



**KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS
EKONOMIKOS IR VERSLO FAKULTETAS**

Toma Voroneckytė

**STRESO VALDYMO PRIEMONĖS DARBUOTOJAMS
PATIRIANTIEMS STRESĄ DARBO VIETOJE SU PAŽEIDŽIAMOMIS
GRUPĖMIS**

MAGISTRO DARBAS

Darbo vadovas Doc. dr. Kęstutis Duoba

KAUNAS, 2017

KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS
EKONOMIKOS IR VERSLO FAKULTETAS

STRESO VALDYMO PRIEMONĖS DARBUOTOJAMS
PATIRIANTIEMS STRESĄ DARBO VIETOJE SU PAŽEIDŽIAMOMIS
GRUPĖMIS

Įmonių valdymas (621N22001)

MAGISTRO DARBAS

Studentė.....parašas.....

Toma Voroneckytė, VMGTVL-6 gr.

2017 m. gruodžio 19 d.

Vadovas.....parašas.....

Doc. dr. Kęstutis Duoba

2017 m. gruodžio 19 d.

Recenzentas.....parašas.....

Prof. Rūta Čiutienė

2017 m. gruodžio 19 d.

KAUNAS, 2017



KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS
Ekonomikos ir verslo fakultetas

Toma Voroneckytė

Įmonių valdymas, kodas 621N22001

Baigiamojo magistro darbo

„Streso valdymo priemonės darbuotojams patiriantiems stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis“

AKADEMINIO SAŽINGUMO DEKLARACIJA

2017 m. gruodžio 19 d.

Kaunas

Patvirtinu, kad mano **Tomos Voroneckytės** baigiamasis magistro darbas tema „Streso valdymo priemonės darbuotojams patiriantiems stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis“ yra parašytas visiškai savarankiškai, o visi pateikti duomenys ar tyrimų rezultatai yra teisingi ir gauti sąžiningai. Šiame darbe nei viena dalis nėra plagijuota nuo jokių spausdintinių ar internetinių šaltinių, visos kitų šaltinių tiesioginės ir netiesioginės citatos nurodytos literatūros nuorodose. Įstatymų nenumatytų piniginių sumų už šį darbą niekam nesu mokėjęs.

Aš suprantu, kad išaiškėjus nesąžiningumo faktui, man bus taikomos nuobaudos, remiantis Kauno technologijos universitete galiojančia tvarka.

(vardą ir pavardę įrašyti ranka)

(parašas)

Toma Voroneckytė. Stress Management Means for Employees Experiencing Stress at Work with Vulnerable Groups. Master's Final Thesis in Management of Organizations / supervisor assoc. prof., dr. Kęstutis Duoba. The School of Economics and Business, Kaunas University of Technology.

Social Science: 04S

Key words: stress, stress in workplace, vulnerable groups, stress management.

Kaunas, 2017. 87 p.

SUMMARY

At all times, all over the world people have faced and now still face stress and its problem. We experience stress everywhere: in the family, among friends, or even in the workplace. People in their daily work are faced with psychological, in other words, the risk of stress, but everyone is coping with it in different ways. Most often, workplace stress is experienced by people who work with different clients. Of course, customers are varied and different, but the most complex clients, who usually cause high levels of stress in the workplace are those who are classified as vulnerable groups and have a large number of different people. It is very difficult for workers to cope with the risk factors of stress. In order to make it easier for working people to relieve work-related stress, first of all, a lot of attention should be paid to improving skills. Stress can be overcome, because it is really possible, but it requires the desire, effort and motivation, both from the side of the employers and from the employees themselves.

The subject of the research is stress management means for employees experiencing stress at work with vulnerable groups. The purpose of the study is to reveal possible stress management means for employees in working with vulnerable groups at work. Research tasks: 1. To reveal the stress problem in the workplace. 2. Understand the causes and consequences of stress and examine the specifics of stress in the workplace. 3. To reveal the specifics of vulnerable groups. 4. In theory, identify possible stress management means at the workplace with vulnerable groups. 5. Empirically investigate the used stress management means at work working with vulnerable groups.

Thus, the results of a qualitative study show that the basic organizational solutions are the same as analyzing scientific literature and can be effectively used in any workplace where there is stress and not necessarily working with vulnerable client groups. In any case, when dealing with vulnerable groups, it is necessary to devote more time to activities which relaxes everyone individually, and there are really many ways of relaxation. A willingness to relax and a willingness to help yourself increases the reduction of stress and overcomingness.

TURINYS

ĮVADAS	8
1. STRESO VALDYMO PRIEMONIŲ DARBUOTOJAMS PATIRIANTIEMS STRESĄ DARBO VIETOJE SU PAŽEIDŽIAMOMIS GRUPĖMIS PROBLEMOS ANALIZĖ.....	11
2. TEORINIAI STRESO VALDYMO PRIEMONIŲ DARBUOTOJAMS PATIRIANTIEMS STRESĄ DARBO VIETOJE SU PAŽEIDŽIAMOMIS GRUPĖMIS SPRENDIMAI.....	19
2.1. Streso darbe samprata	19
2.1.1. Stresą darbe apibūdinančios teorijos.....	23
2.1.2. Streso darbe priežastys ir pasekmės.....	27
2.2. Streso darbo vietoje ypatumai.....	33
2.2.1. Stresas patiriamas su darbuotojais	33
2.2.2. Stresas patiriamas su klientais	35
2.3. Pažeidžiamų grupių charakteristika	37
2.3.1. Pažeidžiamų grupių rūšys	37
2.3.2. Darbo specifika su pažeidžiama grupe	39
2.4. Streso valdymo priemonės darbo vietoje dirbant su pažeidžiamomis grupėmis	41
2.4.1. Streso valdymo priemonės bendraujant su darbuotojais ir vadovu	42
2.4.2. Streso valdymo priemonės bendraujant su klientais.....	44
2.4.3. Bendrai pritaikomos streso valdymo priemonės.....	46
3. STRESO VALDYMO PRIEMONIŲ DARBUOTOJAMS PATIRIANTIEMS STRESĄ DARBO VIETOJE SU PAŽEIDŽIAMOMIS GRUPĖMIS TYRIMO METODOLOGIJA	50
4. STRESO VALDYMO PRIEMONIŲ DARBUOTOJAMS PATIRIANTIEMS STRESĄ DARBO VIETOJE SU PAŽEIDŽIAMOMIS GRUPĖMIS TYRIMO REZULTATAI IR DISKUSIJA	54
IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS	73
LITERATŪRA	76
PRIEDAI.....	84

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 pav. Su darbu susijusios sveikatos problemos	12
2 pav. Darbo vietoje patiriamo streso dažnumas	14
3 pav. Streso darbo vietoje pasekmės	15
4 pav. Karasek'o reikalavimų - kontrolės modelis	25
5 pav. Socialinių paslaugų rūšys	40
6 pav. Priemonės pagrindinėms klientų priežastims naikinti	45
7 pav. Pagrindinės streso darbo vietoje įveikimo priemonės.....	49

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė. Streso darbo vietoje apibrėžimai	20
2 lentelė. Stresą darbo vietoje sukiantys veiksniai.....	28
3 lentelė. Stresinio darbo savybės.....	29
4 lentelė. Streso darbo vietoje šaltiniai, susiję su darbuotojais.....	34
5 lentelė. Priemonės stresui darbe mažinti.....	43
6 lentelė. Stresą darbo vietoje lemiančios priežastys.....	55
7 lentelė. Streso pasekmės sukeltos darbo vietoje	58
8 lentelė. Streso pobūdis pagal kategorijas	61
9 lentelė. Pažeidžiamų klientų grupių charakteristika	64
10 lentelė. Streso valdymo priemonės darbuotojams patiriantiems stresą darbo vietoje su pažeidžiama grupe.....	68
11 lentelė. Priemonės pagrindinėms klientų priežastims naikinti.....	71
12 lentelė. Pagrindinių streso įveikimo priemonių efektyvumas.....	71

IVADAS

Temos aktualumas. Visais laikais, visame pasaulyje žmonės susidurdavo ir dabar vis dar susiduria su stresu ir jo problema. Streso suvokimas ir pobūdis iš kartos į kartą keičiasi, nes visuomenė vis auga, bręsta ir tobulėja. Stresą mes patiriame visur: šeimoje, tarp draugų ar net darbo vietoje. Tai neišvengiama kasdienė emocinė būseną. Stresas grūdina žmogų, moko, kaip elgtis panašiose situacijose, tačiau tai, bet kokių atveju, daro žalą žmogaus nuotaikai, savijautai, darbinei produkcijos kokybei ir sveikatai. Šiais laikais, daugiau yra akcentuojamas stresas, kuris daro neigiamą žalą žmogaus darbinei produkcijai. Būtent tam jau dešimtį metų yra skiriamas didžiausias dėmesys (Cooper, Dewe ir O'Driscoll, 2001). Žmogaus darbinė produkcijos kokybė įeina į asmens pasitenkinimą gyvenimu ir jo kokybę. Darbas yra viena iš penkių ir labiausiai žmogaus gyvenimo kokybę reguliuojančių sričių (Brief, Van Sell ir Schuler, 1981). Kadangi mūsų visuomenė dabar yra pagrįsta karjera ir jos siekimu, vis dažniau kalbame apie darbą, ir apie jame egzistuojančius pavojus, net ir mažiausiai matomus, žmogaus sveikatai ir darbo rezultatams, nes žmogus darbe praleidžia didžiąją dalį dienos ir viso savo gyvenimo.

Žmonės savo kasdieniniame darbe susiduria su psichologine, kitaip sakant, streso rizika, tačiau kiekvienas su ja susidoroja skirtingai. Kiekvienas individualiai turi skirtingą mąstymą ir suvokimą, motyvaciją ir norą, dėl to labai dažnai viskas priklauso ir nuo mūsų pačių. Tikrai yra įmanoma išsiugdyti įgūdžius siekiant sau ir aplinkiniams kažko gero, tačiau mūsų visuomenė dar nėra pripratusi ir motyvuota pati siekti bei daryti taip, kad stresas būtų išvengtas ir gyvenimo kokybė būtų visokeriopai geresnė. Mūsų dirbantieji nėra įpratę skūstis vadovams dėl patiriamo streso ir taip darydami patys žaloja save ir visus kitus aplinkinius žmones. Dažniausiai stresą darbo vietoje patiria žmonės, kurie dirba su įvairiais klientais. Žinoma, klientai būna įvairūs ir skirtingi, tačiau pačiais sudėtingiausiais klientais, kurie dažniausiai sukelia didelį stresą darbo vietoje yra laikomi tie, kurie priskiriami pažeidžiamoms grupėms, o joms priklauso labai daug įvairių žmonių. Pažeidžiamoms grupėms priklausantys asmenys yra labai pažeidžiami ir jautrūs, nes jaučia socialinę atskirtį visuomenėje, o iš jų neįgalūs asmenys juo labiau. Darbas su tokiais asmenimis yra itin sudėtingas ir reikalaujantis daug stiprių asmeninių savybių. Pažeidžiamos grupės yra specifinės dėl to ir darbas su jais yra specifinis. Dirbant bet kokią darbą yra labai svarbūs įgūdžiai ir jų nuolatinis mokymasis bei tobulinimas, o dirbant su pažeidžiamomis klientų grupėmis tai yra ypatingai svarbu ir reikalinga. Tuo tarpu, streso valdymo įgūdžiai yra itin būtini ir reikšmingi, nes stresas pasireiškia kiekviename darbe, nesvarbu, kokios kategorijos jis būtų. Darbuotojams labai sunku susidoroti su streso rizikos veiksniais, nes dauguma nemoka ir net nėra apmokyti. Darbdavys turėtų būti suinteresuotas savo darbuotojų sveikatos gerove bei klientų pasitenkinimu tam, kad įmonės veikla būtų produktyvi. Kad dirbantiems žmonėms būtų lengviau pernešti stresą, patiriamą darbo vietoje, pirmiausiai reikėtų skirti labai daug dėmesio įgūdžių tobulinimui, o tai padaryti nėra labai sunku. Tiesiog darbdaviai turėtų negailėti

investuoti į įvairiausių streso valdymo seminarus, paskaitas ar kursus. Galbūt padėtų ir tai, kad būtų įrengtos patalpos stresui nuraminti, organizuotas darbo laikas taip, kad liktų ir pertraukėlių atsipūsti nuo nuovargio ir streso, nupirktos įvairios priemonės, daiktai ar aparatūra, kuri padėtų įveikti atsiradusį ar atsirandantį stresą. Galima surasti daug ir įvairių naudingų pagalbos priemonių, tačiau tai bet kokiame atveju turi būti apgalvota ir tokie sprendimai turi būti priimti aptarus juos su pačiais darbuotojais. Stresą galima įveikti, nes tai yra tikrai įmanoma, tik tam reikia noro, pastangų ir motyvacijos tiek iš darbdavių pusės, tiek iš pačių darbuotojų. Bieliauskaitės (2014) teigimu, stresą panaikinti arba sumažinti nėra lengva, tačiau tikrai įmanoma.

Tyrimo problema. Stresą žmonės patiria labai dažnai ir daugelyje gyvenimo sričių. Keturakio (2011) teigimu „Baltijos tyrimai“ rezultatuose atsispindi, kad net kas devintas iš dešimties žmonių Europoje susiduria su stresu ar įtampa, o tai labai dideli skaičiai, kurie rodo, kad streso problema yra ir labai aktuali. Bet kuriuo atveju stresas yra dažniausiai aptinkamas darbo vietoje, kadangi pasak Edelmann'o (1993) darbas yra vieta kur žmogus praleidžia didelę dalį dienos. Bamber (2006) pažymėjo, kad daugiausiai patiriamam stresui darbo vietoje įtakos turi įvairiapusė aplinka ir aplinkiniai žmonės su kuriais tenka bendrauti ir dirbti atliekant savo darbą. Burokas (2014) teigia, kad kaskart patiriamas stresas daro labai didelę žalą darbuotojo sveikatai. Dažniausiai stresas paveikia žmogaus psichologinę būseną, kuri žmogui yra pati svarbiausia ir žmogus labiausiai nuo jos kenčia kai ji yra pažeidžiama. Žinoma, anot Mikalajūnienės (2017) būdų stresui įveikti tikrai yra, tačiau nei darbuotojai nėra apie juos supažindinami, nei organizacijos imasi tvarkyti bei gerinti situaciją visokiomis įmanomomis priemonėmis, nei patys darbuotojai stengiasi dėl savo asmeninės gerovės. Dėl tos priežasties streso problema darbo vietoje ir nesikeičia, nes nėra daromi jokie pokyčiai ir permainos.

Aplamai pasak Mikalajūnienę (2017) stresas darbo vietoje yra labai plačiai išnagrinėtas, yra net pateikiama ir įvairių tiek organizacinių, tiek individualiai galimų pritaikyti metodų, kaip mažinti darbo vietoje atsiradusį stresą, tačiau mažai kur pažymėtas darbo specifiškumas ir streso įveikimo galimybės dirbant būtent su pažeidžiamomis klientų grupėmis. Pažeidžiamos klientų grupės yra išskirtinės ir jos sukelia labai didelę stresą, todėl visiškai nėra aišku, kokie streso valdymo būdai būtų efektyvūs dirbant būtent su tokiais klientais. Kadangi mokslinių diskusijų šia tema nėra daug bei trūksta sisteminio ir bendro požiūrio į streso valdymo priemones darbo vietoje dirbant su pažeidžiamomis grupėmis, tad būtina išsiaiškinti galimas priemones, kurios būtų naudingos. Šiame **darbe problema** yra formuluojama klausimu: kokios streso valdymo priemonės gali būti taikomos darbuotojams patiriantiems stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis?

Tyrimo objektas – streso valdymo priemonės darbuotojams, patiriantiems stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis.

Tyrimo tikslas – atskleisti darbuotojams galimas streso valdymo priemonės dirbant su pažeidžiamomis grupėmis darbo vietoje.

Tyrimo uždaviniai:

1. Atskleisti darbo vietoje patiriamo streso problemą.
2. Išsiaiškinti streso priežastis ir pasekmes bei išnagrinėti darbo vietoje patiriamo streso ypatybes.
3. Atskleisti pažeidžiamų grupių specifiką.
4. Teoriškai nustatyti galimas streso valdymo priemonės darbo vietoje dirbant su pažeidžiamomis grupėmis.
5. Empiriškai ištirti naudojamas streso valdymo priemonės darbo vietoje dirbant su pažeidžiamomis grupėmis.

Tyrimo metodai: mokslinės literatūros analizė; pusiau struktūruotas interviu.

1. STRESO VALDYMO PRIEMONIŲ DARBUOTOJAMS PATIRIANTIEMS STRESĄ DARBO VIETOJE SU PAŽEIDŽIAMOMIS GRUPĖMIS PROBLEMOS ANALIZĖ

Stresas darbo vietoje yra labai aktuali tema pasaulyje, dėl tos priežasties yra reikalinga nagrinėti jo aktualumą Lietuvoje, kad suvokti kiek rimta ši problema ir kokia situacija egzistuoja mūsų šalyje. Tam, kad išsiaiškinti streso paplitimą Lietuvoje, į pagalbą pasitelkti įvairūs atlikti tyrimai streso tema. Be visa ko, streso tema plačiai nagrinėjama, dėl to būtina iširti ir mokslinę literatūrą, kurioje plačiai aptarinėjamas stresas ir visos su stresu susijusios temos.

Streso valdymo darbo vietoje aktualumas Lietuvoje

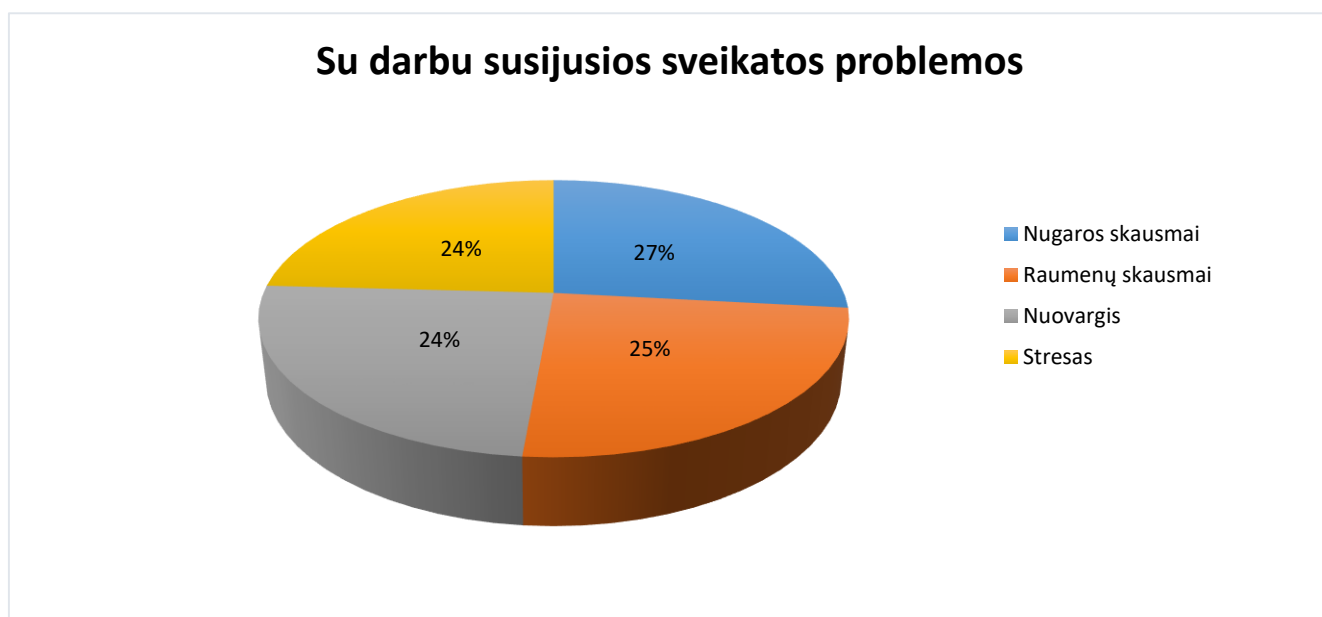
Šiuolaikiniame pasaulyje žmonija didžiąją savo gyvenimo dalį praleidžia dirbdama įvairius savo darbus. Visi darbai yra skirtingi, tačiau ne kiekvienas turi galimybę pasirinkti mėgstamą ar norimą dirbti darbą, nes džiaugiasi net tuo, kad jį apskritai turi. Ne veltui šiais laikais dauguma žmonių tapo karjeristais ir materialistais, nes stengiasi bet kokia kaina daug pasiekti ir daug uždirbti, tam paaukodami net savo pačią brangiausią gyvenimo vertybę – sveikatą.

Anot Edelmann'o (1993), vidutiniškai maždaug šimtą tūkstančių valandų per visą savo gyvenimą vienas žmogus praleidžia dirbdamas savo darbo vietoje. Kiekvienas darbas be išimties yra lydimas streso ir turi tam tikrus streso faktorius, tik visiškai nelygu, kokio tas stresas lygio ir kokie rimti faktoriai turi jam įtakos. Tam, kad darbuotojai nepatirtų didžiulio streso, vadovams tenka labai didelė atsakomybė. Ta atsakomybė skatina juos sudaryti ne tik tinkamas darbo sąlygas, bet ir palankią darbo aplinką, kad darbuotojams darbo vietoje tai nekeltų jokių stresų (Bamber, 2006). Šiuo metu mes gyvename ne tik įvairių stresinių situacijų, bet ir jų krūvių gausėjimo amžiuje. Nemažai stresą tiriančių autorių (Hawksley, 2007; Kim, Lee, Welday, Song, Cho ir kt., 2007; Langelaan ir kt., 2006; Goddard, 2004) pastebėjo, kad ne tik pats stresas, bet ir jo daroma įtaka dirbantiems žmonėms tapo labai aktualia tema, kuri paskutiniu metu sulaukia daugybės diskusijų ir tyrimų.

2011 metais atliktais „Baltijos tyrimai“ rezultatais yra įrodyta, kad visame Europos žemyne psichologinę įtampą iš dešimties šalies gyventojų patiria kas devintas, o netgi kas penktas suaugęs žmogus Lietuvoje labai dažnai atsiduria streso būsenoje (Keturakis, 2011). Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacija atlikdama tarptautinę socialinių tyrimų programą, penkiolikoje pasaulio šalių, patvirtino, kad daugiau kaip 80 procentų darbuotojų patiria didžiulį stresą savo darbo vietoje (Clarke ir Cooper, 2004). Paskutiniu metu netgi yra labai pastebima, kad stresas daro ganėtinai didelę neigiamą įtaką su darbu susijusiai gyvenimo kokybei. Ką jau sakyti, kai 2015 metais atlikti įvairūs sociologiniai su stresu darbe susiję Europos sąjungos tyrimai rodo, kad Lietuvoje net trečdalis gyventojų yra nepatenkinti savo esamuoju darbu, o maždaug pusė patiria didžiulį stresą

darbe. 2015 metais Europos sąjungos atliktas tyrimas apie stresą darbo vietoje, nustatė, kad Lietuvoje kas antras darbuotojas susiduria su dideliu stresu darbe, o net kas trečias yra visiškai nusivylęs ir nepatenkintas savo darbu (Pajarskienė, 2015).

Cox'o, Griffiths'ės ir Rial-Gonzalez'o (2002) teigimu, stresas darbo vietoje yra antroji blogybė po įvairių fizinių, nugaros skausmų, kuri daro didžiulę žalą žmogaus sveikatai. Apskritai kalbant, Europos Sąjungoje stresas yra dažniausiai aptinkama ir su darbu susijusi sveikatos problema. Kasdien vis gausėja ir gausėja stresų bei įtampą keliančių požymių, dėl ko atsiranda vis daugiau ir daugiau sveikatos sutrikimų, negalavimų ir įvairių problemų. Europos Sąjungos 2005 metais atliktas darbo sąlygų tyrimas patvirtino, kad net trisdešimt penki procentai darbininkų yra visiškai įsitikinę, kad darbas, kurį jie dirba, labai prisideda ir daro didelę įtaką jų sveikatos būklei (Burokas, 2014). Macias'as, Hurley'as, Vermeylen'as ir Parent – Thirion'as (2007) atlikę tyrimą išskyrė pagrindinius sveikatos sutrikimus. Dažniausiai, su darbu susijusios sveikatos problemos buvo nurodomos šios: nugaros ir raumenų skausmai, nuovargis ir stresas (žr. 1 pav.).



1 pav. Su darbu susijusios sveikatos problemos (sudaryta pagal Macias, Hurley, Vermeylen ir Parent - Thirion, 2007)

Dauguma ekspertų atlikdami įvairiausių tyrimus yra pastebėję, kad toks veiksnys, kaip stresas, ypač mažina našumą darbe. Net ir šiaip peržiūrėjus visus įvairiausių rodiklius, Lietuvoje darbo našumas yra mažesnis nei visoje Europos Sąjungoje. Darbo našumas mūsų šalyje yra vidutiniškai net tris kartus mažesnis nei visos Europos Sąjungos vidurkis. Ekspertų teigimu, viena iš pačių pagrindinių priežasčių yra darbe patiriamas stresas (Bitaitis, 2015). Higienos instituto Profesinės sveikatos centro atstovė daktarė Birutė Pajarskienė daugelį metų tyrinėjusi stresą darbe, pastebėjo, kad jį sukelia įvairūs darbo reikalavimai, tarpusavio santykiai ir jokių galimybių nebuvimas norint daryti įtaką darbui. Pajarskienės (2015) teigimu, veiksmų yra daugybė, tačiau mes esame įpratę tai vadinti tiesiog stresu

darbe. Mes visi turėtumėme koncentruotis į priežastis, kurios sukelia stresą, tačiau to visiškai nedarome.

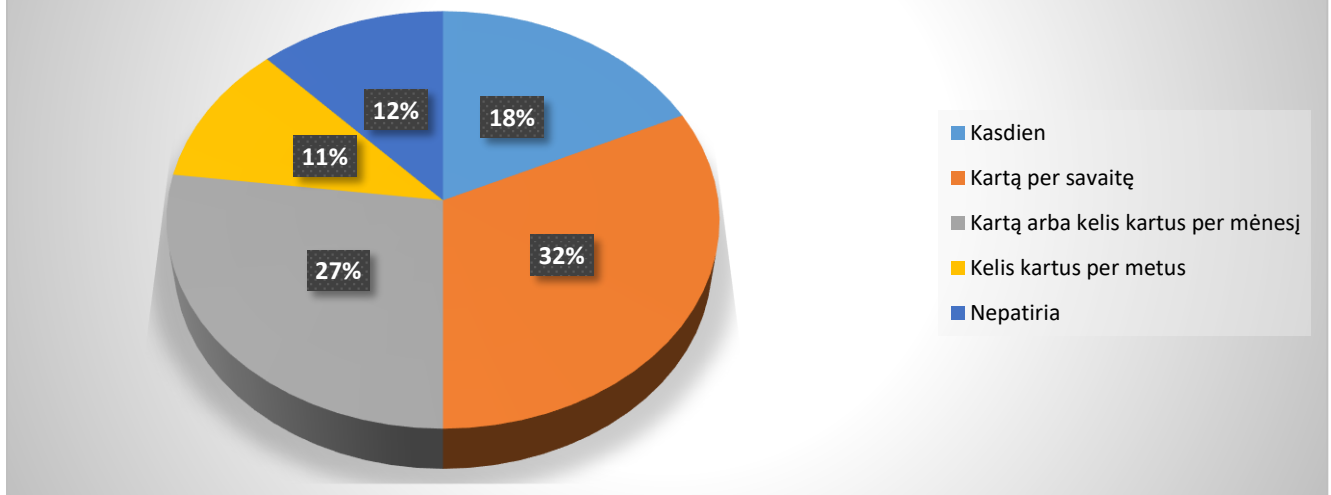
Pasak Kang'o ir Singh'to (2004), stresas darbe tampa itin globalia problema, kuri daro įtaką tiek visoms šalims: išsivysčiusias ir neišsivysčiusias, tiek visų profesijų ir kategorijų darbuotojus – nuo paprastų darbininkų ar administracijos darbuotojų iki pačių vadovų. Būtent dėl šios priežasties pats stresas ir jo įveikimo priemonės tapo itin svarbios įvairiuose moksliniuose tyrimuose ir net daugelio organizacijų valdymo praktikoje.

Daugumos Europos valstybių dirbantys asmenys vis dažniau skundžiasi patiriantys įvairų stresą, tačiau mūsų šalyje šis rodiklis procentaliai išlieka vienas iš mažiausių ne tik Baltijos šalyse, bet ir aplamai visoje Europos Sąjungoje. Europos darbuotojų saugos ir sveikatos agentūros tyrimas buvo atliktas 36 valstybėse ir parodė, kad Lietuvoje kol kas pagrindė vis dar dominuoja platūs rizikos veiksniai susiję su įvairiomis fizinėmis traumomis, o kur kas rečiau iškyla stresinės situacijos dėl sunkiai sukalbamų klientų. Atliktų tyrimų statistika parodė, kad mūsų šalyje tik 38,6 procento apklaustų įvairių darbo vietų pabrėžė, jog stresą darbe sukelia nuolatinis darbas su sudėtingais klientais, kai tuo tarpu visų Europos valstybių vidurkis yra – 57,5 procentai (Europos saugos ir sveikatos darbe agentūra, 2015).

Pasak Europos saugos ir sveikatos darbe agentūros punkto Lietuvoje, vadovo Daliaus Bitaičio, tokius Lietuvos gautus rezultatus galima aiškinti dvejopai. Bitaičio (2015) teigimu, visų pirma, galbūt Lietuvos piliečiai iš tikrųjų patiria kur kas mažiau streso darbe, nei kitų šalių darbuotojai, arba kaip dar vieną problemą būtų galima įvardinti tai, kad mūsų šalies darbuotojai nemoka tinkamai ir adekvačiai įvertinti savo sveikatos sutrikimų ir visiškai neturi sugebėjimų jų susieti su darbo vietoje patiriamu stresu, bendraujant su sudėtingais klientais. Pažiūrėjus į bendrąjį visos Europos šalių sudarytą vidurkį, galima pastebėti, kad dažniausiai yra vertinamas būtent šis rizikos veiksnys sveikatai – ***bendravimas su sudėtingais klientais ar pacientais***.

Daugiausiai neigiamas dirbančiųjų žmonių emocijas lemia būtent darbovietėse patiriami įvairiausi nemalonūs pojūčiai: ***stresas, nerimas ir net įtampa***. Anot Bieliauskaitės (2014) tokius atsirandančius nemalonius pojūčius panaikinti su visu arba visiškai sumažinti nėra lengva, tačiau tai padaryti yra tikrai įmanoma. Tyrimo duomenimis, beveik trečdalis (32 procentai) dirbančių žmonių teigia, kad tikrai kartą per savaitę patiria stresą darbe, o kasdien po įvairaus streso dozės yra priversti kažkaip atlaikyti daugiau kaip dešimtadalis, 18 procentų dirbančiųjų. 27 procentai dirbančių žmonių – kartą arba net kelis kartus per mėnesį patiria stresą savo darbo vietoje ir dar 11 procentų gyventojų įtampą darbe jaučia kelis kartus per metus. Tačiau net dvylika procentų respondentų nepatiria jokio streso savo darbo vietoje (žr. 2 pav.).

Darbo vietoje patiriamo streso dažnumas



2 pav. Darbo vietoje patiriamo streso dažnumas (sudaryta pagal "Spinter tyrimai" apklausos gautus duomenis, 2014)

Būtent daugumai darbe stresą patiriančių gyventojų dėl šios priežasties pasireiškia bloga nuotaika. Žmogaus studijų centro konsultantas ir psichoterapeutas Justinas Burokas teigia, kad darbe patiriamas stresas turi labai didelės įtakos žmonių nuotakai. Buroko (2014) nuomone, asmuo patirdamas ilgalaikį ir itin intensyvų stresą darbe, gali ilgainiui tapti neigiamas: nuolatos suirzęs, nerimastingas, gali net kartais pasireikšti intensyvių emocijų proveržiai ar netgi atvirkščiai, visai užsisklęsti emocijos. Retas žmogus, kuris turi išlavintus ir įgytus tinkamus įvairaus pobūdžio streso valdymo įgūdžius, o kai tų įgūdžių trūksta, asmeniui yra labai sunku suvaldyti visą darbe tvyrančią įtampą ir bandyti atsiriboti nuo visų darbinių problemų ir įvairių sudėtingų reikalų, paliekant visas susidariusias neigiamas emocijas darbo vietoje, o nesinešant į namus ir jų aplinką. Atliktų tyrimų rezultatai atskleidė, kad vis tik daugiau kaip penktadaliui gyventojų stresas itin trikdo sveikatą taip pat dešimtdaliui darbe patirtas rimtas stresas sukelia įvairius ir neesminius konfliktus šeimoje bei aštuoni procentai apklaustųjų nurodė, kad streso darbe įsivyravimas darbo metu netgi skatina stipriau pradėti vartoti žalingus įpročius. Tuo tarpu apie dvidešimt procentų apklaustųjų teigė, kad stresas patiriamas darbo vietoje neturi jokių pasekmių (žr. 3 pav.).

Streso darbo vietoje pasekmės



3 pav. Streso darbo vietoje pasekmės (sudaryta pagal "Spinter tyrimai" apklausos gautus duomenis, 2014)

Bieliauskaitės (2014) nuomone, nuolatinais patiriamas stresas žmones žlugdo visapusiškai, nors visų pirma psichologiškai. Bet kokiame atveju darbe patiriamas stresas turi labai didelę neigiamą įtaką tiek darbo produktyvumui ir našumui, tiek paties dirbančio asmens santykiams su aplinkiniais žmonėmis ir netgi jo paties sveikatai. Būtent dėl tos priežasties yra labai svarbu ir būtina imtis prevencijos prieš streso darbe reiškinius ir stengtis sumažinti kiek galima daugiau veiksnių, kurie sukeltų įtampą. Burokas (2014) teigia, kad mūsų šalyje dirbantys asmenys turi polinkį šiaip ne taip, susitaikyti su bet kokiomis atsirandančiomis neigiamomis nuotaikomis ir be visa ko turi itin blogą įprotį – laukti kol jais kažkas pasirūpins, o ne patys imtis iniciatyvos padėti sau ir kitiems. Šiais laikais kiekvienas žmogus gali išmokti daugybę naudingų dalykų ir įgūdžių, kurie padėtų „neperdegti“ darbo vietoje patiriant stresą, tačiau apie tai yra visiškai nesusimąstoma ir daug kas apie tai visai užmiršta, nes atrodo nė kiek nereikalinga ir nenaudinga, kadangi mūsų visuomenė yra pripratusi tylėti ir nesiskųsti dėl blogų darbo sąlygų, o neišsiprašyti pagalbos dėl savo ir kitų gerovės.

Dauguma mūsų šalyje apklaustų respondentų, truputį daugiau nei devyniasdešimt procentų, teigė, kad vienaip ar kitaip jie tikrai atsiduria streso būsenoje. Iš viso to skaičiaus net 44 procentai apklaustųjų teigė, kad tik kartais atsiduria streso būsenoje, o apie 25 procentai asmenų stresą patiria labai dažnai (Keturakis, 2011). Socialinių mokslų daktaras, psichologas Viktoras Keturakis mano, kad stresas gali būti dvejopas: pozityvus arba priešingai, tad mūsų šalyje atlikti duomenys rodo, kad jokio pozityvaus streso nerasta. Mūsų šalies gyventojų streso lygis yra labai aukštas ir tai yra labai rimtas pavojaus signalas, kad žmoniškieji išteklių yra ant kritinio slenksčio. Daugiau kaip pusę respondentų,

apie 58 procentus, teigė, kad stresą dažniausiai patiria darbe ir didžiąją dalį apklaustųjų sudaro jaunimas iki trisdešimties metų. Keturakio (2011) nuomone, visi tyrimo rezultatai rodo, kad visos stresinės situacijos kyla dėl bendravimo, o tam neretai turi įtakos kasdieninės aplinkybės – santykiai darbo vietoje.

Bendrovė „Alisa Management Laboratory“ atliko tyrimą, kurio rezultatai parodė, kad visuotinai pripažinti tokie streso šaltiniai kaip: darbo krūvis, santykiai su kolegomis ar vadovu, nėra patys aktualiausi ir reikšmingiausi. Darbuotojai, kurių pagrindinė darbo veikla yra bendravimas su klientais pabrėžė, kad būtent klientai ir yra pagrindinis streso šaltinis. Nors tokia darbo veikla turėtų būti įprastinė ir darbuotojai turėtų būti įgiję pakankamai patirties ir gebėjimų dirbti savo darbą, tačiau vis tiek tai sukelia darbuotojams didžiulį stresą. Paklausus stresą darbe patiriančių darbuotojų apie streso įveikimą darbo vietoje ir kaip darbdavys galėtų padėti jį įveikti, respondentai atsakė, kad niekuo negali padėti, nes jie patys turi išmokti susidoroti su stresu (Miniotaitė, 2015). Miniotaitės (2015) teigimu, stresą darbo vietoje būtų galima įveikti keliais būdais kurie anot respondentų pateiktų per apklausą duomenų, labai padėtų. Pagelbėtų: dalijimasis informacija ir konkrečiais konfliktinių situacijų pavyzdžiais ir jų sprendimais, įvairūs nuolatiniai streso valdymo mokymai, mokymai apie bendravimą su įvairiais klientais ir jų psichologijos aspektus ar net esama galimybė „čia ir dabar“ gauti konsultaciją iš kolegos, kad ir trumpuoju numeriu. Iš tikrųjų, darbdavys turėtų stengtis, kad darbuotojas nemanytų, jog pats vienas turi dorotis su darbe atsirandančiu stresu.

Kiekvienoje tinkamai dirbančioje įmonėje ar organizacijoje, visi darbuotojai žino, kad jų patiriami įvairūs iššūkiai yra ir įmonės ar organizacijos iššūkiai. Tokiu atveju darbuotojai žino, kad bet kada gali gauti konkrečią pagalbą esant kritinei situacijai. Miniotaitės (2015) teigimu, darbuotojas, kuris patiria stresą darbo vietoje ir negauna pagalbos, gali greitai prarasti motyvaciją, produktyvumą ir pasitenkinimą darbu, o tokiu atveju itin sumažės įsitraukimas ir lojalumas organizacijai ar įmonei. Main'o, Glozier'io ir Wright'o (2005) nuomone, stresą darbe patiriančių darbuotojų darbo našumas ir rezultatai yra septynis kartus mažesni, nei streso nepatiriančių darbuotojų. Patyrus stresą, kiekvieną dieną baigus darbą lieka visos neigiamos emocijos, o jos vis kaupiasi ir prisideda prie besikaupiančio streso ir nuovargio. Darbdaviai, norėdami užtikrinti visos organizacijos ar įmonės gerovę, privalo parengti darbuotojams aiškias instrukcijas, kaip reikia elgtis tam tikrose kritinėse situacijose, kaip spręsti įvairius klausimus ir žinoma, didinti streso valdymo mokymų skaičių. Anot Miniotaitės (2015), didindami savąjį sąmoningumą tuo pačiu didiname ir savosios įtakos zoną, tokiu būdu mažindami patiriamą stresą darbo vietoje.

JAV psichologų asociacija pateikė duomenis, kuriuose matyti, kad didžiausią stresą darbe patiria švietėjiškų, globojančių, viešųjų, kūrybinių bei aptarnaujančiųjų profesijų atstovai. Su nemenku stresu darbe susiduria darbuotojai, kurių darbo pobūdis yra orientuotas į darbą su žmonėmis (American Psychological Association, 2012). Aparicio'us (2002) teigia, jog reikėtų visoje Europos Sąjungoje

reglamentuoti streso valdymo priemones darbo vietoje ir suformuoti visoms be išimties Europos Sąjungai priklausančioms šalims bendrą prevencinę politiką stresui darbo vietoje mažinti.

Galima teigti, kad streso problema yra labai aktuali ir įsivyravusi šiuolaikiniame mūsų gyvenime. Dažniausiai stresas yra patiriamas ten, kur žmogus praleidžia daugiausiai laiko – darbo vietoje. Darbe patiriamas stresas yra neatsiejama darbo dalis, tačiau jo neturėtų būti tiek daug. Stresas, kaip rizikos faktorius, labai kenkia žmogaus psichinei sveikatai, o nuo to priklauso ir žmogaus produktyvumas tiek darbe, tiek asmeniniame gyvenime taip pat pasitenkinimas gyvenimo kokybe. Tam, kad išvengti stresinių situacijų darbdaviai turėtų orientuotis į streso prevenciją, kuri sumažintų streso proveržius, tačiau nėra numatyto visiems tinkamo būdo, nors pasiūlymų atlikus įvairius tyrimus ekspertai sužinojo nemažai iš pačių darbuotojų.

