

STRESO DARBE EKONOMINIS KONTEKSTAS

Violeta Raimonda Kulvinskienė

Docentė socialinių mokslų daktarė
Vilniaus universiteto Vadybos katedra
Saulėtekio al. 9, LT-2040 Vilnius
Tel. (370 5) 236 61 34
El. paštas: violeta.kulvinskiene@ef.vu.lt

Agnė Bandzienė

Personalo specialistė
UAB ABB
Saltoniškių g. 14, LT-08105 Vilnius
Tel. (370 5) 273 83 00, faks. (370 5) 273 83 33
Mob. tel. (370 610) 46151
El. paštas: agne.bandziene@yahoo.com

Straipsnyje analizuojamos streso darbe ir jo padarinių vertinimo teorinės pozicijos, įvairių socialinių demografinių grupių streso darbe lygis, streso darbe padariniai, šio streso valdymo strategijų taikymas. Pateikiami streso darbe lygio ir streso darbe valdymo strategijų sąlyginio efektyvumo Lietuvos automatikos ir elektrotechnikos įmonėse tyrimo rezultatai.

Pagrindiniai žodžiai: stresas, streso darbe padariniai, streso darbe valdymo strategijos.

Įvadas

Dauguma organizacijų šiuolaikinės konkurencinės rinkos sąlygomis jaučia spaudimą pasiūlyti daugiau ir geresnės kokybės paslaugų bei produktų turint tuos pačius ar net mažesnius žmonių išteklius. Tačiau dažnai didesnio efektyvumo gali būti pasiekiamas tik gerinant organizacijos personalo darbinio gyvenimo kokybę. Pastaraisiais dešimtmečiais pastebima vis didesnė neigiama streso įtaka darbinio gyvenimo kokybei. Stresas darbe yra antroji po nugaros skausmų Europos Sąjungoje dažniausiai aptinkama (28 proc. darbuotojų) su darbu susijusi sveikatos problema (Cox, Griffiths, Rial-Gonzalez, 2002). Kita svarbi priežastis nagrinėti stresą yra ekonominė. Užsienio šalyse pradėti skaičiuoti streso darbe kaštai pasirodė pernelyg dideli, kad būtų galima nekreipti į juos dėmesio. Be fizinio ir psichologinio poveikio darbuoto-

jų sveikatai, stresas darbe sukelia didelius kaštus organizacijai – tai darbuotojų kaita ir pravaikštos, sumažėjęs darbo efektyvumas, padidėjusi nelaimingų atsitikimų tikimybė, inovacijų trūkumas.

Kasmet JAV pramonė dėl pravaikštų netenka maždaug 550 milijonų darbo dienų, iš kurių 54 proc. vienaip ar kitaip yra susiję su stresu. Didžiojoje Britanijoje, Britų pramonės konfederacijos skaičiavimu, dėl ligų kasmet prarandama 360 milijonų darbo dienų, iš kurių apie 50 proc. dėl streso. Tačiau manoma, kad bendra kaštų, susijusių su stresu darbe, suma yra kur kas didesnė. Ją sudaro pravaikštų, sumažėjusio produktyvumo, kompensacijų dėl darbuotojų skundų, sveikatos draudimo ir tiesioginių medicinos išlaidų kaštai. JAV tai sudaro 150 milijardų dolerių kasmet. Personalo pakeitimo kaštai taip pat yra labai dideli, pavyzdžiui, JAV – pakeisti 200 tūkstančių 40–65 metų darbuotojų

vyrų, kurie mirė ar tapo neįgalūs po širdies ligų, per metus išleidžiama per 700 milijonų dolerių (European conference on stress at work- a call for action, 1993). Kanadoje dėl streso sveikatos sistema kasmet patiria 6 milijardų dolerių kaštus (Price, 2004).

Europos Sąjungos šalims įvertinus prarastą laiką ir išlaidas sveikatos priežiūrai, Europos saugos ir sveikatos agentūros duomenimis, ši problema kasmet kainuoja apie 20 milijardų eurų (Levi, 2002).

Stresas darbe ne tik sukelia sveikatos sutrikimus, neatvykimus ir darbuotojų kaitą, bet ir turi poveikį darbo rezultatams. Mokslininkai įvedė sąvoką *presenteeism*, kuria apibrėžiama situacija, kai darbo rezultatai žemi dėl streso darbe paveikto, bet vis dar dirbančio personalo. Mokslininkai apskaičiavo, kad produktyvumo sumažėjimas dėl šios institucijos yra vidutiniškai 7,5 karto didesnis nei produktyvumo sumažėjimas dėl neatvykimo. Nustatyta, kad depresuojančių darbuotojų darbo rezultatai septynis kartus mažesni nei nedepresuojančių (Main, Glozier, Wright, 2005).

Tyrimo objektas – stresas darbe.

Tyrimo tikslas – remiantis adaptuota HSE Management Standards metodika įvertinti streso darbe lygį Lietuvos automatikos ir elektrotechnikos įmonėse, nustatyti, kokie stresą sukeliantys veiksniai daro didžiausią neigiamą poveikį, koks įvairių darbuotojų socialinių demografinių grupių patiriamo streso darbe lygis, išsiaiškinti streso darbe padarinius bei įvertinti šiose įmonėse taikomų streso darbe valdymo strategijų sąlyginį veiksmingumą.

Streso darbe ir jo padarinių vertinimo teorinės pozicijos

Mokslinėje literatūroje galima išskirti ke-

turias pagrindines streso nagrinėjimo kryptis – tai fiziologinė, inžinerinė, interakcinė ir transakcinė samprata (Cox, Griffiths, Rial-Gonzalez, 2002). Naujausiuose streso darbe moksliniuose tyrimuose pirmenybė teikiama transakcinėms streso teorijoms. Žvelgiant iš šios perspektyvos sąvoka „stresas“ apima visą transakcinį procesą, o ne atskirus elementus, pavyzdžiui, tokius – individas ar aplinka (Palmer, Cooper, Thomas, 2001). Transakcinės streso teorijos stresą apibūdina kaip ypatingą individo ir aplinkos santykį, kuris individo yra vertinamas kaip viršijantis jo turimus išteklius ir keliantis grėsmę asmeninei jo gerovei ir reikalaujantis pastangų atkurti pusiausvyrą (Clarke, Cooper, 2004).

Stresas darbe visuomenei, organizacijoms, darbuotojams sukelia tiesioginius ir netiesioginius kaštus, kurie gali būti vertinami trimis lygiais, pavaizduotais 1 paveiksle. Nacionaliniu lygmeniu vertinami socialiniai ir ekonominiai kaštai bei nauda, organizacijos lygmeniu – finansiniai kaštai ir nauda, individualiu – gerovės praradimas. Tokį kaštų išskyrimą galima iliustruoti neįgaliu tapusio darbuotojo pavyzdžiu: darbuotojui tapus neįgaliam, valstybė turės jam mokėti invalidumo pensiją, organizacija patirs nuostolių, netekusi žinių ir patirties turinčio darbuotojo, pats neįgalusis neteks gerovės, kurią būtų susikūręs dirbdamas. Vertinant streso darbe kaštus labai svarbu pasirinkti vertinimo lygmenį ne tik todėl, kad skiriasi vertinimo metodai, bet ir todėl, kad tai, kas vertinama kaip ekonominiai streso kaštai nacionaliniu lygiu, neturi būti traukiama į organizacijos kaštus (Cooper, Liukkonen, Cartwright, 1996).

