

mgr ANDRZEJ NAJMIEC

Centralny Instytut Ochrony Pracy
– Państwowy Instytut BadawczyKontakt: annaj@ciop.pl

Szkolenia dla kierowców jako sposób zmiany ich postaw i kształtowania indywidualnej kultury bezpieczeństwa

Fot. Kzenon/Bigstockphoto



Artykuł przedstawia program szkoleniowy realizowany w ramach programu wieloletniego „Poprawa bezpieczeństwa i warunków pracy”. Celem programu była modyfikacja zachowań i postaw kierowców. W artykule zaprezentowano cele i zakres szkoleń, omówiono wybrane zagadnienia oraz zasady dopasowania szkoleń do indywidualnych potrzeb kierowców. Praktyczną przydatność programu potwierdziło od 89,7 do 100% uczestniczących w nim kierowców, w zależności od ocenianego obszaru oddziaływania.

Słowa kluczowe: szkolenia kierowców, modyfikacja zachowań

Training drivers as a way of changing their attitudes and shaping individual safety culture

This article presents a training programme implemented under the National Programme “Improvement of safety and working conditions”. The aim of the programme was to modify drivers’ behaviour and their attitudes. This article presents the objectives and scope of training. It also discusses selected issues and the principles of customizing training according to individual drivers’ needs. The practical use of the programme was confirmed by 89.7 – 100% of participating drivers, depending on the evaluated area.

Keywords: drivers’ training, behaviour modification

Wstęp

Transport drogowy to najbardziej niebezpieczny i ze względów społecznych – najbardziej kosztowny środek transportu (w porównaniu z morskim, kolejowym i lotniczym). W Polsce, według danych Komendy Głównej Policji o wypadkach drogowych, w 2013 r. doszło do niemal 36 tys. wypadków, w których zginęło 3 357 osób, a 44 tys. zostały ranne. Dane te wskazują na spadek liczby wypadków drogowych w stosunku do roku poprzedniego o 3,2%, co stanowi kontynuację spadkowej tendencji, rysującej się od 2008 r. [1], (rys.).

Koszty wypadków drogowych w Polsce są jednak wysokie i wynoszą około 12 mld zł rocznie, co stanowi ok. 2,7% PKB. Polska od wielu lat zajmuje także czołowe miejsce pod względem wskaźnika ciężkości wypadków drogowych, który wynosi 11 zabitych na 100 zdarzeń, podczas gdy średnia w UE to nieco powyżej 3/100.

Głównymi sprawcami wypadków drogowych są kierujący pojazdami: z ich winy dochodzi do blisko 82% wypadków. Wśród kierujących pojazdami – sprawców wypadków drogowych, grupa kierowców zawodowych (samochodów ciężarowych, autobusów, tramwajów, trolejbusów, pojazdów uprzywilejowanych i przewożących materiały niebezpieczne) jest odpowiedzialna za około 8,1% wypadków w 2013 r.

Przedstawione w artykule działania szkoleniowe były realizowane w ramach programu wieloletniego „Poprawa bezpieczeństwa i warunków pracy” (II i III etap, lata 2011-2014), który był ukierunkowany na modyfikację