Streso valdymo teorinis iširtumas

Apskritai streso sampratą mokslinėje literatūroje aprašė tikrai ne vienas tiek Lietuvos, tiek užsienio autorius: Myers (2008), Selye (1946), DuBrin (2002), Vaitkevičiūtė (2007), Bieliauskaitė (2014), Lekavičienė (2007), Baršauskienė ir kt. (2010), beje, streso sąvokos aprašytos ir visuotinėje Lietuvių enciklopedijoje (2012), Lietuvių kalbos žodyne (1984) ir tarptautinių žodžių žodyne (1999). Apie stresą patiriamą darbo vietoje plačiai rašė French (1982), Edwards (1992), Newman ir Beehr (1979), Pikūnas ir Palujanskienė (2005), Lemme (2003) ir daugelis kitų autorių. Organizacijoje atsirandantį stresą nagrinėjo Greenberg ir Baron (2003). Stresą darbe tyrinėdami Selye (1982), Warr (1987), Holmes ir Raheo (1967), Lazarus (1975), Karasek (1979) sudarė teorijas ir modelius, kurie detalčiau apibrėžia streso darbe požymius. Priežastis ir veiksniai, kurie daro įtaką streso atsiradimui darbo vietoje labai plačiai išnagrinėjo Vidžiūnaitė (2008), Robbinson ir Judges (2007), Ramayah ir Kumaresan (2003), Kang ir Singh (2004), Burke (2001), Haslam (2004), Cranwell-Ward ir Abbey (2005) bei daugelis kitų tiek Lietuvos, tiek užsienio autorių. Kadangi stresas darbo vietoje padaro ir tam tikrų pasekmių, jas bendrai išanalizavo: Europos komisija (2011), Pajarskienė (1995), Valstybinė darbo inspekcija (2012) ir kiti autoriai. Pasekmes išskirstė ir atskirai pagal pobūdį išanalizavo keletas autorių, būtent organizacijoje patiriamas pasekmes, kai darbuotojai patiria stresą, išnagrinėjo Fernandez ir Mutran (1998), Pacevičius (2007), o tuo tarpu žmogaus visapusiškai sveikatai daromas pasekmes aprašė: Lemme (2003), Pikūnas ir kt. (2005), O'Hanlon (1999). Vien užsienio autoriai nagrinėjo stresą darbe, kurį sukelia kiti darbuotojai ir vadovai: Schwarzer (1992), Leka, Griffiths ir Cox (2003), Reynolds (2017), Hash ir Ceperich (2006). Stresą patiriamą su klientais nagrinėjo šie autoriai: Lloyd, King ir Cheneweth (2009), Gusak (2016), Savaya, Gardner ir Stange (2011), Killaspy ir kt. (2009), Beck (1987), Allen, Lambert, Pasupuleti ir Cluse-Tolar (2009) ir kt. Kadangi klientų yra visokių, prieita ir prie pažeidžiamų grupių, kurias daugiausiai analizavo: Europos komisija (2017), Europos parlamentas (2016), Europos neįgaliųjų forumas (2017) bei Anča ir Neimane (2014). Be visa

ko, aktualu ne tik pažeidžiamų grupių rūšys, bet ir darbo specifika su tokiais žmonėmis. Darbą ir pagalbą tokiems žmonėms nagrinėjo Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas (2006), Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų katalogas (2006) taip pat Žalimienė (2003). Streso valdymo priemonės darbo vietoje nagrinėjo nemažai autorių, tačiau visi skirtingais aspektais. Valdymo priemonės, kurias būtų galima panaudoti bendraujant su darbuotojais ir vadovais išsiaiškino Mikalajūnienė (2017), Payne (2005), Aleksandravičienė (2004), Kučinskaitė (2013), Valstybinė darbo inspekcija (2012). Bendraujant su klientais taikomos visiškai kitokios priemonės, kurias analizavo Girdan, Everly ir Desek (2009), Everly ir Lating (2013), Pretzer ir Beck (2007). Tuo tarpu bendrai pritaikomas priemonės stresui įveikti aprašė Robbins (2003), Aleksandravičienė (2004), American Psychological Association (2012) bei Dromantaitė, Raišienė, Račelytė, Jurčiukonytė ir Vyšniauskienė (2012).

Išanalizavus mokslinę literatūrą išaiškėjo, kad stresas darbe ir jo pasekmės yra labai plačiai išnagrinėtos. Nors yra skirtingų minčių apie streso pasekmes, tačiau dauguma autorių pritaria, kad pasekmės daro didžiulę žalą tiek žmogaus visapusiškai sveikatai, tiek pasitenkinimui gyvenimo kokybe, tiek darbo našumui, dėl to reikia stengtis keisti padėtį darbo vietoje, kad stresas išnyktų. Be visa ko, ištirtos ir priežastys, tačiau autoriai skirtingai jas pateikia. Vieni teigia, kad stresą sukelia darbas su klientais, kitų nuomone stresas atsiranda dėl vadovų ir darbo kolegų kaltės. Tačiau mažai kas nagrinėjo stresą atsirandantį dirbant su klientais, kurie priklauso pažeidžiamoms grupėms. Nors ir ištirtos tokios grupės ir darbo pobūdis su jais, tačiau pasekmės stresui nebuvo nagrinėtos. Bet kuriuo atveju stresas yra lygiavertis ir daro vienodą žalą žmogui. Taip pat autoriai nagrinėjo ir streso valdymo priemonės, kurios galėtų padėti sumažinti stresą darbo vietoje, tačiau jie visi skirtingi: vieni pritaikyti bendraujant su darbuotojais ir vadovu, kiti siūlomi bendraujant su klientais. Nors ir pateikiama teorinių galimybių streso sumažinimui darbo vietoje, tačiau priemonių, kuriomis būtų galima mažinti stresą patiriamą dėl pažeidžiamų grupių niekas nenagrinėjo. Nėra ištirta ir aišku, kokios streso valdymo priemonės yra efektyviausios bei būtų naudingiausios darbuotojams patiriantiems stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis. Būtent dėl tos priežasties ir reikia ištirti, **kokias streso valdymo priemonės būtų galima naudoti darbo vietoje dirbant su pažeidžiamomis grupėmis.**

Apibendrinant galima teigti, kad streso problema yra labai aktuali ir toliau nagrinėjama, nes metai iš metų daugėja patiriamo streso atvejų. Kadangi stresas apima daugelį gyvenimo sričių, galima sakyti, kad pagrindinis stresas yra patiriamas būtent darbo vietoje. Stresą darbe dažniausiai sukelia bendravimas su sudėtingais klientais ir tai daro didelę psichologinę žalą darbuotojų sveikatai. Žinoma, stresas darbo vietoje yra nagrinėjamas tik abstrakčiai ir trūksta analizių skirtų pagal darbo pobūdį taip pat yra ir su streso valdymo būdais, nes būdų kaip reikėtų valdyti stresą patiriamą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis visiškai nėra aprašoma ir nagrinėjama. Būtent dėl tos priežasties streso tema ir yra aktuali, nes dar yra daug ką ištirti ir išanalizuoti.

2. TEORINIAI STRESO VALDYMO PRIEMONIŲ DARBUOTOJAMS PATIRIANTIEMS STRESĄ DARBO VIETOJE SU PAŽEIDŽIAMOMIS GRUPĖMIS SPRENDIMAI

Norint plačiau išnagrinėti streso temą, pirmame poskyryje yra įsigilinta ne tik į streso apibrėžimus ir įvairias teorijas jį tyrinėjančias, bet ir priežastis, kurios lemia streso darbo vietoje atsiradimą bei pasekmes, kurios daro įtaką tiek pačiam žmogui, tiek ir darbui bei aplinkai. Be visa ko, antrame poskyryje yra išnagrinėti ir streso ypatumai darbo vietoje, kurie susiję su kitais darbuotojais, vadovais ar klientais. Taip pat trečiame poskyryje analizuota pažeidžiamų grupių charakteristika, kurioje plačiau aprašyta pažeidžiamų grupių samprata bei darbo specifika. Beje, pats svarbiausias žingsnis susijęs su streso atsiradimu darbo vietoje yra streso įveikimo galimybės, į kurias reikia labai plačiai įsigilinti. Todėl ketvirtame poskyryje aprašomi streso valdymo būdai pagal kategorijas, kurie taikomi bendraujant su kitais darbuotojais ar vadovais, su klientais arba kurie yra bendrai tinkami naudoti darbo vietoje patiriant stresą.

2.1. Streso darbe samprata

Kadangi šiais laikais vis aktualesnis tampa stresas patiriamas darbo vietoje, būtina išsiaiškinti ką apskirtai jis reiškia. Miniauskienės ir Urnikienės (2006) teigimu, greitėjant gyvenimo tempui, žmogui yra keliami vis aukštesni ir įvairesni reikalavimai daugumoje sričių, taip pat ir darbo vietoje, tad asmeniui tenka juos vykdyti netgi vyraujant sudėtingoms situacijoms. Žinoma, negalima kategoriškai teigti, jog stresas yra patiriamas nuolatos. Moksliniuose leidiniuose tikrai galima rasti ne vieną galybę streso apibrėžimų, nes iki šiol dar nėra nustatyta vieninga streso darbe sąvoka. Myers'o (2008) teigimu, bendriausias požiūris į stresą gali būti apibrėžtas kaip tam tikrų įvykių suvokimas, kai juos laikome labai grėsmingais ir žinoma, atsirandantis reagavimas į tuos grėsmingus įvykius.

Net enciklopedijoje ir žodynuose skiriasi streso samprata. Visuotinėje Lietuvių enciklopedijoje (2012) stresas apibūdinamas kaip tiek žmogaus, tiek ir gyvūno psichinės ir net fiziologinės įtampos būseną, kuri atsiranda dėl įvairių išorinių dirgiklių ar paties individo ar gyvūno vidinių sutrikimų. Tuo tarpu žodynuose pateikiami skirtingi apibrėžimai. Lietuvių kalbos žodyne (1984) stresas įvardijamas kaip tam tikra organizmo reakcija arba įtampa atsirandanti esant nepalankiems aplinkos faktoriams, o tarptautinių žodžių žodyne (1999) – išskirtinė organizmo fiziologinė būseną, kuri atsiranda dėl įvairių nepalankių vidinę ir net išorinę aplinką įtakojančių veiksnių.

Lemme'sė (2003) nurodė, tokį streso darbo vietoje apibrėžimą – tai yra emocinio, fizinio ir psichinio asmens išsekimo būseną, kuri susidaro egzistuojant ilgalaikiams, sudėtingiems ir iki galo neišspręstiems stresams, atsirandantiems darbo vietoje, įvairiose situacijose. Anot Vaitkevičiūtės (2007), stresas tėra labai netikėtai atsiradusių įvairių neigiamų aplinkybių iššaukti organizmo

gyvavimo funkcijų ir taip pat asmens įprastinės veiklos sutrikimai. Tuo tarpu anglų kalboje žodis „stresas“ apibūdina tam tikrą daiktavardžio sritį, tačiau pasireiškia šiek tiek skirtingais niuansais. Anglų kalboje šis žodis gali reikšti: spaudimą, sunkumą, pastangas, poreikius, įtampą, prievartą ir net nervų įtampą. Mokslininkas Selye'sas (1946) stresą apibrėžė, kaip nespecifinę žmogaus organizmo reakciją į bet kokio tipo stresorius. Europos Komisija (2002), stresą darbe apibūdina kaip emocinių ir pažintinių, fiziologinių ir elgesio reakcijų į nemalonias susiklosčiusias situacijas darbe, visuma. Yra ir kur kas daugiau streso darbe apibrėžimų, kuriuos aprašė įvairūs mokslininkai ir galima matyti kaip sąvokos prasmė vis keitėsi su metais. Pradžioje stresas darbe buvo suvokiamas kaip įvairūs aplinkos veiksniai, kurie pakeičia darbuotojo savijautą, vėliau, kaip darbuotojo reakcija į susiklosčiusias situacijas darbe ir kaip jis jas individualiai priima ir vertina, bei galiausiai, stresas darbo vietoje buvo apibrėžiamas kaip įvairių reakcijų visuma į darbe atsiradusius reikalavimus ir susiklosčiusias situacijas (žr. 1 lentelę).

1 lentelė. Streso darbo vietoje apibrėžimai (Bandzienė, A., 2009, p.18)

Autorius	Streso sąvokos apibrėžimas
Newman, Beehr, 1979	Stresas – tai situacija, kai su darbu susiję veiksniai veikia darbuotoją taip, kad pasikeičia jo fiziologinė ar psichologinė savijauta ir individas yra priverstas nukrypti nuo normalaus funkcionavimo (cit. Richardson, Rothstein, 2008).
Matteson, Ivancevich, 1989	Stresas – tai individualių skirtumų įtakotas atsakas, kuris yra bet kokio veiksmo, situacijos ar įvykio, keliančio individui ypatingus reikalavimus, pasekmė.
Ivancevich, Matteson, Freedman, Philips, 1990	Stresas – tai vienas ar kelių veiksnių derinys, apimantis: aplinkos stimulus ar stresorius, dažnai įvardijamus kaip jėga, veikianti individo psichologinę ir fizinę savijautą, organizmo atsakus į šias aplinkos jėgas ar jų tarpusavio sąveiką.
Lazarus, 1991	Stresas – tai ypatingas individo ir aplinkos santykis, kuris individo yra vertinamas kaip viršijantis jo turimus išteklius ir keliantis grėsmę jo asmeninei gerovei bei reikalaujantis pastangų atstatyti jo vidinę pusiausvyrą.
Edwards, 1992	Stresas – tai neatitikimas tarp darbuotojų suvokiamos padėties ir trokštamos padėties.
Atkinson, Atkinson, Smith, Bem, 1993	Stresas atsiranda tuomet, kai žmonės susiduria su įvykiais, kuriuos jie suvokia kaip žalingus fizinei sveikatai ir psichologinei gerovei (cit. Lekavičienė ir kt., 2007).
Myers, 2000	Stresas – tai procesas, kuriuo vertiname ir reaguojame į tam tikrus grėsmę ar iššūkį keliančius įvykius, vadinamuosius stresorius.
Bowdich, Buono, 2001	Stresas – tai psichologinė būseną, atsirandanti kai individas susiduria su situacija, kuri išieškoja ar viršija jo suvokiamus vidinius ir išorinius išteklius.
DuBrin, 2002	Stresas – tai psichologinė ir fizinė savijauta, kuri atsiranda suvokus grėsmę, kurios lengvai nepavyks įveikti.
Greenberg, Baron, 2003	Stresas – tai emocinė būseną ir psichologinė reakcija, atsirandanti kaip atsakas į organizacijos viduje ar išorėje kylančius reikalavimus.
Cranwell-Ward, Abbey, 2005	Stresas atsiranda, kai konkrečioje situacijoje suvokiama, kad nėra pusiausvyros tarp spaudimo ir jėgų jį įveikti.
Robins, Judge, 2007	Stresas – tai dinamiškos sąlygos, kai individas susiduria su galimybėmis, reikalavimais ar ištekliais, reikalingais jo norams įgyvendinti, ir tuo pačiu jis nėra tikras dėl pasekmių.
Cirtautienė, 2008	Stresas – individualus reiškinys, kurio priežastis – pernelyg dideli aplinkos reikalavimai.
Butkus, 2016	Stresas – gynybinė reakcija į grėsmingą situaciją.
Mikalajūnienė, 2017	Stresas darbe – emocinių, pažintinių, elgesio ir fiziologinių reakcijų į nemalonius ir kenksmingus darbo turinio, darbo organizavimo ir darbo aplinkos aspektus visuma.

Mokslinėje literatūroje galima rasti daug informacijos apie stresą, tačiau Cirtautienė (2008) išskiria net keletą sąvokų susijusių su stresu: „stresas“, „eustresas“, „distresas“, „hipostresas“ ir „hiperstresas“. Bet kuriuo atveju, kiekviena šių sąvokų turi tam tikrus jai būdingus aspektus ir apie juos galima sužinoti plačiau.

Pikūnas ir Palujanskienė (2005) tikina, kad „stresas“ darbe yra individo sutrikimo pasireiškimas, kuris atsiranda dėl pusiausvyros tarp situacijos, kurioje mes atsirandame ir mūsų pačių. Kitais žodžiais, stresą būtų galima apibūdinti kaip procesą, kurio dėka mes įvertiname atsiradusią grėsmę ir įvykius ir išmokstame į juos reaguoti. Be visa ko, pats pagrindinis veiksnys, kuris turi įtakos streso atsiradimui yra paties žmogaus suvokimas ir gebėjimas tinkamai įvertinti susiklosčiusią situaciją. Iš dalies, jeigu susiklosčiusi situacija žmogui atrodo komplikauta ir jis jaučia, jog ji kelia didžiulę grėsmę jo kaip žmogaus savivertei, nemaža tikimybė, kad tokia situacija sukels tikrai rimtą stresą žmogui. Miniauskienės ir kt. (2006) teigimu, stresinė situacija priklauso nuo paties žmogaus mąstymo ir suvokimo. Jeigu žmogus manytų, kad atsiradę ir išskelti reikalavimai yra kur kas didesni nei jo galimybės su tuo susitvarkyti, tai sukels jam nemažą stresą. Tačiau išmokus kitaip vertinti susiklosčiusią situaciją, palyginant viską iš kitos pusės, ne vien tik neigiamai, galima lengvai atsikratyti streso ir tokių situacijų.

Kasiulio ir Barvydienės (2001) teigimu, „eustresas“ apibrėžiamas kaip tinkamas ir galimas streso kiekis arba jėga pasižyminti teigiamumu, kuri gali būti sutapatinama su susijaudinimu atsiradus naujiems iššūkiams. Būtent šios krypties streso sukeltos pasekmės yra abipusiškai teigiamos ir tinkamos ne tik pačiam darbuotojui, bet ir visai organizacijai ar įmonei. Prunte'so (2007) nuomone, eustresas netgi gali teikti džiaugsmą ir pasitikėjimo savimi jausmą, kadangi tokia įtampa yra vertinama tik teigiamai ir nėra vengiama pačių darbuotojų. Pasak Pajarskienės (1999), eustreso metu dažnai yra greičiau ir gan kūrybiškiau sprendžiamos įvairios atsiradusios problemos, beje, gali net padidėti darbuotojų punktualumas dėl itin didelio susidomėjimo užduotimis. Tačiau, Cranwell-Ward'ė ir Abbey'sė (2005) pabrėžė, kad net jei stresas ir yra teigiamas, bet trunka gana ilgai, gali sukelti itin neigiamas psichologines pasekmes ne tik pačiam darbuotojui, bet ir visam jo darbo produktyvumui bei rezultatams.

Carnegie'sas (2013) pažymėjo, kad „distresas“ tai yra visiškai netinkamas streso kiekis, kitaip dar apibūdinamas kaip neigiamas ar net priekaištingas. Anot Pikūno ir Palujanskienės (2005), būtent ši streso kryptis daro tik neigiamą žalą tiek pačiam žmogui, tiek ir organizacijai ar įmonei. Selye'so (1982) teigimu, distresu ir turėtų būti įvardijamas mūsų taip dažnai šnekamojoje kalboje vartojamas žodis stresas. Tuo tarpu „hipostresas“ yra įvardijamas kaip streso priežastis, kuriai būdingas nuobodumas ir įtampos nebuvimas. Cranwell-Ward'ė ir Abbey'sė (2005) pažymėjo, kad būtent tokios

streso formos pasižymi užgniaužtomis emocijomis, apatija ar net depresija. Pikūno ir kt. (2005) nuomone, streso paliestą žmogų gali neigiamai paveikti tik pasireiškęs distresas.

„Hiperstresas“ – suvokiamas kaip įtampos padidėjimas. Eustresas netgi gali peraugti į hiperstresą. Toks momentas kai įvyksta pokytis priklauso būtent nuo kiekvieno atskiro žmogaus ir netgi susiklosčius skirtingoms situacijoms tas pats žmogus gali reaguoti visiškai skirtingai. Pasak Cranwell-Ward'ės ir Abbey'sės (2005), žmogus būdamas hiperstreso būsenoje gali jaustis visiškai netekęs savitvardos ir kontrolės bei būti apsėstas panikos jausmo. Carnegie'so (2013) teigimu, hiperstresas yra graužaties būseną, kuriai egzistuojant yra neigiamai veikiami santykiai su žmonėmis, darbo našumas ir rezultatai bei paties asmens sveikata. Esant tokiai būsenai gali atsirasti pervargimo požymiai ir tada žmogus labai lengvai palūžta psichologiškai.

Tuo tarpu yra mokslininkai: Robbins'as ir Judge'sas (2007), kurie sugalvojo savitas „eustreso“ ir „distreso“ sąvokas. „Eustresas“, kitaip tariant yra „iššūkių stresas“ ir jam būdingi įvairiausi iššūkiai darbo vietoje, tai gali būti paskirtos atsakomybės ar įvairūs paskyrimai bei projektai. „Distresas“, dar vadinamas „kliūčių stresu“ ir yra apibūdinamas kaip stresas, kuriam vyraujant neįmanoma pasiekti jokių tikslų, būtent dėl neaiškiai paskirstytų atsakomybių ar organizacijoje/įmonėje egzistuojančios politikos. Dessler'io (2002) teigimu, pasitenkinimą darbu gali lemti tik „iššūkių stresas“, o būtent „kliūčių stresas“ gali tik neigiamai paveikti darbuotojų pasitenkinimą darbu ir žymiai padidinti kaitą tarp darbuotojų.

Baršauskienė, Almonaitienė, Lekavičienė ir Antinienė (2010) teigia, kad nemažą dalį aprašytų streso apibrėžimų būtų galimybė suskirstyti į tris plačias stresą pabrėžiančias grupes:

1. streso reakcijas;
2. ryšį tarp dirgiklio ir reakcijos;
3. stresą sukeliančius dirgiklius.

Streso reakcija pasižymi įvairiomis reakcijos formomis į susiklosčiusį stresą. Reakcijos formos gali būti nuo nuolatinių vis pasikartojančių refleksiškų fiziologinių iki net ilgai trunkančių ir chroniškų elgesio bei sveikatos pokyčių. Grakauskas (2004) teigia, kad bet koku atveju, kai žmogų veikia koks nors stresorius, jo organizmas iš vidaus ima reaguoti į tą stresorių ir tokiu būdu vyksta įvairūs fiziologiniai pokyčiai pačiame asmens kūne. Būna atvejų kai fiziologiniai pokyčiai pasidaro išoriškai pastebimi, tai gali būti pabalęs veidas ar net kartais drebančios rankos.

Ryšys tarp dirgiklio ir reakcijos yra suvokiamas kaip sąveikos tarp išorinių aplinkos stresorių ir individo asmeninės reakcijos rezultatas. Beehr'as ir Newman'as (1979) pažymėjo, kad dirbančio žmogaus psichologinė būseną priklauso nuo darbe atsiradusių pokyčių, su kuriais neįmanoma susidoroti tam, kad sugebėtų tinkamai funkcionuoti.

Baršauskienė ir kt. (2010) nustatė, kad pagrindiniai ir dažniausiai stresą sukeliančios dirgikliai yra orientuoti į įvairius įvykius ir susiklosčiusias situacijas, kurių dėka žmogus patiria stresą ir neigiamas

pasekmes. Stresas kaip ir daugelis dalykų turi tam tikrą klasifikaciją, kuri priklauso nuo streso sukėlusio dirgiklio rūšies ir jo sukulto poveikio pobūdžio. Psichologijos žodyne (1993) yra pateikta vieninga streso klasifikacija, kuri susideda iš psichinių ir fiziologinių stresorių. Psichiniai stresoriai yra patys reikšmingiausi ir dažniausiai pasitaikantys darbo vietoje, tad jie dar yra skirstomi į informacinius ir emocinius. Emocijomis paremtas stresas atsiranda tada, kai darbuotojas atsiduria pavojaus ar net grėsmės situacijose. Tuo tarpu informacinis stresas pasižymi tokiomis situacijomis, kuomet darbuotojas dėl per didelio gauto informacijos kiekio nebespėja atlikti visų jam paskirtų užduočių ir greitai priimti apgalvotų ir teisingų sprendimų, būtent tada kai už visus atsitikusius padarinius pačiam darbuotojui atitenka visa atsakomybė. Anot Miniauskienės ir kt. (2006) kiekvienas stresą kada tyręs mokslininkas yra pateikęs savo asmeninę moksliskai sudarytą streso sąvoką. Baršauskienė ir kt. (2010) teigia, kad šiais laikais kasdieninėje mūsų kalboje stresas yra suvokiamas visiškai kitaip, labai dažnai mes viską kas yra nemalonu, kas kenkia visapusiškai mūsų sveikatai, vadiname stresu.

Mokslinėje literatūroje streso sąvoka yra labai plačiai aprašyta ir išnagrinėta, tačiau Pajarskienės (1999) ji apibrėžiama kaip jokios priklausomybės neturintis kintamasis ar stipri jėga, kuri veikia žmogų ir vienaip ar kitaip sukelia jam diskomforto jausmą ir kaip priklausomybę turintis kintamasis, kuris teikia atsaką į visus neigiamus išorinius veiksnius, ir kaip įprastas procesas. Anot Cooper'io, Dewe'so ir O'Driscoll'o (2001), tokį gausų ir įvairialypį streso sąvokos apibrėžimą sąlygoja platus jo naudojimas psichologijos, biomedicinos ir vadybos moksluose, kadangi kiekviena mokslo šaka analizuoja stresą iš savo perspektyvos.

Galima teigti, kad stresas neturi nustatytos vieningos sąvokos, nes kiekvienas autorius ją nagrinėja skirtingomis kryptimis. Bet kokių atveju stresas dažniausiai yra suvokiamas kaip neigiamą žalą ir įtaką žmogaus sveikatai ir būsenai darantis veiksnys, todėl jo geroji pusė yra mažiausiai akcentuojama, nes šiais laikais ji retai pasitaiko.

2.1.1. Stresą darbe apibūdinančios teorijos

Stresas yra neišvengiamas ir su juo susiduriama įvairiose situacijose. Nuolatos mus veikia įvairūs išoriniai dirgikliai, neretai trūksta laiko, vis sparčiau greitėja gyvenimo tempas. Būtent dėl šių priežasčių išauga ir stiprėja tiek psichinė ir emocinė, tiek ir nervinė žmogaus įtampa. Meyer'io (2002) teigimu, streso sampratos pradininku reikėtų laikyti mokslininką Hansą Selye'są. Mokslininkas Selye'sas nagrinėjo streso reakcijas į įvairiausius atsirandančius stresorius būtent iš medicininės pusės. Selye'sas (1982) pažymėjo, kad visų nagrinėtų reakcijų fiziologiniai padariniai buvo itin panašūs: nukritęs svoris, dingęs apetitas ir motyvacijos trūkumas. Būtent dėl bendros organizmo prisitaikančios reakcijos į stresą Selye'sas sudarė požymius ir pavadino juos bendruoju prisitaikymo sindromu. Kaip bebūtų, bendrasis prisitaikymo sindromas susideda iš trijų fazių:

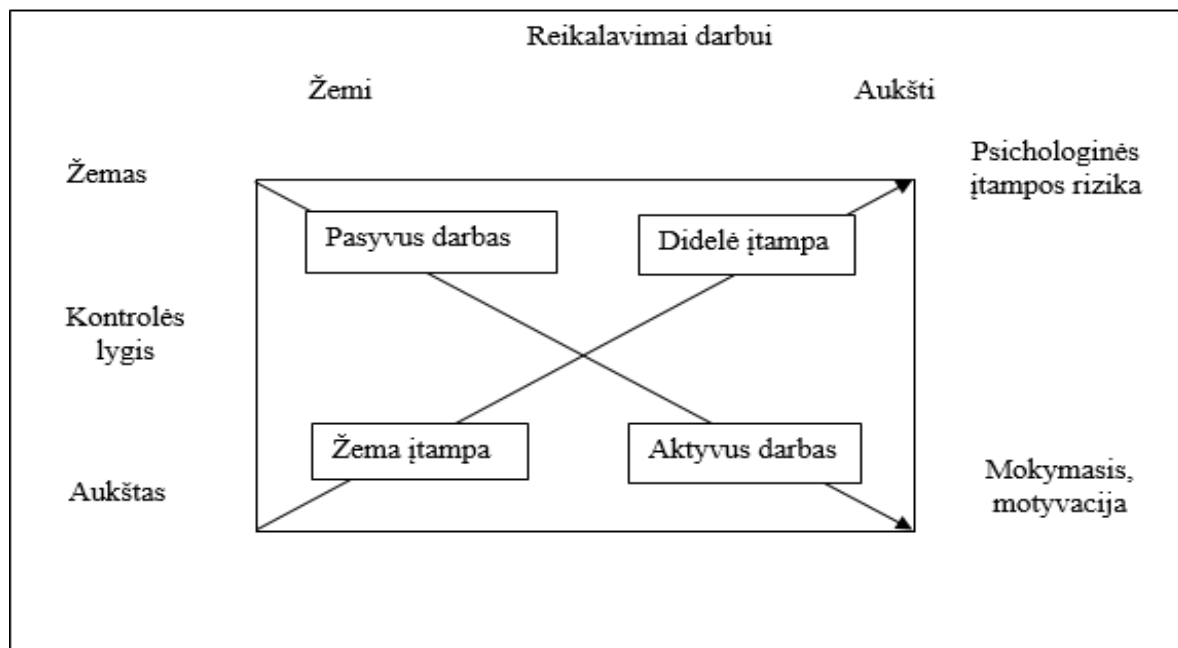
- nerimas – tai energijos kaupimas, kuris bus reikalingas stresoriui atpažinti ir pasipriešinti jam;
- priešinimasis – tai gebėjimas susidoroti su esamu stresoriumi ir atsparumas jam;
- išsekimas – atsiranda tuomet kai būna neįmanoma susidoroti su stresoriumi.

Pasak Cirtautienės (2009), stresas yra neišvengiama kasdienio gyvenimo ritmo sudedamoji dalis. Iš tiesų, stresas darbe gali būti labiau orientuotas į patį žmogų arba į susidariusią situaciją. Į situaciją orientuoti modeliai yra nukrypę į įvairius veiksnius ir net įvykius, kurie yra nutikę organizacijoje arba įmonėje, o į asmenį orientuoti modeliai – siekia apibūdinimą apie patį asmenį, kurio elgesys tuo metu yra nagrinėjamas (De Jonge, van Breukelen, Landeweerd ir Nijhuis, 1999). Abu modelius nagrinėja nemažai autorių. Pavyzdžiui, vieni pagrindinių autorių nagrinėję ir aprašę modelius, situacijoms išsiaiškinti yra Warr'as (1987) ir Karasek'as (1979). Į paties asmens nagrinėjimą yra nukreipti pagrindiniai šių autorių: Holmes'o ir Rahe'so (1967), Selye'so (1956) ir Lazarus'o (1990) modeliai.

Mokslininkas Karasek'as (1979) buvo pirmasis, kuris sukūrė patį pirmą streso darbo vietoje valdymo modelį, į kurį įtraukė du pagrindinius veiksnius – reikalavimus darbui ir darbo kontrolę, nes būtent šie veiksniai skatina atsirasti stresą darbe. Sudaryta darbo reikalavimų skalė gali rodyti darbuotojo gaunamą darbo krūvį, įvairias netikėtai gautas užduotis, konfliktus kylančius tarp darbuotojų ir vadovų. Be visa ko, gali būti įtraukti ir kitokie veiksniai, tokie kaip: baimės jausmas netekti darbo ar atsiradusios problemos dėl karjeros. Tuo tarpu darbo kontrolė yra apibūdinama kaip galimybė patiems dirbantiesiems savarankiškai priimti įvairius galimus sprendimus susijusius su jų atliekamu darbu ir tokiu būdu panaudoti savo visas žinias. Karasek'as (1979) savo sudarytame reikalavimų – kontrolės modelyje pateikia dvi prielaidas:

- visapusiškai psichologinė darbuotojų įtampa didėja, kai didėja reikalavimai darbui ir mažėja darbo kontrolė, kitaip sakant, kai nebelieka galimybės darbuotojams priimti patiems savarankiškai sprendimus ir taip panaudoti visas savo turimas žinias.
- dirbančių žmonių kompetencija didėja, kai reikalavimai darbui didėja proporcingai daromam kontrolės lygiui.

Pasak Karasek'o (1979), kuomet didėja reikalavimai atliekamam darbui ir didėja kontrolės galimybė darbinei aplinkai, tuomet atsiranda galimybė sumažinti stresą patiriamą darbe ir tuo pačiu pasiekti didesnę dirbančiųjų kompetenciją (žr. 4 pav.).



4 pav. Karasek'o reikalavimų - kontrolės modelis (sudaryta pagal Karasek'ą, 1979)

1987 metais mokslininkas Warr'as kaip atsaką į Karasek'o modelį sukūrė savo „vitaminų“ modelį. Anot Jeurissen'o, Nyklicek'o (2001), Warr'o vitaminų modelyje yra nurodytos net devynios su darbu susijusios charakteristikos, kurios vienaip ar kitaip daro įtaką dirbančių savijautai. Warr'as (1987) lygina tarpusavyje įvairius aplinkos veiksnių daromus poveikius su vitaminų daromu poveikiu. Warr'o (1987) teigimu, vartojami vitaminai iš pradžių daro poveikį žmogaus organizmui, jo sveikatos pagerėjimui, kol nepasiekia tam tikro lygio, kai nuo tų pačių vitaminų joks pagerėjimas nebeįmanomas, neretai nuo to gali sveikata net ir pablogėti. Iš devynių darbo charakteristikų štai šios: reikalavimai darbui, darbo kontrolė, socialinė parama, galimybė panaudoti savo turimas žinias, žinių įvairumas, grįžtamasis ryšys teikia teigiamumą iki tam tikro lygio, o vėliau pasiekus tam tikrą lygį patampa neigiamu poveikiu. Likusios trys darbo charakteristikos: saugumas, atlyginimas ir duotos atlikti užduoties reikšmingumas daro įtaką darbuotojui visą laiką ir palaiko tą poveikį tokio paties lygio. Pasak DeJonge'so ir Schaufeli'so (1998), Warr'o sukurtame vitaminų modelyje didžiausias dėmesys yra atkreipiamas į individualius asmenų skirtumus.

Selye'sas (1956) norėdamas išnagrinėti patį asmenį ir jo elgesį situacijoje nustatė bendrąjį adaptacinį sindromą. Tai sindromas, kuris parodo, koks yra patiriamas ir rodomas streso lygis. Būtent mokslininkas Selye'sas, pačią reakciją į atsiradusį stresą suskirstė į tris stadijas:

- pati pirmoji, tai pavojaus stadija. Esant šioje stadijoje, kai esi patekęs į stresinę situaciją labai padidėja aktyvumas.
- antroji stadija yra pasipriešinimo stadija. Šioje stadijoje atsiranda įvairiausi bandymai problemai išspręsti. Ieškomi ir bandomi visai kitokie būdai nei pirmoje – pavojaus stadijoje.

- paskutinė stadija – išsekimo stadija. Atsidūrus šioje stadijoje, žmogus dar kartą patenka į susiklosčiusią stresinę situaciją ir tada jau nebegali su ja susidoroti.

Pasak Selye'so (1956) asmuo dažniausiai yra suvokiamas kaip itin pasyvus individas, kuris greitai ir be jokios išimties reaguoja į įvairius išorinius aplinkos dirgiklius. Būtent šis – bendras adaptacinis sindromas, leidžia suvokti dėl kokios priežasties streso lygis taip skiriasi ir kodėl skirtingi žmonės su tuo pačiu stresu susidoroja skirtingai. Tuo tarpu Holmes'o ir Rahe'so (1967) sudarytas gyvenimo įvykių modelis buvo tam, kad būtų galima išsiaiškinti skirtingų streso lygių atsiradimą. Buvo sudaryta streso skalė, kurios esmė įvertinus žmogaus stresines situacijas per buvusius metus, buvo galima įvertinti žmogaus susirgimo galimybę ateinantiems metams. Nors šis „gyvenimo įvykių“ modelis turi nemažai trūkumų, kurie buvo kritikuojami kitų mokslininkų, tačiau jame bet kokiame atveju yra pastebima sąveika tarp asmens ir jo supamos aplinkos. Deja, bet būtent šio svarbaus elemento trūko paties Selye'so sudarytame bendrame adaptacinio sindromo modelyje.

Pats kokybiškiausias ir tikslingiausias yra Lazarus'o metodas. Pasak Lazarus'o (1975), bet kokio sukkelto streso lygis darbe priklauso tik nuo vienintelio veiksnio, tai yra paties žmogaus ir to, kaip jis vertina susidariusią situaciją. Žinoma, dažniausiai jeigu susiklosčiusi situacija yra vertinama kaip stresinė, tuomet ji sukelia didelį stresą žmogui. Pagal Lazarus'o metodą, atliekant situacijos vertinimą vyksta du pagrindiniai procesai: pirminis ir antrinis įvertinimai.

1. pirminis įvertinimas pasireiškia tuo, kad visa susiklosčiusi situacija yra suvokiama trejopai. Ji gali būti visiškai nereikšminga, teigiama arba neigiama. Kai situacija yra vertinama kaip nereikšminga, dažniausiai ji yra ignoruojama, tuo tarpu, kai įvertinama teigiamai, tai galima sakyti, kad yra priimtina, o neigiamas vertinimas traktuojamas, kaip pavojingas, ir gali sukelti stresą.

2. antrinis įvertinimas pasireiškia tuo, kad yra įvairiapusiškai įvertinamos visos galimybės, galinčios padėti įveikti atsiradusį stresą. Atsiradusį stresą darbe galima taip pat įveikti trimis būdais: galima visiškai nieko nedaryti, galima tiesiog išeiti iš savo darbo arba bandyti ieškoti ir surasti streso įveikimo priemones. Pats svarbiausias aspektas yra tas, kad visą susidariusią situaciją vertina pats žmogus iš savo pusės ir būtent jis padaro tą situaciją stresinę. Paties žmogaus padaryta visos situacijos interpretacija ir sukelia streso reakciją ir būtent ta susikurta reakcija reguliuoja visas galimybes tam stresui įveikti.

Pasak Schaubroeck'o ir Ganster'io (1991) Lazarus'as buvo pirmasis, kuris sudarė transakcinę streso teoriją. Palmer'io, Griffin'o, Pannett'o, Cooper'io ir kt. (2001) teigimu, streso sąvoka yra tarsi visas transakcinis procesas, o ne atskiri elementai. Lazarus'o (1990) nuomone, patys pagrindiniai tarpiniai kintamieji tarp aplinkos ir paties individo yra kognityvinis situacijos vertinimas bei streso įveikimo procesas. Clarke'sas ir Cooper'is (2004) pagal Lazarus'o apibūdinimus nustatė, kad streso sąvoką galima sutapatinti su ypatingu žmogaus ir išorinės aplinkos santykiu, kurį pats žmogus vertina kaip jo išteklius viršijantį ir keliantį grėsmę jo sveikatai bei savijautai, taip pat reikalaujantį nemažai

pastangų įdėjimo į jo pusiausvyros atstatymą. Anot Lekavičienės ir kt. (2007) esant stresui darbo vietoje svarbiausia yra paties įvykusio fakto subjektyvus vertinimas, o ne tą stresą sukėlęs įvykis. Stanton'as, Balzer'is, Parra'sas, Ironson'as ir Smith'as (2001) aprašė Lazarus'o nurodytus streso vertinimo etapus:

- pirminis vertinimas tai suvokimo ir pažinimo procesas, kuriam egzistuojant žmogus suvokia esamus veiksnius kaip keliančius stiprų stresą ir nustato, kokio pavojaus lygio tas stresas yra.
- antrinis vertinimas tai atsako į sukeltą stresą pasirinkimas, kuomet žmogus įvertina savo turimus išteklius tam, kad susitvarkytų su susiklosčiusia sudėtinga situacija.
- pervertinimo laikotarpiu žmogus vertina visą atsiradusią stresinę situaciją iš naujo.

Po pirminio vertinimo, neribotą laiką gali kartotis tiek antrinis vertinimas, tiek ir pervertinimas. Schaubroeck'o ir Ganster'io (1991) teigimu, Lazarus'o sudaryta transakcinė teorija turėjo labai didelę įtaką streso teorijų vystymuisi ir plėtojimui ateityje.