Nacionalinis lygmuo Socialiniai ir ekonominiai kaštai bei nauda
Organizacijų lygmuo Finansiniai kaštai ir nauda
Individualus lygmuo Gerovės praradimas

1 pav. Streso kaštų vertinimo lygmenys

Organizacijų veikla paprastai vertinama pagal finansinius ir operatyvinius rodiklius. Finansiniams rodikliams – likvidumui, mokumui, pelningumui darbuotojų patiriamas stresas darbe ir jo valdymo strategijos gali turėti netiesioginę įtaką, o operatyviniai rodikliai – produktyvumas, kokybė ir efektyvumas – gali būti tiesiogiai susiję su streso darbe valdymu. Cranwell-Ward ir Abbey (2005) prie tiesioginių streso darbe kaštų priskiria kaštus dėl neatvykimo ir darbuotojų kaitos bei teismų išlaidas, o netiesioginiai kaštai apima neigiamą streso įtaką darbo rezultatams, prastą klientų aptarnavimą, darbuotojų klaidas bei inovacijų ir kūrybiškumo trūkumą. Netiesioginiai streso darbe kaštai, kuriuos yra sudėtingiau identifikuoti, gali sukelti neteisingą supratimą, kad streso darbe prevencijos kaštai, kuriuos yra kur kas lengviau identifikuoti, yra gerokai didesni nei prevencijos teikiama nauda.

Levi ir Lunde-Jensen (1996) nustatė, kad streso darbe sukelti kaštai prilygsta triukšmo ar kancerogeninių medžiagų sukeltiems kaštams (cit. Guidance on work-related stress. Spice of life or kiss of death? 2003). Tai leidžia daryti išvadą, kad streso darbe prevencija turi būti viena iš prioritetinių darbuotojų saugos ir sveikatos politikos sričių tiek nacionaliu lygiu, tiek kiekvienoje organizacijoje.

Cooper, Liukkonen, Cartwright (1996), remdamiesi ES šalių narių atvejų analize, vertino streso darbe valdymo strategijų bei šio streso keliamų kaštų priklausomybę. Įdiegus, pavyzdžiui, tokias streso darbe valdymo strategijas – darbo išplėtimas ir praturtinimas, autonominių darbo grupių sukūrimas, komunikacijos ir konsultacinių struktūrų patobulinimas, vadovų mokymai, individualių gebėjimų pagerinimas ir organizacinės paramos suformavimas, matomas streso kaštų sumažėjimas, kurį sukėlė produktyvumo padidėjimas, sumažėjusios išlaidos darbuotojų sveikatai ir draudimui, sumažėję žmogiškųjų išteklių vystymo kaštai, pagerėjęs organizacijos įvaizdis.

Produktyvumo didėjimą lemia sumažėjęs neatvykimo į darbą skaičius (sutrumpėjusi neatvykimų trukmė), pagerėjusi darbuotojų nuotaika ir noras bendradarbiauti ir prisiderinti prie pokyčių, mažesni veiklos kaštai (esant teigiamam požiūriui į darbą ir darbdavį, mažiau netikslingai naudojami organizacijos ištekliai), pagerėjęs darbo atlikimas (sveiki darbuotojai yra produktyvesni), geresnės kokybės darbo ištekliai (streso valdymo programos mažina darbuotojų kaitą ir geresnis organizacijos įvaizdis leidžia pritraukti profesionalių darbuotojų).

Darbuotojų sveikatos ir draudimo kaštų sumažėjimą lemia sumažėję tiesioginiai

ligų ir neatvykimo kaštai, pagerėję nelaimingų atsitikimų ir darbuotojų saugos rodikliai, kurie mažina draudimo įmokas, sumažėję laiko ir administraciniai kaštai, susiję su darbuotojų skundų ir naudos administravimu.

Žmogiškųjų išteklių vystymo kaštų mažėjimą lemia tai, kad mažiau reikia skirti biudžeto lėšų darbuotojų atrankai ir mokymams bei tobulinimui.

Pagerėjęs organizacijos įvaizdis, kai rūpestingo ir atsakingo darbdavio įvaizdžio nauda jaučiama tiek organizacijos viduje, tiek išorėje.

Galima išskirti dvi streso darbe matavimo instrumentų grupes. Viena streso matavimo instrumentų grupė orientuojasi į vertinimo proceso padarinius, kita grupė – į vertinimo proceso praeitį. Pirmoji matavimų grupė vertina tokius darbuotojų suvokiamus padarinius – įtampa, frustracija, susieikvojimas, nerimas ir depresija. Prie šios grupės priskiriami tokie streso darbe tyrimo metodai: House ir Rizzo įtampos darbe skalė, Kahn, Wolfe, Quinn ir Snoek įtampos darbe indeksas, Pines ir Aronson susieikvojimo matavimo klausimynas ir kt.

Antroji grupė vertina stresą sukeliančius veiksnius apžvelgiant tokius paties darbo ir darbo aplinkos aspektus – vaidmens konfliktas ir vaidmens neapibrėžtumas, per didelis darbo krūvis, per didelė kontrolė, darbinų ir nedarbinų atsakomybių konfliktas. Antrajai metodų grupei priklauso Ivancevich ir Matteson diagnostinis streso tyrimas, Parker ir Decotiis streso darbe skalė, House McMichael, Wells, Kaplan ir Landerman profesinio streso skalė, Cooper profesinio streso indikatorius, Cartw-

right ir Cooper ASSET ir kt. (Fields, 2002; Clarke, Cooper, 2004).

Streso darbe valdymo Lietuvos automatikos ir elektrotechnikos įmonėse tyrimui atlikti buvo panaudoti kiekybinis ir kokybinis tyrimo metodai. Tyrimą sudarė trys etapai.

Pirmame tyrimo etape buvo siekiama nustatyti streso darbe lygį įvairių socialinių demografinių grupių. Darbuotojų nuomonės tyrimui atlikti buvo pasirinktas ir pritaikytas HSE Management Standarts (Cranwell-Ward, Abbey, 2005) streso darbe klausimynas. Remiantis šiuo modeliu streso darbe lygis buvo vertinamas pagal tokius veiksnius: reikalavimai, kontrolė, tarpusavio santykiai, pokyčiai organizacijoje, vaidmens neapibrėžtumas ir vadovų bei kolegų parama. Streso darbe lygis buvo matuojamas penkiabale skale, aukštesnis vertinimas reiškia mažesnę streso lygį ir geresnę darbuotojų savijautą.

Antrame tyrimo etape buvo siekiama įvertinti streso darbe padarinius. Kaip kokybinio tyrimo metodas šiame etape buvo pasirinktas pusiau struktūruotas interviu su ekspertais, jo tikslas – suprasti įmonės personalo politikos ypatybes bei sužinoti, kaip įmonės vadovai vertina savo darbuotojų stresą darbe ir kiek teikia reikšmės stresui darbe valdyti. Remiantis mokslininkų rekomendacijomis buvo pasirinkti šie kiekybiniai streso darbe vertinimo rodikliai: darbuotojų kaita, neatvykimai dėl ligos, pravaikštos, nelaimingų atsitikimų skaičius.

