

**Stresas darbe** – darbuotojo reakcija į nepalankius darbo sąlygų, darbo reikalavimų, darbo organizavimo, darbo turinio, darbuotojų tarpusavio santykių ir (ar) santykių su darbdaviu ir (ar) trečiaisiais asmenimis psichosocialinius veiksnius <sup>1</sup>.

Stresą keliantys veiksniai vadinami **stresoriais**. Jų yra įvairiose srityse (žr. 1 lentelę)<sup>2</sup>.

**1 lentelė**

<b>STRESORIAUS RŪŠYS</b>	<b>STRESĄ GALINTYS SUKELTI VEIKSNIAI</b>
<b>Darbo užduočių stresoriai:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pernelyg griežti darbo kokybės ir kiekybės reikalavimai (dėl pacientų, ligos simptomų ir eigos aprašų);</li> <li>• laiko stoka ir griežti terminai;</li> <li>• per didelis informacijos srautas;</li> <li>• priešaringi darbo nurodymai, duodami gydytojų, vyresniųjų slaugytojų, skyrių vadovų arba įstaigos vadovo;</li> <li>• nuolatiniai kolegų, pacientų arba jų artimųjų pertraukimai ir trukdymai.</li> </ul>
<b>Darbo pareigų stresoriai:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gebėjimų ar profesinės patirties trūkumas;</li> <li>• per didelė atsakomybė;</li> <li>• neaiškiai paskirstytos užduotys;</li> <li>• paramos ir pagalbos trūkumas;</li> <li>• pripažinimo trūkumas.</li> </ul>
<b>Fizinės aplinkos stresoriai:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nepalankūs aplinkos veiksniai, pvz., triukšmas, elektros iškvos, šaltis, karštis, skersvėjis;</li> <li>• nuodingosios medžiagos, biologiniai veiksniai ir įsidūrimai adatomis;</li> <li>• sudėtingos techninės sistemos, viršijančios žmogaus gebėjimą mąstyti ir priimti sprendimus arba gebėjimą gauti ir tvarkyti informaciją;</li> <li>• pagalbinių priemonių trūkumas.</li> </ul>
<b>Socialinės aplinkos stresoriai:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bloga darbo atmosfera;</li> <li>• nepakankamas arba netinkamas bendravimas;</li> <li>• konfliktai su vadovais ir kolegomis;</li> <li>• nuolatinė aplinkos, kolegų ir darbo srities kaita;</li> <li>• struktūriniai įmonės pokyčiai;</li> <li>• informacijos trūkumas (pvz., keičiantis pamainai);</li> <li>• nepakankamai dėmesio skiriama darbo derinimui su šeimos gyvenimu;</li> <li>• darbuotojų trūkumas.</li> </ul>
<b>Integracijos darbo vietoje (su elgesio modeliais, angl. <i>behaviour setting</i>, susiję) stresoriai:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• darbas vienetėje (pvz., naktimis arba savaitgaliais);</li> <li>• dideli atstumai arba painūs koridoriai, vienas į kitą panašūs ligoninės skyriai, globos įstaigos gyvenamosios zonos arba pastato aukštai.</li> </ul>
<b>Su asmens padėtimi sistemoje susiję stresoriai:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• užduočių, kaltinimų ir nuobaudų baimė;</li> <li>• baimė suklysti;</li> <li>• nepakankami socialiniai ir bendravimo įgūdžiai;</li> <li>• nenašūs darbo įpročiai;</li> <li>• konfliktai šeimoje.</li> </ul>

Lietuvos Higienos institutas siūlo naudoti Lietuvai pritaikytą Jungtinės Karalystės sveikatos ir saugos tarnybos streso valdymo metodiką – streso darbe valdymo standartus, paremtus gerąja praktika ir mokslo įrodymais, kuriais išskiriamos septynios **psichosocialinės darbo aplinkos sritys**, siejamos su tinkamai

valdoma streso darbe rizika bei pateikiami pavyzdžiai **pasiekimų / siekiamybių**, bendradarbiaujant tiek darbuotojams, tiek vadovybei (žr. 2 lentelę).

