



VILNIAUS GEDIMINO TECHNIKOS UNIVERSITETAS
STATYBOS FAKULTETAS
DARBO IR GAISRINĖS SAUGOS KATEDRA

Svetlana Olševskaja

**PSICHOSOCIALINIŲ VEIKSNIŲ TYRIMAS AB „SPECIALIZUOTA
KOMPLEKTAVIMO VALDYBA“**
(Assessment of psychosocial factors in SC „SKV“)

Baigiamasis magistro darbas

Ergonomikos gamyboje studijų programa, valstybinis kodas 62602T102
Ergonomikos statyboje specializacija
Statybos inžinerijos mokslo kryptis

Vilnius, 2010

VILNIAUS GEDIMINO TECHNIKOS UNIVERSITETAS
STATYBOS FAKULTETAS
DARBO IR GAISRINĖS SAUGOS KATEDRA

TVIRTINU

Katedros vedėjas

(parašas)

(vardas, pavardė)

(data)

Svetlana Olševskaja

**PSICHOSOCIALINIŲ VEIKSNIŲ TYRIMAS AB „SPECIALIZUOTA
KOMPLEKTAVIMO VALDYBA“**
(Assessment of psychosocial factors in SC „SKV“)

Baigiamasis magistro darbas

Ergonomikos gamyboje studijų programa, valstybinis kodas 62602T102
Ergonomikos statyboje specializacija
Statybos inžinerijos mokslo kryptis

Vadovas prof. habil. dr. J.A Juozulynas
(Moksl. laipsnis, vardas pavardė) (Parašas) (Data)

Konsultantas _____
(Moksl. laipsnis, vardas pavardė) (Parašas) (Data)

Konsultantas _____
(Moksl. laipsnis, vardas pavardė) (Parašas) (Data)

Vilnius, 2010

Vilniaus Gedimino technikos universitetas

Statybos fakultetas

Darbo ir gaisrinės saugos katedra

ISBN ISSN

Egz. sk.....

Data.....

Magistrantūros studijų Ergonomikos gamyboje programos baigiamasis darbas

Pavadinimas: Psichosocialinių veiksnių tyrimas AB „Specializuota komplektavimo valdyba”

Autorius: Svetlana Olševskaja

Vadovas: prof. habil. dr. J. A. Juozulynas

Kalba

X

lietuvių
užsienio

Anotacija

Baigiamajame magistro darbe atliktas psichosocialinių veiksnių AB Specializuota komplektavimo valdyba tyrimas. Darbo tikslas, nustatyti, dėl kokių psichosocialinių veiksnių įmonės darbuotojai gali patirti stresą darbe.

Psichosocialiniams veiksniams įvertinti buvo naudojama speciali anketa, kuri buvo parengta remiantis Lietuvos higienos instituto Darbo medicinos centro metodinėmis rekomendacijomis „Streso darbe įvertinimas pagal psichosocialinius darbo veiksnus ir stresinės dirbančiojo reakcijas“. Tyrimu buvo nustatyti intensyviausi psichosocialiniai veiksniai, veikiantys darbuotojų sveikatą.

Tiriamosioje dalyje pateikti anketinės apklausos tyrimo rezultatai ir palyginti, skirtingų įmonės skyrių, darbuotojus veikiantys intensyviausi psichosocialiniai veiksniai. Pateiktos išvados ir pasiūlymai, kaip būtų galima sumažinti jų intensyvumą.

Darbo apimtis – 95 p. teksto be priedų, 110 iliustr., 2 lent., 50 literatūros šaltiniai. Atskirai pridedami priedai.

Reikšminiai žodžiai:

Psichosocialiniai veiksniai, stresas, darbo krūvis ir pasiskirstymas, įtampa, nuovargis, socialiniai santykiai

Vilnius Gediminas Technical University Civil Engineering faculty Department of Labour Safety and Fire Protection	ISBN ISSN No. of copies..... Date.....
Master Degree Studies Ergonomics in Production study programme Master's Thesis Title: Assessment of psychosocial factors in SC SKV Author: Svetlana Olševskaja Executive: prof. habil. dr. J. A. Juozulynas	
	Thesis language Lithuanian
Annotation Thesis study conducted for psychosocial factors in SC „SKV”. The aim, to determine which psychosocial factors on the company's employees may experience stress at work. Psychosocials factors were assessed using a special questionnaire, witch has been prepared on the basis of Lithuanian Institute of Hygiene, Occupational Medicine Center of methodological recommendations "Stress at work evaluation of psychosocial work factors and employee reactions to stressful." The investigation was to determine intensive psychosocial factors affecting health. Research part of the questionnaire survey results and a comparison of different companies operating in the branch office intensive psychosocial factors. The findings and proposals on how to reduce their intensity. Work size - 95 p. text without extras, 110 pictures., 2 tables., 50 bibliographical entries. A separate annexes.	
Keywords: Psychosocial factors, stress, work load and distribution of stress, fatigue, social relations	

TURINYS

SANTRUMPOS.....	7
PAVEIKSLŲ IR LENTELIŲ SĄRAŠAS.....	8
ĮVADAS.....	12
1. PSICHOSOCIALINIŲ VEIKSNIŲ LITERATŪROS APŽVALGA IR ANALIZĖ	
ERGONOMINIŲ POŽIŪRIU.....	13
1.1. Psichosocialiniai veiksniai ir stresas.....	13
1.2. Psichosocialinių darbo veiksnų tyrimo metodai.....	22
1.3. Psichosocialinių darbo veiksnų tyrimai Lietuvoje ir užsienyje.....	24
1.4. Psichosocialinių darbo veiksnų mažinimo priemonės.....	28
2. DARBO TIKSLAS.....	32
2.1. Apie įmonę.....	32
2.2. Taikomas tyrimo metodas.....	33
3. PSICHOSOCIALINIŲ VEIKSNIŲ TYRIMAS IR JO REZULTATŲ ANALIZĖ.....	35
3.1. Respondentų duomenų analizė.....	35
3.2. Reguluojamų veiksnų tyrimo analizė.....	38
3.2.1. Poveikio galimybės.....	38
3.2.2. Socialiniai santykiai.....	42
3.3. Suvokiamos aplinkos analizė.....	46
3.3.1. Darbo reikalavimai.....	46
3.3.2. Skubėjimas ir darbo pasiskirstymas.....	51
3.3.3. Darbo įtampa.....	58
3.3.4. Apribojimai.....	60
3.3.5. Vertė.....	62
3.3.6. Vadovavimas.....	65
3.3.7. Darbo aiškumas.....	67
3.3.8. Grįžtamas ryšys.....	69
3.3.9. Atsakomybė.....	70
3.3.10. Izoliacija.....	71
3.3.11. Komfortas.....	72
3.4. Streso ir stresinių reakcijų įmonėje analizė.....	74
3.4.1. Stresas ir sveikata.....	74
3.4.2. Pasitenkinimas darbu ir gyvenimu.....	76
3.4.3. Stresinės reakcijos.....	78

3.5. Psichosocialinių darbo veiksnių intensyvumas.....	82
IŠVADOS IR PASIŪLYMAI.....	86
LITERATŪROS SĄRAŠAS.....	87
MOKSLINIS STRAIPSNIS.....	92
PRIEDAI.....	96
A priedas. Psichosocialinių veiksnių tyrimo anketa	
B priedas. Atsakymų suvestinė. Bendri duomenys	
C priedas. Pardavimų ir tiekimo skyrių atsakymų suvestinė	

SANTRAUPOS

ES – Europos sąjunga

UK – Jungtinė Karalystė

t.y. – tai yra

t.t. – taip toliau

pan. - panašiai

PAVEIKSLŲ IR LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 pav. Žmogaus reakcijos į stresą.....	16
1.1 pav. Įmonės struktūra.....	33
2 pav. Darbuotojų pasiskirstymas pagal lytį.....	35
3 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų pasiskirstymas pagal lytį.....	36
4 pav. Darbuotojų pasiskirstymas pagal amžių procentais.....	36
5 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų pasiskirstymas pagal amžių.....	37
6 pav. Darbuotojų pasiskirstymas pagal šeiminę padėtį.....	37
7 pav. Darbuotojų pasiskirstymas pagal pareigybes.....	38
8 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų pasiskirstymas pagal išsimokslinimą.....	38
9 pav. Nuomonės atsižvelgimo darbo klausimais pasiskirstymas.....	39
10 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų nuomonės atsižvelgimo darbo klausimais pasiskirstymas.....	39
11 pav. Respondentų atsakymų „Ar jaučiate, kad darbe kažką darote“ pasiskirstymas.....	40
12 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų atsakymai, ar jie jaučia, kad darbe tikrai kažką daro.....	40
13 pav. Darbuotojų atsakymai ar jie mano, kad jų darbas savarankiškas.....	41
14 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų atsakymai ar jie mano, kad jų darbas savarankiškas.....	41
15 pav. Poveikio galimybių intensyvumo balas įmonėje.....	42
16 pav. Vadovo parama.....	43
17 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių vadovų parama.....	43
18 pav. Darbuotojų tarpusavio santykiai.....	44
19 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų tarpusavio santykiai.....	44
20 pav. Darbuotojų atsakymai ar jie mano, kad jų bendradarbiai seka vienas kitų veiksmus.....	45
21 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų atsakymai ar jie mano, kad jų bendradarbiai seka vienas kitų veiksmus.....	45
22 pav. Socialinių santykių intensyvumo balas įmonėje.....	45
23 pav. Darbuotojų žinių ir įgūdžių pritaikymas darbe.....	45
24 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų žinių ir įgūdžių pritaikymas darbe.....	46
25 pav. Monotonija darbe.....	47
26 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų darbo užduočių monotoniškumas.....	48
27 pav. Darbuotojų alternatyvaus mąstymo pritaikymas darbe.....	48
28 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų alternatyvaus mąstymo pritaikymas darbe.....	49

29 pav. Užduočių pasikartojimas darbe.....	49
30 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų darbo užduočių pasikartojimas.....	50
31 pav. Tikslingas užduočių atlikimas.....	50
32 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų darbo užduočių tikslingas atlikimas.....	50
33 pav. Darbo reikalavimų intensyvumo balas įmonėje.....	51
34 pav. Darbo tempas.....	51
35 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų darbo tempas.....	52
36 pav. Darbo krūvis.....	52
37 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų darbo krūvis.....	53
38 pav. Pertraukėlės darbo metu.....	53
39 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų pertraukėlės darbo metu.....	54
40 pav. Darbo užduočių neatlikimas dėl netolygaus paskirstymo.....	54
41 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų darbo užduočių neatlikimas dėl netolygaus paskirstymo.....	55
42 pav. Darbo paskirstymas.....	55
43 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų darbo paskirstymas.....	56
44 pav. Sunkūs periodai darbe.....	56
45 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų sunkūs periodai darbe.....	57
46 pav. Respondentų atsakymų „Ar būna užduočių, kurių atlikti nepasiruošęs“ pasiskirstymas...57	
47 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų atsakymų „Ar būna užduočių, kurių atlikti nepasiruošęs“ pasiskirstymas.....	57
48 pav. Skubėjimo ir darbo pasiskirstymo intensyvumo balas įmonėje.....	58
49 pav. Įtampa darbe.....	58
50 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų jaučiama įtampa darbe.....	59
51 pav. Fiziškai įtempas darbas.....	59
52 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų fizinis įtemptas darbas.....	60
53 pav. Darbo įtampos intensyvumo balas įmonėje.....	60
54 pav. Darbo tempo reguliavimas.....	61
55 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų darbo tempo reguliavimas.....	61
56 pav. Galimybė palikti darbo vietą.....	61
57 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų galimybė palikti darbo vietą.....	62
58 pav. Apribojimų intensyvumo balas įmonėje.....	62
59 pav. Kolegų vertinimas.....	63
60 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių kolegų vertinimas.....	63
61 pav. Darbo svarba ir prasmė.....	64

62 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų darbo svarba ir prasmė.....	64
63 pav. Šeimos (draugo) palaikymas.....	64
64 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų šeimos (draugo) palaikymas.....	64
65 pav. Vertės intensyvumo balas įmonėje.....	65
66 pav. Vadovo bendravimas su darbuotojais.....	66
67 pav. Vadovo darbuotojų nuomonės vertinimas.....	66
68 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių vadovų darbuotojų nuomonės vertinimas.....	66
69 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių vadovų bendravimas su darbuotojais.....	66
70 pav. Vadovavimo intensyvumo balas įmonėje.....	67
71 pav. Darbo užduočių aiškumas.....	67
72 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbo užduočių aiškumas.....	68
73 pav. Prieštaringos darbo instrukcijos.....	68
74 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių prieštaringos darbo instrukcijos.....	68
75 pav. Darbo aiškumo intensyvumo balas įmonėje.....	69
76 pav. Savęs vertinimas.....	69
77 pav. Grįžtamo ryšio intensyvumo balas įmonėje.....	70
78 pav. Atsakomybė.....	70
79 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų atsakomybė.....	70
80 pav. Atsakomybės intensyvumo balas įmonėje.....	71
81 pav. Bendravimas darbo vietoje.....	71
82 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų bendravimas darbo metu.....	72
83 pav. Izoliacijos intensyvumo balas įmonėje.....	72
84 pav. Darbo aplinka.....	73
85 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų darbo aplinka.....	73
86 pav. Komforto intensyvumo balas įmonėje.....	73
87 pav. Stresas.....	74
88 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų stresas.....	75
89 pav. Sveikatos būklė lyginant su bendraamžiais.....	75
90 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų sveikatos būklė lyginant su bendraamžiais.....	76
91 pav. Streso ir sveikatos intensyvumo balas įmonėje.....	76
92 pav. Pasitenkinimas darbu.....	77
93 pav. Pasitenkinimas gyvenimu.....	77
94 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų pasitenkinimas darbu.....	77
95 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų pasitenkinimas gyvenimu.....	77
96 pav. Pasitenkinimo darbu ir gyvenimu intensyvumo balas įmonėje.....	78

97 pav. Izlumas.....	78
98 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų irzlumas.....	79
99 pav. Darbuotojų nuovargis.....	79
100 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų nuovargis.....	80
101 pav. Bloga nuotaika.....	80
102 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų nuotaika.....	80
103 pav. Nervingumas dėl vadovo veiksmų.....	81
104 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų nervingumas dėl vadovo veiksmų.....	81
105 pav. Nervingumas.....	82
106 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų nervingumas.....	82
107 pav. Stresinių reakcijų intensyvumo balas įmonėje.....	82
108 pav. Psichosocialinių veiksnių intensyvumas.....	83
109 pav. Psichosocialinių veiksnių intensyvumo tiekimo ir pardavimų skyriuose palyginimas....	84
110 pav. Anketos rezultatai procentais.....	84
1 lentelė. Streso ir emocinio išsekimo sukelti požymiai.....	17
2 lentelė. Darbo veiksniai, galintys sukelti stresą.....	18

IVADAS

Darbo temos aktualumas ir problematika. Ergonomikos tyrimų objektas yra žmogaus fiziologinės savybės, psichologinės savybės, psichofiziologinės charakteristikos, darbo priemonės bei darbo sąlygos. Pritaikant ergonomikos žinias ir principus, gerinamos darbo sąlygos. Patogiau dirbant mažiau nuvargstama, o tai leidžia gerinti darbų saugą, dirbti našiau ir ilgiau, tai teikia ekonominę naudą. Sparčiai didėjant darbo intensyvumui, vis aktualesnės tampa jau ne tik tradicinių fizikinių (triukšmo, apšvietimo, vibracijos ir pan.), cheminių, biologinių bei fizinių rizikos veiksnių problemos, bet ir psichosocialiniai veiksniai, tokie kaip stresas, taip pat darbo ir poilsio laikas, darbo tempas, bei ergonominiai veiksniai.

Darbo tikslas ir uždaviniai. Šio darbo tikslas nustatyti, dėl kokių psichosocialinių veiksnių AB SKV darbuotojai gali patirti stresą darbe. Darbo uždaviniai:

1. Apžvelgti psichosocialinių veiksnių Lietuvos ir užsienio autorių tiriamuosius ir kitus darbus.
2. Remiantis pasirinktu metodu atlikti bendrovės „Specializuota komplektavimo valdyba“ darbuotojų, atliekančių protinį (sėdimą darbą), psichosocialinių veiksnių tyrimą.
3. Palyginti dviejų skyrių darbuotojų tyrimo rezultatus.
4. Pateikti išvadas ir pasiūlymus, kaip būtų galima sumažinti psichosocialinių veiksnių įtaką darbuotojų sveikatai.

Mokslinio darbo metodai. Psichosocialiniams veiksniam įvertinti buvo naudojama speciali anketa, kuri buvo parengta remiantis Lietuvos higienos instituto Darbo medicinos centro metodinėmis rekomendacijomis „Streso darbe įvertinimas pagal psichosocialinius darbo veiksnius ir stresines dirbančiojo reakcijas“.

Mokslinio darbo struktūra. Darbas sudarytas iš trijų dalių. Pirmoje dalyje apžvelgti psichosocialinių veiksnių Lietuvos ir užsienio autorių tiriamieji ir kiti darbai. Antroje dalyje pateikti darbo tikslas ir uždaviniai. Trečioje dalyje ištirti bendrovės darbuotojus veikiantys psichosocialiniai veiksniai, pateiktos išvados.

1. PSICHOSOCIALINIŲ VEIKSNIŲ LITERATŪROS APŽVALGA IR ANALIZĖ ERGONOMINIŲ POŽIŪRIU

1.1. Psichosocialiniai veiksniai ir stresas

Pasaulinė praktika rodo, jog efektyviausias dirbuotojų sveikatos išsaugojimo būdas – kenksmingų darbo veiksmų kontrolė.

Lietuvos Respublikos Valstybinė Darbo Inspekcija (Lietuvos Respublikos...2003) nurodo, kad pagrindiniai kenksmingi ir pavojingi rizikos veiksniai, kurie gali padaryti įtaką darbuotojų sveikatai yra cheminiai, fizikiniai, biologiniai, ergonominiai, psichosocialiniai, fiziniai. Dažniausiai registruojami tik cheminiai, fizikiniai ir fizinės įtampos veiksniai. Šiame baigiamajame darbe išsamiau apžvelgsime psichosocialinius veiksmus.

Nuo 2005 metų rugpjūčio 31 d. Lietuvos įmonėse psichosocialiniai rizikos veiksniai tiriami ir nustatomi vadovaujantis bendraisiais psichosocialinių rizikos veiksmų vertinimo reikalavimais, kurie išdėstyti teisės akte „Psichosocialinių rizikos veiksmų tyrimo metodiniai nurodymai“ (Valstybės žinios 2005).

Praktiškai įvertinti psichosocialinius darbo veiksmus yra gana sudėtinga, nes jie priklauso nuo subjektyvaus dirbuotojo objektyvios aplinkos suvokimo, bet daryti tai yra bandoma.

Tyrimams atlikti įvairiose šalyse pvz., Suomijoje, Danijoje, JAV, Kanadoje, kuriami ir verčiami į kitas kalbas klausimynai. Kaip populiariausius būtų galima išskirti Skandinavijos šalių sukurtus klausimynus. Suomijos pavyzdžiu remiasi Pajarskienės ir Jankausko Lietuvai sukurtos psichosocialinių darbo veiksmų tyrimų metodologijos (Pajarskienė ir Jankauskas 1998).

Ką reiškia terminas *psichosocialinis veiksnys*? Tai veiksnys, kuris dėl darbo sąlygų, darbo reikalavimų, darbo organizavimo, darbo turinio, įmonės darbuotojų ar darbdavio tarpusavio santykių sukelia darbuotojų psichinį stresą.

Psichosocialiniai veiksniai yra veiksmas ar aplinkybės, kurios daro įtaką darbuotojo psichologiniam atsakui į jo darbą ar darbo vietos aplinką (apima darbinis santykius su vadovais ir kolegomis), pvz., didelis darbo krūvis, trumpas laiko tarpas užduočiai atlikti, maža įtaka darbui ar darbo metodams.

Taigi tiek fiziniai, tiek psichosocialiniai veiksniai turi būti nustatyti ir valdomi siekiant didžiausios naudos. Geriausias būdas tai padaryti - ergonominis požiūris, kuriuo remiantis ieškoma geriausio būdo suderinti darbą, darbo aplinką su darbuotojo gabumais ir poreikiais.

Dauguma darbo vietų nėra gerai suprojektuotos ir apima kelis ar net visus požymius, kurie skatina psichosocialinę riziką:

- darbuotojai turi mažai įtakos savo darbo ar darbo metodų valdymui (taip pat ir pamainos keitimosi modelis);

- darbuotojai neturi galimybės panaudoti visų įgūdžių, kuriuos turi;
- darbuotojai dažniausiai nėra įtraukti į sprendimų priėmimą;
- iš darbuotojų yra tikimasi, kad jie atliks pasikartojančias ir monotoniškas užduotis;
- darbo spartą diktuoja mašinos arba sistemos (ji gali būti netinkamai sureguliuota);
- darbo reikalavimai yra per dideli;
- užmokesčio sistema skatina dirbti per greitai arba be pertraukų;
- darbo sistema varžo socialinės sąveikos galimybes;
- aukšto lygio pastangos nėra tinkamai atlyginamos (alga, kompensacijomis, savigarba, pareigomis).

Iškyla natūralus klausimas, ką žmogus gali padaryti? Siūloma apsvarstyti žemiau išvardytas valdymo priemones, kurios dažnai gali būti taikomos darbo aplinkai gerinti:

- kur įmanoma vengti užduočių monotonijos;
- įsitikinti, kad darbo krūvis, reikalavimai ir terminai yra tinkami (nei per dideli/ilgi, nei per maži/trumpi);
- garantuoti gerą bendravimą ir problemų išsakymą;
- skatinti grupinį darbą;
- kontroliuoti ir valdyti pamainas ir viršvalandinį darbą;
- atsisakyti arba kontroliuoti užmokesčio sistemas, kurios priklauso nuo atlikto darbo kiekio;
- tinkamai mokyti ir ugdyti darbuotojus (Management of... 1999).

Analizuojant mokslinę literatūrą psichosocialinių darbo veiksnių įtakos sveikatai tema, tenka dažnai susidurti su stresu darbe sąvoka. Tai yra tarsi tarpinė organizmo būseną tarp rizikos ir vėlesnio jos poveikio sveikatai. Streso teoriją 1936 m. sukūrė ir streso terminą pradėjo vartoti Hansas Selye (Canadian Institute... 2000). Stresas suprantamas kaip organizmo reakcija į pavojų, kurio metu padidėja energijos poreikis, kepenys išskiria gliukozę, kartu išskiriami riebalai ir proteinais, išsiskiria endorfinai, padažnėja širdies ritmas ir kvėpavimas, pakyla arterinis kraujospūdis, įsitempia raumenys, gausiau prakaituojama (Levi 2002).

Psichosocialinių darbo veiksnių, kurie sukelia stresą darbe išaiškinimas ir jų poveikio dirbančiam žmogui įvertinimas išsivysčiusiose užsienio šalyse tapo aktualus jau XX a. dešimtmetyje. Nuo 1980 m. stresui darbe, kaip ypač aktualiai profesinės sveikatos problemai, skiriama itin daug dėmesio, o Nacionalinėse profesinės saugos ir sveikatos institutuose Danijoje,

Suomijoje, Švedijoje ir JAV streso darbe pasekmių sveikatai studijos priskirtos prioritetiniams tyrimams (European Agency...2005).

Stresui darbe, psichosocialinės rizikos klausimams spręsti įtakingos tarptautinės organizacijos skiria vis daugiau dėmesio. Pasaulio sveikatos organizacija, Tarptautinė darbo organizacija pripažįsta, kad psichosocialinių darbo veiksmų, kurie yra susiję su darbuotojų ar profesinių grupių įmonių gyvenimo kokybe, išsiaiškinimo aktualumas didėja. Nepaisant psichosocialinių darbo veiksmų ryšio su darbuotojų savijauta, fizine ir psichine sveikata, mokslinių įrodymų gausos, akcentuojama, kad mokslo žinios praktiškai sunkiai pritaikomos. Siekiant mažinti psichosocialinę darbuotojų riziką darbo vietose, pasigendama efektyvių intervencinių priemonių psichosocialinei darbo aplinkai gerinti (European Agency...2002).

Lietuvoje pastaraisiais metais stresas, psichosocialiniai veiksniai taip pat tapo viena iš labiausiai nagrinėjamų ir opiausių problemų. Stresą tyrinėja įvairių sričių, tokių kaip medicina, psichologija, socialiniai mokslai, mokslininkai. Lietuvos higienos instituto Darbo medicinos centre streso ir psichosocialinių veiksmų darbe moksliniai tyrimai vykdomi nuo 1994 metų (Europos gyvenimo...2003).

Stresas – psichosocialinių veiksmų pasekmė. Šiuo metu gausu literatūros apie streso sukeltus sveikatos pakeitimus. Vieni autoriai teigia, kad stresas, kaip rizikos veiksnys, dalyvauja beveik visų vidaus organų ir sistemos pakenkimo mechanizme. Kiti – priešingai, kad stresas daro labai nežymią įtaką arba iš viso ignoruoja tyrimus, motyvuodami tuo, kad nėra objektyvių streso įvertinimo metodų. Nemažas dėmesys skiriamas streso darbe problemos aktualumui.

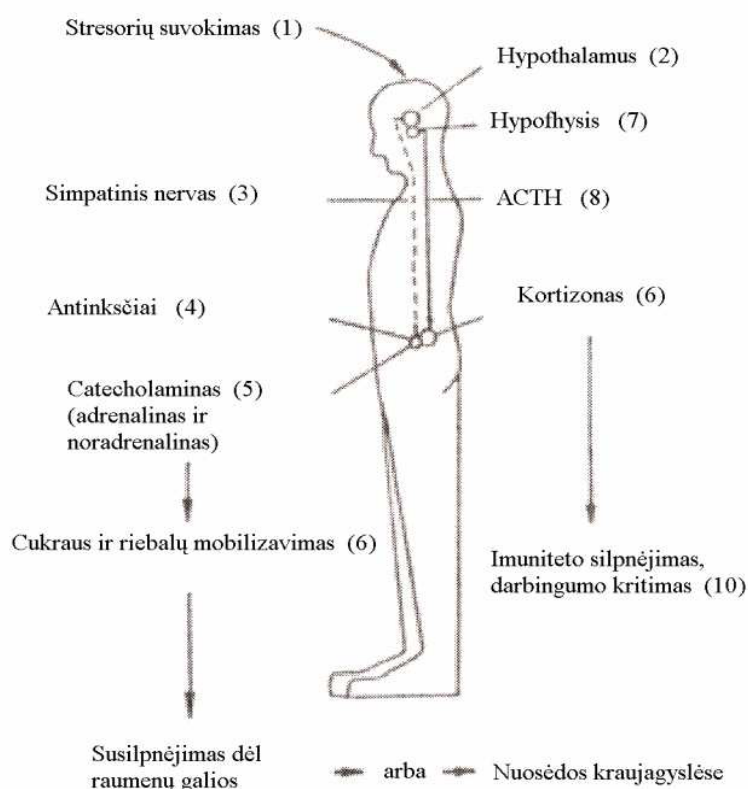
Mokslą apie stresą sukūrusio kanadiečių mokslininko H. Selje nuomone, stresas - tai žmogaus psichinės ir fiziologinės įtampos būseną, atsirandanti dėl išorinių ir vidinių dirgiklių arba stresorių poveikio. Jo nuomone, stresas yra žalingas, jis sekina organizmą, sukelia įvairių ligų. Tačiau saikinga nervinė įtampa, pasak H. Selje, grūdina organizmą, skatina gyvybinę veiklą, taigi „stresas – gyvenimo prieskonis“. Manoma, kad didelė ir ilga emocinė įtampa žaloja visą organizmą, ypač nervų sistemą. Dėl emocinės įtampos vystosi pokyčiai visame organizme (Selye H 1982): nervingumas, nuovargis, nesugebėjimas susikaupti - tai pradiniai visiems mums pažįstami streso simptomai:

1. Daugeliui yra tekę pajusti šių sutrikimų nemalonių fiziologinių pojūčių – širdies plakimą, jėgų susilpnėjimą, nerimą, miego sutrikimus, dažnai varginančius galvos skausmus, užimą ausyse, gausų prakaitavimą. Kartais pasireiškia baimės priepuoliai, nesugebėjimas sutelkti minčių, klaudyti, atsipalaiduoti.

2. Dėl pasikartojančių stresinių situacijų vystosi įvairūs susirgimai: hipertentinė liga, vegetodistonija, išeminė širdies liga, skrandžio ir dvylikapirštės žarnos opa, neurozė bei depresija (Stankus 2001).

Dabartiniame moderniam darbo pasaulyje stresas tapo didžiausiu pavojumi sveikatai. Tai parodė Europos Sąjungos šalyse atlikti tyrimai. Todėl darbingumo reikalavimai, darbo tempas ir griežti darbo terminai nuolat auga ir 2000 metais buvo žymiai aukštesni, palyginti su 1990 metais. Beveik du trečdaliai dirbančių žmonių nuolat yra spaudžiami griežtų terminų ir daugmaž iš kas antro darbuotojo reikalaujama didelio darbo tempo. Stresas visų pirma yra reikalavimų ir galimybių (pajėgumas ir laikas) tai įvykdyti neatitikimo pasekmė. Šis prieštaravimas darbuotojui yra nemalonus ir sukelia neigiamas reakcijas: baimę, vidinę įtampą, bejėgiškumą ir t. t. „Stresas darbe – emocinių, pažintinių, elgesio ir fiziologinių reakcijų į nemalonius ir kenksmingus darbo turinio, darbo organizavimo ir darbo aplinkos aspektus visuma. Ši būseną apibūdinama kaip stiprų susijaudinimą ir didelį nepasitenkinimą, taip pat dažnai kaip jausmas, kad per daug reikalaujama“ (Mikalajūnienė 2006).

Technikos ir normatyvų sk. vyr. darbo inspektorė Irena Mikalajūnienė parengė straipsnį „Stresas darbe ir jo pasekmės“, kuriame pavaizduoja žmogaus reakcijos į stresą schema (1 pav.).



1 pav. Žmogaus reakcijos į stresą

Tyrimai įtikinamai rodo, kad žmonių, kuriuos ilgą laiką veikia intensyvus stresas, sergamumo ir mirtingumo nuo šių ligų rodikliai yra 1,8 – 2,2 karto aukštesni.

Streso sukeltus simptomus reikia atskirti nuo emocinio išsekimo požymių, nes tai kur kas sunkesnė būseną, kuri gali išsivystyti dėl nuolat besitęsiančio ar vis didėjančio streso (Bitautaitė ir Zujūtė 2006).