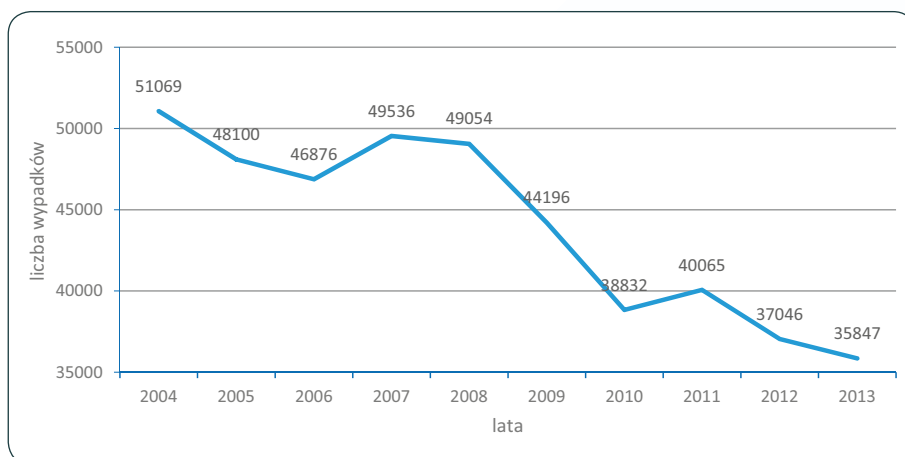
zachowań i postaw kierowców m.in. w rezultacie szkoleń. Zaprezentowane zostały cele i program szkoleń, ich dopasowanie treści i formy do indywidualnych potrzeb kierowców oraz jego efektywności – która, co jest ważne – również została zbadana (wyniki zostaną przedstawione w innej publikacji). Zwrócono także uwagę na to, w jaki sposób można wpływać na kulturę bezpieczeństwa na polskich drogach za pomocą szkoleń dla kierowców. Tę formę oddziaływań stosuje się m.in. wobec tych osób, które naruszyły przepisy ruchu drogowego, zatrudnionych w przedsiębiorstwach, gdzie organizowane są szkolenia okresowe oraz kierowców chcących poszerzyć swoją wiedzę i umiejętności w szkołach doskonalenia jazdy [2]. Można przypuszczać, że im bardziej program i forma szkoleń są dostosowane do cech indywidualnych i potrzeb kierowców, tym większy uzyskuje się efekt praktyczny w postaci zwiększenia ich sprawności i redukcji liczby wypadków.

Specyfika szkoleń kierowców

Specyfika zawodu kierowcy sprawia, że zachowania pracowników wykonujących ten zawód są trudne do oceniania i kontrolowania przez przełożonych. Z tego powodu szkolenia kierowców, zarówno praktyczne jak i teoretyczne, pozostają jednym z głównych sposobów zwiększania bezpieczeństwa na drogach. Zajęcia edukacyjne dla kierowców odbywają się w różnych miejscach – m.in. w WORD-ach, szkołach bezpiecznej jazdy, na szkoleniach wewnętrznych w firmach dla kierowców flotowych, w trakcie szkoleń okresowych. A wszystko dlatego, że przed zdobyciem prawa jazdy kierowcy powinni być szkoleni na temat wieloaspektowych uwarunkowań sprawności i bezpiecznych zachowań na drodze [3].

Największą efektywność szkoleń osiąga się w sytuacji, gdy są one po pierwsze samodzielnym wyborem uczestników, a po drugie – dopasowane do potrzeb, oczekiwań i specyfiki grupy szkoleniowej. Stąd w CIOP-PIB podjęto próbę opracowania szkoleń „dopasowanych” do potrzeb kierowców.

Szkolenia „szyte na miarę”, o których mowa, mają za zadanie przekazanie wiedzy o sposobach redukcji zagrożeń występujących podczas prowadzenia pojazdów, wynikających z psychologicznych, biologicznych i społecznych uwarunkowań zachowań kierowcy oraz oddziaływanie poznawcze i emocjonalne na jego wyobraźnię, zmierzające do wykształcenia świadomych i bezpiecznych zachowań w ruchu drogowym. Działania szkoleniowe, poprzedzone wstępnym określeniem cech i potrzeb uczestników mają również na celu zwiększenie świadomości na temat własnych predyspozycji osobowościowo-temperamen-



Rys. Wypadki drogowe w Polsce w latach 2004-2013 [1]
Fig. Road accidents in Poland in 2004-2013 [1]

Tabela. Zasady przyporządkowania oddziaływań indywidualnych do wyników oceny temperamentu, dobrostanu, postaw agresywnych i empatycznych oraz środowiska pracy i doświadczeń kierowców

Table. Principles of assigning individual effects to the results of an evaluation of temperament; welfare; aggressive and empathetic attitudes; working environment and drivers' experience

