyspozycyjność, współpraca z innymi, udzielanie pomocy

Karta informacji o zagrożeniach psychospołecznych na stanowisku pilota wycieczek

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 problemów podczas wycieczki) 	<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 ruchu turystycznym – szczególnie jeśli ten sam pracownik wykonuje też obowiązki rezydenta) 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 (odpowiedzialność za życie i zdrowie innych) system pracy – stała dyspozycyjność ograniczony zakres wsparcia – pilot musi poradzić sobie z problemami głównie sam 	<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 nervice (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"> właściwy dobór podczas rekrutacji 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 ściśle przestrzeganie obowiązków związanych ze szkoleniem z zakresu bhp szkolenia merytoryczne związane ze zmianą przepisów i inne odpowiadające potrzebom podnoszenia kwalifikacji zawodowych
3. Przeciążenie roli	<ul style="list-style-type: none"> konieczność współpracy z wieloma osobami konieczność godzenia sprzecznych interesów częste wyjazdy 		<ul style="list-style-type: none"> szkolenia z umiejętności społecznych, głównie asertywności, komunikacji, negocjacji i wywierania wpływu 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 trasy wycieczki oraz potrzeb/problemów zgłaszanych przez uczestników) brak możliwości decydowania o doborze współpracowników 		<ul style="list-style-type: none"> w miarę możliwości uwzględnianie opinii pracowników przy ustalaniu składu zespołu

Oszacowanie wielkości ryzyka wynikającego z zagrożeń psychospołecznych na stanowisku pilota wycieczek

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 pomyślenia P=0,5	małe Rp=45	S=15 E=6 P=0,2 R=18 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

innym ludziom, złożone zadania umysłowe, przerzucanie się z jednej czynności na drugą),

- zagrożenia związane z pracą (duże konsekwencje błędów w pracy, wielozmianowość, narzucony rytm pracy, zagrożenie zdrowia i życia związane z wypadkami komunikacyjnymi),
- konflikty (długotrwałe wyjazdy służbowe, dokonywanie wyborów wywołujących konflikt wewnętrzny, konieczność godzenia sprzecznych interesów).

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 pilota wycieczek zatrudnionego w biurze podróży specjalizującym się w objazdowych wycieczkach autokarowych po Polsce, a zupełnie inne takiego, który pilotuje wycieczki do Hiszpanii lub pracuje jako pilot-rezydent na Alasce. 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 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
$R \leq 20$	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, 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