1 lentelė. Streso ir emocinio išsekimo sukelti požymiai

Stresas	Emocinis išsekimas
Nuovargis	Nuolatinis nuovargis
Susijaudinimas	Nepatenkintas noras būti pripažintam
Nepasitenkinimas	Nuobodulys ar cinizmas
Mažiau įsipareigojimų	Nusišalinimas/jausmų neigimas
Nėra nuotaikos	Nekantrumas ar susierzinimas
Kaltės jausmas	Depresija
Sunku susikaupti	Dezorientacija / užmaršumas
Fiziologiniai pasikeitimai	Psichosomatiniai nusiskundimai

Leidinio „Sveikas žmogus“ straipsnyje „Emocinė įtampa“ (2004) teigiama, kad nuolatinis stresas, kurį priimame kaip neigiamą reiškinį, ilgainiui gali išsekinti emociškai. Būtina pastebėti, kad emocinis išsekimas yra daugiau nei fizinis, emocinis ir protinis nuovargis. Tai būseną, kai jaučiamas nuolatinis lėtinis pervargimas, prarandamas gyvenimo tikslas, žmogus jaučiasi visiškai praradęs jėgas (UAB Briva 2004).

Atlikti tyrimai liudija, kad didesnę riziką emociškai išsekti turi teisėsaugos pareigūnai, medikai, socialiniai darbuotojai, pedagogai bei tų profesijų atstovai, kurie savo darbe turi nuolat bendrauti su žmonėmis, kurių darbas labai intensyvus ir atsakingas. Yra nustatyta, kad tam tikras charakterio savybes turintys žmonės yra labiau linkę emociškai išsekti. Siekiantys didelių tikslų idealistai, darboholikai bei žmonės, kurie nemoka atlikti pavesto darbo kitaip, kaip tik labai sąžiningai, yra labiau pažeidžiami.

Europos saugos ir sveikatos darbe agentūros duomenimis, beveik vienas iš trijų darbuotojų Europoje, t. y. daugiau kaip 40 mln. žmonių, teigia, kad darbe yra veikiami streso. Europos Sąjungos šalyse su darbu susijęs stresas yra labai svarbus veiksnys, darantis įtaką darbuotojams: 18 proc. jų susiduria su nuolatiniu laiko trūkumu, 35–40 proc. – stokoja įtakos savo darbe, 25 proc. nuolatos bei 60 proc. dalį darbo dienos atlieka besikartojančias užduotis. Skirtingos moterų ir vyrų darbo sąlygos: moterys turi mažiau autonomijos ir dažniau įtraukiamos į besikartojančias užduotis, vyrai dirba ilgiau ir patiria didesnę spaudimą. Neseniai buvo atskleista, kad darbas kompiuteriu sukelia depresiją (ypač tai siejama su internetu). Tyrimais nustatyta, kad laikas,

praleistas naršant po internetą, ir depresijos paplitimas yra glaudžiai susiję (Valstybinis aplinkos...2009).

Milijonai darbuotojų visoje Europoje susiduria su psichologine rizika savo kasdieniame darbe. Ją gali sąlygoti blogas darbo organizavimas, planavimas, smurtas ir bauginimas, žodiniai užgauliojimai. Darbo blogo organizavimo ir planavimo padariniai apima reikalavimus dirbti greitu tempu, vaidmenų neapibrėžtumą, reguliavimo stoką arba per didelius reikalavimus ir prastą pasikeitusią vadybą. Stresą apskritai galima apibūdinti kaip tam tikros pusiausvyros tarp mūsų pačių ir situacijos, kurioje atsiduriame, sutrikimą (Mills 1998), o stresas darbe – tam tikra organizmo būseną, kylanti dėl netikėtų nepalankių aplinkybių (stresorių), dezorganizuojančių darbo veiklą, poveikio (Pikūnas ir Palujanskienė 2005). Lapė (1980) nurodo šiuos išorinius stresorius:

- darbo jėgos kaita. Darbuotojas nėra užtikrintas, ar išliks savo darbo vietoje, ar jam neteks atsidurti bedarbių gretose;
- ilgai atliekamas darbas, sukeliantis protinį arba fizinį nuovargį;
- darbas, atliekamas izoliuotai nuo kitų darbuotojų, sukeliantis vienatvės jausmą, ypač ekstravertams (atviriems, linkusiems būti su kitais);
- pavojingas darbas (fizine, psichine prasme, pavyzdžiui, naro, gaisrininko, tardytojo, apsaugos darbuotojo darbas).

Vidiniai stresoriai, sukeliantys stresą darbe, yra šie:

- nesėkmės (žmogui primenamos ankstesnės jo nesėkmės, patirtos atliekant užduotis, ir siūloma dar kartą tas užduotis atlikti);
- baimės (tikra ir tariama galimybė būti kritikuojamam, stresinės situacijos padarinių nežinojimas, sunkios užduoties sprendimas ir t.t.);
- nemalonūs fiziniai pojūčiai (šilumos, šalčio ar kuris nors kitas pojūtis);
- tempo ar greičio jautumas (reikalaujama, kad darbuotojas darbą baigtų per trumpą laiką, vienu metu jis turi „suvirškinti“ labai daug informacijos).

2 lentelė. Darbo veiksniai, galintys sukelti stresą (Meška ir Juozulynas 1996)

Stresoriai darbe	
1. Atsakomybė už saugumą	Atsakomybė už saugumą yra laikoma streso veiksnium, jei asmuo dirbdamas privalo būti budrus, kad nesužeistų kitų žmonių ir savęs. Tai karininkų, vairuotojų, lėktuvų pilotų darbas bei profesijos, kur dirbama su pavojingais chemikalais ar sprogmenimis. Į šią darbų kategoriją neįeina darbai, kuriuos atliekant naudojami didelio atsargumo

	nereikalaujantys maži rankiniai prietaisai ar įrenginiai, galintys sužeisti tik labai nežymiai.
2. Atsakomybė už kitus žmones	Daugelio profesijų žmonėms tenka būti atsakingiems už kitus. Kai reikia nuspręsti už keletą žmonių – taip pat atsakomybė už kitus žmones. Gamyklos direktorių, cecho viršininkų ar kitų vadovų sprendimai lemia viso darbo organizavimą, todėl jų darbas susijęs su šio pobūdžio atsakomybe. Jų sprendimas gali turėti įtakos kitų žmonių gyvenimui. Neteisingas elgesys su kitais žmonėmis ir neteisingi sprendimai gali sukelti rimtų pasekmių.
3. Atsakomybė už materialines vertybes	Atsakomybė už materialines vertybes susijusi su darbu brangia įranga, mašinomis ir tiesioginiu rūpinimusi jomis. Ši atsakomybė sąlygota galimos stambios materialinės žalos. Materialinę žalą gali sukelti nerūpestinga įrangos priežiūra ar materialinių vertybių eksploatacija ne pagal reikalavimus. Vertinimo metu atsižvelgiama į materialinės žalos galimybę ir laipsnį. Ši atsakomybės kategorija dar apima atsakomybę už darbo procesą ir atliktą darbą.
4. Izoliuotas darbas	Izoliuotas darbas – tai tokios situacijos, kai neįmanoma kalbėtis su kitais žmonėmis. Tai darbas, kurį atliekant neįmanoma sulaukti pagalbos iš savo kolegų ar vadovų, jei atsirado sunkumų ar kyla saugumo pavojus. Izoliacijos efekto pašalinimui nepakanka vizualinio bendravimo. Izoliuotam darbui nepriskiriamas darbas su klientais, nors su jais bendraujama paviršutiniškai ir šalia nėra darbo kolegų. Darbas vadinamas izoliuotu, kai reikia akylai stebėti, budėti ar su klientais dirbama netiesiogiai.
5. Varginantis bendravimas	Bendravimas svarbių derybų metu ar kai tampama kito žmogaus emocinio gyvenimo liudininku – tai darbo pavyzdžiai, kai bendravimas vargina. Toks bendravimas gali būti trumpalaikis art kartotinis. Kalbant apie psichinį stresą, labai svarbu, kokia forma, pozityvia ar negatyvia pradėta bendrauti. Negatyvi forma yra tada, kai kita pusė nepasitiki savimi, bijo, pyksta ar galvoja, kad su juo buvo blogai pasielgta. Darbuotojas gali tapti „atpirkimo ožiu“, nors elgiasi ir teisingai.
6. Nuolatinis pasikartojimas	Nuolat pasikartojančio darbo pavyzdys – darbas, kai per mažiau nei 2 min. kelis kartus pasikartoja tas pats veiksmas, o darbo užduotis, įrankiai ar medžiagos, kuriomis dirbama, keičiasi labai retai. Tai pakavimo, rūšiavimo, pervežimo ar montavimo, detalių susijungimo,

	padavimo ir kitoks pasikartojantis darbas.
7. Priverstinis tempas	Kai kurie darbuotojai turi laikytis įrenginio, konvejerio ar darbo proceso primesto greičio. Dirbantys be darbo draugų pagalbos negali atsitraukti nuo savo darbo vietos, netgi jei jam tai būtina. Tokio darbo pavyzdžiu gali būti konvejeriu slenkančios pagamintos produkcijos kokybės kontrolė bei priežiūra, gamybos proceso valdymas pagal nustatytą grafiką.
8. Struktūrinis suvaržymas	Struktūrinis suvaržymas yra tada, kai darbo fazės ir jo atlikimo tvarka yra detalios iš anksto numatyti, todėl apriojamas savarankiškumas. Struktūrinis suvaržymas susijęs su pasikartojančiu darbu, kai užduočių atlikimas reikalauja nemažo patyrimo ar įgūdžių. Lėktuvų techninė priežiūra pagal grafiką, pagamintų statybos elementų montavimas, net buhalterinis darbas – tai struktūrinio suvaržymo pavyzdžiai
9. Dėmesingumas, stebint keletą dirgiklių	Mašinų ar įrangos nuolatinio darbo proceso stebėjimas – tai tokia darbinė veikla, kai reikalingas dėmesingumas, stebint kelis dirgiklius. Dirbdamas tokį darbą dirbantysis visą laiką turi būti budrus, kad esant reikalui galėtų greitai sureaguoti. Dirbant tokio pobūdžio darbą laukiamo periodai dažnai būna ilgesni nei 1 valanda.
10. Precizinis tikslumas	Dirbant darbą, kuriam atlikti būtinas precizinis tikslumas, dažniausiai įtempiamas regėjimas, bet gali prireikti ir kitų jutimų. Dirbant tokį darbą, reikia tiksliai skirti ir įvertinti dydį, formą, spalvą, garso aukštį ir kokybę, medžiagos paviršiaus struktūrą ir temperatūrą, medžiagos plastiškumą ir kitas savybes. Jei dirbant būtinas tikslumas ir darbas dar susijęs su didelėmis materialinėmis vertybėmis – tai ypač varginantis darbas. Net maža pasikartojanti klaida kokybės kontrolėje gali sukelti didelę materialinę žalą. Psichinis stresas darbe, kuriam atlikti būtinas tikslumas, priklauso nuo to. Ar lengva pastebėti dirgiklį, kaip greitai reikia apdoroti informaciją bei nuo darbo turinio.
11. Skubėjimas	Skubėjimas reiškia, kad daug darbo reikia atlikti per fiksuotą laiką. Gali tekti skubėti prižiūrint kelis įrenginius, kai privalu neatsilikti nuo įrenginių darbo tempo. Ta pati situacija susidaro ir aptarnaujant klientus, kai aptarnavimo laukia keletas klientų. Paties darbuotojo savanoriškai pasirinktas tempas nėra skubėjimas.
12. Sudėtingi sprendimai	Kai darbe reikia priimti sudėtingus sprendimus, kaip ir skubant, susidaro per didelis darbo krūvis. Tai gali atsitikti dėl būtinų

	informacijos trūkumo, dėl informacijos sudėtingumo ar dėl ribotų dirbančiojo galimybių. Kompleksinių sprendimų reikalavimai susiję su darbu, kuomet tuo pačiu metu reikia stebėti ir atsižvelgti į daugelį veiksnių. Tai gali būti kokybės kontrolės darbas, ar darbas, kurį atliekant nuolat gaunama daug informacijos. Kai laiko turima mažai, sprendimų priėmimas ypač vargina.
13. Kiti veiksniai	Į šią veiksnių kategoriją įeina psichiniam stresui įtakos turintys veiksniai, pvz.: profesinė ekspozicija (triukšmas, cheminės medžiagos, dulkės ir t.t.), darbo organizavimas (naktinis darbas, netaisyklingas darbo režimas ir kt.), nepakankama darbo įranga ar apsauga, dėl sutrumpintos darbo dienos kylančios problemos. Šiai kategorijai priklauso ir specifiniai žmonių santykiai darbe bei visi veiksniai, kurie gali būti svarbūs, bet jie nebuvo įtraukti į 12 minėtų veiksnių sąrašą. Stresinių darbo veiksnių įvertinimui dažnai reikia detalios specialios informacijos.
14. Paskutiniai pakeitimai	Žmonės paprastai reaguoja į staigius pokyčius nei į ilgai trunkančią situaciją, todėl reikia pažymėti paskutinius pakeitimus (datą ir pokyčius). Pokyčius didina bendrą stresą darbe, ypač jei darbuotojas turi išmokti kažką naujo ir tuo pačiu išlaikyti tą patį produktyvumą.

Tyrimais pagrįsta streso darbe situacija apibūdinama taip:

§ per 50 proc. darbuotojų dirba greitu tempu ar per daug įtemptai mažiausiai ketvirtį savo darbo laiko per dieną;

§ trečdalis darbuotojų teigia, kad blogai organizuojamas darbas;

§ 9 proc. darbuotojų tvirtina, kad jiems darbe grasinama.

Stresas yra veiksnys, susijęs su sveikatos problemomis darbe, veikiantis 28 proc. darbuotojų. 23 proc. darbuotojų teigia jaučiantys pervargimą, 4 proc. teigia patyrę psichologinį smurtą iš visuomenės narių. Viena iš dažniausių streso darbe priežasčių yra darbuotojų perkrovimas darbu arba laikymas darbe neskyrus darbo. Kai darbas neįdomus, taip pat išgyvenama streso būseną, ją sukelia ir tai, kai per trumpą laiką reikia apdoroti daug informacijos (Palujanskienė 2003).

1.2. Psichosocialinių darbo veiksmų tyrimo metodai

Stresą darbe tiriantys užsienio šalių mokslininkai pabrėžia, kad biologiniu požiūriu žmogus per paskutiniuosius tūkstantį metų keitėsi labai nežymiai, o aplinka, ypač darbo, kito labai sparčiai. Tobulėjant technologijoms, keitėsi darbo pobūdis, taigi atsirado naujų psichosocialinių streso veiksmų. Šių veiksmų identifikavimas ir jų poreikio dirbančiajam išaiškinimas išsivysčiusiose užsienio šalyse tapo labai aktualus jau šeštame XX a. dešimtmetyje (Encyclopaedia of... 1987, Theorell 1997).

Mokslinėse streso studijose dažniausiai naudojami subjektyvūs (naudojamos anketos) tyrimo metodai. Manoma, kad subjektyvūs darbo sąlygų rodikliai nepakeičiami identifikuojant stresą darbe sukeliančius veiksmus, tad objektyvūs (stebint) metodai netgi nereikalingi (Elo 1994).

Keli užsienio klausimynai psichosocialinėms veiksmams tirti:

- Kopenhagos psichosocialinis klausimynas;
- Skandinavų klausimynas.

Kopenhagos psichosocialinis klausimynas (Kristensen 2002). Šis klausimynas turi tris versijas: ilgas variantas skirtas tyrinėtojams, vidutinis – darbo aplinkos specialistams ir trumpas – darbovietėms. Visas klausimynas dar vadinamas „trijų pakopų koncepcija“. Jį sukūrė Danijos nacionalinis darbo sveikatos institutas. Kurdami mokslininkai iškėlė tokius tikslus:

- sukurti efektyvią priemonę, skirtą naudoti skirtinguose lygiuose;
- pagerinti bendradarbiavimą tarp tyrėjų, darbo aplinkos specialistų ir darboviečių;
- suteikti galimybę atlikti nacionalinį ir tarptautinį rezultatų gretinimą;
- tobulinti psichosocialinių darbo veiksmų tyrimus;
- tobulinti ir palengvinti darboviečių veiklos vertinimą;
- palengvinti sudėtingų teorijų pritaikymą praktikoje.

Projektas buvo atliktas keliais etapais. Pirmajame etape iš skirtingų šalių buvo surinkti psichosocialiniai klausimynai, kad būtų galima išnagrinėti skirtingus modelius, koncepcijas ir klausimus. Šešiolika klausimynų buvo panaudota iš Suomijos, Švedijos, Didžiosios Britanijos, JAV, Danijos ir Nyderlandų Karalystės. Keletas iš jų buvo geros kokybės ir tapo pagrindu, tačiau nė vienas nebuvo tinkamas įvykdyti išsikeltiems tikslams. Antrajame etape 145 klausimai buvo išrinkti iš 16 klausimynų ir 20 naujų klausimų buvo pridėta pačių kūrėjų.

Skandinavų klausimynas (Occupational stress...1992). Šiaurės Europos šalys turi senas psichologines ir socialines darbo aplinkos stebėjimo ir tobulinimo tradicijas. Psichologinių ir socialinių rizikos veiksmų tyrimai atlieka svarbų vaidmenį darboviečių reformų ir darbo sveikatos ir saugos srityse nuo 1960 – 1970 m..

1995 – 2001 m. šiaurės Europos šalys pradėjo kurti bendrą klausimyną, kuris tiktų visoms šioms šalims ir taptų bendra priemone tirti psichologiniams ir socialiniams darbo aspektams. Ekspertų grupė Šiaurės Europos valstybėse išnagrinėjo 19 jau anksčiau šiame regione taikytų metodų. 2600 klausimai buvo paimti iš šių klausimynų. Išnagrinėjus visų šių klausimų suprantamumą, buvo sukurta bandomoji versija padedant dviejų įmonių darbuotojams iš keturių Šiaurės Europos šalių. Bandymai vyko dviem etapais. Pirmame etape buvo tikrinama klausimų struktūra ir sudaroma klausimyno vertinimo skalė. Antrajame etape buvo tiriama šio klausimyno struktūra ir numanomas pagrįstumas, siejamas su įvairiais gerovės matavimais.

Galutinę klausimyno versiją sudaro 123 klausimai, tačiau jis turi ir trumpąją versiją.

Klausimynas yra produktyviausias, kai dalyviai turi galimybę aptarti rezultatus mažomis grupelėmis ir išsakyti savo nuomonę. Gerai organizuoto susitikimo grįžtamasis ryšys priklauso nuo:

- Susitikimui paruoštos darbotvarkės;
- Suskirstymo į mažesnes grupes ir susikoncentravimo į svarbiausias problemas įvardijančius klausimus;
- Nepriklausomo konsultanto pateikiamų rezultatų, jo pastatų ir patarimų (kai reikia).

Lietuvoje taikomi metodai. Lietuvoje pastaraisiais metais stresas, psichosocialiniai veiksniai taip pat tapo viena iš labiausiai nagrinėjamų ir opiausių problemų. Stresą tyrinėja įvairių sričių, tiek medicinos, psichologijos, tiek socialinių mokslų, mokslininkai.

Lietuvoje iki šiol buvo pažįstami tik objektyvūs darbo sąlygų įvertinimo metodai, tad daugiausia tyrinėti fiziniai (fizikiniai, cheminiai, biologiniai) darbo veiksniai, didžiausias dėmesys buvo skiriamas gamybinių profesijų atstovų sveikatos problemoms. Kadangi streso darbe tyrimų tradicijų Lietuvoje nebuvo, tai nėra ir jį sukeliančių veiksnių bei jų intensyvumo vertinimo metodikų.

Pajarskė ir Jankauskas (1998) streso darbe įvertinimui adaptavo Suomijos Darbo medicinos institute parengtą streso darbe anketą. Streso darbe anketą sudaro penki skyriai:

- asmens duomenys (lytis, amžius, išsimokslinimas, profesija, darbo vieta);
- reguliuojami veiksniai (poveikio galimybės ir socialiniai santykiai);
- suvokiama aplinka (darbo charakteristikos ir įtampos veiksniai, protiniai darbo reikalavimai);
- stresas ir pasitenkinimas (pasitenkinimas darbu ir gyvenimu, psichiniai resursai, stresinės reakcijos – nerviniai ir somatiniai simptomai);
- darbo gerinimo ir paramos poveikis.

Sutrumpintoje anketoje yra 21 klausimas. Bendrą anketos formą sudaro 58 klausimai. Užbaigtą streso darbe anketos versiją sudaro 99 klausimai. Darbo reikalavimams, simptomams,

darbo gerinimo poreikiams tirti sudarytos atskiros papildomos anketos. Esant reikalui, sutrumpintą formą galima papildyti klausimais, kurie reikalingi konkretiems tyrimams. Kuo daugiau klausimų įtraukiama, tuo išsamesnės informacijos galima tikėtis.

Streso darbe anketose neįtrauktos gyvenimo situacijos, individualūs veikimo modeliai ar streso įveikimo strategijos. Ši informacija gali būti svarbi, nagrinėjant darbo ir žmonių tarpusavio santykius. Todėl, esant reikalui, ją galima surinkti papildomai, naudojant kitą anketą ar interviu metu.

1.3. Psichosocialinių darbo veiksnių tyrimai Lietuvoje ir užsienyje

Pastaraisiais metais vis daugiau dėmesio skiriama su stresu darbe susijusių nusiskundimų ir ligų problematikai. Europos gyvenimo ir darbo sąlygų gerinimo fondo inicijuoto tyrimo, kuris buvo atliekamas ir Lietuvoje, duomenimis, 69 proc. apklaustų darbuotojų mano, jog darbas kenkia jų sveikatai (Higienos instituto...2005). Kaip grėsmės sveikatai priežastį stresą nurodo kas trečias apklaustųjų. ES apskaičiavimais, apie 40 mln. Europos Sąjungos šalių darbuotojų kenčia dėl streso, todėl kasmet prarandama 50-60 proc. visų nedarbo dienų. Europos saugos ir sveikatos darbe agentūros duomenimis, ES šalys patiria didelių ekonominių išlaidų. (Europos gyvenimo...2003).

Atliktų tyrimų rezultatai rodo, kad individualiems poreikiams prieštaraujantys ar aukšti darbo reikalavimai, menkos darbo savikontrolės galimybės ar nepakankama socialinė parama – pagrindiniai potencialiai kenksmingi dirbuotojų psichosocialiniai veiksniai. Kenksmingi psichosocialiniai darbo veiksniai susiję ir su darbo turiniu, struktūra, valdymo sistemomis ir su paties dirbančiojo kompetencija bei poreikiais. Šie veiksniai per dirbančio asmens suvokimą ir išgyvenimus veikia sveikatą (Niedhammer and Cheaner 2003).

2009 m. pirmajame pusmetyje Rusijos darbo inspekcijos komiteto ekspertai atliko aplinkos ir sveikatos patikrinimą, kuriame buvo nustatyta, kad 42 proc. organizacijų nesilaiko mokymo ir informavimo darbuotojų apsaugos darbo tvarkos (Комитет по...2009).

Europos komisijos rizikos įvertinimo atliktame tyrime teigiama, kad daugiausia su darbu susiję nelaimingi atsitikimai ir ligos yra neišvengiamos ir pirmasis žingsnis yra rizikos įvertinimas. Rizikos įvertinimas, - tai yra rizikos valdymo proceso pradžia. Jis suteikia galimybę darbdaviui suprasti, kokių veiksmų ir priemonių jis turi imtis, kad išlaikytų darbo aplinką saugią ir sveiką (Europos kampanija). Kiekvienai metais Europos Sąjungoje milijonai žmonių būna sužeisti darbe ar kaip nors kitaip būna pakenkta jų sveikatai.

2000 m. Higienos instituto darbuotojai atliko tyrimą, kurio tikslas - įvertinti psichosocialinių darbo veiksnių poveikį negamybinių profesijų darbuotojų streso simptomų dažnumui. Tyrime

dalyvavo Vilniaus miesto 24 įstaigų negamybinių profesijų (mokytojai, mokslo instituto darbuotojai, gydytojai ir kiti) darbuotojai. Naudota anketa parengta pagal Suomijos darbo medicinos instituto streso darbe klausimyną. Analizei panaudota 400 darbuotojų duomenys, 74,7 proc. sudarė moterys. Palyginus vyrų ir moterų streso darbe įvertinimo rodiklius, nustatyta, kad vyrai ir moterys statistiškai patikimai skirtingai vertina sunkius darbo periodus, psichinę įtampą, atsakomybę už materialines vertybes bei nuovargį (Pajarskienė ir Jankauskas 2000).

Pasak Giedratytės (2004), psichosocialiniai veiksniai yra svarbūs kalbant apie širdies ligas, nors tiksliai jų poveikį sunku įvertinti. Bet kokių atveju yra nustatyta, kad gyvenimo būdas, stresas, depresija, nerimas, socialinė aplinka yra susiję su pacientų sveikata, todėl į tai verta atsižvelgti. Norint sumažinti neigiamą psichosocialinių veiksnių įtaką, pirmiausia reikia nustatyti, su kokiais poveikiais susiduria pacientas, tuomet suteikti informacijos apie elgesio keitimo būdus ir pasiekiamą pagalbą ir galiausiai taikyti konkrečius metodus. Nors iki šiol psichosocialiniai poveikiai tiek gyventojų, tiek pačių pacientų vertinti gana skeptiško, turimi duomenys skatina imtis prevencinių ir intervencinių priemonių.

Higienos instituto buvo atliktas Vilniaus miesto protinį ir fizinį darbą dirbančių gyventojų psichosocialinių darbo veiksnių tyrimas. Jame dalyvavo 704 protinį ir 708 fizinį darbą dirbantys gyventojai. Naudota anketa, kuri parengta pagal Suomijos darbo medicinos instituto streso darbe klausimyną. Registruoti buvo 36 psichosocialiniai darbo veiksniai. Nustatyta, kad intensyviausi Vilniaus miesto įmonėse, įstaigose, organizacijose psichosocialiniai veiksniai yra užduoties veiksmo pasikartojimas, priverstinis skubėjimas, susižeidimo rizika, atsakomybė už materialines vertybes. Protinį darbą dirbantys darbuotojai dažniau patiria nervinę įtampą, jiems dažniau tenka atlikti kelias užduotis tuo pat metu, palyginti su fizinį darbą dirbančiais. Darbuotojai, kurių darbo pobūdis yra fizinis, dažniau patiria fizinę įtampą, dažniau kartojasi ta pati užduotis ar veiksmas palyginti su protinį darbą dirbančiais žmonėmis (Pajarskienė ir kt. 2006).

Jungtinėje Karalystėje buvo tirta psichinė sveikata ir stresas darbe. Tyrimo esmė - nustatyti streso lygį tarp skirtingas pareigas užimančių darbuotojų, tarp jų buvo ir mokslo darbuotojai. Tyrimas parodė, kad 23 proc. mokslo darbuotojų išgyvena psichinį stresą (Calnan *et al.* 2001).

Farmacijos kompanija „AstraZeneca“ kartu su Švedijos ambasada Vilniuje, Vilniaus Universiteto Medicinos fakultetu, KMU bei mokymo ir konsultacijų kompanija „TMD Partners“, taip pat su rinkos tyrimo bendrove „TNS Gallup“ 2006 m. pabaigoje pradėjo gydytojams skirtą "Geros nuotaikos programą", kuria siekiama mažinti sveikatos apsaugos sistemos darbuotojų ir pacientų patiriamą stresą. VU Medicinos fakulteto dekanė prof. Zita Aušrelė Kučinskienė pristatė prieš 10 metų atliktus bendrus lietuvių ir švedų mokslininkų tyrimus - koronarinės ligos rizikos įvertinimo studiją. Mokslininkai pastebėjo, jog 1990-1991 m. mirtingumas nuo širdies ir kraujagyslių ligų tarp šių šalių labai skyrėsi. Pasak Z. A. Kučinskienės, detalesnė analizė parodė,

kad 50 m. vyrų mirtingumo rodikliai pradėjo skirtis jau nuo 1977-ųjų. Tyrimo metu nustatyta, kad Lietuvoje miršta net 4 kartus daugiau šio amžiaus vyrų, daugiausia nuo širdies ir kraujagyslių ligų. Vienodomis sąlygomis, metodais ir aparatūra buvo tiriami 100 vyrų Lietuvoje ir Švedijoje. Paaiškėjo, jog Lietuvos vyrų kraujagyslėse aterosklerotinių plokštelių yra dvigubai daugiau nei švedų. Tai aterosklerozės pagrindas. Tirtas riebalų (lipidų) oksidacijos lietuvių ir švedų kraujyje greitis. Lietuvių lipidai greičiau oksiduojami. Manoma, kad viena iš priežasčių - antioksidantinių vitaminų stoka, kita - stresas. Ar skiriasi lietuvių ir švedų reakcija į stresą? Buvo atliktas streso tyrimas: sukeltas pykčio, aritmetinis ir šalčio, t. y. psichologinis bei fizinis, stresas. Paaiškėjo, kad lietuvių bazinė linija yra didesnė, net ramybės būklėje jie jau patiria stresą. Švedai į stresą reaguoja normaliai, o lietuviai neturi kuo reaguoti, nes jų gynybinės funkcijos išsekusios; kitaip sakant, normalios reakcijos į stresą nėra (Valys 2008).

Kauno universiteto Sveikatos mokslų fakulteto Visuomenės sveikatos katedros dėstytojai, sekdami užsienio šalių patirtimi, kartu su studentais atliko vienos uostamiesčio ligoninės darbuotojų psichosocialinių stresorių tyrimus. Katedros lektorė Jurgita Andruškienė, Kaune apgynusi daktaro disertaciją iš visuomenės sveikatos srities, teigė: „preliminarūs rezultatai parodė, jog mūsų ligoninių darbuotojus slegia skubėjimas darbe ir dėl to negalėjimas gerai atlikti darbo, įtampa ir monotonija. Nepaisant to, jie yra patenkinti savo darbu ir laiko jį reikšmingu. Norime apie tuos rezultatus pranešti, kad remdamasi jais administracija galėtų stiprinti darbuotojų sveikatą, gerinti darbo aplinką" (Vakarų Ekspresas 2007).

2000 m. Australijos universitetų buvo atliktas streso darbe tyrimas, kurio rezultatai parodė, kad apie 50 proc. darbuotojų yra iškilusi psichologinių susirgimų grėsmė, ko bendroje Australijos populiacijoje tokia rizika siekia 19 proc. Yra nustatyta, kad akademinio personalo pasitenkinimas darbu žemesnis, palyginti su kitomis profesinėmis grupėmis. Didžioji jų dalis buvo patenkinti profesiniais santykiais su kolegomis, įstaigos valdymu bei paaukštinimo galimybėmis (Winefield and Gillespie 2003).

Valiulienės (2008) tiriamojo darbo tikslas buvo nustatyti psichologinio spausdinimo apraiškas, priežastis bei galimas psichologinės įtampos tarp darbuotojų mažinimo priemonės sveikatos priežiūros įstaigose. Tyrime dalyvavo 100 sveikatos priežiūros darbuotojų. Tyrimo rezultatai parodė, kad 62 proc. sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojų rimta problema laiko blogą psichologinį klimatą darbo vietoje. 50 proc. respondentų nurodė ignoravimą, kaip dažniausiai pasireiškiančią psichologinio spaudimo darbe apraišką. 30 proc. darbuotojų išgyvena stresą struktūrinių permainų metu, o 25 proc. kolektyvo narių bet kokie struktūriniai pokyčiai sukelia baimę. Teigiama, kad dėl permainų padaugėja konfliktų tarp bendradarbių. Organizacijos vidinės socialinės sistemos tobulinimui turi būti skiriamas nuolatinis dėmesys, nes tai gali lemti visos organizacijos valdymo potencialo lygį.

