

Zapobieganie stresowi w pracy kierowców autobusów*

Praca i zdrowie kierowców autobusów, w szczególności obsługujących trasy w metropoliach, były przedmiotem wielu badań. Ich wyniki są zwykle porównywalne i wskazują na to, że od kierowców tych wiele się wymaga, oferując im w zamian małą kontrolę warunków pracy i niewielkie wsparcie. Takie połączenie oznacza stres, a tym samym zwiększone ryzyko schorzeń fizycznych i psychicznych na tle zawodowym, co prowadzi do absencji oraz zmniejszenia produktywności pracowników i całych przedsiębiorstw.

W instrukcji Międzynarodowej Organizacji Pracy zatytułowanej *Bus drivers: Occupational stress and stress prevention (Kierowcy autobusów: stres zawodowy i zapobieganie stresowi)* autorstwa prof. Kompiera (CONDI/T/WP.2/1996), omówiono wyniki badań nad stresem, którego doświadczają kierowcy autobusów. W opracowaniu sformułowano szereg zaleceń opartych na podejściu stopniowym, uwzględniającym działania na poziomie organizacyjnym. Instrukcja ta jest dostępna w Dziale Warunków Pracy Międzynarodowej Organizacji Pracy. Poniższy tekst jest fragmentem tego opracowania..

Wymagania stawiane kierowcom autobusów

Badania wykazują, że absencja chorobowa wśród kierowców autobusów jest znacznie wyższa niż w innych, porównywalnych grupach zawodowych. Kierowcy autobusów odchodzący z pracy z powodów zdrowotnych robią to zazwyczaj w młodszym wieku niż pracownicy reprezentujący inne, porównywalne grupy zawodowe. Zapadają oni głównie na schorzenia kręgosłupa oraz stawów i ścięgien, cierpią również na zaburzenia psychiczne i choroby układu sercowo-naczyniowego.

Zadania kierowcy autobusu są obciążające mentalnie, ponieważ wymagają radzenia sobie ze sprzecznymi wymaganiami. Zarówno firma, jak też społeczeństwo oczekują od kierowców autobusów utrzymywania dobrego kontaktu z pasażerami oraz zorientowania na świadczonej usługę – na przykład poprzez udzielanie pasażerom informacji na temat rozkładu jazdy, trasy, przystanków, opłaty za przejazd itp.

Niestety potrzeba obsługiwanie pojedynczych pasażerów często stoi w sprzeczności z koniecznością przestrzegania napiętego rozkładu jazdy w natężonym ruchu ulicznym. Kolejny wymóg, który może pozostawać w sprzeczności z dwoma już wymienionymi, to konieczność bezpiecznej jazdy zgodnie z kodeksem drogowym i warunkami panującymi na drodze.

Kabina kierowcy autobusu ogranicza swobodę ruchu na kilka sposobów, a fotel często pozbawiony jest odpowiedniej regulacji. Ponadto coraz większym problemem dotyczącym pracowników branży transportowej na wszystkich stanowiskach są groźby i przemoc ze strony zakłócających porządek i sprawiających kłopoty pasażerów. Kolejnym znaczącym źródłem stresu są grafiki pracy. Kierowcy autobusów muszą często pracować w systemie zmianowym, w tym na zmiany dzielone, a dni wolne mogą im przysługiwać w nieregularnych odstępach i nie zawsze dopasowane są do grafików pracy członków rodzin kierowców.



Zalecenia dotyczące zapobiegania stresowi związanemu z pracą oraz jego zwalczania u kierowców autobusów

Instrukcja zawiera szereg sformułowanych na podstawie praktycznych przykładów zaleceń dotyczących zapobiegania stresowi związanemu z pracą oraz jego zwalczania u kierowców autobusów. W instrukcji wskazano, że w zarządzaniu

stresem nacisk tradycyjnie kładzie się na podejście indywidualne, zazwyczaj doradzając poszczególnym osobom lub małym grupom osób sposoby adaptacji lub radzenia sobie z różnymi czynnikami stresu zawodowego i/lub ich konsekwencjami. Jednocześnie podkreślono znaczenie łączenia tego podejścia ze sposobami dostosowywania środowiska pracy do możliwości i potrzeb pracowników poprzez lepsze dopasowanie otoczenia do potrzeb danej osoby. Te zalecenia i sugestie obejmują kilka głównych obszarów. Są to:

- *Ergonomia kabiny kierowcy* ze szczególnym uwzględnieniem pozycji i regulacji fotela, kierownicy i pedałów, widoczności deski rozdzielczej i umieszczonych na niej oznaczeń, dostosowania miejsca pracy do postury kierowcy oraz zapewnienia odpowiedniego szkolenia, zwłaszcza przy wprowadzaniu nowych modeli autobusów. Jedno z zaleceń, skierowane w szczególności do przedsiębiorstw komunikacji autobusowej w krajach rozwijających się, gdzie w powszechnym użyciu mogą być starsze pojazdy, dotyczy okresowych przeglądów autobusów oraz przeprowadzania napraw pojazdów i terminowej wymiany wyeksploatowanych części.
- *Rozkłady jazdy, grafiki zmian oraz jakość przerw w pracy*: oprócz ograniczenia tygodniowej i dziennej liczby godzin pracy, częstości przerw i odpowiednich okresów odpoczynku między dniami pracy główne zalecenia to: organizowanie pracy tak, aby przez kilka kolejnych dni kierowca pracował na tej samej zmianie (a nie codziennie na innej); rotacja zmian (kierowca pracuje najpierw na zmianie pierwszej, następnie na drugiej, a w końcu – na trzeciej); unikanie dzielenia zmian (tzn. sytuacji, w której kierowca danego dnia pracuje przez kilka godzin rano, ma przerwę, a następnie wraca do pracy na kilka godzin wieczorem); regularny grafik pracy zamiast takiego, który sporządzany jest z dnia na dzień, jak również zapewnienie dwóch kolejnych wolnych dni zamiast serii dni pracy przedzielonych jednym dniem wolnym.
- *Społeczne środowisko pracy i styl zarządzania*: zalecenia w tym obszarze dotyczą głównie podziału zatrudnionych w firmie kierowców na grupy (liczące od 10 do 20 osób); każda z takich grup powinna posiadać przełożonego i obowiązujący system konsultacji pracowniczych. Przełożonych i menedżerów należy ponadto szkolić w zakresie wspierającego stylu przywództwa, co

powinno obejmować zagadnienia prawidłowego przepływu informacji oraz precyzyjnego wyjaśniania, dlaczego pewne rzeczy są lub nie są wykonalne. Należy stworzyć możliwości w zakresie szkoleń i przekwalifikowywania, a także specjalne udogodnienia dla kierowców starszych i takich, którzy mają problemy zdrowotne, w tym plany rehabilitacji i powrotu do zawodu dla osób wracających do pracy po chorobie. Przedstawiono także przykłady zapobiegania problemom związanym z groźbami i przemocą (więcej informacji na ten temat znajduje się na stronach Międzynarodowej Organizacji Pracy poświęconych przemocy w miejscu pracy).

*Powyższy tekst powstał na bazie tłumaczenia broszury Międzynarodowej Organizacji Pracy (MOP) pt. *Stress prevention for bus drivers*, dostępnej na stronie internetowej http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_118243.pdf. Broszura ta jest wprowadzeniem do opracowania pt. *Bus drivers: Occupational stress and stress prevention* (CONDI/T/WP.2/1996), autorstwa Kompier, Aust B, van den Berg, Siegrist J. MOP nie ponosi odpowiedzialności za aktualność i kompletność polskiego tłumaczenia broszury.