

mgr ANDRZEJ NAJMIEC  
Centralny Instytut Ochrony Pracy  
– Państwowy Instytut Badawczy

# Psychospołeczne warunki pracy kierowcy autobusu komunikacji miejskiej



Fot. Sławomir Ślibowski/AVZA

Artykuł przedstawia ocenę psychospołecznych warunków pracy kierowców miejskiej komunikacji autobusowej na tle innych stanowisk pracy przedsiębiorstwa. Do oceny wykorzystano kwestionariusz *Psychospołeczne warunki pracy* (PWP). Kwestionariusz zawiera skale do pomiaru takich aspektów środowiska pracy, jak wymagania, kontrola, wsparcie społeczne oraz ich konsekwencje – samopoczucie fizyczne i psychiczne oraz potrzebę zmian.

## Psychosocial working conditions of bus drivers

This paper presents an evaluation of the psychosocial working conditions of bus drivers against other workstations at the enterprise. *Psychosocial Working Conditions* (PWC) questionnaire was used. It contains scales for measuring such aspects of the working environment as demands, control, social support and its effects, mental and physical well-being and the need for change at work.

## Wstęp

Jest wiele zawodów, które z perspektywy klienta lub osoby postronnej wydają się zwyczajne i nieciekawe. Dopiero przy bliższym zetknięciu się z przedstawicielami danej profesji i wysłuchaniu ich relacji z wykonywanej pracy zdajemy sobie sprawę, że nie docenialiśmy ludzi pracujących na tych stanowiskach. Jedną z takich niedocenianych grup zawodowych są kierowcy komunikacji miejskiej, z którymi spotykamy się na co dzień i często nie zdajemy sobie sprawy z wymagań i uciążliwości ich pracy.

Przewóz pasażerów jest głównym zadaniem kierowcy autobusu, ale poza prowadzeniem pojazdu do jego obowiązków należy również sprawdzenie stanu technicznego pojazdu i przygotowanie go do jazdy. Wymusza to konieczność wcześniejszego przychodzenia do pracy, często przed 4 rano. Opis z charakterystyki zawodów mówi, że „kierowca komunikacji miejskiej jeździ określoną trasą,

zatrzymuje się na swoich przystankach, otwiera i zamyka drzwi, wpuszcza i wypuszcza pasażerów. Przejazd od jednego do drugiego przystanku zajmuje około 2-3 minut” [1]. Większość z tych czynności wykonywanych jest rutynowo, a pokonywanie tej samej trasy, od przystanku do przystanku w ciągu 8 godzin jazdy w ruchu miejskim bywa monotonne. Jednak praca kierowcy na tym stanowisku jest często „urozmaicona” nieprzewidywanymi zdarzeniami utrudniającymi pracę. Formalny opis pracy kierowcy miejskiej komunikacji autobusowej nie oddaje specyfiki pracy i obciążeń z nią związanych.

Artykuł ma na celu przedstawienie psychospołecznych warunków pracy kierowców miejskiej komunikacji autobusowej na podstawie badań kwestionariuszowych, przeprowadzonych przez Pracownię Psychologii Społecznej CIOP-PIB na grupie pracowników przedsiębiorstwa komunikacji miejskiej. Ocenę tę przeprowadzono w ramach projektu,

którego głównym celem było kształtowanie kultury bezpieczeństwa i psychospołecznych warunków pracy w jednej z firm komunikacji miejskiej. Stąd wynika porównanie pracowników zatrudnionych na stanowisku kierowców z innymi grupami stanowisk występujących w danym zakładzie.

## Specyfika zagrożeń w pracy kierowcy komunikacji miejskiej

Warto uświadaczać zarówno kandydatom na kierowców przed podjęciem decyzji o wyborze miejsca pracy, ale również pasażerom korzystającym ze środków komunikacji miejskiej, że średnia prędkość eksploatacyjna autobusu miejskiego wynosi ok. 17 km/h i przejeżdża on dziennie średnio 130 km, zatrzymując się średnio 230 razy na przystankach. Dla osób, które nie mają predyspozycji osobowościowo-temperamentalnych do wykonywania tego typu pracy, może być to bardzo uciążliwe, a nawet niewykonalne [2]. Z relacji kierowców

można poznać sytuację, gdy nowo zatrudniony kierowca w komunikacji miejskiej bez wcześniejszych doświadczeń zwalnia się po 2 tygodniach twierdząc, że nie zdołał sobie sprawy z obciążeń, presji i trudności wynikających ze specyfiki tego zawodu.