Taigi, galima teigti, kad stresas darbe yra orientuojamas arba į įvykusias situacijas darbo vietoje, arba į patį žmogų. Daugiausiai teorijų ir modelių yra sukurta tam, kad pažintį žmogaus elgesį esant stresinėms situacijoms, o ne stresinių situacijų analizei. Nors dauguma situacijų galbūt net nebūna stresinės, tačiau tai priklauso nuo paties asmens suvokimo ir atsiradusios situacijos interpretavimo pagal jį patį. Žinoma, stresą darbo vietoje sukeliančių veiksnių tikrai yra, tačiau tikrai ne visi turėtų būti traktuojami kaip pavojingi ir sukelianys stresą. Stresas yra neišvengiama darbo detalė, tačiau streso dažnumas ir rimtumas, priklauso nuo darbo pobūdžio.

2.1.2. Streso darbe priežastys ir pasekmės

Stresas darbo vietoje neatsiranda iš nieko, jo atsiradimą lemia tam tikros priežastys, kurios neretai kiekvienam gali būti skirtingos ir tos atsiradusios priežastys padaro savas pasekmes žmogaus organizmui ir būsenai. Vidžiūnaitės (2008) teigimu, stresą sukelianys veiksniai yra vadinami stresoriais.

Mokslinėje literatūroje gausu įvairios ir skirtingos medžiagos apie veiksnius, kurie sukelia stresą darbo vietoje. Karasek'o (1979) modelyje yra nurodyti du pagrindiniai veiksniai sukelianys stresą: reikalavimai darbui ir darbo kontrolė. Matteson'as ir Ivancevich'ius (1989) išskiria stresą darbo vietoje sukeliančius veiksnius pagal pobūdį į organizacinę struktūrą ir kontrolę bei vidinius darbo veiksnius. Į organizacinę struktūrą ir kontrolę įeina: atlyginimo sistema, žmogiškųjų išteklių valdymas ir vadovavimas, tuo tarpu į vidinius darbo veiksnius: vaidmens neapibrėžtumas, vaidmens konfliktas, per didelis vaidmens krūvis ir nepakankama darbo kontrolė. Taip pat Robbins'as ir Judge'sas (2007) pateikdami stresą įtakojančius veiksnius nurodė aplinkos, organizacijos bei asmeninius. Aplinkos

veiksniai tai politiniai, ekonominiai ar technologiniai, organizacijos – vaidmens ar darbo reikalavimai bei tarpusavio santykiai, ir asmeniniai – šeimos bei ekonominės problemos, pati asmenybė.

Narayanan‘as, Menon‘as ir Spector‘as (1999) naudodamiesi gautais tyrimo rezultatais apie streso atsiradimo darbe veiksnius nustatė, kad dažniausiai stresą darbo vietoje sukelia tarpasmeniniai konfliktai, darbo kontrolės nebuvimas, darbo laiko ir pastangų švaistymas, darbo krūvis, vaidmens konfliktas ir neapibrėžtumas, atlygis ir pripažinimo idėja bei įdarbinimo sąlygos. Tuo tarpu Ramayah‘as ir Kumaresan‘as (2003) tirdami organizacinius veiksnius, kurie gali daryti didelę įtaką streso darbo vietoje atsiradimui nurodė, kad iš penkių veiksnių, tokių kaip: konfliktai, karjeros galimybių stoka, susvetimėjimas, darbo krūvis ir nemaloni darbo aplinka, stresą darbo vietoje sukelia tik trys pagrindiniai veiksniai – konfliktai, karjeros galimybių stoka bei susvetimėjimas. Anot Kang‘o ir Singh‘o (2004) atliktų tyrimų matyti, kad stresą darbo vietoje sukelia net šeši veiksniai: labai prasta organizacinė struktūra bei klimatas, itin blogi tarpusavio santykiai, labai neatidus vadovas, vaidmens neapibrėžtumas ir žinoma, darbo trukdžiai. Tuo tarpu Didžiosios Britanijos Saugos ir sveikatos agentūros streso darbe valdymo modelio autorės Cranwell-Ward‘ė ir Abbey‘sė (2005) nurodė nemažą grupelę veiksnių, kurie dažniausiai sukelia stresą darbo vietoje. Cranwell-Ward‘ė ir Abbey‘sė (2005) įvardydamos stresą darbe lemiančius veiksnius, jokių būdu neskirstė juos pagal lygmenis ir visiškai atsiribojo nuo veiksnių, kurie atsiranda už organizacijos ar įmonės ribų. Autorių teigimu, stresą darbo vietoje dažniausiai sukelia pagrindiniai ir neretai pasikartojantys šeši veiksniai (žr. 2 lentelę).

2 lentelė. Stresą darbo vietoje sukeliantys veiksniai (sudaryta autorės)

Nr.	Veiksnyss	Požymiai
1.	Reikalavimai	Įvairių fizinių pavojų buvimas ir darbo krūvis (darbo sudėtingumas, kiekis, darbas pamainomis).
2.	Kontrolė	Visų darbuotojų įtraukimas į sprendimų priėmimą, tam, kad būtų parodyta kaip turi būti atliekami jų darbai.
3.	Tarpusavio santykiai	Apima visus darbo santykius (pvz., priekabiavimas, agresija).
4.	Pokyčiai	Vadovavimas ir komunikacija su personalu (pvz., kam ir kodėl yra reikalingi įvairūs pokyčiai).
5.	Vaidmuo	Darbuotojai supranta savo vaidmenis, nes darbai būna aiškiai apibrėžti (pvz., išvengta vaidmens neapibrėžtumo ir įvairiausių konfliktų).
6.	Parama, mokymai ir individui unikalūs veiksniai	Visų kolegų ir net tiesioginio vadovo parama, pagrindinių darbo funkcijų mokymai ir atsižvelgimas į individualius skirtumus.

Vilmantės ir Šuškevičiaus (2006) teigimu, stresas darbe ir vėliau iš jo išsivystantis „perdegimo“ sindromas atsiranda iš daugybės įsipareigojimų susijusių su profesija, savo nuolatiniu darbu ar karjera, dėl per didelio pasiaukojimo klientams, partneriui ar visai šeimai, net ir užsibrėžtiems siekiams gyvenime. Vidžiūnaitė (2008) darbinius veiksnius įvardija kaip vieną iš stresą sukeliančių požymių, kadangi į juos įeina: nepasitenkinimas savo esamu darbu, per mažas atlyginimas ir per didelis darbo krūvis, nesutarimai su darbo kolegomis bei labai nemaloni darbo aplinka. Albavičiūtės, Vaitkaitienės, Stašaičio ir Vaitkaičio (2008) nuomone, stresą darbo vietoje gali sukelti ir paties asmens vidinės

priežastys, tokios kaip: pesimistiškas požiūris, nepasitikėjimas savimi, per didelis tobulumo siekis, nuolatos tramdomas pyktis, neįgyvendinami lūkesčiai, per didelis savikritiškumas.

Burke'as (2001) kaip pagrindines patiriamo streso darbe priežastis įvardija: didelę atsakomybę, netinkamą pareigų paskirstymą, itin smulkmenišką kontrolę, didelį darbo krūvį, baimę netekti darbo, nesaugumo jausmą, prastus santykius su vadovu ir kolegomis, netinkamas pareigas, gresiantį priverstinį nedarbą, nevisai aiškius darbo tikslus, informacijos stoką, pagalbos ir paramos trūkumą iš vadovo. Europos saugos ir sveikatos darbe agentūra (2007) teigia, kad būtent psichosocialiniai veiksniai sukelia stresą darbo vietoje ir yra žalingi žmogaus sveikatai ir jų yra net 10, kurie susiję su darbo aplinka ir organizaciniais dalykais (žr. 3 lentelę).

3 lentelė. Stresinio darbo savybės (Europos saugos ir sveikatos darbe agentūra, 2007, p. 8)

Kategorija	Sąlygos, apibūdinančios pavojų
Organizacijos kultūra ir funkcija	Blogas bendravimas, žemas palaikymas sprendžiant problemas ir asmeniniame tobulėjime, trūksta organizacijos tikslų apibrėžimo.
Vaidmuo organizacijoje	Vaidmuo neaiškus, vaidmenų konfliktas, atsakomybė už žmones.
Karjeros plėtra	Karjeros sąstingis ir neužtikrintumas dėl kilimo, prastas apmokėjimas, netikrumas dėl darbo, žema darbo socialinė vertė.
Sprendimų priėmimo įgaliojimai/kontrolė	Menkas dalyvavimas sprendimų priėmime, maža darbo kontrolė (kontrolė, ypač dalyvavimo forma, irgi yra kontekstas ir platesnis organizacinis klausimas).
Tarpusavio santykiai darbe	Socialinė arba psichologinė izoliacija, blogi santykiai su vadovaujanciais darbuotojais, tarpasmeniniai konfliktai, socialinės paramos trūkumas.
Namų ir darbo reikalavimų suderinimas	Konfliktuojantys namų ir darbo reikalavimai, menka parama namuose, dvilypės karjeros problemos.
Darbo aplinka ir darbo įranga	Problemos dėl įrangos ir priemonių patikimumo, prieinamumo, tinkamumo, priežiūros ir remonto.
Užduočių formulavimas	Įvairovės stoka, trumpi darbo ciklai, fragmentiškas arba beprasmis darbas, įgūdžių nepanaudojimas, didelis neužtikrintumas.
Darbo krūvis/darbo tempas	Darbo krūvis per didelis arba per mažas, negalima kontroliuoti darbo tempo, didelis spaudimas dėl laiko.
Darbo grafikas	Pamaininis darbas, nelankstus laiko grafikas, nenuspėjamas darbo laikas, ilgos arba socialiai nepriimtinos darbo valandos.

Blanc'as, Jonge'as ir Schaufeli's (2000) stresą darbe sukeliančias priežastis suskirstė į keletą kategorijų:

- priežastys susijusios su paties darbo turiniu – per mažas arba per didelis darbo krūvis, sudėtingas arba pavojingas darbas, neaiškūs darbo reikalavimai.
- priežastys susijusios su darbo sąlygomis – apsauginių priemonių trūkumas ar triukšmas.
- priežastys susijusios su įdarbinimo sąlygomis – per mažas atlygis, karjeros perspektyvų stoka, darbo sutarties lankstumas.

- priežastys susijusios su darbiniais santykiais – netinkamas vadovavimas, galimybių dalyvauti priimant įvairius sprendimus nebuvimas ar diskriminacija.

Tuo tarpu Haslam'as (2004) darbe patirto streso priežastis skirsto į šešias kategorijas: organizaciniai vaidmenys, darbiniai santykiai, karjeros siekimo galimybės, organizaciniai veiksniai, darbo ir namų sandūra bei savaime su laiku darbe išskylantys veiksniai. Beje, Pajarskienė ir Jankauskas (2000) nurodo dar smulkesnę kategoriją veiksnių, kurie sukelia darbinį stresą:

- žalingi darbo aplinkos veiksniai;
- darbo turinio nulemti veiksniai;
- nepatogaus darbo laiko nulemti veiksniai;
- nepastovaus darbo ar nedarbo nulemti veiksniai;
- žmonių tarpusavio santykių nulemti veiksniai;
- darbo uždavinių nulemti veiksniai;
- vaidmens darbe nulemti veiksniai;
- darbo ir namų problemų nulemti veiksniai;
- karjeros ir darbo statuso nulemti veiksniai.

Vilmantė ir Šuškevičius (2006) išskyrė pagrindinius veiksnius, kurie padidina stresą darbinėje aplinkoje. Tai tokie streso požymiai: nuolatinis susidūrimas su klientų nesėkmėmis, dirbančio žmogaus sutapatinimas su klientais, efektyvios pagalbos galimybių trūkumas, neviltis, kuomet suvoki, kad esamos padėties nėra galimybių pakeisti, prastas žmogiškųjų išteklių valdymas, darbas su labai nemotyvuotais ir gan agresyviais klientais, žinių trūkumas darbui su pažeidžiama klientų grupe, per didelis klientų skaičius vienam darbuotojui, vaidmenų konfliktas bei darbo krūvis.

Iš tikrųjų stresą darbo vietoje sukeliančių veiksnių yra labai daug ir kiekvienam žmogui jie yra skirtingi. Tad Aleksandravičienė (2004) suskirstė visus nagrinėtus mokslinėje literatūroje streso darbe veiksnius į tokias grupes:

1. Universalūs veiksniai, galintys kelti stresą darbo vietoje:

- veiksniai, susiję su darbo užduotimi, kurie gali trukdyti atlikti tam tikrą užduotį (per trumpas laikotarpis darbui atlikti arba per daug ir įvairių užduočių);
- veiksniai, susiję su darbuotojo vaidmeniu, kai pavaldumas ir visa struktūra nėra aiški (kai asmuo nežino, kurio iš viršininkų nurodymus reikia vykdyti pirmiausiai);
- bendravimo veiksniai, kai labai prasti santykiai su viršininku ar bendradarbiais;
- organizacijos struktūra ir mikroklimatas, kai darbuotojas negali atlikti užduoties dėl riboto biudžeto darbams atlikti.

2. Individualūs veiksniai daro įtaką, išgyvenamo streso lygiui:

- sunkumai šeimoje (vedybos, skyrybos, sunkumai su vaikais ar tėvais);

- ekonominiai sunkumai (nerimas, nes žmonės gali išleisti daugiau, nei gali pagal savo finansines galimybes);
- asmenybė (yra žmonių, kurie nuo gimimo yra įpratę vadovautis tik neigiamais aplinkos poveikiais).

3. Darbo patirtis. Būtent dėl stipraus darbe išgyvenamo streso, žmonės gana dažnai keičia savo darbo vietas.

4. Gebėjimas kontroliuoti padėtį. Asmenys, kurie tiki, kad patys gali kontroliuoti ir susitvarkyti su iškilusiomis stresinėmis situacijomis, stresą patiriamą darbe perneša kur kas lengviau.

5. Bendravimas. Dirbantys žmonės, kurie palaiko gerus santykius su bendradarbiais ar vadovais gali lengvai išlieti savo visas susikaupusias neigiamas emocijas.

6. Pasitikėjimas savo jėgomis. Tie dirbantieji, kurie tiki savo asmeninėmis galimybėmis, ne taip neigiamai reaguoją į įtampą, kuri kyla dėl darbo sąlygų, palyginus su tais, kuriems pasitikėjimo savimi ypač stinga.

Stresas darbo vietoje dėl tam tikrų atsiradusių priežasčių sukelia ir pasekmes žmogui. Neigiami ir žalingi streso darbe padariniai dažniausiai pasireiškia žmogaus elgesyje. Pavienis žmogaus elgesys būna nelabai pastebimas visos organizacijos kontekste, tačiau dėl nuolatos vyraujančios įtampos darbo vietoje gali pasikeisti ne vieno, o daugumos darbuotojų elgesys ir net tarpusavio santykiai. Pasak Fernandez'o ir Mutran'o (1998) dėl patiriamo streso darbo vietoje gali sumažėti darbo našumas ir kokybė, stresui egzistuojant atsiranda daug daugiau pravaikštų ir nelaimingų atsitikimų darbo vietoje, dėl tos priežasties padidėja darbuotojų kaita, išryškėja didelis nepasitenkinimas esamomis darbo sąlygomis bei paskirtomis atlikti užduotimis. Elangovan'as ir Xie'sas (1999) teigia, kad nuolat egzistuojanti psichologinė įtampa darbo vietoje gali netgi tapti žmogaus savižudybės priežastimi. Europos komisija (2011) pažymėjo, kad stresas darbe nėra liga, tačiau ilgai besitęsdamas gali ne tik sumažinti darbo našumą ir rezultatus, bet ir tapti blogos asmens sveikatos priežastimi.

Valstybinė darbo inspekcija (2012) pažymėjo, kad darbo vietoje patiriamas stresas gali visiškai pakeisti žmogaus mąstymą, elgesį ir savijautą. Streso darbe pasekmes Valstybinė darbo inspekcija (2012) suskirstė dviem lygmenimis: įmonės ir atskirų žmonių. Pasekmės įmonės lygmeniu tai – pravaikštos, padidėjusi darbuotojų kaita, punktualumo nebuvimas, drausmės problemos, priekabiavimas, sumažėjęs darbo našumas, nelaimingi atsitikimai, įvairios klaidos, padidėjusios kompensacijų ir sveikatos priežiūros išlaidos. Tuo tarpu pasekmės atskirų žmonių lygmeniu skirstomos:

- emocinės reakcijos;
- pažintinės reakcijos;
- elgesio reakcijos;
- fiziologinės reakcijos.

Emocinės reakcijos pasižymi dirglumu, nerimu, miego sutrikimu, depresija, hipochondrija, susvetimėjimu, visapusišku išsekimu, itin blogais santykiais šeimoje ir jos aplinkoje. Pažintinėms reakcijoms priskirti būtų galima tai, kad sunku susikaupti, įsiminti svarbius dalykus taip pat išmokti kažkokių tai naujų dalykų ar net priimti įvairius sprendimus. Elgesio reakcijos pasireiškia: piktnaudžiavimu visomis įmanomomis narkotinėmis medžiagomis bei žalingu elgesiu, o fiziologinės reakcijos susijusios su nugaros problemomis, imuniteto nusilpimu, skrandžio opomis, širdies problemomis ir padidėjusiu kraujospūdžiu.

Pajarskienės (1995) teigimu, jeigu organizacijoje ar įmonėje itin padaugėjo nelaimingų atsitikimų ir pravaikštų, padidėjo personalo kaita ir pablogėjo darbo kokybė, tikėtina, kad tai nėra kažkoks atsitiktinumas ar sutapimas, o tai tiesiog esami streso darbe padariniai. Dėl prasto darbo organizavimo sukeltas stresas gali susilpninti saugų elgesį ir padidinti ne tik traumų, bet ir klientų skundų skaičių. Anot Pacevičiaus (2006) dar viena labai svarbi streso darbo vietoje pasekmė yra profesinis „perdegimas“, kuris pasireiškia darbo rezultatyvumo sumažėjimu, fiziniu ir emociniu išsekimu, tendencija galvoti apie darbą, kolegas, klientus ir net save abejingai. Pacevičiaus (2007) nuomone, profesinio „perdegimo“ pasekmė organizacijai yra: itin žemas klientų aptarnavimo lygis, atsidavimo organizacijai ir jos veiklai sumažėjimas bei atsiradusi didelė personalo kaita.

Lemme'sė (2003) pažymi, kad kuo stresas stipresnis, tuo jis daugiau neigiamų emocijų sukelia žmogui. Dėl patiriamo streso darbo vietoje gali net sutrikti asmens pažintiniai gebėjimai bei darbo atlikimas taip pat gali būti sunkiau priimami įvairūs sprendimai. Anot Lemme'sės (2003), stresas labai dažnai sukelia psichologines problemas ir įvairius psichikos sutrikimus: nuo lengvų, tokių kaip nemiga, iki itin sunkių. Asmens reakcija į patiriamą stresą darbo vietoje gali pasižymėti įvairiai:

- streso darbe priežastis yra bandoma pašalinti, naudojant įvairius raminamuosius vaistus ar net narkotines medžiagas.
- streso darbe yra bandoma išvengti netgi konstruktyviais veiksmais, kaip pavyzdžiui, atsisakant atlikti tam tikrus darbus.
- stengiamasi išanalizuoti streso darbe atsiradimo priežastis ir pakeisti požiūrį į jas.

Pajarskienės (1995) nuomone, pasireiškiantys fiziniai streso darbo vietoje simptomai yra labai įvairūs ir gana dažnai žmonės juos suvokia skirtingai. Būna žmonių, kuriems pasireiškia įvairūs organizmo fiziniai skausmai, tačiau apie tai, kad viso to pasekmės gali būti stresas, net neturima omenyje. Fiziniai streso simptomai gali pasireikšti taip: galvos svaigimu, apetito pokyčiais, gausiu prakaitavimu, širdies problemomis, burnos džiūvimu, chronišku vidurių užkietėjimu, kūno paviršiaus šaltumu, pykčio priepuoliais, pykinimu, migrena, raumenų spazmais, dažnomis infekcijomis, ilgalaikiu nuovargiu, miego sutrikimais bei sugebėjimo nurimti stoka. Beje, O'Hanlon'as (1999) atkreipė dėmesį į emocinius simptomus ir stresą darbe liudijančius elgsenos požymius, kadangi susiklosčiusios įvairios stresinės situacijos gali pasireikšti sunkiomis psichologinėmis problemomis. Pačios grėsmingiausios

psichologinės problemos yra šios: nerimo jausmas, panikos priepuoliai ir depresija. Vis dėl to negatyvios, tačiau mažiau pavojingos reakcijos į stresą patiriamą darbo vietoje yra: padidėjęs kritiškumas visais aspektais, agresyvus elgesys, nemokėjimas priimti svarbių sprendimų, padidėjęs irzlumas, sugebėjimo susikoncentruoti stoka, skuboti sprendimų priėmimai, nesugebėjimas priimti naują informaciją, per žemas atliekamos veiklos produktyvumas, atsiribojimas nuo teikiamos paramos, savos sveikatos nepaisymas ir atsiradusios problemos šeimoje.

Tuo tarpu Pikūno ir kt. (2005) teigimu, stresą darbo vietoje patiriantys darbuotojai susiduria su psichofiziologiniais požymiais, kurie pasireiškia: itin gausiu prakaitavimu, padažnėjusiu kvėpavimu, padidėjusiu spaudimu, širdies permušimu, stipriais galvos skausmais, viso kūno silpnumu ir nuovargiu, atsiradusiu apetito praradimu, nemigos padažnėjimu. Emocinių požymių pasireiškimas susideda iš nerimo, irzlumo, baimės jausmo, įtampos ar pykčio, depresijos atsiradimo, susirūpinimo, itin perdėto drovumo ir entuziazmo stokos. Kognityviniai požymiai pasižymi itin dideliu nedėmesingumu ir išsiblaškyumu, padidėjusiu savikritiškumo jausmu, užplūdusiomis neigiamomis mintimis bei labai sulėtėjusia galvosena, o taip pat elgsenos požymiai pasireiškia padidėjusiu polinkiu į narkotinių medžiagų ir tam tikro maisto vartojimą, itin nenašiu darbu, padidėjusiu gestikuliacija, visko aplinkui vengimu ir net viso kūno drebuliu.

Apibendrinant galima teigti, kad stresas darbo vietoje dažniausiai pasireiškia dėl darbo organizacinių, vidinių ir aplinkos veiksnių. Visi šie veiksniai vienaip ar kitaip daro neigiamą įtaką žmogaus tiek psichologinei, tiek ir fiziologinei sveikatai, sukeldami įvairias pasekmes. O pasekmės sveikatai gali būti įvairios: nuo lengvų, tokių kaip nemiga ir irzlumas iki labai rimtų, tokių kaip depresija, ar netgi noras nusižudyti. Be visa ko, stresas patiriamas darbe, daro žalą ne tik dirbančiam žmogui, be ir pačiai organizacijai ar įmonei bei jos veiklai. Tam, kad stresas darbo vietoje nepadarytų labai daug žalos viskam, geriau visais įmanomais būdais stengtis jo išvengti arba bandyti jį sumažinti.

2.2. Streso darbo vietoje ypatumai

2.2.1. Stresas patiriamas su darbuotojais

Stresas darbo vietoje gali būti patiriamas tiek dėl darbuotojų, tiek ir dėl klientų įtakos. Allie'sė (1989) nurodė, kad didelis organizacinis stresas yra labai svarbus veiksnys, kuris rodo kur kas žemesnius darbo, kolegų ir vadovų pasitenkinimo darbuotojais įvertinimus. Schwarzer'io (1992) teigimu, stresui darbo vietoje nemažai įtakos daro ir kiti darbuotojai. Autorės Reynolds'ės (2017) teigimu, organizacijų ar įmonių vadovai siekdami geresnių rezultatų susiduria su didžiule našta, ko pasekoje, tai gali sukelti labai didelį stresą darbuotojams. Stresas, kurį patiria darbuotojai, vadovų atžvilgiu gali dar labiau apsunkinti organizacijos ar įmonės veiklą. Leka'sė, Griffiths'ė ir Cox'as

(2003) nurodė, kad stresą darbo vietoje gali lemti ir organizaciniai dalykai, susiję su darbuotojais ir aplinka, tokie kaip:

- blogi santykiai su kolegomis;
- darbuotojų patyčios ir priekabiavimas;
- prasta tarpusavio komunikacija;
- prastas vadovavimas;
- neaiškūs ir neapibrėžti tikslai;
- darbuotojų neskatinimas;
- darbuotojų neįvertinimas;
- pagalbos stoka.

Autorius Murphy'as (1995) taip pat išskyrė savo sugrupuotus, darbe patiriamą streso šaltinius, kuriems įtakos turi organizacinė struktūra ir santykiai darbe ir visi jie susiję su organizacijos ar įmonės darbuotojais (žr. 4 lentelę).

4 lentelė. Streso darbo vietoje šaltiniai, susiję su darbuotojais (sudaryta autorės)

Santykiai darbe	Organizacinė struktūra/klimatas
konfliktai su prižiūrėtojais, nes trūksta paramos;	netinkamas vadovo valdymo stilius;
konfliktai su bendradarbiais, nes trūksta pagalbos ir palaikymo;	blogas komunikacijos ir informacijos srautas iš vadovų;
smurto grėsmė, nes darbuotojai priekabiauja vieni prie kitų.	darbuotojų nesąžiningumo jausmas.

Tuo tarpu, Hash'as ir Ceperich'as (2006) nustatė savąjį streso darbo vietoje su darbuotojais skirstymą, į kurį įeina:

- tarpasmeniniai konfliktai tarp darbuotojų ir vadovų;
- sklandančios paskalos tarp darbuotojų;
- egzistuojančios patyčios ir priekabiavimai darbo vietoje;
- vyraujanti diskriminacija tarp darbuotojų.

Anot Reynold'sės (2017) stresas darbo vietoje gali atsirasti dėl to, kad nėra teisingai kompensuojamas darbuotojų atliekamas darbas arba trūksta visapusiškos pagalbos sprendžiant darbe iškilusias įvairiausias problemas iš savo bendraamžių, kolegų ar vadovų. Pernelyg gausus taisyklių buvimas organizacijoje ar įmonėje ir galimybių tobulėti nebuvimas yra taip pat viena iš streso atsiradimo priežasčių. Dažniausiai stresą tarp darbuotojų ir vadovų sukelia neaiškūs organizacijos arba įmonės valdymas komunikacijos metu, kai nėra nurodomi aiškūs ir tikslūs tikslai, nėra aiškiai nurodomas darbas ir jo apibrėžimas. Taip pat stresas patiriamas, kai vadovai neduoda įgaliojimų darbuotojui dalyvauti sprendimų priėmime, nes jis tik mikrovaldytojas ir niekam negali daryti įtakos.

Darbuotojas susiduria su stresu, net kai nuolatinėje savo darbo aplinkoje nesijaučia vertinamas savo komandos narių ar kolegų.

True stress management (2014) išskyrė streso, kurį patiria iš kitų darbuotojų savo darbo vietoje veiksniai:

- Kitų darbuotojų nemokėjimas bendrauti. Neretai darbuotojai nemokėdami suvaldyti pykčio ima šaukti ir išsilieti ant visai nieko dėtų žmonių, o tai padaro labai didelę įtampą, kurią jaučia aprėktasis.
- Elektroninių laiškų siuntinėjimas. Stresą tikrai gali sukelti elektroniniai laiškai, kurie iš kolegų eina nuolatos ir su piktu turiniu žmogui, kuris visiškai neturi nieko bendro su tuo kas yra rašoma.
- Pavydas. Būna darbuotojų, kurie nekenčia tų, kurie yra geresni už juos, kurie yra kažką pasiekę ar turi geresnių sugebėjimų, nuolat palydi piktu žvilgsniu.
- Skundų rašymas. Rašo skundus, nepateikdami jokių įrodymų, tik tam, kad į blogesnę situaciją įstumti geresnį darbuotoją.
- Garsiakalbio šnekėjimas. Būna darbuotojų, kurie labai garsiai kalba, o ypač tai kas yra asmeniškai ir ko kitiems nereikėtų girdėti, vien dėl to, kad sumenkintų žmogų kitų akyse.

Galima teigti, kad stresą darbo vietoje gali sukelti ir organizacijos ar įmonės vadovas, ir kiti dirbantys darbuotojai bei kolegos. Pagal daugumos autorių išnagrinėtą medžiagą, dažniausiai stresas atsiranda dėl: organizacinių veiksmų ir aplinkos arba santykių vyraujančių darbo vietoje. Darbinė aplinka labai veikia darbuotoją ir jo emocijas. Būtent veiksniai, kurie sukelia stresą prisideda prie darbuotojo nepasitenkinimo darbo sąlygomis ir pačiu darbu, o tai paskatina motyvacijos dingimą, ir suprastėjusį darbinį našumą. Bet kuriuo atveju, vadovų ir kitų darbuotojų sukeltas stresas daro didelę įtaką darbuotojo savijautai ir būsenai, ko pasekoje, tas atsiradęs stresas gali turėti įtakos darbuotojo bendravimui su klientu.

2.2.2. Stresas patiriamas su klientais

Daugiausiai stresą darbo vietoje patiria darbuotojai, kurie dirba su įvairiais klientais. Kadangi visi žmonės yra skirtingi, tad ir klientų būna įvairiausių. Visų klientų poreikių nepatenkinsi, nes visi turi skirtingus poreikius ir norus, skirtingai suvokia pagalbos lygį. Alisa Management Laboratory (2015) atlikti tyrimai parodė, kad pagrindinis streso darbo vietoje šaltinis yra bendravimas su klientais.

Lloyd'ės, King'ės ir Cheneweth'ės (2009) teigimu socialinis darbas, arba kitaip tariant darbas su žmonėmis, yra labai įtemptas darbas. Būtent dėl patiriamų konfliktų su klientais ir atsiranda stresas darbo vietoje. Organizacinis stresas atsirandantis dėl klientų gali ne tik sutrikdyti, bet ir sustiprinti darbuotojo psichologinę būseną ir net pakeisti įprastą organizmo funkcionavimą (Schuler, 1980).

Allen'ė, Lambert'ė, Pasupuleti'sė, Cluse-Tolar'ė (2009) pabrėžė, kad organizacijoje, teikiančioje pagalbą žmogui, įsivyravusiam stresui labai didelės įtakos turi nuolatinis klientų dalyvavimas, kuris gali paskatinti nepasitenkinimo, perdegimo ir streso lygį. Įrodyta, kad santykiui tarp streso ir išsekimo daro didelę įtaką klientai. Santykiui tarp streso ir išsekimo arba perdegimo sindromo pasireiškimo gali turėti didelės įtakos ir darbo krūvis, kuris priklauso nuo didelio skaičiaus klientų, kurie turi sunkių problemų, turėjimo (Killaspy, Johnson, Pierce, Bebbington, Pilling, Nolan ir King, 2009). Garland'o (2004) teigimu, kaip dar vienas iš streso darbo vietoje egzistuojančių veiksnių susijusių su klientais yra kliento sunkumas. Elman'as ir Down'as (1997) nurodo, kad galbūt kliento sunkumas ir jo charakterio savybės tiesiogiai daro įtaką darbuotojo streso atsiradimui ir didėjimui.

Anot Beck'o (1987) darbas su klientais, kuriems dažnai kyla didelių socialinių sunkumų ir problemų daro nemažą įtaką stresui, kuri patiria darbuotojas. Darbuotojų stresą dar labiau suaktyvina ir išsekina patį darbuotoją tokie klientai, kurie yra nepalankūs bendraujant su jais ir, kurie yra itin priešiška nusiteikę prieš patį darbuotoją (Farber ir Heifetz, 1982). Savaya'sė, Gardner'ė ir Stange'sė (2011) nurodė, kad stresas atsirandantis darbo vietoje ir susijęs su klientais gali būti skirstomas į keturias kategorijas:

- kliento priešiškumas ir agresija prieš darbuotoją;
- kliento elgesys, kuris pažeidžia nerašytas profesijos taisykles ar darbuotojų lūkesčius;
- būdingos profesinės dilemos;
- darbuotojų asmeniniai klausimai.

Visi šie veiksniai turi įtakos darbuotojo ir kliento sąveikai ir labai dažnai jie kenkia darbuotojų profesiniam pasitikėjimui, ko pasekoje, darbuotojas pradeda jausti stresą (Savaya, Gardner ir Stange, 2011).

Miniotaitės (2015) teigimu, net ir streso nepatiriantys darbuotojai, kalbėdami apie streso šaltinius, kaip vieną iš veiksnių įvardija įtampą keliančias situacijas, kurios atsiranda dėl aptarnaujančių klientų. Kliento bendravimo ir reiklumo poreikių įtaka, daro didžiulę žalą darbuotojo sveikatai ir didina streso lygį darbo vietoje (Schulz, Greenley ir Brown, 1995).

Jang'as (1999) nurodė, kad daugiausiai stresas darbo vietoje pasižymi dirbant socialinį darbą. Anot Dillon'o (1992) socialines paslaugas teikiantys darbuotojai dažniausiai susiduria su stresu, kuri įtakoja jų klientai, kadangi jie mano, kad socialinis darbuotojas yra arba jų atsiradusių problemų priežastis, arba jis negali jų išspręsti. Pasak Morkūnienės (2012) didelis klientų skaičius, priverstinis būtinumas visada būti geros nuotaikos ir su kiekvienu klientu dirbti ir kiekvienam padėti kaip „vienintelei“ asmenybei labai dažnai priveda prie emocinio išsekimo. Pats didžiausias stresas darbe atsiranda tokiems specialistams, kurie dirba su klientais patyrusiais traumą. Neretai specialistai bendraudami su savo klientais, kurie turi tam tikrų problemų, patys perima ir užsikrečia nuo jų ta

psichine būseną, kurioje gyvena jų klientai ir tai labai įtakoja pačių darbuotojų emocinę būseną, kuri sukelia stresą (Jang, 1999).

Morkūnienės (2012) teigimu, dažnai pasikartojantis negalėjimas ir nesugebėjimas pačiam individualiai apsisaugoti nuo klientų nenoro kartu bendradarbiauti ir jų visapusiško abejingumo pagalboms jiems kryptingumu bei darbuotojo negalėjimas išreikšti savo nuomonę susiklosčiusioje sudėtingoje situacijoje lemia didelį nepasitenkinimą savo darbu, o tai iššaukia stresą, kurio taip greitai neina sumažinti. Gusak'as (2016) pažymi, kad nepriklausomai nuo darbuotojo santykio su klientu, visada atsiranda nesutarimų dėl įvairiausių tiek asmeninio, tiek techninio verslo lygmenų, kurie paskatins streso atsiradimą darbo vietoje.

Taigi, pagrindinės streso atsiradimo priežastys, kurias sukelia klientai yra:

- Savanaudiškumas;
- Sudėtingas bendravimas;
- Kliento priešiškas ir sudėtingumas.

Apibendrinant galima teigti, kad labiausiai stresą savo darbo vietoje patiria darbuotojai, kurie teikia socialines paslaugas, ir kurių pagrindinis darbas yra susijęs su įvairiais klientais ir pagalba jiems. Dėl tos priežasties ir didžiausiais streso darbe kaltininkais yra įvardijami būtent klientai. Neretai klientai darbuotojus, kurie jiems padeda laiko savo priešais, nes galvoja, kad dėl visų jų kylančių problemų yra kalti būtent jie ir, kad kartais negali jiems padėti tų problemų išspręsti. Kadangi, klientų yra visokių, ir jie visi yra skirtingos asmenybės, su skirtingais poreikiais, darbuotojai nėra pajėgūs prie jų visų prisitaikyti ir daryti tik taip, kaip jie norėtų, kad viskas būtų daroma. Būtent dėl jų nepasitenkinimo ir priekaištų, darbuotojai savo darbe susiduria su itin dideliu emociniu lūžiu, kuris dar labiau padidina sukkelto streso efektyvumą ir nepasitenkinimą tiek savimi ir savo atliekamu darbu, ko pasekoje, darbuotojas praranda motyvaciją dirbti.

2.3. Pažeidžiamų grupių charakteristika

2.3.1. Pažeidžiamų grupių rūšys

Darbo vietose, kur yra teikiamos socialinės paslaugos, klientų egzistuoja įvairiausių. Patys sudėtingiausi ir daugiausiai streso darbo vietoje sukliantys klientai priklauso pažeidžiamoms grupėms. Pagal Pasaulio sveikatos organizacijos (2014) apibrėžimą, pažeidžiamumas tai veiksnys po kurio gyventojai, asmenys ar organai negali numatyti, susidoroti, atgauti ar atsigauti po įvairių jiems atsitikusių nelaimių. Europos parlamentas (2016) pažeidžiamas socialines grupes apibūdina kaip asmenų grupes, kurioms kyla skurdo ar socialinės atskirties pavojus dėl įvairių priežasčių: fizinės negalios, amžiaus veiksnių, etninės kilmės, būsto trūkumo ar net piktnaudžiavimo narkotinėmis medžiagomis. Europos komisija (2017), pažeidžiamas grupes įvardija kaip grupes, turinčias didesnę

skurdo ir socialinės atskirties riziką nei kiti šalies gyventojai. Pasak Europos komisijos (2017), pažeidžiamas grupes sudaro:

- etninės mažumos,
- migrantai,
- neįgalūs asmenys,
- benamiai,
- priklausomybę turintys asmenys,
- socialinės rizikos šeimos,
- senyvo amžiaus žmonės,
- smurto aukos,
- izoliuoti vyresnio amžiaus žmonės,
- izoliuoti vaikai.

Visi šiai grupei priklausantys žmonės labai dažnai susiduria su įvairiais sunkumais, dėl kurių gali kilti tolesnė ir didesnė jų socialinė atskirtis ir būtent dėl to jie tampa pažeidžiamais žmonėmis.

Tuo tarpu socialinės integracijos paslaugų socialiai pažeidžiamų ir socialinės rizikos asmenų grupių vertinimo ataskaitoje (2011) pažymima socialiai pažeidžiamų asmenų sąvoka. Socialiai pažeidžiami asmenys – tai asmenys, kurie yra visokeriopai jautresni socialiniams ir ekonominiams iššūkiams ir rizikoms bei turi mažiau resursų su jais sėkmingai susidoroti. Tai gali būti neįgalūs asmenys, vienišos mamos, priešpensinio amžiaus žmonės ar kvalifikacijos neturintys jaunuoliai, tautinių mažumų atstovai, prievartą patyrę asmenys ir kt.

Kad ir pažeidžiamas grupes sudaro ne viena grupė, vis tiek išsiskiria patys sudėtingiausi ir labiausiai pažeidžiamiausi. Europos neįgalųjų forumas (2017) pabrėžė, kad pažeidžiamųjų socialinių grupių sąrašė patys pažeidžiamiausi yra negalią turintys žmonės. Europos parlamentas (2016) teigia, kad negalia yra sudėtinga, toliau besivystanti ir daugiamatė sąvoka. Socialinės integracijos paslaugų socialiai pažeidžiamų ir socialinės rizikos asmenų grupių vertinimo ataskaitoje (2011) nurodyta, kad neįgalųjų grupė yra heterogeniška, kadangi ji skaidosi pagal negalios tipą: regos, klausos, judėjimo, proto, pažinimo ir nematomos negalios, tokios kaip astma, širdies ir kraujagyslių ligos.

Europos parlamentas (2016) teigia, kad neįgalūs asmenys yra tie, kurie turi ilgalaikių fizinių, psichinių, intelektualinių ar jutimo sutrikimų, kurie sąveikaujant su įvairiomis kliūtimis gali trukdyti jų visiškam ir veiksmingam dalyvavimui visuomenėje lygiomis teisėmis su kitais žmonėmis. Pasak Europos neįgalųjų forumo (2017) neįgalūs žmonės, yra susidūrę su kliūtimis, kliudančiomis jiems visiškai ir veiksmingai dalyvauti visuomeniniame gyvenime ir lygiomis teisėmis su kitais, dėl įvykusios gyvenimo krizės jie prarado didelę socialinę, ekonominę ir mobilumo paramą, o galimybės patekti į darbo rinką beveik išnyko, būtent dėl šių priežasčių jie tapo labiausiai pažeidžiami ir dėl

daugelio dalykų nepatenkinti klientai. Anča'sė ir Neimane'sė (2014) pažymi, kad labai dažnai pasitaiko, jog žmogus turi ne vieną, o net kelias negalias.

Galima teigti, kad šiais laikais vis daugėja pažeidžiamų grupių ir jos vis plečiasi. Pažeidžiamos grupės atsiranda, kai žmonės susiduria su įvairiomis nelaimėmis ir nemoka su jomis susidoroti ar atsitiesti po jų, bet visa tai priklauso nuo pačio žmogaus, jo pastangų ir norų. Be visa ko, pačia pažeidžiamiausia grupe yra laikomi negalią turintys asmenys, kadangi jie patiria didžiausią atskirtį visuomenėje. Negalią turintys asmenys sunkiai pritampa visuomenėje, nemoka bendrauti su kitais žmonėmis ir jaučiasi atsiriboję, nereikalingi. Tai juos ir padaro itin pažeidžiamais. O darbas su pažeidžiamomis grupėmis pareikalauja daug pastangų, atsidavimo ir empatijos, be vis ko bendravimas su tokio pobūdžio klientais neretai sukelia stresą darbo vietoje.