Rodzaj oddziaływań indywidualnych	Specyfika grupy osób
ZP – zapobieganie przeciążeniu	– obniżone samopoczucie psychiczne i fizyczne – podwyższona perseweratywność
ZM – zapobieganie monotonii	– podwyższona żwawość – podwyższona aktywność
PC – sposoby radzenia sobie z presją czasu	– obniżone samopoczucie psychiczne – zwiększona agresja w ruchu drogowym – zmniejszona empatia i nasilenie zachowań prospołecznych
RK – zasady komunikacji i rozwiązywanie konfliktów społecznych	– wszyscy kierowcy przewozów pasażerskich – kierowcy transportu towarowego skierowani z powodów podwyższonej konfliktowości ze współpracownikami dla chętnych kierowców z podwyższonym poziomem agresji na drodze
SP – spotkanie z psychologiem	– na prośbę kierowcy – wskazane w okresie powypadkowym – wskazane po poważnych konfliktach z pasażerami

talnych oraz sposobów ich wykorzystania w celu zwiększenia własnej sprawności. Chodzi także o ćwiczenie świadomych działań regulujących własne zachowania, w zależności od specyfiki sytuacji pracy (monotonia, przestymulowanie, napięcie emocjonalne, konflikty międzyludzkie). Sposoby zwiększania indywidualnej sprawności kierowców mogą być realizowane przez:

- kształtowanie umiejętności adekwatnej samooceny – samoświadomości
- kształtowanie umiejętności radzenia sobie z czynnikami obciążającymi wynikającymi z uczestnictwa w ruchu drogowym na bazie własnych predyspozycji
- kształtowanie umiejętności zwiększających poziom uwagi i unikanie sytuacji zaburzających ciągłość uwagi
- kształtowanie dobrych nawyków i przyzwyczajzeń – np. wg zasad ekologicznej i defensywnej jazdy.

Program szkoleń dopasowanych do specyfiki kierowców

Dobór i ocena grupy szkoleniowej

Celem doboru kierowców do działań indywidualnych i grupowych jest dopasowanie ich problemów, specyfiki pracy i potrzeb do tematyki i sposobu szkoleń. Dlatego, w trakcie przygotowań zbiera się informacje na temat: stanowisk pracy, czasu pracy, problemów w niej występujących (kolizyjność, wypadkowość lub konfliktowość), specyfiki temperamentalnej, samopoczucia fizycznego i psychicznego, poziomu zachowań i postaw agresywnych na drodze oraz empatycznych i prospołecznych. Te informacje służą doborowi treści i form szkoleniowych. W zakres oddziaływań wchodzi działania grupowe oraz indywidualne. Wspólnymi zagadnieniami dla wszystkich kierowców (przekazywanymi oddzielnie w grupie kierowców przewozu pasażerskiego

i transportu towarowego) były problemy dotyczące oceny czynników obciążających i radzenia sobie ze stresem, zasad jazdy defensywnej i ekologicznej, oceny chronotypu, organizacji czasu pracy i wypoczynku oraz zwiększania samoświadomości. Natomiast ćwiczenia indywidualne były dobierane do cech poszczególnych kierowców i obejmowały: zapobieganie przeciążeniu i monotonii, sposoby radzenia z presją czasu, zasady komunikacji i rozwiązywanie konfliktów społecznych oraz konsultacje indywidualne z psychologiem z inicjatywy kierowców.

Dobór kierowców do poszczególnych działań programu oparty był na analizie cech indywidualnych zestawionych ze specyfiką zadań i wymagań w pracy. Wskazówki dotyczące przyporządkowania oddziaływań do specyfiki kierowców przedstawiono w tabeli.

Dobór oddziaływań indywidualnych programu modyfikacji zachowań może uwzględniać wszystkie informacje uzyskane na podstawie wstępnych lub okresowych badań psychologicznych kierowców, informacji uzyskanych w trakcie wywiadów z nimi i kwestionariuszy dotyczących specyfiki wymagań, samopoczucia fizycznego i psychicznego oraz wyników postaw agresywnych i prospołecznych na drodze.

Cele oddziaływań szkoleniowych

W trakcie warsztatów i spotkań indywidualnych z kierowcami odbywały się ćwiczenia praktyczne mające na celu:

- podnoszenie świadomości specyfiki własnych cech temperamentalnych (na podstawie wcześniejszej oceny kwestionariuszowej w ramach badań kwalifikacyjnych)
- adekwatną ocenę dopasowania różnych zadań i sytuacji drogowych do specyfiki temperamentalnej (konflikty na drodze, czynności stymulujące w czasie deprywacji sensorycznej lub monotonii, czynności regulujące w sytuacjach przestymulowania sensorycznego i pobudzenia emocjonalnego)
- rozpoznanie i radzenie sobie z różnymi rodzajami sytuacji stresujących (presja czasu, frustracja z powodu „korków”, agresja ze strony innych kierowców, konflikty z pasażerami)
- poznanie zasad i praktycznych umiejętności ekologicznej i defensywnej jazdy.