Kierowca autobusu zobowiązany jest do przestrzegania rozkładu jazdy: na kolejne przystanki powinien przyjeżdżać punktualnie o wyznaczonej porze, co w zatłoczonych miastach, zwłaszcza w godzinach szczytu jest trudne do zrealizowania i bywa przyczyną stresu. Korki są przeszkodą „nie do omińnięcia” na wyznaczonych trasach, a presja czasu rośnie wraz z narastaniem opóźnienia. Kierowcy opowiadają, że z powodu trudności na trasie zdarza się im znaleźć na pętli, podczas gdy według rozkładu powinni już być na drugim końcu trasy. Jest to o tyle niebezpieczne, że za opóźnienia kierowca ponosi osobiste konsekwencje, co rodzi zdenerwowanie i zmniejsza odporność na stres, a w konsekwencji obniża sprawność działania. Dlatego pasażerowie, zdając sobie sprawę z obciążeń kierowców, nie powinni formułować w stosunku do nich dodatkowych wymagań uwarunkowanych indywidualnymi potrzebami lub upodobaniami. Kierowcy opisują sytuacje, w których na jednym odcinku trasy słyszą skargę pasażera na zbyt szybką jazdę, a po chwili od innego – na zbyt wolną.

Kierowcy komunikacji miejskiej odpowiedzialni są za bezpieczeństwo przewożonych pasażerów. Pracują w systemie zmianowym: w dzień i w nocy, nierzadko także w święta [1]. Kierowca autobusu ma zakaz nieuzasadnionej rozmowy z pasażerami w czasie jazdy. Zarazem jednak musi reagować na to, co dzieje się w pojeździe (np. na awanturującego się pasażera lub prośbę matki z wózkiem o wysunięcie platformy), udziela informacji o trasie, doradza ewentualny wybór innej trasy oraz sprzedaje bilety.

Według analizy i oceny ryzyka zawodowego [3] do najpoważniejszych zagrożeń na stanowisku kierowcy komunikacji miejskiej należą wypadki drogowe, często będące skutkiem nieprzeprzeżegania przepisów ruchu drogowego przez innych użytkowników dróg. Do istotnych zagrożeń zalicza się także obecne w środowisku pracy kierowcy komunikacji miejskiej czynniki fizyczne (hałas i wibracje), czynniki chemiczne (materiały pędne i smary, spaliny, tlenek węgla), niewłaściwy mikroklimat w kabinie pojazdu oraz awarie (np. pożar silnika pojazdu). Wraz z wymianą taboru na nowszy tego typu zagrożenia występują coraz rzadziej, jednak dochodzą nowe obciążenia wynikające z przyzwyczajenia kierowców lub dopasowania nowych pojazdów do całości infrastruktury zajezdni (np. myjni, miejsc parkingowych itp.).

Badania pokazują, że istotnym czynnikiem zagrażającym w pracy kierowcy jest stres [4]. Jego źródłem jest m.in. przemoc fizyczna i psychiczna, której kierowcy komunikacji miejskiej doświadczają zarówno ze strony pasażerów, jak i współpracowników, a także mobbing. Kierowcy opowiadają o przypadkach opluwania przedniej szyby przez rozemocjonowanych pasażerów czy anonimowych i bezpodstawnych zawiadomieniach telefonicznych policji o tym, że kierowca danego autobusu jest pod wpływem alkoholu. Pasażerowie często biorą w ten sposób „odwet” za nieotworzenie drzwi między przystankami czy brak reakcji kierowcy na ich roszczeniowe postawy. Wymienione sytuacje są tym trudniejsze, że kierowca jest zdany tylko na siebie i rzadko może liczyć na zrozumienie i wsparcie innych pasażerów. Brak wsparcia społecznego jest cechą szczególną w zawodzie kierowcy, który w większości swego czasu pracy poza zajezdnią pracuje samodzielnie.

Dodatkowym obciążeniem zdrowia kierowcy mogą być czynniki materialnego środowiska pracy, których konsekwencjami są m.in. dolegliwości mięśniowo-szkieletowe związane z wymuszoną pozycją ciała, choroby układu krążenia, wynikające m.in. z narażenia na tlenek węgla i ołów; organizacyjnego środowiska pracy – system zmianowy powodujący zaburzenia snu i zaburzenia metaboliczne oraz psychospołeczne czynniki ryzyka, takie jak stres traumatyczny po przeżyciu wypadku lub innych zdarzeniach trudnych, konflikty z pasażerami, ale również z przełożonymi i współpracownikami (np. nadzorem czy pracownikami serwisu).