Europos Sąjungoje 2005 metais tyrimo metu nustatyta, kad bendras streso darbe procentas tarp sveikatos ir švietimo darbuotojų siekia 22,3 proc. Lietuvoje nurodytas streso paplitimo vidurkis tarp Europos Sąjungos šalių buvo 31 proc. ES skaičiavimais, apie 40 mln. darbuotojų Europoje kenčia dėl streso (European Foundation...2005). Stresas darbe yra antroje (22 proc. darbuotojų) po nugaros skausmų Europos Sąjungoje dažniausiai passitaikanti ir su darbu susijusi sveikatos problema (European Agency...2002).

Japonijos institute atliktas tyrimas, kurio tikslas - ištirti streso veiksnius. Analizei buvo atlikti 20-59 metų darbuotojai. Stresoriai analizuoti tarp mokslininkų, laborantų ir kitų tarnautojų. Mokslininkų darbo krūvis didesnis, didesnė darbo kontrolė, aukštesni apdovanojimai darbe nei kitų dviejų grupių. Jaunesnio amžiaus mokslo darbuotojai patiria didesnę paramą iš vadovų, o vyresnio amžiaus mokslo darbuotojai dažniau konfliktuoja su bendradarbiais. Moterys mokslininkės labiau nepatenkintos darbu bei dažniau konfliktuoja su bendradarbiais nei vyrai (Kageyama and Matsuzaki 2001).

Profesinio streso organizacinius psichologinius aspektus tyrė V. Glambauskaitė (2002) ir nustatė, kad bendram streso lygiui daugiausia reikšmės turi streso šaltiniai, vyrų patiriamas bendras streso lygis statistiškai patikimai mažesnis už moterų patiriamą bendrą streso lygį, skirtingo tipo elgsenos individus veikia skirtingi streso šaltiniai, t.y. individai į streso šaltinius, kaip į keliančius įtampą, reaguoja priklausomai nuo jiems būdingo elgsenos tipo.

Anglijos universitete buvo atliktas tyrimas, kurio tikslas buvo nustatyti darbo stresorius, pasitenkinimą darbu. Dalyvavo 992 universiteto darbuotojai. Naudota anketa apie darbo stresorius, psichinę sveikatą. 41 proc. respondentų teigė, kad negali patys įvertinti, ar darbas atliktas gerai ar blogai. 34 proc. jaučia nuovargį, 32 proc. dažnai tenka skubėti, 14 proc. jaučia nesaugumą darbe. Nerasta statiško reikšmingo skirtumo tarp moterų ir vyrų patiriamo streso. Jaunesni respondentai stresą labiau jaučia nei vyresnis personalas. Taip yra todėl, kad vyresni turi daugiau patirties ir yra išmintingesni. Jiems nėra tokio didelio tikslo siekti karjeros kaip jaunesniems (Tytherleigh *et al.* 2005).

A. Božytė (2002) tyrė stresorių ir jų sąveikos įtaką darbo efektyvumui ir nustatė, kad aukštas patiriamo streso lygis sukelia daug neigiamų psichologinių, elgesio, kognityvinių, sveikatos, organizacijų ir kitokių pasekmių, esant aukštam streso lygiui, užduočių atlikimas labai pablogėja.

Mokslinėje literatūroje empiriniai duomenys patvirtina vaidmenų stresorių daromą neigiamą poveikį darbo efektyvumui, tačiau tyrėjai pateikia skirtingus duomenis apie to poveikio dydį.

Straipsnyje „Stresai, psichologinės apkrovos bei jų prevencija” teigiama, kad šiuo metu visose gyvenimo srityse stresas yra labai aktuali socialinė ir sveikatos problema. Urbanizuotoje visuomenėje, tobulėjant mechanizacijai, automatizacijai, informacinėms technologijoms, spartėja gamybos ir konkurencijos tempai, auga informacijos srautai, mažėja laiko racionaliems

sprendimams priimti, didėja dirbančiojo atsakomybė. Visa tai didina intelektualinę, nervinę ir emocinę įtampą ir sukelia profesinį stresą.

Jungtinių Amerikos Valstijų Darbo apsaugos ir profesinių susirgimų nacionalinio instituto duomenimis, dirbantys kompiuteriais gauna žymiai didesnes stresines apkrovas negu kiti dirbuotojai. Kompiuteriais tiesiog užpildomi biurai, techninė ir programinė įranga nuolat tobulėja, todėl tai sukelia papildomą įtampą, nes pradedama abejoti dėl savo sugebėjimų gyventi ir dirbti nuolat sparčiai besikeičiančioje aplinkoje. Dirbant dideliose kolektyvuose, matant kitus šalia palinkusius prie kompiuterių klaviatūrų, tai taip pat tampa tam tikru papildomos įtampos šaltiniu.

Taigi, darbo kompiuterizacija padidina stresinių faktorių kiekį, keičia darbo pobūdį. Darbas tampa labiau kontroliuojamas, greitesnis, priklausomas nuo kompiuterio ir kompiuterinių programų bei socialiai izoliuotas. Dirbant kompiuteriu, reikalingas analitinis mąstymas, dėmesys, nuolatinė psichinė įtampa, padidėjusi profesinė ir socialinė atsakomybė, sudėtingų užduočių ir algoritmų sprendimas, dažnos konfliktinės situacijos, hipodinamija. Visa tai kelia rūpestį medicams, tai turi įvertinti darbdaviai ir patys dirbuotojai (Otas ir kt. 2000).

Europos saugos ir sveikatos darbe agentūros teigimu, pagrindiniai psichosocialiniai faktoriai, turintys įtakos streso vystymuisi, dirbant kompiuteriu, yra naujų technologijų baimė, psichologinė įtampa darbo metu, kompiuterinė atlikto darbo kontrolė, greitas ir neatidėliotinas darbo užduočių atlikimas, greitų ir atsakingų sprendimų vykdymas.

Pereinamojo laikotarpio šalyse, tokiose kaip Lietuva, psichosocialinių faktorių reikšmė yra žymiai didesnė, negu gerai ekonomiškai išsivysčiusiose šalyse. Prie visuotinai pripažintų psichosocialinių faktorių čia prisijungia papildomi, būdingi tik šioms šalims faktoriai: naujų technologijų baimė, profesinio pasirengimo (kvalifikacijos) stoka, menkas materialinis darbo vietų aprūpinimas, taupant pinigus dirbuotojų sveikatos sąskaita. Visi išvardinti faktoriai ypač būdingi Lietuvai (Europos saugos...2009).

1.4. Psichosocialinių darbo veiksmų mažinimo priemonės

Streso darbe prevencija yra vienas iš Europos Komisijos komunikato dėl „Naujosios sveikatos“ ir saugos darbe strategijos tikslų. Išsivysčiusiose šalyse jau nuo XX amžiaus pradžios stresui darbe, ypač aktualiai profesinės sveikatos problemai, skiriamas ypatingas dėmesys. Tyrimai atliekami įvairių pasaulio šalių institutuose ir universitetuose (Europian Commission 2002).

„Streso valdymas“. Pagrindinis dalykas, siekiant išvengti streso ir psichosocialinių bei socialinių pavojų, yra darbo organizavimas ir valdymas. Užkirsti kelią stresui darbe pasekmėms yra geriau nei imtis atsakomųjų veiksmų, kai šios pasekmės atsiranda (Europos saugos...2006).

Anot Palujanskienės (2003), pagrindiniai streso požymiai (emociniai, kognityviniai, fiziologiniai bei elgesio) gali sumažėti, kai vadovas tinkamai organizuoja darbo procesą ir teisingai reguliuoja darbo santykius.

Įvaldyti stresorius, reiškia ilgainiui pakeisti sąlygas, kuriomis kyla stresas, pavyzdžiui, spręsti problemas, nepriimti neadekvačios kritikos, spręsti konfliktines situacijas. Visų pirma, turi būti išanalizuota situacija, kuri sukelia stresą. Tik tada galima nuspręsti, ar galima ką nors keisti – tai priklausys nuo nuostatos (Vilmantaitė – Glinskienė 2002).

Palmeris ir Drydenas (1996) siūlo stresą darbe, kylantį dėl tam tikrų priežasčių, mažinti tokiu būdu:

- peržiūrėti darbo užduotis;
- pertvarkyti darbo aplinką, sudaryti lankstų darbo grafiką;
- skatinti darbuotoją bendradarbiauti, net kai jam vadovaujama;
- į darbuotojo karjeros raidą įtraukti darbdavį;
- analizuoti darbo santykius;
- taikyti socialinę paramą ir grįžtamąjį ryšį;
- sudaryti komandas iš tinkančių vienas kitam žmonių;
- negailėti apdovanojimų.

Be to, stresą darbe siūloma mažinti trimis lygiais (Frank, Cooper, 1987):

1. Individualaus poveikio lygis (relaksacijos darbe, tam tikras galvojimas, fiziniai pratimai, mokėjimas jausti laiką ir t.t.).

2. Individualus/organizacinis poveikio lygis (darbo santykių reguliavimas, darbo aplinkos pritaikymas konkrečiam darbuotojui, darbo vaidmenų aiškumo didinimas, darbuotojų skatinimas būti autonomiškais ir dalyvaujančiais priimant sprendimus).

3. Organizacinio lygio poveikis (organizacinės struktūros gerinimas, darbuotojų atrankos ir tinkamumo įvertinimo atlikimas, darbuotojų mokymas, fizinės aplinkos darbo vietoje charakteristikų gerinimas, rūpinimasis sveikatos apsauga) (Palujanskienė 2003).

Streso apribojimas ar išvengimas darbo vietoje priklauso ir nuo darbuotojo, ir nuo darbdavio: darbuotojas gali sumažinti jį veikiantį stresą, o darbdavys – panaikinti streso veiksnius darbo vietoje, sumažinti kenksmingų darbo aplinkos veiksnių poveikį, sudaryti ergonomiškas darbo aplinkos sąlygas.

Vilniaus Gedimino technikos universiteto doc. Kazys Algirdas Kaminskas straipsnyje „Praktiniai patarimai darbininkams, kaip nugalėti su darbu susijusį stresą ir jo padarinius“ atskleidžia, kad stresą gali sukelti tai, kaip organizuotas darbas darbininkų darbo vietoje ir tai, ką darbininkai atlieka.

Straipsnyje yra teigiama, kad įspėjantys faktoriai yra šie:

- Atmosfera (arba „kultūra“) darbo vietoje arba kaip stresas yra aptinkamas;
- Reikalavimai darbuotojams, pvz., ar jie turite per daug ar per mažai darbo ir ar yra pasmerkti fizinėms grėsmėms, tokioms, kaip pavojingi chemikalai ar triukšmas;
- Kontrolė – kiek įtakos darbuotojams daro tai, kaip jie atlieka darbą;
- Santykiai darbo vietoje, pvz., ar yra nesutarimų;
- Pokyčiai – kiek informacijos darbuotojai gauna apie pokyčius ir kaip efektyviai jie planuojami;
- Vaidmuo – kaip aiškiai darbuotojai suvokia savo darbą ir ar yra kokių nors konfliktų;
- Parama iš kolegų ar vadovybės pusės;
- Mokymai, kad darbuotojai įgytu įgūdžių reikalingų darbui atlikti.

A. K. Kaminskas (2004) duoda praktinius patarimus žmonėms, norintiems išvengti stresą darbo vietoje, ir pabrėžia, kad su darbu susijęs stresas yra organizacinės problemos simptomas, o ne asmeninė silpnybė.

Nors stresinės situacijos kartais būna neišvengiamos ir nuo žmogaus nepriklausomos, vis dėlto yra keletas būdų įtampai sumažinti:

§ Reguliariai pailsėti – trumpos poilsio pertraukėlės padeda sumažinti įtampą ir atsigauti po intensyvaus protinio ir fizinio darbo arba nesėkmės;

§ Darbas be pertraukėlių mažina produktyvumą. Planuoti ateinančią dieną – tai padeda jaustis tvirčiau, neužsikrauti per daug darbų;

§ Bendrauti su žmonėmis;

§ Atsipalaiduoti – tai mažina galvos, raumenų, skausmus, miego sutrikimus;

§ Reguliariai mankštintis.

Stresui malšinti taip pat tinka meditacija, muzikos terapija, biblioterapija, juoko terapija, ekskursijos, fizinio, protinio, kūrybinio darbo terapija, teatro lankymas (Meška, Juozulynas 1996 ir Kompier 1994).

Stresas yra sudėtingas klausimas, ir nėra dviejų vienodų asmenų, kuriuos vienodai veiktų tiek reikalavimai darbe, tiek darbo aplinka. Darbdaviai turi būti budrūs ir laiku pastebėti savo darbuotojų streso ženklus. Tačiau darbdaviai gali kovoti su streso ar nuovargio situacijomis, tik jeigu apie jas yra informuoti. Todėl darbuotojai, patiriantys stresą darbe, turi pranešti savo darbdaviams apie patiriamą stresą. Turi funkcionuoti sistemos, kurios leistų darbuotojams jaustis užtikrintiems, kad jie praneš apie šią situaciją savo darbdaviui, vadovui ar viršininkui, bus padaryta viskas, kas įmanoma, norint išspręsti problemas. Praktikoje gali būti naudinga galvoti apie stresą, taikant paprastą „kibiro“ modelį (Kaminskas 2004).

Pagal kibiro modelį stresas ir nuovargis atsiranda, kai asmenybės prisitaikymo atsargos išsenka greičiau, nei pasipildo. Tokie dalykai, kaip įdomus darbas, šilti santykiai, gera sveikata ir kiti, pripildo kibirą. Sunkios darbo sąlygos, konfliktai darbe, emociškai sekinantis darbas, darbo perteklius ar nepakankamas krūvis bei sunkumai namuose gali išdžiovinti kibirą. Pavyksta ištvirti, kai atrandama pusiausvyra tarp šių faktorių.

Kaip kibiro modelis rodo, nėra reikalo papildyti kibiro, jei stresoriai pernelyg greitai jį išsekina. Stresorių kontroliavimas reikalingas dažnai, norint užpildyti skyles arba bent jau sumažinti, kad neaugtų stresas.

Žmogaus amžių maždaug 25-30 proc. lemia genai, o visa kita priklauso nuo gyvenimo būdo. Vilniaus universiteto Eksperimentinės ir klinikinės medicinos instituto Socialinių sveikatos problemų tyrimo skyriaus vadovo prof. Algirdo Juozulyno teigimu, fizinės, dvasinės, socialinės gerovės darma ir yra gyvenimo pamatas, padedantis išlikti jaunam.

„Visi žino, kad neturėdamas geros sveikatos ilgai negyvensi. Todėl reikia sportuoti, sveikai maitintis, tinkamai ilsėtis. Ne mažiau svarbūs ir dvasiniai dalykai. Kasdienis stresas gerokai trumpina gyvenimą. Gebėjimas nusiraminti dažniausiai paveldimas iš tėvų, bet reikia ir vidinio nusiteikimo bei laiko“, – aiškina prof. A. Juozulynas.

Streso malšinimo metodus tyrinėjęs mokslininkas sako, kad kiekvienas turi rasti savo būdą atsipalaiduoti. Vienam padeda malda ar meditacija, kitam – aplinkos terapija, neigiamų emocijų slopinimas gamtos vaizdais. Lengvųjų jonų, valančių orą, gamtoje yra net 10 kartų daugiau negu mieste. Miške lydi saugumo, atsipalaidavimo pojūtis, sumažėja galvos skausmai, dingsta įtampa. Čia gausu fitoncidų – biologiškai aktyvių medžiagų, užmušančių bakterijas. Hektaras kadagyno išskiria net apie 30 kilogramų fitoncidų per dieną. Patekę į tokią vietą natūraliai apsivalome. Anot A. Juozulyno, sielą gaivina ir knygų skaitymas, muzikos terapija, sporto žaidimai, kelionės (Stankevičienė 2009).

2. DARBO TIKSLAS

Darbuotojo darbingumas yra kintamas veiksnys, kuriam įtaką daro šie trijų grupių veiksnių parametrai: darbuotojo ūgis, jėga, judesių amplitudės, intelektas, išsilavinimas ir kitos fizinės bei psichologinės charakteristikos.

Darbo tikslas – nustatyti, psichosocialinių veiksnių įtaką AB Specializuota komplektavimo valdyba darbuotojų patiriamam stresui darbe.

Darbo uždaviniai:

- Išanalizuoti psichosocialinių veiksnių įtaką sveikatai, supažindinti su šiuolaikiniais psichosocialinių veiksnių tyrimo metodais;
- Ištirti „Specializuota komplektavimo valdyba“ darbuotojų, atliekančių protinį (sėdimą darbą), psichosocialinius ergonominius veiksnius;
- Palyginti dviejų skyrių (pardavimų ir tiekimo) darbuotojų tyrimo rezultatus.

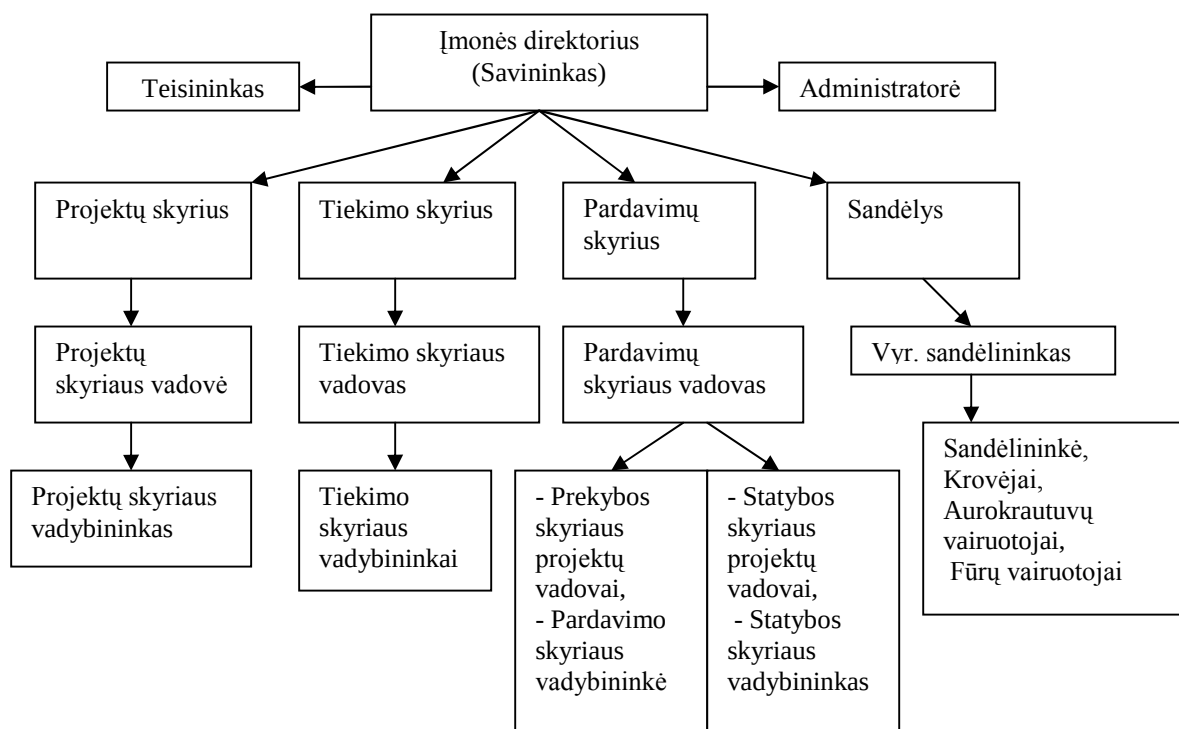
2.1. Apie įmonę

AB „Specializuota komplektavimo valdyba“ (SKV) – viena iš didžiausių statybinių ir apdailos medžiagų didmenininkų Lietuvoje, jau ne vienerius metus įsitvirtinusi visų garsiausių ir populiariausių statybinių medžiagų ir interjero detalių didžiausių importuotojų trejetuke. Įmonė plečia ir ateityje numato dar plėsti savo asortimentą naujomis prekėmis, taip išeidama iš statybinių medžiagų rinkos į plataus vartojimo ne maisto prekių rinkas.

Įmonė įsikūrusi Vilniuje kartu su įmonei priklausančiais sandėliais. Taip pat įmonei priklauso cemento taravimo padalinys Vievyje ir parduotuvė, prekiaujant partnerio AB „Silikatas“ produkcija.

Pagrindiniai didmenine prekyba užsiimančios įmonės klientai – stambūs prekybos centrai bei statybų kompanijos.

Šiuo metu SKV dirba daugiau nei pusšimtis profesionalų (1.1 pav.), savo srities specialistų, konsultantų, iš jų 30 darbuotojų – centriname ofise.



1.1 pav. Įmonės struktūra

2.2. Taikomas tyrimo metodas

Įmonės AB „Specializuota komplektavimo valdyba“ darbuotojų psichosocialinių veiksnių ergonominių tyrimą atliksime anketinės apklausos būdu. Atliksime skirtingų skyrių rezultatų palyginimą.

2009 m rugpjūčio pabaigoje - rugsėjo pradžioje įmonės darbuotojams buvo išdalintos 30 anketų.

Streso darbe įvertinimo anketa

Psichologiniams simptomams nustatyti naudosime specialią anketa, kuri buvo parengta remiantis Lietuvos higienos instituto Darbo medicinos centro metodinėmis rekomendacijomis „Streso darbe įvertinimas pagal psichosocialinius darbo veiksnis ir stresines dirbančiojo reakcijas“. Anketa buvo sudaryta iš smulkių klausimų, pritaikytų skirtingiems simptomams tirti:

- Nerimui;
- Irzlumui;
- Frustracijoms;
- Depresijai;

- Pusiausvyros nebuvimui;
- Nesugebėjimui susikonscentruoti;
- Agresijos kontrolės sunkumams ar kitoms emocijoms.

Anketos klausimai sugrupuoti į keturis skyrius:

- Asmens duomenys, kintamieji (lytis, amžius, išsilavinimas, profesija, darbo vieta);
- Reguluojantys veiksniai (darbo kontrolės galimybės ir socialiniai santykiai);
- Suvokiama aplinka (darbo charakteristikos ir įtampos veiksniai, protiniai darbo reikalavimai);
- Stresas ir pasitenkinimas (pasitenkinimas darbu ir gyvenimu, psichiniai resursai, stresinės reakcijos (nerviniai ir somatiniai simptomai));

Anketa pateikta A priede

Visus psichosocialiniai darbo veiksniai vertinome pagal laipsnį (kaip labai, nuo 1 (niekada) iki 5 (visada) ar dažnumą (kaip dažnai, nuo 1 (niekada) iki 5 (visada)).

Patirtas stresas vertinamas laipsniais (nuo 1 (visai nejaučiu) iki 5 (labai jaučiu)). Streso simptomai (nuovargis, nepakankamumas, prislėgta nuotaika, nervingumas, koncentracijos sunkumai, vienišumas) vertinami pagal dažnumą.

Tikimės, kad atlikus tyrimą nustatysime problemos mastą, individualius ir grupinius psichosocialinės darbo aplinkos gerinimo poreikius. Anketa gauta informacija padės geriau suprasti respondentų darbo sąlygas ir jų atliekamą darbą, suteiks grįžamojo ryšio galimybę.

3. PSICHOSOCIALINIŲ VEIKSNIŲ TYRIMAS IR JO REZULTATŲ ANALIZĖ

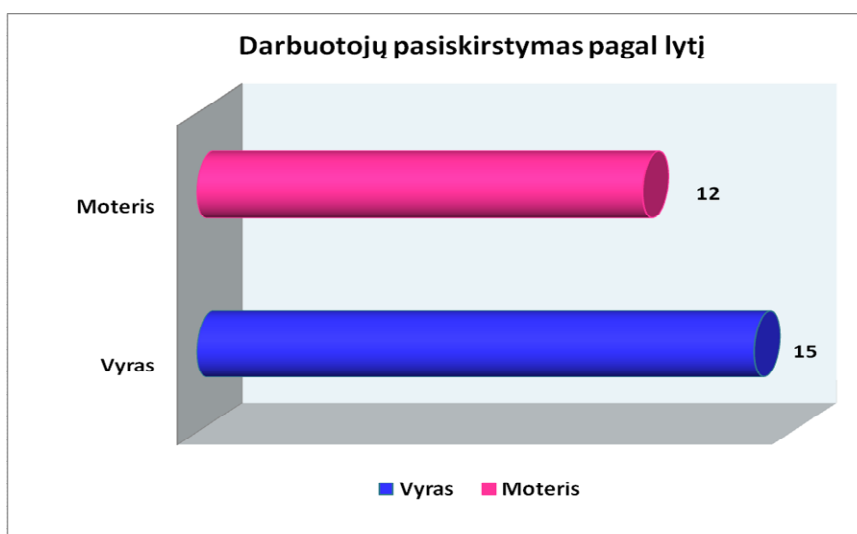
Tyrime dalyvavo įmonės AB „Specializuota komplektavimo valdyba“ darbuotojai, vadybininkai iš skirtingų įmonės skyrių, atliekančių protinį (sėdimą) darbą.

Tyrimas buvo atliktas naudojant streso darbe įvertinimo anketą. Anketą sudaro 43 klausimai. Tiriamieji atsakė į klausimus anonimiškai.

Buvo išdalinta 30 anketų, visiems centrinio biuro darbuotojams. Grįžo 27 anketos. Trys darbuotojai į klausimą, kodėl atsisakė dalyvauti apklausoje, atsakė, kad nors anketa ir anoniminė, jų darbo pareigos ir atliekamos užduotys yra tiek individualios, kad bus aišku, kas pildė anketą.

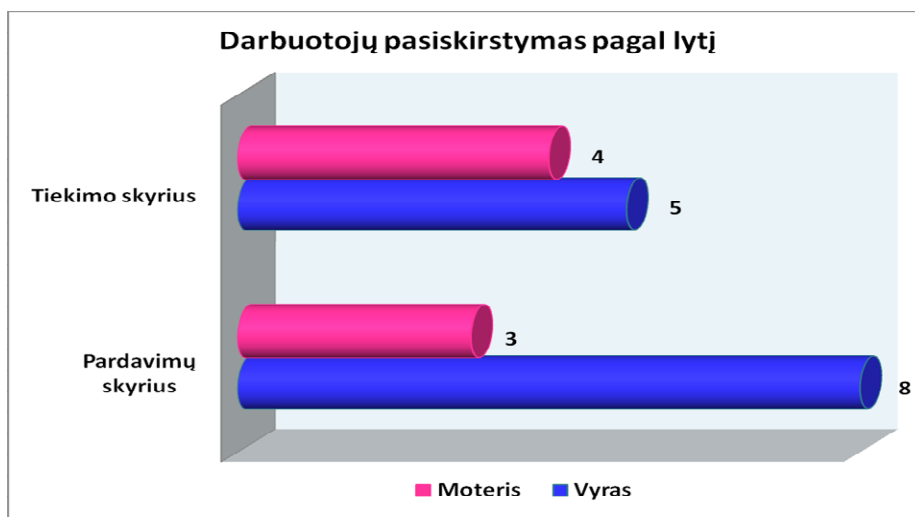
3.1. Respondentų duomenų analizė

Tyrime dalyvavo 27 AB SKV darbuotojai. Visi respondentai dirba kompiuterizuotose darbo vietose.



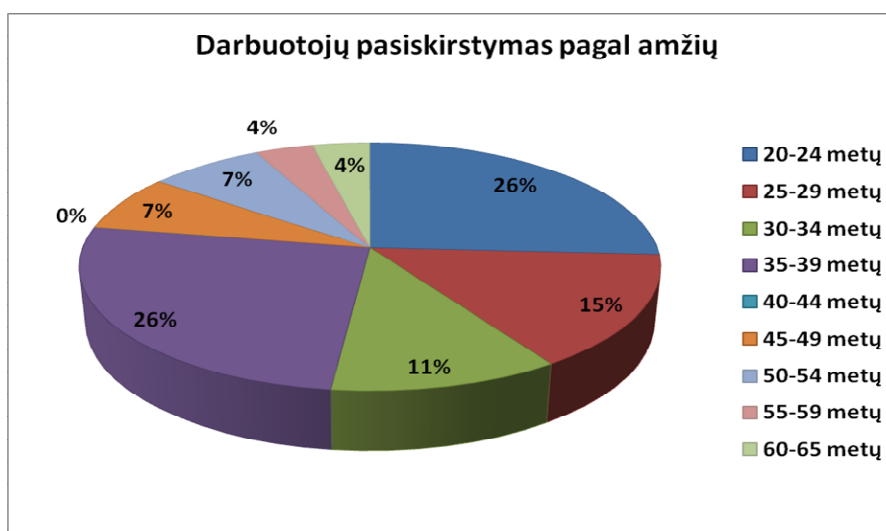
2 pav. Darbuotojų pasiskirstymas pagal lytį

Iš 27 darbuotojų devyni respondentai dirba tiekimo skyriuje, o vienuolika – pardavimų. Tiekimo skyriuje apklausos metu dirbo 4 moterys ir 5 vyrai, pardavimo skyriuje - 3 moterys ir 8 vyrai.



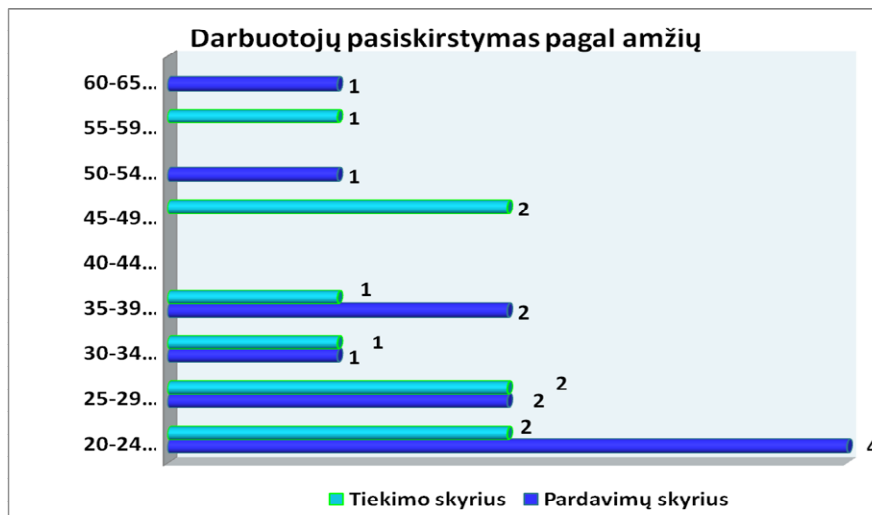
3 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų pasiskirstymas pagal lytį

Dauguma įmonės darbuotojų yra jauni žmonės, net 21 iš jų nėra sulaukę 40 metų, tik du yra vyresni nei 55 metų. Respondentų pasiskirstymą pagal amžių pavaizduotas 4 pav.