Wszyscy kierowcy biorący udział w badaniach kwalifikacyjnych otrzymali materiały informacyjne dotyczące sposobów zwiększania samoświadomości i sprawności kierowców.

Zwiększenie samoświadomości i samokontroli

Sposoby zwiększania indywidualnej sprawności kierowców mogą być realizowane przez:

- kształtowanie umiejętności adekwatnej samooceny – samoświadomości



Źródło: Magdalena Bartkiewicz-Podgórska – Konkurs na plakat bezpieczeństwa pracy, CIOP 2002

- kształtowanie umiejętności radzenia sobie z czynnikami obciążającymi wynikającymi z uczestnictwa w ruchu drogowym na bazie własnych predyspozycji indywidualnych

- kształtowanie umiejętności zwiększających poziom uwagi i unikanie sytuacji zaburzających ciągłość uwagi

- kształtowanie dobrych nawyków i przyzwyczajeń – np. wg zasad ekologicznej i defensywnej jazdy.

Sytuację drogową można podzielić na cztery podstawowe składowe, wpływające na bezpieczeństwo: pojazd, droga, otoczenie i inni użytkownicy ruchu oraz kierowca. Wszystkie te elementy i ich wzajemna interakcja warunkują bezpieczeństwo na drodze. Jednak z punktu widzenia kierowcy najważniejsze są pojazd i kierowca, ponieważ na „prawidłowe działanie” tych elementów kierowca ma największy wpływ. Z punktu widzenia bezpieczeństwa najważniejszym elementem jest sam kierowca, gdyż w zdecydowanej większości przypadków, przyczyną zdarzeń drogowych są błędy i wykroczenia kierowców. Poza tym sprawny i uważny kierowca ma większą możliwość zapobiegania negatywnym skutkom błędów innych uczestników drogi.

Przyczyną sytuacji niebezpiecznych na poziomie odbioru informacji mogą być błędy percepcyjne, ale o wiele częściej są to błędy wynikające z braku koncentracji. Zaburzenia uwagi występują częściej w takich sytuacjach, jak: pośpiech, rozmowa przez telefon komórkowy, skupienie na czynnościach towarzyszących: wyszukiwanie stacji radiowej lub programowanie nawigatora. Zachowania w tego typu sytuacjach mogą podlegać modyfikacji przez utrwalanie dobrych nawyków.

Wyruszając w drogę (najlepiej przed wejściem do samochodu) zastanówmy się, jaki jest nasz aktualny stan emocjonalny.

Czynniki obciążające i radzenie sobie ze stresem

Pojęcie stresu jest jednym z najpopularniejszych pojęć współczesnej psychologii. W mediach nieustannie powtarzane są informacje o szkodliwości stresu i jego możliwych przyczynach. Stres możemy definiować jako zespół reakcji psychofizjologicznych na wymagania środowiska, które przekraczają nasze możliwości lub są na granicy tych możliwości. Podkreśla się (np. w modelu SOR: Stresory–Organizm–Reakcja) wpływ zmiennych indywidualnych człowieka na sposób i intensywność reagowania na poszczególne bodźce. Zalicza się do nich m.in. doświadczenie, nastawienie, cechy genetyczne, umiejętności, temperament. Natomiast reagowanie na poszczególne stresory może się wyrażać na poziomie poznawczym, emocjonalnym, wegetatywnym, mięśniowym, motywacyjnym oraz w postaci różnych zachowań (behawioralnym).

Czynniki stresorodnymi (stresorami) może być wiele sytuacji trudnych, występujących podczas prowadzenia pojazdów na drodze, np. trudne warunki spowodowane nasileniem się ruchu, złe warunki atmosferyczne utrudniające widoczność (ulewy, mgły) i zmniejszające przyczepność pojazdów (oblodzenia, śnieżyce). W obszarze czynników obciążających kierowcy wymieniają:

- natężenie i utrudnienia ruchu na drogach („korki”, sytuacja na mieście, warunki na drodze, godziny szczytu, brak przerw na pętlach, ciągła praca w ruchu miejskim, utrudnienia w ruchu)
- czas pracy (wczesna pora rozpoczęcia pracy, późna pora zakończenia pracy, wczesne wstawanie, większe zmęczenie wieczorem i rozregulowanie rytmu dobowego, wczesna nienaturalna pobudka, wczesne nocno-ranne wstawanie)

- relacje z pasażerami (liczba pasażerów, ich roztargnienie, konflikty)
- zmęczenie i stres (zmęczenie fizyczne, stres, niewyspanie, obciążenie fizyczne wpływające na psychikę, konieczność ciągłego skupienia, zmęczenie w nocy spowodowane sennością)
- czynniki organizacyjne (konieczność dostosowania do rozkładu, czekanie na pomoc techniczną).