### Ocena psychospołecznych warunków pracy pracowników firmy komunikacji miejskiej

#### Zastosowana technika badawcza

Do pomiaru psychospołecznych warunków pracy zastosowano kwestionariusz *Psychospołeczne warunki pracy* (PWP) autorstwa Widerszal-Bazyl i Cieślaka [5], oparty na modelu stresu: wymagania – kontrola – wsparcie [6, 7]. Zgodnie z tym modelem obciążenie w pracy jest wypadkową trzech głównych właściwości: wielkości wymagań stawianych przez pracę, możliwości kontroli, czyli wpływu na pracę i jej warunki oraz wsparcia społecznego, czyli poczucia możliwości otrzymania pomocy w codziennych i trudnych sytuacjach. Kwestionariusz PWP zawiera 3 główne skale:

- skalę wymagań w pracy (W)
- skalę kontroli (K)
- skalę wsparcia społecznego (WS).

W kwestionariuszu PWP zamieszczono wiele pytań szczegółowych, które składają się w grupy wymagań o tej samej specyfice. Pytania dotyczące wymagań w pracy grupują się w jednej skali wymagań ocenianych razem oraz w 3 obszarach tematycznych (podskalach) dotyczących:

- wymagań intelektualnych (W1)
- wymagań psychofizycznych i w zakresie odpowiedzialności za bezpieczeństwo (W2)
- wymagań wynikających z konfliktowości roli i przeciążenia (W3).

Pytania dotyczące kontroli pogrupowane są w dwóch skalach dotyczących:

- kontroli behawioralnej (K1)
- kontroli poznawczej (K2).

W zakresie wsparcia społecznego zostały wyróżnione dwie skale oceniające:

- wsparcie społeczne od przełożonych (WS1)
- wsparcie społeczne od współpracowników (WS2).

Skutki zdrowotne stresu pozwala ocenić skala dobrostanu (D), która daje możliwość oceny samopoczucia fizycznego (D1) i psychicznego (D2) pracowników. Natomiast praktyczną częścią kwestionariusza w odniesieniu do warunków pracy jest skala oczekiwanych zmian (PZ), która może być przydatna do konfrontacji obecnej sytuacji w pracy z oczekiwaniami pracowników.

Wskaźniki spójności wewnętrznej (alfa Cronbacha) poszczególnych skal teoretycznych są wysokie [5]: w skali wymagań kształtują się w poszczególnych grupach zawodowych od 0,74 do 0,87, w skali kontroli – od 0,79 do 0,86, w skali oceny wsparcia społecznego – od 0,92 do 0,96, w skali dobrostanu – od 0,88 do 0,91, w skali potrzeby zmian – od 0,88 do 0,93.

Wyniki psychospołecznych warunków pracy zaprezentowano z wyróżnieniem poszczególnych stanowisk w badanym przedsiębiorstwie komunikacji miejskiej. Wyniki przedstawiono zgodnie ze strukturą kwestionariusza.

#### Grupa badana

W badaniach psychospołecznych warunków pracy wzięło udział 327 pracowników przedsiębiorstwa komunikacji zbiorowej, zatrudnionych na różnych stanowiskach i w różnych jednostkach organizacyjnych. Kierowcy stanowili 46,2%, pracownicy serwisu 22,6%, pracownicy administracyjni 24,6%, a kierownicy średniego szczebla – 6,5% całej grupy badanej. Kobiety stanowiły 14,6% badanych osób, z czego najwięcej pracowało na stanowiskach pracowników administracyjnych – kobiety stanowiły 51,4% wszystkich pracowników na tym stanowisku. Średni wiek pracowników wynosił 46,3 lat, natomiast średni staż pracy 19,3 lat.



Tabela 1. Wyniki psychospołecznych warunków pracy na poszczególnych stanowiskach  
Table 1. Results of psychosocial working conditions at individual workstations

	KIEROWCY N = 138		PRACOWNICY SERWISU N = 68		PRACOWNICY ADMINISTRACYJNI N = 74		KIEROWNICY ŚREDNIEGO SZCZEBŁA N = 20	
	w.s.	sten*	w.s.	sten	w.s.	sten	w.s.	sten
W	3,48	7	3,11	5	3,15	5	3,48	7
K	2,91	4	3,07	5	3,12	5	3,31	6
WS	2,65	4	3,27	6	3,38	6	3,33	6
D	3,92	6	3,87	6	3,86	6	3,81	6
PZ	3,77	7	3,48	6	3,32	6	3,50	7
W1	2,95	5	3,00	5	3,25	5	3,70	7
W2	4,39	7	3,79	5	3,64	5	4,03	6
W3	2,96	8	2,26	6	2,38	6	2,58	7
K1	2,16	4	2,45	5	2,48	5	2,81	6
K2	3,74	5	3,74	5	3,82	5	3,87	5
WS1	2,50	3	2,97	5	3,31	6	3,13	6
WS2	2,81	4	3,56	6	3,45	6	3,54	6
D1	4,07	5	4,04	6	3,99	5	3,95	5
D2	3,75	6	3,68	5	3,71	6	3,65	5