Trečio tyrimo etapo tikslas – nustatyti sąlyginį taikomų streso darbe valdymo strategijų efektyvumą. Buvo apklausiama aukščiausio lygio ir skyrių vadovai. Ap-

klausai naudota anoniminė anketa, kuri buvo sudaryta remiantis Dewe ir O'Drisoll (2001) atliktų tyrimų metodologija.

Streso darbe lygis pagal įvairias socialines demografines grupes

Atlikta mokslinės streso darbe literatūros analizė parodė, kad nėra bendros mokslininkų nuomonės apie streso darbe ir socialinių demografinių veiksnių priklausomybę.

Streso darbe ir socialinių demografinių veiksnių priklausomybės tyrimas keturiuose Lietuvos automatikos ir elektrotechnikos įmonėse buvo atliktas 2007 m. vasario – kovo mėn. Įmonės A ir C yra užsienio kapitalo, verčiasi projektavimu bei automatikos ir elektrotechnikos produktų prekyba, įmonėse dirba po 50 darbuotojų. Įmonės B ir D yra lietuviško kapitalo. Įmonė B vykdo projektavimo bei automatikos ir elektrotechnikos produktų montavimo darbus, joje dirba 110 darbuotojų. Įmonė D gamina automatikos ir elektrotechnikos produktus ir jais prekiauja, joje dirba 230 darbuotojų.

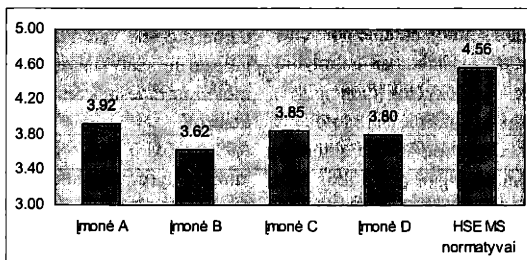
Iš viso tyrime dalyvavo 270 respondentų, tai sudarė 61 proc. darbuotojų. Susumavus tyrimo rezultatus paaiškėjo, kad 14 proc.

respondentų niekada neįaučia streso darbe, 30 proc. – retai, 41 proc. – kartais, 12 proc. – dažnai ir 3 proc. – visada.

Tyrimo rezultatai palyginti su HSE Management Standarts normatyvais. Visose įmonėse streso lygis yra didesnis, nei rekomenduoja HSE Management Standarts normatyvai. Mažiau streso darbe patiria tų įmonių darbuotojai, kur daugiau dėmesio yra skiriama valdyti žmogiškuosius išteklius: geriau stresas darbe valdomas užsienio kapitalo įmonėse, o lietuviško kapitalo įmonėse streso lygis yra didesnis. Tokius tyrimo rezultatus galėjo nulemti ir tai, kad tiriamose užsienio kapitalo įmonėse dirba tik specialistai, o lietuviško kapitalo įmonių daugelį respondentų sudarė darbininkai, kurie, tyrimo duomenimis, patiria didesnę stresą, palyginti su specialistais.

Daugiausia iš visų veiksnių darbuotojams sukelia stresą darbe jų vaidmens neapibrėžtumas. Darbininkams, palyginti su specialistais, aiškiau, kokios jų pareigos ir atsakomybė, tačiau skyrių, kuriuose dirba, tikslai jiems mažiau aiškūs. Dar sunkiau darbuotojai suvokia savo darbo rezultatų įtaką visos organizacijos tikslui įgyvendinti.

Darbuotojams stresą darbe dažnai sukelia situacijos, kai skirtingos grupės kelia



2 pav. Streso darbe lygis tam tikrose įmonėse ir HSE Management Standards normatyvai

nesuderinamus reikalavimus, taip pat didelis darbo krūvis, kai nustatomi neįvykdomi darbų terminai.

Visų įmonių darbuotojai sulaukia pakankamai gero grįžtamojo ryšio apie savo atliekamą darbą, taip pat dažnai gali sulaukti vadovo pagalbos sprendami darbo problemas, tačiau mažiau darbuotojų su tiesioginiu vadovu kalba apie tai, kas liūdna ir erzina darbe, dar rečiau darbuotojai tiesioginio vadovo paskatinami.

Visose įmonėse prireikus darbuotojai sulaukia kolegų pagalbos ir paramos, tačiau dauguma darbuotojų nesulaukia kolegų pagarbos, kurios mano esą nusipelnę, bet patys taip pat nelinkę išklausti kolegų problemų, susijusių su darbu.

Analizuojant tarpusavio santykių vertinimą, nebuvo nė vienos įmonės, kur nebūtų smurto ar priekabiavimo. Nedaug (4 proc.) apklaustųjų teigė patyrę smurtą ir trečdalis (33 proc.) – kad prie jų buvo priekabiujama nemaloniais žodžiais ar veiksmais. Nemažai (65 proc.) darbuotojų mano santykius darbe esant įtemptus, šiek tiek mažiau (57 proc.) teigė, kad tarp kolegų yra trintis ir pykčių.

Vykdamt pokyčius įmonėse, darbuotojams kelia stresą nepakankamas žinojimas, kaip pokyčiai bus įgyvendinti, darbuotojai ne visada yra konsultuojami apie pokyčius darbe bei neturi pakankamai galimybių klausti vadovų apie pokyčius įmonėje.

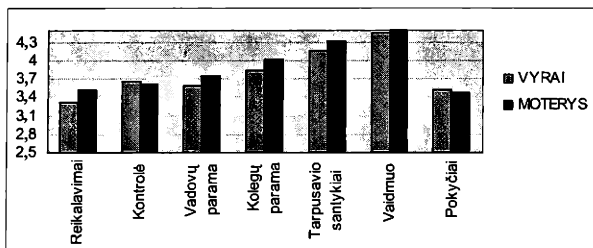
Iš visų veiksnių kontrolė darbuotojams kelia mažiausiai streso. Visose įmonėse dauguma darbuotojų gali pasirinkti, kaip atlikti pavestą darbą, ir nusistatyti savo darbo tempą. Administracijos darbuotojai, palyginti su darbininkais, gali dažniau nuspręsti, kada daryti pertrauką, nusistatyti

darbo spartą, jų darbo laiko grafikas yra lankstesnis. Kita vertus, gamybos įmonėse yra sunkiau įvesti lankstų darbo grafiką.

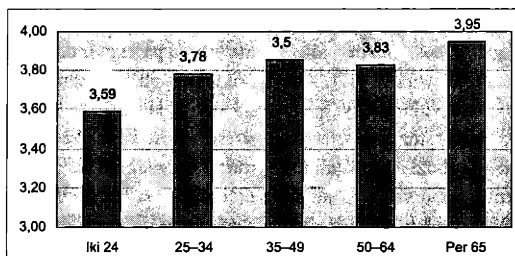
Iki šiol moksliniai tyrimai nepateikė vienintelio atsakymo apie streso priklausomybę nuo lyties. Vieni mokslininkai teigia, kad moterys kaip tyrimo grupė patiria didesnę stresą. Jos dažniau patiria stresą bandydamos suderinti pareigas darbe ir šeimoje. Dažniausiai dėl pasirinktos profesijos moterys dirba tokį darbą, kur didelis darbo krūvis ir nėra autonomijos bei maža sprendimų priėmimo galimybė: tai rodo, kad moterys patenka į didesnę stresą sukėliančias situacijas. Kiti tyrimai leidžia daryti išvadą, kad bendras streso darbe lygis panašus tiek vyrų, tiek moterų, tik skirtingų lyčių atstovai skirtingai reaguoja į įvairius stresorius. Yra manančiųjų, kad tyrimų rezultatai rodo didesnę moterų stresą todėl, kad moterys atviriau ir sąžiningiau kalba apie streso darbe sukeltus požymius (Fotinatatos-Ventouratos, Cooper, 2004; Bamber, 2006). Remiantis tokiais mokslinės literatūros analizės rezultatais suformuluota hipotezė, kad vyrams ir moterims stresą darbe sukelia skirtingi veiksniai.