Psycholodzy podkreślają, że nasilenie reakcji stresowych potęguje się przy współwystępowaniu trudności na drodze i presji czasu. Inaczej odbierany jest uciążliwy pasażer w sytuacji spokojnej jazdy, bez narażenia na opóźnienia w stosunku do rozkładu, a inaczej przy półgodzinnym spóźnieniu, które może skończyć się sankcjami finansowymi dla kierowcy. Badania wskazują, że równie istotnymi czynnikami wpływającymi na nasilenie odczuwanego stresu mogą być wiek i płeć. Stres spowodowanymi trudnymi warunkami atmosferycznymi na drodze bardziej odczuwają kierowcy starsi, natomiast mniej stresują ich interakcje z innymi kierowcami i utrudnienia na drodze w postaci wolno jadących pojazdów.

Do pozostałych stresorów wspólnych dla wszystkich kierowców, bez względu na zajmowane stanowisko pracy oraz rodzaj transportu, należą: zaskakujące i niespodziewane zachowania innych uczestników ruchu drogowego (np. wtargnięcie pieszych na jezdnię w niedozwolonym miejscu, nagłe hamowanie kierowcy jadącego przed naszym pojazdem).

Odczucie stresu może zależeć również od wielu różnorodnych czynników indywidualnych, takich jak agresja, podatność na zmęczenie, cechy temperamentu zestawione z wymaganiami w pracy, nastawienie kierowcy do swojego zawodu (świadomy wybór vs. konieczność), identyfikacja z firmą zatrudniającą. Ważnym czynnikiem wpływającym na percepcję sytuacji na drodze są również doświadczenie i umiejętności techniczne kierowców w odniesieniu do prowadzenia pojazdu. Łatwo to zauważyć, kiedy zestawia się debiutanta z osobą z długoletnim stażem. Dla tego drugiego niebezpieczne mogą być: zbyt duża pewność siebie, rutyna i stare nawyki, niezwyfikowane w zmieniających się warunkach drogowych.

Kierowcy, którzy stale są narażeni na stres wynikający z czynników organizacyjnych w firmie oraz uczestnictwa w ruchu drogowym, mogą doświadczać w konsekwencji problemów zdrowotnych, takich jak depresje, stany lękowe, zaburzenia neurotyczne, problemy ze snem. Nadużywanie leków przeciwbólowych, związane z potrzebą uśmierzania bólu przy zaburzeniach układu mięśniowo-szkieletowego, jest przykładem wybierania nieefektywnych sposobów radzenia sobie ze stresem. Część działań może być podejmowana indywidualnie przez samych kie-

rowców, natomiast coraz częstszą praktyką jest podejmowanie działań prozdrowotnych i antystresowych przez pracodawców – firmy transportowe o wysokiej kulturze organizacyjnej. Na sprawność, samopoczucie i zdrowie kierowców można również wpływać przez kształtowanie umiejętności radzenia sobie z czynnikami obciążającymi, które wynikają z uczestnictwa w ruchu drogowym. Jedną z takich umiejętności jest świadoma, zycziwa i jednoznaczna komunikacja oraz wzajemne przekazywanie wsparcia społecznego przez użytkowników dróg.

Promocja i nauka jazdy ekologicznej i defensywnej

Najprostsze wytłumaczenie terminu *ecodriving* to „jazda świadoma”. U podstaw działań kierowców stosujących zasady ekologicznej jazdy, znajduje się świadoma kwalifikacja drogi, jako miejsca spotkań osób i elementów środowiska, które wzajemnie na siebie oddziałują. Najczęściej przemierzając się po drogach akcentujemy czas przejazdu bez refleksji, że jest to miejsce spotkania wielu uczestników ruchu drogowego lub działanie, za którym kryją się określone koszty (paliwo, eksploatacja samochodu, potencjalne koszty kolizji lub wypadku, koszty zatruć środowiska).