Skale teoretyczne:

W – Skala Wymagań, K – Skala Kontroli, WS – Skala Wsparcia Społecznego, D – Dobrostan, PZ – Potrzeba Zmian

Skale empiryczne:

W1 – wymagania intelektualne, W2 – wymagania psychofizyczne i wynikające z odpowiedzialności za bezpieczeństwo, W3 – wymagania wynikające z konfliktowości ról i przeciążenia, K1 – kontrola behawioralna, K2 – kontrola poznawcza, WS1 – wsparcie od przełożonych, WS2 – wsparcie od współpracowników, D1 – samopoczucie fizyczne, D2 – samopoczucie psychiczne, PZ1 – potrzeba zmian

\* Skala stenowa (ang. *standard ten*) składa się z 10 stenów, przy czym przyjmuje się, że sten 5 i 6 zawierają wyniki średnie w danej populacji, steny 7-10 to obszar wyników wysokich, a steny 1-4 to obszar wyników niskich.

## Wyniki

Wyniki przedstawione w tab. 1. pokazują, że najczęściej obszarów wymagających interwencji (zaznaczonych na czerwono) znajduje się w grupie kierowców i kierowników średniego szczebla. Potwierdzeniem tego są wyższe oceny w zakresie potrzeby zmian. Na wymienionych dwóch rodzajach stanowisk wyniki znajdowały się na poziomie 7 stena. Rezultaty te potwierdzają słuszność wyboru – sugero-

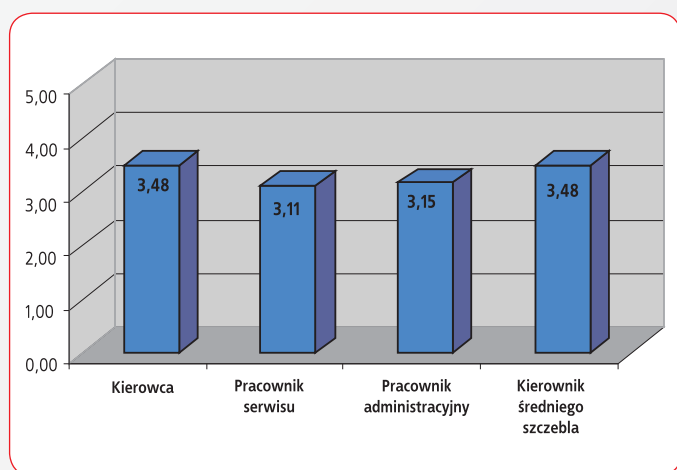
wanego przez przedstawicieli przedsiębiorstwa komunikacji miejskiej – przede wszystkim tych stanowisk do dalszych działań w ramach wdrażanego programu kształtowania kultury bezpieczeństwa, gdyż na podstawie obserwacji i opinii pracowników przewidywano, iż właśnie na nich występuje największe nasilenie czynników obciążających.

Wyniki stenowe w odniesieniu do wszystkich grup zawodowych dają możliwość porównania z innymi grupami z grupy badanej,

których wyniki również zestawiane są na skali stenowej w odniesieniu do wszystkich grup zawodowych. Wyniki te pokazują wyższe oceny w zakresie poziomu wymagań, szczególnie spowodowanych konfliktem ról i przeciążeniem (skala W3), ale również z powodu wymagań psychofizycznych oraz odpowiedzialności za bezpieczeństwo innych ludzi (skala W2). Wymagania wynikające z konfliktowości ról i przeciążenia są w tym przypadku rozumiane jako konieczność pracy w sytuacji sprzecznie precyzowanych poleceń i norm oraz związane z konfliktowością środowiska pracy [5].