2.3.2. Darbo specifika su pažeidžiama grupe

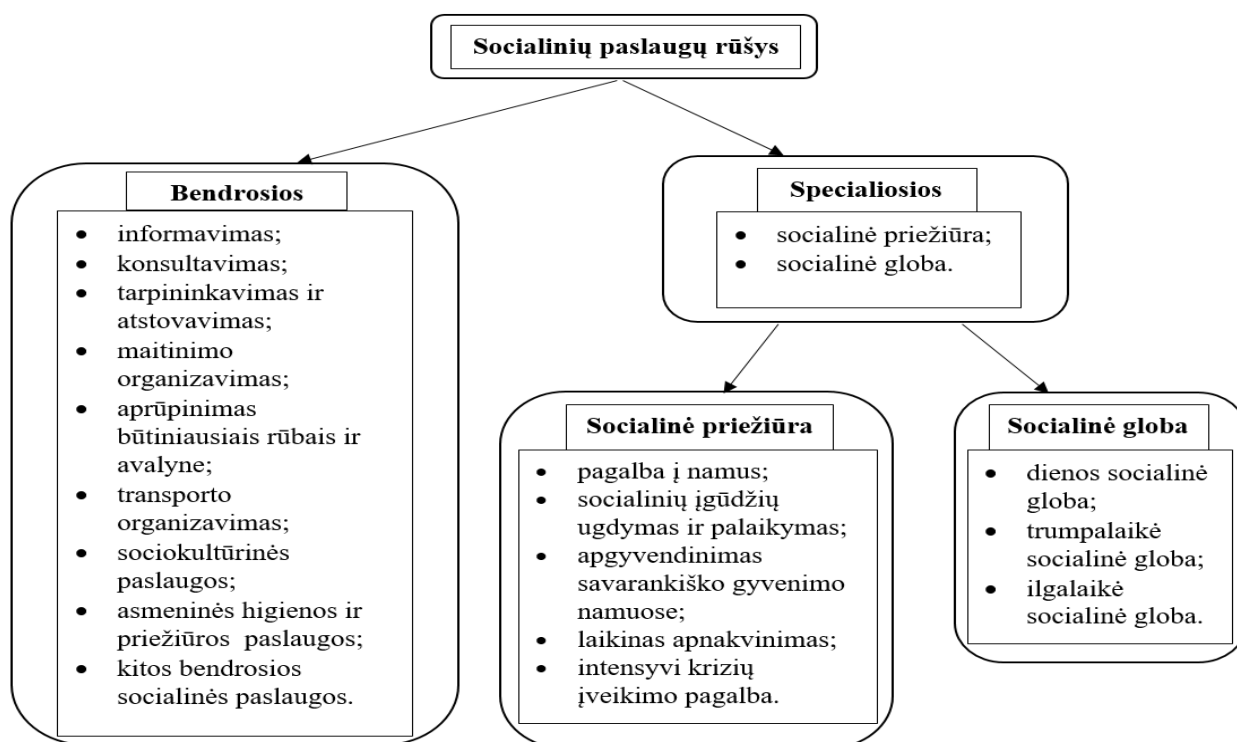
Kiekvienas darbas turi savo specifiką, todėl darbuotojai dirbdami savo darbą turi žinoti kaip su kokia grupe reikia elgtis ir dirbti. Daugiausiai su pažeidžiamomis grupėmis dirba socialiniai darbuotojai. Anot Kozlovo (2007) socialinis darbas tai profesinė veikla, kurios paskirtis – padėti socialinio funkcionavimo sunkumų turintiems žmonėms, grupėms ar bendruomenėms pagerinti santykius su visuomene. Socialinių darbuotojų darbas teikti pažeidžiamoms grupėms socialines paslaugas.

Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatyme (2006) matyti, kad socialinių paslaugų rūšių, kurias turi teikti socialiniai darbuotojai, nėra mažai. Socialinės paslaugos, kurios turi būti teikiamos klientams yra skiriamos pagal klientų grupes. Pagrindinės socialinių paslaugų klientų grupės:

- Senyvo amžiaus žmonės;
- Neįgalūs asmenys (tiek suaugę, tiek vaikai);
- Socialinės rizikos šeimos (šeimos, kurios neprižiūri savo vaikų, gyvena asocialiai);
- Socialinės rizikos vaikai (vaikai turintys problemų dėl savo elgesio);
- Rizikos grupės (benamiai, priklausomybę turintys žmonės, grįžusieji iš įkalinimo įstaigų, bedarbiai, smurto aukos);
- Kitos klientų grupės (pabėgėliai, etninės mažumos, emigrantai).

Visos socialinių paslaugų įstatyme išvardintos pažeidžiamos klientų grupės atspindi pagrindines problemas visuomenėje ir kurioms spręsti yra būtinas socialinių paslaugų tinklas.

Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų kataloge (2006) visos socialinės paslaugos, kurias turi teikti socialiniai darbuotojai yra skirstomos į bendrąsias ir specialiąsias. Pagrindinis bendrųjų socialinių paslaugų tikslas yra ugdyti ir kažkiek kompensuoti asmens gebėjimus savarankiškai rūpintis savo paties gyvenimu ir visapusiškai bei aktyviai dalyvauti visuomenės gyvenime. Tuo tarpu specialiųjų socialinių paslaugų tikslas yra sugrąžinti asmeniui gebėjimus pasirūpinti pačiu savimi ir integruotis į visuomenę ar net tenkinti galimus asmens gyvybinius poreikius teikiant jam kompleksinę pagalbą. Bendrąsias socialines paslaugas sudaro: informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir kitos paslaugos, o specialiąsias: socialinė priežiūra ir socialinė globa (žr. 5 pav.).



5 pav. Socialinių paslaugų rūšys (sudaryta autorės)

Kaminskienė (2011) teigia, kad paslaugų prieinamumas yra vienas iš pagrindinių socialinių paslaugų organizavimo principų. Šis principas vertinamas tokiais kriterijais:

- galimybė gauti informaciją apie paslaugas;
- sukuriamas pakankamas socialinių paslaugų tinklas;
- visoms klientų grupėms sudaromos vienodos galimybės tenkinti poreikius.

Bet kuriuo atveju, visos socialinės paslaugos turi būti vienodai prieinamos visiems pažeidžiamųjų bendruomenės gyventojams, net neatsižvelgiant į jokiais ypatybes. Teikiant socialines paslaugas pažeidžiamoms grupėms atsiranda kontaktas tarp gavėjo ir paslaugų teikėjo ir tas ryšys yra reglamentuojamas įvairiais principais. Laikantis tų principų yra garantuojama teikiamų socialinių

paslaugų kokybę, išsaugomos visos kliento teisės bei tokiu būdu yra stengiamasi pasiekti didžiausią teikiamų paslaugų efektyvumą kliento gyvenimo kokybei.

Žalimienė (2003) nurodo, kad įstaigoje turi būti teikiamos socialinio darbo paslaugos. Tai tarsi platus tarpininkavimo veikla sprendžiant kliento susidariusias problemas. Pagrindinės socialinių darbuotojų teikiamos paslaugos įstaigoje yra įvardijamos šios:

- bendravimas;
- tarpininkavimas;
- mokymas;
- ugdymas;
- konsultavimas;
- integracija;
- koordinavimas;
- paramos organizavimas.

Apibendrinant galima teigti, kad darbas su pažeidžiamomis grupėmis yra paremtas įvairiais Lietuvos Respublikos įstatymais. Vienas pagrindinių dokumentų reglamentuojančių darbą su pažeidžiamomis grupėmis yra socialinių paslaugų katalogas. Jame numatyta kokios paslaugos turi būti teikiamos įvairiems klientams, kadangi jos yra skirtingos. Bet kuriuo atveju, pagrindinės paslaugos, kurias turi teikti įstaigos dirbančios su klientais yra socialinio darbo paslaugos, į kurias įeina bendrosios, socialinių paslaugų kataloge įtrauktos socialinės paslaugos. Socialines paslaugas teikia socialiniai darbuotojai, kurie rūpinasi savo pažeidžiamais asmenis, stengiasi jiems padėti ir išspręsti jų sudėtingas problemas, kurių jie patys nepajėgūs išspręsti. O toks sunkus darbas su pažeidžiamomis klientų grupėmis sukelia labai didelį stresą, nes klientai ir jų poreikiai būna skirtingi.

2.4. Streso valdymo priemonės darbo vietoje dirbant su pažeidžiamomis grupėmis

Tam, kad darbo vietoje nebūtų paplitęs stresas būtina imtis tam tikrų priemonių. Priemonių stresui sumažinti ar panaikinti tikrai nėra mažai. Akademija Manager LT (2017) pažymėjo, kad per dideli reikalavimai darbui ir jo krūvis nemažai daliai žmonių tapo itin sunkia kasdienybe savo darbuose, kurią lydi daugybė įvairiausių stresinių situacijų. Streso ir emocijų valdymas, gali padėti sumažinti patiriamą stresą darbo vietoje veiksniais. Matteson'as ir Ivancevich'as (1989) pabrėžė, kad organizacinės streso darbe valdymo priemonės yra visos esamos ir galimos vadovybės pastangos, nukreiptos į stresorių ir jų sukeltų pasekmių naikinimą. Anot Richardson'o ir Rothstein'o (2008) streso darbo vietoje valdymo priemonių pagrindinė esmė yra pokyčiai. Pokyčiai gali būti individualūs arba

organizaciniai. Individualūs pokyčiai yra susiję su tuo, ką darbuotojas gali pakeisti savyje, kad atsikratytų ir nepatirtų streso, o organizaciniai susiję su pokyčiais pačioje organizacijoje.

2.4.1. Streso valdymo priemonės bendraujant su darbuotojais ir vadovu

Streso valdymo priemonių tikrai yra nemažai, tačiau jos retai skirstomos pagal pobūdį, pavyzdžiui, streso valdymo priemonių skirtų dirbant su kitais darbuotojais ir vadovu nėra daug. Mikalajūnienė (2017) įvardijo, kad darbuose kur vyrauja palanki abipusiai paremta socialinė parama galima labai gerai valdyti atsiradusias stresines situacijas. Geri socialiniai santykiai yra tarsi puikus streso „buferis“. Lazarus'o (1993) teigimu, streso įveikimas yra procesas, kurio egzistavimo laiku žmogus pasitelkdamas savo kognityvinę ir fizinę veiklą stengiasi sumažinti patiriamo streso darbo vietoje pasekmes. Payne'sės (2005) nuomone, streso valdymas apima įvairiausias technikas ir strategijas streso įveikimo įgūdžiams tobulinti. Įgūdžiai dažniausiai yra išmokstami specialiai rengiamuose mokymuose. Baršauskienė ir kt. (2010) streso valdymą įvardija kaip pastangų sumažinti tiek vidinių, tiek išorinių veiksnių veikimą, kai pačiam neužtenka išteklių kovoti ir išspręsti problemas.

Aleksandravičienė (2004) nagrinėdama stresą darbo vietoje, nustatė priemones, kurios gali padėti valdyti darbuotojų streso lygį:

- Mokymai. Jie gali padidinti dirbančių žmonių atsparumą stresinėse situacijose, nes po truputį ugdo kompetenciją ir įvairius įgūdžius stresui numalšinti.
- Tikslų išsikėlimas. Būtent išsikelti tikslai gali padėti daug aiškiau suprasti, ko yra tikimasi iš dirbančiojo, o tokiu būdu ir atgalinis ryšys suteikia visą reikiamą informaciją apie jau padarytą darbą.
- Darbo peržiūra. Tam, kad dirbantis žmogus galėtų jaustis labiau savarankiškesniu ir galėtų prisiimti atsakomybę, reikia dažniau jį informuoti apie jau pasiektus jo darbo rezultatus.
- Darbuotojų dalyvavimas priimant svarbius sprendimus. Leidimas dirbantiems asmenims dalyvauti sprendimų priėmimų susitikime ir pareikšti savo nuomonę, kai tai turi įtakos jų dirbamam darbui, gali nemažai padidinti darbo produktyvumą.
- Atostogos. Išleisti darbuotoją atostogų, kai jam reikia pailsėti ir atsiriboti nuo streso ir darbo tempo.

Tuo tarpu Kučinskaitė (2013) nagrinėdama organizacines streso valdymo priemones išskyrė net keturias socialinės paramos teikimo rūšis, esant darbiniam stresui:

- emocinė parama;
- instrumentinė;
- informacinė;

- vertinimo.

Emocinė parama gali būti teikiama užuojautos naudojimu, rūpesčio rodymu ir pasitikėjimo užtikrinimu. Instrumentinė parama gali būti suvokiama kaip tiesioginė visų esamų kolegų suteikiama parama ir pagalba visais klausimais. Informacinė parama tai įvairūs patarimai ir siūlymai, kurie padės kitaip reaguoti į vadovų elgesį ar įvairias susiklosčiusias sudėtingas situacijas, o vertinimo parama susijusi su grįžtamoju ryšiu, kurį gauna darbuotojas kartu su vertintojo nuomone. Tačiau, Mikalajūnienė (2017) išskiria keletą priemonių, kurias būtų galima taikyti būtent stresui mažinti organizacijose ar įmonėse. Šios priemonės turėtų būti veiksmingos darbo vietoje. (žr. 5 lentelę).

5 lentelė. Priemonės stresui darbe mažinti (Mikalajūnienė, I., 2017)

Priemonės stresui darbe mažinti	Mažinti darbo intensyvumą;
	Suteikti pertraukėles poilsiui;
	Pasirūpinti, kad pertraukėlės būtų daromos reguliariai;
	Saugių darbo sąlygų sudarymas;
	Išplėsti veiksmų laisvę;
	Sukurti sprendimų galimybes ir vengti nuolatinių darbo pertrūkių;
	Mokymas organizacijoje ar įmonėje užtikrina reikiamą kvalifikaciją ir padeda išvengti baimės bei streso;
	Įdarbinti darbuotojus atsižvelgiant į jų kvalifikaciją ir sukurti tolesnio tobulinimosi galimybes;
	Teikti darbuotojams žinias apie jų darbo kokybę;
	Pagerinti komunikacijas, kooperaciją bei informaciją;
	Rūpintis mikroklimatu organizacijoje ar įmonėje;

Valstybinė darbo inspekcija (2012) taip pat nurodė veiksmus, kurių vertėtų imtis norint apsaugoti nuo streso patiriamą darbe. Pasak juos nuo streso apsaugantys veiksmai:

- paprašyti suteikti daug daugiau galimybių planuoti savo darbą;
- paprašyti, kad leistų kartais dalyvauti priimant svarbius sprendimus, kurie yra susiję su jūsų darbu;
- pasikalbėti su vadovu ar bet kuriuo kitu kolega galinčiu padėti, jeigu jūs patiriate priekabiavimą ir būtinai užregistruoti, kas įvyko;
- pasikalbėti su vadovu, jeigu nėra aiški jums pavesta užduotis, kurią reikia atlikti;
- paprašyti apmokymų, jeigu manote, kad jums jie yra reikalingi;
- pasikalbėti su vadovu, jeigu jaučiate, kad nebepajėgiate susidoroti su jums pavestu darbu, kurį reikia atlikti.

Galima teigti, kad streso valdymo priemonės naudojamos bendraujant su kitais darbuotojais ir vadovu, yra labiau orientuotos į organizacinius pokyčius, nei į savarankišką bei individualią pagalbą sau. Organizaciniai pokyčiai susiję su kitų darbuotojų ir vadovų veiksmais, tokiais kaip: pagalba ir paskatinimas, motyvacija, pagyrimas, atostogos, darbuotojų įtraukimas į sprendimų priėmimą ir kt. Tokie veiksmai turėtų padėti mažinti stresą ir nesukelti stresinių situacijų darbo vietoje. Tuo tarpu savarankiška pagalba yra susijusi su atviru kalbėjimu ir pagalbos prašymais tiek kitų darbuotojų, tiek ir vadovų.

2.4.2. Streso valdymo priemonės bendraujant su klientais

Klientai būna labai įvairūs, dėl to labai dažnai sukelia stresą darbo vietoje. Nors ir reikia priemonių, kurios galėtų padėti įveikti stresą atsirandantį bendraujant su klientais, tačiau jų yra itin mažai teoriškai aprašytų. Girdano'as, Everly'as ir Dusek'ė (2009) nurodė, kad mokymuose apie streso darbo vietoje naudojamas technikas yra galima sugrupuoti į tris labai dideles grupes:

1. Anot Pretzer'io ir Beck'o (2007) yra technikos, kurios intensyviai skatina klientus įsisavinti elgesio strategijas, padėsiančias atsiriboti nuo streso veiksnių, juos kažkiek sumažinti arba net pakeisti tuo pačiu sumažinant ir stresinio susijaudinimo atsiradimo tikimybę. Tokią grupę sudaro tik kognityvine-elgesio psichoterapija besivadovaujantys mokymai, kurie yra visapusiškai randami adekvatesnėje kognityvinėje įvykių interpretacijoje ar net adaptyvesniame streso įveikime.

2. Everly'as ir Lating'as (2013) pažymėjo tokias technikas, kurios skatina visus klientus gerai įsisavinti mokomus įgūdžius, kurie padės sumažinti streso darbo vietoje lygį bei stresinį atsaką į tai. Tokią grupę sudaro įvairiausi atsipalaidavimo mokymai.

3. Garber'io, Blissmer'io, Deschenes'io ir Franklin'o (2011) nuomone, buvo sudarytos tokios technikos, kurios įvairiai skatintų klientus įsisavinti visus mokomus įgūdžius, kurie vėliau leistų visiškai adekvačiai išreikšti savo stresinį sujaudinimą. Tokią grupę sudaro fizinio aktyvumo bei itin ekspresyvaus rašymo mokymai.

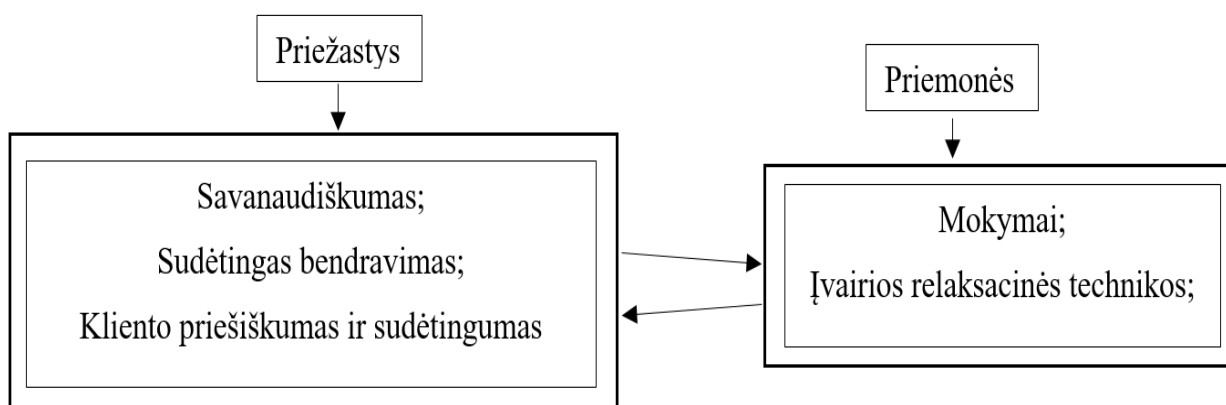
Pasak Everly'so ir Lating'o (2002) įvairiausios relaksacijos technikos, tokios kaip meditacija ar progresuojančioji raumenų relaksacija sukelia labai gerą atsipalaidavimo būseną, kuri yra apibūdinama kaip žmogaus patiriama būklė priešinga stresui. Kjellgren'as, Bood'as, Axelsson'as, Norlander'is ir Saatcioglu'as (2007) nurodė, kad yra sukurta nemažai įvairiausių relaksacinių technikų, kurios gali paskatinti intensyvių atsipalaidavimo atsaką. Vienos populiariausių ir labiausiai žinomos relaksacijų technikos yra šios:

- progresuojančioji raumenų relaksacija;
- įvairūs kvėpavimo pratimai;
- autogeninė treniruotė;
- meditacija;

- relaksacija panaudojant vaizdinius;
- relaksacija paremta biogrįžtamuoju ryšiu.

Everly'sas ir Lating'as (2002) pabręžė, kad būtent mokydamasis atsipalaiduoti asmuo tuo pat metu įgyja nemažai streso įveikimo ir valdymo įgūdžių. Išmokęs tam tikras jam tinkamas atsipalaidavimo technikas žmogus gali jas naudoti bet kada, kai tik kyla stresinė būsena. Būtent tokių stresinių situacijų įveikimo metodai šiek tiek padidina žmogaus streso valdymo saviveiksmingumą: vieną ar net kelis atsipalaidavimo būdus įvaldęs žmogus jaučiasi turintis daug daugiau išteklių susitvarkyti su visokiais iškilusiais stresoriais ir būtent dėl šios priežasties asmuo įvairius jam atsiradusius ir nutikusius gyvenimo įvykius rečiau vertina kaip sukeliančius stresą.

Pagrindinėms priežastims, dėl kurių darbuotojai patiria stresą darbo vietoje su klientais yra pateikiami efektyviausi streso valdymo būdai, kurie gali padėti įveikti stresą (žr. 6 pav.).



6 pav. Priemonės pagrindinėms klientų priežastims naikinti (sudaryta autorės)

Tačiau visiškai nėra nagrinėtos ir analizuotos streso valdymo priemonės, kurios būtų naudingos darbuotojams dirbantiems su pažeidžiamomis grupėmis. Kadangi pažeidžiamos klientų grupės yra sudėtingos ir darbas su jomis turi savo specifiškumą, tad ir valdymo būdai kaip įveikti stresą nėra aiškūs, nes tai priklauso nuo pažeidžiamų grupių ir tai kokį stresą jie sukelia. Aplamai streso valdymo būdai daugiau yra orientuoti ir išnagrinėti kalbant bendrai apie klientus, neišskiriant jų pagal tam tikras kategorijas. Tam ir reikalingas tyrimas, kad išsiaiškinti kokios streso valdymo priemonės būtų efektyvios ir padėtų sumažinti patiriamą stresą darbuotojams dirbant su pažeidžiamomis grupėmis.

Galima teigti, kad streso valdymo priemonių naudojamų būtent bendraujant su klientais yra labai mažai, o išskiriant pažeidžiamas grupes jų iš viso nėra nagrinėta. Tačiau, bet kuriuo atveju tos bendrai klientams pritaikytos priemonės yra organizacinės, kadangi mokymais rūpinasi organizacija. Nors mokymuose išmokta ir sužinota informacija laikui bėgant gali būti naudojama tik savarankiškai bei

individualiai ją pritaikant darbo vietoje. Bet kuriuo atveju bendrai naudojamų priemonių yra kur kas daugiau.

2.4.3. Bendrai pritaikomos streso valdymo priemonės

Bendrai pritaikomų streso valdymo priemonių yra tikrai nemažai. Ir jos gana neblogai pritaikomos praktiškai. Kučinskaitė (2013) nurodo darbinio streso intervencijos organizacinės streso valdymo priemones. Šiais laikais vis dažniau įmonės įdiegia savo darbuotojams gerovės programas tam, kad pasirūpintų savo darbuotojų sveikata bei savijauta ir užtikrintų jų gerovę. Tokiose gerovės programose būna numatyta sumokėti: už darbuotojų sveikatos paslaugas, vaistus ar net sporto klubo abonementus. Iš tikrųjų kiekvienas darbuotojas pats savarankiškai gali prisiimti atsakomybę už asmeniškai patiriamo streso lygio mažinimą. Beje, Robbins'o (2003) teigimu formalios programos yra vienas iš būdų padedančių darbuotojams įveikti stresą ir pats praktiškiausias metodas yra vykdant dirbančiųjų rėmimo programą, aprūpinti juos visomis reikalingomis pagalbos priemonėmis. Tai gali būti įvairios patalpos, kurios skirtos fiziniams pratimams, relaksacijai ir net meditacijai vykdyti, beje, ir instrukcijos kaip tinkamai organizuoti savo laiką, kaip nusistatysi savo turimas padaryti užduotis ir kaip tinkamai vertinti atskirus stresorius. Ir tai tik keletas iš esamų galimybių, galinčių padėti sumažinti streso lygį darbo vietoje.

Aleksandravičienės (2004) nuomone, kiekvienas darbuotojas turėtų būti suinteresuotas įvairiais būdais mažinti savo streso lygį. Tam ypač padėti gali laiko planavimo įgūdžių išmokimas, nes būtent tas asmuo, kuris moka tinkamai organizuoti savo darbo laiką gali padaryti kelis kartus daugiau nei, tas žmogus, kuris visiškai to daryti nesugeba. Dar viena rezultatus duodanti priemonė, kuri sumažina streso lygį yra aktyvus fizinis judėjimas. Fizinis judėjimas gali būti įvairus: vaikščiojimas, bėgiojimas ar aerobika. Taip pat nemažiau padeda ir relaksacijos būdai, tokie kaip: kvėpavimo pratimai, meditacija, kurie padeda sumažinti susidariusią įtampą ir atsipalaiduoti bei nusiraminti. Beje, prie įtampos ir streso sumažinimo prisideda socialinė parama, susidedanti iš palaikančių artimųjų rato ir supratingų draugų ar kolegų.

Pasak Privataus psichiatro (2017) atlikti naujausi tyrimai nustatė, kad sukelti teigiami jausmai, tokie kaip meilė ir dėkingumas, teigiamai veikia žmogaus sveikatą. Nustatyta, kad pozityvumo turintys jausmai itin stiprina žmogaus imuninę sistemą ir tokiu atveju kūnas yra pajėgus atsispirti įvairioms ligoms ir kur kas greičiau po jų atsigauna. Bet kuriuo atveju patį stresą yra kur kas lengviau valdyti, jeigu bandoma situaciją vertinti šiek tiek kitaip. Asmenys, mokantys valdyti stresą atsipalaiduoja vien tam, kad kūnas ir protas pailsėtų nuo fizinių bei psichinių krūvių, kovojant su visais atsiradusiais stresais taip pat jie sugeba aiškiai analizuoti visus savo gyvenimo įvykius, nepasimesdami situacijų smulkiose detalėse. Tuo tarpu Kučinskaitė (2013) teigia, kad stresą padeda valdyti šie veiksniai:

- laiko planavimo įgūdžiai;

- fizinis judėjimas;
- relaksacijos technikos;
- socialinė parama.

Fizinis judėjimas tai gali būti: bėgiojimas, aerobika, vaikščiojimas, plaukimas, šokiai, bet kokia sportinė veikla. Relaksacijos technikos susijusios su įvairia meditacija ar net kvėpavimo pratimais, o į socialinę paramą įeina: šeima, draugai, kolegos ir visi kiti žmonės su kuriais galima maloniai ir noriai bendrauti ir iš kurių visada gausi supratimą ir tvirtą palaikymą. Taip pat ir internetiniame puslapyje Privatus psichiatras (2017) yra aprašomi streso valdymo būdai darbo vietoje:

- fizinis aktyvumas arba ilgalaikė mankšta;
- tikslinga ir kryptinga kvėpavimo reguliacija;
- relaksacinės įtampos valdymo priemonės;
- humoras;
- malonumas;
- artimi ryšiai.

Fizinis aktyvumas – ilgalaikė mankšta padeda sumažinti stresą, depresiją ir net nerimą, o tie žmonės, kurie mankština diena iš dienos, daug lengviau susidoroja su stresą keliančiais įvykiais, labiau pasitiki savimi ir savo jėgomis ir yra kur kas mažiau prislėgti dėl susiklosčiusių neigiamų situacijų. Kvėpavimo reguliacija yra vienas iš geriausių būdų reguliuoti ir suvaldyti savo emocinę būseną. Humorą padeda sumažinti atsiradusį neigiamą streso poveikį žmogaus psichologinei gerovei užtikrinti ir nuotaikai pakelti. Juokas ne tik suaktyvina ir masažuoja visus raumenis, bet ir sukelia nemažą atsipalaidavimo jausmą. Dėl tos priežasties linksmus dirbančius žmones mažiau trikdo stresinės situacijos. Artimi ryšiai labai padeda įveikti atsiradusį stresą, kadangi draugystė palengvina visus stresus, nes galima savo kamuojamą skausmą pasidalyti su kitais.

American Psychological Association (2012) taip pat nustatė, kas padeda įveikti stresą darbo vietoje:

- stresorių stebėjimas;
- sveikųjų pasirinkimų plėtojimas;
- ribų nusistatymas;
- laiko panaudojimas „perkrovai“;
- atsipalaidavimo išmokimas;
- pasitarimas su savo vadovu;
- paramos gavimas.

American Psychological Association (2012) apibrėžė plačiau, kiekvieną iš veiksmų, kurie padeda įveikti stresą darbo vietoje. Kalbant apie stresorių stebėjimą, reikėtų pildyti dienoraštį, aprašant

kokios situacijos sukelia didžiausią stresą darbo vietoje. Minčių ir jausmų išsakymas, žmonių ir aplinkybių aprašymas gali padėti rasti stresorių sumažinimo modelius ir reakcijas į juos. Sveikųjų pasirinkimų plėtojimas susijęs su įvairiais fiziniiais pratimais ar mėgstamais pomėgiais, kurie padėtų užmiršti patirtą stresą, nes norit veiksmingai valdyti stresą, būtina gauti pakankamai nemažai teigiamų emocijų. Ribų nusistatymas gali būti traktuojamas kaip elektroninio pašto netikrinimas po darbo ar skambučio neatsakymas vakarienės metu, tokiu būdu žmogus atsiribos šiek tiek nuo darbo ir sumažins stresą ir įtampą, kurią jam sukelia darbinės situacijos. Nukreipti mintis kita linkme ir tiesiog leisti sau atsipalaiduoti ir pasimėgauti ramybe tam, kad grįžus į darbą būtų galima visomis jėgomis vėl į jį įsitraukti. Atsipalaidavimo išmokimas tai įvairios meditacijos ir pratimai, kurie padeda išlaisvinti atsiradusį stresą darbo vietoje. Išmokus sutelkti dėmesį, kelioms minutėms, atsiribojant nuo ne tik darbinų dalykų, bet ir įvairių situacijų, bus galima tą metodą pritaikyti ir kitose įvairiose gyvenimo srityse. Pasitarimas su savo vadovu, tai vienas iš būdų, kuris padėtų, atviro pokalbio metu sudaryti stresorių valdymo planą. Stresorių valdymo planas gali ne tik padėti sumažinti stresą, bet taip pat ir pagerinti darbuotojo našumą darbo vietoje. Paramos gavimas yra susijęs su artimųjų ar draugų teikiamos pagalbos priėmimu, kuris gali pagerinti sugebėjimą daug geriau ir lengviau valdyti stresą. Tačiau jeigu jų teikiamos pagalbos neužtenka, visada yra galimybė tą paramą gauti iš specialistų, kurie gali padėti. Pavyzdžiui, psichologai gali duoti patarimų kaip valdyti stresą bei padėti pakeisti elgesį.

Dromantaitė, Raišienė, Račelytė, Jurčiukonytė ir Vyšniauskienė (2012) kaip vieną iš būdų suvaldyti stresą nurodė psichinę savireguliaciją. Psichinė savireguliacija tai asmens daromas poveikis sau pačiam, ir tas poveikis gali būti daromas žodžiais ar tuos žodžius atitinkančiais mintiniais vaizdiniais. Iš tikrųjų, sau pačiam pasakyti žodžiai kartu su įvairiais mintiniais vaizdiniais gali rimtai paveikti mūsų organizmą teigiamai. Kuo pateikiami vaizdiniai yra ryškesni, tuo ir stipriau teigiamai veikia. Taip pat visas atsiradusias stresines būsenas galima bandyti pašalinti ir medituojant. Anot Kučinskaitės (2013) meditacija tai yra tam tikras pasinėrimas į galias savo mintis, tai tarsi gilaus susikaupimo būseną, kuri sulėtina smegenų bangas ir leidžia pajauti visiško atsipalaidavimo jausmą. Dešimties minučių pabuvimas tokioje būsenoje prilygsta net kelių valandų miego būsenai.

Taigi, galima teigti, kad streso valdymo būdų yra tikrai nemažai. Yra būdų, kurie galėtų būti taikomi organizacijoje tam, kad sumažinti streso veiksmus ir pagerinti organizacijos atmosferą. Taip pat yra nemažai individualių streso įveikimo metodų už kuriuos atsakingas pats darbuotojas. Visos streso valdymo priemonės yra veiksmingos sprendžiant stresines situacijas ir to streso sukeltas pasekmes, tiesiog dažniausiai viskas priklauso nuo paties individo ir organizacijos pasiryžimo kažką keisti ir tobulėti, siekti įgyti įgūdžių streso valdyme ir užtikrinti streso išnykimą. Pagrindinės streso darbo vietoje įveikimo priemonės yra orientuotos į individualius pagalbos sau būdus, o organizacinių būdų yra tik keletas (žr. 7 pav.).



7 pav. Pagrindinės streso darbo vietoje įveikimo priemonės (sudaryta autorės)

Apibendrinant, galima teigti, kad stresas darbo vietoje yra labai aktualus ir dėl tos priežasties – plačiai išnagrinėtas: nuo elementarių streso sąvokų apibrėžimų iki priežasčių, kurios skatina stresą atsirasti, bei pasekmių, kurios daro daug žalos darbuotojo sveikatai, gyvenimo kokybei ir darbiniam produktyvumui. Kad ir kaip pateikiama daug įvairių streso valdymo priemonių darbo vietoje stresui mažinti, tačiau visiškai nėra išnagrinėta, kokios priemonės turi būti taikomos dirbant su klientais, kurie priklauso pažeidžiamoms grupėms. Dėl tos priežasties būtina ištirti visas galimas streso valdymo priemones darbo vietoje dirbant su pažeidžiamomis klientų grupėmis.

3. STRESO VALDYMO PRIEMONIŲ DARBUOTOJAMS PATIRIANTIEMS STRESĄ DARBO VIETOJE SU PAŽEIDŽIAMOMIS GRUPĖMIS TYRIMO METODOLOGIJA

Atliekant empirinį tyrimą būtina nurodyti bendrą tyrimo charakteristiką, kurioje svarbiausia yra tyrimo tipas bei atliekamo tyrimo populiacija, taip pat išsiaiškinti tiriamųjų imtį, bei nurodyti tiriamųjų charakteristikas, aprašyti tyrimo instrumentą, išskirti tyrimo etikos principus, kuriais bus vadovaujama atliekant visą tyrimą bei nurodyti tyrimo eigą, kuri apibrėžia kaip nuosekliai buvo atliekamas magistro baigiamasis darbas.

Bendra tyrimo charakteristika

Šio darbo tyrimas buvo atliktas makrolygiu tai yra, tiriami darbuotojai patiriantys stresą darbo vietoje, kurie dirba socialines paslaugas klientams teikiančiose įstaigose.

Tyrimo tipas – tyrimui atlikti buvo pasirinktas kokybinis tyrimas, o šiam tyrimui atlikti buvo taikomas pusiau struktūrizuotas interviu.

Tyrimo populiacija – darbuotojai patiriantys stresą darbo vietoje.

Tikroji tyrimo populiacija – darbuotojai patiriantys stresą darbo vietoje, kurie dirba socialines paslaugas klientams (pažeidžiamoms grupėms) teikiančiose įstaigose.

Atrankos rėmai – atliekant tyrimą buvo apklausti darbuotojai patiriantys stresą darbo vietoje, kurie dirba socialines paslaugas klientams (pažeidžiamoms grupėms) teikiančiose įstaigose.

Tiriamųjų imtis

Tyrimo atranka ir imtis – dešimt stresą darbo vietoje patiriančių darbuotojų. Apklausiant darbuotojus, susiduriančius su stresu darbo vietoje, buvo pasirinkta kriterinė atranka, nes dalyviai buvo pasirinkti pagal konkrečius kriterijus (V. Žydžiūnaitė, 2011).

Tiriamųjų atrankos kriterijai:

- Darbuotojai, patiriantys stresą darbo vietoje, kurie dirba socialines paslaugas klientams teikiančiose įstaigose.

Tiriamųjų charakteristika.

Darbuotojai dalyvavę apklausoje:

- Amžius: nuo 24 iki 62 metų (vidurkis – 37 m.);
- Lytis: 7 moterys ir 3 vyrai.

Milda (vardas pakeistas) – amžius 25 metai, išsilavinimas – aukštasis neuniversitetinis, magistro laipsnis, darbe patiria stresą bendraudama tarpusavyje su kitais darbuotojais, vadovu ir klientais.

Gabija (vardas pakeista) – amžius 62 metai, išsilavinimas – pagrindinis su profesija, darbe patiria stresą bendraudama tarpusavyje su kitais darbuotojais ir vadovu.

Laima (vardas pakeistas) – amžius 45 metai, išsilavinimas – vidurinis su profesija, darbe patiria stresą bendraudama su klientais.

Austėja (vardas pakeistas) – amžius 28 metai, išsilavinimas – aukštasis universitetinis, darbe patiria stresą bendraudama su darbuotojais ir klientais.

Saulė (vardas pakeistas) – amžius 37 metai, išsilavinimas – aukštasis universitetinis, darbe patiria stresą bendraudama su klientais.

Silvija (vardas pakeistas) – amžius 40 metų, išsilavinimas – vidurinis su profesija, darbe patiria stresą bendraudama su klientais.

Ana (vardas pakeistas) – amžius 32 metai, išsilavinimas – aukštasis neuniversitetinis, darbe patiria stresą bendraudama su klientais.

Mindaugas (vardas pakeistas) – amžius 24 metai, išsilavinimas – aukštasis universitetinis, darbe patiria stresą bendraudamas su darbuotojais ir klientais.

Alvydas (vardas pakeistas) – amžius 41 metai, išsilavinimas – vidurinis su profesija, darbe patiria stresą bendraudamas su darbuotojais, vadovu ir klientais.

Jurgis (vardas pakeistas) – amžius 35 metai, išsilavinimas – vidurinis su profesija, darbe patiria stresą bendraudamas su klientais.

Tyrimo instrumentas

Tyrimo instrumentas – empirinis tyrimas, kuris atliktas realizuojant kokybinį pusiau struktūruotą interviu metodą, į pagalbą pasitelkiant 6 su tyrimo problema susijusius pagrindinius klausimus. Šis tyrimas labai patogus tuo, kad yra nedidelis apklaustųjų respondentų skaičius ir gauti atsakymai yra išsamūs. Kokybinių duomenų analizė remiasi analogiškais duomenų analizės metodais. Vienas iš jų yra nuolatinis lyginamasis metodas, kurio visą esmę sudaro duomenų skirstymas ir kodavimas pagal tam tikras kategorijas ir subkategorijas, kurių vykdome per visą jų rinkimo laikotarpį (K. Kardelis, 2002).

Duomenų rinkimo metodas – kokybiniam tyrimui atlikti buvo pasirinktas pusiau struktūrizuoto interviu metodas, kai iš anksto yra numatomi visi interviu klausimai ir pasilieka galimybė keisti juos vietomis, bei užduoti dar papildomus klausimus. Su darbuotojais, patiriančiais stresą darbo vietoje, buvo iš anksto suderintas pokalbio laikas ir vieta. Prieš pradėdant pokalbį buvo trumpai pristatomas mano tyrimo tikslas. Visiems respondentams buvo paaiškinta, kad visa pokalbio metu gauta informacija yra reikalinga tik tyrimui atlikti. Įspėjau, kad asmeninė informacija nebus niekur platinama ir bus laikoma konfidencialiai.

Duomenų rinkimui buvo naudojamas baigiamojo magistro darbo autorės sudarytas klausimynas, kurį sudaro tik 8 pagrindiniai klausimai (žr. 1 priedą), susieti su tyrimo problema. Siekiant gauti labiau tikslesnius atsakymus, respondentams buvo pateikiami ir papildomi klausimai.

Duomenų analizės metodas – visi gauti duomenys buvo analizuoti, naudojantis kokybine turinio (content) analize, kuri remiasi tam tikrais žingsniais (V. Žydzūnaitė, 2005):

1. Tiriamųjų aprašų skaitymas ir esminių aspektų išskyrimas.
2. Prasminių elementų nustatymas: kategorijų turinio skaidymas į elementus.
3. Prasminių elementų suskirstymas į subkategorijas.
4. Turinio duomenų interpretavimas.