Tyrimo rezultatai patvirtino šią hipotezę. Iš jų išplaukia, kad vyrų ir moterų bendras streso darbe lygis labai panašus: vyrų 3,8, moterų 3,89 balo. Moterys jaučia darbe didesnę vadovų ir kolegų paramą, geresni jų santykiai su kolegomis, tačiau moterims didesnę stresą sukelia pokyčiai ir kontrolė.

Streso darbe lygio priklausomybės nuo amžiaus tyrimų rezultatai skirtingi. Vienų tyrimų rezultatai nurodo, kad didžiausią stresą patiria 35–44 m. ir 45–54 m. grupės, o kitų tyrimų duomenimis, labiausiai nuo streso darbe sukeltos depresijos ir neri-



3 pav. Streso darbe lygis pagal darbuotojų lytį



4 pav. Streso darbe lygis pagal darbuotojų amžiaus grupes

mo kenčia 16–34 m. ir 35–44 m. grupės, ypač didelį stresą patiria 16–34 m. moterų grupė (Stresas darbe – žmonės kenčia tylėdami. VDI, 2002). Atvirksčiai, kiti specialistai teigia, kad jaunesni darbuotojai yra labiau veikiami streso, o vyresni ir daugiau patirties įgyję darbuotojai mažiau kenčia nuo streso (Bamber, 2006). Mokslinėje literatūroje išskiriamos didesnės rizikos grupės – tai jauni ir priešpensinio amžiaus darbuotojai. Jaunystėje socialinės situacijos pokyčiai – perėjimas iš paauglystės į suaugusiųjų pasaulį, formalios profesijos įgijimas (arba dažna ES alternatyva – ilgalaikis nedarbas), atsiskyrimas nuo tėvų – kai kuriems žmonėms padidina streso riziką. Tą patį vyresnio amžiaus darbuotojų galimybes įveikti stresą mažėja, palyginti su

jaunesniais kolegomis, vyresnieji sunkiau ir ilgiau prisitaiko prie pasikeitusių sąlygų ar reikalavimų (Guidance on work related stress. Spice of life or kiss of death, 1999). Tyrimu buvo siekiama patvirtinti arba paneigti antrąją hipotezę, kad didžiausią stresą darbe patiria jauni ir priešpensinio amžiaus darbuotojai.

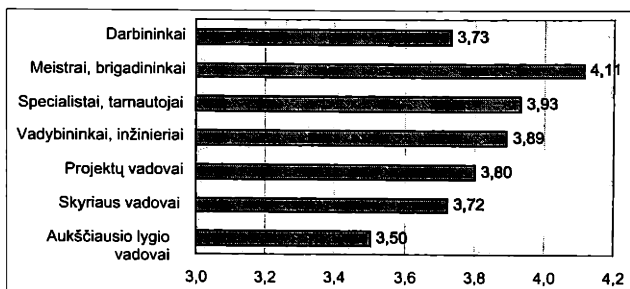
Tyrimo rezultatai patvirtino šią hipotezę iš dalies: didžiausią stresą darbe patiria jauni darbuotojai. Jiems didžiausią stresą darbe sukelia kontrolė, jie mažiausiai jaučia vadovų ir kolegų paramą. Antroji amžiaus grupė, patirianti didžiausią stresą, yra priešpensinio amžiaus darbuotojai, tačiau jų patiriamas streso lygis labai nedaug skiriasi nuo vidutinio amžiaus grupės. Mažiausiai streso darbe patiria pensinio

amžiaus darbuotojai, ši vienintelė amžiaus grupė sulaukia kur kas didesnės kolegų pagarbos, palyginti su kitomis.

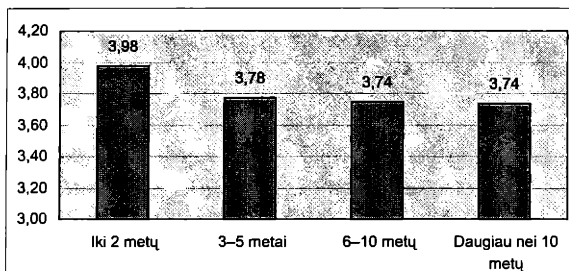
Pareigos turi didesnę ir reikšmingesnę įtaką stresui nei darbuotojų lytis. Stresas ir einamos pareigos neturi tiesioginės priklausomybės. Aukštesnes pareigas turintys darbuotojai dažniau patiria stresą priimdami lemiamus sprendimus ir veikdami kritinėmis situacijomis, palyginti su turinčiais žemesnes pareigas. Pastariesiems didesnį stresą sukelia neteisingas atlygis ir ribotos karjeros galimybės (Gender issues in safety and health at work, 2003). Kitų mokslininkų nuomone, vidurinio lygio vadovai patiria didžiausią stresą, nes jie yra viduryje, o tai lemia didžiausią konfliktų tikimybę. Vidurinio lygio vadovai kartais turi atsakyti į prieštaraujančius vyriausybinių organizacijų, profesinių sąjungų atstovų, visuomenės, taip pat savo vadovų ir pavaldinių reikalavimus. Tyrimai parodė, kad jaunesni vidurinio lygio vadovai iki 30 metų patiria didesnį stresą dėl mažesnės autonomijos ir glaudesnio vadovavimo. Pastaraisiais dešimtmečiais vidurinio lygio vadovai patiria didesnį stresą dar ir dėl to, kad populiarėja grupės sprendimais

pagrįstas valdymo stilius bei padažnėjęs darbuotojų atleidimas dėl darbo automatizavimo ir kompiuterizacijos (Kompier, 2004). Trečiaja hipoteze buvo siekiama išsiaiškinti, ar aukštesnes pareigas turintys darbuotojai dažniau patiria stresą darbe nei turintys žemesnes pareigas darbuotojai.

Tyrimo rezultatai patvirtino hipotezę, kad vadovai patiria didesnį stresą nei žemesnio lygio darbuotojai. Kuo aukštesnio lygio vadovai, tuo jie patiria didesnį stresą. Vadovų ir specialistų grupėje nustatyta silpna neigiamas turimų pareigų ir darbuotojų savijautos priklausomybė (Spearman'o koeficientas $r = 0,291$, $N = 270$, $p < 0,01$). Mažiausiai streso visose organizacijose patiria meistrai ir brigadininkai. Darbininkai patiria didesnį stresą nei specialistai, darbininkų streso lygis prilygsta skyriaus vadovų streso lygiui. Skirtingo lygio darbuotojams stresą darbe sukelia skirtingi veiksniai: darbininkams stresą sukelia reikalavimai dirbti intensyviai ir darbo autonomijos stoka, aukščiausio lygio vadovams – tarpusavio santykiai ir vaidmens neapibrėžtumas, projektų vadovams – nerealūs darbo atlikimo terminai bei kolegų pagalbos ir paramos trūkumas.