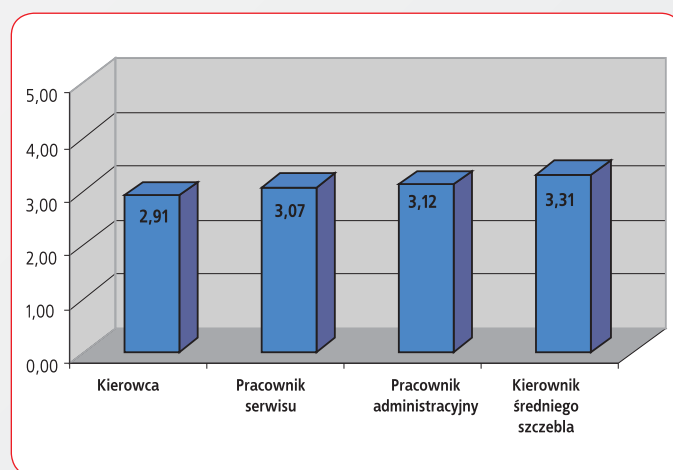
Sten 4 w skali kontroli świadczy o mniejszej możliwości uczestniczenia w kształtowaniu materialnego, społecznego i organizacyjnego środowiska pracy (skala K1). Sten 4 w ocenie możliwości otrzymania wsparcia społecznego pokazuje, że kierowcy mają mniejszą szansę na takie wsparcie niż osoby pracujące na innych stanowiskach: dotyczy to głównie wsparcia od przełożonych (3 sten w skali WS1), ale również wsparcia ze strony współpracowników (4 sten na skali WS2). Potwierdzeniem tej obciążającej konfiguracji psychospołecznych warunków pracy jest wyższa ocena w zakresie potrzeby zmian (7 sten na skali PZ). Optymistyczna jest średnia ocena dobrostanu, czyli samopoczucia fizycznego i psychicznego. Na stanowisku kierowcy mogą być zatrudniane osoby zdrowe i całkowicie sprawne, co jest weryfikowane przez badania okresowe – zarówno lekarskie, jak i psychologiczne.

Analizując wyniki sprawdzono, czy różnią się one istotnie statystycznie na branych pod uwagę stanowiskach pracy. Graficzne zobrazowanie średnich wyników w poszczególnych skalach teoretycznych oraz wyniki oceny istotności różnic przedstawiono na rys. 1.-4.



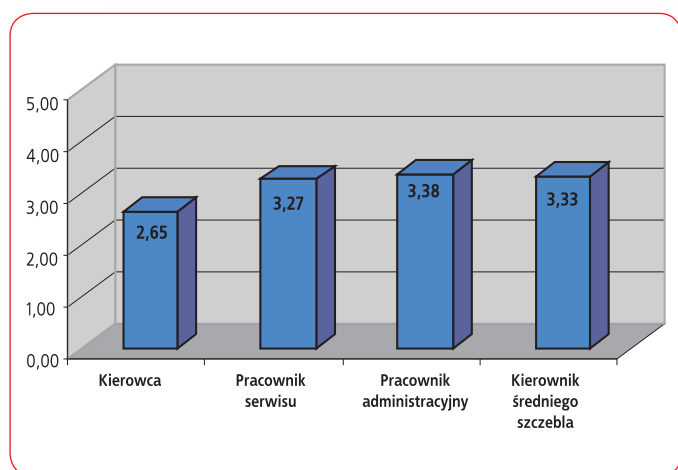
Rys. 1. Średnie wyniki poziomu wymagań w czterech grupach stanowisk (test Kruskala – Wallisa, Chi kwadrat = 42,04, p = 0,000)

Fig. 1. Mean results for job demands at four groups of workstations (Kruskal – Wallis test, chi square = 42.04, p = 0.000)



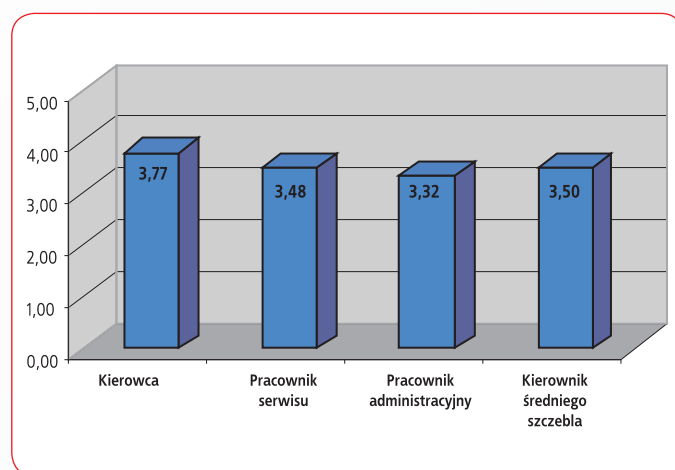
Rys. 2. Średnie wyniki poziomu kontroli w czterech grupach stanowisk (test Kruskala – Wallisa, Chi kwadrat = 21,88, p = 0,000)