Interviu atsakymai buvo užrašomi mobiliojo ryšio telefono diktofonu. Šis tyrimas turėjo tiek trūkumų, tiek privalumų, kaip ir kiti tyrimo metodai.

Interviu privalumai, kuriuos pastebėjau atliekant tyrimą:

- Užtikrinamas respondentų anonimiškumas ir konfidencialumas.
- Galima respondentams užduoti ir papildomus klausimus, kurie iškyla interviu metu.

Tokiu būdu gaunama informacija yra tikslesnė ir išsamesnė.

- Pokalbio metu tyrimo klausimus buvo galima patikslinti, taip išvengiama klausimų dviprasmiškumo.

- Tyrėjui pavyko užmegzti kontaktą su darbuotojais, patiriančiais stresą darbo vietoje, todėl jie jautėsi pakankamai drąsūs atsakinėdami į klausimus.

- Interviu metu buvo galima stebėti respondentų mimiką, reakciją, kadangi interviu buvo įrašinėjamas diktofonu.

- Interviu fiksavimas diktofonu yra labai tikslus informacijos užrašymas.

Interviu trūkumai, kuriuos pastebėjau tyrimo metu:

- Kai kuriuo darbuotojus, patiriančius stresą darbo vietoje, interviu pradžioje trikdė diktofonas.

- Atliekant interviu yra labai didelės laiko sąnaudos.

Tyrimo etika

Tyrimas buvo atliktas laikantis šių etikos principų:

Geranoriškumo principas – visiems respondentams buvo paaiškinta tyrimo reikšmė ir nauda. Jiems buvo suteikta informacija, kad jų dalyvavimas apklausoje yra anoniminis ir jų vardai bei pavardės niekur nebus skelbiami. Visi klausimai buvo sukurti ir pateikti pagarbiu stiliumi, todėl nesudarė tam tikrų prielaidų respondentams prarasti privatumo.

Pagarbos asmens orumui principas – visiems tiriamiesiems buvo paaiškintas tyrimo tikslas. Taip pat buvo išsaugota asmens laisvo apsisprendimo dalyvauti tyrime teisė. Nebuvo daroma jokia įtaka pateikiamiems atsakymams į užduotus klausimus.

Teisingumo principas – respondentams buvo pristatyta, pagal kokius kriterijus jie yra pasirinkti tyrimui atlikti. Visiems tiriamiesiems buvo sudarytos sąlygos užduoti klausimus tyrėjui apie tyrimą ir gauti apie tai išsamią informaciją.

Konfidencialumo principas – tiriamiesiems buvo paaiškinta, kad tyrimo metu gauti duomenys bus saugomi ir neplatunami viešoje erdvėje, taip pat pabrėžta, kad tikrieji tiriamųjų vardai nebus naudojami, nes tyrėjas suteiks jiems kodus, iš kurių nebus galima atpažinti asmenų tapatybės.

Tyrimo eiga

Tyrimo procesas sudaro šiuos penkis etapus:

1 etapas – mokslinės literatūros apie streso įveikimo galimybes darbuotojams patiriantiems stresą darbo vietoje, rinkimas – 2017 m. liepos – 2017 m. rugpjūčio mėn.

2 etapas – tikslo, uždavinių, probleminių klausimų formavimas ir teorinės dalies parengimas – 2017 m. rugsėjo – 2017 m. spalio mėn.

3 etapas – klausimyno sudarymas, tyrimo organizavimas – 2017 m. lapkričio mėn.

4 etapas – tyrimo rezultatų aptarimas ir analizė, formuojamos darbo išvados ir rekomendacijos – 2017 m. lapkričio – 2017 m. gruodžio mėn.

5 etapas – redaguojamas tekstas, santraukos, apiforminamas darbas – 2017 m. gruodžio mėn.

4. STRESO VALDYMO PRIEMONIŲ DARBUOTOJAMS PATIRIANTIEMS STRESĄ DARBO VIETOJE SU PAŽEIDŽIAMOMIS GRUPĖMIS TYRIMO REZULTATAI IR DISKUSIJA

Atlikus kokybinio tyrimo duomenų analizę buvo išskirtos keturios temos: 1) streso darbe samprata; 2) streso darbo vietoje ypatumai; 3) pažeidžiamų grupių charakteristika; 4) streso valdymo priemonės darbo vietoje.

Pirmoji tema suformuluota išskiriant tokias kategorijas: vadovo sukeltos priežastys, kitų darbuotojų sukeltos priežastys, klientų sukeltos priežastys, fizinės pasekmės, psichologinės pasekmės, socialinės pasekmės, darbinės pasekmės.

Antrosios temos kategorijos yra šios: stresas, kurį sukelia vadovas, stresas, kurį sukelia kiti darbuotojai, stresas, kurį sukelia klientai.

Trečiosios temos kategorijos: pažeidžiamų klientų grupė, darbas su pažeidžiama klientų grupe.

Ketvirtoji tema sudaryta pagal šias kategorijas: organizaciniai sprendimai, asmeninės įveikimo galimybės.

Realizuojant pusiau struktūruotą interviu darbuotojams patiriantiems stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis, buvo pateikti klausimai, į kuriuos atsakymų analizė yra pateikiama žemiau. Tyrimo metu taip pat pateikiami ir papildomi (atveriantys, šalutiniai) klausimai, kurie suteikė daugiau, tyrimui atskleisti reikalingos informacijos.

I Tema: STRESO DARBE SAMPRATA.

Šiai nagrinėjamai temai yra priskirti du pagrindiniai klausimai („1. Kokios pagrindinės streso atsiradimo priežastys darbo vietoje? 2. Kokias pasekmes Jums sukelia stresas darbo vietoje?“), kuriais siekta išsiaiškinti pagrindines priežastis, su kuriomis susidurdavo darbuotojai patirdami stresą darbo vietoje bei pasekmes, kurios darydavo įtaką darbuotojui. Šių klausimų atsakymams papildyti pateiktas atveriantis klausimas: „Kaip dažnai patiriate stresą darbo vietoje?“, bei šalutinis klausimas: „Kaip stresas darbo vietoje paveikė Jūsų gyvenimą?“. Šių klausimų turinys integruotas į pagrindinius temos klausimus.

Išanalizavus visų respondentų atsakymus išryškėjo šios pirmosios temos klausimų kategorijos ir subkategorijos:

Kategorija: vadovo sukeltos priežastys. Subkategorijos: sudėtingas bendravimas, supratimo nebuvimas, kaltinimai, pagarbos nebuvimas, šmeižimas, nepasitenkinimas, abejingumas,

Kategorija: kitų darbuotojų sukeltos priežastys. Subkategorijos: sudėtingas bendravimas, bendradarbiavimo nebuvimas, susiasmeninimas, pagalbos nebuvimas, papildomų darbų primetimas

Kategorija: klientų sukeliama priežastys. Subkategorijos: sudėtingas bendravimas, atsakomybės nebuvimas, savanaudiški poreikiai, nepasitenkinimas, kaltinimai.

Kategorija: fizinės pasekmės. Subkategorijos: bendri negalavimai, galvos skausmas, širdies problemos, kraujospūdžio sutrikimai.

Kategorija: psichologinės pasekmės. Subkategorijos: bendri negalavimai, nervingumas, nemiga, neigiamos mintys, nerimas, emocijų valdymo stoka, asmeniniai pokyčiai.

Kategorija: socialinės pasekmės. Subkategorijos: bendravimo pokyčiai, barniai su aplinkiniais, pasitikėjimo stoka.

Kategorija: darbinės pasekmės. Subkategorijos: darbo našumas, motyvacijos stoka.

6 lentelė. Stresą darbo vietoje lemiančios priežastys

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Vadovo sukeliama priežastys	Sudėtingas bendravimas	„sunkus bendravimas <...> su vadovu“ (1);
	Supratimo stoka	„supratimo nebuvimas“ (1);
	Kaltinimai	„pastovūs vadovo kaltinimai“ (2);
	Pagarbos stoka	„pagarbos nebuvimas“ (2);
	Šmeižimas	„šmeižimas“ (2);
	Nepasitenkinimas	„vadovų <...> nepasitenkinimas“ (9);
	Abejingumas	„vadovų abejingumas“ (9);
Kitų darbuotojų sukeliama priežastys	Sudėtingas bendravimas	„sunkus bendravimas <...> su kitais kolegomis“ (1); „ne kultūringas kolegų bendravimas“ (8);
	Bendradarbiavimo stoka	„tarpusavio bendradarbiavimo nebuvimas“ (1); „bendradarbiavimo <...> stoka iš kolegų“ (4); „bendradarbiavimo stoka su kolegomis“ (9);
	Susiasmeninimas	„susiasmeninimas“ (2);
	Pagalbos stoka	„pagalbos tarp darbuotojų nebuvimas“ (2); „pagalbos stoka iš kolegų“ (4); „pagalbos trūkumas“ (9);
	Papildomi darbai	„papildomų darbų primetimas“ (8);
Klientų sukeliama priežastys	Sudėtingas bendravimas	„sunkus bendravimas su klientais“ (1); „nemokėjimas bendrauti su klientais“ (5); „klientų bendravimo įgūdžių stoka“ (10);
	Atsakomybės stoka	„atsakomybės nebuvimas“ (1);
	Savanaudiškumas	„savanaudiški poreikiai“ (3); „klientų savanaudiškumas“ (4); „savanaudiški prašymai“ (8);

Nepasitenkinimas	„klientų nepasitenkinimas“ (6); „klientų nuolatinis nepasitenkinimas ir skundimasis“ (7); „nepasitenkinimas“ (8); „<...> klientų nepasitenkinimas“ (9); „nuolatinis klientų nepasitenkinimas“ (10);
Kaltinimas	„klientų <...> kaltinimai“ (6);

Darbuotojai darbo vietoje patiria stresą tiek iš vadovų, tiek iš kitų darbuotojų, tiek ir iš klientų, tačiau iš gautų kokybinio tyrimo duomenų matyti, kad didžiausią stresą darbuotojai patiria iš klientų su kuriais dirba. Kiekviena kategorija sukelia tam tikras priežastis stresui atsirasti ir plėtotis toliau, tačiau kaip teigė Matteson'as ir Ivancevich'ius (1989) pagrindiniai veiksniai lemiantys streso darbo vietoje atsiradimą yra organizacinė struktūra ir vidiniai darbo veiksniai. Iš gautų tyrimo rezultatų matyti, kad maždaug taip pagal Matteson'ą ir Ivancevich'ių (1989) ir būtų galima suskirstyti stresą sukeliančias priežastis.

Anot Robbins'o ir Judge'so (2007) stresui įtakos turintys veiksniai yra aplinkos, organizacijos ir asmeniniai. Labiausiai tinkami yra organizacijos, kadangi į juos įeina darbo reikalavimai bei tarpusavio santykiai. Gauti kokybinio tyrimo rezultatai parodė, kad stresą tikrai sukelia tarpusavio santykiai, o į juos įeina sudėtingas bendravimas. Sudėtingas bendravimas tinka visiems streso sukėlėjams, nes yra aptinkamas su vadovais, kitais kolegomis ir klientais. Sudėtingą bendravimą patvirtina šie teiginiai: „sunkus bendravimas <...> su vadovu“ (1), „sunkus bendravimas <...> su kitais kolegomis“ (1), „nekultūringas kolegų bendravimas“ (8), „sunkus bendravimas su klientais“ (1), „nemokėjimas bendrauti su klientais“ (5), „klientų bendravimo įgūdžių stoka“ (10).

Dėl vadovų atsirandantis stresas nėra toks didelis, tačiau bet kuriuo atveju labai svarbus. Kang'as ir Singh'tas (2004) atlikę tyrimus pastebėjo, kad pagrindinės priežastys sukeliančios stresą darbo vietoje yra: labai prasta organizacinė struktūra ir klimatas, labai neatidus vadovas, darbo trikdžiai ir kt. Kokybinio tyrimo rezultatai atskleidė, kad stresą sukelia vadovo nesupratingumas, tai tas pats kaip neatidus vadovas. Vadovo supratimo stoką patvirtina šis teiginys: „supratimo nebuvimas“ (1). Cranwell-Ward'ė ir Abbey'sė (2005) taip pat išskyrė pagrindinius streso veiksnius ir kaip vieną iš jų nurodė tarpusavio santykius, kurie apima visus darbo santykius, kaip pavyzdžiui: priekabiavimas, agresija. Pagal gautus tyrimo duomenis prie agresijos būtų galima priskirti ir kaltinimus bei šmeižimą. Tai įrodantys teiginiai: „pastovūs vadovo kaltinimai“ (2), „šmeižimas“ (2). Anot Narayanan'o, Menon'o ir Spector'o (1993) streso atsiradimą darbo vietoje dažniausiai paskatina: tarpasmeniniai konfliktai, atlygis ir pripažinimo idėja, įdarbinimo sąlygos, darbo laiko ir pastangų švaistymas bei kt. Gauti kokybinio tyrimo rezultatai atskleidė, kad pagarbos stoka yra viena iš priežasčių kodėl atsiranda stresas. Pagarbos stoką, galima sulyginti su pripažinimo idėjos nebuvimu, o tai įrodo šis teiginys: „pagarbos nebuvimas“ (2). Tačiau Ramayah'o ir Kumaresan'o (2003) nuomone, trys pagrindiniai veiksniai turintys įtakos stresui darbo vietoje yra – konfliktai, susvetimėjimas ir karjeros galimybių

stoka. Tyrimo rezultatuose atsispindi abejingumas, kuris prilygsta susvetimėjimui, tai įrodo respondento teiginys: „*vadovų abejingumas*“ (9).

Už vadovų sukeltą stresą, kur kas dažnesnis yra kitų darbuotojų sukeltas stresas. Vilmantė ir Šuškevičius (2006) pažymėjo, kad pagrindiniai darbo vietoje atsirandantys ir stresą lemiantys veiksniai yra: vaidmenų konfliktas, darbo krūvis, prastas žmogiškųjų išteklių valdymas, efektyvios pagalbos galimybių trūkumas ir kt. Gauti kokybinio tyrimo rezultatai rodo, kad viena iš pagrindinių streso atsiradimo priežasčių dėl kitų darbuotojų yra bendradarbiavimo stoka, tai patvirtina šie teiginiai: „*tarpusavio bendradarbiavimo nebuvimas*“ (1), „*bendradarbiavimo <...> stoka iš kolegų*“ (4), „*bendradarbiavimo stoka su kolegomis*“ (9). Anot Vidžiūnaitės (2008) darbiniai veiksniai yra vieni iš stresą sukeliančių veiksnių, kuriuos sudaro: per mažas darbo atlyginimas ir per didelis darbo krūvis, nesutarimai su darbo kolegomis bei labai nemaloni darbinė aplinka. Nesutarimai su darbo kolegomis panašu į susiasmeninimą, kuris kaip priežastis labai retai pasitaiko, tačiau gautuose kokybinio tyrimo rezultatuose konfigūruoja, o tai įrodo šis teiginys: „*susiasmeninimas*“ (2). Dar viena pagrindinė ir dažniausiai pasireiškianti priežastis lemianti streso atsiradimą darbo vietoje yra pagalbos stoka, tai rodo ir kokybinio tyrimo gauti duomenys. Burke'as (2001) pagalbos ir paramos stoką taip pat įvardija kaip priežastį turinčią įtakos stresui darbe, šalia visų kitų: itin smulkmenišką kontrolės, didelio darbo krūvio, informacijos stokos, didelės atsakomybės ir kt. Tai patvirtina šie gautų duomenų teiginiai: „*pagalbos tarp darbuotojų nebuvimas*“ (2), „*pagalbos stoka iš kolegų*“ (4), „*pagalbos trūkumas*“ (9). Burke'as (2001) taip pat pažymėjo, kad netinkamas darbas ir didelis darbo krūvis yra viena iš stresą sukuriančių priežasčių. Pagal gautus tyrimo duomenis pasitaikė ir tokia priežastis – papildomi darbai, o tai panašu į netinkamą darbą ir per didelį darbo krūvį. Tokį veiksnių įrodo šis teiginys: „*papildomų darbų primetimas*“ (8).

Labiausiai stresą darbo vietoje sukelia klientai, tačiau ne visos kokybiniame tyrime paminėtos stresą lemiančios priežastys yra nagrinėjamos mokslinėje literatūroje. Gauti tyrimo rezultatai rodo, kad darbuotojams retai, bet stresą sukelia klientų atsakomybės stoka, nes jie pripratę tą atsakomybę mesti kitiems tik ne sau, o tai įrodo šis teiginys: „*atsakomybės nebuvimas*“ (1). Morkūnienė (2012) teigia, kad prie emocinio išsekimo darbuotoją priveda tai, kad jis turi dirbti su kiekvienu klientu ir kiekvienam padėti kaip „vienintelei“ asmenybei. Respondentai nemažai paminėjo, kad jiems stresą sukelia klientų savanaudiškumas, o tai tas pats kaip darbas su „vienintele“ asmenybe. Klientų savanaudiškumą, kaip streso priežastį patvirtina šie teiginiai: „*savanaudiški poreikiai*“ (3), „*klientų savanaudiškumas*“ (4), „*savanaudiški prašymai*“ (8). Didžiausią stresą darbo vietoje sukelia klientų nepasitenkinimas, o tai dažniausiai pasitaikanti priežastis, kadangi klientai tokie yra, jie yra įpratę būti viskuo nepatenkinti ir dėl to skųstis. Gauti kokybinio tyrimo rezultatai tai patvirtina šiais teiginiais: „*klientų nepasitenkinimas*“ (6), „*klientų nuolatinis nepasitenkinimas ir skundimasis*“ (7), „*nepasitenkinimas*“ (8), „*<...> klientų nepasitenkinimas*“ (9), „*nuolatinis klientų nepasitenkinimas*“

(10). Farber ir Heifetz (1982) pažymėjo, kad darbuotojams stresą darbo vietoje dar labiau suaktyvina tokie klientai, kurie yra labai priešiški nusiteikę prieš darbuotoją, kuris su juo dirba. Respondentas buvo pateikęs kaltinimus, kaip priežastį dėl kurios patiria stresą darbo vietoje, o tai įrodantis teiginys: „klientų <...> kaltinimai“ (6). Bet kuriuo atveju visos priežastys daugiau ar mažiau sukelia stresą darbuotojams darbo vietoje ir sukelia tam tikras pasekmes.

Kategorija: fizinės pasekmės. *Subkategorijos: bendri negalavimai, galvos skausmas, širdies problemos, kraujospūdžio sutrikimai.*

Kategorija: psichologinės pasekmės. *Subkategorijos: bendri negalavimai, nervingumas, nemiga, neigiamos mintys, nerimas, emocijų valdymo stoka, asmeniniai pokyčiai.*

Kategorija: socialinės pasekmės. *Subkategorijos: bendravimo pokyčiai, barniai su aplinkiniais, pasitikėjimo stoka.*

Kategorija: darbinės pasekmės. *Subkategorijos: darbo našumas, motyvacijos stoka.*

7 lentelė. Streso pasekmės sukeltos darbo vietoje

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Fizinės pasekmės	Bendri negalavimai	„atsiliepia mano sveikatai tiek fizinei“ (1);
	Galvos skausmas	„atsiranda galvos skausmas“ (3); „pastovūs galvos skausmai“ (4); „galvos skausmas“ (8);
	Širdies problemos	„širdies ritmo sutrikimai“ (3);
	Kraujospūdžio sutrikimai	„padidėja kraujospūdis“ (3);
Psichologinės pasekmės	Bendri negalavimai	„atsiliepia mano sveikatai <...> tiek psichologinei“ (1); „esu palūžusi psichologiškai ir nebemoku ramiai gyventi, neliko nuotaikos“ (6); „psichologiškai esu silpna“ (7); „psichologiškai pažeistas tapau“ (10);
	Nervingumas	„tapau nervinga“ (2); „jaučiuosi visada įsitempusi ir nervinga“ (4); „ greit susinervinu“ (5); „tampu nervinga“ (7); „padidėjęs nervingumas, pasidariau itin nervingas, labai greitai užsiplieskiu“ (8); „būnu nervingas, greitai prarandu savitvardą“ (9); „pasidariau nepakantus niekam“ (10);
	Nemiga	„nemiga ir įtampa“ (2); „atsirado nemiga“ (4); „sunku užmigti“ (6); „atsirado nemiga ir įtampa“ (10);
	Neigiamos mintys	„mintys neapleidžia“ (3); „apkraunu galvą nereikalingais dalykais ir nebemoku atsipalaiduoti“ (4); „nuolatos galvoju apie viską, pasidariau pesimistiška“ (5);
	Nerimas	„nerandu ramybės, sunku nusiraminti“ (1); „<...> nerimaujama“ (3); „pergyvenu ir nerimauju“ (5); „nemoku nusiraminti“ (8);

	Emocijų valdymo stoka	„nebemoku suvaldyti savo emocijų“ (2); „nebemoku suvaldyti savo emocijų ir nemoku ramiai reaguoti“ (7); „labai sunku save kontroliuoti bei nemoku kitaip reaguoti“ (9); „nevaldau savęs ir savo emocijų“ (10);
	Asmeniniai pokyčiai	„nebepasitikiu savo jėgomis ir savigrauža atsirado“ (5); „nebe toks drąsus esu“ (10);
Socialinės pasekmės	Bendravimo pokyčiai	„turi įtakos santykiams su aplinkiniais“ (1); „nebemoku normaliai bendrauti su aplinkiniais“ (6);
	Barniai su aplinkiniais	„kyla dažni bereikšmiai barniai šeimoje“ (1); „konfliktuoju su visais“ (6); „dažnai su visais pykstuosi“ (7);
	Pasitikėjimo stoka	„sunku pasitikėti kitais žmonėmis“ (6);
Darbinės pasekmės	Darbo našumas	„darbo efektyvumas sumažėjęs“ (1);
	Motyvacijos stoka	„nebėra motyvacijos“ (1);

Europos komisija (2011) teigia, kad stresas darbo vietoje tikrai negali būti laikomas liga, tačiau ilgai besitęsdamas jis gali tapti prastos asmens sveikatos priežastimi. Valstybinė darbo inspekcija (2012) pabrėžė, kad darbo vietoje patiriamas stresas gali pakeisti ne tik žmogaus mąstymą, bet ir elgesį bei savijautą. Gauti kokybinio tyrimo rezultatai atskleidė, kad didžiausios pasekmės sveikatai yra psichologinės. Fizinės pasekmės pasitaiko rečiau ir pasak Pajarskienės (1995) dauguma žmonių net neturi omenyje, kad tai gali būti patiriamo streso pasekmės. Anot Pajarskienės (1995) fiziniai streso simptomai gali pasireikšti: migrena, gausiu prakaitavimu, širdies problemomis, burnos džiūvimu, pykinimu ir kitais negalavimais. Gauti tyrimo rezultatai taip pat atskleidė, kad vieni iš fizinių sveikatos sutrikimų yra galvos skausmai ir širdies problemos. Tai įrodantys teiginiai: „atsiranda galvos skausmas“ (3), „pastovūs galvos skausmai“ (4), „galvos skausmas“ (8) taip pat „širdies ritmo sutrikimai“ (3). Tuo tarpu Valstybinė darbo inspekcija (2012) išskyrė fiziologines pasekmes sveikatai, kurios yra susijusios su nusilpusiu imunitetu, įvairiomis skrandžio opomis, širdies problemomis ir kraujospūdžio padidėjimu. Būtent ir tyrimo rezultatuose matyti, kad vienas darbuotojas skundžiasi padidėjusiu kraujospūdžiu, tai įrodo šis teiginys – „padidėja kraujospūdis“ (3).

Psichologinės pasekmės yra dažniausiai pasitaikančios patiriant stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis. Nervingumas yra viena iš pagrindinių ir dažniausiai pasitaikančių pasekmių. O’Hanlon’as (1999) išskyrė negatyvias psichologines pasekmes, kurioms įtakos turi darbe patiriamas stresas ir į kurias įeina daugybė įvairiausių pasekmių, tačiau labiausiai aptinkamos yra: padidėjęs irzlumas, savos sveikatos nepaisymas, nesugebėjimas priimti naujos informacijos ir kt. Gauti kokybinio tyrimo rezultatai taip pat patvirtino, kad nervingumą, kaip ir irzlumą labai dažnai patiria darbuotojai savo darbo vietoje, o tai patvirtina visi šie teiginiai: „tapau nervinga“ (2), „jaučiuosi visada įsitempusi ir nervinga“ (4), „greit susinervinu“ (5), „tampu nervinga“ (7), „padidėjęs

nervingumas, <...> pasidariau itin nervingas, labai greitai užsiplieskiu“ (8), „būnu nervingas, greitai prarandu savitvardą“ (9), „pasidariau nepakantus niekam“ (10). Pajarskienė (1995) pažymėjo, kad miego sutrikimai taip pat yra viena iš psichologinių streso pasekmių, kuri daro žalą žmogaus sveikatai. Tai patvirtino ir respondentai: „nemiga ir įtampa“ (2), „atsirado nemiga“ (4), „sunku užmigti“ (6), „atsirado nemiga ir įtampa“ (10). Pikūno ir kt. (2005) nuomone, darbuotojams patiriantiems stresą darbo vietoje neretai pasireiškia kognityviniai požymiai, kurie pasižymi išsiblaškymu, sulėtėjusia galvosena ir užplūdusiomis neigiamomis mintimis. Kokybinio tyrimo rezultatai taip pat rodo, kad nemažai respondentų užplūsta neigiamos mintys, o tai įrodo šie teiginiai: „mintys neapleidžia“ (3), „apkraunu galvą nereikalingais dalykais ir nebemoku atsipalaiduoti“ (4), „nuolatos galvoju apie viską, pasidariau pesimistiška“ (5). Bet kuriuo atveju pasekmių yra daugybė, o Valstybinė darbo inspekcija (2012) kaip vieną iš emocijų reakcijų pasekmių įvardino nerimą, jį taip pat paminėjo ir keletas respondentų: „nerandu ramybės, sunku nusiraminti“ (1), „<...> nerimaujama“ (3), „pergyvenu ir nerimauju“ (5), „nemoku nusiraminti“ (8). Kaip viena iš pasekmių tyrimo rezultatuose buvo įvardinta emocijų valdymo stoka, tai patvirtina: „nebemoku suvaldyti savo emocijų“ (2), „nebemoku suvaldyti savo emocijų ir nemoku ramiai reaguoti“ (7), „labai sunku save kontroliuoti bei nemoku kitaip reaguoti“ (9), „nevaldau savęs ir savo emocijų“ (10). Sugebėjimo nurimti stoką, kaip streso simptomą nagrinėjo Pajarskienė (1995), kartu su visomis kitomis pasekmėmis. Anot Pikūno ir kt. (2005), kaip viena iš streso pasekmių taip pat gali būti asmeniniai pokyčiai, tokie kaip padidėjęs savikritiškumo jausmas, jį tyrimo rezultatuose taip pat paminėjo respondentai: „nebepasitikiu savo jėgomis ir savigrauža atsirado“ (5), „nebe toks drąsus esu“ (10).

Respondentų gautais duomenimis matyti, kad stresas darbo vietoje sukelia ir socialines pasekmes, tačiau jos nėra taip dažnai pasitaikančios. Valstybinė darbo inspekcija (2012) pabrėžia, kad stresas dažnai pasireiškia ir tokiais neįprastomis pasekmėmis, kaip susvetimėjimas, labai blogi santykiai šeimoje ir jos aplinkoje, o tai įrodo teiginiai, kurie yra kokybinio tyrimo rezultatuose pažymėti bendravimo pokyčiuose: „turi įtakos santykiams su aplinkiniais“ (1), „nebemoku normaliai bendrauti su aplinkiniais“ (6). BARNIAI su aplinkiniais tai dar viena socialinė pasekmė, kuri kokybiniame tyrime pasireiškia šiek tiek dažniau, nei bendravimo pokyčiai. Tai patvirtina šie respondentų pateikti atsakymai: „kyla dažni bereikšmiai barniai šeimoje“ (1), „konfliktuoju su visais“ (6), „dažnai su visais pykstuosi“ (7). O'Hanlon'as (1999) taip pat nagrinėdamas streso sukeltas pasekmes pabrėžė, kad stresas patiriamas darbo vietoje gali sukelti žmonėms agresyvų elgesį, o jis gali pasireikšti ir barniais su aplinkiniais. Tuo tarpu rečiausiai kokybinio tyrimo rezultatuose pasitaikiusi socialinio pobūdžio pasekmė tai pasitikėjimo stoka, o tai įrodo šis teiginys: „sunku pasitikėti kitais žmonėmis“ (6).

Mažiausiai streso sukelia darbinės pasekmės, nes daugumai žmonių svarbiausia yra jų savijauta ir asmeniniai poreikiai, o ne darbiniai dalykai. Fernandez'as ir Mutran'as (1998) pabrėžė, kad būtent

dėl streso patiriamo darbo vietoje yra didelė tikimybė, kad gali labai sumažėti darbo našumas ir kokybiškumas. Būtent, darbo našumą kaip streso pasekmę paminėjo ir vienas kokybinio tyrimo respondentas, tai įrodo šis teiginys: „darbo efektyvumas sumažėjęs“ (1). Prie darbo našumo pokyčių prisideda ir motyvacijos stoka, o tyrimo rezultatuose tai atsispindi: „nebėra motyvacijos“ (1). Motyvacijos stoką, kaip pasekmę dėl patiriamo streso darbe analizavo Pocevičius. Anot Pocevičiaus (2007) viena iš pagrindinių profesinio „perdegimo“ pasekmių yra begalinio atsidavimo organizacijai ir jos veiklai stoka.

Taigi, atliktas kokybinis tyrimas atskleidė, kad darbuotojams stresą darbo vietoje dažniausiai sukelia klientai su kuriais jie dirba. Priežastys susijusios su klientų asmeninėmis savybėmis, galbūt jų socialine atskirtimi, nes klientai bet kuriuo atveju tai pažeidžiamos klientų grupės. Klientai sukeldami stresą darbuotojams sukelia daug pasekmių tiek sveikatai, tiek gyvenimo kokybei, tačiau tyrimo rezultatai atskleidė, kad psichologinės pasekmės yra dažniausiai pasitaikančios ir labiausiai kenkiančios darbuotojų gerovei.

II Tema: STRESO DARBO VIETOJE YPATUMAI.

Šiai temai nagrinėti yra priskirti du pagrindiniai klausimai („3. Kokį stresą darbo vietoje Jums sukelia kiti darbuotojai/vadovas? 4. Kokį stresą darbo vietoje Jums sukelia klientai?“), kuriais siekta išsiaiškinti kokį stresą sukelia kiekviena iš šių kategorijų. Šitų klausimų atsakymams papildyti pateiktas atveriantis klausimas: „Kaip jautėtės darbo vietoje prieš atsirandant stresui?“, bei šalutinis klausimas: „Kuris streso pobūdis Jums labiausiai kenkia?“. Šių klausimų turinys yra integruotas į pagrindinius temas klausimus.

Išanalizavus visus respondentų atsakymus išryškėjo šios antrosios temos klausimų kategorijos ir subkategorijos:

Kategorija: stresas, kurį sukelia vadovas. Subkategorijos: papildomi darbai, pagalbos stoka, užgauliojimai.

Kategorija: stresas, kurį sukelia kiti darbuotojai. Subkategorijos: bendradarbiavimo stoka, atsakomybės stoka.

Kategorija: stresas, kurį sukelia klientai. Subkategorijos: nepasitenkinimas ir kaltinimai, bendravimo įgūdžių trūkumas, savanaudiškumas, streso lygis.

8 lentelė. Streso pobūdis pagal kategorijas

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Stresas, kurį sukelia	Papildomi darbai	„vadovų tai darbų užkrovimas“ (1); „pastovus darbų primetimas, kurie net nepriklauso <...> jeigu jų neatlieku tai lieku kaltas ir būnu užgauliojamas“ (8);

vadovas	Pagalbos stoka	<i>„pagalbos nebuvimas ir apatiškumas viskam“ (1);</i>
	Užgauliojimai	<i>„vadovų kaltinimas ir šmeižimas dėl visko ir nuolatinis kritikavimas“ (2); „vadovai viskuo nepatenkinti ir kaltina dėl visų nesėkmių“ (9);</i>
Stresas, kurį sukelia kiti darbuotojai	Bendradarbiavimo stoka	<i>„kitų darbuotojų nenoras bendradarbiauti, nemokėjimas duoti patarimų“ (1); „pagalbos ir bendradarbiavimo visiškai nėra“ (2); „kolegos nenori bendradarbiauti“ (4); „darbo kolegos nesidalija patirtimi ir net nesistengia bendradarbiauti ar padėti“ (9);</i>
	Atsakomybės stoka	<i>„atsakomybės permetimas“ (1);</i>
Stresas, kurį sukelia klientai	Nepasitenkinimas ir kaltinimai	<i>„dauguma klientų yra viskuo nepatenkinti“ (1); „konfliktai ir nepasitenkinimai“ (4); „jų pastovūs kaltinimai“ (5); „<...> smerkti ir kaltinti“ (7); „pastoviai viskuo nepatenkinti“ (9); „nuolatinis jų dejavimas dėl visko ir nepasitenkinimas“ (10);</i>
	Bendravimo įgūdžių trūkumas	<i>„nepagarba darbuotojui“ (1); „labai sunku bendrauti“ (4); „nemoka bendrauti“ (9); „jie nemoka bendrauti, yra tokie neprognozuojami ir keisti žmonės“ (10);</i>
	Savanaudiškumas	<i>„klientų savanaudiškumas“ (1); „jų savanaudiškumas“ (4); „jų savanaudiškumas ir nemokėjimas pripažinti tiesos“ (5); „jie sugeba vaidinti aukas <...> reikalauti pagalbos bei smerkti ir kaltinti“ (7); „jų savanaudiškumas <...> viskas turi būti daroma dėl jų, nes tik jie vieninteliai tokie aukos“ (8); „yra labai reiklūs“ (9);</i>
	Streso lygis	<i>„sukelia didelį stresą ir tai priveda prie savianalizės“ (3); „sukelia pakankamą stresą, kad išvestų iš kantrybės ir kad prarastčiau motyvaciją dirbti“ (6); „patį didžiausią stresą man jie sukelia, nes nemoka vertinti mano atliekamo darbo ir pagalbos, pasiaukojimo dėl jų“ (7);</i>

Stresą sukelia tiek vadovai ir kiti darbuotojai, tiek klientai, nors vadovų ir kitų darbuotojų sukeliamas stresas nėra toks didelis ir pasitaiko kur kas rečiau. Į stresą, kurį sukelia vadovai įeina papildomi darbai, tai įrodo teiginiai: *„vadovų tai darbų užkrovimas“ (1), „pastovus darbų primetimas, kurie net nepriklauso <...> jeigu jų neatlieku tai lieku kaltas ir būnu užgauliojamas“ (8).* Anot Vidžiūnaitės (2008) per didelis darbo krūvis sukelia tikrai nemažą stresą darbo vietoje ir tai turi įtakos darbo našumui ir efektyvumui. Reynold'sė (2017) taip pat pabrėžė, kad visapusiškos pagalbos stoka iš vadovų sprendžiant įvairias atsiradusias problemas yra viena iš stresą sukeliančių priežasčių. Tai patvirtina gauti kokybinio tyrimo rezultatai: *„pagalbos nebuvimas ir apatiškumas viskam“ (1).* Nors Leka'sė, Griffiths'ė ir Cox'as (2003) pažymėjo, kad darbuotojų patyčios yra viena iš streso atsiradimo priežasčių, kurias sukelia kiti darbuotojai, tačiau tokie požymiai pasižymi ir su vadovais, o tai įrodo šie tyrimo rezultatai: *„vadovų kaltinimas ir šmeižimas dėl visko ir nuolatinis kritikavimas“ (2), „vadovai viskuo nepatenkinti ir kaltina dėl visų nesėkmių“ (9).* Nuolatiniai vadovų užgauliojimai sukelia tikrai didelį stresą, kenkia psichologiškai ir sumažina motyvaciją dirbti.

Kiti darbuotojai prisideda prie darbuotojo patiriamo streso darbo vietoje. Viena pagrindinių stresą sukeliančių priežasčių yra bendradarbiavimo stoka ir tai labai dažnai pasitaikanti problema. Murphy'sas (1995) netgi buvo sudaręs šaltinių, kurie sukelia stresą darbo vietoje sąrašą, į kurį įeina

konfliktai su bendradarbiais, nes trūksta jų pagalbos ir visapusiško palaikymo. Tai patvirtina ir kokybinio tyrimo gauti duomenys: „*kitų darbuotojų nenoras bendradarbiauti, nemokėjimas duoti patarimų*“ (1), „*pagalbos ir bendradarbiavimo visiškai nėra*“ (2), „*kolegos nenori bendradarbiauti*“ (4), „*darbo kolegos nesidalija patirtimi ir net nesistengia bendradarbiauti ir padėti*“ (9). Rečiau, bet pasitaikanti, stresą sukianti priežastis iš kitų darbuotojų yra atsakomybės stoka, tai įrodo šis respondento pateiktas atsakymas: „*atsakomybės permetimas*“ (1). Murphy'as (1995) taip pat pažymėjo, kad darbuotojų nesąžiningumo jausmas įsitraukia į stresą darbo vietoje sukeliančių šaltinių sąrašą, kuris ir sukuria prastą darbinę aplinką ir klimatą.

Dažniausiai stresą darbo vietoje sukelia įvairiausi klientai, su kuriais yra dirbama. Anot Farber'io ir Heifetz'o (1982) stresą darbo vietoje daugiausiai suaktyvina nepalankiai bendraujantys klientai, kurie dažnai yra priešiški nusiteikę prieš patį darbuotoją, o būtent tada atsiranda įvairūs kaltinimai ir padidėja nepasitenkinimo jausmas. Nepasitenkinimo jausmo atsiradimą įrodo šie teiginiai: „*dauguma klientų yra viskuo nepatenkinti*“ (1), „*konfliktai ir nepasitenkinimai*“ (4), „*jų pastovūs kaltinimai*“ (5), „*<...> smerkti ir kaltinti*“ (7), „*pastoviai viskuo nepatenkinti*“ (9), „*nuolatinis jų dejavimas dėl visko ir nepasitenkinimas*“ (10). Miniotaitės (2015) nuomone patiriamas streso lygį darbo vietoje itin didina kliento bendravimas ir jo įtaka. Kokybinio tyrimo rezultatuose matyti, kad nemažai respondentų taip pat tikina, kad klientų bendravimo įgūdžių trūkumas yra viena iš stresą keliančių priežasčių, o tai patvirtina: „*nepagarba darbuotojui*“ (1), „*labai sunku bendrauti*“ (4), „*nemoka bendrauti*“ (9), „*jie nemoka bendrauti, yra tokie neprognozuojami ir keisti žmonės*“ (10). Pagal gautus tyrimo rezultatus matyti, kad dar viena iš dažniausiai pasitaikančių, stresą sukeliančių priežasčių, yra klientų savanaudiškumas ir tai įrodo šie teiginiai: „*klientų savanaudiškumas*“ (1), „*jų savanaudiškumas*“ (4), „*jų savanaudiškumas ir nemokėjimas pripažinti tiesos*“ (5), „*jie sugeba vaidinti aukas <...> reikalauti pagalbos bei smerkti ir kaltinti*“ (7), „*jų savanaudiškumas <...> viskas turi būti daroma dėl jų, nes tik jie vieninteliai tokie aukos*“ (8), „*yra labai reiklūs*“ (9). Miniotaitė (2015) taip pat pažymėjo, kad klientų reiklumo poreikiai daro didelę įtaką stresui atsirasti darbo vietoje ir plėtotis toliau. Be visa ko, klientai darbuotojams jų darbo vietoje sukelia tikrai nemažą stresą, tačiau kiekvienas darbuotojas pagal save jį pamatuoja ir įvertina. Tad keletas kokybinio tyrimo respondentų, klientų sukiamą stresą įvertino lygiais, tai patvirtina šie respondentų atsakymai: „*sukelia didelį stresą ir tai priveda prie savianalizės*“ (3), „*sukelia pakankamą stresą, kad išvestų iš kantrybės ir kad prarastčiau motyvaciją dirbti*“ (6), „*patį didžiausią stresą man jie sukelia, nes nemoka vertinti mano atliekamo darbo ir pagalbos, pasiaukojimo dėl jų*“ (7).

Taigi, gauti kokybinio tyrimo rezultatai atskleidė, kad darbo vietoje darbuotojų patiriamas stresas iš vadovų ir kitų darbuotojų yra lygiavertis, tačiau, bet kuriuo atveju nėra dažnai pasitaikantis ir toks rimtas, kokį sukelia klientai su kuriais dirbama. Klientų sukiamas stresas yra kur kas dažniau

aptinkamas darbo vietoje ir daro labai didelę žalą darbuotojui, tiek sveikatos prasme, tiek darbine, nes visas darbas yra grįstas darbu su jais ir būtent jie daro įtaką streso atsiradimui ir vystymuisi.