1 lentelė

PSICHOSOCIALINĖS DARBO APLINKOS SRITYS	STANDARTAS	STRESĄ GALINTYS SUKELTI VEIKSNIAI
<p><b>1. Darbo reikalavimai</b> – veiksniai, susiję su darbo krūviu, struktūra ir darbo aplinka</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• darbuotojų kvalifikacija ir gebėjimai atitinka jiems darbe keliamus reikalavimus;</li> <li>• numatytos procedūros padeda reaguoti į darbuotojams susirūpinimą keliančias problemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• darbuotojams organizacijoje keliami adekvatūs, pagal sutartas darbo valandas įvykdomi reikalavimai;</li> <li>• darbuotojų įgūdžiai ir gebėjimai atitinka darbo reikalavimus;</li> <li>• darbai planuojami atsižvelgiant į darbuotojų galimybes;</li> <li>• organizacijoje yra atsižvelgiama į darbuotojų nusiskundimus dėl darbo aplinkos.</li> </ul>
<p><b>2. Darbo kontrolė</b> – darbuotojo įtaka darbo atlikimui</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• darbuotojai gali turėti įtakos darbo atlikimui;</li> <li>• numatytos procedūros padeda reaguoti į darbuotojams susirūpinimą keliančias problemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kai įmanoma, darbuotojai kontroliuoja savo darbo tempą;</li> <li>• darbuotojai atlikdami darbą skatinami panaudoti įgūdžius ir rodyti iniciatyvą;</li> <li>• kai įmanoma, darbuotojai skatinami įgyti naujų įgūdžių, kurie padėtų jiems atlikti naujas ir sudėtingas darbo užduotis;</li> <li>• organizacija skatina darbuotojus tobulinti įgūdžius;</li> <li>• darbuotojai gali dalyvauti sprendžiant, kada daryti pertraukas;</li> <li>• su darbuotojais tariamasi dėl jų darbo atlikimo metodo.</li> </ul>
<p><b>3.-4. Kolegų ir vadovų parama</b> – padaršinimai, pagalba ir ištekliai, kuriuos teikia organizacija, tiesioginiai vadovai ir kolegos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• darbuotojai gauna pakankamai informacijos ir paramos iš kolegų bei vadovų;</li> <li>• numatytos procedūros padeda reaguoti į darbuotojams susirūpinimą keliančias problemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• organizacijoje numatytos strategijos ir procedūros, užtikrinančios pakankamą paramą darbuotojams;</li> <li>• vadovai gali teikti paramą pavaldiniams ir jie skatinami tai daryti;</li> <li>• darbuotojai gali teikti paramą kolegoms ir jie skatinami tai daryti;</li> <li>• darbuotojai žino apie tai, kokia parama organizacijoje yra prieinama bei kaip ir kada ją galima gauti;</li> <li>• darbuotojai žino, kaip gauti išteklius, kurių reikia atlikti darbą;</li> <li>• darbuotojai gauna reguliarių ir tinkamą grįžtamąjį ryšį.</li> </ul>
<p><b>5. Santykiai</b> – teigiamų santykių darbe skatinimas, kad būtų išvengta konfliktų ir nepageidaujamo elgesio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• darbuotojai nesusiduria su nepageidaujamu elgesiu darbo vietoje, pvz., ujimu;</li> <li>• numatytos procedūros padeda reaguoti į darbuotojams</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• organizacijoje skatinamas teigiamas elgesys, padedantis išvengti konfliktų ir užtikrinti teisingumą;</li> <li>• darbuotojai vieni su kitais dalijasi su darbu susijusia informacija;</li> <li>• organizacijoje numatytos strategijos ir procedūros, skirtos išvengti nepageidaujamo elgesio atvejų arba juos pašalinti;</li> </ul>

	susirūpinimą keliančias problemas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vadovai turi tinkamai reaguoti į nepageidaujamą elgesį ir jie skatinami tai daryti;</li> <li>• darbuotojams gali pranešti apie nepageidaujamą elgesį ir jie skatinami tai daryti.</li> </ul>
<b>6. Darbo vaidmuo</b> – darbuotojo savo vaidmens organizacijoje supratimas ir konfliktiško vaidmens neįėjimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• darbuotojai supranta pareigas ir atsakomybes;</li> <li>• numatytos procedūros padeda reaguoti į darbuotojams susirūpinimą keliančias problemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kai įmanoma, organizacijoje užtikrinamas skirtingų reikalavimų, keliamų darbuotojams, suderinamumas;</li> <li>• darbuotojams teikiama informacija padeda jiems suprasti pareigas ir atsakomybes;</li> <li>• organizacijoje užtikrinama, kad darbuotojams keliami reikalavimai yra aiškūs;</li> <li>• darbuotojai gali klausti kilus neišskumams dėl atsakomybių ar patyrus vaidmenų konfliktus.</li> </ul>
<b>7. Pokyčiai</b> – įvairaus masto pokyčių organizacijoje valdymas ir informavimas apie juos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• darbuotojai jaučiasi įtraukti visą laiką, kai organizacijoje vykdomi pokyčiai;</li> <li>• numatytos procedūros padeda reaguoti į darbuotojams susirūpinimą keliančias problemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• darbuotojai laiku gauna informaciją, leidžiančią jiems suprasti vykdomų pokyčių priežastis;</li> <li>• su darbuotojais tariamasi dėl vykdomų pokyčių ir jiems suteikiamos galimybės daryti įtaką siūlomiems sprendimams;</li> <li>• darbuotojai suvokia galimą pokyčių įtaką jų darbui; esant būtinybei, darbuotojai yra apmokomi, kad būtų tinkamai pasiruošę tęsti darbą įvykus pokyčiams;</li> <li>• darbuotojai yra informuoti kada vyks pokyčiai;</li> <li>• pokyčių metu darbuotojai gali gauti reikiamą paramą.</li> </ul>

### Patarimai darbuotojams<sup>3</sup>

#### Streso darbe požymiai, kuriuos reikėtų atidžiai stebėti:

- nuotaikos arba elgesio pokyčiai, pvz., prasti santykiai su kolegomis, dirglumas, neryžtingumas, prastai;
- atliekamas darbas;
- netikėjimas, kad pavyks atlikti darbą, arba nesugebėjimas jo kontroliuoti;
- didesnis alkoholio vartojimas arba dažnesnis rūkymas, neteisėtų narkotikų vartojimas;
- nusiskundimai dėl sveikatos sutrikimų, pvz., galvos skausmų, nemigos, virškinimo problemų.