Fig. 2. Mean results for job control at four groups of workstations (Kruskal – Wallis test, chi square = 21.88, p = 0.000)



Rys. 3. Średnie wyniki możliwości otrzymania wsparcia społecznego w czterech grupach stanowisk (test Kruskala – Wallisa, Chi kwadrat = 56,64, p = 0,000)

Fig. 3. Mean results for social support at four groups of workstations (Kruskal – Wallis test, chi square = 56.64, p = 0.000)



Rys. 4. Średnie wyniki potrzeby zmian w czterech grupach stanowisk (test Kruskala – Wallisa, Chi kwadrat = 25,53, p = 0,000)

Fig. 4. Mean results for need for change at four groups of workstations (Kruskal – Wallis test, chi square = 25.53, p = 0.000)

Najwyższe oceny wymagań stwierdzono na stanowiskach pracy kierowców oraz kierowników średniego szczebla.

Największe poczucie wpływu na warunki pracy mieli kierownicy średniego szczebla, natomiast najniższy poziom kontroli stwierdzono w grupie kierowców.

Najniższy poziom spostrzeganego wsparcia społecznego stwierdzono w grupie kierowców,

ale jak pokazują wyniki stenowe jest to właściwość charakterystyczna dla pracy na tym stanowisku. Najwyższy poziom wsparcia społecznego deklarowała grupa pracowników administracyjnych.

Pod względem samopoczucia psychicznego i fizycznego (dobrostanu) pracownicy nie różnili się między sobą w samoocenach.

Największe potrzeby zmian deklarowali kierowcy, a następnie kierownicy średniego szczebla i pracownicy serwisu.

### Potrzeby zmian w ocenach pracowników

Ostatnia diagnostyczna część kwestionariusza *Psychospołeczne warunki pracy* dotyczy potrzeby zmian w ocenie pracowników. Jak wynika z tab. 1., oceny stenowe potrzeby zmian na wszystkich badanych stanowiskach wyniosły 6 lub 7, czyli mieściły się w przedziałach wyników średnich i wysokich.

Największe potrzeby zmian kierowcy odczuwali w zakresie: modernizacji maszyn, urządzeń lub wyposażenia z którego korzystają, konsultacji między przełożonymi a pracownikami, uzyskania bardziej szczegółowych informacji na temat zachodzących w firmie zmian, zaangażowania większych środków (np. finansowych, materiałowych, ludzkich), podnoszenia kwalifikacji, weryfikacji istniejących sposobów i procedur realizacji pracy (tab. 2.).

### Podsumowanie

Kierowcy stanowią największą grupę pracowników w przedsiębiorstwach komunikacji miejskiej. Poprzez ich bezpośredni kontakt z pasażerami oraz zaangażowanie i sprawność ocenia się całe przedsiębiorstwo. Są oni wizytówką firmy – dlatego ich bezpieczeństwo i zdrowie powinno być priorytetem dla wszystkich pracowników.

Ocena psychospołecznych warunków pracy kierowców autobusów komunikacji miejskiej pokazała przyczyny uciążliwości i obciążeń, w których możliwa i przydatna byłaby interwencja. Zwiększenie możliwości uczestniczenia przez pracowników w podejmowaniu decyzji

Tabela 2. Oceny potrzeby zmian w różnych aspektach pracy w grupie kierowców (N = 135)

Table 2. Evaluation of need for change in bus drivers (N=135)

CZY PRZYDATNE BYŁOBY WPROWADZENIE W TWOJEJ PRACY NASTĘPUJĄCYCH ZMIAN?	Wynik średni*
Modernizacja maszyn, urządzeń lub wyposażenia, z którego korzystasz	4,51
Więcej konsultacji między przełożonymi a pracownikami	4,29
Bardziej szczegółowe informacje na temat zachodzących w firmie zmian	4,25
Zaangażowanie większych środków (np. finansowych, materiałowych, ludzkich)	4,19
Zmiany organizacyjne	4,18
Podnoszenie kwalifikacji pracowników	4,08
Weryfikacja istniejących sposobów i procedur realizacji pracy	4,02
Poprawa stosunków międzyludzkich	3,93
Szkolenie dla przełożonych	3,91
Poprawa współpracy między pracownikami	3,86
Większa możliwość uzyskania pomocy w trakcie wykonywania pracy	3,85
Wolniejsze tempo pracy	3,69
Skuteczniejsze działania z dziedziny bhp	3,59
Bardziej szczegółowe instrukcje przed rozpoczęciem pracy	3,36
Zwiększenie samodzielności, niezależności poszczególnych zespołów pracowników (grup roboczych)	3,24
Automatyzacja, robotyzacja niektórych etapów pracy	3,21
Zmiana celów i założeń dotyczących pracy	3,21
Możliwość choćby chwilowego zastąpienia cię w realizacji twoich zadań przez innego pracownika	3,07
Rozszerzenie zakresu odpowiedzialności, kompetencji (poszerzenie zadań)	2,94
Jeśli miałbyś taką możliwość, czy chciałbyś porozmawiać o swoich osobistych problemach z psychologiem lub psychoterapeutą?	2,49