III Tema: PAŽEIDŽIAMŲ GRUPIŲ CHARAKTERISTIKA.

Šiai temai analizuoti yra priskirti du pagrindiniai klausimai („5. Kokia pažeidžiamų klientų grupė sukelia didžiausią stresą darbo vietoje? 6. Kuo pasižymi darbas su pažeidžiama klientų grupe?“), kuriais siekta išsiaiškinti kokie klientai darbuotojams sukelia stresą darbo vietoje ir kokia darbo specifika būdinga dirbant su tokia klientų grupe. Šitų klausimų atsakymams papildyti pateiktas atveriantis klausimas: „Koks skirtumas tarp klientų ir pažeidžiamų klientų grupių?“, bei šalutinis klausimas: „Koks jausmas dirbti su pažeidžiamomis grupėmis?“. Šių klausimų turinys yra integruotas į pagrindinius temos klausimus.

Išanalizavus visus respondentų atsakymus išryškėjo šios trečiosios temos klausimų kategorijos ir subkategorijos:

Kategorija: pažeidžiamų klientų grupė. Subkategorijos: regėjimo negalia, kompleksinė negalia.

Kategorija: darbas su pažeidžiama klientų grupe. Subkategorijos: išklausymas, laikymasis įstatymų, asmeninės savybės, pastangų ribojimas, suprantama kalba, bendravimo įgūdžiai.

9 lentelė. Pažeidžiamų klientų grupių charakteristika

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Pažeidžiamų klientų grupė	Regėjimo negalia	„didžiausią stresą sukelia neįgalieji, ta negalia yra regėjimo“ (1); „mano klientai yra regos neįgalieji <...>“ (2); „neįgalieji, tačiau aš dirbu su regos <...> negalių turinčiais asmenimis“ (3); „aš dirbu su neįgaliaisiais asmenimis ir jie visi turi regėjimo negalią“ (4); „dirbu su regos neįgaliaisiais“ (5); „regos neįgalieji“ (6); „aš dirbu su neįgaliais žmonėmis <...> neįgalieji susiję su regėjimu <...>“ (7); „neįgalieji, kitaip sakant regėjimo <...> negalių turintys asmenys“ (8); „man tai regos negalių turintys asmenys“ (9); „aš dirbu su regėjimo negalių turinčiais klientais“ (10);
	Kompleksinė negalia	„yra klientų, kurie turi ir kompleksinę negalią“ (1); „neįgalieji, tačiau aš dirbu su <...> kompleksinę negalių turinčiais asmenimis“ (3); „aš dirbu su neįgaliais žmonėmis <...> neįgalieji <...> net turi kompleksinę negalią“ (7); „neįgalieji, kitaip sakant <...> kompleksinę negalių turintys asmenys“ (8);
	Senyvo amžiaus žmonės	„mano klientai yra <...> beveik visi senyvo amžiaus“ (2);
Darbas su pažeidžiama klientų	Išklausymas	„sugebėjimo išklausti“ (3); „reikia mokėti išklausti“ (4);
	Bendravimo įgūdžiai	„sunku yra susišnekėti su tokiais žmonėmis“ (7); „su jais labai sunku bendrauti, jie yra nepastovūs asmenys ir labai reiklūs“ (9);

grupe	Asmeninės savybės	„reikia turėti daugiau kantrybės“ (3); „didele atsakomybe ir kantrumu“ (4); „turi mokėti parodyti, kad pagalbos procese viskas priklauso nuo tavęs <...> ir tu viskam vadovauji“ (5); „turi būti atsargus <...> malonus ir pasiaukojantis, parodyti, kad jie rūpi ir stengtis dėl jų“ (8); „su jais reikia dirbti labai atsargiai, nes jie labai jautrūs“ (10);
	Pastangų ribojimas	„neleisti užsilipti ant galvos“ (2); „turi nieko nesistengti dėl jų daryti, kas nepriklauso pagal pareigas“ (5); „nesistengti daryti kažką dėl jų kas neįeina į pareigas“ (7);
	Suprantama kalba	„reikia mokėti jiems viską suprantamai paaiškinti“ (2); „sugebėti aiškiai paaiškinti“ (4); „reikia su jais aiškiai šnekėti ir nesudaryti kažkokių prielaidų, kad jie nesuprastų ne taip“ (6);
	Laikymasis įstatymų	„būtina vadovautis įstatymais“ (1); „dirbant vadovautis įstatymu ir katalogu“ (2); „dirbama remiantis įstatymais“ (3); „darbas turi būti paremtas išleistais įstatymais“ (4); „įspėti, kad dirbame tik tai įstatymiškai“ (6); „dirbant reikia vadovautis įstatymais“ (7); „reikia dirbti pagal išleistus įstatymus“ (8); „dirbant reikia vadovautis išleistais įstatymais“ (9); „dirbant reikia laikytis visų įstatymų“ (10);

Patys sudėtingiausi ir labiausiai stresą darbo vietoje sukeliantys klientai priklauso pažeidžiamoms grupėms. Europos parlamentas (2016) pažymėjo, kad pažeidžiamos klientų grupės yra asmenys, kuriems atsiranda socialinės atskirties pavojus dėl įvairių priežasčių, viena pagrindinių yra fizinė negalia. Europos neįgaliųjų forumas (2017) teigė, kad pažeidžiamų grupių sąrašė pažeidžiamiausi yra negalią turintys asmenys, tai patvirtina ir kokybinio tyrimo metu gauti respondentų atsakymai, nes visi darbuotojai dirba su klientais turinčiais negalią. Socialinės integracijos paslaugų socialiai pažeidžiamų ir socialinės rizikos asmenų grupių vertinimo ataskaitoje (2011) pažymėta, kad neįgalių žmonių grupė yra heterogeniška, o tai reiškia, kad ji skaidosi pagal negalios pobūdį: regos, klausos, judėjimo, proto. Kokybinio tyrimo gauti rezultatai rodo, kad darbuotojai dažniausiai susiduria su regėjimo negalią turinčiais pažeidžiamos grupės klientais, tai įrodo šie teiginiai: „didžiausią stresą sukelia neįgalieji, ta negalia yra regėjimo“ (1), „mano klientai yra regos neįgalieji <...>“ (2), „neįgalieji, tačiau aš dirbu su regos <...> negalią turinčiais asmenimis“ (3), „aš dirbu su neįgaliaisiais asmenimis ir jie visi turi regėjimo negalią“ (4), „dirbu su regos neįgaliaisiais“ (5), „regos neįgalieji“ (6), „aš dirbu su neįgaliais žmonėmis <...> neįgalieji susiję su regėjimu <...>“ (7), „neįgalieji, kitaip sakant regėjimo <...> negalią turintys asmenys“ (8), „man tai regos negalią turintys asmenys“ (9), „aš dirbu su regėjimo negalią turinčiais klientais“ (10). Tačiau Anča'sė ir Neimane'sė (2014) teigia, kad gana dažnai pasitaiko, jog žmogus vienu metu turi net ne vieną, o kelias negalias, tai patvirtino ir respondentų gauti atsakymai: „yra klientų, kurie turi ir kompleksinę negalią“ (1), „neįgalieji, tačiau aš dirbu su <...> kompleksinę negalią turinčiais

asmenimis“ (3), „aš dirbu su neįgaliais žmonėmis <...> neįgalieji <...> net turi kompleksinę negalią“ (7), „neįgalieji, kitaip sakant <...> kompleksinę negalią turintys asmenys“ (8).

Darbas su pažeidžiamomis klientų grupėmis turi savo tam tikrą specifiką. Mokslinėje literatūroje visiškai neatsispindi darbo pobūdis, kuris būdingas dirbant su pažeidžiamų klientų grupėmis, tik matyti įstatymais paremta darbo specifiška, kuri visiškai neparodo kaip atrodo darbas su tokiais klientais. Iš patirties darbe su pažeidžiamomis klientų grupėmis galiu pasakyti, kad labai svarbu yra mokėti išklausti klientą, parodyti jam, kad tau svarbu jo susiklosčiusi sudėtinga situacija ir taip įtikinti, jog tu nori jam suteikti pagalbą. Kokybinio tyrimo respondentai taip pat gautuose atsakymuose pažymėjo, kad išklausymas yra vienas iš darbo specifiką apibūdinančių veiksnių, tai įrodo šie teiginiai: *„sugebėjimo išklausti“ (3), „reikia mokėti išklausti“ (4).* Norint gerai sutarti su savo klientais yra būtini ir bendravimo įgūdžiai, nes be jų tai padaryti būtų labai sunku, kadangi pažeidžiamų grupių klientai yra labai keisti ir su jais yra kur kas sudėtingiau bendrauti nei su paprastais klientais bei prisitaikyti prie jų yra gana sunku. Respondentai taip pat pažymėjo, kad bendravimo įgūdžiai yra reikalingi dirbant su tokia klientų grupe, tai patvirtina respondentų pateikti atsakymai: *„sunku yra susišnekėti su tokiais žmonėmis“ (7), „su jais labai sunku bendrauti, jie yra nepastovūs asmenys ir labai reiklūs“ (9).* Bet kuriuo atveju, pats svarbiausias dalykas darbo specifikoje yra darbuotojo asmeninės savybės. Tai savo atsakymais kokybiniame tyrime taip pat patvirtino ir dauguma respondentų. Asmeninės savybės, iš mano darbinės pusės, turi pasižymėti kantrumu, atsakomybe, malonumu, atsargumu, nuoširdumu ir empatiškumu. Kai kurias mano paminėtas asmenines savybes ir žinoma, kitas, paminėjo net kokybinio tyrimo respondentai, tai įrodo šie teiginiai: *„reikia turėti daugiau kantrybės“ (3), „didele atsakomybe ir kantrumu“ (4), „turi mokėti parodyti, kad pagalbos procese viskas priklauso nuo tavęs <...> ir tu viskam vadovauji“ (5), „turi būti atsargus <...> malonus ir pasiaukojantis, parodyti, kad jie rūpi ir stengtis dėl jų“ (8), „su jais reikia dirbti labai atsargiai, nes jie labai jautrūs“ (10).* Tačiau, bet kuriuo atveju negalima dėl kliento daryti visko. Iš darbinės patirties žinau, kad nereikia imtis darbų tam, kad padėti klientui, kurie nepriklauso pagal pareigybės, nes tai tik dar labiau pablogina santykius su klientu. Reikia mokėti darbo procese riboti pastangas dėl klientų gerovės, tam, kad būtų abipusė nauda. Pastangų ribojimą, kaip vieną iš specifinių darbo veiksnių su pažeidžiamomis grupėmis pažymėjo ir interviu metu apklausti kokybinio tyrimo respondentai: *„neleisti užsilipti ant galvos“ (2), „turi nieko nesistengti dėl jų daryti, kas nepriklauso pagal pareigas“ (5), „nesistengti daryti kažką dėl jų kas neįeina į pareigas“ (7).* Be visa ko, dirbant su pažeidžiamomis klientų grupėmis svarbu yra ir tai, kad klientams bendravimas būtų suprantamas. Reikia, kad kalba būtų aiški, kad klientas suprastų apie ką yra kalbama ir, kad nekiltų dviprasmybių. Suprantama kalba yra būtina dirbant su pažeidžiamais klientais ir tai patvirtino net keletas respondentų savo atsakymais: *„reikia mokėti jiems viską suprantamai paaiškinti“ (2), „sugebėti aiškiai paaiškinti“ (4), „reikia su jais aiškiai šnekėti ir nesudaryti kažkokių prielaidų, kad jie nesuprastų ne taip“ (6).*

Kaip ir minėjau, dirbant tokį sudėtingą darbą su visuomenėje pažeidžiamais žmonėmis būtina laikytis įstatymų, kurie sukurti būtent tam, kad būtų užtikrinama jų gerovė. Kaminskienės (2011) teigimu, teikiant socialines paslaugas pažeidžiamoms klientų grupėms reikia laikytis tam tikrų principų ir išleistų įstatymų, o jais vadovaujantis yra garantuojama suteikiamų socialinių paslaugų kokybė ir išsaugomos visos kliento teisės. Respondentų pateikti duomenys rodo, kad dirbant su pažeidžiamomis klientų grupėmis yra būtina laikytis įstatymų, tai patvirtina šie teiginiai: „būtina vadovautis įstatymais“ (1), „dirbant vadovautis įstatymu ir katalogu“ (2), „dirbama remiantis įstatymais“ (3), „darbas turi būti paremtas išleistais įstatymais“ (4), „įspėti, kad dirbame tik tai įstatymiškai“ (6), „dirbant reikia vadovautis įstatymais“ (7), „reikia dirbti pagal išleistus įstatymus“ (8), „dirbant reikia vadovautis išleistais įstatymais“ (9), „dirbant reikia laikytis visų įstatymų“ (10).

Taigi, gauti kokybinio tyrimo rezultatai rodo, kad pagrindinė pažeidžiamų klientų grupė yra neįgalieji ir būtent turintys regėjimo bei kompleksinę negalias. Su tokiais klientais yra gana sudėtinga dirbti, nes jie yra labai pažeidžiami, kadangi yra visuomenėje patiriantys socialinę atskirtį. Darbas su tokiais klientais turi savo specifiką, kuria reikia vadovautis, norint gerų abipusių rezultatų. Pagal tyrimo duomenis, pagrindiniai darbo specifiką apibūdinantys veiksniai, tai yra įstatymų laikymasis, darbuotojo asmeninės savybės, pastangų ribojimas bei suprantama kalba. Visi įmanomi veiksniai yra labai svarbūs darbo procese tam, kad būtų tinkamai ir kokybiškai dirbama ir klientui užtikrinama gerovė.

IV Tema: STRESO VALDYMO PRIEMONĖS DARBO VIETOJE.

Šiai temai analizuoti yra priskirti du pagrindiniai klausimai („7. Kokie organizaciniai sprendimai Jums padėtų įveikti stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis? 8. Kokios Jūsų asmeninės įveikimo galimybės padėtų sumažinti stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis?“), kuriais siekta išsiaiškinti kokie organizaciniai ir individualūs pagalbos būdai padėtų darbuotojui darbo vietoje sumažinti ir įveikti patiriamą stresą su pažeidžiamomis klientų grupėmis. Šitų klausimų atsakymams papildyti pateiktas atveriantis klausimas: „Kokie pokyčiai būtų efektyviausi dirbant su pažeidžiamomis grupėmis?“, bei šalutinis klausimas: „Kaip pokyčiai pakeistų Jūsų gyvenimą?“. Visų šių klausimų turinys yra integruotas į pagrindinius temos klausimus.

Išanalizavus visus respondentų atsakymus išryškėjo štai šios ketvirtosios temos klausimų kategorijos ir subkategorijos:

Kategorija: organizaciniai sprendimai. Subkategorijos: mokymai, psichologas, patalpų įrengimas, sveikatinimo programos, organizacinė parama.

Kategorija: asmeninės įveikimo galimybės. Subkategorijos: muzikos klausymas, menai, fiziniai pratimai, atsipalaidavimas ir meditacija, kalbėjimasis, rašymas.

10 lentelė. Streso valdymo priemonės darbuotojams patiriantiems stresą darbo vietoje su pažeidžiama grupe

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Organizaciniai sprendimai	Mokymai	„mokymų rengimas“ (1); „įvairūs mokymai būtų labai naudingi“ (2); „organizuojami įvairūs streso valdymo mokymai“ (4); „be galo naudingi būtų įvairūs mokymai“ (5); „pirmiausiai tai mokymai“ (6); „jeigu būtų organizuojami įvairūs streso valdymo mokymai“ (7); „įvairūs mokymai, kurie padėtų išmokti valdyti stresą“ (10);
	Psichologas	„jeigu būtų psichologas“ (2); „labai padėtų psichologo buvimas organizacijoje“ (5); „reikėtų ir psichologo darbo vietoje“ (7); „bei psichologas, į kurį būtų galima kreiptis bet kuriuo darbo metu“ (9);
	Patalpų įrengimas	„poilsio kambario įrengimas“ (1); „kad būtų įrengta patalpa kur būtų galima atsipalaiduoti“ (3); „naudinga būtų įrengti patalpas, kur kiekvienas galėtų savaip atsipalaiduoti“ (8); „man asmeniškai padėtų patalpų įkūrimas, kur būtų galima nueiti atsipalaiduoti“ (9);
	Sveikatinimo programos	„padaryti pertraukėles <...> po kiekvieno sunkaus kliento“ (1); „padėtų jeigu vadovai išpirktų kokius sportavimo abonementus“ (6);
	Organizacinė parama	„nemažai prisidėtų ir parama darbo vietoje, tiek iš darbuotojų, tiek iš pačių vadovų“ (5); „didesnis vadovų domėjimasis mūsų atliekamu darbu ir mūsų savijauta darbe“ (7);
Asmeninės įveikimo galimybės	Muzikos klausymas	„garsiai pasiklausyta patinkanti muzika“ (1); „lyrinės muzikos paklausymas“ (2); „pabuvimas pačiai su savimi klausant mėgstamos muzikos“ (3); „aš sau padėčiau įveikti stresą klausydamosi muzikos“ (7); „mėgstamos muzikos klausymas“ (8); „muzikos klausymas“ (9);
	Menai	„mane labai nuramina spalvinimas“ (1); „piešimas“ (3);
	Fiziniai pratimai	„įvairūs fiziniai pratimai“ (5); „padėtų ir fizinių pratimų darymas“ (6); „fiziniai pratimai“ (8); „vienareikšmiškai fiziniai pratimai“ (9);
	Atsipalaidavimas ir meditacija	„pamedituoti ar tiesiog ramiai pabūti, giliai pakvėpuoti“ (1); „padėtų juokingų vaizdo klipų pažiūrėjimas“ (2); „pabuvimas su savo mintimis, mokėjimas atsipalaiduoti <...> man labai padėtų meditacija“ (5); „kvėpavimo pertraukėlės“ (6); „medituodama tyloje“ (7); „gilūs kvėpavimo pratimai, net meditacija, <...> pabuvimas tyloje su savimi ir savo mintimis“ (10);
	Kalbėjimasis	„pasidalinimas minčių su kolegomis“ (3); „man padeda tik atviras pokalbis, kuomet galiu išsipasakoti ir sulaukti patarimų, nuraminimo, paguodos“ (4); „tinkamas būdas galėtų būti pasiryžimas atviriems pokalbiams su kolegomis ir vadovais“ (6);
Rašymas	„man padėtų dienoraščio pildymas“ (6); „gal netgi padėtų dienoraščio pildymas“ (7);	

Tam, kad nebūtų streso darbo vietoje būtina imtis tam tikrų priemonių, kurios būtų naudingos jo sumažinimo procese. Richardson'o ir Rothstein'o (2008) nuomone vienintelė streso valdymo priemonė yra pokyčiai, o jie gali būti tiek organizaciniai, tiek ir asmeniniai. Kokybinio tyrimo rezultatuose matyti, kad respondentai vienodai išskyrė organizacinių ir individualių pokyčių tam, kad stresas dirbant su pažeidžiamomis klientų grupėmis būtų sumažintas. Žinoma, ne visos galimos priemonės, kurias pažymėjo respondentai, kaip efektyvias sprendžiant streso darbo vietoje problemą, yra aprašytos mokslinėje literatūroje. Darbas su pažeidžiamomis grupėmis turi savo specifiką, dėl tos priežasties ir streso valdymo priemonės kitokios nei įprastai.

Aleksandravičienė (2004) nagrinėdama stresą darbo vietoje išskyrė organizacinius sprendimus, kurie padėtų valdyti darbuotojų stresą bet kokiose situacijose ir pažymėjo, kad mokymai yra viena geriausių ir efektyviausių priemonių. Tai pažymėjo ir dauguma kokybinio tyrimo respondentų: „*mokymų rengimas*“ (1), „*įvairūs mokymai būtų labai naudingi*“ (2), „*organizuojami įvairūs streso valdymo mokymai*“ (4), „*be galo naudingi būtų įvairūs mokymai*“ (5), „*pirmiausiai tai mokymai*“ (6), „*jeigu būtų organizuojami įvairūs streso valdymo mokymai*“ (7), „*įvairūs mokymai, kurie padėtų išmokyti valdyti stresą*“ (10). American Psychological Association (2012) pažymėjo, kad vienas iš efektyvių pagalbos būdų yra galimybė gauti pagalbą iš specialistų, kurie gali padėti, pavyzdžiui, psichologų. Psichologai gali išmokyti ir duoti įvairių patarimų kaip valdyti stresą, galima jam išlieti savo emocijas ir būtent jis gali įvairiais būdais padėti pakeisti savo elgesį, nuo kurio priklausytų ir streso suvokimo lygis. Kokybinio tyrimo rezultatuose matyti, kad dirbant su pažeidžiamomis grupėmis psichologas ir jo kaip specialisto pagalba tikrai būtų naudinga ir net būtina, tai patvirtina šie teiginiai: „*jeigu būtų psichologas*“ (2), „*labai padėtų psichologo buvimas organizacijoje*“ (5), „*reikėtų ir psichologo darbo vietoje*“ (7), „*bei psichologas, į kurį būtų galima kreiptis bet kuriuo darbo metu*“ (9). Tuo tarpu Robbins'as (2003) teigia, kad pats praktiškiausias ir labai pasiteisinantis sprendimas darbuotojams padėti įveikti stresą yra įvairios patalpos, kur būtų galima užsiimti įvairia patinkančia ir atsipalaiduoti padedančia veikla. Keletas kokybinio tyrimo respondentų taip pat pažymėjo, kad patalpų įrengimas būtų efektyvus organizacinis sprendimas, tai įrodo šie respondentų atsakymai: „*poilsio kambario įrengimas*“ (1), „*kad būtų įrengta patalpa kur būtų galima atsipalaiduoti*“ (3), „*naudinga būtų įrengti patalpas, kur kiekvienas galėtų savaip atsipalaiduoti*“ (8), „*man asmeniškai padėtų patalpų įkūrimas, kur būtų galima nueiti atsipalaiduoti*“ (9). Kučinskaitė (2013) pabrėžė, kad šiais laikais organizaciniai streso valdymo sprendimai gali būti, vis dažniau pasitaikančios gerovės programos darbuotojams. Tokiu būdu siekiama atlyginti už streso darbo vietoje sukeltas pasekmes. Apie tokias plintančias sveikatinimo programas tyrimo rezultatuose taip pat užsiminė ir keletas respondentų: „*padaryti pertraukėles <...> po kiekvieno sunkaus kliento*“ (1), „*padėtų jeigu vadovai išpirktų kokius sportavimo abonementus*“ (6). Darbuotojai galvoja, kad toks būdas kažkiek kompensuotų patiriamą stresą. Tačiau labai svarbi streso valdymo priemonė yra ir organizacinė

parama. Anot Kučinskaitės (2013) vienas iš organizacinių sprendimų padedančių sumažinti stresą patiriamą darbo vietoje yra socialinė parama, kuri pagal suskirstymą priklauso instrumentinei, į kurią įeina visų darbo kolegų ir vadovų suteikiama pagalba ir visokeriopa parama įvairiais iškilusiais klausimais. Organizacinės paramos efektyvumą pažymėjo ir kokybinio tyrimo respondentai, tai patvirtina šie teiginiai: „nemažai prisidėtų ir parama darbo vietoje, tiek iš darbuotojų, tiek iš pačių vadovų“ (5), „didesnis vadovų domėjimasis mūsų atliekamu darbu ir mūsų savijauta darbe“ (7).

Asmeninio įveikimo galimybių stresui nuslopinti taip pat yra nemažai, tačiau jos mažiau nagrinėtos mokslinėje literatūroje, kadangi jos priklauso nuo darbuotojo asmeninių savybių ir yra individualios. Kokybinio tyrimo rezultatai parodė, kokios individualios galimybės padėtų darbuotojams dirbant su pažeidžiamomis grupėmis. Rezultatai rodo, kad muzikos klausymas būtų vienas efektyviausių būdų, nes tai pažymėjo dauguma respondentų ir tai patvirtina šie teiginiai: „garsiai pasiklausyta patinkanti muzika“ (1), „lyrinės muzikos paklausymas“ (2), „pabuvimas pačiam su savimi klausant mėgstamos muzikos“ (3), „aš sau padėčiau įveikti stresą klausydamasi muzikos“ (7), „mėgstamos muzikos klausymas“ (8), „muzikos klausymas“ (9). Ne veltui sakoma, kad muzika padeda atsipalaiduoti ir pabėgti nuo neigiamų minčių. Vienas įdomesnių pagalbos sau būdų, kuris atsispindi keliuose respondentų atsakymuose yra susijęs su menais, tačiau neaišku ar tai labai efektyvu. Menus, kaip pagalbos priemonę įrodo šie teiginiai: „mane labai nuramina spalvinimas“ (1), „piešimas“ (3). Taip pat respondentai pažymėjo, kad atliekami fiziniai pratimai padėtų sumažinti patiriamą stresą: „įvairūs fiziniai pratimai“ (5), „padėtų ir fizinių pratimų darymas“ (6), „fiziniai pratimai“ (8), „vienareikšmiškai fiziniai pratimai“ (9). Aleksandravičienė (2004) nurodė, kad fizinis judėjimas yra nemažus rezultatus duodanti asmeninė streso valdymo priemonė. Anot Everly'so ir Lating'o (2002) norit sumažinti stresą būtinas atsipalaidavimas ir meditacija, o įvairios relaksacijos technikos padeda pakelti atsipalaidavimo lygį ir žmogaus būseną, kuri tampa visiškai priešinga stresui. Tad, respondentų gauti atsakymai taip pat pažymi, kad atsipalaidavimas ir meditacija yra vienas iš efektyvesnių pagalbos sau būdų, tai patvirtina šie teiginiai: „pamedituoti ar tiesiog ramiai pabūti, giliai pakvėpuoti“ (1), „padėtų juokingų vaizdo klipų pažiūrėjimas“ (2), „pabuvimas su savo mintimis, mokėjimas atsipalaiduoti <...> man labai padėtų meditacija“ (5), „kvėpavimo pertraukėlės“ (6), „medituodama tyloje“ (7), „gilūs kvėpavimo pratimai, net meditacija, <...> pabuvimas tyloje su savimi ir savo mintimis“ (10). Valstybinė darbo inspekcija (2012) pabrėžė, kad pasikalbėjimas su vadovu ar kitais darbo kolegomis apie visas susiklosčiusias situacijas yra nuo streso apsaugantis veiksmas, tai įrodo ir respondentų pateikti atsakymai: „pasidalinimas minčių su kolegomis“ (3), „man padeda tik atviras pokalbis, kuomet galiu išsipasakoti ir sulaukti patarimų, nuraminimo, paguodos“ (4), „tinkamas būdas galėtų būti pasiryžimas atviriems pokalbiams su kolegomis ir vadovais“ (6). American Psychological Association (2012) nurodė, kad stresą sukeliančių veiksnių stebėjimas ir analizavimas padeda sumažinti streso poveikį ir reakciją į jį. Tam labiausiai padeda dienoraščio

pildymas, aprašant ir išliejant emocijas, situacijas ir mintis. Kokybinio tyrimo rezultatuose rašymas taip pat įvardintas kaip viena iš stresą padėsiančių įveikti priemonių: „*man padėtų dienoraščio pildymas*“ (6), „*gal netgi padėtų dienoraščio pildymas*“ (7).

11 lentelė. Priemonės pagrindinėms klientų priežastims naikinti

Priežastys	Priemonės
<ul style="list-style-type: none"> • Savanaudiškumas; • Sudėtingas bendravimas; • Kliento priešiškus ir sudėtingumas 	<ul style="list-style-type: none"> • Mokymai; • Įvairios relaksacinės technikos.

Klientų sukeltos pagrindinės streso priežastys susijusios su klientų savanaudiškumu, sudėtingu bendravimu, kliento priešiškus ir sudėtingumu. Tuo tarpu kokybiniame tyrime matyti, kad pažeidžiamų grupių sukeltos streso priežastys yra susijusios su nepasitenkinimu ir kaltinimais, savanaudiškumu bei bendravimo įgūdžių trūkumu. Priežastys sukeliančios stresą abiejų klientų yra panašios, tačiau sukulto streso valdymo būdai pateikiami šiek tiek skirtingi. Kai paprasti klientai sukelia stresą darbuotojams darbo vietoje mokslinėje literatūroje yra siūlomi keli būdai kaip tą stresą sumažinti. Visų pirma tai vienas organizacinių būdų – įvairūs mokymai, kuriuose darbuotojai išmokytų valdyti stresą, bei vienas iš individualių būdų – įvairios relaksacinės technikos, kuriomis užsiimti turėtų pats darbuotojas norėdamas sau padėti. Tuo tarpu kokybinio tyrimo rezultatai rodo, kad efektyviausi būdai sumažinti stresą darbo vietoje patiriamą su pažeidžiamomis grupėmis yra tiek organizaciniai, tiek ir individualūs. Organizaciniai tai: mokymai, psichologas, patalpų įrengimas, sveikatinimo programos, organizacinė parama. Individualūs susiję su: muzikos klausymu, menais, fiziniais pratimais, atsipalaidavimu ir meditacija, kalbėjimusi ir rašymu. Visi šie būdai turėtų būti labai efektyvūs, nes apie juos kalbėjo respondantai, kurie dirba su pažeidžiamomis klientų grupėmis ir nuo kurių patiria stresą.

Taigi, gauti kokybinio tyrimo rezultatai rodo, kad pagrindiniai organizaciniai sprendimai yra tokie patys kaip analizuoti mokslinėje literatūroje ir gali būti efektyviai naudojami bet kokioje darbo vietoje kur yra patiriamas stresas ir nebūtinai dirbant su pažeidžiamomis klientų grupėmis.

12 lentelė. Pagrindinių streso įveikimo priemonių efektyvumas

Priemonės	Pasitvirtino / nepasitvirtino
• Mokymai;	Pasitvirtino
• Socialinė parama;	Pasitvirtino
• Kalbėjimasis su vadovu;	Pasitvirtino
• Relaksacijos technikos;	Pasitvirtino
• Patalpų įrengimas;	Pasitvirtino
• Fizinis judėjimas;	Pasitvirtino
• Teigiami jausmai, malonumas, humoras;	Pasitvirtino
• Ribų nusistatymas;	Pasitvirtino

• Savireguliacija;	Pasitvirtino
• Meditacija.	Pasitvirtino

Organizaciniai sprendimai jeigu yra orientuoti į pagalbą darbuotojui, visapusiškai bus efektyvūs ir naudingi, svarbiausia, kad juos kas nors imtųsi įgyvendinti. Tuo tarpu asmeninės streso darbo vietoje įveikimo galimybės, nėra labai plačiai analizuojamos mokslinėje literatūroje, nes jos yra individualios pagal kiekvieną darbuotoją, jo asmenines savybes ir visiškai skiriasi pagal darbo pobūdį. Bet kuriuo atveju dirbant su pažeidžiamomis grupės būtina kaip niekur kitur skirti daugiau laiko veiksmas, kurie kiekvieną individualiai atpalaiduoja, o tų atsipalaidavimo būdų yra tikrai nemažai. Mokėjimas atsipalaiduoti ir noras padėti sau pačiam skatina spartesnę streso sumažinimą ir įveikimą.

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

1. **Stresas tikrai egzistuoja visame pasaulyje bei yra aptinkamas visose gyvenimo srityse.** Žinoma, skiriasi tik streso pobūdis ir pasekmės. Tačiau dažniausiai su stresu yra susiduriama darbo vietoje, kur žmogus praleidžia didžiąją dalį savo dienos. Labai dažnai stresas yra patiriamas nepriklausomai nuo darbo pobūdžio, tik žinoma, skiriasi patiriamo streso lygis. Stresas darbo vietoje yra neišsenkanti problema, kuri eina iš metų į metus ir vis yra ieškoma įvairiausių būdų kaip tą stresą pašalinti, tačiau ne visada visi aprašyti ir galimi metodai gali būti pritaikomi, naudingi ir efektyvūs visuose darbuose ir gyvenimo srityse. Kaip darbas turi savo specifiką, taip ir stresas turi savo specifiką tam tikrame darbe, tiesiog reikia su ta specifika susipažinti ir bandyti ją perprasti.
2. **Stresas darbo vietoje atsiranda dėl tam tikrų priežasčių, o jos gali būti susijusios tiek su vadovais, kitais darbuotojais, tiek ir klientais.** Vadovų ir kitų darbo kolegų sukeltas stresas atsiranda dėl bendradarbiavimo ir pagalbos stokos, prastų tarpusavio santykių ir nesutarimų, „primestų“ darbų, kurie neįeina į pareigas, šmeižto ir agresijos. Tuo tarpu iš klientų patiriamas stresas susijęs su nenoru bendradarbiauti, neturėjimu atsakomybės, klientų priešiškuumu prieš darbuotoją, sudėtingu bendravimu, reiklumu ir savanaudiškumu. Visi šie veiksniai turi įtakos stresui darbo vietoje atsirasti ir plėtotis, tačiau bet kuriuo atveju klientų sukeliamas stresas yra kur kas didesnis ir dažniau aptinkamas, nei kitų darbuotojų, nes klientai yra įvairūs ir bendravimas su jais yra labai sudėtingas. Bendravimas su klientais yra pagrindinė streso darbo vietoje priežastis, o tai lemia net motyvacijos praradimą tokiam darbui ir su tokiais žmonėmis. Bet koks stresas ar jis būtų didelis ar mažas sukelia pasekmes. Visos pasekmės daro žalą žmogaus organizmui, kenkia sveikatai ir savijautai. Dažniausiai pasitaikančios pasekmės yra psichologinės, o tai pačios baisiausios pasekmės, nes turi įtakos daugeliui asmens gyvenimo sričių, be to, psichologinės žaizdos sunkiau gyja.
3. **Mūsų visuomenėje pažeidžiamų grupių yra nemažai ir visos jos atsirado dėl to, nes žmonės dėl savo gyvenimo būdo ar įvairių aplinkybių patyrė socialinę atskirtį visuomenėje.** Labiausiai pažeidžiama klientų grupė yra neįgalieji. Negalia yra skirstoma į keletą pobūdžių ir neretai žmonės susigyvena net ne su viena negalia, o su kompleksine. Neįgalūs žmonės yra labai pažeidžiami ir laikomi vienais sudėtingiausių klientų rūšių. Todėl dirbant su tokiais žmonėmis reikia tam tikrų „stiprių“ asmeninių savybių, tokių kaip kantrybė, ištvermė, pasiaukojimas. Reikia mokėti išklausti ir stengtis padėti taip pat dirbti remiantis visais įstatymais, kurie reglamentuoja darbą su negalia turinčiais žmonėmis ir užtikrina jiems paslaugų kokybę ir prieinamumą.

4. **Tam, kad nebūtų streso darbo vietoje dirbant su pažeidžiamomis grupėmis būtina imtis tam tikrų priemonių jam valdyti.** Streso valdymo priemonės gali būti organizacinės ir individualios. Organizacinės priemonės susijusios su sprendimais, kurie gali būti priimti ir įgyvendinti organizacijoje tam, kad stresas būtų sumažintas, o individualios galimybės susijusios su asmeniniais sugebėjimais ir noru padėti sau įveikti ir sumažinti patiriamą stresą. Abiejų pobūdžių priemonių yra įvairių. Organizacinės priemonės gali būti: įvairūs streso valdymo mokymai, paskaitos ar kursai, specialistų pagalba, darbuotojų ar vadovų parama ar net poilsio patalpų įrengimas. Tuo tarpu asmeninės galimybės: kalbėjimasis su vadovu, meditacija ar relaksacija, fizinis judėjimas, dienoraščio pildymas, kvėpavimo pratimai. Priemonių stresui valdyti tikrai yra, tačiau tiek organizacija, tiek ir darbuotojas, kuris patiria stresą darbo vietoje turi būti suinteresuoti keisti streso darbo vietoje padėtį ir jį visais įmanomais būdais sumažinti arba net pašalinti.
5. **Empiriškai yra ištirtos efektyviausios priemonės, kurios padėtų darbuotojams įveikti stresą patiriamą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis.** Respondentų nuomone efektyvūs organizaciniai sprendimai, kurių turėtų imtis organizacija, kad padėtų savo darbuotojams įveikti darbo vietoje patiriamą stresą su pažeidžiamomis grupėmis turėtų būti: įvairūs mokymai apie streso valdymą, psichologas, organizacinė parama bei patalpų įrengimas. Tuo tarpu individualios galimybės padėti sau susijusios su: muzikos klausymu, menais, fiziniais pratimais, meditacija ir atsipalaidavimu, kalbėjimusi ir rašymu. Darbuotojai galvoja, kad tokie metodai labai padėtų sumažinti patiriamą stresą, tačiau tam reikia ne tik savų pastangų, bet ir vadovų dėmesio ir ryžto pokyčiams.

Rekomendacijos socialines paslaugas teikiančioms organizacijoms

1. Atlikus kokybinį tyrimą pastebėjau, kad reikalingi detalesni tyrimai. Reikėtų atlikti papildomai kiekybinį tyrimą, kad išsiaiškinti ar respondentų pateikti atsakymai tikrai pasitvirtina apie darbuotojus dirbančius su pažeidžiamomis grupėmis ir ar tai yra ne vienetiniai atsakymai, o vyrauja daugumoje organizacijų, kuriose darbuotojai dirba su pažeidžiamomis grupėmis.
2. Organizacijoms, kuriose darbuotojai patiria stresą darbo vietoje dėl įvairių klientų reikėtų pateikti respondentų pastebėjimus ir patarimus, kad imtųsi įvairių galimų ir manykim darbuotojams tikrai padėsiančių streso valdymo priemonių darbo vietoje.
3. Po kurio laiko reikėtų atlikti pakartotinį kokybinį tyrimą su tais pačiais darbuotojais, kad išsiaiškinti situaciją ir sužinoti ar ji kažkiek pasikeitė, po atrastų streso valdymo būdų.

4. Jeigu situacija bus pasikeitusi, tokias streso valdymo priemones reikėtų pateikti ir pritaikyti daugumai organizacijų kaip vienus efektyviausių būdų mažinti ir valdyti stresą darbo vietoje.

LITERATŪRA

Akademija Manager LT. (2017). Emocijų ir streso valdymas. [žiūrėta 2017 liepos 15 d.]. Prieiga per internetą: <http://akademija.manager.lt/mokymai/emociju-ir-streso-valdymas>

Albavičiūtė, E., Vaitkaitienė, E., Stašaitis, K. ir Vaitkaitis, D. (2008). Vaikų traumos, jų pobūdis ir patiriamas stresas. Lietuvos bendrosios praktikos gydytojas, 11, 746-753.

Aleksandravičienė, I. (2004). Stresas darbe. Kaip jį valdyti? Vadovo pasaulis, 6, 21-23.

Allen, R., Lambert, E., Pasupuleti, S. ir Cluse-Tolar, T. (2009). The impact of work stressors on the life satisfaction of social service workers: A preliminary study. Administration in Social Work.

Allie, S. M. (1989). Organizational stress, personal life stress, and symptoms of life strains: An examination of the moderating role of sense of competence. Journal of Vocational Behavior, 35, 231-253.

American Psychological Association. (2012). Coping with stress at work. [žiūrėta 2017 liepos 15 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.apa.org/helpcenter/work-stress.aspx>

Anča, G. ir Neimane, I. (2014). Kaip atpažinti ir bendrauti su žmonėmis, turinčiais negalią. Praktinis vadovas tikslinėms grupėms. Ryga: Latvijos neįgaliųjų organizacijų asociacija.

Aparicio, J. C. (2002). Workplace stress – a growing problem. Magazine of the European Agency for Safety and Health at Work, 5, 14-15.

Bamber, M. R. (2006). CBT for Occupational Stress in Health Professionals. London: Taylor, Francis Group.

Bandzienė, A. (2009). Kompleksinis streso darbe valdymas. Daktaro disertacija: vadyba. [žiūrėta 2017 rugpjūčio 12 d.]. Prieiga per internetą: http://vddb.library.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:E.02~2009~D_20091218_10274929430/DS.005.0.01.ETD.

Baršauskienė, V., Almonaitienė, J., Lekavičienė, R. ir Antinienė, D. (2010). Žmonių santykiai organizacijoje. Vadovėlis. Kaunas: Technologija.

Beck, D. F. (1987). Counselor burnout in family service agencies. The Journal of Contemporary Social Work, 68, 3-15.

Beehr, T. ir Newman, J. D. (1979). Personal and Organizational Strategies for handling Job Stress: A review of Research and Opinion. Personnel Psychology, 32, 1-43.