5 pav. Streso darbe lygis priklausomai nuo darbuotojų pareigų



6 pav. Streso darbe lygis priklausomai nuo darbuotojų darbo stažo

Mokslinėje literatūroje nepavyko rasti streso lygio priklausomybės nuo išsilavinimo ir darbo stažo analizės, todėl ketvirtąją hipotezę buvo siekiama patvirtinti teigini, kad bendras streso darbe lygis nepriklauso nuo darbuotojų išsilavinimo ir darbo stažo.

Tyrimo metu nenustatyta streso darbe lygio ir darbuotojų išsilavinimo priklausomybės, rečiausiai stresą patiria turintys aukštąjį ir vidurinį išsilavinimą darbuotojai.

Tyrimo duomenys rodo silpną neigiamą darbuotojų darbo stažo ir jų savijautos priklausomybę (Spearman'o koeficientas $r=0,212$, $N=255$, $p<0,01$), t. y. didėjant darbo stažui streso lygis kyla iki tam tikro lygio (6–10 m.), paskui streso lygis išlieka toks pats.

Streso darbe padariniai

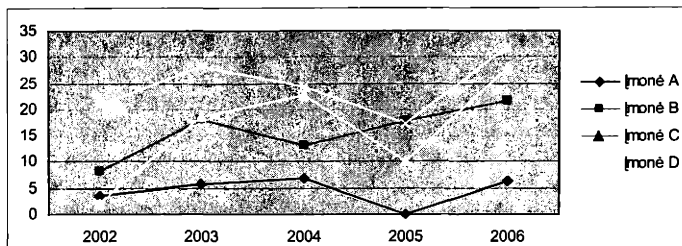
Antrame tyrimo etape buvo atliktas interviu su ekspertais, kiekvienoje įmonėje apklausta po vieną ekspertą – personalo vadovą arba įmonės vadovą. Paaiškėjo, kad nė vienoje organizacijoje nebuvo atliktami streso darbe tyrimai, išskyrus vienintelę įmonę A, kurioje streso tyrimas yra kasmetinio darbuotojų nuomonės tyrimo sudedamoji dalis. Tačiau visi įmonių vado-

vai pripažįsta esant streso darbe problema ir būtinybę ją spręsti.

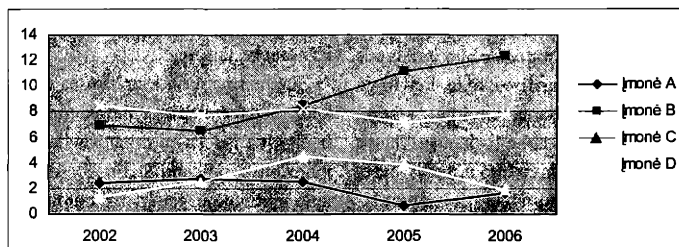
Siekiant patikrinti, ar stresas darbe sukelia nepageidaujamą darbuotojų būseną ir elgseną bei kaštų organizacijai, tyrimo metu buvo renkami statistikos duomenys apie darbuotojų kaitą (darbuotojų išėjimą iš darbo savo noru), neatvykimus dėl ligos, pravaikštas ir nelaimingus atsitikimus. Kaip matyti iš 7 paveikslu, mažiausia darbuotojų kaita yra įmonėje A, kur ir streso darbe lygis yra žemiausias. Vis dėlto gauti duomenys nepatvirtina tiesioginės streso darbe lygio ir darbuotojų kaitos priklausomybės.

Tyrimų metu nustatyta stipri neigiama darbuotojų neatvykimų dėl ligos ir streso darbe lygio priklausomybė (Spearman'o koeficientas $r=1$, $N=4$, $p<0,01$), t. y. kuo didesnį stresą darbuotojai patiria, tuo dažnesni organizacijoje neatvykimai dėl ligos (žr. 8 pav.). Tokie tyrimų rezultatai leidžia patvirtinti tyrimo metu iškeltą teiginį, kad stresas darbe sukelia nepageidaujamą darbuotojų būseną, t. y. ligas, ir didina kaštus organizacijai.

Pravaikštų, kaip ir nelaimingų atsitikimų, buvo užfiksuota tik dviejose įmonė-



7 pav. Darbuotojų kaita tiriamose įmonėse



8 pav. Neatvykimas dėl ligos (dienų skaičius vienam darbuotojui) tiriamose įmonėse

se. Šių duomenų yra per maži, kad būtų galima daryti išvadas apie streso darbe ir pravaikštų bei nelaimingų atsitikimų priklausomybę.

Streso darbe valdymo strategijų taikymas

Šiame darbe vadovaujama nuostata, kad organizacinės streso darbe valdymo strategijos – tai strategijos, skirtos pašalinti stresą sukeliančius veiksnius arba juos kontroliuoti ir / arba padėti individui tapti atsparesniam stresui ir kovoti su juo.

Mokslinėje literatūroje skiriamos dvi streso valdymo strategijų grupės – individualios ir organizacinės. Individualių streso valdymo strategijų pagrindą sudaro

individualūs pokyčiai, t. y. ką darbuotojas gali pakeisti savyje, kad įveiktų ar išvengtų streso, o organizacinių streso valdymo strategijų esmė – organizacijos pokyčiai (Matteson, Ivancevich, 1989; Cox, Griffiths, Rial-Gonzalez, 2000).

Organizacinės streso darbe valdymo strategijos pagal jų taikymo lygį skirstomos į pirmines, antrines ir tretines:

- ✓ pirminės strategijos mažina atsiradusį stresą, keičiant darbo aplinkoje esančius stresorius arba siekiant juos apskritai panaikinti. Tai – ergonominės, darbo ir aplinkos projektavimo strategijos, vadovavimo tobulinimo strategijos;
- ✓ antrinės strategijos identifikuoja anksčiau stresą darbe požymius ir padeda individams veiksmingiau kovoti

su spaudimu darbe, paprastai tai būna darbuotojų mokymai;

- ✓ tretinės strategijos skirtos ugdyti jaunesnę ir labiau reaguojančią vadovavimo sistemą bei stiprinti rūpinimąsi darbuotojų sauga ir sveikata, jos skirtos atkurti darbingumą tų darbuotojų, kurie jau kenčia nuo streso darbe, tai pagalbos darbuotojams programos (Recupero, 2003; Cox, Griffiths, Rial-Gonzalez, 2000; Leka, Griffiths, Cox, 2003; A. Pilkington, R. E. Mulholland, H. A. Coeiw, M. K. Graham, P. A. Hutchinson, 2001; Dewe, O'Driscoll, 2001; Le Fevre, Kolt, Matheny, 2006).

Pirminės strategijos paprastai vertinamos kaip iniciatyvios, antrinės – tiek iniciatyvios, tiek reaguojančios, o tretinės paprastai būna reaguojančios (Dewe, O'Driscoll, 2001). Pirminės strategijos orientuotos į organizacijos ar grupės lygį, o antrinės ir tretinės – į individualų darbuotoją (Le Fevre, Kolt, Matheny, 2006).