#### Veiksmai, kurių galite imtis, kad apsisaugotumėte nuo streso darbe:

- paprašyti suteikti daugiau galimybių planuoti darbą;
- paprašyti, kad leistų dalyvauti priimant sprendimus, susijusius su Jūsų darbo sritimi;
- pasikalbėti su vadovu, darbdavio atstovu arba kitu galinčiu padėti bendradarbiu, jei manote, kad prie Jūsų priekabiau jama, ir registruoti, kas atsitiko;
- pasikalbėti su vadovu, jei neaišku, ką Jums pavesta atlikti;
- paprašyti apmokymų, jei manote, kad Jums to reikia;
- pasikalbėti su vadovu arba darbdavio atstovu, jei pradėdate jausti, kad nebegalite susidoroti su darbu.

- ✓ Stebėkite savo stresorius. Savaitę ar dvi pabandykite paanalizuoti situacijas, kurios jums kelia daugiausia streso. Pastebėkite, kaip reaguojate į tam tikras situacijas, pvz.: Pakeliate balsą? Suvalgote saldų užkandį? O gal išeinatė pasivaikščioti?
- ✓ Ugdykite sveikas reakcijas.
- ✓ Fiziniai pratimai yra geras būdas suvaldyti stresą ir bet koks fizinis aktyvumas yra naudingas.
- ✓ Nepamirškite ir hobių bei mėgstamos veiklos.
- ✓ Pasirūpinkite savo miegu ribodami kofeino vartojimą dienos metu, venkite stimuliuojančios veiklos, tokios kaip darbas kompiuteriu ar TV žiūrėjimas, vakarais.
- ✓ Turėkite aiškias ribas – aiškios ribos tarp skirtingų gyvenimo sričių padeda sumažinti darbo ir asmeninio gyvenimo konfliktą
- ✓ ir su juo susijusį stresą.
- ✓ Skirkite laiko poilsiui - esant aukštiems darbo reikalavimams reikia skirti pakankamai laiko jėgoms atgauti, siekiant išvengti perdegimo.
- ✓ Išmokite atsipalaiduoti - pradėkite nuo paprasčiausių dalykų, pvz.: kiekvieną dieną po kelias minutes stebėkite aprastas veiklas, pvz., kvėpavimą, ėjimą ar mėgavimąsi maistu. Šis įgūdis praktikuojantis stiprės ir jūs pastebėsite, kad galite jį pritaikyti įvairiems gyvenimo aspektams.
- ✓ Pakalbėkite su savo tiesioginiu vadovu - pokalbio tikslas neturėtų būti pateikti sąrašą nusiskundimų, bet pasiekti sutarimą, kaip būtų galima sumažinti stresą keliančias aplinkybes, kurios jums trukdo geriau atlikti savo darbą.
- ✓ Gaukite pagalbą - išsikalbėkite. Patikimų draugų ar šeimos narių pagalba ar tiesiog nuoširdus pokalbis su jais gali padėti jums įveikti stresą. Jeigu atrodo, kad išspręsti problemas susiklosčiusiomis aplinkybėmis savarankiškai darosi sunku, kreipkitės į gydytoją, atitinkamus specialistus <sup>4</sup>.

Išsprendus streso darbe problemą, gali padidėti našumas, gerėti darbinė sveikata ir sauga, o viso to pasekmė – ekonominė ir socialinė nauda įmonėms, darbuotojams ir visai visuomenei <sup>5</sup>.

Informacijos šaltiniai:

- 1) Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro ir Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2005 m. rugpjūčio 24 d. įsakymu Nr. V-699/A1-241 patvirtinti „Psichosocialinių rizikos veiksnių tyrimo metodiniai nurodymai“. Valstybės žinios, 2005, Nr. 105-3897.
- 2) Rizika darbuotojų sveikatai ir saugai sveikatos priežiūros sektoriuje. Prevencijos ir gerosios patirties vadovas. Europos Komisija. 2011.
- 3) 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. 2021.
- 4) Slaugytojų profesinio perdegimo prevencija sveikatos priežiūros įstaigose. Metodines rekomendacijos. Higienos institutas. 2018.
- 5) Pagrindinis susitarimas dėl streso darbe. 2004 m. spalio 8 d. [interaktyvus] [žiūrėta 2021-09-06] Prieiga per internetą: <[http://www.lpsk.lt/lpsk-web/wp-content/uploads/2014/06/Framework\\_agreement\\_-\\_work\\_related\\_stress\\_LT.pdf](http://www.lpsk.lt/lpsk-web/wp-content/uploads/2014/06/Framework_agreement_-_work_related_stress_LT.pdf)>

Rengė Darbuotojų saugos ir sveikatos specialistė, Renata Sorakienė, tel.: 8 349 69081, vietinis tel.: 106.