Bieliauskaitė, G. (2014). Tyrimas: kas su lietuviais vyksta darbe. [žiūrėta 2017 liepos 5 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.spinter.lt/site/lt/vidinis/menu/top/9/home/publish/NjU5Ozk7OzA=>

Bitaitis, D. (2015). Tyrimas atskleidė: lyginant su kitomis ES šalimis, Lietuvos darbovietėse patirti stresą galimybių kyla mažiau. [žiūrėta 2017 liepos 13 d.]. Prieiga per internetą: <http://psichika.eu/blog/tyrimas-atskleide-lyginant-su-kitomis-es-salimis-lietuvos-darbovietese-patirti-stresa-galimybiu-kyla-maziau/>

Blanc, Le. P., Jonge, de J. ir Schaufeli, W. (2000). *Job Stress and Health. Introduction to Work and organizational Psychology*.

Brief, A. P., Van Sell, M. ir Schuler, R. S. (1981). *Managing job stress*. Boston: Little, Brown and Co.

Burke, R. J. (2001). *Psychological burnout in organizations. Research and intervention*. New York: Handbook of organization behavior.

Burokas, J. (2014). Tyrimas: pagrindinė blogos nuotaikos priežastis – stresas darbe. [žiūrėta 2017 liepos 10 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.ve.lt/naujienos/sveikata/sveikata/tyrimas-pagrindine-blogos-nuotaikos-priezastis---stresas-darbe-1242221/>

Carnegie, D. (2013). *Kaip išvengti nerimo ir streso: įžvalgos, sprendimai, pavyzdžiai*. Kaunas: Obuolys.

Cirtautienė, L. (2009). *Stresas darbe*. [žiūrėta 2017 rugpjūčio 13 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.pkg.lt/organizacijoms/straipsniai/stresas_darbe/>.

Clarke, Sh. ir Cooper, C. L. (2004). *Managing the Risk of Workplace Stress*. London: Taylor, Francis Group.

Cooper, C. L., Dewe, P. ir O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: a review and critique of theory, research, and applications*. Thousand Oaks: Sage Publications.

Cox, T., Griffiths, A. ir Rial-Gonzalez, E. (2002). *Research on Work-related Stress*. Luxemburg: Official Publications of the European Communities.

Cranwell-Ward, J. ir Abbey, A. (2005). *Organizational stress*. Hampshire: Palgrave Macmillan.

De Jonge, J., van Breukelen, G. J. P., Landeweerd, J. A. ir Nijhuis, F. J. N. (1999). Comparing Group and Individual Level Assessments of Job Characteristics in Testing the job Demand-Control Model: A Multilevel Approach. *Human Relations*, 52 (1), 95-122.

DeJonge, J. ir Schaufeli, W. B. (1998). Job characteristics and employee well-being: a test of Warr's Vitamin Model in health care workers using structural equation modelling. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 387-407.

Dessler, G. (2002). *Personalo valdymo pagrindai*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.

Dillon, S. (1992). Client Threats Toward Social Workers: Nature, Motives, and Responses. *American Journal of Psychotherapy*, 35, 542-549.

Dromantaitė, A., Raišienė, A. G., Račelytė, D., Jurčiukonytė, A. ir Vyšniauskienė, L. (2012). *Organizacinės elgsenos pagrindai. Vadovėlis*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.

Edelmann, R. J. (1993). *Interpersonal Conflicts at Work*. Oxford United Kingdom: Willey-Blackwell.

Elangovan, A. R. ir Xie, J. L. (1999). Effects of perceived power of supervisor on subordinate stress and motivation: The moderating role of subordinate characteristics. *Journal of Organizational Behavior*, 20 (3), 359-373.

Elman, B. D. ir Down, E. T. (1997). Correlates of burnout in inpatient substance abuse treatment therapists. *Journal of Addictions and Offender Counseling*, 17, 56-65.

European Parliament, (2016). Vulnerable social groups: Before and after the crisis. European Union.

Europos komisija, (2017). Europe 2020 indicators – poverty and social exclusion. European Union.

Europos Neįgaliųjų forumas, (2017). Report on the impact of the crisis on the rights of persons with disabilities. European Disability Forum.

Europos saugos ir sveikatos darbe agentūra. (2007). Stresas darbe. Ispanija.

Europos socialinis fondas, (2011). Socialinės integracijos paslaugų socialiai pažeidžiamų ir socialinės rizikos asmenų grupėms situacijos, poreikių ir rezultatyvumo vertinimas, siekiant efektyviai panaudoti 2007-2013 m. ES struktūrinę paramą. Vertinimo ataskaita. Viešosios politikos ir vadybos institutas.

Everly, G. S. Jr. ir Lating, J. M. (2002). *A Clinical Guide to the Treatment of the Human Stress Response*. New York: Springer.

Everly, G. S. Jr. ir Lating, J. M. (2013). *The anatomy and physiology of the human stress response*. New York: Springer.

Farber, B. A. ir Heifetz, L. J. (1982). The process and dimension of burnout in psychotherapists. *Professional Psychology*, 13, 293-301.

Fernandez, M. E. ir Mutran, E. J. (1998). Ethnicity, Gender, and Depressive Symptoms in Older Workers. *The Gerontologist*, 38 (1), 71-79.

Garber, C. E., Blissmer, B., Deschenes, M. R. ir Franklin, B. A. (2011). Quantity and quality of exercise for developing and maintaining cardiorespiratory, musculoskeletal, and neuromotor fitness in apparently healthy adults: Guidance for prescribing exercise. *Medicine and Science in Sports and Exercise*, 43 (7), 1334-1349.

Garland, B. (2004). The impact of administrative support on prison treatment staff burnout: An exploratory study. *The Prison Journal*, 84, 452-471.

Girdano, D., Everly, G. S. Jr. ir Dusek, D. E. (2009). *Controlling Stress and Tension*. Loyola College and Johns Hopkins University: Pearson Education.

Girdzijauskienė, S. (2006). *Kokybinis interviu. Metodiniai nurodymai*. Vilnius: Vilniaus universiteto Specialiosios psichologijos laboratorija, 2006.

Goddard, J. D. (2004). On entropy estimates of contact forces in static granular assemblies. *International Journal of Solids and Structures*, 58, 51-61.

- Grakauskas, Ž. (2004). Stresas ir elgesio savireguliacija: teorinės sąveikos problemos. *Psichologija*, 29, 74-87.
- Gusak, Z. (2016). How to manage clients, pressure and stress. [žiūrėta 2017 liepos 19 d.]. Prieiga per internetą: <http://inchoo.net/ecommerce/clients-pressure-stress/>
- Hash, K. M. ir Ceperich, S. D. (2006). *Workplace issues*. New York: Columbia University Press.
- Haslam, A. S. (2004). *Psychology in Organizations: the Social Identity Approach*. London: Sage Publications.
- Hawksley, B. (2007). Work-related stress, work/life balance and personal life coaching. *British Journal of Community Nursing*, 12 (1), 58-81.
- Holmes, D. S. ir Rahe, R. (1967). Holmes – Rahe Cife chantes seal. *Journal of Psychosomatic Research*, 6, 215-218.
- Jang, S. J. (1999). Age-varying effects of family, school, and peers on delinquency: A multilevel modeling testo f interactional theory. *Criminology*, 37, 643-689.
- Jeurissen, T. ir Nyklicek, I. (2001). Testing the Vitamin Model of job stress in Dutch health care workers. *Work, Stress*, 15 (3), 254-264.
- Kaminskienė, S. (2011). *Socialinio darbo dienos centruose teikiamų paslaugų efektyvumo vertinimas*. Magistro darbas. Vilnius.
- Kang, L. S. ir Singh, R. (2004). Identifying stressors at Work – a Case of Employees in the Electronics Industry. *Decision*, 31 (1), 51-72.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain“ implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Kardelis, K. (2002). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Kaunas: Judex.
- Kasiulis, J. ir Barvydienė, V. (2001). *Vadovavimo psichologija*. Kaunas: Technologija.
- Keturakis, V. (2011). Tyrimas: Stresą patiria devyni iš dešimties Lietuvos gyventojų. [žiūrėta 2017 rugpjūčio 18 d.]. Prieiga per internetą: http://www.valentis.lt/lithuania/lt/news/tyrimas_stresa_patiria_devyni_is_desimties_lietuvos_gyventoju
- Killaspy, H., Johnson, S., Pierce, B., Bebbington, P., Pilling, S., Nolan, F. ir King, M. (2009). Successful engagement: A mixed methods study of the approaches of assertive community treatment and community mental health teamsi n the REACT trial. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 44 (7), 284-297.
- Kim, J. J., Lee, H. J., Welday, A. C., Song, E., Cho, J., Sharp, P. E., Jung, M. W. ir Blair, H. T. (2007). Stress-induced alterations in hippocampal plasticity, place cells, and spatial memory. *National Academy of Sciences*, 104 (46), 18297-18302.

Kjellgren, A., Bood, S. A., Axelsson, K., Norlander, T. ir Saatcioglu, F. (2007). Wellness through a comprehensive Yogic breathing program – A controlled pilot trial. *BMC Complementary and Alternative Medicine*, 43 (7), 34-41.

Kozlovas, A. A. (2007). *Socialinis darbas: profesinės veiklos įvadas*. Vilnius: Vilniaus universiteto Specialiosios psichologijos laboratorija.

Kučinskaitė, R. (2013). Streso valdymas organizacijoje. [žiūrėta 2017 rugpjūčio 17 d.]. Prieiga per internetą: <https://prezi.com/kjyet4zj-0zg/streso-valdymas-organizacijoje/>

Laipčienė, V. (2010). *Socialinių paslaugų organizavimas neįgaliesiems bei senyvo amžiaus asmenims*. Magistro darbas. Vilnius.

Langelan, S., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Van Rhenen, W. ir Van Doornen, L. J. P. (2006). Do burned-out and work-engaged employees differ in the functioning of the hypothalamic-pituitary-adrenal axis? *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 32, 339-348.

Lazarus, R. S. (1975). A cognitively oriented psychologist looks at biofeedback. *American Psychologist*, 30, 553-561.

Lazarus, R. S. (1990). Theory-based stress measurement. *Psychological Inquiry*, 1 (1), 3-13.

Lazarus, R. S. (1993). *From psychological stress to the emotions: A History of Changing Outlooks*. California: University of California.

Leka, S., Griffiths, A. ir Cox, T. (2003). *Work organization, stress*. Switzerland: World Health Organization.

Lekavičienė, R. ir kt. (2007). *Psichologija šiandien*. Kaunas: Technologija.

Lemme, H. B. (2003). *Suaugusiojo raida*. Vilnius: Poligrafija ir informatika.

Lietuvių kalbos žodynas. (1984). (T.13, p. 953). Vilnius: Mokslas.

Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, 2006 m. sausio 19 d. Nr. X-493, Vilnius. Valstybės žinios, 2006-02-11, Nr. 17-589.

Lloyd, Ch., King, R. ir Cheneweth, L. (2009). Social work, stress and burnout: A review. [žiūrėta 2017 rugpjūčio 18 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09638230020023642>

Macias, E. F., Hurley, J., Vermeulen, G. ir Parent – Thirion, A. (2007). *Fourth European Working Conditions Survey*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

Main, Ch., Glozier, N. ir Wright, J. (2005). Validity of the HSE stress tool: an investigation within four organizations by the Corporate Health and Performance Group. *Occupational Medicine*, 55, 208-214.

Matin, H. Z., Razavi, H. R., ir Emamgholizadeh, S. (2014). Is stress management related to workforce productivity? *Iranian Journal Of Management Sciences: A Quarterly*, 7 (1), 1-19.

Matteson, M. T. ir Ivancevich, J. M. (1989). *Controlling Work Stress: Effective Human Resource and Management Strategies*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Meyer, I. H. (2002). Prejudice, Social Stress, and Mental Health in Lesbian, Gay, and Bisexual Populations: Conceptual Issues and Research Evidence. *Psychol Bull*, 129 (5), 674-697.

Myers, D. G. (2008). *Psichologija*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.

Mihaela, M. (2010). THE CONCEPT OF STRESS AND WAYS OF MANAGING IT. *Young Economists Journal / Revista Tinerilor Economistic*, 8 (14), 69-74.

Mikalajūnienė, I. (2017). Stresas darbo vietoje, jo pasekmės. [žiūrėta 2017 liepos 1 d.]. Prieiga per internetą: http://www.profsajunga.org/index.php?option=com_content&view=article&id=148:stresas-darbo-vietoje-ir-jo-pasekms&catid=37:aktualijos&Itemid=59

Miniauskienė, D. ir Urnikienė, J. (2006). Stresą galime valdyti. Metodinė priemonė. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.

Miniotaitė, A. (2015). Didžiausias streso šaltinis darbe – klientai. [žiūrėta 2017 rugpjūčio 26 d.]. Prieiga per internetą: <https://verslas.lrytas.lt/izvalgos-ir-nuomones/didziausias-streso-saltinis-darbe-klientai.htm>

Morkūnienė, J. (2012). Stresas darbe ir jo įveika: socialinių darbuotojų patirtys. Magistro darbas. Kaunas.

Murphy, L. R. (1995). Managing job stress: An employee assistance/human resource management partnership. *Personnel Review*, 24 (1), 41-50.

Narayanan, L., Menon, S. ir Spector, P. E. (1999). Stress in the Workplace: A Comparison of Gender and Occupations. *Journal of Organizational Behavior*, 20 (1), 63-73.

O'Hanlon, B. (1999). *Do one thing different*. New York: William Morrow.

Pacevičiaus, J. (2007). Profesinio perdegimo sindromas ir jo raiška banko darbuotojų veikloje. *Ekonomika ir vadyba: tarptautinės mokslinės konferencijos pranešimų medžiaga*. Kaunas: Technologija.

Pacevičius, J. (2006). Profesinis perdegimas kaip organizacinės elgsenos problema. *Ekonomika ir vadyba. Aktualijos ir perspektyvos*, 2 (7), 125-129.

Payne, R. A. (2005). *Relaxation techniques: A practical handbook for the health care professional*. Edinburgh: Churchill Livingstone.

Pajarskienė, B. (1995). *Stresas darbe ir sveikata*. Vilnius: Higienos institutas.

Pajarskienė, B. (1999). Širdies ir kraujagyslių sistemos funkcinė būklė priklausomai nuo psichosocialinių darbo stresorių. Daktaro disertacija. Kaunas.

Pajarskienė, B. (2015). Lietuviai darbe patiria daugiausiai streso visoje Europoje. [žiūrėta 2017 liepos 26 d.]. Prieiga per internetą: <https://www.delfi.lt/news/daily/lithuania/lietuviai-darbe-patiria-daugiausiai-streso-visoje-europoje.d?id=67702790>

Pajarskienė, B. ir Jankauskas, R. (2000). Psichosocialinių darbo veiksmų įtaka negamybinių profesijų darbuotojų stresinių reakcijų dažnumui. *Visuomenės sveikata*, 2 (12), 11-18.

Palmer, K. T., Walker-Bone, K., Griffin, M. J., Syddall, H., Pannett, B., Coggon, D. ir Cooper C. (2001). Prevalence and occupational associations of neck pain in the British population. *Scandinavian Journal of Work and Environmental Health*, 27 (1), 49-56.

Pasaulio sveikatos organizacija, (2014). Pasaulinė ataskaita apie neįgalumą: santrauka. Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnyba prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos.

Pikūnas, J. ir Palujanskienė, A. (2005). Stresas: atpažinimas ir įveikimas. Kaunas: Pasaulio lietuvių kultūros, mokslo ir švietimo centras.

Pretzer, J. ir Beck, A. T. (2007). *Cognitive approaches to stress and stress management*. New York: Guilford Press.

Privatus psichiatras. (2017). Streso valdymas. [žiūrėta 2017 rugpjūčio 24 d.]. Prieiga per internetą: <http://privatuspsichiatras.lt/stresas/streso-valdymas/>

Prunte, T. (2007). *Su stresu galima sutarti: kaip atgauti ramybę ir gyvenimo džiaugsmą*. Vilnius: Vaga.

Psichologijos žodynas. (1993). Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidykla.

Ramayah, R. ir Kumaresan, S. (2003). Organizational Stressors and Job Stress among Managers: The Moderating Role of Neuroticism. *Singapore Management Review*, 27 (2), 63-79.

Reynolds, M. (2017). How Does Employee Stress Affect the Organization? [žiūrėta 2017 liepos 24 d.]. Prieiga per internetą: <http://smallbusiness.chron.com/employee-stress-affect-organization-64257.html>

Richardson, K. M. ir Rothstein, H. R. (2008). Effects of Occupational Stress management Intervention Programs: A Meta-Analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13 (1), 69-93.

Robbins, S. P. (2003). *Organizacinės elgsenos pagrindai*. Vilnius: Poligrafija ir informatika.

Robbins, S. P. ir Judge, T. A. (2007). *Organizational behavior* (12th ed.). Upper Saddle River, N. J.: Pearson/Prentice Hall.

Savaya, R., Gardner, F. ir Stange, D. (2011). Stressful encounters with social work clients: a descriptive account based on critical incidents. *Social work*, 56 (1), 63-71.

Schaubroeck, J. ir Ganster, D. C. (1991). Work stress and employee health. *Journal of Management*, 17, 235-272.

Schuler, R. (1980). Definition and conceptualization of stress in organizations. *Organizational Behavior and Human Performance*, 25 (2), 184-215.

Schulz, R., Greenley, J. ir Brown, R. (1995). Organization, management, and client effects on staff burnout. *Journal of Health and Social Behavior*, 36 (4), 333-345.

Schwarzer, R. (1992). *Self-efficacy: Thought control of action*. Washington, DC: Hemisphere.

Selye, H. (1946). The general adaptation syndrome and the diseases of adaptation. *Journal of Clinical Endocrinology*, 2, 117-230.

Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill Book Co.

Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo, 2006 m. balandžio 5 d. Nr. A1-93, Vilnius. Valstybės žinios, 2006-04-20, Nr. 43-1570.

Stanton, J. M., Balzer, W. K., Parra, L. F., Ironson, G. ir Smith, P. C. (2001). A general measurement of work stress: the stress in general scale. *Educational and Psychological Measurement*, 61 (5), 866-888.

Selye, G. (1982). *Stresas be distreso*. Maskva: Progresas.

Tarptautinių žodžių žodynas. (1999). Vilnius: Alma litera.

True stress management. (2014). *6 Ways To Deal With Stressful Coworkers*. [žiūrėta 2017 liepos 15d.]. Prieiga per internetą: <http://truestressmanagement.com/6-ways-to-deal-with-stressful-coworkers/>

Vaitkevičiūtė, V. (2007). *Tarptautinių žodžių žodynas*. Vilnius: Žodynas.

Valstybinė darbo inspekcija. (2012). *Psichosocialiniai rizikos veiksniai ir streso darbe vertinimo rekomendacijos*. Lietuvos Respublikos valstybinės darbo inspekcijos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Nelaimingų atsitikimų ir profesinių ligų skyrius.

Vidžiūnaitė, A. (2008). *Stresas*. [žiūrėta 2017 rugpjūčio 8 d.]. Prieiga per internetą: http://www.infomed.lt/lt/2/Infomed_plius/Ligu_katalogas,id,/stresas.

Vilmantė R. ir Šuškevičius A. (2006). Perdegimo sindromas tarp Lietuvos kardiologijos centruose dirbančių slaugytojų. *Slaugos mokslas*, 42 (7), 600-605.

Visuotinė Lietuvių enciklopedija. (2012). (T. 16, p. 289). Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidybos centras.

Warr, P. (1987). *Work, unemployment and mental health*. Oxford: Clarendon Press.

Žalimienė, L. (2003). *Socialinės paslaugos*. Mokomoji knyga. Vilnius.

Žydžiūnaitė, V. (2005). *Komandinio darbo kompetencijos ir jų tyrimo metodologija slaugytojų veiklos požiūriu: monografija*. Kaunas: Judex.

Žydžiūnaitė, V. (2011). *Baigiamojo darbo rengimo metodologija*. Klaipėda: Klaipėdos valstybinė kolegija.

PRIEDAI

Interviu

Šis interviu yra atliekamas magistro autorės, kurios darbo tema – „Streso valdymo priemonės darbuotojams patiriantiems stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis. Pagrindinis dėmesys yra skiriamas darbuotojams, kurie patiria stresą darbo vietoje dirbdami su pažeidžiamomis grupėmis. Dėl to interviu metu reikia apklausti darbuotojus, kurie dirba socialinių paslaugų sektoriuje ir teikia socialines paslaugas pažeidžiamoms grupėms. Šiuo interviu norima išsiaiškinti kokios streso valdymo priemonės būtų naudingos darbuotojams darbo vietoje dirbant būtent su pažeidžiamomis klientų grupėmis.

Jeigu Jūs sutinkate, norėčiau mūsų pokalbį įrašyti. Tai bus atliekama tik analizės tikslais tam, kad būtų galima išsamiau atlikti tyrimą. Anonimiškumas bus garantuojamas ir jokia informacija apie jūsų tapatybę nebus paskelbta.

Interviu klausimai

Demografiniai klausimai:

1. Jūsų amžius.
2. Jūsų išsilavinimas.

Pagrindiniai klausimai:

1. Kokios pagrindinės streso atsiradimo priežastys darbo vietoje?
2. Kokias pasekmes Jums sukelia stresas darbo vietoje?
3. Kokį stresą darbo vietoje Jums sukelia kiti darbuotojai (jeigu sukelia)?
4. Kokį stresą darbo vietoje Jums sukelia klientai (jeigu sukelia)?
5. Kokia pažeidžiamų klientų grupė sukelia didžiausią stresą darbo vietoje?
6. Kuo pasižymi darbas su pažeidžiama klientų grupe?
7. Kokie organizaciniai sprendimai Jums padėtų įveikti stresą darbo vietoje?
(Sub-klausimai: mokymai, emocinė parama, gerovės programos, patalpų įkūrimas)
8. Kokios Jūsų asmeninės įveikimo galimybės padėtų sumažinti stresą darbo vietoje?
(Sub-klausimai: relaksacija, atviri pokalbiai, fizinis judėjimas, savireguliacija)

PUSIAU STRUKTŪRUOTO INTERVIU SCHEMA

(schema parengta pagal Girdzijauskienės S. (2006) metodinius nurodymus)

Pradinis klausimas	I tema	II tema	III tema	IV tema	Baigiamasis klausimas
	Streso darbe samprata	Streso darbo vietoje ypatumai	Pažeidžiamų grupių charakteristika	Streso valdymo priemonės darbo	

				vietoje	
Kas Jus paskatino kreiptis pagalbos?	<p>Atveriantis klausimas</p> <p>1. Kaip dažnai patiriate stresą darbo vietoje?</p> <p>Pagrindiniai klausimai</p> <p>1. Kokios pagrindinės streso atsiradimo priežastys darbo vietoje?</p> <p>2. Kokias pasekmes Jums sukelia stresas darbo vietoje?</p>	<p>Atveriantis klausimas</p> <p>1. Kaip jautėtės darbo vietoje prieš atsirandant stresui?</p> <p>Pagrindiniai klausimai</p> <p>3. Kokį stresą darbo vietoje Jums sukelia kiti darbuotojai/vadovas?</p> <p>4. Kokį stresą darbo vietoje Jums sukelia klientai?</p>	<p>Atveriantis klausimas</p> <p>1. Koks skirtumas tarp klientų ir pažeidžiamų klientų grupių?</p> <p>Pagrindiniai klausimai</p> <p>5. Kokia pažeidžiamų klientų grupė sukelia didžiausią stresą darbo vietoje?</p> <p>6. Kuo pasižymi darbas su pažeidžiama klientų grupe?</p>	<p>Atveriantis klausimas</p> <p>1. Kokie pokyčiai būtų efektyviausi dirbant su pažeidžiamomis grupėmis?</p> <p>Pagrindiniai klausimai</p> <p>7. Kokie organizaciniai sprendimai Jums padėtų įveikti stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis?</p> <p>8. Kokios Jūsų asmeninės įveikimo galimybės padėtų sumažinti stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis?</p>	1. Ką galėtumėte patarti, darbuotojams patiriantiems stresą darbo vietoje su pažeidžiama grupe ir darbdaviams, kad sumažintų darbuotojų stresą?
	<p>Šalutiniai klausimai</p> <p>1. Kaip stresas darbo vietoje paveikė, Jūsų gyvenimą?</p>	<p>Šalutiniai klausimai</p> <p>1. Kuris streso pobūdis Jums labiausiai kenkia?</p>	<p>Šalutiniai klausimai</p> <p>1. Koks jausmas dirbti su pažeidžiamomis grupėmis?</p>	<p>Šalutiniai klausimai</p> <p>1. Kaip pokyčiai pakeistų Jūsų gyvenimą?</p>	

Ačiū labai už Jūsų sugaištą laiką ir išsamius atsakymus. Jūsų išsakytą nuomonę ir pasidalytą patirtis apie darbo vietoje atsirandantį stresą bus labai naudinga. Visa tyrimo metu surinkta medžiaga padės nustatyti, kokios streso valdymo priemonės turėtų būti naudojamos darbe bendraujant su pažeidžiamomis klientų grupėmis, kadangi tos priemonės visiškai nėra žinomos. Dar kartą didelis ačiū už Jūsų pagalbą.

Milda.

Demografiniai klausimai:**1. Amžius.**

25 metai.

2. Išsilavinimas.

Aukštasis neuniversitetinis, siekiamas magistro laipsnis.

Patikslinamasis klausimas. Ar patiriate stresą bendraudama tarpusavyje su kitais darbuotojais/ su vadovu/ klientais?

Iš tikrųjų stresą savo darbo vietoje, kuri man yra nuolatinė patiriu bendraudama su visais: tiek kolegomis, tiek vadovu ir tiek klientais, kurių yra visokiausio plauko.

Pradinis klausimas. Kas Jus paskatino kreiptis pagalbos?

Mane kreiptis pagalbos paskatino artimieji, kurie matė, jog esu labai pasikeitusi ir nebe tokia, kaip anksčiau, nes mane paskutiniu metu nervina bet kokios smulkmenos, neliko jokio entuziazmo nei darbui, nei šiaip gyvenime. Ir žinoma, aš pati supratau, kad man jos labai reikia, nes aš nebesugebu gerai atlikti savo darbo, esu nuolatos įsitempusi ir nervinga, tai mane erzina, nes nebemoku džiaugtis įvairiais gražiais dalykais, viskas aplink atrodo labai niūru ir blogai.

Atveriantis klausimas. Kaip dažnai patiriate stresą darbo vietoje?

Stresą savo darbo vietoje aš patiriu gan dažnai. Nors anksčiau palyginus to streso tiek nebuvo, kiek jo yra dabar. Galiu sakyti, kad į savaitę būna po kelias stresines situacijas.

Pagrindiniai klausimai:**1. Kokios pagrindinės streso atsiradimo priežastys darbo vietoje?**

Streso pagrindinės priežastys yra sunkus bendravimas su klientais, kitais kolegomis ir vadovu, taip pat atsakomybės, tarpusavio bendradarbiavimo ir supratimo nebuvimas.

2. Kokias pasekmes Jums sukelia stresas darbo vietoje?

Pirmiausiai tai atsiliepia mano sveikatai tiek fizinei, tiek psichologinei, daro labai didelę žalą. Taip pat turi įtakos santykiams su aplinkiniais, be to, darbo efektyvumas sumažėjęs, nes nebėra motyvacijos.

Šalutinis klausimas. Kaip stresas darbo vietoje paveikė Jūsų gyvenimą?

Nerandu ramybės, net namų aplinkoje sunku nusiraminti, kyla dažni bereikšmiai bėrimai šeimoje, sunku valdytis, gyvenimas visiškai pasikeitė, kaip ir jaučiu, jog pasikeičiau pati ir jau nebemoku elgtis kitaip, nes tas pastovus stresas išveda iš kantrybės ir su juo susigyvenama.

Atveriantis klausimas. Kaip jautėtės darbo vietoje prieš atsirandant stresui?

Kol streso darbo vietoje nebuvo, jaučiausi labai gerai, buvau pilna optimizmo, noro visiems padėti, pasitikėjau kiekvienu žmogumi ir daug iš jų tikėjausi, matyt net per daug. Buvau laiminga galėdama suteikti kitam kažko gero, džiaugiausi savo darbu. Buvau patenkinta bendravimu su kolegomis ir vadovu.

Pagrindiniai klausimai:

3. Kokį stresą darbo vietoje Jums sukelia kiti darbuotojai/vadovai (jeigu sukelia)?

Palyginus su klientais, tai jų sukeliamas stresas ne toks didelis, tačiau prie visko prisideda. Stresą labiausiai sukelia tai kitų darbuotojų nenoras bendradarbiauti, nemokėjimas duoti patarimų, atsakomybės permetimas, o vadovų tai darbų užkrovimas, pagalbos nebuvimas ir apatiškumas viskam. Abeji, atsirandant problemos pasitraukia ir pabėga, stengiasi nesikišti ir atsiriboti, paliekant vieną žmogų susitvarkyti su visomis iškilusiomis problemomis, o tai padaro mane labai įsitempusią ir nervingą, kad net norisi šaukti ir išeiti iš darbo.

4. Kokį stresą darbo vietoje Jums sukelia klientai (jeigu sukelia)?

Klientai sukelia labai didelį stresą, praktiškai dėl jų visas stresas ir būna darbo vietoje. Klientai pripranta gauti pagalbą ir po to jiems atrodo, kad jie visada turi ją gauti, bet kuriuo paros metu ir būtent jie. Jie nesupranta, kad pagalbos reikia ne jam vienam, o tokių yra daugybė ir visi su skirtingomis problemomis. Ir dauguma klientų yra viskuo nepatenkinti, kad ir gerą padarytum, vis tiek liksi kaltas, o tai labai smukdo ir būtent dėl tokių apkalbų ir nesėkmių dingsta motyvacija dirbti, prarandu kantrybę ir būnu labai pikta bei nebesugebu kontroliuoti savo emocijų ir elgesio.

Šalutinis klausimas. Kuris streso pobūdis Jums labiausiai kenkia?

Vis tik manyčiau, kad labiausiai kenkia klientų savanaudiškumas ir nepagarba darbuotojui, nes su jais vis tiek daugiau bendrauji akis į akį, su jais vyksta pagrindinis darbas.

Atveriantis klausimas. Koks skirtumas tarp klientų ir pažeidžiamų klientų grupių?

Pažeidžiamos grupės yra daug jautresnės išorinei aplinkai, dirbant su jais turi išmanyti darbo specifiką.

Pagrindiniai klausimai:

5. Kokia pažeidžiamų klientų grupė sukelia didžiausią stresą darbo vietoje?

Mano darbo vietoje didžiausią stresą sukelia neįgalieji, nes aš dirbu tik su tokia pažeidžiamų klientų grupe. Tačiau ta negalia yra regėjimo, nors žinoma, yra klientų, kurie turi ir kompleksinę negalią.

6. Kuo pasižymi darbas su pažeidžiama klientų grupe?

Dirbant su tokia klientų grupe, būtina vadovautis įstatymais, kurie yra būtent sudaryti tam, kad gintų tokių žmonių interesus. Kartais būna tokių atvejų, kad jie prašo pagalbos, bet pagal įstatymus aš nieko negaliu padėti ir tai visiškai neįeina į mano darbą, bet tada lieku kalta, kad nepadėjau.

Šalutinis klausimas. Koks jausmas dirbti su pažeidžiamomis grupėmis?

Baisus jausmas. Dirbant su jais turi būti emociškai stiprus, geležinis, nes jie visad vaidina auką tam, kad gautų naudos ir žino kaip reikia manipuliuoti.

Atveriantis klausimas. Kokie pokyčiai būtų efektyviausi dirbant su pažeidžiamomis grupėmis?

Manau, efektyviausi pokyčiai būtų jeigu vadovai įsitrauktų į pagalbą sprendžiant streso darbo vietoje problemas, kad sugalvotų būdų kaip tą stresą panaikinti.

Pagrindiniai klausimai:

7. Kokie organizaciniai sprendimai Jums padėtų įveikti stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis?

Manau, kad labai padėtų mokymų rengimas stresui mažinti, kad pamokytų įvairiausių būdų kaip darbo vietoje būtų galima įveikti stresą ir įtampą. Taip pat, bent jau man padėtų poilsio kambario įrengimas, kur būtų galima atsipalaiduoti. Ir žinoma, būtų gerai, padaryti pertraukėles bent jau 5 minučių trukmės po kiekvieno sunkaus kliento, kad nurimti ir į darbą kilti be blogų emocijų.

8. Kokios Jūsų asmeninės įveikimo galimybės padėtų sumažinti stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis?

Asmeniškai man stresą padeda sumažinti, garsiai pasiklausyta patinkanti muzika, tai manau, kad šis būdas būtų tinkamas. Taip pat būtų galima pamedituoti ar tiesiog ramiai pabūti, giliai pakvėpuoti. Beje, mane labai nuramina spalvinimas, tai manau, kad ir tai man padėtų įveikti stresą darbo vietoje, tiesiog visiems šiems savarankiškiems būdams stresui mažinti reikia leidimo ir vietos.

Šalutinis klausimas. Kaip pokyčiai pakeistų Jūsų gyvenimą?

Būtų daug lengviau numalšinti atsiradusį stresą, jeigu vadovai sudarytų sąlygas tam, taip pat išmoktume daugybės dalykų per seminarus ir galėtume pritaikyti juos visose gyvenimo srityse. Manau atsirastų pozityvumas ir geresnė nuotaika, gal net ir klientai būtų patenkinti, išnyktų stresas ir kitose sferose, kuris vis tiek kažkiek daro įtaką pagrindiniam stresui darbo vietoje.

Baigiamasis klausimas. Ką galėtumėte patarti darbuotojams patiriantiems stresą darbo vietoje su pažeidžiama grupe ir darbdaviams, kad sumažintų darbuotojų stresą?

Darbuotojams tai norėčiau patarti netylėti ir kalbėtis su vadovais, nes jie turi būti suinteresuoti sudaryti geras sąlygas darbuotojui, o ne kenkti jo sveikatai, kadangi šiais laikais darbuotojai gali skųstis į

įvairias instancijas, o tai būtų blogai ir pačiam darbuotojui. O vadovams norėčiau patarti įsiklausyti į darbuotojų skundus ir atsižvelgus į jų nuomonę priimti sprendimus, kurie tenkintų darbuotojų poreikius darbo vietoje ir nekenktų jų sveikatai, nes nuo to priklauso ir darbo našumas.

Gabija.

Demografiniai klausimai:

1. Amžius.

62 metai.

2. Išsilavinimas.

Pagrindinis su profesija.

Patikslinamasis klausimas. Ar patiriate stresą bendraudama tarpusavyje su kitais darbuotojais/ su vadovu/ klientais?

Stresą darbe patiriu bendraudama tik su savo darbo kolegomis ir vadovu.

Pradinis klausimas. Kas Jus paskatino kreiptis pagalbos?

Mane kreiptis pagalbos paskatino nuolatinis stresas, kurį patiriu darbo aplinkoje ir būtent dėl to suprastėjusi mano sveikata.

Atveriantis klausimas. Kaip dažnai patiriate stresą darbo vietoje?

Galėčiau teigi, kad dažnokai. Nors žinoma, kaip kiekvienas žmogus supranta tą dažnokai, pavyzdžiui, man dažnokai yra į savaitę keletas kartų.

Pagrindiniai klausimai:

1. Kokios pagrindinės streso atsiradimo priežastys darbo vietoje?

Manau, kad pagrindinės priežastys yra susiasmeninimas, pagalbos tarp darbuotojų nebuvimas, pastovūs vadovo kaltinimai dėl įvairiausių dalykų, pagarbos nebuvimas ir šmeižimas.

2. Kokias pasekmes Jums sukelia stresas darbo vietoje?

Pasekmės tai susijusios su sveikatai, daugiau psichologine, atsirado nemiga ir įtampa.

Šalutinis klausimas. Kaip stresas darbo vietoje paveikė Jūsų gyvenimą?

Nebemoku suvaldyti savo emocijų, tapau nervinga ir paskutiniu metu mane labai greitai galima išmušti iš vėžių.

Atveriantis klausimas. Kaip jautėtės darbo vietoje prieš atsirandant stresui?

Tiesą pasakiusi jaučiausi labai gerai, buvau motyvuota, jaučiausi reikalinga, stengiausi atlikti savo darbą nepriekaištingai, norėjau padėti kuo daugiau žmonių, turėjau nemažai entuziazmo.

Pagrindiniai klausimai:

3. Kokį stresą darbo vietoje Jums sukelia kiti darbuotojai/vadovai (jeigu sukelia)?

Didžiulį stresą man sukelia tiek vadovas, tiek kiti darbuotojai. Nebegaliu jais pasitikėti, pastoviai turiu jaustis kalta dėl visko, nes esu tik kaltinama dėl kažkokių kliento nesėkmių, nors ne nuo manęs tai priklauso. Pagalbos ir bendradarbiavimo visiškai nėra, viskas metama ant vieno žmogaus pečių, nors jis ir nepajėgus visko padaryti vienas. Nuolatinis kritikavimas, o kai paprašai patarimų jais nesidalina. Labai sunku dirbti kai tu pagalbos procese klientui esi vienas kaip pirštas ir iš aplinkos gauni ne paskatinimus, o priekaištus.

4. Kokį stresą darbo vietoje Jums sukelia klientai (jeigu sukelia)?

Kažkaip klientai man jokio streso nesukelia, nes aš su jais labai gerai sutariu, gal dėl to, kad turiu gyvenimiškos patirties, vis dėl to mano amžius nemažas. O jeigu dėl ko nors susipyksti, tai greitai pajuokauji ir viskas išsisprendžia.

Šalutinis klausimas. Kuris streso pobūdis Jums labiausiai kenkia?

Manau, kad kenkia tas pastovus vadovų kaltinimas ir šmeižimas dėl visko, nors aš dažnai būnu nei prie ko, nepagarba man kaip darbuotojui, apatiškumas man.

Atveriantis klausimas. Koks skirtumas tarp klientų ir pažeidžiamų klientų grupių?

Pažeidžiamos grupės ir yra labiau pažeidžiamos nei paprasti klientai.

Pagrindiniai klausimai:

5. Kokia pažeidžiamų klientų grupė sukelia didžiausią stresą darbo vietoje?

Asmeniškai man mano klientai nesukelia jokio streso, nes aš per tiek metų išmokau su jais dirbti, tačiau mano klientai yra neįgalieji ir dar beveik visi senyvo amžiaus.

6. Kuo pasižymi darbas su pažeidžiama klientų grupe?

Reikia mokėti jiems viską suprantamai paaiškinti ir neleisti užsilipti ant galvos, nes jeigu tik šiek tiek pajus, kad gali tai padaryti taip ir padarys. Ir dirbant vadovautis socialinių paslaugų įstatymu ir katalogu.

Šalutinis klausimas. Koks jausmas dirbti su pažeidžiamomis grupėmis?

Pradžioje buvo keistas, tačiau dabar tas jausmas geras, nes aš juos suprantu ir man jie niekuo ne kitokie nei mes.

Atveriantis klausimas. Kokie pokyčiai būtų efektyviausi dirbant su pažeidžiama grupe?

Geras klausimas, iš tikrųjų nežinau. Manau gal efektyviausi pokyčiai būtų susiję su priemonėmis, kurių gali imtis tik organizacija.

Pagrindiniai klausimai:

7. Kokie organizaciniai sprendimai Jums padėtų įveikti stresą darbo vietoje su pažeidžiama grupe?

Esant tokioje situacijoje man labai padėtų tai, jeigu būtų psichologas, į kurį būtų galimybė kreiptis bet kada, kada reikia pagalbos. Taip pat įvairūs mokymai būtų labai naudingi, kuriuos tikrai manau reikėtų organizuoti ir gana dažnai.

8. Kokios Jūsų asmeninės įveikimo galimybės padėtų sumažinti stresą darbo vietoje su pažeidžiama grupe?

Manau, kad man būnant tokioje situacijoje padėtų juokingų vaizdo klipų pažiūrėjimas ar lyrinės muzikos paklausymas, kuri nuteikia pozityviau ir padeda atsipalaiduoti bei atsijungti nuo egzistuojančių minčių.

Šalutinis klausimas. Kaip pokyčiai pakeistų Jūsų gyvenimą?

Išmokčiau valdyti stresą ir mokėčiau susidoroti su įvairiomis stresinėmis situacijomis ne tik darbe, bet ir už jo ribų. Taip pat psichologo patarimus galėčiau panaudoti visose gyvenimo srityse. Tai būtų naudinga, labai padėtų ir suteiktų pozityvumo kažkiek.