Iki šiol specialistai nesutaria dėl streso darbe valdymo strategijų taikymo veiksmingumo. Pasak Van der Hek H., Plomp H. N. (1997), organizacinių streso darbe valdymo strategijų nuolat daugėja, tačiau vis dar lieka neaišku, kurios iš jų yra veiksmingiausios. Iš metodologinės perspektyvos neaišku, kas sukelia teigiamą efektą: vadovų pritarimas ir noras investuoti į žmogiškuosius išteklius, strategijos komponentų kokybė ar abiejų šių veiksnių darinys.

Specialistų teigimu, organizacijose dažniausiai yra taikomos reaguojančios ir skirtos individui, t. y. antrinės ir tretinės, strategijos, o pirminės taikomos rečiau, būtent jų esmė yra panaikinti stresą darbe sukeltą veiksnių ar bent jau sumažinti jo

poveikį (Kompier, Cooper, Geurts, 2000; Dewe, O'Driscoll, 2001). Tačiau kitų mokslininkų nuomone, trūksta empirinių tyrimų, patvirtinančių, kad pirminių strategijų taikymas yra veiksmingesnis nei antrinių ar tretinių (Le Fevre, Kolt, Matheny, 2006). Kita vertus, organizacinių streso darbe valdymo strategijų taikymo veiksmingumo tyrimų palyginimą apsunkina ir jų heterogeniškumas.

Trečiame tyrimo etape – organizacinių streso darbe valdymo strategijų sąlyginio efektyvumo tyrime dalyvavo 34 vadovai iš keturių įmonių. Tyrimui atlikti buvo naudojama anketinė apklausa. Tyrimo duomenimis, 33 proc. vadovų mano, kad darbuotojai visada arba dažnai gali kontroliuoti stresą darbe sukeltą veiksnius, o net 67 proc. respondentų teigė, kad darbuotojai jų organizacijoje stresą sukeltą veiksnius gali kontroliuoti tik kartais arba retai. Šiuos rezultatus reikėtų vertinti atsargiai, nes kyla poreikis išsiaiškinti, kiek darbuotojui reikia kontroliuoti stresą sukeltą veiksnius, kad nejaustų streso darbe. Kokius stresą sukeltą veiksnius vadovai turėjo omenyje atsakydami į šį klausimą ir ar jie gali vertinti situaciją „už visus darbuotojus“.

Vertindami darbuotojo atsakomybę už streso darbe valdymą, 68 proc. respondentų mano, kad pats darbuotojas yra atsakingas už savo streso darbe valdymą, 24 proc. respondentų buvo neutralios pozicijos, o 9 proc. mano, kad darbuotojas nėra atsakingas už savo streso darbe valdymą. Įdomu pažymėti, kad tie respondentai, kurie mano, jog darbuotojas yra atsakingas už savo streso darbe valdymą, teigė, kad ir organizacija yra atsakinga už darbuotojų

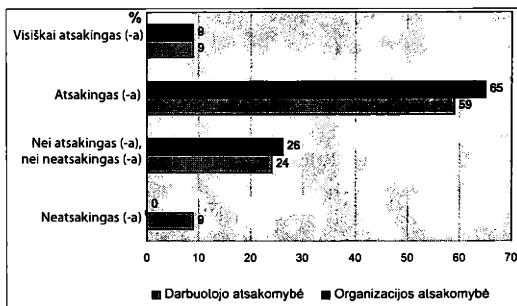
streso darbe valdymą. Daugumos (74 proc.) vadovų nuomone, organizacija yra visiškai atsakinga arba atsakinga už darbuotojų streso darbe valdymą, 26 proc. buvo neutralūs. Nebuvo nė vieno vadovo, kurio nuomone, organizacija yra neatsakinga už darbuotojų patiriamą stresą. Iš 9 pav. matyti, kad palyginus vadovų įvertintą darbuotojų ir organizacijos atsakomybę už streso darbe valdymą, tyrimų rezultatai rodo, kad didesnė atsakomybė turėtų tekti organizacijai.

Vadovų paminėti streso darbe požymiai pateikiami 1 lentelėje. Dažniausiai minimi streso požymiai – tai darbuotojų nuotaikos ir motyvacijos pokyčiai (25 proc.), komunikacijos problemos ir konfliktai

(23 proc.), mažesnis darbo efektyvumas (20 proc.). Nedaugelis (15 proc.) vadovų mano, kad jų organizacijose darbuotojai nepatiria streso.

Vadovų nuomone, dažniausiai jų įmonėje taikomos šios streso darbe valdymo strategijos: vadovo ir kolegų parama (41 proc.), komunikacija (19 proc.), darbo krūvio koregavimas ir perprojektavimas (16 proc.). Buvo respondentų (19 proc.), teigusių, kad jų organizacijos netaiko jokių streso darbe valdymo strategijų.

Tyrimo anketoje respondentams buvo pateiktas streso darbe valdymo strategijų sąrašas, sudarytas remiantis streso darbe valdymo moksline literatūra. Vadovų buvo



9 pav. Darbuotojų ir organizacijos atsakomybė už darbuotojų streso darbe valdymą

1 lentelė. Požymiai, kad organizacijos darbuotojai jaučia stresą

Streso darbe požymiai	%
Nuotaikos ir motyvacijos pokyčiai	25
Komunikacijos problemos ir konfliktai	23
Mažesnis darbo efektyvumas	20
Emocijomis pagrįstas ir nepastovus elgesys	15
Nuovargis	7.5
Klaidos	5
Darbuotojų kaita	2.5
Vėlavimai	2.5

prašoma prie kiekvienos strategijos pažymėti, ar jų organizacijoje taikoma ta strategija, jei taikoma, tai kiek ji yra efektyvi, jei nėra taikoma, tai ar, jų nuomone, būtų efektyvu naudoti. Dažniausiai respondentų buvo nurodytos tos strategijos, kurias būtų galima vertinti kaip geriausias žmogiškųjų išteklių valdymo būdus, – tai komunikacija ir dalijimasis informacija (91 proc.), tikslų ir pareigų aprašymas (88 proc.), darbo vertinimas ir grįžtamasis ryšys (88 proc.), socialinė parama (82 proc.), užduočių autonomija (79 proc.). Daugumos taikomų strategijų efektyvumas buvo įvertintas vidutiniškai. Tokie rezultatai rodo, kad organizacijos yra pasirinkusios tinkamas streso darbe valdymo strategijas, tačiau dar reikia tobulinti jų panaudojimą. Be to, reikia plėsti kol kas retai taikomas strategijas: streso valdymo mokymai (9 proc.), vadovavimo

stiliaus pakeitimas (18 proc.) ar pagalbos darbuotojams programos (15 proc.). Palyginus atliktą tyrimą su analogišku Ph. Dewe ir M. O'Driscoll (2002) vadovų nuomonės tyrimu Naujojoje Zelandijoje, gauti rezultatai yra panašūs. Organizacijose dažniausiai taikomos tos pačios streso darbe valdymo strategijos, tačiau Naujosios Zelandijos vadovai taikomų strategijų efektyvumą vertina gerokai aukščiau (jų vertinamų strategijų sąlyginio efektyvumo vidurkis yra 4,3), o šio tyrimo metu vertinamų strategijų sąlyginio efektyvumo vidurkis yra 2,9.