Ekologiczna i defensywna jazda jest skutecznym sposobem na podniesienie bezpieczeństwa na zatłoczonych drogach, gdyż:

- obniża dynamikę ruchu drogowego
- poprawia średnią prędkość wszystkich pojazdów na danym odcinku, zwiększa płynność ruchu w warunkach jego dużego natężenia,
- zmniejsza koszty społeczne będące wynikiem mniejszej liczby wypadków
- zmniejsza koszty/straty materialne i osobowe oraz biznesowe w firmach
- obniża koszty eksploatacji pojazdów (mniejsze zużycie)
- wpływa na mniejsze zmęczenie pracowników, podnosi ich potencjalną efektywność w ciągu całego dnia pracy.

Ocena temperamentu, chronotypu i organizacja czasu pracy i wypoczynku

Optymalne warunki jazdy są inne dla każdego kierowcy i zależą od ich specyfiki osobowościowo-temperamentalnej oraz doświadczenia i treningu. W relacjach kierowców występują bardzo zróżnicowane opinie na temat ulubionych tras, ulubionych pór jazd oraz obciążających sytuacji na drodze. Zależy to w dużym stopniu od cech wrodzonych, jak temperament i chronotyp [4]. Cechy te determinują specyfikę zachowań, ale są również względnie modyfikowalne przez doświadczenie. Każda z cech temperamentu może mieć istotne znaczenie z punktu widzenia bezpiecznych zachowań kierowców. Dla przykładu, *wytrzymałość* pozwala na prognozowanie powodzenia

na stanowisku kierowcy TIR-a, gdzie cechą krytyczną jest „wytrzymałość na długotrwałą wysiłek”, czyli zdolność do kontynuowania pracy przez dłuższy czas bez odczuwania zmęczenia. *Wrażliwość sensoryczna* określa sprawność kierowcy w zakresie zmysłów, m.in. wzroku (widzenie stereoskopowe, czyli umiejętność oceny odległości, widzenie w mroku) oraz słuchu. *Perseweratywność* pozwala ocenić indywidualne skłonności do rozpraszenia uwagi na zdarzenia emocjonujące, które miały miejsce w przeszłości, podczas gdy bezpieczne zachowanie kierowcy wymaga koncentracji na bieżących czynnościach związanych z prowadzeniem pojazdu i z oceną sytuacji panującej na drodze. Dla przykładu, kierowca po burzliwej rozmowie z przełożonym lub klientem, jadąc samochodem rozważa w myślach przez dłuższy czas tę sytuację, powracając do niej pamięcią, rozważając możliwości innego poprowadzenia rozmowy i układając strategię na następne spotkanie. Tym samym, jego uwaga jest przeniesiona poza aktualną sytuację drogową, co stanowi zagrożenie powstania nieadekwatnych lub opóźnionych reakcji. Istotnymi cechami temperamentu, z punktu widzenia oceny predyspozycji do bezpiecznych zachowań kierowcy są jednak *reaktywność emocjonalna* i *aktywność*. Reaktywność wyznacza zapotrzebowanie człowieka na stymulację, możliwości jej przetwarzania, a w konsekwencji również indywidualną tolerancję na stres. Obydwie omawiane cechy stanowią tzw. temperamentalny czynnik ryzyka. Oznacza to, że określona konfiguracja poziomu reaktywności i aktywności, w połączeniu z innymi czynnikami środowiska, działającymi intensywnie, stale lub okresowo, zwiększa ryzyko kształtowania się osobowości nieprzystosowanej [5].