Baigiamasis klausimas. Ką galėtumėte patarti darbuotojams patiriantiems stresą darbo vietoje su pažeidžiama grupe ir darbdaviams, kad sumažintų darbuotojų stresą?

Darbuotojams patarčiau kalbėti apie stresą kurį patiria, prašyti pagalbos jeigu patys vadovai jos nepastebi. Darbdaviams siūlyčiau gerinti darbo aplinką įvairiais būdais, stengtis įsiklausyti į darbuotojų prašymus, nes jie žino savo darbą ir žino kas jiems kenkia.

Laima.

Demografiniai klausimai:

1. Amžius.

45 metai.

2. Išsilavinimas.

Vidurinis su profesija.

Patikslinamasis klausimas. Ar patiriate stresą bendraudama tarpusavyje su kitais darbuotojais/ su vadovu/ klientais?

Patiriu stresą tik bendraudama su klientais.

Pradinis klausimas. Kas Jus paskatino kreiptis pagalbos?

Mane pagalbos kreiptis paskatino kolegos.

Atveriantis klausimas. Kaip dažnai patiriate stresą darbo vietoje?

Į 2 savaites kartą.

Pagrindiniai klausimai:

1. Kokios pagrindinės streso atsiradimo priežastys darbo vietoje?

Klientų savanaudiški poreikiai.

2. Kokias pasekmes Jums sukelia stresas darbo vietoje?

Atsiranda galvos skausmas, širdies ritmo sutrikimai, padidėja kraujospūdis.

Šalutinis klausimas. Kaip stresas darbo vietoje paveikė Jūsų gyvenimą?

Grįžus po darbo dar nerimaujama, mintys neapleidžia apie praėjusią darbo dieną.

Atveriantis klausimas. Kaip jautėtės darbo vietoje prieš atsirandant stresui?

Normaliai, pasitikėjau savo darbo kokybe.

Pagrindiniai klausimai:

3. Kokį stresą darbo vietoje Jums sukelia kiti darbuotojai/vadovai (jeigu sukelia)?

Kiti darbuotojai ir vadovai man nesukelia jokio streso.

4. Kokį stresą darbo vietoje Jums sukelia klientai (jeigu sukelia)?

Man klientai sukelia didelį stresą ir tai priveda prie savianalizės dėl pasirinkto darbo.

Šalutinis klausimas. Kuris streso pobūdis Jums labiausiai kenkia?

Kenkia darbas su klientais.

Atveriantis klausimas. Koks skirtumas tarp klientų ir pažeidžiamų klientų grupių?

Pažeidžiamų klientų grupės nariai galvoja, kad kiekvienas iš jų yra vienintelė asmenybė, kuriai yra reikalinga pagalba.

Pagrindiniai klausimai:

5. Kokia pažeidžiamų klientų grupė sukelia didžiausią stresą darbo vietoje?

Neįgalieji, tačiau aš dirbu su regos ir kompleksinę negalią turinčiais asmenimis.

6. Kuo pasižymi darbas su pažeidžiama klientų grupe?

Reikia turėti daugiau kantrybės, sugebėjimo išklausti. Taip pat dirbama remiantis įstatymais, kurie reglamentuoja darbą su pažeidžiamomis klientų grupėmis.

Šalutinis klausimas. Koks jausmas dirbti su pažeidžiamomis grupėmis?

Įtemptas, nes tai riboja klientų judėjimą ir laisvą bendravimą su aplinkiniais.

Atveriantis klausimas. Kokie pokyčiai būtų efektyviausi dirbant su pažeidžiamomis grupėmis?

Manau, kad organizaciniai pokyčiai būtų naudingi.

Pagrindiniai klausimai:

7. Kokie organizaciniai sprendimai Jums padėtų įveikti stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis?

Kad būtų įrengta patalpa kur būtų galima atsipalaiduoti pagal savo asmeninius poreikius.

8. Kokios Jūsų asmeninės įveikimo galimybės padėtų sumažinti stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis?

Pasidalinimas minčių su kolegomis, pabuvimas pačiai su savimi klausant mėgstamos muzikos, piešimas.

Šalutinis klausimas. Kaip pokyčiai pakeistų Jūsų gyvenimą?

Su kiekvienu savo klientu galėčiau bendrauti laisviau.

Baigiamasis klausimas. Ką galėtumėte patarti darbuotojams patiriantiems stresą darbo vietoje su pažeidžiama grupe ir darbdaviams, kad sumažintų darbuotojų stresą?

Darbuotojams patarčiau, kad klientų problemos netaptų paties darbuotojo problema, o darbdaviams būti lankstesniems problemų sprendimuose.

Austėja.

Demografiniai klausimai:

1. Amžius.

28 metai.

2. Išsilavinimas.

Aukštasis universitetinis.

Patikslinamasis klausimas. Ar patiriate stresą bendraudama tarpusavyje su kitais darbuotojais/ su vadovu/ klientais?

Aš patiriu stresą dirbdama su darbo kolegomis ir klientais.

Pradinis klausimas. Kas Jus paskatino kreiptis pagalbos?

Artimieji žmonės, nes pastebėjo mano kaip asmenybės pokyčius.

Atveriantis klausimas. Kaip dažnai patiriate stresą darbo vietoje?

Gal porą kartų į 2 savaites.

Pagrindiniai klausimai:

1. Kokios pagrindinės streso atsiradimo priežastys darbo vietoje?

Klientų savanaudiškumas ir bendradarbiavimo bei pagalbos stoka iš kolegų.

2. Kokias pasekmes Jums sukelia stresas darbo vietoje?

Atsirado nemiga ir pastovūs galvos skausmai, jaučiuosi visada įsitempusi ir nervinga.

Šalutinis klausimas. Kaip stresas darbo vietoje paveikė Jūsų gyvenimą?

Nervinuosi dėl bet kokių menkniekių, apkraunu galvą nereikalingais dalykais ir nebemoku atsipalaiduoti.

Atveriantis klausimas. Kaip jautėtės darbo vietoje prieš atsirandant stresui?

Jaučiausi tikrai gerai, nes jaučiau, kad esu reikalinga ir kad galiu padėti, turėjau daug motyvacijos tokiam darbui.

Pagrindiniai klausimai:

3. Kokį stresą darbo vietoje Jums sukelia kiti darbuotojai/vadovai (jeigu sukelia)?

Tas stresas, kurį sukelia kiti darbuotojai nėra toks didelis, tačiau vis tiek daro savo poveikį darbo vietoje. Pagalba mūsų darbe yra labai reikalinga, o kai kolegos nenori bendradarbiauti ir viską palieka ant vieno pečių nors esi nepajėgus atlikti visko vienas, tai tikrai sukelia stresą.

4. Kokį stresą darbo vietoje Jums sukelia klientai (jeigu sukelia)?

Oi, klientai sukelia didžiausią stresą, nes su jais labai sunku bendrauti ir tas jų savanaudiškumas išveda iš kantrybės. Jie nesuvokia, kad yra ne vieni ir įsivaizduoja, kad jiems visur ir visada turi padėti, nes kitam taip blogai kaip jam negali būti. O kai jie to nesupranta ir prasideda konfliktai, nepasitenkinimai, ko pasekoje pradėdu jausti stresą.

Šalutinis klausimas. Kuris streso pobūdis Jums labiausiai kenkia?

Vienareikšmiškai klientai.

Atveriantis klausimas. Koks skirtumas tarp klientų ir pažeidžiamų klientų grupių?

Paprasti klientai nėra tokie jautrūs ir pažeidžiami bet kokioje gyvenimo srityje kaip pažeidžiamos klientų grupės.

Pagrindiniai klausimai:

5. Kokia pažeidžiamų klientų grupė sukelia didžiausią stresą darbo vietoje?

Pati aš dirbu su neįgaliaisiais asmenimis ir jie visi turi regėjimo negalią, yra arba visai nematantys arba silpnai matantys.

6. Kuo pasižymi darbas su pažeidžiama klientų grupe?

Didele atsakomybe ir kantrumu. Reikia mokėti išklaudyti ir sugebėti aiškiai paaiškinti. Bet kuriuo atveju darbas turi būti paremtas išleistais įstatymais.

Šalutinis klausimas. Koks jausmas dirbti su pažeidžiamomis grupėmis?

Keistas, nes jie sunkiai orientuojasi erdvėje ir aplanai jaučiasi, kad jie kitokie žmonės, gal dėl tos atskirties, kurią jie patiria.

Atveriantis klausimas. Kokie pokyčiai būtų efektyviausi dirbant su pažeidžiamomis grupėmis?

Tik organizaciniai, nes organizacijos viduje vykdomi pokyčiai gali pakeisti susidariusią situaciją.

Pagrindiniai klausimai:

7. Kokie organizaciniai sprendimai Jums padėtų įveikti stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis?

Vienareikšmiškai organizuojami įvairūs streso valdymo mokymai, kurie suteiktų ne tik žinių, bet tas žinias būtų galima pritaikyti ne tik darbo vietoje, bet ir aplanai visose gyvenimo situacijose. Mokymai tikrai turi naudoti ir labai didelės, nes tu ne tik gauni žinių, bet ir išmoksti praktiškai jas pritaikyti.

8. Kokios Jūsų asmeninės įveikimo galimybės padėtų sumažinti stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis?

Man padeda tik atviras pokalbis, kuomet galiu išsipasakoti ir sulaukti kažkokių patarimų, nuraminimo, paguodos.

Šalutinis klausimas. Kaip pokyčiai pakeistų Jūsų gyvenimą?

Vienintelis dalykas kaip po pokyčių pasikeistų mano gyvenimas yra tai, kad išmokčiau kitaip vertinti stresines situacijas, jas valdyti ir nusiraminti.

Baigiamasis klausimas. Ką galėtumėte patarti darbuotojams patiriantiems stresą darbo vietoje su pažeidžiama grupe ir darbdaviams, kad sumažintų darbuotojų stresą?

Darbuotojai turėtų atvirai kalbėti su visais, kokia situacija yra susiklosčiusi, o darbdaviai turėtų operatyviai reaguoti į pastabas ir prašymus, kad situacija gerėtų.

Saulė.

Demografiniai klausimai:

1. Amžius.

37 metai.

2. Išsilavinimas.

Aukštasis universitetinis.

Patikslinamasis klausimas. Ar patiriame stresą bendraudama tarpusavyje su kitais darbuotojais/ su vadovu/ klientais?

Stresą patiriu tik bendraudama su klientais.

Pradinis klausimas. Kas Jus paskatino kreiptis pagalbos?

Pagalbos kreiptis mane paskatino nuolat patiriamas stresas ir įtampa darbe.

Atveriantis klausimas. Kaip dažnai patiriate stresą darbo vietoje?

Galiu drąsiai teigti, kad kiekvieną dieną patiriu stresą, nes klientai labai sudėtingi.

Pagrindiniai klausimai:

1. Kokios pagrindinės streso atsiradimo priežastys darbo vietoje?

Pagrindinė priežastis nemokėjimas bendrauti su klientais.

2. Kokias pasekmes Jums sukelia stresas darbo vietoje?

Psichologines, nuolatos galvoju apie viską, pergyvenu ir nerimauju, savigrauža atsirado.

Šalutinis klausimas. Kaip stresas darbo vietoje paveikė Jūsų gyvenimą?

Pasidariau labai pesimistiška visose gyvenimo srityse, nebepasitikiu savo jėgomis ir greit dėl bet ko susinervinu.

Atveriantis klausimas. Kaip jautėtės darbo vietoje prieš atsirandant stresui?

Prieš atsirandant stresui jaučiausi gana neblogai, galvojau, kad visi klientai yra geri, iki kol nepamačiau jų tikrųjų veidų.

Pagrindiniai klausimai:

3. Kokį stresą darbo vietoje Jums sukelia kiti darbuotojai/vadovai (jeigu sukelia)?

Kiti darbuotojai ir vadovai man nesukelia jokio streso darbe.

4. Kokį stresą darbo vietoje Jums sukelia klientai (jeigu sukelia)?

Didžiulį stresą man sukelia klientai. Kadangi dabar aš po tiek laiko pradėjau pažinti juos, suprantu, kad jie visi veidmainiai, trokštantys tik sau naudos ir įpratę tik visus aplinkui kaltinti dėl jiems atsiradusių problemų.

Šalutinis klausimas. Kuris streso pobūdis Jums labiausiai kenkia?

Klientai ir tik klientai, jų pastovūs kaltinimai, nemokėjimas pripažinti tiesos bei jų savanaudiškumas.

Atveriantis klausimas. Koks skirtumas tarp klientų ir pažeidžiamų klientų grupių?

Klientai visi yra vienodi, tačiau pažeidžiami klientai yra kur kas jautresni aplinkai, nes patiria socialinę atskirtį visuomenėje.

Pagrindiniai klausimai:

5. Kokia pažeidžiamų klientų grupė sukelia didžiausią stresą darbo vietoje?

Aš dirbu su regos neįgaliaisiais ir būtent jie man sukelia didžiausią stresą.

6. Kuo pasižymi darbas su pažeidžiama klientų grupe?

Turi nieko nesistengti per daug dėl jų daryti, ypač nedaryti to, kas nepriklauso pagal pareigas ir kas nepažymima įstatymuose. Turi mokėti parodyti, kad pagalbos procese viskas priklauso nuo tavęs, o ne nuo jo ir tu viskam vadovauji.

Šalutinis klausimas. Koks jausmas dirbti su pažeidžiamomis grupėmis?

Siaubingas, niekad negalvojau, kad yra tokių žmonių, kaip jie, kurie taip būtų viskuo nepatenkinti ir įpratę dėl visko kaltinti aplinkinius žmones.

Atveriantis klausimas. Kokie pokyčiai būtų efektyviausi dirbant su pažeidžiamomis grupėmis?

Manau labai efektyvu būtų jeigu į visą procesą įsitrauktų vadovai ir matydami visą darbą pasidalintų patirtimi ir patarimais.

Pagrindiniai klausimai:

7. Kokie organizaciniai sprendimai Jums padėtų įveikti stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis?

Galvoju, kad labai padėtų psichologo buvimas organizacijoje taip pat be galo naudingi būtų įvairūs mokymai apie streso valdymą darbo vietoje. Kas be ko, labai nemažai prisidėtų ir parama darbo vietoje tiek iš darbuotojų, tiek iš pačių vadovų.

8. Kokios Jūsų asmeninės įveikimo galimybės padėtų sumažinti stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis?

Manau, kad man labai padėtų meditacija, pabuvimas su savo mintimis, mokėjimas atsipalaiduoti, bet žinoma, reikia to pirmiausiai išmokti ir įvairūs fiziniai pratimai, kuriuos galėčiau atlikti darbo vietoje.

Šalutinis klausimas. Kaip pokyčiai pakeistų Jūsų gyvenimą?

Išmokčiau nebereaguoti į klientų pastabas ir kaltinimus, ramiau į viską žvelgčiau, nesijausčiau kalta, tapčiau ramesne.

Baigiamasis klausimas. Ką galėtumėte patarti darbuotojams patiriantiems stresą darbo vietoje su pažeidžiama grupe ir darbdaviams, kad sumažintų darbuotojų stresą?

Darbuotojams patarčiau netylėti dėl patiriamo streso, informuoti visą darbinę grupę, o vadovams siūlyčiau įsiklausyti į darbuotojų prašymus ir įsijungti į pagalbos jiems procesą, stengtis dėl darbuotojų gerovės.

Silvija.

Demografiniai klausimai:

1. Amžius.

40 metų.

2. Išsilavinimas.

Vidurinis su profesija.

Patikslinamasis klausimas. Ar patiriame stresą bendraudama tarpusavyje su kitais darbuotojais/ su vadovu/ klientais?

Bendraudama su klientais patiriu stresą darbe.

Pradinis klausimas. Kas Jus paskatino kreiptis pagalbos?

Artimieji mane paskatino kreiptis pagalbos.

Atveriantis klausimas. Kaip dažnai patiriate stresą darbo vietoje?

Tiksliai nepasakysiu, bet kaip kada. Būna dienos lyg tyčia, kad viskas blogai, kitos priešingai – neblogos.

Pagrindiniai klausimai:

1. Kokios pagrindinės streso atsiradimo priežastys darbo vietoje?

Klientų nepasitenkinimas ir kaltinimai.

2. Kokias pasekmes Jums sukelia stresas darbo vietoje?

Esu palūžusi psichologiškai, neliko nuotaikos, sunku užmigti.

Šalutinis klausimas. Kaip stresas darbo vietoje paveikė Jūsų gyvenimą?

Sunku pasitikėti kitais žmonėmis, net ir pačiais artimiausiais, nebemoku normaliai bendrauti su aplinkiniais, konfliktuoju su visais daugiau nei anksčiau, nebemoku ramiai gyventi.

Atveriantis klausimas. Kaip jautėtės darbo vietoje prieš atsirandant stresui?

Jaučiausi labai gerai, pilna energijos ir noro padėti visiems kam reikia pagalbos, jaučiau pasitenkinimą darbu.

Pagrindiniai klausimai:

3. Kokį stresą darbo vietoje Jums sukelia kiti darbuotojai/vadovai (jeigu sukelia)?

Nei darbo kolegos nei vadovai man nesukelia streso.

4. Kokį stresą darbo vietoje Jums sukelia klientai (jeigu sukelia)?

O klientai darbo vietoje man sukelia pakankamą stresą, kad išvestų iš kantrybės ir kad prarasčiau motyvaciją darbui.

Šalutinis klausimas. Kuris streso pobūdis Jums labiausiai kenkia?

Klientai ir tik jie.

Atveriantis klausimas. Koks skirtumas tarp klientų ir pažeidžiamų klientų grupių?

Pažeidžiamos klientų grupės pasižymi didesniu jautrumu nei paprasti klientai.

Pagrindiniai klausimai:

5. Kokia pažeidžiamų klientų grupė sukelia didžiausią stresą darbo vietoje?

Neįgalieji.

6. Kuo pasižymi darbas su pažeidžiama klientų grupe?

Reikia su jais taip aiškiai šnekėti ir nesudaryti kažkokių prielaidų, kad jie nesuprastų ne taip ir nepradėtų manipuliuoti ar tikėtis kažko per daug. Įspėti, kad dirbame tik tai kas mums leidžiama įstatymiškai.

Šalutinis klausimas. Koks jausmas dirbti su pažeidžiamomis grupėmis?

Baisus jausmas, kadangi tie žmonės ir taip atskirti visuomenėje tai jie ir nemoka bendrauti, yra visiškai kitokie nei mes, viską suvokia kitaip, nemaniau, kad taip gali būti.

Atveriantis klausimas. Kokie pokyčiai būtų efektyviausi dirbant su pažeidžiamomis grupėmis?

Gana efektyvu būtų, jeigu būtų visapusiškas bendradarbiavimas ir pagalba iš kitų, kad vadovai domėtusi visa padėtimi darbo vietoje.

Pagrindiniai klausimai:

7. Kokie organizaciniai sprendimai Jums padėtų įveikti stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis?

Pirmiausiai tai mokymai, kurie būtų labai efektyvūs, nes suteiktų daug reikalingos medžiagos ir praktikos. Manau, kad visai padėtų jeigu vadovai išpirktų kokius sportavimo abonementus, esu girdėjusi, kad nemažai organizacijų taip daro, žinoma, ne visam laikui, o taip kaip kompensaciją už tikrai sunkų darbą, kuris kenkia sveikatai.

8. Kokios Jūsų asmeninės įveikimo galimybės padėtų sumažinti stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis?

Man padėtų gal koks dienoraščio pildymas, kur galėčiau išpilti visas savo neigiamas emocijas ir taip galėčiau save analizuoti, taip pat padėtų ir fizinių pratimų darymas ar kvėpavimo pertraukėlės. Dar vienas tinkamas būdas galėtų būti pasiryžimas atviriems pokalbiams su kolegomis ir vadovais.

Šalutinis klausimas. Kaip pokyčiai pakeistų Jūsų gyvenimą?

Atsipalaiduočiau, išmokčiau valdyti save ir savo emocijas. Po mažu gal vėl tapčiau optimistiškesnė, pradėčiau džiaugtis viskuo, neimčiau visko kas vyksta darbo vietoje taip į širdį.

Baigiamasis klausimas. Ką galėtumėte patarti darbuotojams patiriantiems stresą darbo vietoje su pažeidžiama grupe ir darbdaviams, kad sumažintų darbuotojų stresą?

Svarbiausia, kad darbuotojai nekentėtų to streso ir kalbėtų atvirai apie jį su visais. Tik pokalbis gali kažką pakeisti. Darbdaviams pasiūlyčiau teirautis darbuotojų apie jų darbą ir jo aplinką ir gavus pastebėjimus į juos reaguoti bei keisti situaciją.

Ana.

Demografiniai klausimai:

1. Amžius.

32 metai.

2. Išsilavinimas.

Aukštasis neuniversitetinis.

Patikslinamasis klausimas. Ar patiriate stresą bendraudama tarpusavyje su kitais darbuotojais/ su vadovu/ klientais?

Stresą patiriu dirbdama su savo klientais.

Pradinis klausimas. Kas Jus paskatino kreiptis pagalbos?

Pagalbos kreiptis mane paskatino noras jaustis darbo vietoje gerai ir noras nepatirti jokio streso.

Atveriantis klausimas. Kaip dažnai patiriate stresą darbo vietoje?

Na, patiriu aš tą stresą, bet kaip dažnai aš jį patiriu tikrai negaliu pasakyti. Sakykime, kad kartą į savaitę, tikrai ne dažniau.

Pagrindiniai klausimai:

1. Kokios pagrindinės streso atsiradimo priežastys darbo vietoje?

Pagrindinės streso priežastys manau yra klientų nuolatinis nepasitenkinimas ir skundimasis.

2. Kokias pasekmes Jums sukelia stresas darbo vietoje?

Tampu nervinga, nebemoku suvaldyti savo emocijų, psichologiškai esu silpna.

Šalutinis klausimas. Kaip stresas darbo vietoje paveikė Jūsų gyvenimą?

Net menkiausi dalykai suerzina ir nemoku ramiai reaguoti į viską, dažnai su visais pykstuosi, nerandu sau vietos.

Atveriantis klausimas. Kaip jautėtės darbo vietoje prieš atsirandant stresui?

Iš tikrųjų jaučiausi labai pakylėtai, pozityviai, atrodė, kad kalnus nuversiu.

Pagrindiniai klausimai:

3. Kokį stresą darbo vietoje Jums sukelia kiti darbuotojai/vadovai (jeigu sukelia)?

Vadovai ir kolegės man jokio streso darbo vietoje nesukelia, aš su jais labai gerai sutariu, nėra ko nervintis ir pyktis.

4. Kokį stresą darbo vietoje Jums sukelia klientai (jeigu sukelia)?

Patį didžiausią stresą man jie sukelia, nes nemoka vertinti mano atliekamo darbo ir pagalbos, pasiaukojimo dėl jų. Jie sugeba tik vaidinti aukas ir nieko daugiau, reikalauti pagalbos bei smerkti ir kaltinti.

Šalutinis klausimas. Kuris streso pobūdis Jums labiausiai kenkia?

Kenkia tik klientų sukeliamas stresas.

Atveriantis klausimas. Koks skirtumas tarp klientų ir pažeidžiamų klientų grupių?

Klientais gali būti visi žmonės, tačiau pažeidžiamoms klientų grupėms priskiriami tik visuomenėje socialiai pažeisti asmenys.

Pagrindiniai klausimai:

5. Kokia pažeidžiamų klientų grupė sukelia didžiausią stresą darbo vietoje?

Aš dirbu su neįgaliais žmonėmis. Dar tiksliau būtų, kad tie neįgalieji yra susiję su regėjimu arba net turi kompleksinę negalią.

6. Kuo pasižymi darbas su pažeidžiama klientų grupe?

Labai sunku yra susišnekėti su tokiais žmonėmis, apamai tokie klientai yra labai pasimetę ir patys nežino ko nori ir kada nori. Dirbant reikia vadovautis įstatymais ir nesistengti daryti kažką dėl jų kas neįeina į pareigas, nes jie prie to pripranta ir po to reikalauja.

Šalutinis klausimas. Koks jausmas dirbti su pažeidžiamomis grupėmis?

Baisus jausmas, nes iš tikrųjų yra labai sunku dirbti su tokiais žmonėmis, kadangi jie yra visiškai neprognozuojami.

Atveriantis klausimas. Kokie pokyčiai būtų efektyviausi dirbant su pažeidžiamomis grupėmis?

Efektyviausi pokyčiai būtų susiję su organizacijoje galimais atlikti veiksmais, bent jau aš taip manau.

Pagrindiniai klausimai:

7. Kokie organizaciniai sprendimai Jums padėtų įveikti stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis?

Padėtų įveikti stresą darbo vietoje didesnis vadovų domėjimasis mūsų atliekamu darbu ir mūsų savijauta darbe. Žinoma, padėtų ir tai jeigu būtų organizuojami įvairūs streso valdymo mokymai, kurie praverstų bet kokiose situacijose. Reikėtų ir psichologo darbo vietoje, į kurį būtų galima kreiptis bet kada darbo metu.

8. Kokios Jūsų asmeninės įveikimo galimybės padėtų sumažinti stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis?

Aš sau padėčiau įveikti stresą klausydamasi muzikos arba medituodama tyloje. Gal netgi padėtų ir kokio dienoraščio pildymas.

Šalutinis klausimas. Kaip pokyčiai pakeistų Jūsų gyvenimą?

Darbas pasidarytų mielesnis, būtų daug lengviau dirbti. Atsirastų motyvacijos ir optimizmo stengtis, kad to streso nebebūtų nė jokiose gyvenimo srityse.

Baigiamasis klausimas. Ką galėtumėte patarti darbuotojams patiriantiems stresą darbo vietoje su pažeidžiama grupe ir darbdaviams, kad sumažintų darbuotojų stresą?

Darbuotojai tai turi netylėti ir apie viską kalbėtis su vadovais, o vadovai turi įsiklausyti į darbuotojų norius ir skundus, kad viskas būtų geriau visiems.

Mindaugas.

Demografiniai klausimai:

1. Amžius.

24 metai.

2. Išsilavinimas.

Aukštasis universitetinis.

Patikslinamasis klausimas. Ar patiriate stresą bendraudama tarpusavyje su kitais darbuotojais/ su vadovu/ klientais?

Patiriu stresą su kitais darbuotojais ir klientais.

Pradinis klausimas. Kas Jus paskatino kreiptis pagalbos?

Mane paskatino žingeidumas, nes norėjau sužinoti būdų kaip galėčiau suvaldyti savo patiriamą stresą darbe.

Atveriantis klausimas. Kaip dažnai patiriate stresą darbo vietoje?

Bent kartą į savaitę.

Pagrindiniai klausimai:

1. Kokios pagrindinės streso atsiradimo priežastys darbo vietoje?

Nekultūringas kolegų bendravimas, papildomų darbų primetimas. O klientų tai nepasitenkinimas, kad nėra reaguojama į jų savanaudiškus prašymus.

2. Kokias pasekmes Jums sukelia stresas darbo vietoje?

Galvos skausmą ir padidėjusį nervingumą.

Šalutinis klausimas. Kaip stresas darbo vietoje paveikė Jūsų gyvenimą?

Pasidariau itin nervingas visose gyvenimo srityse, nemoku nusiraminti ir labai greitai užsiplieskiu.

Atveriantis klausimas. Kaip jautėtės darbo vietoje prieš atsirandant stresui?

Jaučiausi tikrai labai gerai, gal netgi pakylėtai, nes esu vyras ir žinojau, kad galiu kalnus nuversti dėl pagalbos kitiems.

Pagrindiniai klausimai:

3. Kokį stresą darbo vietoje Jums sukelia kiti darbuotojai/vadovai (jeigu sukelia)?

Minimalus tas stresas, tačiau vis tiek kenkia. Pastovus darbų primetimas, kurie man net nepriklauso, kai turiu ir savo darbų ir jeigu jų nepadarau tai dar lieku kaltas ir būnu užgauliojamas.

4. Kokį stresą darbo vietoje Jums sukelia klientai (jeigu sukelia)?

Klientai sukelia kur kas didesnę stresą, nes jų savanaudiškumas yra aukščiau visko, jie pripratę, kad yra nuskriaustieji ir turi gauti viską, viskas turi būti daroma dėl jų, nes tik jie vieninteliai tokie aukos.

Šalutinis klausimas. Kuris streso pobūdis Jums labiausiai kenkia?

Būtent klientai sukelia didesnę stresą ir žinoma, dėl to jis yra kenksmingesnis.

Atveriantis klausimas. Koks skirtumas tarp klientų ir pažeidžiamų klientų grupių?

Pažeidžiamieji yra jautrūs ir vaidina aukas, bandydami sukelti gailestį.

Pagrindiniai klausimai:

5. Kokia pažeidžiamų klientų grupė sukelia didžiausią stresą darbo vietoje?

Neįgalieji, kitaip sakant regėjimo ir kompleksinę negalią turintys asmenys.

6. Kuo pasižymi darbas su pažeidžiama klientų grupe?

Turi būti atsargus, gerai parinkti žodžius ką pasakyti, parodyti, kad jie rūpi, stengtis dėl jų, būti malonus ir pasiaukojantis. Bet reikia ir nepamiršti, kad su tokiais žmonėmis reikia dirbti pagal išleistus įstatymus.

Šalutinis klausimas. Koks jausmas dirbti su pažeidžiamomis grupėmis?

Įdomus jausmas, nes jie yra neįprasti asmenys, su jais reikia ne tik dirbti, bet ir bendrauti visiškai kitaip.

Atveriantis klausimas. Kokie pokyčiai būtų efektyviausi dirbant su pažeidžiamomis grupėmis?

Manau, kad organizaciniai pokyčiai būtų labai efektyvūs, nes viskas ir priklauso nuo to kaip bus organizacijoje planuojama veikla, kaip bus stengiamasi dėl geresnės darbinės aplinkos.

Pagrindiniai klausimai:

7. Kokie organizaciniai sprendimai Jums padėtų įveikti stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis?

Naudinga mano nuožiūra būtų įrengti patalpas, kur kiekvienas darbuotojas galėtų nuėjęs savaip atsipalaiduoti, pabėgti nuo streso ir atsiradusios įtampos ar net neigiamų emocijų darbo kabinete.

8. Kokios Jūsų asmeninės įveikimo galimybės padėtų sumažinti stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis?

Fiziniai pratimai bei mėgstamos muzikos klausymas. Tai būdai, kurie padeda nukreipti mintis ir apie nieką negalvoti, leidžia atsipalaiduoti.

Šalutinis klausimas. Kaip pokyčiai pakeistų Jūsų gyvenimą?

Galbūt taip nebesinervinčiau, išmokčiau tai kontroliuoti būdais, kurie man padeda, gal kitaip žiūrėčiau į visas tas stresines situacijas, atsirastų nuotaika ir išnyktų nuolatinė įtampa.

Baigiamasis klausimas. Ką galėtumėte patarti darbuotojams patiriantiems stresą darbo vietoje su pažeidžiama grupe ir darbdaviams, kad sumažintų darbuotojų stresą?

Darbuotojai turėtų taip neimti visko į širdį ir kalbėti apie stresą sukeliančias situacijas su valdžia, kad jos padėtų tai išspręsti, o vadovams reikėtų įsiklausyti į darbuotojų skundus ir kaip įmanoma greičiau į juos reaguoti, kad gerinti situacijas, kurios labai dažnai pasitaiko.

Alvydas.

Demografiniai klausimai:

1. Amžius.

41 metai.

2. Išsilavinimas.

Vidurinis su profesija.

Patikslinamasis klausimas. Ar patiriate stresą bendraudama tarpusavyje su kitais darbuotojais/ su vadovu/ klientais?

O, aš tai stresą patiriu su visais.

Pradinis klausimas. Kas Jus paskatino kreiptis pagalbos?

Noras išmokti valdytis visose susiklosčiusiose situacijose.

Atveriantis klausimas. Kaip dažnai patiriate stresą darbo vietoje?

Manau, kad į savaitę net keletą kartų.

Pagrindiniai klausimai:

1. Kokios pagrindinės streso atsiradimo priežastys darbo vietoje?

Vadovų ir klientų nepasitenkinimas, bendradarbiavimo stoka su kolegomis, pagalbos trūkumas, vadovų abejingumas.

2. Kokias pasekmes Jums sukelia stresas darbo vietoje?

Būnu nervingas, greitai prarandu savitvardą ir tada labai sunku save kontroliuoti.

Šalutinis klausimas. Kaip stresas darbo vietoje paveikė Jūsų gyvenimą?

Per stresą darbe patiriu stresines situacijas ir kitur, nes nemoku kitaip reaguoti, viskas aplinkui būna blogai.

Atveriantis klausimas. Kaip jautėtės darbo vietoje prieš atsirandant stresui?

Jaučiausi labai ramus ir pasitikintis savo jėgomis, stiprus emociškai.

Pagrindiniai klausimai:

3. Kokį stresą darbo vietoje Jums sukelia kiti darbuotojai/vadovai (jeigu sukelia)?

Abeji man sukelia nemažą stresą, kadangi su jais dirbti man reikia nuolatos. Vadovai pastoviai viskuo nepatenkinti ir kaltina dėl visų nesėkmių, o darbo kolegos nesidalija patirtimi ir net nesistengia bendradarbiauti ar padėti pagalbos klientui procese.

4. Kokį stresą darbo vietoje Jums sukelia klientai (jeigu sukelia)?

Žinoma, prie viso to streso, kurį patiriu su vadovais ir kitais darbuotojais, nemažai prisideda ir klientai, kurie pastoviai viskuo nepatenkinti, nemoka bendrauti ir yra labai reiklūs.

Šalutinis klausimas. Kuris streso pobūdis Jums labiausiai kenkia?

Manau, kad labiau kenkia vadovų ir darbuotojų keliamas stresas.

Atveriantis klausimas. Koks skirtumas tarp klientų ir pažeidžiamų klientų grupių?

Pažeidžiami klientai yra kur kas jautresni visai aplinkai ir aplamai viskam, nei paprasti klientai.

Pagrindiniai klausimai:

5. Kokia pažeidžiamų klientų grupė sukelia didžiausią stresą darbo vietoje?

Man tai regos negalią turintys asmenys, nes šiuo metu aš dirbu būtent su tokia pažeidžiamų klientų grupe.

6. Kuo pasižymi darbas su pažeidžiama klientų grupe?

Su jais labai sunku bendrauti, jie yra nepastovūs asmenys ir labai reiklūs. Dirbant su jais reikia vadovautis išleistais įstatymais.

Šalutinis klausimas. Koks jausmas dirbti su pažeidžiamomis grupėmis?

Keistas jausmas, nes atrodo žmogus turi džiaugtis gaunama pagalba, o ne kaltinti dėl visko.

Atveriantis klausimas. Kokie pokyčiai būtų efektyviausi dirbant su pažeidžiamomis grupėmis?

Aš manau, kad organizaciniai pokyčiai būtų efektyviausi, kadangi jie būtų tikslingiau orientuoti į darbą.

Pagrindiniai klausimai:

7. Kokie organizaciniai sprendimai Jums padėtų įveikti stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis?

Man asmeniškai padėtų patalpų įkūrimas, kur būtų galima nueiti atsipalaiduoti bei psichologas, į kurį būtų galima kreiptis bet kuriuo darbo metu, kuris duotų patarimų kaip valdyti savo stresą.

8. Kokios Jūsų asmeninės įveikimo galimybės padėtų sumažinti stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis?

Fiziniai pratimai vienareikšmiškai ir muzikos klausymas.

Šalutinis klausimas. Kaip pokyčiai pakeistų Jūsų gyvenimą?

Mokėčiau valdytis visose situacijose, dėl to išnyktų stresas iš mano gyvenimo.

Baigiamasis klausimas. Ką galėtumėte patarti darbuotojams patiriantiems stresą darbo vietoje su pažeidžiama grupe ir darbdaviams, kad sumažintų darbuotojų stresą?

Darbuotojai turi netylėti, o darbdaviai turi veikti, kad stresas išnyktų darbo vietoje.

Jurgis.

Demografiniai klausimai:

1. Amžius.

35 metai.

2. Išsilavinimas.

Vidurinis su profesija.

Patikslinamasis klausimas. Ar patiriate stresą bendraudama tarpusavyje su kitais darbuotojais/ su vadovu/ klientais?

Klientais.

Pradinis klausimas. Kas Jus paskatino kreiptis pagalbos?

Stresas patiriamas darbe.

Atveriantis klausimas. Kaip dažnai patiriate stresą darbo vietoje?

Maždaug 2 kartus per savaitę.

Pagrindiniai klausimai:

1. Kokios pagrindinės streso atsiradimo priežastys darbo vietoje?

Nuolatinis klientų nepasitenkinimas, klientų bendravimo įgūdžių stoka.

2. Kokias pasekmes Jums sukelia stresas darbo vietoje?

Atsirado nemiga ir įtampa, psichologiškai pažeistas tapau.

Šalutinis klausimas. Kaip stresas darbo vietoje paveikė Jūsų gyvenimą?

Nevaldau savęs ir savo emocijų, pasidariau nepakantus niekam, nebe toks drąsus esu, koks buvau.

Atveriantis klausimas. Kaip jautėtės darbo vietoje prieš atsirandant stresui?

Jaučiausi gerai, atrodė, kad viskas sekasi, visi klientai patenkinti viskuo ką dėl jų darau.

Pagrindiniai klausimai:

3. Kokį stresą darbo vietoje Jums sukelia kiti darbuotojai/vadovai (jeigu sukelia)?

Mano darbo kolegos ir vadovai visiškai nepriideda prie streso patiriamo darbo vietoje.

4. Kokį stresą darbo vietoje Jums sukelia klientai (jeigu sukelia)?

Didžiausią stresą sukelia man mano klientai su kuriais dirbu, nes jie yra tokie neprognozuojami ir keisti žmonės, matosi iš jų bendravimo, kad jie nemoka bendrauti ir ne tik jaučiasi, bet ir yra atstumti visuomenėje. Nuolatinis jų dejavimas dėl visko ir nepasitenkinimas atliktu nepriekaištingu darbu išmuša iš vėžių.

Šalutinis klausimas. Kuris streso pobūdis Jums labiausiai kenkia?

Tik darbas su klientais.

Atveriantis klausimas. Koks skirtumas tarp klientų ir pažeidžiamų klientų grupių?

Pažeidžiama klientų grupė yra labai jau pažeidžiama ir patiria visuomenės atskirtį.

Pagrindiniai klausimai:

5. Kokia pažeidžiamų klientų grupė sukelia didžiausią stresą darbo vietoje?

Aš dirbu su regėjimo negalią turinčiais klientais, tad jie man ir sukelia stresą.

6. Kuo pasižymi darbas su pažeidžiama klientų grupe?

Su jais reikia dirbti labai atsargiai, nes jie labai jautrūs bet kokiai kritikai, be to dirbant reikia laikytis visų įstatymų, kurie yra išleisti būtent reglamentuojant darbą su pažeidžiamomis klientų grupėmis.

Šalutinis klausimas. Koks jausmas dirbti su pažeidžiamomis grupėmis?

Įdomus jausmas, nes jie labai įdomūs žmonės.

Atveriantis klausimas. Kokie pokyčiai būtų efektyviausi dirbant su pažeidžiamomis grupėmis?

Efektyvūs pokyčiai būtų organizaciniai, aš taip galvoju. Nes, kad kažkas pasikeistų į tai turi įsitraukti vadovai su savo pagalbos būdais.

Pagrindiniai klausimai:

7. Kokie organizaciniai sprendimai Jums padėtų įveikti stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis?

Įvairūs mokymai, kurie padėtų išmokti valdyti stresą. Jie manau padėtų įgyti žinių kaip suvaldyti stresą ne tik darbo vietoje, bet ir aplamai visose gyvenimo srityse, duotų patarimų, o tai labai naudinga.

8. Kokios Jūsų asmeninės įveikimo galimybės padėtų sumažinti stresą darbo vietoje su pažeidžiamomis grupėmis?

Gal kokie gilūs kvėpavimo pratimai ar net meditacija, pabuvimas tyloje su savimi ir savo mintimis.

Šalutinis klausimas. Kaip pokyčiai pakeistų Jūsų gyvenimą?

Nebepatirčiau stresinių situacijų, nes išmokčiau jas valdyti.

Baigiamasis klausimas. Ką galėtumėte patarti darbuotojams patiriantiems stresą darbo vietoje su pažeidžiama grupe ir darbdaviams, kad sumažintų darbuotojų stresą?

Darbuotojams reikėtų kalbėti apie tai kas yra blogai, kas kelia stresą, o darbdaviams reikėtų imtis įvairių veiksmų ir reaguoti į darbuotojų pastabas.