Lyginant vadovų nuomonės tyrimo rezultatus pagal įmones, nustatyta stipri teigiama organizacijos atsakomybės už streso valdymą ir darbuotojų savijautos priklausomybė (Spearman'o koeficientas $r=1$, $N=4$, $p<0,01$). Tose organizacijose, kur vadovai teigė, kad didesnė atsakomybė už streso

2 lentelė. Organizacinių streso darbe valdymo strategijų taikumas ir jų vertinimas

Organizacinės streso darbe valdymo strategijos	Esamas naudojimas (%)	Sąlyginis efektyvumas*	Potencialus naudojimas (%)
Komunikacija ir dalijimasis informacija	91	3	67
Tikslų ir pareigų aprašymas	88	3	75
Darbo vertinimas ir grįžtamasis ryšys	88	3	75
Socialinė parama	82	3	100
Užduočių autonomija	79	3	40
Sveikatingumo programos	79	3	100
Darbuotojų įtraukimas į sprendimų priėmimą	76	3	88
Karjeros vystymas	71	3	39
Darbo perprojektavimas	62	2	70
Fizinių darbo sąlygų pakeitimas	56	3	38
Laisvas darbo grafikas	29	3	9
Vadovavimo stiliaus pakeitimas	18	2	60
Pagalbos darbuotojams programos	15	2	50
Streso valdymo mokymai	9	3	72
Darbo reikalavimų sumažinimas	9	4	42

* Sąlyginis efektyvumas matuojamas pagal penkiabalę skalę, kur 1 reiškia „labai neefektyvu“, o 5 – „labai efektyvu“.

3 lentelė. Vadovų nuomonės tyrimo rezultatų palyginimas pagal įmones

	Įmonė A	Įmonė B	Įmonė C	Įmonė D
Organizacijos atsakomybė už streso valdymą*	4,13	3,56	4	3,77
Streso lygis **	3,92	3,62	3,85	3,8

* Organizacijos atsakomybė matuojama penkiabale skale, kur 1 reiškia „visiškai neatsakinga“, o 5 – „visiškai atsakinga“.

** Streso lygis matuojamas penkiabale skale, kur aukštesnis balas reiškia mažesnę streso lygį.

vadymą tenka organizacijai, darbuotojai patiria mažiau streso ir jaučiasi geriau.

Vadovo vaidmuo mažinant darbuotojų stresą yra ypač svarbus. Vadovai turėtų būti pirmieji, kurie pastebi darbuotojų stresą. Vadovams turėtų būti organizuojami mokymai, kurie apimtų tokias temas – streso ženklų ir požymių pastebėjimas, pagrindinės konsultavimo ir mokymo žinios, santykių formavimas.

Išvados

Atlikto tyrimo rezultatai leidžia daryti išvadą, kad Lietuvos organizacijose didžiausią stresą darbuotojams sukelia vaidmens neapibrėžtumas, mažiausiai streso darbuotojai patiria dėl kontrolės. Užsienio kapitalo įmonėse, palyginti su lietuviško kapitalo įmonėmis, darbuotojų streso yra mažesnis.

Streso darbe lygio pagal įvairias socialines demografines grupes analizė Lietuvos organizacijose rodo, kad vyrams ir moterims stresą sukelia skirtingi veiksniai, o bendras abiejų lyčių streso darbe lygis yra panašus. Vertinant streso darbe lygį pagal amžiaus grupes, didžiausią stresą patiria jauni darbuotojai, geriausiai darbe jaučiasi pensinio amžiaus darbuotojai. Darbininkai patiria didesnę stresą nei specialistai, o analizuojant vadovų stresą pastebima tendencija, kad kuo aukštesnio lygio vadovas, tuo jis patiria daugiau streso. Tyrimo metu

nenustatyta streso darbe lygio ir darbuotojų išsilavinimo priklausomybė, o didėjant darbo stažui streso lygis kyla iki tam tikro lygio, paskui išlieka stabilus.

Tyrimo metu nustatyta stipri neigiama darbuotojų neatvykimų dėl ligos ir streso darbe lygio priklausomybė, bet nepatvirtinta tiesioginė streso darbe lygio ir darbuotojų kaitos priklausomybė.

Vadovų nuomonės tyrimas parodė, kad dažniausiai naudojamos tos streso darbe valdymo strategijos, kurias būtų galima vertinti kaip geriausias žmogiškųjų išteklių valdymo būdus – tai komunikacija ir dalijimasis informacija, tikslų ir pareigų aprašymas, darbo vertinimas ir grįžtamasis ryšys, socialinė parama, darbo autonomija. Daugumos taikomų strategijų sąlyginis efektyvumas buvo įvertintas vidutiniškai. Tokie rezultatai leidžia daryti išvadą, kad organizacijos yra pasirinkusios tinkamas streso darbe valdymo strategijas, tačiau dar reikia tobulinti taikomų strategijų panaudojimą ir plėsti kol kas retai taikomas strategijas.

Norint sumažinti stresą darbe, Lietuvos organizacijoms rekomenduojamos tokios strategijos: streso valdymo politikos ir procedūrų suformulavimas, komunikacijos tobulinimas, tikslų darbuotojams nustatymas, vadovų streso valdymo mokymai, periodinis darbuotojų nuomonės tyrimo organizavimas.

LITERATŪRA

- Bamber, M. R. (2006). CBT for Occupational Stress in Health Professionals London, Taylor&Francis Group. 262 p.
- Clarke, Sh., Cooper, C. L. (2004). Managing the Risk of Workplace Stress – London, Routledge Taylor & Francis Group. 196 p.
- Cox, T., Griffiths, A., Rial-Gonzalez, E. (2002). Research on Work-related Stress – Luxemburg, Official Publications of the European Communities. 169 p.
- Cranwell-Ward, J., Abbey, A. (2005). Organizational stress – Hampshire, Palgrave Macmillan. 274 p.
- Dewe, P., O'Driscoll, M. (2002). Stress management interventions: what do managers actually do? *Personnel Review*, Vol. 31, no. 2, p. 143–165.
- European conference on stress at work – a call for action. (1993) – Brussels, European foundation for the Improvement of living and working conditions.
- Fields, D. L. (2002). Taking the measure of work – Thousand Oaks, Sage Publications. 327 p.
- Fotinos-Ventouratos, R., Cooper, C. (2005). The role of gender and social class in work stress. *Journal of Managerial Psychology*. Vol. 20, no. 1, p. 14–23.
- Gender issues in safety and health at work. (2003). European agency for Safety and Health at Work – Luxemburg: Office for Official Publications of the European Communities. 222 p.
- Guidance on work-related stress. Spice of live or kiss of death? (2003) – Luxemburg: Office for Official Publications of the European Communities. 100 p.
- Kompier, M. (2004). Research must look at what interventions work as well as when and why. *Healthcare Papers*. Vol. 5, no. 2. p. 137–139.
- Levi, L. (2002). Spice of live or kiss of death? Magazine of the European Agency for Safety and Health at Work. No. 5, p. 11–13.
- Main, Ch., Glozier, N., Wright, J. (2005). Validity of the HSE stress tool: an investigation within four organizations by the Corporate Health and Performance Group. *Occupational Medicine*, Vol. 55. p. 208–214.
- Matteson, M.T., Ivancevich, J.M. (1989). Controlling work stress: Effective Human Resource and management strategies – San Francisco: Jossey – Bass Publishers. 378 p.
- Palmer, S., Cooper, C., Thomas, K. (2001). Model of organizational stress for use within an occupational health education/promotion or wellbeing programme. *Health education Journal*, Vol. 60, no. 4. p. 378–380.
- Price, Ch. (2004). Workplace stress costs billions, *Benefits Canada*, Vol.28, issue 12, p. 83–83.
- Stanton, J. M., Balzer, W. K., Smith, P. C., Parra, L. F., Ironson, G. (2001). A general measurement of work stress: the stress in general scale. *Educational and Psychological Measurement*, Vol. 61, no. 5, p. 866–888.
- Stresas darbe – žmonės kenčia tyždami. Lietuvos Respublikos valstybinė darbo inspekcija. Pranešimas žiniasklaidai. (2002 10 16).