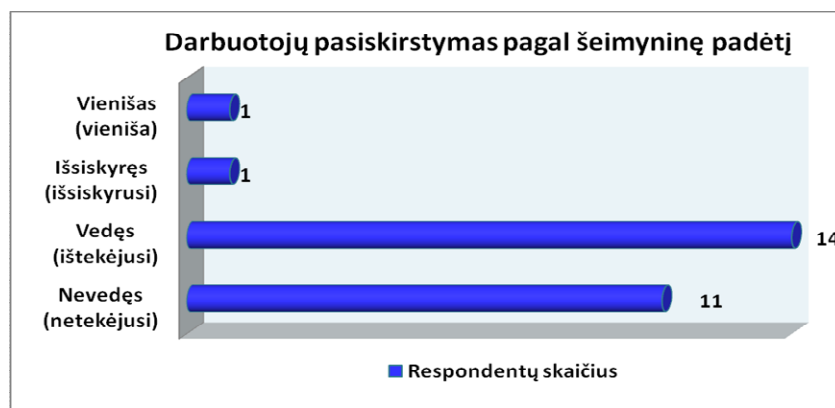
4 pav. Darbuotojų pasiskirstymas pagal amžių procentais

Penkiolika apklaustųjų, abiejų skyrių darbuotojų, yra iki 40 metų amžiaus. Keturi jauniausi įmonės darbuotojai, dirbantys pardavimų skyriuje, ir du tiekimo skyriaus darbuotojai dar nėra sulaukę 25 metų (5 pav.).



5 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų pasiskirstymas pagal amžių

Daugiau nei pusė bendrovės darbuotojų (14 respondentų) yra sukūrę šeimas. Kita pusė (11 darbuotojų) yra dar nevedę (netekęję) ir vienas darbuotojas yra išsiskyręs (6 pav.).

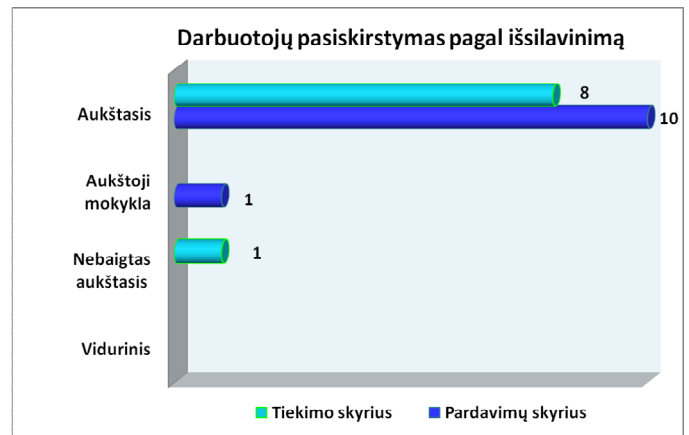


6 pav. Darbuotojų pasiskirstymas pagal šeimyninę padėtį

Pagal pareigybės beveik visi respondentai skirstyti į pardavimo skyriaus darbuotojus (pardavimų projektų vadovai, pardavimų vadybininkai), į tiekimo skyriaus darbuotojus (pirkimų projektų vadovė, tiekimo vadybininkai) ir kiti darbuotojai (būhalteriai, marketingo vadybininkas ir kt.). Pardavimų skyriuje dirba 11 respondentų, tiekime 9 darbuotojai (7 pav.). Beveik visi pardavimų ir tiekimo skyrių darbuotojai yra įgiję aukštą išsimokslinimą. Vienas darbuotojas turi aukštosios mokyklos diplomą ir likęs vienas respondantas nebaigęs aukštojo (8 pav.).



7 pav. Darbuotojų pasiskirstymas pagal pareigybės



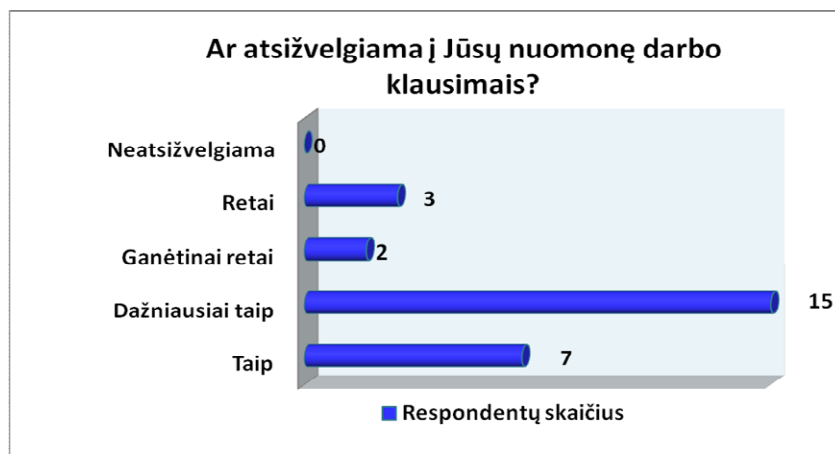
8 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų pasiskirstymas pagal išsimokslinimą

3.2. Reguliuojamų veiksnių tyrimo analizė

Išorinė aplinka veikia dirbančiojo aplinkos suvokimą. Tokiu būdu aplinkos poveikis perkeltas į individualias asmens reakcijas, tokias, kaip pasitenkinimas ar stresinės reakcijos. Individualios savybės taip pat veikia aplinkos suvokimą ir daro tiesioginę įtaką reakcijoms. Be to, yra ir daugiau veiksnių, turinčių įtakos išorinės aplinkos – suvokiamos aplinkos ir suvokiamos aplinkos-individualių reakcijų tarpusavio ryšiams. Tai reguliuojami, arba kintantys, veiksniai, tokie, kaip dirbančiojo galimybė kontroliuoti darbinę situaciją ir parama iš kitų.

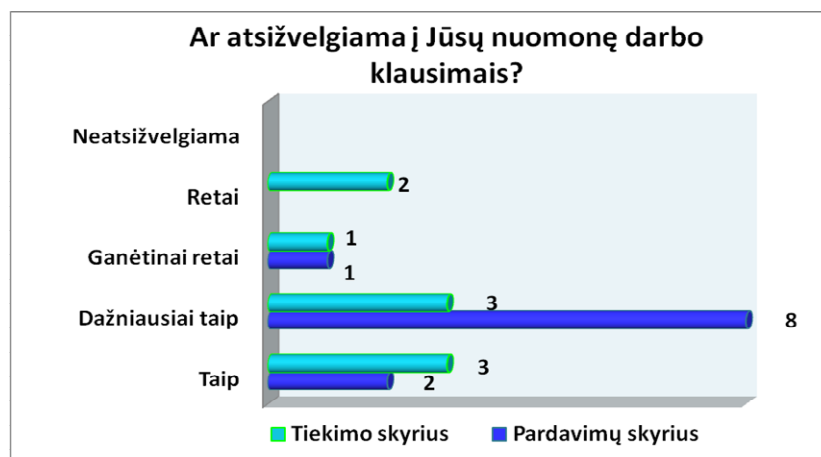
3.2.1. Poveikio galimybės

Į klausimą ar atsižvelgiama į Jūsų nuomonę darbo klausimais, dauguma respondentų (15 darbuotojų) atsakė, kad „dažniausiai“ atsižvelgiama. 7 darbuotojai atsakė kad „dažnai“, o penkių apklaustųjų atsakymai pasiskirstė tarp atsakymų „retai“ ir „ganėtinai retai“ (9 pav.). Iš atsakymų matyti, kad dauguma darbuotojų mano, kad jų nuomonė darbo klausimais yra svarbi ir į ją atsižvelgiama dažnai. Pagal poveikio intensyvumo laipsnį šis psichosocialinis veiksnys surinko 2,04 balo penkiabalėje sistemoje.



9 pav. Nuomonės atsižvelgimo darbo klausimais pasiskirstymas

Atsakymai į klausimą, ar atsižvelgiama į Jūsų nuomonę darbo klausimais (10 pav.), pasiskirstė kaip ir į 9 pav. klausimą. Tik pardavimų skyriaus darbuotojai teigiamų atsakymų „taip“ ir „dažniausiai taip“ davė beveik dvigubai daugiau nei tiekimo skyriaus darbuotojai. „Ganėtinai retai“ atsakė lygiai (po 2 respondentus), „retai“ atsakė tik du tiekimo skyriaus darbuotojai. Nei vieno skyriaus darbuotojas negalvoja, kad į jų nuomonę nėra atsižvelgiama visai. Pagal poveikio intensyvumo laipsnį pardavimų skyriuje šis psichosocialinis veiksnys surinko 1,91 balo, o tiekimo skyriuje – 2,22 balo.



10 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų nuomonės atsižvelgimo darbo klausimais pasiskirstymas

Beveik visi bendrovės darbuotojai jaučia, kad jų darbas yra naudingas. Tik 2 respondentai atsakė, kad „retai“ arba „kartais“. 21 darbuotojas jaučiasi visada naudingas, o keturi taip jaučiasi „dažnai“ (11 pav.).

Intensyvumo skalėje psichosocialinis veiksnys „Ar jaučiate, kad darbe tikrai kažką darote“ buvo vienas iš neintensyviausių. Pagal poveikio intensyvumo laipsnį šis psichosocialinis veiksnys surinko 1,33 balo.



11 pav. Respondentų atsakymų „Ar jaučiate, kad darbe kažką darote“ pasiskirstymas

Pardavimų ir tiekimo skyriaus darbuotojai jaučia darantys naudingą darbą įmonėje. Tik vienam žmogui iš tiekimo skyriaus taip atrodo retai, ir vienas darbuotojas iš to pačio skyriaus į pateiktą klausimą atsakė „kartais“.



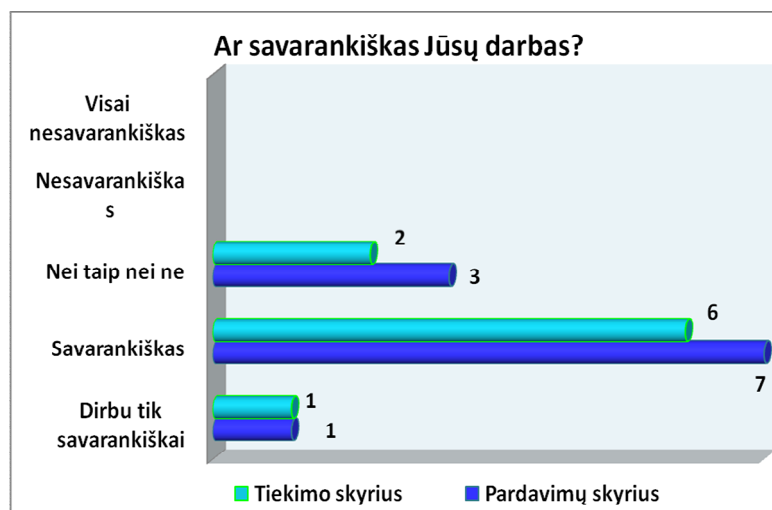
12 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų atsakymai, ar jie jaučia, kad darbe tikrai kažką daro

Darbuotojų atsakymai į klausimą, ar jų darbas savarankiškas (13 pav.), pasiskirstė tarp atsakymų „dirbu tik savarankiškai“, „savarankiškas“, „nei taip nei ne“. Dauguma respondentų (18 darbuotojų) nurodė atsakymą „savarankiškas“, trise atsakė, kad dirba tik savarankiškai. Septyni darbuotojai teigė, kad jų darbas nei savarankiškas nei nesavarankiškas. Pagal poveikio intensyvumo laipsnį šis psichosocialinis veiksnys surinko 2,18 balo. Iš gautų atsakymų galima spręsti, kad darbuotojai yra pakankamai savarankiški ir jiems pateiktas užduotis jie gali atlikti patys, be kitų darbuotojų pagalbos.



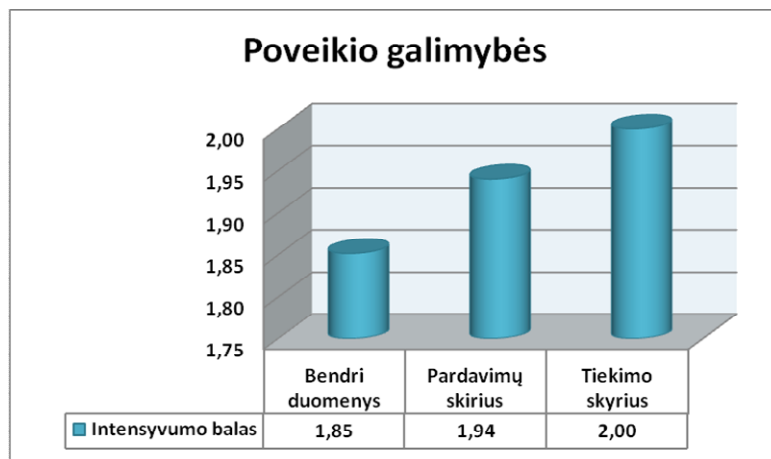
13 pav. Darbuojų atsakymai ar jie mano, kad jų darbas savarankiškas

Į klausimą, ar Jūsų darbas savarankiškas (14 pav.), tiekimo ir pardavimo skyriaus darbuotojai atsakė, kad dirba savarankiškai. Nei vienas respondentas nelaiko savo darbo nesavarankišku.



14 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų atsakymai ar jie mano, kad jų darbas savarankiškas

15 pav. yra pateikiama bendra psichosocialinio darbo veiksnio intensyvumų lentelė. Darbo veiksnys „poveikio galimybės“ pagal intensyvumą surinko 1,85 balo. Pardavimų skyriuje šis psichosocialinis veiksnys surinko 1,94 balo, o tiekimo skyriuje – 2,0 balus. Tai reiškia, kad dauguma darbuotojų atsakydami į klausimus pažymėjo tuos variantus, kurie atitiko intensyvėjimo skalėje 1 arba 2. Psichosocialiniai veiksniai įmonėje yra vertinami pagal poveikio intensyvumo laipsnį (kaip labai nuo 1 (niekada) iki 5 (visada) ar dažnumą, kaip dažnai, nuo 1 (niekada) iki 5 (visada)).



15 pav. Poveikio galimybių intensyvumo balas įmonėje

3.2.2. Socialiniai santykiai

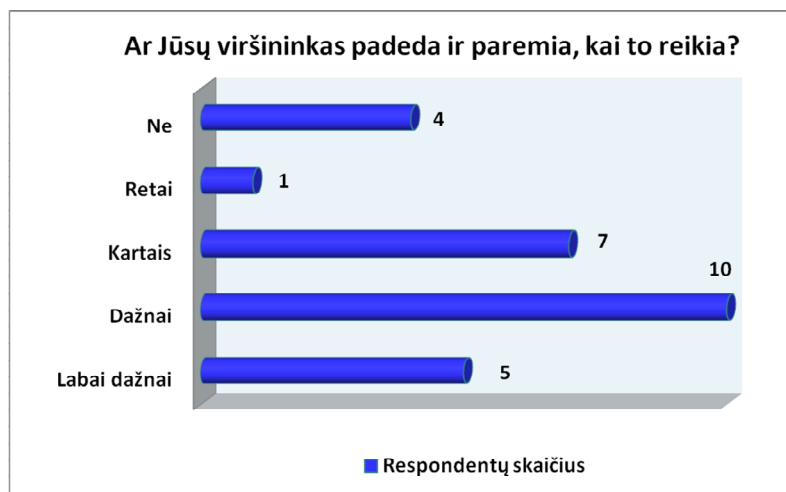
Nuo darbo organizavimo ir turinio priklauso dirbančiųjų santykiai. Tačiau asmeninių santykių problemų gali kilti ir dėl vidaus darbo santykių ir dėl konfliktiškų santykių tarp darbuotojų grupių. Tokių sunkumų priežastis gali būti darbo pobūdis.

Vidaus konfliktų išaiškinimas darbovietėje paprastai užima nemažai laiko. Pagrindinį dėmesį reikėtų kreipti į santykius tarp darbininkų ir vadovų. Pastangos atskleisti konfliktų priežastis gali skatinti tarpusavio kaltinimus, taigi dažnai pravartu pasitarti su nepriklausomu ekspertu.

Darbas žmogui padeda patenkinti socialinius poreikius, todėl darbe labai svarbu turėti galimybę bendrauti su kitais žmonėmis, aptarti problemas, susijusias su darbu. Jeigu to nėra, t.y. darbas izoliuotas, žmogui kyla streso pavojus.

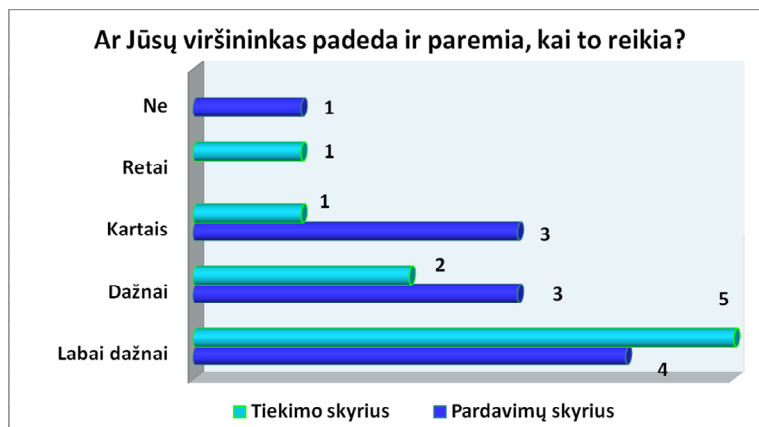
Atsakydami į klausimą, ar viršininkas padeda ir paremia, kai to reikia darbuotojai atsako labai įvairiai. 5 darbuotojai atsakė, kad paramos sulaukia labai dažnai. 10 darbuotojų teigė, kad viršininkas dažnai padeda ir paremia kada to reikia, 7 respondentai atsakė, kad „kartais“. Vienas darbuotojas teigė, kad paramos sulaukia retai, o keturi bendrovės darbuotojai pagalbos nesulaukė visai.

Pagal poveikio intensyvumo laipsnį šis psichosocialinis veiksnys surinko 2,59 balo.



16 pav. Vadovo parama

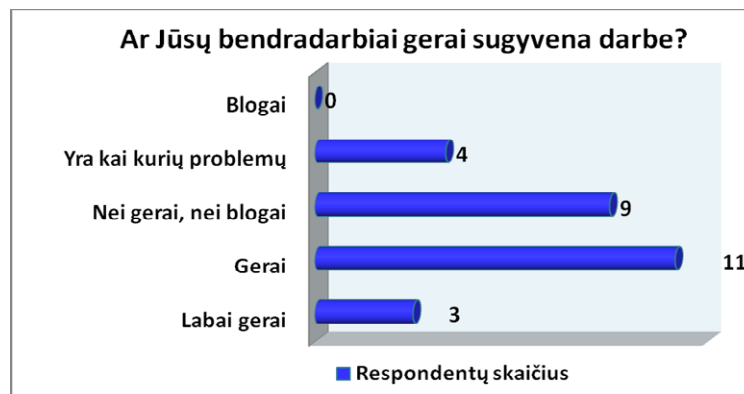
Dauguma darbuotojų teigė, kad savo vadovo paramą sulaukia labai dažnai arba dažnai (17 pav.). Lyginant skyrių atsakymus, galima teigti, kad tiekimo skyriaus darbuotojai pagalbos ir paramos iš vadovo gali tikėtis dažniau. Vienas respondentas (pardavimų skyriaus darbuotojas) atsakė, kad niekada nesulaukęs paramos. Retai vadovo paramą ir pagalbą jaučia ir vienas tiekimo skyriaus darbuotojas. O atsakymą „kartais“ sulaukta iš 3 pardavimų skyriaus darbuotojų ir vieno tiekimo skyriaus atstovo.



17 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių vadovų parama

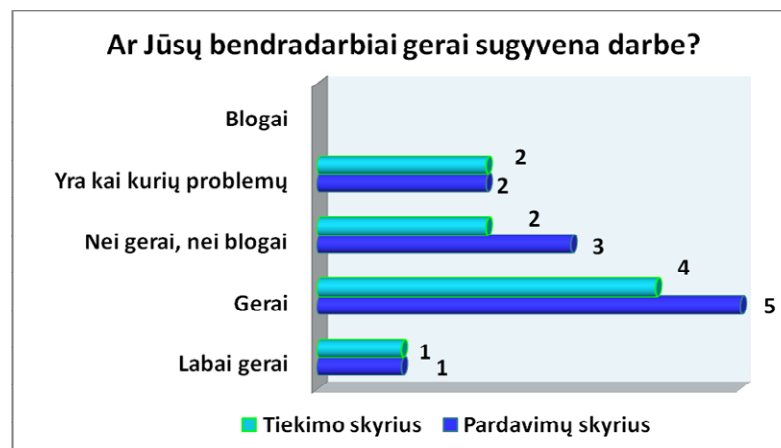
Nors nė vienas bendrovės darbuotojas nemano, kad tarpusavio santykiai tarp darbuotojų yra blogi, 4 respondentai teigė, kad įmonėje yra kai kurių problemų. 9 darbuotojai tarpusavio santykius laiko nei blogais nei gerais, o 14 apklaustųjų laiko santykius darbe gerais arba labai gerais (18 pav.).

Pagal poveikio intensyvumo laipsnį šis psichosocialinis veiksnys surinko 2,52 balo.



18 pav. Darbuotojų tarpusavio santykiai

Apklaustos rezultatai parodė, kad darbuotojų tarpusavio santykiai skirtinguose įmonės skyriuose yra panašūs. Po viena respondentą iš skyrių atsakė, kad santykiai darbe yra labai geri. 4 tiekimo ir 5 pardavimo skyriaus darbuotojai mano, kad bendradarbiai sutaria gerai. 5 darbuotojai (3 pardavimų ir 2 tiekimo) mano, kad skyriuose darbuotojai bendrauja nei gerai nei blogai. Ir po 2 darbuotojus mano, kad tarpusavio santykiuose skyriuose yra tam tikrų problemų (19 pav.).



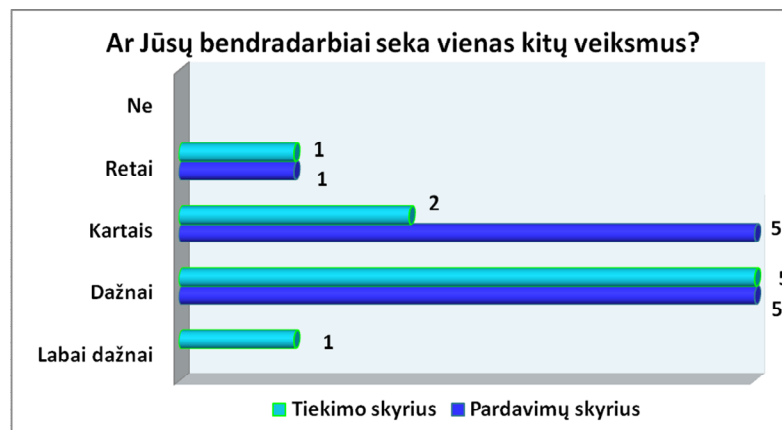
19 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų tarpusavio santykiai

Pogrūpėje „socialiniai santykiai“ psichosocialinis veiksnys „ar bendradarbiai seka vienas kitų veiksmus“ buvo pats intensyviausias. Jo intensyvumas buvo 3,44 balo. Tai įrodo ir apklaustos rezultatai: daugiau nei pusė įmonės teigė (15 darbuotojų), kad darbuotojai labai dažnai arba dažnai stebi vienas kito veiksmus. 8 respondentai atsakė, kad seka kartais ir tik 4 darbuotojai mano, kad stebėjimas vyksta retai arba jo nėra visai (20 pav.).

Panašiai pasiskirstė nuomonės analizuojant pardavimų ir tiekimo skyrių atsakymus (21 pav.). Po lygiai, t.y. po 5 teigė, kad stebėjimas vyksta dažnai, o vienas tiekimo skyriaus atstovas atsakė, kad jaučia jo veiksmų siekimą labai dažnai. 5 pardavimų skyriaus ir 2 tiekimo skyriaus darbuotojai atsakė į klausimą „kartais“ ir po lygiai, t.y. po 1 respondentą iš skyrių mano, kad kolegos seka vienas kitų veiksmus retai.

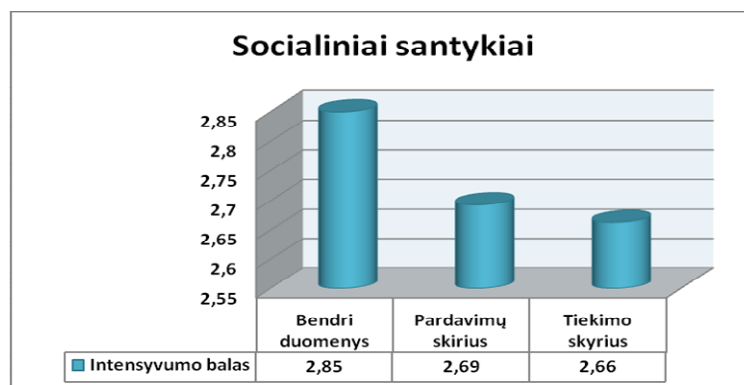


20 pav. Darbuojų atsakymai ar jie mano, kad jų bendradarbiai seka vienas kitų veiksmus



21 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų atsakymai ar jie mano, kad jų bendradarbiai seka vienas kitų veiksmus

22 pav. yra pateikiama bendra psichosocialinio darbo veiksnio intensyvumų lentelė. Darbo veiksnys „socialiniai santykiai“ pagal intensyvumą surinko 2,85 balo. Pardavimų skyriuje šis psichosocialinis veiksnys surinko 2,69 balo, o tiekimo skyriuje – 2,66 balo. Tai reiškia, kad dauguma darbuotojų atsakydami į klausimus pažymėjo tuos variantus, kurie atitiko intensyvėjimo skalėje 2 arba 3. Tai reiškia, kad daugiau nei pusė darbuotojų psichosocialinis veiksnys „socialiniai santykiai“ yra pakankamai intensyvus.



22 pav. Socialinių santykių intensyvumo balas įmonėje

Ištyrus psichosocialinius reguliuojamuosius darbo veiksnius paaiškėjo, kad darbuotojai turi galimybę įmonėje dirbti savarankiškai. Tiek tiekimo, tiek pardavimų skyriaus vadovai padeda ir paremia savo darbuotojus darbo klausimais. Darbuotojai jaučiasi naudingi bendrovėje, dauguma teigė, kad jų nuomonė darbo klausimais yra svarbi. Dauguma darbuotojų jaučia įtampą dėl kolegų siekimo vienas kitų veiksmus. Tai gali būti pasekmė to, kad tarpusavio santykiuose yra kilusios tam tikros problemos, nors pusė darbuotojų ir laiko santykius su kolegomis gerai.

3.3. Suvokiamos aplinkos analizė

Suvokiama aplinka – tai tolygus darbo pasiskirstymas, skubėjimas, sunkūs periodai darbe, įtampa darbe, atsakomybė už materialines vertybes ir t.t.

3.3.1. Darbo reikalavimai

Atsakydami į 23 pav. klausimą dėl savo žinių ir įgūdžių panaudojimo darbe, dauguma darbuotojų (23 respondentai) teigė, kad gali pritaikyti savo žinias atliekant darbo užduotis. Nei vienas darbuotojas nemano, kad savo sugebėjimus negali pritaikyti darbo vietoje. Ir po lygiai, t.y. po 2 respondentus atsakė, kad savo žinias ir įgūdžius panaudoti darbo vietoje gali kartais arba retai. Pagal poveikio intensyvumo laipsnį šis psichosocialinis veiksnys surinko 1,85 balo.

Panašiai pasiskirstė ir tiekimo bei pardavimų skyrių atsakymų suvestinė (24 pav.). 5 pardavimų ir 2 tiekimo skyriaus darbuotojai savo žiniomis ir įgūdžiais darbe naudojami visada, 5 tiekimo ir 4 pardavimų skyrių darbuotojai savo sugebėjimus gali pritaikyti dažnai. Po 1 skyriaus atstovą į šį klausimą atsakė „retai“ arba „kartais“.



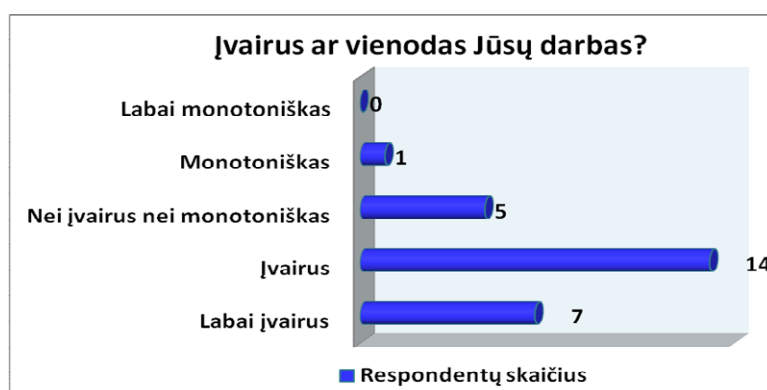
23 pav. Darbuotojų žinių ir įgūdžių pritaikymas darbe



24 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų žinių ir įgūdžių pritaikymas darbe

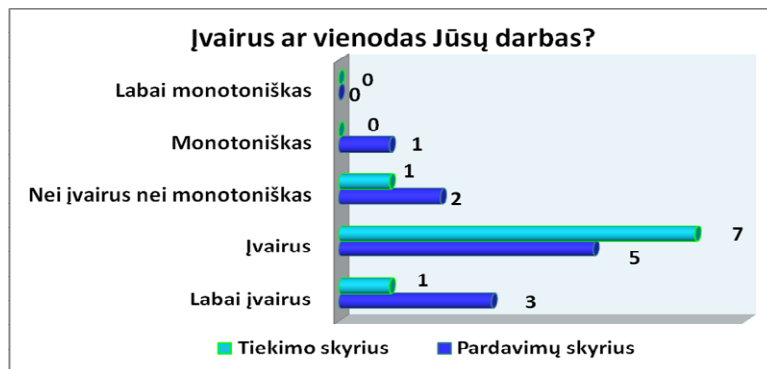
Monotonijos požymiai bendrovėje yra nežymus (25 pav.). 7 darbuotojai teigė, kad jų darbas yra labai įvairus, 14 mano, kad įvairus. Tik 1 darbuotojas darbo užduotis laiko monotoniškas, o 5 darbuotojai nėra apsisprendę.

Pagal poveikio intensyvumo laipsnį šis psichosocialinis veiksnys surinko 2,0 balus.