\* Odpowiedzi na skali: zdecydowanie tak (5), raczej tak (4), w niewielkim zakresie (3), raczej nie (2), nie ma takiej potrzeby (1)



## Kochaj kierowcę jak siebie samego

Wsparcie od kolegów i przełożonych to nie tylko źródło lepszego samopoczucia. Dobre kontakty z kolegami z pracy wpływają również na nasze zdrowie, liczbę dolegliwości i częstotliwość chorób. Kierowcy, którzy odczuwają dobry klimat w pracy deklarują, że są mniej zmęczeni, mniej przygnębieni i mniej zdenerwowani. Jak pokazały badania, kierowcy komunikacji miejskiej, którzy mogą liczyć na wsparcie od przełożonych i kolegów są również mniej agresywni na drodze i wykazują więcej zachowań empatycznych i zrozumienia wobec innych uczestników ruchu drogowego. Kierowcy, którzy otrzymują pomoc i wsparcie, chętniej przepuszczają innych kierowców na drodze, ale również w większym stopniu zwracają uwagę na bezpieczeństwo kolegów i są bardziej aktywni w tworzeniu bezpiecznych warunków pracy. Nie tylko agresja jest „zaraźliwa”, ale również uśmiech i dobre relacje są przekazywane przez kierowców na drodze. Niejednokrotnie wzajemne pozdrowienie kierowcy autobusu prostym gestem ręki może zmniejszyć napięcie po niedawnej dyskusji z uciążliwym pasażerem.

W sytuacji ruchu drogowego kierowca uczestniczy w różnych relacjach społecznych, które nawiązują się na dwóch obszarach. Pierwszy, bardziej zawężony obejmuje kontakty z pasażerami znajdującymi się w autobusie. Drugi obszar obejmuje relacje z innymi uczestnikami ruchu drogowego: kierowcami, pieszymi, rowerzystami, służbami kontroli ruchu drogowego, policjantami. Wszystkie te relacje mogą oddziaływać pozytywnie lub negatywnie na stan emocjonalny kierowcy, a tym samym na jego sprawność.

Dla lepszego zobrazowania wpływu tych relacji, najlepiej odwołać się do pamięci miłych sytuacji, kiedy inny kierowca dziękuje nam gestem ręki lub kierunkowskazami za przepuszczenie z drogi podporządkowanej i tych „mniej miłych”, kiedy inny kierowca pokazuje nam gest puknięcia w czoło. Te wszystkie zachowania zmieniają nasz nastrój i wpływają na percepcję następnych zdarzeń na drodze. Gdy jesteśmy rozdrażnieni, chętniej przypisujemy innym złe intencje i powielamy zachowania społeczne.

Dlatego dobrym pomysłem byłoby naklejenie hasła przypominającego pasażerom, że dobre samopoczucie kierowcy oznacza większe bezpieczeństwo:

**UŚMIECH DO KIEROWCY TO TWOJE WIĘKSZE BEZPIECZEŃSTWO  
KIEROWCA TEŻ CZŁOWIEK  
MNIJSZY STRES KIEROWCY – WIĘKSZE BEZPIECZEŃSTWO PASAŻERÓW  
TO MOJA SZÓSTA GODZINA PRACY – NIE ZWIĘKSZAJ MOJEGO STRESU**

dotyczących środowiska pracy powoduje wzrost identyfikacji z przedsiębiorstwem oraz większą akceptację w przypadku konieczności wprowadzania zmian organizacyjnych i technicznych. Partycypacja kierowców w „tworzeniu” swojego środowiska pracy zwiększa również poziom zaangażowania w pracę, co jest szczególnie ważne w aspekcie zatrzymania w firmie nowych pracowników. Wzrost zaangażowania w tworzenie w swoim otoczeniu odpowiednich warunków pracy i doskonalenie systemu zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy powoduje poza tym poprawę ogólnej kultury bezpieczeństwa w firmie. Dlatego ważne jest również zaangażowanie wszystkich w podnoszenie kultury bezpieczeństwa (aktywne zaangażowanie kierownictwa w poprawę warunków pracy) i doskonalenie systemu motywacyjnego.