Zapobieganie przeciążeniu, niedociążeniu sensorycznemu lub monotonii

Błędy kierowców mogą być popełniane z różnych powodów: presji czasu, nieadekwatnej oceny sytuacji, ale również przez wpływ zbyt dużej ilości bodźców, jakie oddziałują na kierowcę, czyli tzw. przeciążenie sensoryczne. Przeciążenie sensoryczne to sytuacja, w której natężenie lub stopień trudności odbioru i analizowania bodźców pochodzących ze środowiska przekracza możliwość poświęcenia im uwagi lub uniemożliwia ich przetworzenie. W pracy kierowcy często realizowane są liczne zadania niezwiązane z prowadzeniem samochodu: np. planowanie pracy na cały dzień, bieżące konsultacje z klientami, rozmowy przez telefon komórkowy, a nawet odczytywanie i pisanie smsów. Konieczność utrzymywania ciągłości uwagi oraz prostota wykonywanych czynności jest cechą typową dla zdecydowanej większości stanowisk pracy

kierowców. Natomiast niezmiennosc procesu i warunków pracy jest uzależniona od stanowiska, ale może podlegać regulacji przez kierowców, np. przez samodzielne dopasowywanie przerw w czasie jazdy z uwzględnieniem stałych cech, np. temperamentu, jak i chwilowych stanów zmęczenia, obciążenia lub zdenerwowania. W tym zakresie w gorszej sytuacji znajdują się kierowcy zobligowani rozkładami i kontrolowani co do minuty z opóźnień.

Sposoby radzenia sobie z presją czasu

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 ominięcia” 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, w tym finansowe, co rodzi zdenerwowanie i zmniejsza odporność na stres, a tym samym obniża sprawność działania.

Podobną presję mogą odczuwać kierowcy transportu towarowego dokonujący przewozów na długich trasach z wyśrubowanymi terminami przewozu, z niezaplanowanymi wydłużonymi postojami na odprawach granicznych lub celnych. Aby zniwelować opóźnienie najczęściej wydłuża się okres ciągłej jazdy lub zwiększa prędkość.

W obydwu sytuacjach w radzeniu sobie z presją czasu pomocne są umiejętności kierowców, takie jak: świadomość i planowanie funkcjonowania w czasie, kształtowanie poczucia kontroli nad czasem – indywidualna analiza czasu, wykorzystywanie nieplanowanych postojów do odpoczynku, używanie strategii „mam wpływ – nie mam wpływu”.

Zasady komunikacji i rozwiązywanie konfliktów społecznych

Kierowcy przewozu pasażerskiego często opisują sytuacje, w których doświadczają presji społecznej, kiedy na jednym odcinku trasy słyszą skargę pasażera na zbyt szybką jazdę, a po chwili od innego pasażera – na zbyt wolną. Przekaz komunikacyjny może być twórczy, wspierający, jednoznaczny, wieloznaczny, frustrujący – może rodzić wiele emocji i różnie być odbierany – czasem całkowicie niezgodnie z intencją nadawcy. Dlatego warto przekazywać zasady asertywnej komunikacji. Asertywność to umiejętność wynikająca z poczucia własnej wartości i własnych praw, gotowość domagania się ich i walczenia o nie.

Jednocześnie, jest to traktowanie innych ludzi w sposób partnerski, jako równych sobie, i respektowanie ich praw. Asertywność to połączenie umiejętności dbania o własne prawa w sposób, który nie narusza praw innych osób, z wyrażaniem swoich potrzeb, chęci, opinii i przekonań w sposób bezpośredni, szczerzy i dostosowany do okoliczności. Jest ona wreszcie umiejętnością, która sprawia, że nie jesteśmy ani agresywni, ani ulegli. Z tego powodu niezbędną bazą dla zachowań asertywnych jest adekwatna samoocena.

Dość powszechnym i obiegowym przekonaniem dotyczącym asertywności jest pojmowanie jej wyłącznie jako umiejętności mówienia „nie”. Jest to tylko jeden z przejawów asertywności, który również „przeakcentowany” może doprowadzić do trudności porozumienia się w sytuacjach trudnych i konfliktowych. Warto zwrócić uwagę, że przy braku asertywności mogą pojawić się zachowania agresywne i uległe, które są składowymi mobbingu.