25 pav. Monotonija darbe

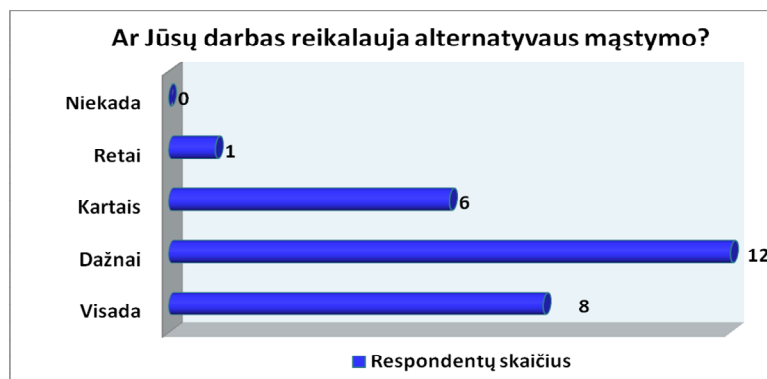
Atsakymai dėl darbo užduočių įvairovės labai panašiai pasiskirstė ir tarp pardavimų bei tiekimo skyriaus darbuotojų (26 pav.). Po lygiai, t.y. po 8 darbuotojus teigė, kad darbas yra labai įvairus arba įvairus. 1 tiekimo ir 2 pardavimų skyrių darbuotojai nevadintų savo darbo bei įvairiu nei monotonišku. Ir 1 pardavimų skyriaus atstovas mano, kad jo darbo užduotis yra monotoniškos. Bei vienas darbuotojas nepasirinko atsakymo „labai monotoniškas“.



26 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų darbo užduočių monotoniškumas

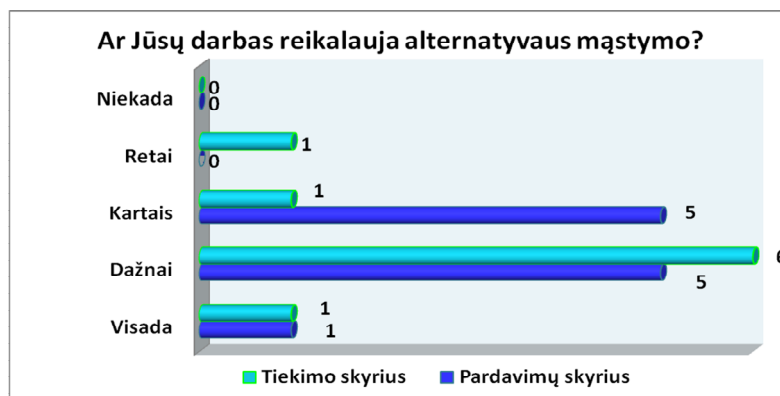
Atsakydami į 27 pav. klausimą, ar darbas reikalauja alternatyvaus mąstymo, dauguma darbuotojų teigė, kad darbo užduotys visada arba dažnai reikalauja alternatyvaus mąstymo, alternatyvių problemų sprendimų. Tik 6 darbuotojai atsakė „kartais“ ir 1 teigė, kad retai iškyla problemų, kuriems išspręsti reikia alternatyvių sprendimų.

Pagal poveikio intensyvumo laipsnį šis psichosocialinis veiksnys surinko 2,0 balus.



27 pav. Darbuotojų alternatyvaus mąstymo pritaikymas darbe

Darbo užduotys retai alternatyvaus mąstymo reikalauja tik iš 1 tiekimo skyriaus darbuotojo (28 pav.). Vienas darbuotojas tiekimo ir penki pardavimų skyriaus darbuotojai atsakė į pateiktą klausimą, ar darbas reikalauja alternatyvaus mąstymo, „kartais“. Po lygiai, t.y po 1 atstovą nurodė atsakymą „visada“ ir 11 darbuotojų (6 tiekimo, 5 pardavimų) mano, kad alternatyvių problemų sprendimų ieško dažnai.



28 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų alternatyvaus mąstymo pritaikymas darbe

Nors pagal poveikio intensyvumo laipsnį psichosocialinis veiksnys „monotonija“ surinko 2,0 balus, tačiau veiksnys „užduočių pasikartojimas“ yra vienas intensyviausių - 3,89 balo. Net 18 darbuotojų iš 27 teigė, kad užduotis darbe kartojasi visada arba dažnai. Tik 1 darbuotojas nurodė, kad retai, o 8 apklaustieji atsakė, kad kartais (29 pav.).



29 pav. Užduočių pasikartojimas darbe

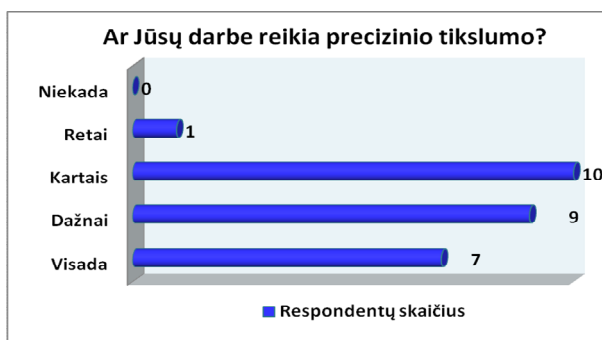
Atsakydami į klausimą dėl darbo užduočių pasikartojimo, daugiausiai neigiamų atsakymų „dažnai“ arba „visada“ pažymėjo pardavimų skyrių darbuotojai (9 respondentai) ir tik 3 tiekimo skyriaus darbuotojų. Kartais pasikartojančia darbo užduotim skundėsi 5 tiekimo skyriaus ir 2 pardavimų skyriaus darbuotojai (30 pav.).



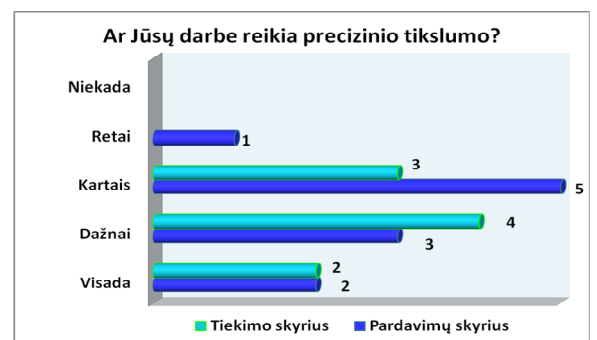
30 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų darbo užduočių pasikartojimas

Labai įvairiai pasiskirstė atsakymai į klausimą, ar Jūsų darbe reikia precizinio tikslumo (31, 32 pav.). 7 darbuotojai, iš jų po 2 iš pardavimų ir tiekimo skyriaus, atsakė kad precizinio tikslumo atliekant darbo užduotis reikia visada. 9 respondentai, iš jų 3 – pardavimų, 4 – tiekimo, teigė kad tikslumo reikia dažnai. Tik 1 darbuotojas (pardavimų skyriaus atstovas) atsakė, kad precizinio tikslumo atliekant užduotis reikia retai. Likusieji darbuotojai pasirinko atsakymą „kartais“.

Pagal poveikio intensyvumo laipsnį šis psichosocialinis veiksnys surinko 3,81 balo. Tai vienas iš intensyviausių psichosocialinių veiksnių įmonėje.

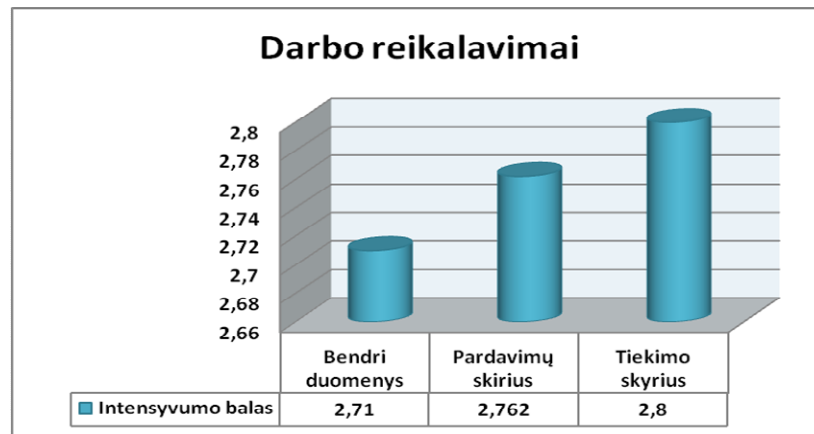


31 pav. Tikslingas užduočių atlikimas



32 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų darbo užduočių tikslingas atlikimas

33 pav. yra pateikiama bendra psichosocialinio darbo veiksnio intensyvumų lentelė. Darbo veiksnys „darbo reikalavimai“ pagal intensyvumą surinko 2,71 balo. Pardavimų skyriuje šis psichosocialinis veiksnys surinko 2,76 balo, o tiekimo skyriuje – 2,8 balo. Tai reiškia, kad dauguma darbuotojų atsakydami į klausimus pažymėjo tuos variantus, kurie atitiko intensyvėjimo skalėje 2 arba 3.



33 pav. Darbo reikalavimų intensyvumo balas įmonėje

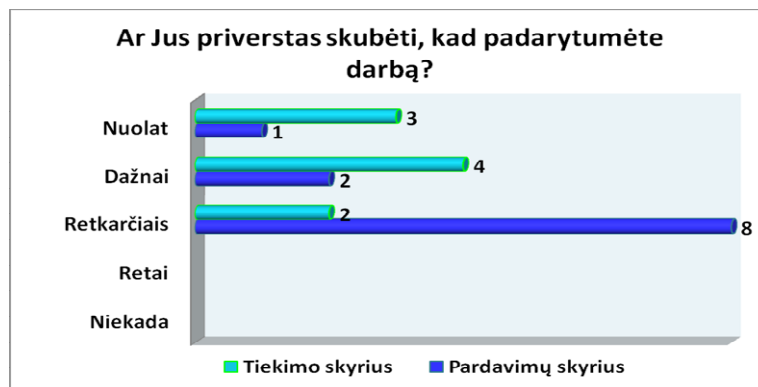
3.3.2. Skubėjimas ir darbo pasiskirstymas

Dar vienas didelis intensyvumas darbe – darbo tempas. Pagal poveikio intensyvumo laipsnį šis psichosocialinis veiksnys surinko 3,7 balo. 4 respondentai teigė kad skubėti darbe yra priversti nuolat. 11 darbuotojų darbo tempas dažnai yra didelis, o 12 skubėti priversti retkarčiais. Nei vienas darbuotojas neatsakė, kad skubėti nepriverstas niekada arba retai.



34 pav. Darbo tempas

Daugiausiai skubėti, kad spėtų atlikti visas darbo užduotis yra priversti tiekimo skyriaus darbuotojai. 7 iš jų teigė, kad darbo tempas yra nuolat arba dažnai didelis ir tik 2 atsakė, kad skubėti reikia retai. Pardavimų skyriuje didelį darbo tempą darbuotojai priversti palaikyti retkarčiais. Tik 2 respondentai pardavimų skyriuje teigė, kad skubėti reikia dažnai, o vienas darbuotojas priverstas skubėti nuolat.



35 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų darbo tempas

Labai įvairiai bendrovės darbuotojai atsakė į klausimą dėl darbo krūvio. Po lygiais, t.y. po 7 darbuotojus teigė, kad dažnai arba retai priversti nepaisyti kai kurių užduočių dėl didelio darbo krūvio. 11 respondentų teigė, kad nepaisyti kai kurių užduočių tenka kartais ir tik 2 darbuotojai darbo krūviu nesiskundė (35 pav.).

Pagal poveikio intensyvumo laipsnį šis psichosocialinis veiksnys surinko 2,85 balus.



36 pav. Darbo krūvis

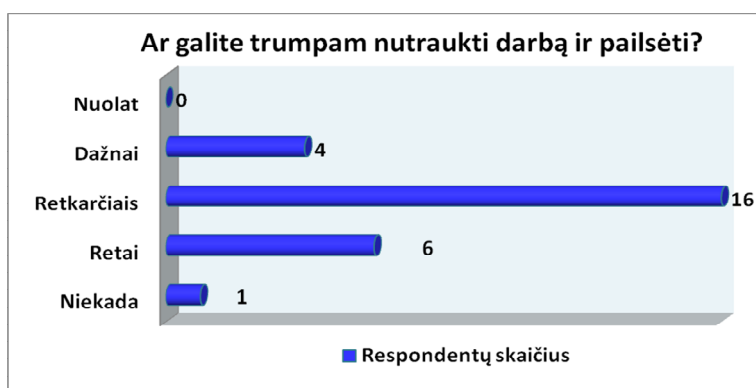
Pardavimų ir tiekimų skyriaus darbuotojų atsakymai dėl darbo krūvio pasiskirstė vienodai. Po 5 pardavimų ir po 4 tiekimo skyrių atstovų teigė, kad darbo krūvis retai arba retkarčiais būna labai didelis, dėl to gali būti neatlikti kai kurie darbo uždaviniai. Po viena darbuotoja atsakė, kad jie priversti skubėti dažnai, dėl to nepaiso kai kurių darbo užduočių (37 pav.). Iš gautų atsakymų matosi, kad pardavimų ir tiekimo skyriaus darbo krūvis yra panašus arba vienodas.



37 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų darbo krūvis

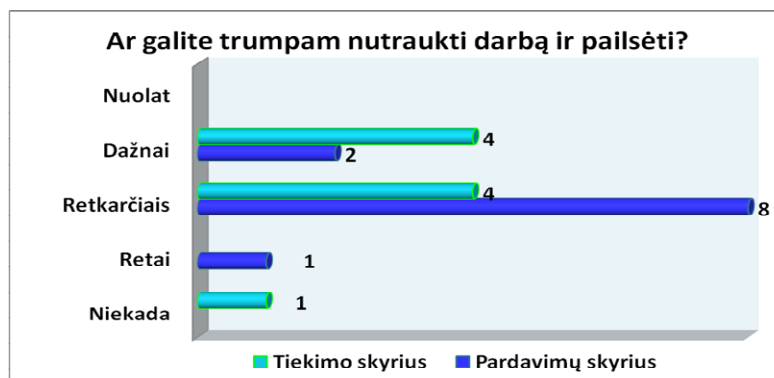
Atsakydami į 38 pav. pateiktą klausimą tik pusė darbuotojų nurodė, kad turi galimybę retkarčiais trumpam nutraukti darbus ir pailsėti. 6 darbuotojai teigė, kad tokia galimybė būna retai, o vienas respondentas atsakė, kad niekada negali pasidaryti pertraukėlės poilsiui. Likę 4 darbuotojai teigė, kad tokia galimybė gali pasinaudoti nuolat.

Pagal poveikio intensyvumo laipsnį šis psichosocialinis veiksnys surinko 3,15 balo.



38 pav. Pertraukėlės darbo metu

Išanalizavus pardavimų ir tiekimo skyriaus atsakymus (39 pav.), galima daryti išvadą, kad tiekimo skyrius galimybių pasidaryti poilsio pertraukėles turi dažniau nei pardavimų skyriaus darbuotojai. Po 4 tiekimo skyriaus darbuotojų atsakė, kad pailsėti gali dažnai arba retkarčiais. Pardavimų skyriuje tik 2 respondentai atsakė galintys dažnai nutraukti darbą poilsiui, bet dauguma (8 darbuotojai) atsakė, kad tokia galimybė būna tik retkarčiais. Nei vieno skyriaus darbuotojai nenurodė atsakymą „nuolat“. Vienas pardavimų skyriaus atstovas teigė, kad darbą nutraukti gali retai, o vienas tiekimo skyriaus atstovas niekada neturi laiko poilsiui darbo metu.



39 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų pertraukėlės darbo metu

Labai įvairiai pasiskirstė respondentų atsakymai dėl darbo užduočių pasiskirstymo (40 pav.). 2 respondentai teigė, kad jiems nuolat susikaupia darbo dėl to, kad jis paskirstomas netolygiai. 8 respondentai atsakė, kad nespėja atlikti darbų nuolat, 15 darbuotojų teigė, kad darbas susikaupia retkarčiais arba retai. Ir tik du atsakė, kad jų darbas paskirstytas gerai ir užduočių nesusikaupia.

Pagal poveikio intensyvumo laipsnį šis psichosocialinis veiksnys surinko 3,15 balo.



40 pav. Darbo užduočių neatlikimas dėl netolygaus paskirstymo

Lyginant skyrių darbų paskirstymą matyti, kad nei vienam darbuotojui darbai nuolat nesusikaupia. Nors 4 tiekimo skyriaus ir 2 pardavimų skyriaus darbuotojai teigė, kad tai atsitinka dažnai. Lygiai, t.y. po 1 respondentą, atsakė, kad darbai nesusikaupia niekada. Tik pardavimų skyriaus darbuotojai atsakė, kad darbai būna paskirstomi netolygiai retai, o 9 respondentai (4 tiekimo, 5 pardavimų), kad taip atsitinka retkarčiais.



41 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų darbo užduočių neatlikimas dėl netolygaus paskirstymo

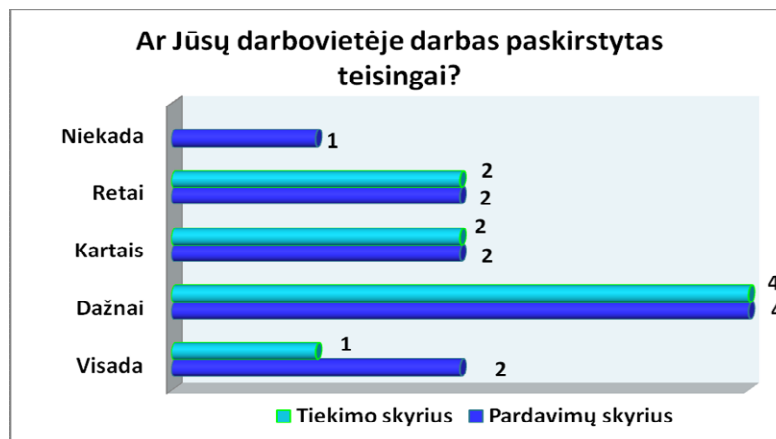
Labai skiriasi darbuotojų nuomonės ir dėl darbo paskirstymo darbovietėje. Po 6 respondentus teigė, kad darbai būna paskirstyti retai teisingai arba visada teisingai. 1 darbuotojas teigė, kad darbų paskirstymas įmonėje visiškai neteisingas. Devyni žmonės teigė, kad darbai dažnai paskirstomi sąžiningai, o penkiems darbuotojams taip atrodo tik kartais.

Pagal poveikio intensyvumo laipsnį šis psichosocialinis veiksnys surinko 2,52 balus.



42 pav. Darbo paskirstymas

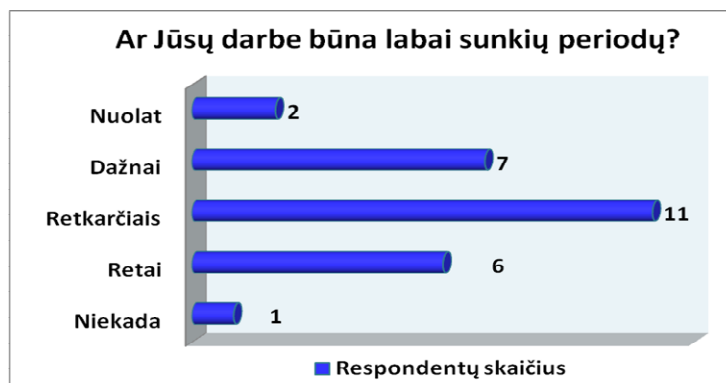
Klausimas, ar Jūsų darbovietėje darbas paskirstytas teisingai, vienintelis, į kurį pardavimų ir tiekimo skyriaus darbuotojai atsakė visiškai vienodai (43 pav.). Po 2 darbuotojus teigė, kad darbai skirstomi įmonėje retai arba kartais teisingai. 4 respondentai ir tiekimo ir pardavimų skyriuje mano, kad darbai dažnai paskirtomi tinkamai. 2 pardavimų ir 1 tiekimo skyriaus atstovai teigė, kad darbai skirstomo visada teisingai. Tik vienas pardavimų skyriaus darbuotojas atsakė, kad darbai įmonėje paskirtyti netinkamai.



43 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų darbo paskirstymas

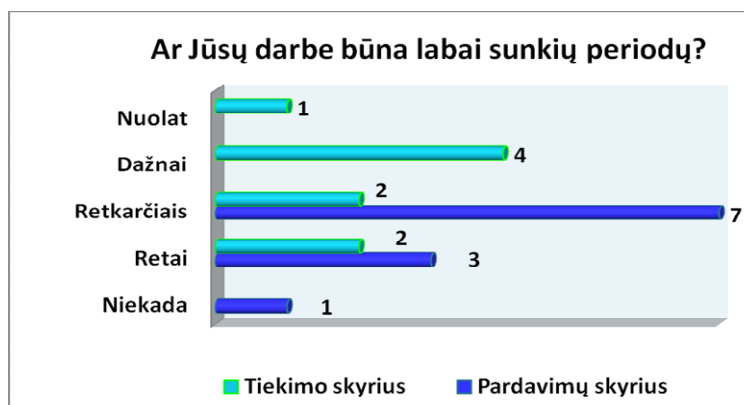
Devyni darbuotojai teigė, kad darbe sunkių periodų būna nuolat arba dažnai (44 pav.). 11 respondentų atsakė, kad sunkūs periodai būna retkarčiais. Šeši darbuotojai atsakė, kad tokių periodų būna retai, o vienam žmogui tokių periodų nepasitaikė.

Pagal poveikio intensyvumo laipsnį šis psichosocialinis veiksnys surinko 3,11 balus.



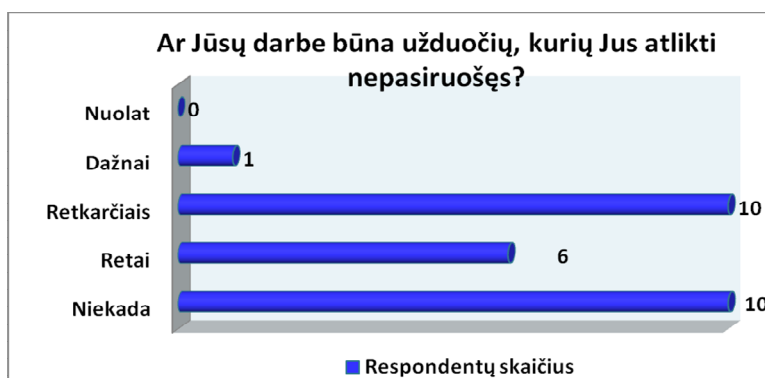
44 pav. Sunkūs periodai darbe

Pardavimų ir tiekimo skyriaus atsakymai į klausimą, ar Jūsų darbe būna labai sunkių periodų, buvo labai skirtingi (45 pav.). Tiekimo skyriaus darbuotojams sunkūs periodai darbe pasitaiko nuolat (1 darbuotojas), dažnai (4 darbuotojai) arba retkarčiais (2 darbuotojai). Tik 2 tiekimo skyriaus atstovai pasakė, kad tokių periodų būna retai. Visiškai priešingai pasiskirstė pardavimų skyriaus atsakymai. 7 darbuotojams sunkūs periodai būna retkarčiais, trims pasitaiko retai, o vienas darbuotojas niekada nėra darbe patyręs sunkių periodų.

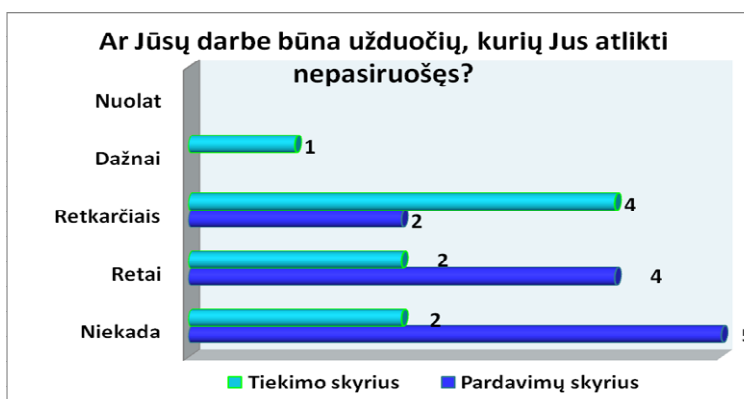


45 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų sunkūs periodai darbe

Atsakydami į klausimą (46, 47 pav.), ar darbe būna užduočių, kurių darbuotojai atlikti nepasiruošę, 10 darbuotojų, iš jų 5 pardavimų ir 2 tiekimo skyriaus, teigė, kad tokių užduočių nebūna. 6 darbuotojai, iš jų 4 pardavimų ir 2 tiekimo skyriaus atsakė, kad retai, o 10 respondentų, 4 pardavimų ir 2 tiekimo skyriaus, teigė, kad nėra pasiruošę kai kurių užduočių atlikimui tik retkarčiais. Tik vienam tiekimo skyriaus darbuotojui tokios užduoties pasitaiko dažnai. Pagal poveikio intensyvumo laipsnį šis psichosocialinis veiksnys surinko 2,07 balo.

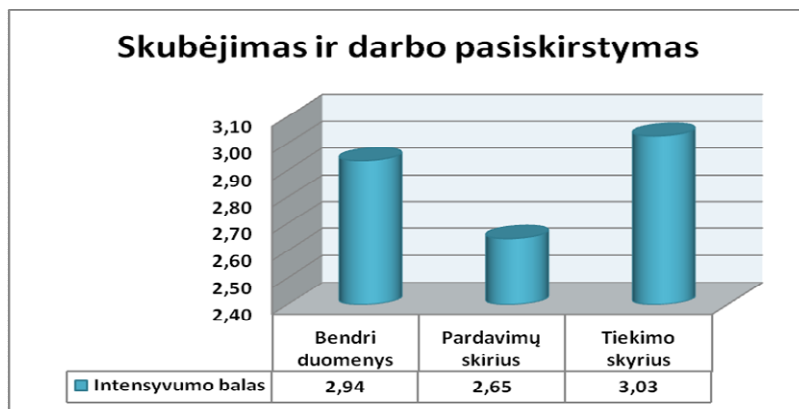


46 pav. Respondentų atsakymų „Ar būna užduočių, kurių atlikti nepasiruošę“ pasiskirstymas



47 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų atsakymų „Ar būna užduočių, kurių atlikti nepasiruošę“ pasiskirstymas

48 pav. yra pateikiama bendra psichosocialinio darbo veiksnio intensyvumų lentelė. Darbo veiksnys „skubėjimas ir darbo pasiskirstymas“ pagal intensyvumą surinko 2,94 balo. Pardavimų skyriuje šis psichosocialinis veiksnys surinko 2,65 balo, o tiekimo skyriuje – 3,03 balo. Tai reiškia, kad dauguma darbuotojų atsakydami į klausimus pažymėjo tuos variantus, kurie atitiko intensyvėjimo skalėje 2 arba 3.

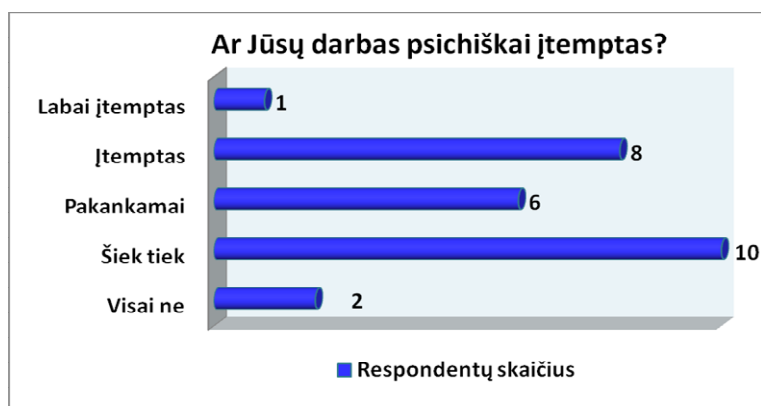


48 pav. Skubėjimo ir darbo pasiskirstymo intensyvumo balas įmonėje

3.3.3. Darbo įtampa

Iš gautų atsakymų į klausimą dėl įtampos darbe galima padaryti išvadą, kad daugumos įmonėje dirbančių darbuotojų darbas yra psichiškai įtemptas. Tik 2 darbuotojai teigė, kad jų darbas visiškai neįtemptas. 10 darbuotojų atsakė, kad įtampa jaučiama šiek tiek. vienam darbuotojui darbas yra labai įtemptas, aštuoniese teigė, kad įtampa jaučia dažnai. 6 darbuotojams darbas yra pakankamai psichologiškai įtemptas. Vienos iš priežasčių, galėjusių sukelti darbuotojų įtampą darbe, galėtų būti didelis darbo tempas ir pasikartojančios darbo užduotys.

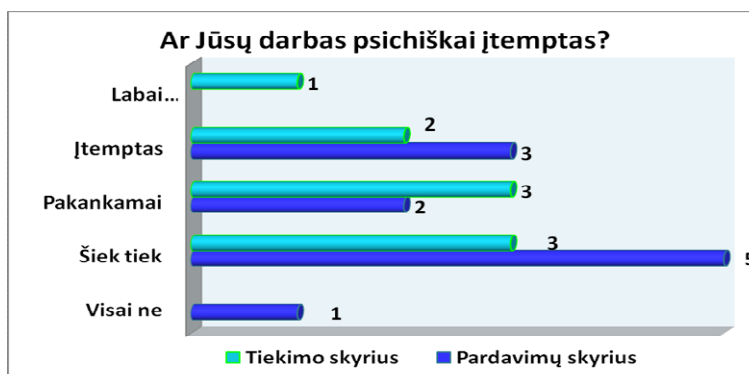
Pagal poveikio intensyvumo laipsnį šis psichosocialinis veiksnys surinko 2,24 balo.



49 pav. Įtampa darbe

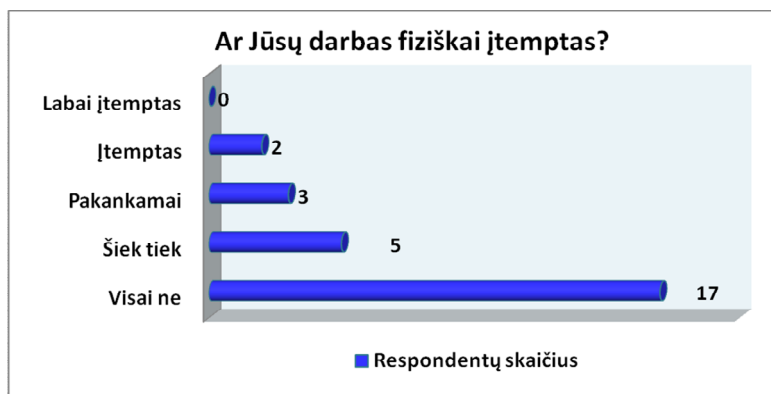
Įtampą jaučia ir pardavimų, ir tiekimo skyriaus darbuotojai. 1 tiekimo skyriaus atstovas jaučia labai didelę įtampą darbe, du žmonės laiko darbą įtemptu dažnai kaip ir 3 pardavimų skyriaus darbuotojai. Visai įtampos nejaučia tik vienas pardavimų skyriaus darbuotojas. 5 darbuotojai (3 tiekimo ir 2 pardavimų) įtemptai darbe jaučiasi pakankamai dažnai. Likę darbuotojai psichiškai isitempę būna tik šiek tiek.

Pagal poveikio intensyvumo laipsnį šis psichosocialinis veiksnys surinko 2,85 balus.



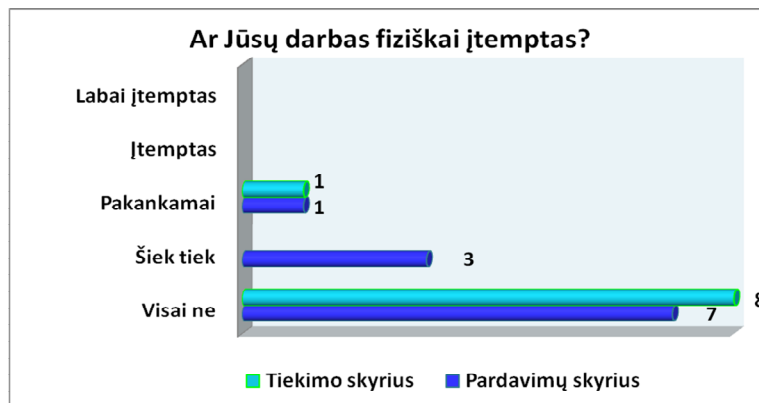
50 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų jaučiama įtampa darbe

Dauguma darbuotojų visai nesijaučia fiziškai įtempti darbe. 5 darbuotojai pavadintų darbą fiziškai įtemptu šiek tiek, 3 pakankamai. Tik du darbuotojai teigė, kad darbas yra fiziškai įtemptas. Pagal poveikio intensyvumo laipsnį šis psichosocialinis veiksnys surinko 1,63 balus.



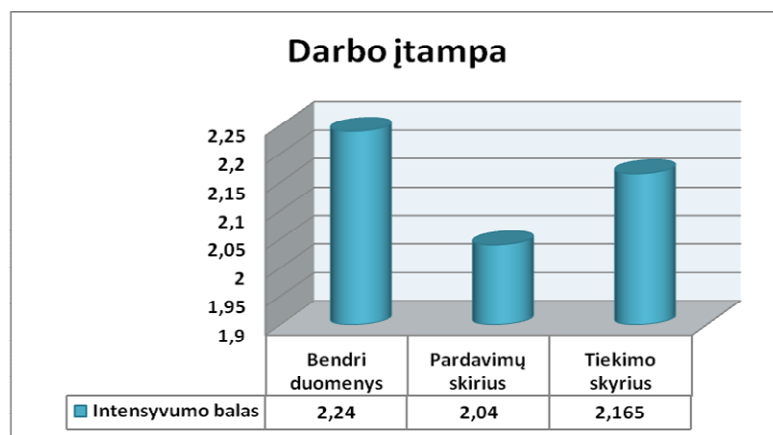
51 pav. Fiziškai įtempas darbas

Nei pardavimų, nei tiekimo skyriaus darbuotojai nelaiko savo darbo fiziškai įtemptu (15 darbuotojų). Lygiai, po 1 darbuotoją iš skyriaus, teigė, kad darbas yra pakankamai įtemptas. Ir tik 3 pardavimų skyriaus darbuotojai mano, kad darbas yra šiek tiek įtemptas.



52 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų fizinis įtemptas darbas

53 pav. yra pateikiama bendra psichosocialinio darbo veiksnio intensyvumų lentelė. Darbo veiksnys „skubėjimas ir darbo pasiskirstymas“ pagal intensyvumą surinko 2,94 balo. Pardavimų skyriuje šis psichosocialinis veiksnys surinko 2,65 balo, o tiekimo skyriuje – 3,03 balo. Tai reiškia, kad dauguma darbuotojų atsakydami į klausimus pažymėjo tuos variantus, kurie atitiko intensyvėjimo skalėje 2 arba 3.

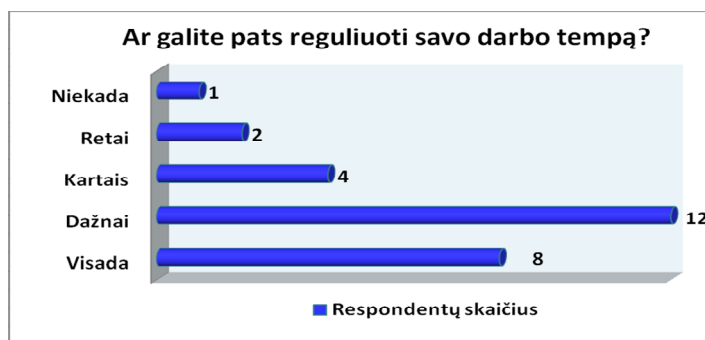


53 pav. Darbo įtampos intensyvumo balas įmonėje

3.3.4. Apribojimai

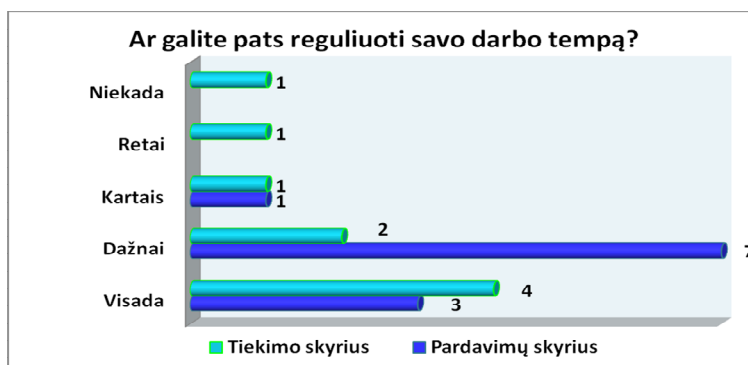
Nors darbo tempas bendrovėje yra didelis, dauguma darbuotojų teigė (20 respondentų), kad darbo tempą visada arba dažnai gali reguliuoti patys. 4 darbuotojai nustatyti tempą gali kartais, dviems žmonėms retai kada pasitaiko tokia galimybė, o vienam darbuotojui niekada (54 pav.).

Pagal poveikio intensyvumo laipsnį šis psichosocialinis veiksnys surinko 2,11 balus.



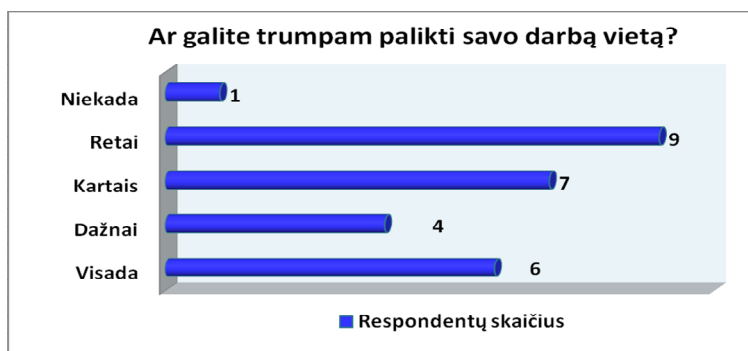
54 pav. Darbo tempo reguliavimas

Niekada arba retai darbo tempo negali reguliuoti tiekimo skyriaus darbuotojai (55 pav.). Po lygiai, po 1 darbuotoją iš tiekimo ir pardavimo skyriaus atsakė, kad darbo tempą gali reguliuoti tik kartais. Reguluoti savo darbo tempą visada arba labai dažnai gali pardavimų skyriaus darbuotojai (10 darbuotojų) ir tik 5 tiekimo skyriaus darbuotojai.



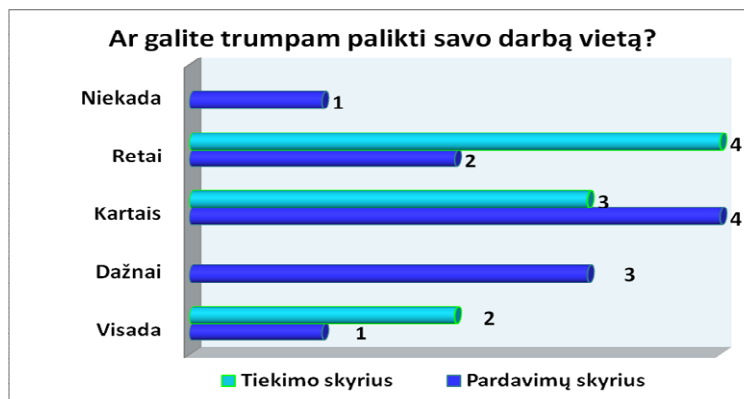
55 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų darbo tempo reguliavimas

Įvairiai pasiskirstė atsakymai į klausimą dėl darbuotojų galimybės trumpam palikti savo darbą vietą (56 pav.). 6 darbuotojai gali palikti darbo vietą turi visada, 4 tokia galimybę turi dažnai. Septyni darbuotojai galimybę palikti trumpam darbo vietą turi tik kartais, o 9 darbuotojai retai. Tik vienas respondentas atsakė, kad turi būti darbo vietoje nuolatos.



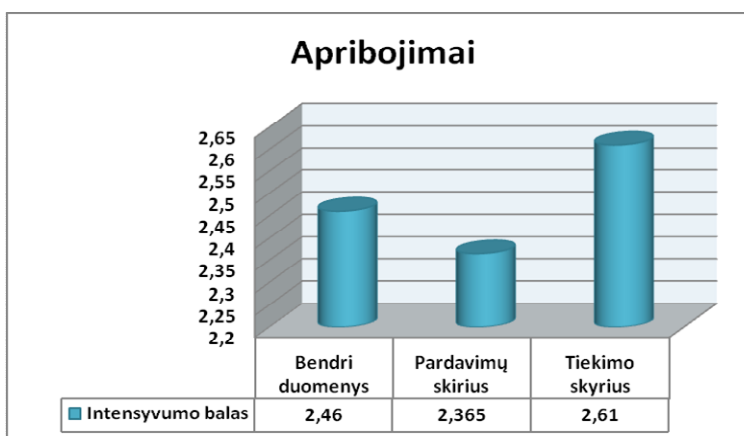
56 pav. Galimybė palikti darbo vietą

Savo darbo vietą negali palikti tik 1 pardavimų skyriaus darbuotojas, 4 tiekimo ir 2 pardavimų skyriaus darbuotojai tokia galimybę turi retai. Visiškai nepririšti prie darbo vietos yra vienas pardavimų ir 2 tiekimo skyriaus darbuotojai. 3 pardavimų skyriaus atstovai tokią galimybę turi dažnai. Likę darbuotojai trumpam palikti savo darbą vieta gali tik kartais (57 pav.).



57 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų galimybė palikti darbo vietą

58 pav. yra pateikiama bendra psichosocialinio darbo veiksnio intensyvumų lentelė. Darbo veiksnys „skubėjimas ir darbo pasiskirstymas“ pagal intensyvumą surinko 2,46 balo. Pardavimų skyriuje šis psichosocialinis veiksnys surinko 2,365 balo, o tiekimo skyriuje – 2,61 balo. Tai reiškia, kad dauguma darbuotojų atsakydami į klausimus pažymėjo tuos variantus, kurie atitiko intensyvėjimo skalėje 2 arba 3.

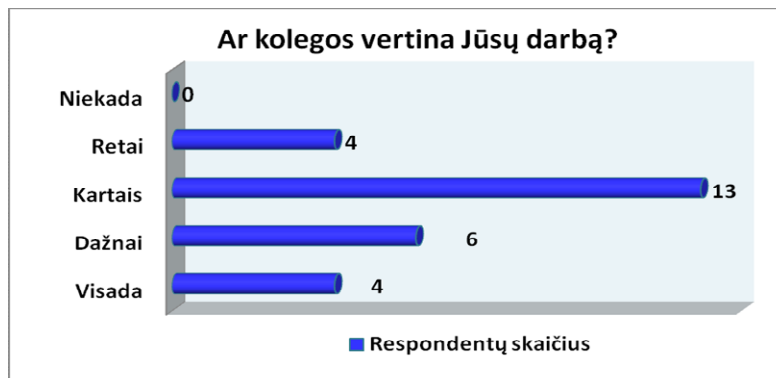


58 pav. Apribojimų intensyvumo balas įmonėje

3.3.5. Vertė

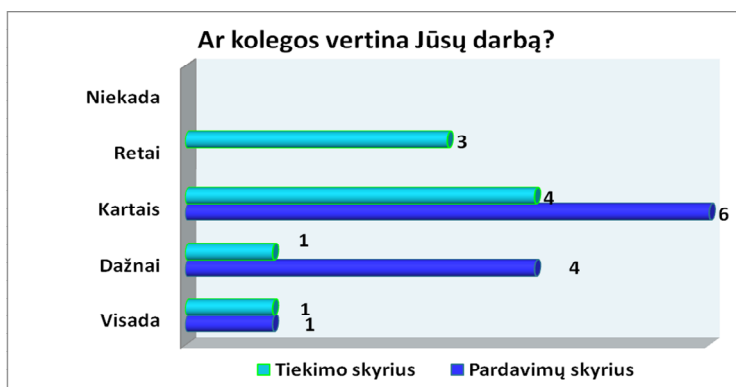
Dar viena analizė (59 pav.) parodė, kad mikroklimatas įmonėje nėra labai geras. Darbuotojai ne tik jaučiausi stebimi kolegų, bet mano, kad tik kartais jų darbas yra vertinamas bendradarbių. Taip atsakė 13 darbuotojų. 4 darbuotojai teigė, kolegų jų darbą vertina retai. Nors dauguma

darbuotojų mano, kad jie yra nelabai vertinami kolegų, 10 darbuotojų teigė, kad dažnai arba visada jų atliekamas darbas yra vertinamas.



59 pav. Kolegų vertinimas

Retai vertinami bedradarbių jaučiasi 3 tiekimo skyriaus darbuotojai. 4 tiekimo ir 6 pardavimų skyriaus atstovai taip jaučiasi kartais. Po 1 darbuotoją iš skyriaus teigė, kad yra vertinami visada. Likę darbuotojai mano, kad vertinami yra dažniausiai.



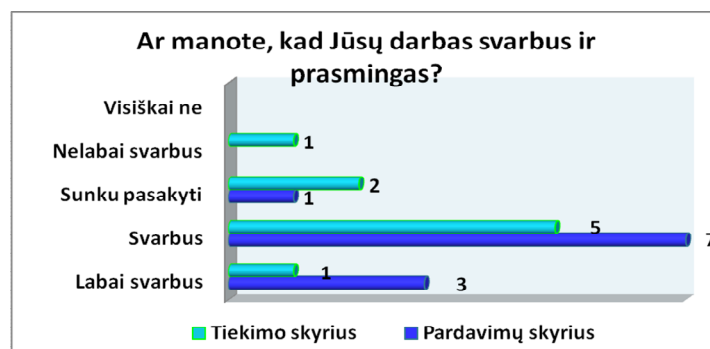
60 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių kolegų vertinimas

Dauguma (16 darbuotojų) teigė, kad jų darbas yra svarbus, iš jų 7 pardavimų skyriaus darbuotojai ir 5 tiekimo. Kai kurie (6 darbuotojai) tiki, kad jis yra labai svarbus, tarp jų 3 pardavimų ir vienas tiekimo skyriaus darbuotojai. Dviems tiekimo skyriaus respondentams ir vienas pardavimo skyriaus darbuotojui sunku pasakyti ar jie atlieka prasmingą darbą, o vienas darbuotojas (tiekimo skyriaus atstovas) tiki, kad jo atliekamos darbo užduotys nėra labai svarbios (61, 62 pav.).

Pagal poveikio intensyvumo laipsnį šis psichosocialinis veiksnys surinko 1,93 balus.



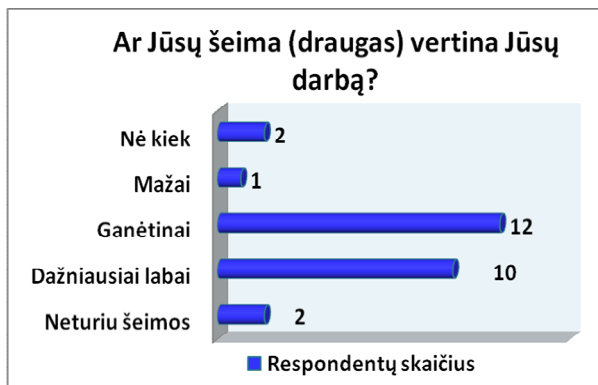
61 pav. Darbo svarba ir prasmė



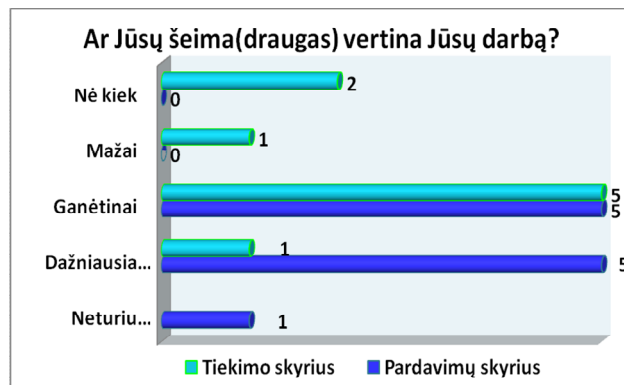
62 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų darbo svarba ir prasmė

Atsakydami į klausimą, ar šeima vertina jų darbą (63,64 pav.), 10 darbuotojų (iš jų 5 pardavimų ir 1 tiekimo skyriaus) teigė, kad jų darbas yra dažniausiai labai vertinamas giminių. 12 darbuotojų (iš jų po 5 tiekimo ir pardavimų skyriaus) mano, kad šeima ganėtinai vertina jų atliekamą darbą. Tiekimo skyriuje nė kiek nejaučia palaikymo 2 darbuotojai ir vienas palaikymą sulaukia nedaug.

Išanalizavus atsakymus, galima padaryti išvadą, kad pardavimų skyriaus darbuotojai jaučia šeimų palaikymą žymiau dažniau nei tiekimo skyriaus atstovai.

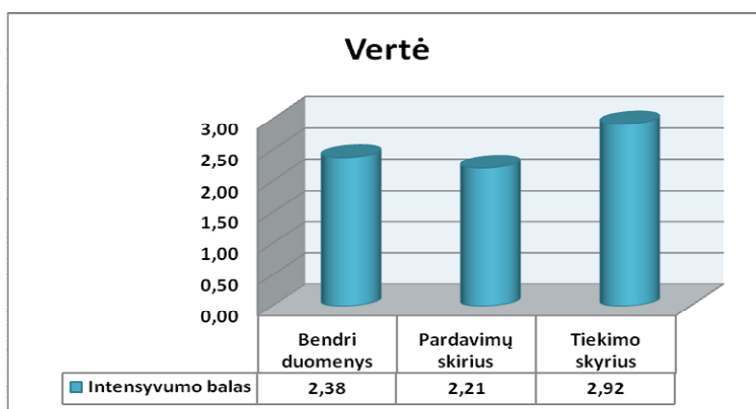


63 pav. Šeimos (draugo) palaikymas



64 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų šeimos (draugo) palaikymas

65 pav. yra pateikiama bendra psichosocialinio darbo veiksnio intensyvumų lentelė. Darbo veiksnys „vertė“ pagal intensyvumą surinko 2,38 balo. Pardavimų skyriuje šis psichosocialinis veiksnys surinko 2,21 balo, o tiekimo skyriuje – 2,92 balo.



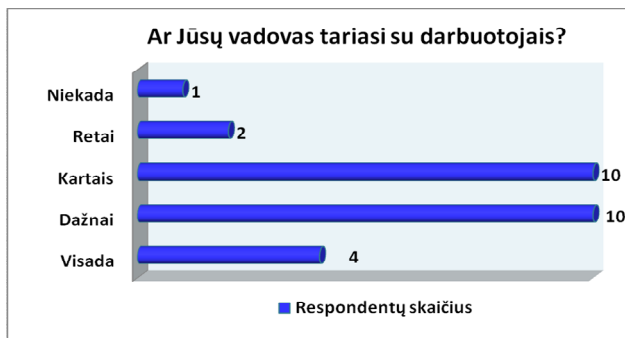
65 pav. Vertės intensyvumo balas įmonėje

3.3.6. Vadovavimas

Pasak A. Seilių, kvalifikuota vadyba tai nėra įsakymų, nurodymų, reikalavimų, paremtų prievarta ir instrukcijomis, taikymas, bet žmonių prigimties, socialinių procesų dėsnų gilus pažinimas, žmonių poreikių, interesų ir lūkesčių žinojimas ir pagal tai valdomojo poveikio konstravimas ir realizavimas. Žmogus gali atsiskleisti, realizuoti savo galimybes, tobulėti, kūrybiškai mąstyti tik nevaržomoje aplinkoje.

Nuomonės apie vadovo elgesį su darbuotojais buvo labai įvairios (66, 67 pav.). 4 darbuotojai teigė, kad vadovas visada tariai ir atsižvelgia į jų nuomonę darbo klausimais. Po 10 darbuotojų teigė, kad vadovas tariai su jais dažnai arba kartais, bet tik 8 darbuotojai nurodė, kad yra dažnai atsižvelgiama į jų nuomonę darbo klausimais, o 12 respondentų mano, kad taip atsitinka tik kartais. 2 darbuotojai nurodė, kad vadovas su jais tariai retai, o vienas teigė, kad niekada, bet nei vienas nemano, kad į jų nuomonę darbo klausimais nėra atsižvelgiama. Tik trise mano, kad taip atsitinka retai.

Pagal poveikio intensyvumą laipsnį psichosocialiniai veiksniai skyrėsi nežymiai. „vadovas tariai su darbuotojais“ surinko 2,48 balus, o „vadovas atsižvelgia į darbuotojų nuomonę darbo klausimais“ – 2,52 balus.

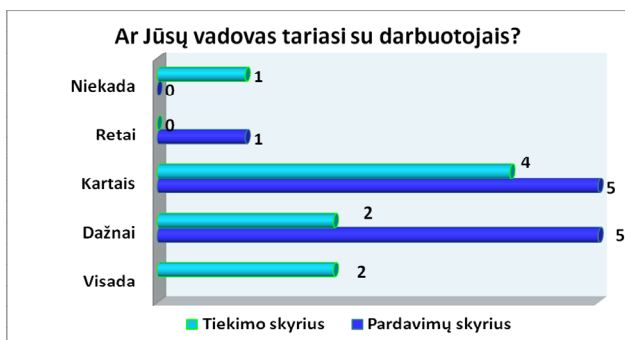


66 pav. Vadovo bendravimas su darbuotojais

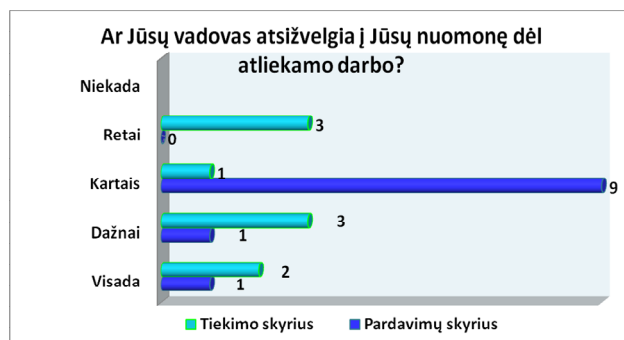


67 pav. Vadovo darbuotojų nuomonės vertinimas

Lyginant pardavimų ir tiekimo skyrių atsakymus, dėl jų vadovo bendravimo su darbuotojais, pastebėta, kad tiekimo skyriaus vadovas su darbuotojais tariasi ir į jų nuomonę darbo klausimais atsižvelgia dažniau nei pardavimų skyriaus vadovas. Pardavimų skyrius teigė, kad jų vadovas su darbuotojais tariasi ir į jų nuomonę atsižvelgia tik kartais (68, 69 pav.)

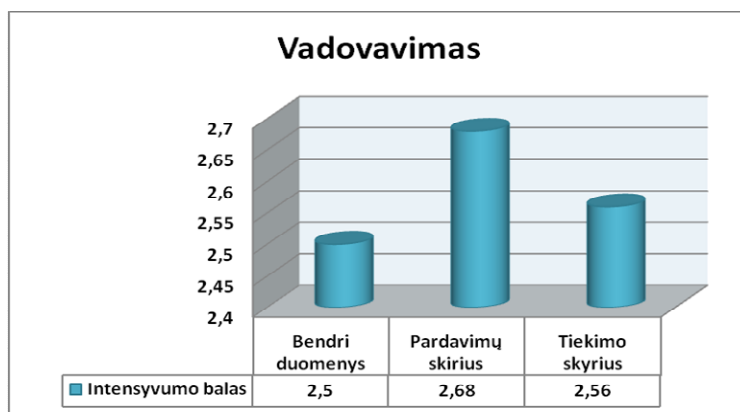


68 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių vadovų bendravimas su darbuotojais



69 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių vadovų darbuotojų nuomonės vertinimas

70 pav. yra pateikiama bendra psichosocialinio darbo veiksnio intensyvumų lentelė. Darbo veiksnys „vadovavimas“ pagal intensyvumą surinko 2,5 balus. Pardavimų skyriuje šis psichosocialinis veiksnys surinko 2,68 balus, o tiekimo skyriuje – 2,56 balus.



70 pav. Vadovavimo intensyvumo balas įmonėje

3.3.7. Darbo aiškumas

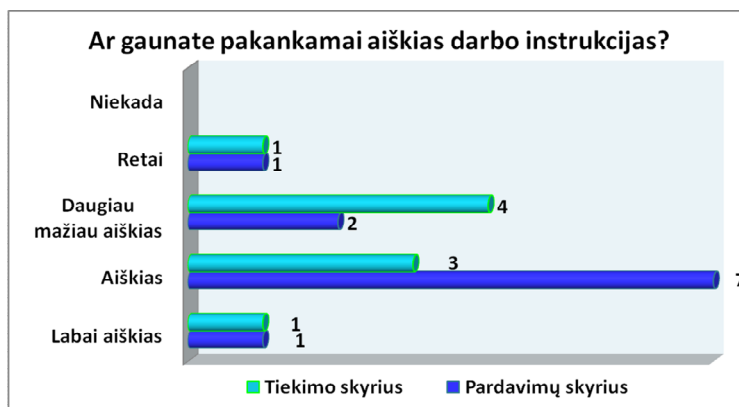
Į klausimą, ar darbuotojams aiškos darbo instrukcijos, dauguma atsakė, kad aiškos (11 darbuotojų) arba labai aiškos (5 darbuotojai). 8 darbuotojai teigė, kad darbo instrukcijos yra daugiau mažiau aiškos, o retai suprantamos tik retai (71 pav.).

Pagal poveikio intensyvumo laipsnį šis psichosocialinis veiksnys surinko 2,33 balus.



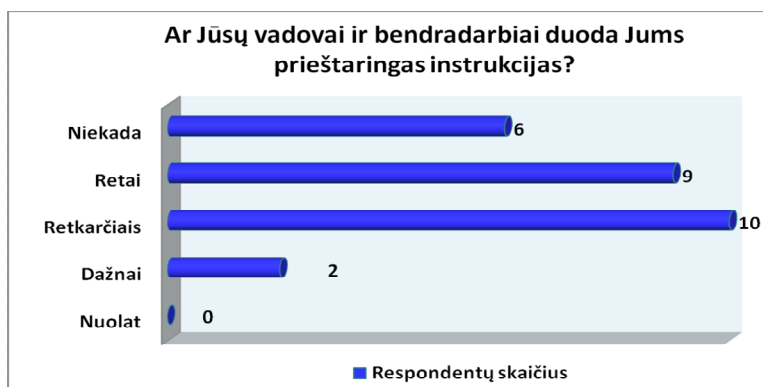
71 pav. Darbo užduočių aiškumas

Pardavimų skyriaus darbuotojai darbo instrukcijas supranta geriau nei tiekimo skyriaus (72 pav.). Labai aiškos darbo užduotys yra pas vieną tiekimo ir vieną pardavimo skyriaus darbuotoją. Aiškias darbo instrukcijas gauna 7 pardavimų skyriaus darbuotojai ir 3 tiekimo skyriaus atstovai. Retai suprantamos užduotys pas 2 darbuotojus iš skirtingų skyrių. Likusiems respondentams darbo instrukcijos yra daugiau mažiau aiškos.



72 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbo užduočių aiškumas

Atsakydami į 73 pav. pateiktą klausimą, 15 darbuotojų teigė, kad prieštarų darbo instrukcijų negauna niekada, arba retai. 10 respondentų teigė, kad prieštaringos instrukcijos iš vadovo ir bendradarbių būna retkarčiais. Tik 2 įmonės darbuotojai dažnai gauna prieštaringas darbo instrukcijas. Psichosocialinis veiksnio intensyvumo laipsnis 2,33 balus.



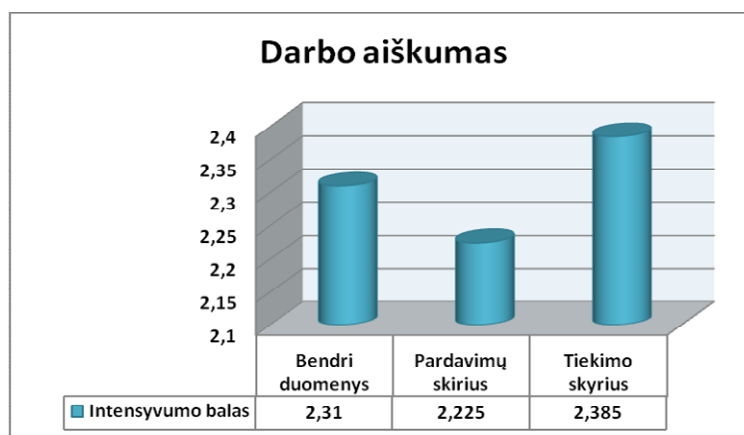
73 pav. Prieštaringos darbo instrukcijos

Pardavimų ir tiekimo skyriaus darbuotojai problemų dėl gaunamų prieštarų instrukcijų neturi. Jų darbuotojai gauna labai retai arba tik retkarčiais (74 pav.).



74 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių prieštaringos darbo instrukcijos

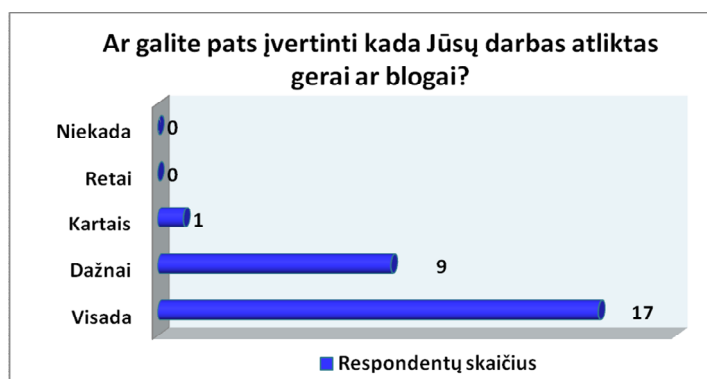
75 pav. yra pateikiama bendra psichosocialinio darbo veiksnio intensyvumų lentelė. Darbo veiksnys „darbo aiškumas“ pagal intensyvumą surinko 2,31 balo. Pardavimų skyriuje šis psichosocialinis veiksnys surinko 2,23 balo, o tiekimo skyriuje – 2,385 balo.



75 pav. Darbo aiškumo intensyvumo balas įmonėje

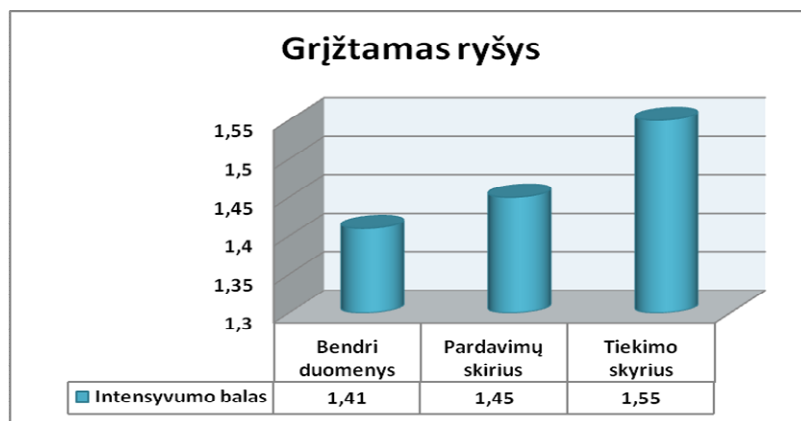
3.3.8. Grįžtamas ryšys

Save įvertinti AB SKV darbuotojai gali visada. Taip teigė 17 darbuotojų. 9 darbuotojams tai padaryti pavyksta dažnai ir tik 1 žmogus, pardavimų skyriaus darbuotojas, atsakė, kad gali save įvertinti tik kartais.



76 pav. Savęs vertinimas

77 pav. yra pateikiama bendra psichosocialinio darbo veiksnio intensyvumų lentelė. Darbo veiksnys „grįžtamas ryšys“ pagal intensyvumą surinko 1,41 balą. Pardavimų skyriuje šis psichosocialinis veiksnys surinko 1,45 balo, o tiekimo skyriuje – 1,55 balo. Pagal intensyvumą, šis veiksnys buvo pats neintensyviausias įmonėje.



77 pav. Grįžtamo ryšio intensyvumo balas įmonėje

3.3.9. Atsakomybė

Atsakinėdami į pateiktą klausimą (78, 79 pav.) dėl galimybės sugadinti kokią nors vertingą daiktą arba darbo rezultatą, dauguma darbuotojų (tarp jų ir visi tiekimo bei pardavimų skyriaus darbuotojai) teigė, kad tokia galimybė būna retai arba tik kartais. Trys darbuotojai atsakė, kad sugadinti daiktą arba darbo rezultatą negali. Tik vienas darbuotojas jaučia atsakomybę už rezultatą visada, o kitas dažnai.

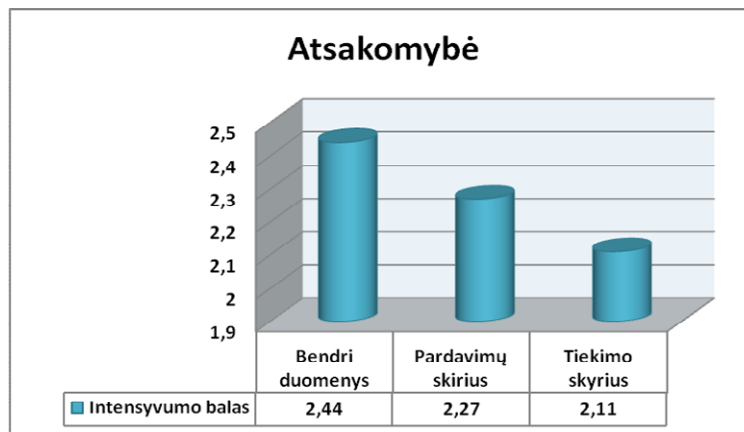


78 pav. Atsakomybė



79 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų atsakomybė

80 pav. yra pateikiama bendra psichosocialinio darbo veiksnio intensyvumų lentelė. Darbo veiksnys „atsakomybė“ pagal intensyvumą surinko 2,44 balus. Pardavimų skyriuje šis psichosocialinis veiksnys surinko 2,27 balus, o tiekimo skyriuje – 2,11 balo.



80 pav. Atsakomybės intensyvumo balas įmonėje

3.3.10. Izoliacija

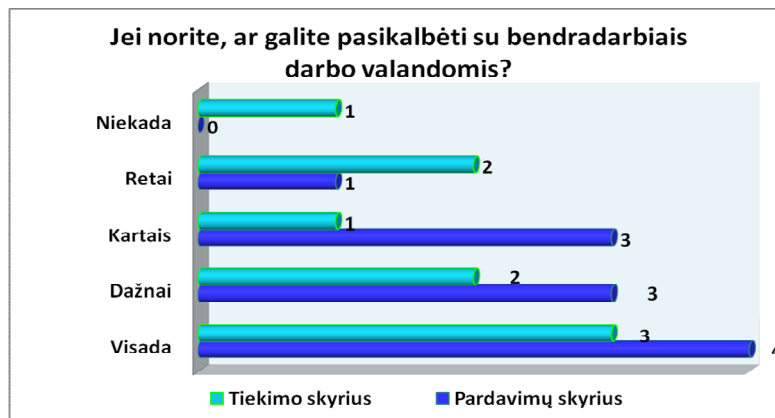
Labai įvairiai pasiskirstė respondentų atsakymai į klausimą (81 pav.) dėl bendravimo galimybės su bendradarbiais darbo laiku. 12 darbuotojų teigė, kad gali bendrauti su kolegomis visada. 6 teigė, kad tokia galimybė būna dažnai, penkiese pasiklabėti su kolegomis gali tik kartais. Trise teigė, kad tokia galimybė pasitaiko retai, o vienas darbuotojas progos pabendrauti su kolegomis neturi.



81 pav. Bendravimas darbo vietoje

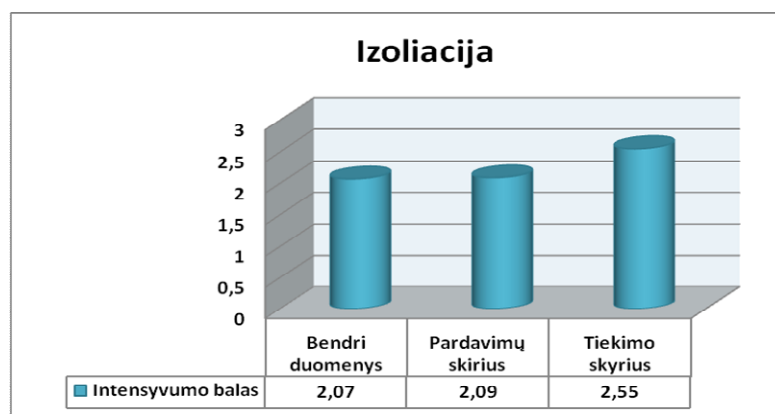
Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų galimybė bendrauti darbu laiku yra labai įvairi. 4 pardavimų ir 3 tiekimo skyriaus darbuotojai bendrauti su kolegomis darbo metu gali visada, 7 dartojai (3 pardavimų ir 2 tiekimo) turi tokią galimybę dažnai. Tik vienam tiekimo skyriaus

darbuotojui pasikalbėti su bendradarbiais darbo valandomis galimybės nebūna niekada. Likę darbuotojai tokia progą turi retai arba tik kartais.



82 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų bendravimas darbo metu

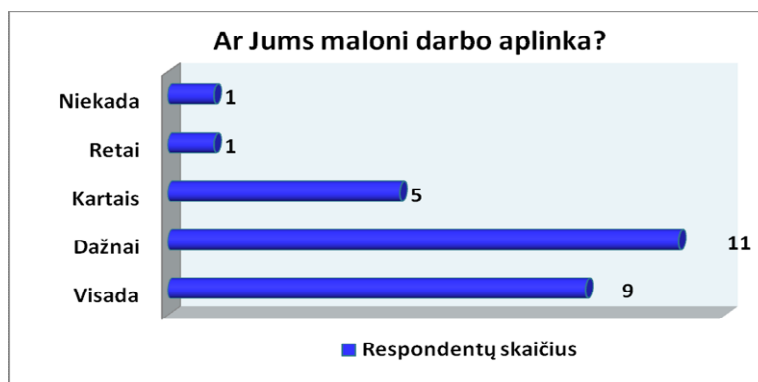
Darbo veiksnys „izoliacija“ pagal intensyvumą surinko 2,07 balus (83 pav.). Pardavimų skyriuje šis psichosocialinis veiksnys surinko 2,09 balo, o tiekimo skyriuje – 2,55 balus.



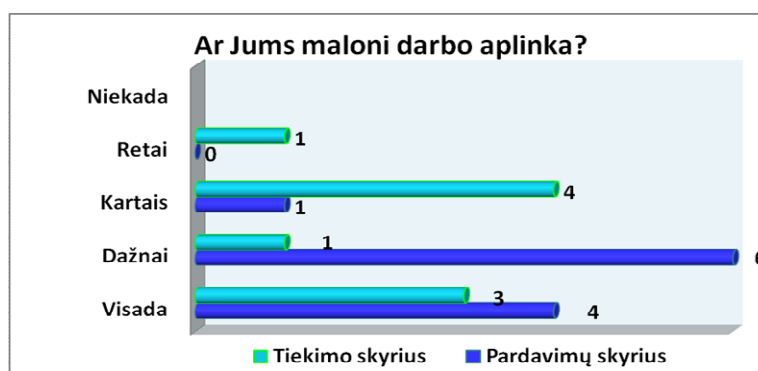
83 pav. Izoliacijos intensyvumo balas įmonėje

3.3.11. Komfortas

Dauguma darbuotojų (20 respondentų) yra patenkinti darbo aplinka dažnai arba visada, iš jų 10 pardavimų skyriaus ir 4 tiekimo skyriaus darbuotojai. Penkiems žmonėms, 4 pardavimų ir 1 tiekimo skyriaus, darbo aplinka būna maloni tik kartais, o vienam tiekimo skyriaus respondentui retai. 1 darbuotojas teigė, kad yra nepatenkintas savo darbo aplinka (84, 85 pav.).

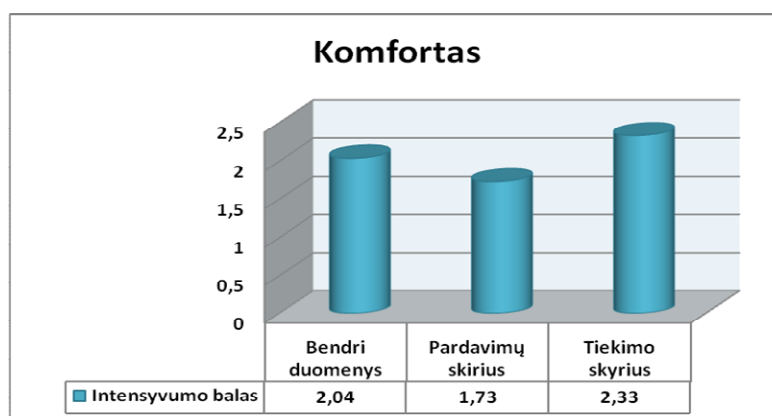


84 pav. Darbo aplinka



85 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų darbo aplinka

Darbo veiksnys „izoliacija“ pagal intensyvumą surinko 2,04 balo. Pardavimų skyriuje šis psichosocialinis veiksnys surinko 1,73 balo, o tiekimo skyriuje – 2,33 balo.



86 pav. Komforto intensyvumo balas įmonėje

Bendrovėje SKV darbas yra įvairus, reikalaujantis alternatyvaus mąstymo, precizinio tikslumo atliekant darbo užduotis, nors jos dažnai būna netolygiai paskirstytos ir pasikartojančios, kas ypač aktualu pardavimų skyriaus darbuotojams. Darbuotojai teigė, kad gali panaudoti savo įgudžius ir sugebėjimus darbe. Užduotis darbuotojai priversti atlikinėti greitai, ypač priverstas skubėti tiekimo skyriaus personalas. Dėl didelio darbo tempo darbuotojai nespėja atlikti visų

darbo užduočių, bet galimybę pailsėti turi visi įmonės darbuotojai. Ir tiekime ir pardavime dirbantys žmonės jaučia įtampą, kuri gali būti didelio darbo tempo ir krūvio pasekmė, tiesa tiekimo skyrius sunkius periodus darbe išgyvena dažniau nei pardavimų skyriaus darbuotojai.

Darbuotojai teigė, kad jų kolegos dažniausiai vertina vienas kito darbą ir galvoja, kad jų darbas yra svarbus bei prasmingas. Abiejų skyrių vadovai dažnai tariausi su darbuotojais ir atsižvelgia į jų nuomonę darbo klausimas, tiesa pardavimų skyriaus vadovas tai daro dažniau nei tiekimo skyriaus vadovas. Visi darbuotojai gauna aiškias darbo instrukcijas, nors kartais ir būna prieštaringos. Įvertinti savo darbą gali visi bendrovės darbuotojai. Žmonės yra patenkinti savo darbo aplinka, ypač pardavimų skyriaus darbuotojai.

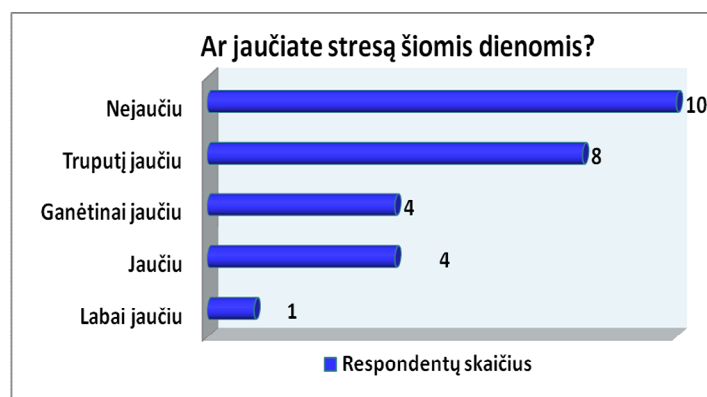
Pagal poveikio intensyvumo laipsnį pats intensyviausias psichosocialinis veiksnys yra „skubėjimas ir darbo pasiskirstymas“.

3.4. Streso ir stresinių reakcijų įmonėje analizė

3.4.1. Stresas ir sveikata

Europos saugos ir sveikatos darbe agentūros duomenimis, stresas yra antras iš veiksnių, susijusių su sveikatos problemomis darbe iš dažniausiai pranešamų, veikiantis 28% darbuotojų. Per 50% darbuotojų dirba greitu tempu ar per įtemptai mažiausiai ketvirtį savo darbo laiko per dieną.

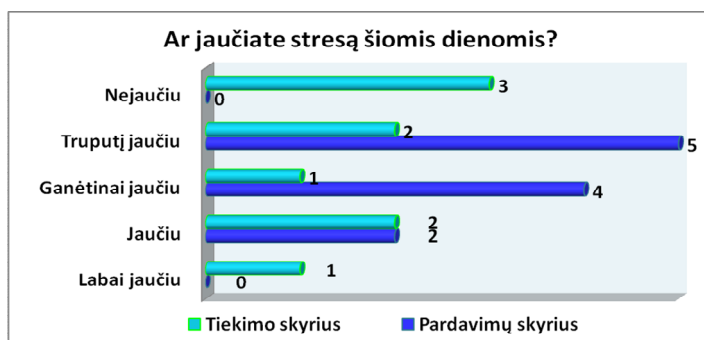
Stresas – tai tokia situacija, kai jaučiama įtampa, nuovargis, irzlumas, nerimas, dėl to sunku užmigti naktį. Atsakydami į klausimą ar tokio pobūdžio stresą jaučia šiomis dienomis, dauguma darbuotojų atsakė, kad nejaučia ar jaučia tik truputį. Po lygiai, t.y. po 4 darbuotojus teigė, kad stresą jaučia arba jaučia dažnai. Vienas darbuotojas įmonėje labai jaučiantis tokio streso požymius.



87 pav. Stresas

Pardavimų skyriuje streso požymius jaučia 2 darbuotojai, ganėtinai jo simptomus yra patyrę 4 skyriaus atstovai. 5 darbuotojai teigė, kad streso požymius jaučia tik truputį.

Tiekimo skyriuje darbuotojų juntamas stresas skiriasi nuo jų kolegų iš pardavimų skyriaus. 3 darbuotojai teigė, kad jaučia streso požymius. Skyriuje yra 2 darbuotojai kurie visiškai nejaučia jokių streso požymių, bet yra ir vienas darbuotojas kuris labai jaučia visus streso simptomus. 2 darbuotojai teigė, kad stresą jaučia tik truputį (88 pav.).



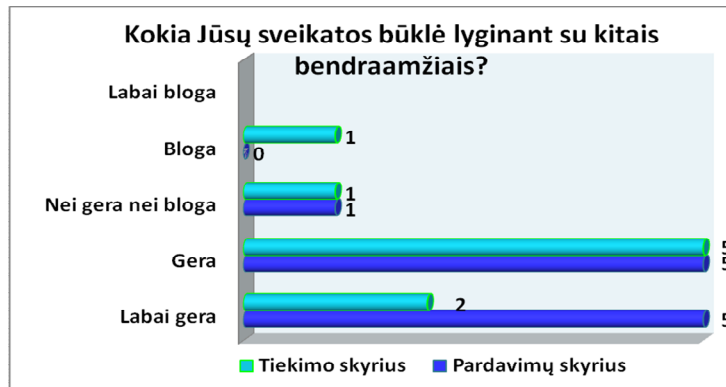
88 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų stresas

Dauguma darbuotojų jaučiasi gerai ir savo sveikatos būklę lyginant su bendraamžiais laiko gera arba labai gera (89 pav.). 4 darbuotojai nepavadintų savo sveikatos nei gera nei bloga, bet 2 respondentai laiko savo sveikatos būklę blogesne nei bendraamžių.



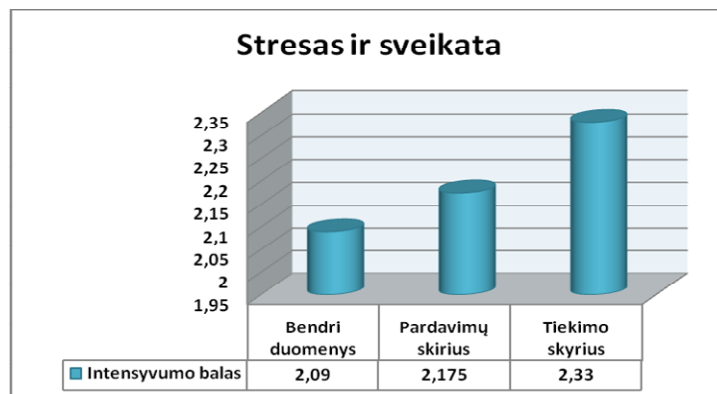
89 pav. Sveikatos būklė lyginant su bendraamžiais

Blogai savo sveikatos būklę įvertino tik vienas tiekimo skyriaus darbuotojas (90 pav.). Kiti darbuotojai laiko savo sveikatą labai gera arba gera, tik 2 darbuotojai, po 1 iš skyriaus, nepavadintų savo sveikatos nei blogesne nei geresne nei bendraamžių.



90 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų sveikatos būklė lyginant su bendraamžiais

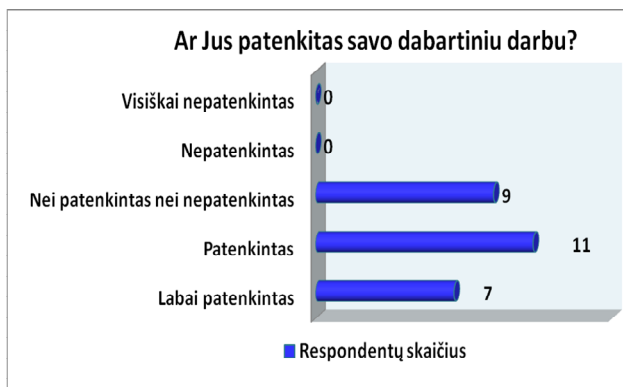
Darbo veiksnys „stresas ir sveikata“ pagal intensyvumą surinko 2,09 balus. Pardavimų skyriuje šis psichosocialinis veiksnys surinko 2,175 balus, o tiekimo skyriuje – 2,33 balo.



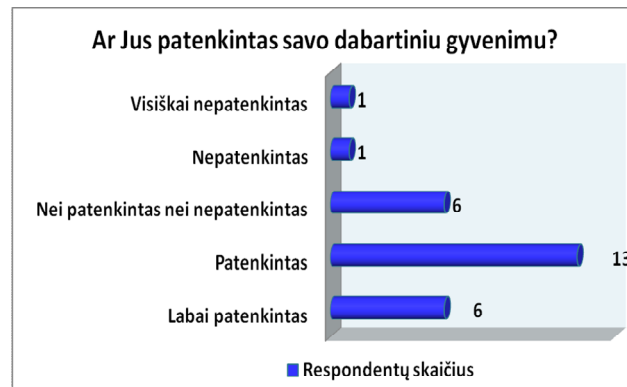
91 pav. Streso ir sveikatos intensyvumo balas įmonėje

3.4.2. Pasitenkinimas darbu ir gyvenimu

Atsakydami į klausimus dėl dabartinio gyvenimo ir darbo, dauguma bendrovės darbuotojų teigė, kad viskuo yra labai patenkinti arba patenkinti. Dėl dabartinio darbo neturi nuomonės 9 darbuotojai, o 6 respondentai nėra nei patenkinti nei nepatenkinti dabartiniu gyvenimu. 1 darbuotojas yra nepasitenkinimas dabartiniu gyvenimu, o kitam jis yra visiškai nepriimtinas. Dėl dabartinio atliekamo darbo darbuotojų nepasitenkinimo nebuvo.

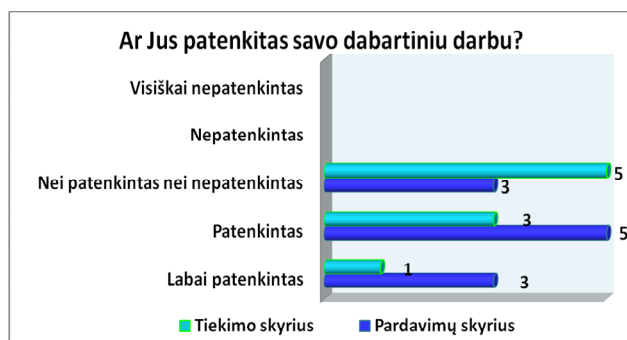


92 pav. Pasitenkinimas darbu

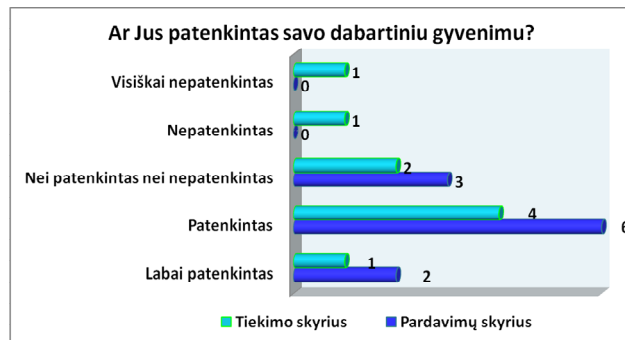


93 pav. Pasitenkinimas gyvenimu

Lyginant skyrių pasitenkinimą, matyti, kad pardavimų skyriaus darbuotojai yra labiau patenkinti tiek turimu darbu, tiek savo gyvenimu. Dalis respondentų nei savo gyvenimu nei darbu nėra patenkinti bet ir nėra nepatenkinti. 1 tiekimo skyriaus darbuotojas yra nuodės, kad savo gyvenimu yra nepatenktas. O vienas tiekimo skyriaus atstovui jo dabartinis gyvenimas yra visiškai nemalonus. Dėl savo darbo nei vienas paravimų ir tiekimo skyriaus darbuotojų nusiskundimu neturi.

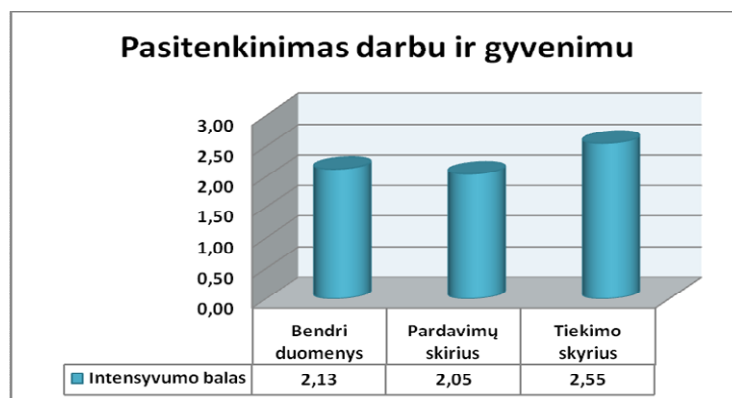


94 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų pasitenkinimas darbu



95 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų pasitenkinimas gyvenimu

Darbo veiksnys „pasitenkinimas darbu ir gyvenimu“ pagal intensyvumą surinko 2,13 balo. Pardavimų skyriuje šis psichosocialinis veiksnys surinko 2,05 balo, o tiekimo skyriuje – 2,33 balo.



96 pav. Pasitenkinimo darbu ir gyvenimu intensyvumo balas įmonėje

3.4.3. Stresinės reakcijos

Atsakydami į 97 pav. pateiktą klausimą, ar žmonės juos erzina, dauguma darbuotojų teigė, kad irzlumo nejaučia, čia 2 darbuotojus žmonės neerzina niekada, 10 respondentų atsakė, kad taip atsitinka retai, o 13 darbuotojų teigė, kad tik retkarčiais. Bet 1 darbuotojas teigė, kad susierzinęs būna nuolat, o kitą žmonės erzina dažnai.

Pagal intensyvumo laipsnį šis psichosocialinis veiksnys surinko 2,59 balo.



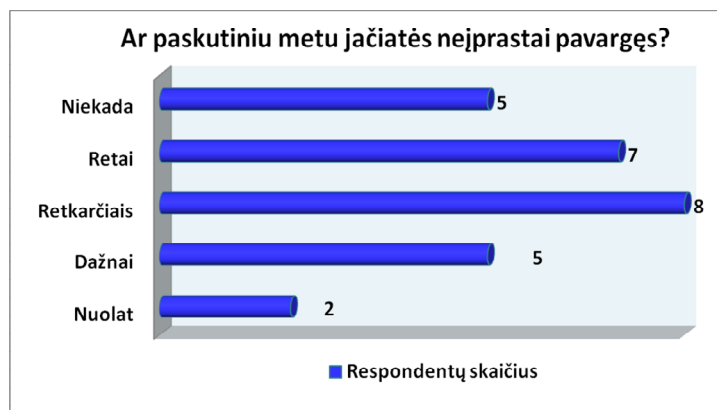
97 pav. Izlumas

Analizuojant pardavimų bei tiekimo skyriaus darbuotojų atsakymus, pastebėta, kad pardavimų skyriuje vienas žmogus niekada nejaučia susierzinimo, bet yra vienas darbuotojas, kuris teigė, kad žmonės jį erzina nuolatos. Vienas tiekimo skyriaus atstovas atsakė, kad irzlumą jaučia dažnai. Likusių darbuotojų atsakymai pasiskirstė tarp atsakymų „retai“ ir „retkarčiais“.



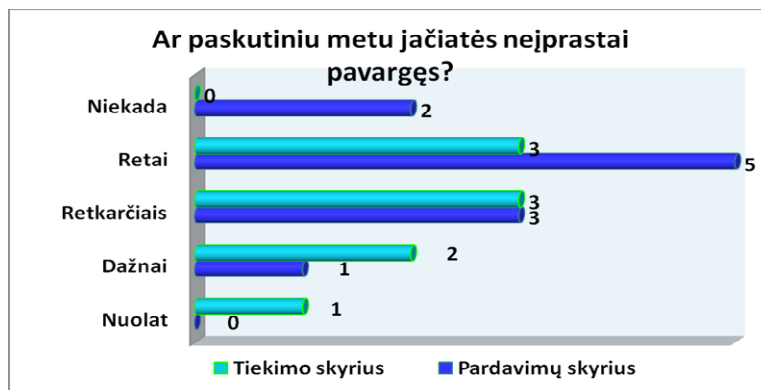
98 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų irzlumas

Darbuotojų atsakymai dėl juntamo nuovargio pasiskirstė labai įvairiai. 5 darbuotojai nesijaučia pavargusiai, 7 taip jaučiasi retai, o 8 tik retkarčiais. 5 darbuotojai teigė, kad nuovargį jaučia dažnai, o 2 darbuotojai taip jaučiasi nuolat (99 pav.).



99 pav. Darbuotojų nuovargis

Analizė parodė, kad tiekimo skyriaus darbuotojai nuovargį jaučia labiau nei pardavimų skyriaus. Čia vienas darbuotojas pavargęs būna nuolat, o du žmonės dažnai. Po lygiai t.y. po 3 respondentus atsakė, kad nuovargį jaučia tik retkarčiais, o 3 tiekimo bei 5 pardavimų skyriaus darbuotojai pavargę būna retai. Pardavimų skyriuje 2 darbuotojai nuovargio nejaučia, o vienas teigė, kad pavargęs būna dažnai.



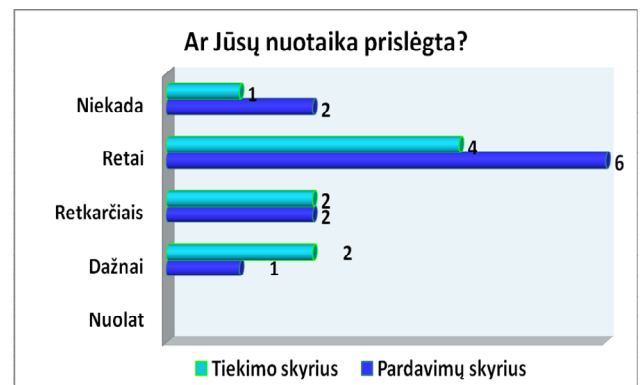
100 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų nuovargis

Nei vienas bendrovės darbuotojas nesisukundė bloga nuotaika. Tik 5 iš jų, tarp jų 2 tiekimo ir vienas pardavimų skyriaus darbuotojai, teigė, kad prislėgta nuotaika pas juos būna dažnai. Dauguma, 18 darbuotojų, iš jų 8 pardavimų, 6 tiekimo skyriaus, prislėgta nuotaika skundžiasi retai arba retkarčiais. O 4 darbuotojai teigė, kad nuotaika pas juos visada pakili.

Pagal intensyvumo laipsnį šis psichosocialinis veiksnys surinko 2,48 balo.

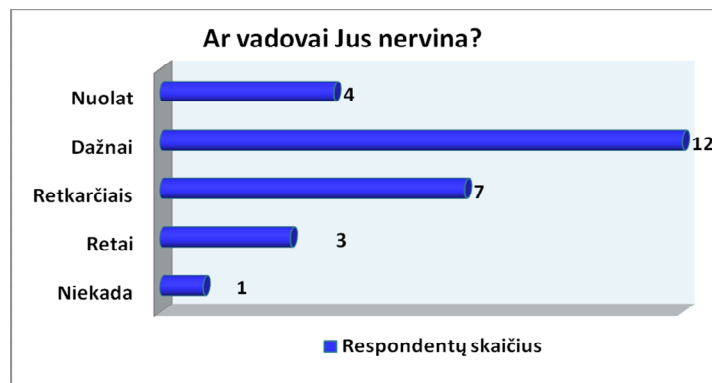


101 pav. Bloga nuotaika



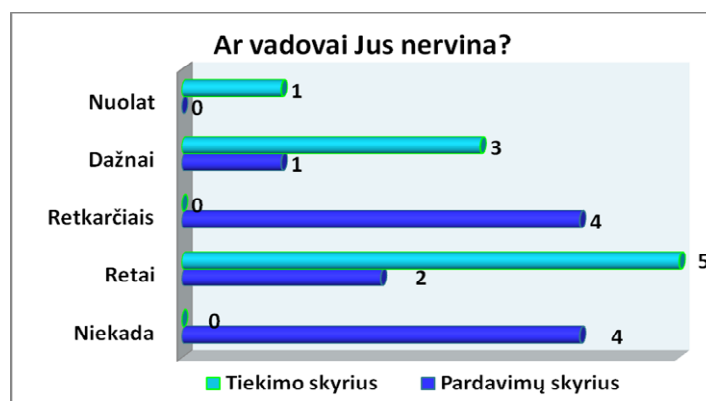
102 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų nuotaika

Darbuotojų atsakymai į klausimą, ar vadovai Jus nervina, buvo įvairūs. 16 darbuotojų teigė, kad vadovas juos erzina nuolat arba dažnai, 7 darbuotojai nervingumą dėl vadovo veiksmų jaučia retkarčiais, o 4 respondentai panašiai jaučiasi retai arba niekada.



103 pav. Nervingumas dėl vadovo veiksmų

Tiekimo skyriaus darbuotojai dėl vadovo veiksmų nervingumą jaučia dažniau nei pardavimų skyriaus darbuotojai. Vienas tiekimo skyriaus atstovas yra nuolat nepatenkintas vadovo veiksmais, o 3 susierzina dažnai. Atsakymą „retai“ pažymėjo 5 tiekimo skyriaus darbuotojai. Pardavimų skyriuje 4 darbuotojai niekada dėl vadovo veiksmų nejaučia jokie nervingumo ir tik vienas skyriaus atstovas teigė, kad taip atsitinka dažnai. Likę pardavimų skyriaus darbuotojai atsakė į pateiktą klausimą, kad nervingumą jaučia retai (104 pav.).



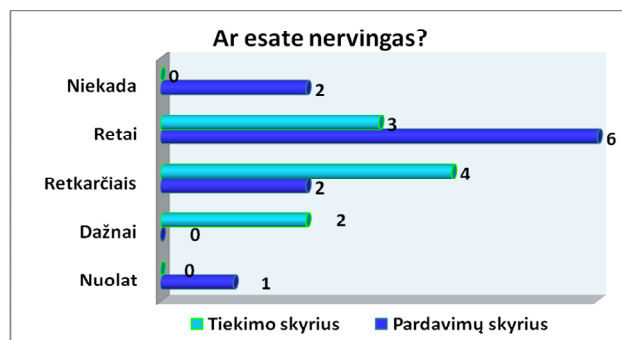
104 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų nervingumas dėl vadovo veiksmų

Bendrovėje dauguma darbuotojų nesijaučia nervingi (105 pav.). Tik nedaug pažymėjo atsakymą „retkarčiais“. 4 darbuotojai, iš jų 2 tiekimo skyriaus, teigė, kad susinervinę būna dažnai, o vienas darbuotojas, pardavimų skyriaus atstovas, teigė kad tai nuolatinė jo būseną.

Pagal intensyvumo laipsnį psichosocialinis veiksnys „nervingumas“ surinko 2,56 balo.

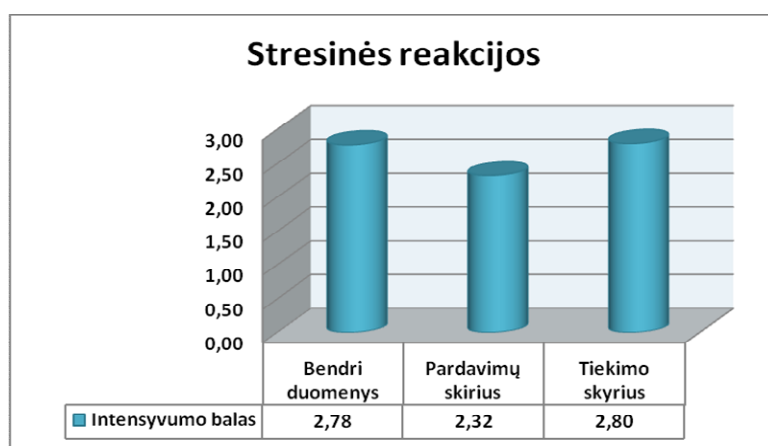


105 pav. Nervingumas



106 pav. Tiekimo ir pardavimų skyrių darbuotojų nervingumas

Darbo veiksnys „stresinės reakcijos“ pagal intensyvumą surinko 2,78 balo. Pardavimų skyriuje šis psichosocialinis veiksnys surinko 2,32 balo, o tiekimo skyriuje – 2,80 balo.

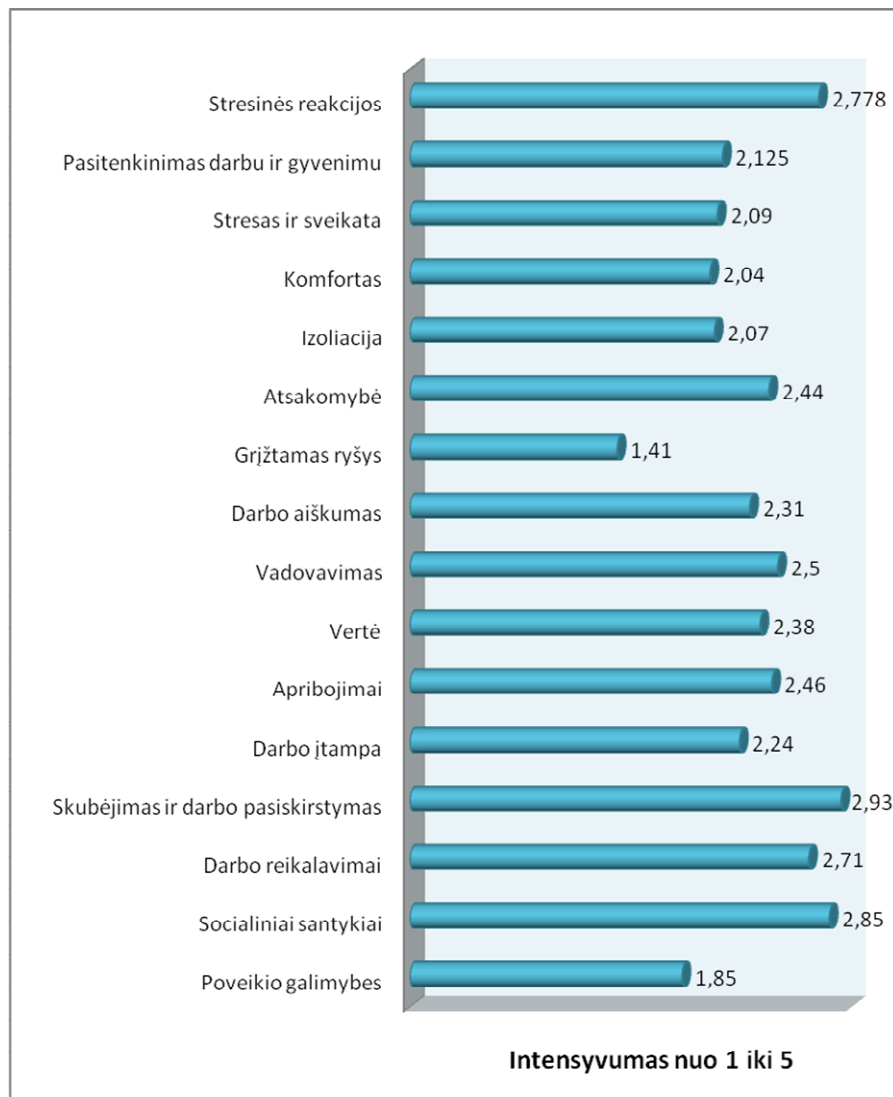


107 pav. Stresinių reakcijų intensyvumo balas įmonėje

Bloga sveikatos būkle darbuotojai nesiskundžia ir yra patenkinti savo gyvenimu ir turimu darbu. Bendrovėje žymius streso požymius jaučia tik vienas tiekimo skyriaus darbuotojas. Retkarčiais respondentai būna suirzę, neįprastai pavargę. Darbuotojų nuotaika kartais prislėgta ir yra jaučiamas nervingumas.

3.5. Psichosocialinių darbo veiksnių intensyvumas

Atlikta psichosocialinių veiksnių analizė parodė, kad intensyviausi darbo veiksniai (tai veiksniai kurių intensyvumas viršija 2,5) įmonėje yra skubėjimas ir darbo pasiskirstymas, socialiniai santykiai, stresinės reakcijos, darbo reikalavimai (108 pav.).



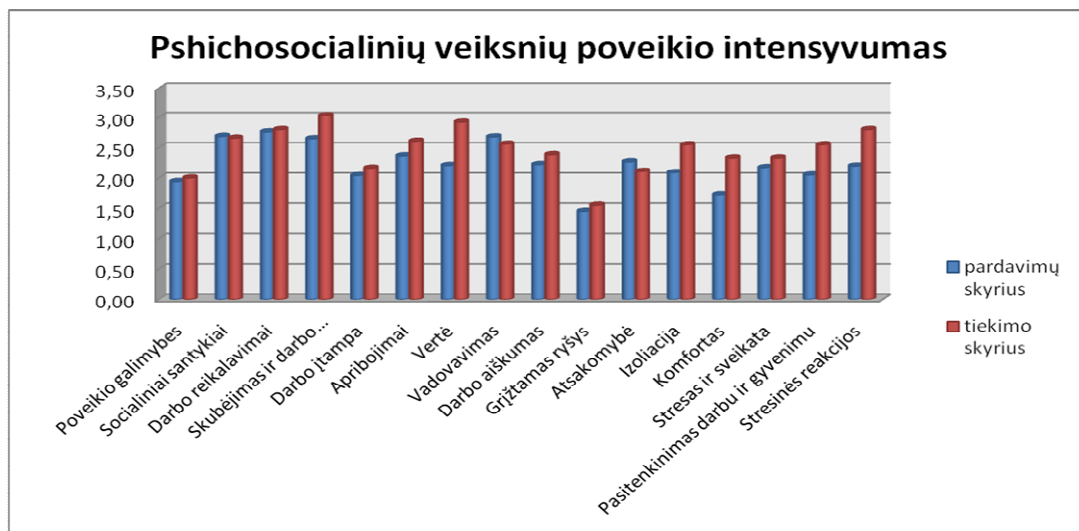
108 pav. Psichosocialinių veiksnių intensyvumas

Atlikta pardavimų skyriaus psichosocialinių veiksnių analizė parodė, kad skyriuje intensyviausi darbo veiksniai yra darbo reikalavimai, socialiniai santykiai, vadovavimas, skubėjimas ir darbo pasiskirstymas.

Tiekimo skyriuje iš tirtų 16 psichosocialinių veiksnių pogrupių net 9 veiksniai viršija 2,5 balo ribą. Intensyviausi veiksniai skyriuje buvo skubėjimas ir darbo pasiskirstymas (3,03 balo), vertė (2,92 balo), darbo reikalavimai (2,80 balo), stresinės reakcijos (2,80 balo), socialiniai santykiai (2,66 balo), apribojimai (2,61 balo), vadovavimas (2,56 balo), pasitenkinimas darbu ir gyvenimu (2,55 balo) bei izoliacija (2,55 balo).

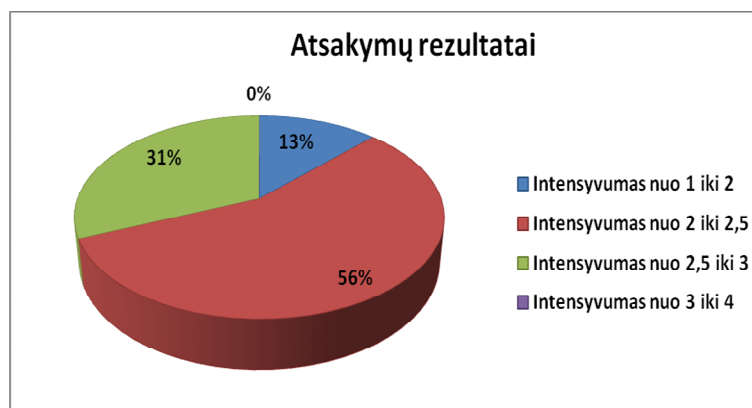
Tyrimė dalyvavo 9 darbuotojai iš tiekimo ir 11 darbuotojų iš pardavimų skyriaus. Abiejų skyrių atliekamų darbo užduočių pobūdis ir darbo sąlygos yra panašios. Todėl logiška būtų manyti, kad psichosocialinių veiksnių intensyvumas skyriuose turėtų skirtis nežymiai, pvz. pardavimų skyriaus truputį didesnis dėl didesnio darbuotojų skaičiaus. Tačiau tik trys psichosocialiniai veiksniai yra intensyvesni pardavimų skyriuje, t.y. socialiniai santykiai,

vadovavimas ir atsakomybė (109 pav.). Didelis skirtumas matosi tarp psichosocialinių veiksnių „vertė“ (pardavimų skyriaus intensyvumas 2,21 balo, o tiekimo – 2,92), „komfortas“ (pardavimų skyriaus intensyvumas 1,73 balo, o tiekimo – 2,33), „stresinės reakcijos“ (pardavimų skyriaus intensyvumas 2,20 balo, o tiekimo – 2,8), „pasitenkinimas darbu ir gyvenimu“ (pardavimų skyriaus intensyvumas 2,05 balo, o tiekimo – 2,55).



109 pav. Psichosocialinių veiksnių intensyvumo tiekimo ir pardavimų skyriuose palyginimas

Bendrovės SKV darbuotojų atsakymai dažniausiai buvo nuo 2,0 iki 2,50 balo (56 %). 31 % surinko klausimai, kurių intensyvumas buvo nuo 2,51 iki 3,0 balo (110 pav.). Likusių atsakymų vidurkis neviršijo 2 balu ribos (13 %).



110 pav. Anketos rezultatai procentais

Atliktas psichosocialinių veiksnių tyrimas parodė, kokia psichosocialinė padėtis yra įmonėje. Kadangi anketos atsakymų intensyvumo vidurkis neviršija trijų balų ribos, galima manyti, kad darbuotojai nepatiria didelių psichologinių problemų. Bet labai svarbu yra kontroliuoti didžiausią intensyvumą parodžiusius psichosocialinius veiksnius: skubėjimą ir darbo pasiskirstymą,

socialinius santykius, stresines reakcijas, darbo reikalavimus. Šie psichosocialiniai veiksniai pasiekė didžiausią intensyvumą tarp įmonės darbuotojų ir gali įtakoti kitus veiksnius. Pvz., visi apklaustieji teigė, kad darbe priversti skubėti (34, 35 pav.). Didelis darbo tempas, kruopštumas atliekant darbo užduotis (31 pav.) ir jų pasikartojimas (30 pav.) atsiliepia į darbo rezultatus. Vis dažniau pasitaiko sunkių periodų darbe (44 pav.), atsiranda įtampa darbo vietoje (49 pav.), irzlumas (97 pav.), nuovargis (99 pav.), pašliję darbuotojų tarpusavio santykiai (19, 20 pav.). Bet darbuotojai jaučia, kad jų darbas yra naudingas (11 pav.), dauguma yra patenkinti savo dabartiniu gyvenimu (94, 95 pav.). Darbuotojams yra maloni darbo aplinka (84 pav.), jie jaučia šeimos, kolegų ir vadovo palaikymą (16, 59, 63 pav.).

Norint sumažinti šių psichosocialinių veiksnių neigiamą įtaką, bendrovės vadovams reikėtų plėtoti personalo bendradarbiavimą, gerinti darbuotojų tarpusavio santykius, reorganizuoti darbus, optimizuoti darbo procesus. Darbuotojai turėtų išmokti geriau planuoti savo darbo laiką, tinkamai ir efektyviai išnaudoti darbo pertraukas, pailsėti, pabūti gryname ore, pabendrauti su kolegomis.

Kiekvienas žmogus toje pačioje situacijoje elgiasi ir reaguoja skirtingai: vienas jaučia didžiulę įtampą, kitas – nepatiria jokių emocijų. Gebėjimą įveikti stresą ir dirbti efektyviai lemia asmenybė. Kovoti su stresais galima įvairiais būdais. Pirmiausia padėti sau gali pats žmogus. Tai gali būti meditacija, biogrižtamasis ryšys, asmeninė apsauga nuo stresų. Organizacija turi sudaryti sąlygas darbuotojams dalyvauti jos veikloje, kelti kvalifikaciją, leisti pasireikšti ir visaip skatinti jų kūrybiškumą.

IŠVADOS IR PASIŪLYMAI

Išvados

1. Psichosocialinių veiksnių tyrimai parodė, kad darbuotojai nepatiria didelių psichologinių problemų, kadangi anketos atsakymų intensyvumo vidurkis neviršija trijų balų ribos.
2. Intensyviausi darbo veiksniai įmonėje yra skubėjimas ir darbo pasiskirstymas – 2,93 balo, socialiniai santykiai – 2,85 balo, stresinės reakcijos – 2,78 balo ir darbo reikalavimai – 2,71 balo.
3. Anketinės apklausos duomenimis pardavimų skyriuje psichosocialinių veiksnių intensyvumas yra daug mažesnis nei tiekimo skyriuje, nes iš tirtų 16 psichosocialinių veiksnių pogrupių net 9 veiksniai tiekimo skyriuje viršija 2,5 balo ribą.
4. Didžiojo dalis darbuotojų jaučia įtampą darbe, trečdalis patiria sunkių periodų savo darbe. Darbuotojai nuolat priversti skubėti, kad atliktų darbus. Mikroklimatas darbo vietoje nėra labai geras, darbuotojų tarpusavio santykiuose yra tam tikrų problemų. Ir tik nedidelė dalis darbuotojų savo darbą laiko monotonišku ir nesavarankišku.
5. Nepaisant didelio darbo tempo ir krūvio, įmonės darbuotojai yra patenkinti savo dabartiniu darbu, jiems yra maloni darbo aplinka, yra atsižvelgiama į jų nuomonę darbo klausimais. Darbuotojai jaučia šeimos, kolegų ir vadovo palaikymą.

Pasiūlymai

1. Darbuotojai turėtų išmokti geriau planuoti savo darbo laiką. Ruošti dienotvarkes. Surašyti darbus pagal svarbą.
2. Skyrių vadovai turėtų padėti savo darbuotojams geriau planuoti savo darbo dieną ir atskirus darbus. Skatinti pasitenkinimą darbu.
3. Vadovams reikėtų plėtoti personalo bendradarbiavimą, gerinti darbuotojų tarpusavio santykius. Skatinti darbuotojų aktyvumą rengiant bendras išvykas, susibūrimus.
4. Organizacija turi sudaryti sąlygas darbuotojams dalyvauti jos veikloje, kelti kvalifikaciją, leisti pasireikšti ir visaip skatinti jų kūrybiškumą.
5. Bendrovė turi sudaryti sąlygas pertraukų metų darbuotojams pailsėti, nusiraminti. Turi būti įrengti poilsio kambariai, galimybė pabūti gryname ore.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

Bitautaitė, V.; Zujūtės, J. *Kaip išvengti streso?* Žiūrėta 2010 m. sausio 13 d. Prieiga per internetą: <<http://www.vpu.lt/socpedagogika/isgyvenimopedagogika/2d11/>>.

Božytė, A. 2002. *Vaidmenų stresorių ir jų sąveikos įtaka darbo efektyvumui*. Magistro darbas. Vilnius: VDU.

Calnan, M; Wainwright, D.; Forsythe M. 2001. Mental Health Stress in the Workplace: The Case of General Practice in the UK. *Social Science & Medicine* Nr. 52: 499-507.

Canadian Institute of Stress. Biographical Information for HANS SELYE, CC, M.D., Ph.D., D.Sc. [interaktyvus]. Žiūrėta 2009 m. birželio 10 d. Prieiga per internetą: <<http://www.stresscanada.org/selye.html> >.

Communication from the Commission – Adapting to change in work and society; A new Community strategy on health and safety at work 2002-2006. European Commission. 2002. <<https://europa.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>>.

Darbo sąlygos prisijungiančiose šalyse ir kandidatėse. 2003. *Europos gyvenimo ir darbo sąlygų gerinimo fondas*. [interaktyvus]. Žiūrėta 2010 m. sausio 10 d. Prieiga per internetą: <<http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2003/06/lt/1/ef0306lt.pdf>>.

Dienraštis Vakarų Ekspresas. 2007. *Visuomenės sveikatos specialistai - vis paklausesni*. Klaipėda. Žiūrėta 2009 gegužės 23 d. Prieiga per internetą: <<http://www.ve.lt/?data=2007-07-10&rub=1143716353&id=1184008939>>.

Elo, A. L. 1994. *Assessment of mental stress factors at work*. Occupational medicine. Third edition. Morsby. 945–959 p.

Emocinė įtampa. 2004. UAB Briva. [interaktyvus]. Žiūrėta 2009 m. birželio 13 d. Prieiga per internetą: <<https://www.bioformule.lt/emocineitampa.php>>.

Encyclopedia of Occupational Health and Safety. 1987. *International Labour Office Geneva*. Third (Revised) Edition. 4(1), 2425–2431p.

European Agency for safety and health at work. 2005. *Priorities for occupation safety and health research in the EU-25*.

European Agency for Safety and Health at work. *Working on stress*. Žiūrėta 2009 m. sausio 13 d. Prieiga per internetą: <<https://osha.eu.int/ew2002/>>

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. 2005. *The European Survey on Working Conditions*.

Europos kampanija rizikos vertinimui. Kampanijos santrauka. [interaktyvus]. Žiūrėta 2010 m. sausio 13 d. Prieiga per internetą: <http://osha.europa.eu/en/campaigns/hw2008/campaign/campaignsummary/campaign_summary>

Europos saugos ir sveikatos darbe agentūra. 2009. Psichosocialinės problemos.[interaktyvus] Žiūrėta 2010 m. sausio 13 d. Prieiga per internetą: <https://osha.europa.eu/data/links/Newoshunfo_2947/?searchterm=psichosocialiniai>.

Europos saugos ir sveikatos darbe agentūra. Patarimai darbdaviams.[interaktyvus]. Žiūrėta 2010 m. sausio 13 d. Prieiga per internetą: <https://osha.europa.eu/lt/topics/stress/index_html/advice_for_employers>.

Giedraitytė, M. 2004. *Psichosocialiniai veiksniai širdies ligų prevencijoje*. In Gydytojų menas. Nr. 10. [interaktyvus]. Žiūrėta 2009 m. birželio 13 d. Prieiga per internetą: <<https://www.medicine.lt/index.php?pagrid=leidiniai&subid=gm&strid=1475>>.

Glambinskaitė, V. 2002. *Profesinio streso organizaciniai psichologiniai aspektai*. Magistro darbas, Vilnius: VDU.

Higienos instituto Darbo medicinos centras. 2005. *Psichosocialinių darbo veiksnių įtaka depresijos ir depresinės būsenos išsivystymui*. Mokslo tiriamųjų darbų ataskaita. 36 p.

Institute of occupational health. 1992. *Occupational stress questionnaire: user's instructions*. Helsinki, Finland.

Kageyama T; Matsuzaki I. 2001. *Mental health of scientific researchers and characteristics of job stress among scientific researchers working at a research park in Japan* *International Archives of Occupational and Environmental Health*. 74(3), 199-205 p.

Kaminskas, K. A. *Sveikas darbas: streso darbo vietoje valdymas*. Žiūrėta 2009 m. birželio 13 d. Prieiga per internetą: <<http://www.ergon.vgtu.lt/normal.php?id=8>>

Kaminskas, K. A. 2003. *Ergonomika inžinerijoje*. Vilnius: Technika: 332 p.

Kaminskas, K.A. *Psichosocialiniai veiksniai darbo vietose ir su darbu susijusio streso mažinimas (Užsienio šalių patirtis)*. Žiūrėta 2009 m. birželio 13 d. Prieiga per internetą: <<http://www.ergon.vgtu.lt/>>

Kompier, M. 1994. *Stress at work: causes, effects, prevention*. EU

Kristensen, T. S. 2002. *A new tool for assessing psychosocial factors at work: The Copenhagen Psychosocial Questionnaire*. *Methodological Tools for Assessing Psychosocial Factors*. Žiūrėta 2009 m. birželio 1 d. Prieiga per internetą: <<http://hesa.etui-rehs.org/uk/newsletter/files/2002-19p45-47.pdf>>

Комитет по труду и занятости населения Ленинградской области. 2009. *Ещё раз об охране труда*. Žiūrėta 2010 m. sausio 13 d. Prieiga per internetą: <<http://www.job.lenobl.ru/news?id=59>>

Levi, L. 2002. *Spice of life or kiss of death? Working on Stress*. European Agency of Safety and Health at Work. 11–13 p. Žiūrėta 2009 m. birželio 13 d. Prieiga per internetą: <http://www.mentalhealthpromotion.net/resources/magazine5_en.pdf>

Liepuonytė-Medeikė, V. 2009. *Dirbančiųjų kompiuteriu darbo sąlygos ir jų įtaka sveikatai metodinės rekomendacijos*. Valstybinis aplinkos sveikatos centras Recenzavo: doc. Dr. Rūta Ustinavičienė. Vilnius

Lietuvos Respublikos Valstybinė Darbo Inspekcija. 2003. *Profesinės rizikos vertinimas darbo vietoje*. Žiūrėta 2009 m. birželio 13 d. Prieiga per internetą: <<http://www.vdi.lt/index.php?-1225279240>>

Management of Health and Safety at Work. 1999. *Management of Health and Safety at Work Regulations*. Žiūrėta 2009 m. birželio 3 d. Prieiga per internetą:
<<http://www.hse.gov.uk/msd/mac/psychosocial.htm>>

Mikalajūnienė, I. 2006. *Stresas darbe ir jo pasekmės*. Parengtas pagal Vokietijos patirtį iš šaltinio
<<http://www.sozialnetz.de>> *Stress am Arbeitsplatz und seine Folge*. Vilnius.

Niedhammer, I.; Cheaner, M. 2003. *Psychosocial factors at work and self reported health: comparative results of cross sectional and prospective analyses of the French GAZEL cohort*. Occupational Environment Medicine. 60: 509-515 p.

Otas, A.; Vegys, A.; Telksnienė, R. 2000. *Stresai, psichologinės apkrovos bei jų prevencija*. In kompiuteris ir sveikata. [interaktyvus]. Žiūrėta 2009 m. birželio 13 d. Prieiga per internetą:
<https://www.kompiuterissveikata.lt/6_skyrius/index.html>

Pajarskienė, B.; Jankauskas, R. 1998. *Streso darbe įvertinimas pagal psichosocialinius darbo veiksnius ir stresinės dirbančiojo reakcijas*. Higienos institutas, metodinės rekomendacijos. Vilnius. 23 p.

Pajarskienė, B.; Jankauskas, R. 2000. *Psichosocialinių darbo veiksnių įtaka negamybinių profesijų darbuotojų stresinių reakcijų dažnumui*. Visuomenės sveikata. Nr. 2 (12). p.11-15.

Pajarskienė, B.; Stanisloviene, J.; Jankauskas, R. 2006. *Protinį ir fizinį darbą dirbančiųjų Vilniaus gyventojų intensyvūs psichosocialiniai darbo veiksniai*. Visuomenės sveikata. 4 (35). p. 23-28.

Palmer, S.; Dryden W. 1996. *Counselling for stress problems*. Sage, London. [interaktyvus]. Žiūrėta 2010 m. sausio 13 d. Prieiga per internetą:
<http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi>

Palujanskienė, A. *Darbo ir karjeros psichologija*. Lietuvos Žemės Ūkio Universitetas, Kaunas. [interaktyvus]. Žiūrėta 2010 sausio 4 d. Prieiga per internetą:
<http://www.lzuu.lt/nm/failai/Darbo_ir_karjeros_psichologija/fcontent.html>.

Psichosocialinių rizikos veiksnių tyrimo metodiniai nurodymai. 2005. Valstybės žinios. Nr. 105-3897. 4p.

Seilius, A. 1994. *Firmos kūrimas ir valdymas*. Klaipėda. 13 p.

Stankevičienė, A. 2009. Kaip sulaukti šimto metų. Lietuvos žinios. Anot Juozulyno, A. Mylintys ir mylimi žmonės gyvena ilgiau. Žiūrėta 2009 m. rugsėjo 13 d. Prieigą per internetą:

<<http://www.15min.lt/naujiena/zmones/grozisnsveikata/kaip-sulaukti-simto-metu-53-43899>>.

Stankus, A. 2001. *Psichosomatinės medicinos aspektai (literatūros apžvalga)*. Kauno medicinos universiteto psichofiziologijos ir reabilitacijos instituto psichologinių tyrimų laboratorija. Kaunas.

Theorell, T. 1997. *Psychosocial factors in the work environment – an occupational medicine perspective*. Occupational health practice edited by Waldson HA, Edling C. 4, 257–277 p.

Tytherleigh, M. Y; Webba, C; Cooperb, C. L. 2005. *Occupational stress in UK higher education institutions: a comparative study of all staff categories*. Higher Education Research & Development. vol. 24, no. 1, p. 41-61.

V. Meška, A. Juozulynas. 1996. *Streso malšinimas*. 142-143 p.

Valiulienė, Ž. 2008. *Psichologinio spaudimo raiška sveikatos priežiūros darbuotojų kolektyve*. Sveikatos mokslai, 6: 1983-1986.

Valys, K. 2008. *Ar šypsena ir gera nuotaika išguis gydytojų stresą?* Gydytojų žinios. Žiūrėta sausio 15 d. Prieigą per internetą:

<www.astrazeneca.lt/news_archive/3430178?itemId=3430178>

Vilmantaitė-Glinskienė, E. 2002. *Stresas – amžiaus ryškė*. Lietuvos sveikata. Nr. 47.

Winefield, A. H., Gillespie, N. 2003. *Occupational stress in Australian university staff: Results from a national survey*. International Journal of Stress Management. vol. 10. No. 1, p. 321-327.

PRIEDAI

A priedas – Psichosocialinių rizikos veiksnių tyrimo anketa

B priedas – Atsakymų suvestinė. Bendri duomenys

C priedas – Pardavimų ir tiekimo skyrių atsakymų suvestinė