Także podnoszenie wiedzy i kwalifikacji młodych pracowników pomaga w radzeniu sobie ze stresem i negatywnymi skutkami frustracji w ruchu drogowym. Pracownicy w spotkaniach organizowanych w ramach opisywanych badań często podkreślali konieczność modernizacji autobusów, maszyn i urządzeń oraz zaangażowania większych środków finansowych, materiałowych i ludzkich. Wpłynęłoby to pozytywnie na zmniejszenie fluktuacji kadry i zwiększenie poziomu identyfikacji z firmą. Bardzo ważne jest poza tym, aby w okresach zmian organizacyjno-technicznych

(np. wymiana taboru autobusowego, zmiany stanowisk myjni samochodowych) usprawniać proces komunikowania się w przedsiębiorstwie. Należy wyraźnie podkreślać znaczenie wsparcia społecznego w sposobach radzenia sobie z obciążeniem psychicznym w pracy oraz stwarzać mechanizmy organizacyjne sprzyjające przekazywaniu wsparcia społecznego, zarówno ze strony współpracowników, przełożonych jak i pasażerów. W wyniki rozmów z kierowcami komunikacji miejskiej powstały pomysły hasła promujących wzajemne korzyści z przekazywania sobie wsparcia społecznego (ramka).

Dla nas – pasażerów korzystających z miejskich autobusów – ważne jest, abyśmy zamiast roszczeniowych uwag potrafili przekazywać kierowcom pozytywne przekazy, m.in. podziękowanie za bezpieczną i punktualną jazdę, wsparcie w trudnych sytuacjach czy okazanie życzliwości. W ten sposób możemy przyczynić się do zwiększenia kultury bezpieczeństwa w transporcie miejskim – z korzyścią dla wszystkich.

*Autorzy badań serdecznie dziękują wszystkim osobom, które przyczyniły się do sprawnego i skutecznego przeprowadzenia badań zainicjowanych w projekcie: kierownictwu i pracownikom działu bhp, kierowcom i zarządowi firmy oraz wszystkim pracownikom biorącym udział w badaniach. Dziękujemy za gotowość do współpracy, szczerą i życzliwą, szczególnie za rzeczowe i praktyczne przyjęcie wszystkich ocen, które – mamy nadzieję – posłużą poprawie warunków pracy i spowodują wzrost zadowolenia z pracy u pracowników i pasażerów korzystających z usług firmy.*

## PIŚMIENNICTWO

- [1] Widerszal-Bazyl M., Cieślak R., Derlicka M., Kurkus-Rozowska B., Łuczak A., Martyka J., Najmiec A., Nowak K., Tausz K., Żołnierczyk-Zreda D. *Przewodnik po zawodach*. Tom I-VI. Krajowy Urząd Pracy, Ministerstwo Pracy i Polityki Socjalnej 1998
- [2] Łuczak A. *Wymagania psychologiczne w doborze osób do zawodów trudnych i niebezpiecznych*. Centralny Instytut Ochrony Pracy 2001
- [3] Wągrowa-Koski E. (red.) *Zagrożenia zdrowia kierowców pojazdów silnikowych, związane ze szkodliwymi i uciążliwymi warunkami środowiska pracy*. Instytut Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera 2007
- [4] Merecz D., Waszkowska M. *Źródła i konsekwencje stresu zawodowego w pracy kierowcy*. [W:] Wągrowa-Koski E. (red.) *Zagrożenia zdrowia kierowców pojazdów silnikowych, związane ze szkodliwymi i uciążliwymi warunkami środowiska pracy*. Instytut Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera 2007
- [5] Cieślak R., Widerszal-Bazyl M. *Psychospołeczne warunki pracy. Podręcznik do kwestionariusza*. Centralny Instytut Ochrony Pracy 2000
- [6] Karasek R.A., Theorell T. *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books 1990
- [7] Widerszal-Bazyl M. *Stres w pracy a zdrowie, czyli o próbach weryfikacji modelu Roberta Karaska oraz modelu: wymagania-kontrola-wsparcie*. CIOP-PIB 2003

*Publikacja opracowana na podstawie wyników I etapu programu wieloletniego pn. „Poprawa bezpieczeństwa i warunków pracy”, sfinansowanego w latach 2008-2010 w zakresie badań naukowych i prac rozwojowych ze środków Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego/Narodowego Centrum Badań i Rozwoju. Koordynator programu: Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy.*