ECONOMICAL CONTEXT OF WORK-RELATED STRESS

Violeta Raimonda Kulvinskienė, Agnė Bandzienė

S u m m a r y

Work-related stress has a negative impact on business as well as on employees' physical and psychological health. Economical costs for a company, caused by stress, are employees' turnover, sickleaves, reduced productivity, increased accidents rate and lack of innovations.

The object of the present research was work-related stress.

The aim of the research was to evaluate the work-related stress level at Lithuanian automation and electrotechnical companies, to elucidate work-related stress outcomes, to evaluate the efficiency of stress interventions used by Lithuanian companies.

The research was done in three stages. The work-related stress level was measured in the first stage by

using the HSE Management Standards Stress Model (sample of 270 employees). According to the results, the role ambiguity causes the biggest stress and work control has the smallest impact on employees' well-being. Analysis of work-related stress among socio-demographic groups showed that different stressors affect men and women, but the general stress level is similar for both genders. The youngest employees undergo the biggest stress, while older employees are less stressed. Blue collar employees are more stressed at work compare to white collars. There is a positive correlation between stress level and management level, but there is no correlation between work-related stress level and employees' education. Longer service causes a higher stress level until a

fixed stage, and later the work-related stress level remains the same.

Analysis of work-related stress outcomes done in the second research stage showed a strong negative correlation between work-related stress level and sickleaves. A higher work-related stress level causes a bigger employees' turnover, but no clear correlation was found.

The aim of the third stage of the research was to find out managers' view on stress, their beliefs about stress interventions by using the P. Dewe and M. O'Driscoll questionnaire (a sample of 34 managers). The five strategies most commonly reported as being used in organizations were those that could be described as the best practice of human resource tech-

niques. They were communication and information sharing, clear goal and role descriptions, performance evaluation and feedback, social support and job autonomy. Stress interventions were evaluated mainly as average effective. These results show, that organizations have chosen right strategies, just they have to use them more effectively and start implementing not so widely used strategies, such as stress management training, management style changes, EAP.

To reduce work-related stress, for Lithuanian organizations it is recommended to create work-related stress management policy and procedures, to improve communication, to define clear goals and roles, to organize stress management training for managers, periodically survey employees' opinion.

STRESO DARBE EKONOMINIS KONTEKSTAS

Violeta Raimonda Kulvinskienė, Agnė Bandzienė

S a n t r a u k a

Stresas darbe neigiamai veikia ne tik fizinę ir psichologinę darbuotojų sveikatą, bet ir organizaciją. Streso darbe sukelti ekonominiai kaštai organizacijoje – tai darbuotojų kaita ir pravaikštos, sumažėjęs darbo efektyvumas, padidėjusi nelaimingų atsitikimų tikimybė, inovacijų trūkumas.

Atlikto tyrimo objektas – stresas darbe.

Tyrimo tikslas – įvertinti streso darbe lygį Lietuvos automatinės ir elektrotechnikos įmonėse, išsiaiškinti streso darbe padarinius ir įvertinti šiose įmonėse taikomų streso darbe valdymo strategijų sąlyginį efektyvumą.

Streso darbe tyrimą sudarė trys etapai. Pirmame etape streso darbe lygis buvo matuojamas naudojant HSE Management Standards streso modelį (tyrimo imtis – 270 darbuotojų). Remiantis tyrimo duomenimis vaidmens neapibrėžtumas sukelia didžiausią stresą, kontrolė turi mažiausią neigiamą įtaką darbuotojų savijautai. Streso darbe lygio pagal įvairias socialines demografines grupes analizė rodo, kad vyrams ir moteris stresą sukelia skirtingi veiksniai, o bendras abiejų lyčių streso darbe lygis yra panašus. Vertinant streso darbe lygį pagal amžiaus grupes, didžiausią stresą patiria jauniausi darbuotojai, geriausiai darbe jaučiasi vyriausi darbuotojai. Darbininkai patiria didesnę stresą nei specialistai. Nustatyta teigiama streso darbe lygio ir vadovaujančių pareigų lygio priklausomybė, tačiau nenustatyta streso darbe lygio ir darbuotojų išsilavinimo priklausomybė. Didėjant darbo stažui streso lygis kyla iki tam tikro lygio, paskui stresas išlieka stabilus.

Antrame tyrimo etape atlikta streso darbe padarinių analizė rodo stiprią neigiamą darbuotojų neavykimo dėl ligos ir streso darbe lygio priklausomybę. Didėsnis stresas skatina didesnę darbuotojų kaitą, bet tiesioginė streso darbe lygio ir darbuotojų kaitos priklausomybė nepatvirtinta.

Trečio tyrimo etapo tikslas buvo išsiaiškinti vadovų požiūrį į stresą, jų nuomonę apie streso darbe valdymo strategijas naudojant adaptuotą P. Dewe ir M. O'Driscoll klausimyną (tyrimo imtis – 34 vadovai). Dažniausiai naudojamos tos streso darbe valdymo strategijos, kurias būtų galima vertinti kaip geriausias žmogiškųjų išteklių valdymo būdus – tai komunikacija ir dalijimasis informacija, tikslų ir pareigų aprašymas, darbo vertinimas ir grįžtamasis ryšys, socialinė parama, darbo autonomija. Daugumos taikomų strategijų sąlyginis efektyvumas buvo įvertintas vidutiniškai. Tokie rezultatai rodo, kad organizacijos yra pasirinkusios tinkamas streso darbe valdymo strategijas, tačiau dar reikia tobulinti taikomų strategijų panaudojimą ir plėsti kol kas retai taikomas tokias strategijas: streso valdymo mokymai, vadovavimo stiliaus pakeitimas, pagalbos darbuotojams programos.

Norint sumažinti stresą darbe, Lietuvos organizacijoms rekomenduojamos tokios strategijos – streso valdymo politikos ir procedūrų suformulavimas, komunikacijos tobulinimas, tikslų darbuotojams nustatymas, streso valdymo mokymai vadovams, periodinis darbuotojų nuomonės tyrimo organizavimas.

Įteikta 2008 m. sausio mėn.

Priimtas spausdinti 2008 m. gegužės mėn.