Wsparcie społeczne

Wśród psychologów i specjalistów zajmujących się stresem w pracy funkcjonuje opinia, że wsparcie społeczne jest najtańszym sposobem radzenia sobie ze stresem. W badaniach dotyczących wsparcia społecznego najczęściej wyróżnia się wsparcie praktyczne i emocjonalne. Podział ten można uszczegółowić, podając cztery potencjalne rodzaje wsparcia:

- emocjonalne – doświadczanie empatii, odczuwanie możliwości zaufania komuś, odczuwanie bycia otoczonym troską i przyjaźnią (tworzenie grup nieformalnych wśród kierowców skupionych np. wokół uprawiania sportu, wspólnego spędzania wolnego czasu)
- oceniające – odbieranie informacji, które służą do oceny własnego działania, uzyskiwanie potwierdzenia, poprawności, skuteczności działań (np. pochwała za bezkolizyjną jazdę)
- instrumentalne – doświadczanie pomocy w konkretny i praktyczny sposób (np. wyłączenie w trudnych zadaniach przez bardziej doświadczonego pracownika)
- informacyjne – odbieranie informacji, które mogą pomóc w poradzeniu sobie z jakimś zadaniem lub trudnością (np. wskazówki, jak poprawnie pokonać nową trasę linii autobusu).

Z badań przeprowadzonych w CIOP-PIB wynika, że występowanie zdarzeń wypadkowych jest ujemnie skorelowane z poczuciem wsparcia społecznego od przełożonych. Im mniej spostrzeganego wsparcia od przełożonych, tym więcej występuje zdarzeń wypadkowych w firmach miejskiego przewozu pasażerskiego [6].

Materiały informacyjne i szkoleniowe

W ramach programu szkoleń uczestnicy otrzymali materiały informacyjne, służące do sa-

modoskonalenia i przypomnienia treści programu, w tym m.in.: potencjalne źródła stresu, cechy potęgujące szkodliwe następstwa stresu, nieskuteczne strategie zmagania się ze stresem, nieporozumienia dotyczące stresu, zasady postępowania, które minimalizują negatywne skutki stresu. Uczestnicy szkoleń otrzymali również płyty DVD z nagraniem filmem opracowanym w Instytucie dotyczącym przyczyn powstawania sytuacji stresowych w pracy oraz w życiu codziennym, skutki wpływania stresu na organizm człowieka oraz wydajność i wypadkowość. W filmie przedstawiono również sposoby radzenia sobie ze stresem.

Podsumowanie

Szkolenia kierowców mogą obejmować dziesiątki tematów zawierających informacje dotyczące uwarunkowań sprawności kierowców oraz bezpieczeństwa ruchu drogowego. Ważne jest, aby tematyka szkoleń była dopasowana zarówno do potrzeb, jak i specyfiki pracy na stanowisku oraz do indywidualnych cech kierowców. Ocena efektywności szkoleń „szytych na miarę” pokazała, że w grupie kierowców uczestniczącej w programie istotnie statystycznie zwiększyły się postawy prospołeczne i empatyczne na drodze oraz istotnie statystycznie zmniejszyło się nasilenie postaw agresywnych. Stwierdzono również istotną statystycznie poprawę samopoczucia psychicznego, a także istotnie statystycznie zmniejszenie poziomu kolizyjności i wypadkowości.

Praktyczną przydatność programu potwierdziło od 89,7% do 100% uczestniczących w nim kierowców w zależności od ocenianego obszaru oddziaływania. Można zatem przyjąć, że oceny efektywności programu modyfikacji zachowań potwierdzają skuteczność podjętych działań.

BIBLIOGRAFIA

- [1] *Wypadki drogowe w Polsce w 2013 roku*. Komenda Główna Policji. Biuro Ruchu Drogowego. Wydział Profilaktyki i Analiz. Warszawa 2014
- [2] Leśnikowska-Matusiak I. *Bezpieczeństwo ruchu drogowego. Teoria i praktyka szkoleń*. ITS. Warszawa 2009
- [3] Bąk J. *Wypadki drogowe a kształcenie młodych kierowców*. ITS. Warszawa 2003
- [4] Zużewicz K., Konarska M. *Czas. Czwartym wymiar pracy*. Bezpieczeństwo Pracy 2005, 9, s. 2-4
- [5] Łuczak A., Tarnowski A. *Temperament i osobowość w diagnozie predyspozycji kierowców. Wyniki badań*. Warszawa 2013
- [6] Najmiec A., Łuczak A. *Psychospołeczne warunki pracy kierowcy autobusu*. „Bezpieczeństwo Pracy” 11, 2012

Publikacja opracowana na podstawie wyników badań w ramach realizacji II i III etapu programu wieloletniego „Poprawa bezpieczeństwa i warunków pracy” (2011-2013 oraz 2014) finansowanego w zakresie zadań służb państwowych przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej. Koordynator programu: Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy.