

LATVIJAS UNIVERSITĀTE
ĶĪMIJAS FAKULTĀTE

**PSIHOSOCIĀLO VIDES RISKU IETEKME
UZ TIRDZNIECĪBAS UZŅĒMUMOS „ADELE”
NODARBINĀTO VESELĪBU UN DARBSPĒJĀM.
PREVENTĪVIE PASĀKUMI**

MAGISTRA DARBS

Autors: **Elgars Edžiņš**

Stud. apl. ee12024

Darba vadītāja: LU as.profesore, Dr.med. Ženija Roja

RĪGA 2014

SATURA RĀDĪTĀJS

ANOTĀCIJA.....	4
SUMMARY.....	5
IEVADS.....	6
1. LITERATŪRAS APSKATS UN PSIHOSOCIĀLO DARBA VIDES RISKĀ FAKTORU ANALĪZE.....	8
1.1. Dziju tirdzniecības nozares stāvokļa Latvijā raksturojums.....	8
1.2. Psihosociālie darba vides riska faktori.....	10
1.3. Psihosociālo darba vides risku būtība.....	11
1.4. Darba vides esošie un iespējamie riski tirdzniecībā.....	12
1.5. Psihosociālo darba vides risku iespējamā ietekme.....	13
1.6. Stress un psihosociālie riski.....	15
1.7. Psihosociālo risku pārvaldība.....	17
1.8. Psihosociālo risku pārvaldības kārtība.....	17
1.9. Ekonomiskais pamatojums psihosociālo risku pārvaldībai.....	18
2. VISPĀRĒJĀS RISKU NOVĒRTĒŠANAS METODEDES.....	21
2.1. Kvalitatīvā un puskvantitatīvā matrica ar baļļu, punktu vai burtu vērtējumu.....	21
2.1.1. Somijas 5 baļļu matrica.....	21
2.1.2. Puskvantitatīvā Somijas 5 baļļu matrica.....	22
2.2. Slodzes galveno rādītāju metode ergonomisko risku vispārējai novērtēšanai.....	23
2.3. Ergonomisko risku ātrās ekspozīcijas kontrole (ĀEK metode).....	24
2.4. Psiholoģiskā klimata darba vidē novērtēšanas metodes.....	26
2.4.1. Psiholoģiskā klimata noteikšana darba vietā.....	27
2.4.2. Darbspēju indeksa noteikšanas metode.....	28
2.5. Aptauju un anketēšanas metodes.....	31
2.5.1. Komunikatīvā prasme un taktika konflikta situācijās.....	31
2.5.2. Depresijas tests.....	33
2.5.3. Izdegšanas sindroma tests.....	33
3. PSIHOSOCIĀLIE RISKI TIRDZNIECĪBAS NOZARĒ.....	36
3.1. Vadības stils.....	37
3.2. Emocionālā vardarbība.....	38
3.3. Stress un tā radītās sekas.....	39

3.4. Izdegšanas sindroms.....	43
3.5. Spriedze kā stresa sastāvdaļa.....	48
3.6. Stresa radīto seku mazināšana.....	51
3.7. Psiholoģiskā klimata novērtēšana un stresori darba vidē.....	52
4. PĒTĪJUMU BĀZE, REZULTĀTI UN DISKUSIJA.....	53
4.1. Pētījumu bāzes raksturojums.....	53
4.2. Psihosociālās darba vides risku novērtējums.....	54
4.3. Darbinieku aptauja.....	56
4.4. Psiholoģiskā klimata darba vidē novērtēšana.....	57
4.5. Darbspēju indeksa noteikšana.....	60
4.6. Komunikatīvā prasme un taktika konfliktsituācijās.....	62
4.7. Psihosociālo darba vides risku ietekme uz darbspējām.....	64
4.8. Depresijas izraisītās problēmas.....	65
4.9. Izdegšanas sindroma izraisītās problēmas un tā novēršana.....	65
4.10. Ar psihosociāliem riskiem saistītie darba vides riski.....	67
PRAKTISKĀS REKOMENDĀCIJAS.....	68
APTAUJU REZULTĀTI.....	73
SECINĀJUMI.....	75
IZMANTOTĀ LITERATŪRA UN AVOTI.....	78

ANOTĀCIJA

Maģistra darbs „**Psihosociālo vides risku ietekme uz tirdzniecības uzņēmumos „ADELE” nodarbināto veselību un darbaspējām. Preventīvie pasākumi**” autors Edžiņš Elgars, zinātniskā vadītāja LU asoc. prof. Dr. med. Roja Ženija. Darbā 80 lappuses, 17 tabulas, 48 literatūras un informācijas avoti. Latviešu valodā.

Maģistra darbs izstrādāts ar mērķi analizēt psihosociālos riskus tirdzniecībā un to ietekmi uz pārdevēju arodveselību un darbaspējām. Darbā apkopota informācija un dažādu autoru teorētiskās nostādnes par psihosociālajiem riskiem, pētīta stresa ietekme uz cilvēka veselību un darba kvalitāti. Maģistra darba praktiskajā daļā tiek veikta darba vides risku noteikšana ar visplašāk izmantotajām darba vides risku noteikšanas metodēm, kā arī anketēšana un intervijas.

Darbs sastāv no 4 daļām. Darba pirmajā daļā, balstoties uz literatūras avotiem, analizēti pētījuma teorētiskie aspekti darba vides riski, kas skar šo nodarbināto grupu. Otrajā daļā aprakstītas pētījumā izmantotās metodes, tajā skaitā metodes psiholoģisko risku novērtēšanai. Trešajā daļā analizēti riski tirdzniecības nozarē. Ceturtajā daļā analizēti un aprakstīti pētījuma rezultāti, kas balstās uz strādājošo aptaujas rezultātiem, vispārējo psihosociālo un citu darba vides risku novērtējumu. Darba nobeigumā analizēti aptauju rezultāti, izteikti secinājumi un dotas praktiskās rekomendācijas.

Pētījums apliecina, ka psihosociālo risku ietekme uz strādājošajiem ir ļoti nozīmīga. Mainoties prasībām strādājošajiem, palielinoties konkurencei darba tirgū, šo risku ietekme palielinās. Pamatā psihosociālo risku ietekme vērojama saskarsmē ar pircējiem, mazāka ietekme tiem ir savstarpējās attiecībās kolektīvā.

Atslēgas vārdi maģistra darbā – psihosociālie riski, vajadzības, stress, socializācija, darba kvalitāte, līdzatbildība.

SUMMARY

Master's thesis „The influence of psychosocial environmental risks on employee health and work abilities in trade company „Adele”. Preventive actions” author Edžiņš Elgars, supervisor LU assoc. prof. Dr. med. Roja Ženija. The work of 80 pages, 17 tables, 48 references. In Latvian.

Master's thesis aimed at analyzing the psychosocial risks in trade and their impact on the seller occupational healths and work abilities. The work summarizes the various authors and information theoretic framework for psychosocial risks studied stress effects on human health and quality of work. The practical part of master's thesis is made to risk detection by the most widely used operating environment risk detection methods, as well as questionnaires and interviews.

The work consists of 4 parts. The first part based on the literature, the study analyzes the theoretical aspects of the work environment risks that affect this group of employees. The second part describes the methods used in the study, including the methods of psychological assessment of risks. The third part analyzes psychosocial risks in trade. The fourth part describes and analyzes the results of study based on a survey of employees, general psychosocial and other workplace risks assessments. The summary of the analysis of the survey results draws some conclusions and practical recommendations are given.

The study confirms that the psychosocial impact of risks to workers is very important. Changing requirements of workers to increased competition in the labor market, the impact of increased risk. Based on the psychosocial impact of risks observed in contact with the buyers, the have less impact relations between the collective.

Keywords master's thesis – psychosocial risks, needs, stress, socialization, quality of work, co-responsibility.

IEVADS

Pakalpojumu sniegšana ir viens no mūsdienu sabiedrības pieprasītākajiem izdzīvošanas nosacījumiem. Tas ir pašsaprotami, tāpat kā indivīda prasība pēc svaiga gaisa, maizes un citiem eksistenci nodrošinošiem komponentiem.

Savas profesionālās identitātes attīstībai, gan arī valsts tautsaimniecībai kopumā izglītots, kvalificēts un profesionāls darbspēks ir katras nācijas mērķis tautsaimniecības straujākai attīstībai un sabiedrības dzīves kvalitātes uzlabošanai. Līdz ar to būtiska loma ir ne tikai patērētāja, bet arī radošai, ražojošai un stimulējošai nozarei, un tirdzniecība ir kā nozīmīgs tautsaimniecības veicināšanas posms, kurai nepieciešama nepārtraukta pilnveide un uzlabošana.

Viena no iespējām, kā veicināt esošā darbspēka darbības efektivitāti ir nodrošināt veselīgu, drošu un taisnīgu darba vidi

Katrā darba vietā pastāv dažādi riski, kas var būtiski ietekmēt strādājošā fizisko un garīgo veselību. Tāpēc ir būtiski identificēt šos riskus, tos novērtēt un veikt korektīvas un/vai preventīvas darbības esošās situācijas uzlabošanai. Tādējādi pasargājot sava darbinieka veselību, veicinot darba ražīgumu un uzlabojot darba sniegumu kopumā.

Mūsdienās ik gadu ievērojami paaugstinās psihosociālo darba vides risku loma dažādu nozaru uzņēmumos. Esošā ekonomiskā situācija valstī ietekmē gan uzņēmuma darbību, gan uzņēmumā strādājošos. Tādējādi pieaug spriedze darba vidē, strādājošo pārgurums un nedrošības izjūta.

Psihosociālie riski var veicināt strādājošā izdegšanas sindromu, bezmiegu, paaugstinātu stresa līmeni, kas būtiski ietekmē kā strādājošā garīgo tā fizisko labsajūtu.

Darba autora izpratnē ikvienam uzņēmumam, kurš darbojas tautsaimniecībā, ir svarīgi apzināt ne tikai fizikālos, ķīmiskos, bioloģiskos, mehāniskos un ergonomiskos riska faktorus, bet arī psihosociālos riska faktorus darba vietā.

Nenoliedzami tirdzniecības iestādes (veikali) ir tās vietas, kur ikdienā nākas saskarties ar lielāku vai mazāku darba spriedzi, stresu, trauksmi un dažreiz ne tik veiksmīgu darba organizāciju, kas kopā veicina dažādus psihosociālos darba vides riskus, tādējādi samazinot kopējās personāla darbības.

Līdz ar to aktuāls kļūst jautājums, kā novērst psihosociālos riskus personāla darba vidē un saglabāt to ieinteresētību augstāku darbības veicināšanai.

Maģistra darba objekts ir psihosociālie riski darba vidē.

Darba priekšmets ir psihosociālo darba vides risku ietekme uz tirdzniecība darbiniekiem.

Autora izvirzītā hipotēze: psihosociālie darba vides riski samazina uzņēmuma darbinieku darbaspējas.

Maģistra darba mērķis, pamatojoties uz teorijas analīzi, ir pētīt psihosociālo darba vides risku ietekmi uz uzņēmuma darbaspējām, izstrādāt priekšlikumus darba vides uzlabošanai.

Lai, sasniegtu maģistra darba mērķi, ir jāveic sekojoši uzdevumi:

- noskaidrot psihosociālo darba vides risku būtību, cēloņus un sekas, kā arī novērtēšanas metodes un ietekmi uz darbaspējām, pamatojoties uz zinātnisko literatūru;
- apkopot iegūtos rezultātus saistībā ar psihosociāliem riskiem uzņēmuma personāla darba vidē;
- analizēt un noteikt psihosociālo risku ietekmi;
- veikt secinājumus un izstrādāt priekšlikumus.

Uzņēmumā strādājošo darbinieku izpildāmo darbu drošības nodrošināšana ir jebkuras komercsabiedrības pienākums, kura realizācijai nepieciešams izstrādāt un izpildīt noteiktu pasākumu kopumu nolūkā izveidot drošu darba organizāciju, apzināt darba vides riska faktorus, lai ar efektīvām risku vadības metodēm nodrošinātu darba drošību ikdienā un strādājošo veselības aizsardzību.

Vienlaicīgi darba mērķis ir pielietot darba un vides aizsardzības mācību priekšmetu studijās iegūtās teorētiskās zināšanas praktiskajā darbā, veicot darba vides ekspertīzi un darba vides novērtēšanu komercsabiedrībā, un gūtās atziņas izmantot darba vides drošības uzlabošanā.

Darbā tiek izvērtēta uzņēmuma darba aizsardzības struktūra, darbības, ko uzņēmums veic darba aizsardzības jomā, identificēti un vērtēti iespējamie riski. Darba aizsardzības prasību ievērošana ne tikai uzlabo darbinieku veselību, bet dod uzņēmumam ekonomisku labumu – mazāk darbinieki kavē darbu, darbs tiek veikts efektīvāk, jo darbinieks jūtas labi savā darbavietā.

Šajā darbā tiek raksturota uzņēmuma darbība un struktūra, identificēti un ar dažādām metodēm novērtēti darba vides riski, analizētas strādājošo aptauju atbildes, veikta uzņēmuma galveno problēmu identifikācija, kā arī analizēts nozares stāvoklis Latvijā.

Vienlaicīgi darba informatīvā un izpētes bāze ir arī literatūra par darba aizsardzību uzņēmumos, Latvijas Republikas normatīvie akti, kas regulē nepieciešamās darbības uzņēmumā darba aizsardzības jomā.

1. LITERATŪRAS APSKATS UN PSIHOSOCIĀLO DARBA VIDES RISKĀ FAKTORU ANALĪZE

1.1. Dziju tirdzniecības nozares stāvokļa Latvijā raksturojums

Uzņēmums pēc komercdarbības formas ir SIA. Uzņēmumā ir desmit struktūrvienības. Uzņēmuma pamatdarbība – tirdzniecība. Uzņēmums darbojas kā mazumtirdzniecības veikalu uzņēmums, tajā pašā laikā interesentiem sniedzot arī vairumtirdzniecības pakalpojumus. Uzņēmuma tirdzniecības preces pamatā ir dzija – dabīgas izcelsmes produkts. Uzņēmums mazumtirdzniecībā pārdod arī ar adīšanu, tamborēšanu, izšūšanu saistītas preces. Komercsabiedrības veikali valstī atrodas Rīgā, Ventspilī, Liepājā, Daugavpilī, Rēzeknē, Valmierā, Cēsīs. Pētījuma mērķa izpildei tiek arī veikta riska avotu apzināšana, riska novērtēšana ar dažādām metodēm, un apzināti iespējamie psihosociālie riski uz visu tirdzniecības uzņēmumā nodarbināto darbinieku veselību un darbaspējām

Darba vides risku apzināšana un novērtējums ir darba vides iekšējās uzraudzības sastāvdaļa, ar kuras palīdzību iespējams novērtēt konkrētajā darba vidē un darbvietā pastāvošos darba vides riska faktorus, noteikt šo faktoru radīto risku nodarbinātajiem un nepieciešamo darba drošības pasākumu apmēru, veikšanas kārtību un izmaksas to novēršanai vai samazināšanai.

Dzija kā produkts apģērbu izveidē ir ļoti pateicīgs materiāls, kas ļauj katram cilvēkam, kam ir iemaņas adīšanā, viegli veidot tikai sev domātu unikālu neatkārtojamu apģērbu.

Izvērtētās tendences uzņēmuma ekonomiskajā attīstībā liecina, ka atvērta tautsaimniecība (atvērts tirgus) ir straujāks savā izaugsmē kā slēgts (Latvijas variantā jāņem vērā izejvielu nodrošināšanas iespējas), turklāt atvērta tirdzniecība nodrošina patērētājiem piekļuvi plašākam preču klāstam par zemāku cenu.

Tirdzniecības politika negūs sabiedrības atbalstu, ja uzņēmumam nebūs tieša piekļuve dziju ražotājiem un izplatītājiem citās valstīs. Tādēļ uzņēmumam ir cieša sadarbība ar dzijas ražotājiem Itālijā, Vācijā, Austrijā. Savstarpēja sadarbība ar firmām minētajās valstīs un īpaši ar lielāko dzijas izplatītāju Lietuvā firmu Alvita nodrošina uzņēmumam iespēju dažādot savās tirdzniecības vietās pārdodamo preču klāstu, noteikt konkurētspējīgu cenu pārdodamai dzijai. Uzņēmums plānveidīgi un neatgriezeniski savā biznesa politikā balstās uz preču apgrozījuma palielināšanu un, papildus jau uzņēmumam esošajam tirdzniecības tīklam Rīgā, Liepājā, Ventspilī, Cēsīs, Valmierā, Rēzeknē un Daugavpilī, iesaista dzijas realizācijā sadarbības partnerus Latvijas

pilsētās, piemēram, Jelgavā, Kuldīgā, Ogrē un Limbažos. Taču vienlaicīgi jāatzīst, ka dziju tirdzniecība ir atkarīga no produkta importa.

Neskatoties uz to, ka ārējā tirdzniecība ir Eiropas Savienības (ES) lielākā ārpolitikas joma un tās lielo iekšējo tirgu veido gandrīz 490 miljonu iedzīvotāju, ES kā vienotai struktūrai minētajā nozarē nav būtiskas pozīcijas. Dziju ražošana ES no dalībvalstīs pieejamām izejvielām nav attīstīta. Pamatā Itālijā, Vācijā, Austrijā un Somijā izvietoti jau saražotās dzijas apstrādes uzņēmumi, kuri importē dziju no Ķīnas, Turcijas, Austrālijas. Latvijā tirdzniecībā nopērkamā dzija ir eksportēta no visām iepriekšminētajām valstīm, kā arī no Dienvidāfrikas Republikas un Dienvidamerikas valstīm. Ņemot vērā patreizējo ekonomisko situāciju, kad ne tikai Latvijā, Rietumeiropā, bet arī pat ASV krītas kopējais mazumtirdzniecības apjoms, jo importētās dzijas cenas ir pietiekami augstas, lielu nozīmi pircēju vēlmju apmierināšanā iegūst tā sauktā Latvijā ražotā „Lauku dzija”. Bet arī šeit ir problēma ar vietējām izejvielām, to daudzums vienkārši samazinās. Aitu vilnas pārstrādi dažos mazajos uzņēmumos, piemēram, Pācē un Limbažos ietekmē arī darbinieku trūkums, jo tie vienkārši ekonomisku apsvērumu dēļ aizbraukuši strādāt uz ārzemēm. Arī vērtējamā uzņēmuma apgrozījums 2013. gada 1. ceturksnī bija par aptuveni 40% mazāks nekā 2011. gadā un faktiski uzņēmuma finansu rādītāji atgriezās 2007. gada līmenī. Iekšējam mierinājumam var tikai apzināties, ka tirdzniecības giganta internetā Amazon apgrozījums 2013. gada 1. ceturksnī salīdzinot ar 2012. gadu ir krities par 37% [1]. Šajā sakarā uzņēmums plāno papildus dziju tirdzniecībai pieaicināt adītājas - mājražotājas un uzsākt gatavo ar rokām adīto izstrādājumu tirdzniecību.

Latvijā, mainoties darba organizācijai un darba apstākļiem tirdzniecības nozarē, kad mazumtirdzniecības funkcijas pamatā sāk pildīt dažādi lielveikali un dažādu preču zīmolu veikalu ķēdes, izstumjot no mazumtirdzniecības aprites nelielos veikalus, mainās arī darba vides drošība, iespējamie darba vides riska faktori un to ietekme uz tirdzniecības vietās – veikalos strādājošo veselību. Psihosociālie riski, kā stress, mobings, bosings, depresija, saziņas, rīcības un komunikāciju prasme starp amatu pakāpēs līdzīgiem vai priekšnieku – padoto attiecībās, dažādi stresori šodienas apstākļos darba autora skatījumā kļūst par uzņēmumu lielākajiem draudiem. Protams, darba vidē pastāv ķīmiskie, fizikālie, mehāniskie, bioloģiskie, ergonomiskie un citi riska faktori, bet psihosociālie atrodami jebkurā darba vidē, un pēc aptaujām ASV nodarbināto vairākums uzskata, ka stresa tagad ir vairāk nekā agrāk.

Cilvēka organisms dažādi reaģē uz nelabvēlīgiem iekšējiem vai ārējiem faktoriem, piemēram, laika trūkumu noteiktu darba pienākumu izpildē vai arī sadzīvē. Ārējos faktoros pieņemts dēvēt par stresoriem vai stresu radošiem faktoriem. Lietojot jēdzienu psihosociālie riska

faktori uzsvars vairāk tiek likts uz riska cēloni un tiem stresoriem, kuri saistīti ar attiecībām nodarbināto starpā, savukārt psihoemocionālie riska faktori vairāk attiecināmi uz iedarbības veidu tiem stresoriem, kuri rada emocionālas reakcijas. Vienkāršoti šos riska faktoros darba vidē un darbvietā var raksturot kā neatbilstību starp dažādām prasībām (vadītāja, kolēģa, klienta u.c.) un katra nodarbinātā indivīda resursiem [2].

Latvijā psihosociālā riska faktora klātbūtne darba vidē, kurā nodarbināti tirdzniecības jomas darbinieki, īpaši pārdevēji, faktiski nav apzināta, analizēta, un arī tamdēļ literatūrā pieejamie avoti pārsvarā ir meklējami starptautisko komunikāciju tīklos (internetā).

Balstoties uz Dānijas Darba inspekcijas izstrādāto Darba vides rokasgrāmatu par svarīgākām darba vides problēmām veikalos, ir tapis ES PHARE Latvija – Spānija divpusējas sadarbības projekta ietvaros materiāls, kurā apskatīti iespējamie darba vides riska faktori un darba procesi, kur visbiežāk rodas darba vides riska faktori, veicot darbus, kas saistīti ar veikala uzturēšanu un darbību [3].

1.2. Psihosociālie darba vides riska faktori

Ikvienu uzņēmuma darba vidē mūsdienās pastāv vairāki darba vides riska faktori: ķīmiskie, fizikālie, bioloģiskie, mehāniskie un ergonomiskie, kā arī psihosociālie un organizatoriskie. Ņemot vērā noslogoto ikdienas darba ritmu jebkurā uz attīstību vērstā uzņēmumā, tieši psihosociālie un organizatoriskie darba vides riski ir tie, kas ik dienu iegūst arvien lielāku nozīmi veiksmīgas uzņēmuma darbības veicināšanā. Tomēr atšķirīgi ir uzskati par to, ko ietver vārdu savienojumi un jēdzieni „psihosociāls”, „darba vide”, „riski”.

Jēdziens „psihosociāls” ir cēlies apvienojot psiholoģijas zinātnes nozari ar cilvēku dzīvi un savstarpējām attiecībām sabiedrībā. Jāmin, ka psiholoģija ir zinātnes nozare, kurā pētī psihi, psihiskās parādības un to likumsakarības [4]. Savukārt „darba vide” ir fiziskie un higiēniskie apstākļi, kādos darbinieks atrodas, pildot savus darba pienākumus [5]. Vārdu savienojuma „riski” pirmā daļa „risks” nozīmē briesmu, neveiksmju, zaudējumu iespējamību, bet otrā daļa „faktors” nozīmē kādu būtisku, nepieciešamu nosacījumu kādam procesam un/vai parādībai [4]. Līdz ar to var apgalvot, ka psihosociālos darba vides riska faktoros raksturo sociālp psiholoģiskais klimats, kas pēc būtības ir pastāvīgs vispārējais emocionālais noskaņojums grupā, kas var būt gan labvēlīgs, piemēram, savstarpēja uzticēšanās, atvērtība, sadarbība, apmierinātība ar piederību grupai, gan nelabvēlīgs – noslēgtība, piesardzība, izvairīšanās no savstarpējiem kontaktiem, neapmierinātība ar piederību grupai [6]. Līdz ar to psihosociālie darba vides riski nozīmē

ar cilvēka psihi un dzīvi saistītu kā labvēlīgu tā neveiksmīgu, zaudējumu nesošo nosacījumu iespējamību vietā, kur tiek pildīti darba pienākumi.

1.3. Psihosociālo darba vides risku būtība

Darba vides riski, tajā skaitā organizatoriskie un psihosociālie, ir tie, kuri attiecas uz mijiedarbību starp darba saturu, darba organizāciju, vadības sistēmām, vides un organizatoriskajiem nosacījumiem no vienas puses, un darbinieku prasmēm un vajadzībām no otras puses [7]. Tādējādi tieši psihosociālā un organizatoriskā darba vide raksturo darbinieka un viņa veicamā darba savstarpējo mijiedarbību, sniedzot iespēju identificēt tos riska faktorus, kas var būtiski ietekmēt darbinieka prasmes un spējas efektīva darba veikšanā. Tomēr jāņem vērā, ka psihosociālie darba vides riska faktori ir līdzsvarā, kas nozīmē, ka kāda faktora izmaiņu gadījumā tiks ietekmēti arī pārējie faktori [8].

Jebkuru vai arī visu darba vides faktoru iedarbība ir to **mijiedarbība** starp cilvēku, viņa uzvedību un darba vidi [9, 31]:

VIDE – aprīkojums - darbarīki - darba apstākļi u.c.;

UZVEDĪBA – psiholoģiskā saderība - komunikācijas spējas - izolētība - ierobežotība u.c.;

CILVĒKS – zināšanas, iemaņas - inteliģence - motivācija - attieksme u.c.

Lai veiksmīgāk spētu novērst psihosociālo faktoru iespējamo negatīvo ietekmi, jāapzinās šī mijiedarbība gan uzņēmuma vadībai, gan uzņēmumā strādājošajiem, un jāizprot katra darba vides psihosociālā riska faktora būtība, kurus var nosaukt par „drošības trīsstūri”. Tātad pastāv vairāki psihosociālie darba vides riska faktori:

- darba saturs – darba pārslogošana, termiņi, darba sarežģītības pakāpe, laika ierobežojumi, pārlietu maza noslogošana (pārāk viegls darbs);
- kultūra darba vietā – savstarpējā komunikācija, iesaistīšanās lēmumu pieņemšanas procesos, atsauksmes, resursu nodrošinājums, atbalsts;
- struktūra – pārmērīga veicināšana (sevis/citu), pārlietu maza veicināšana (sevis/citu), atlaišanas draudi, atalgojuma veidošanās/nevienlīdzība;
- vide – troksnis, temperatūra, apgaismojums, telpa, ergonomika, (uztvertā riska ietekme); darba organizācija – maiņu darbs, garas darba stundas, nesociālas darba stundas, neparedzamas darba stundas, organizatoriskā pārstrukturēšana, izmaiņas bez apspriešanas un iepriekšēja brīdinājuma;

- darba uzdevums – skaidrība, interešu konflikts, vērtību konflikts, darba kontroles trūkums;
- attiecības – vāja komunikācija, uzmākšanās, iebiedēšana, mutiski apvainojumi, fiziski apvainojumi/ietekmēšana;
- māju-darba saskarsme – bērnu aprūpes jautājumi, transporta problēmas, pārvietošanās, mājokļa jautājumi [10].

Līdz ar to varam pateikt, ka psihosociālos darba vides riska faktorus veido gan ar pašu strādājošo saistīti aspekti, gan ar organizācijas darbību un darba veida īpatnībām saistīti aspekti.

Šo faktoru mijiedarbība neatbilstošas vadības rezultātā var darboties kā pastiprinošs negatīvas ietekmes moments uz strādājošā fizioloģisko un garīgo veselību.

Psihosociālie riski ir negatīvās psiholoģiskās, fiziskās, sociālās un emocionālās sekas, ko rada neatbilstoša darba izstrāde, organizācija un vadība. Psihosociālos riskus var izraisīt darba apstākļi, piemēram:

- pārmērīga darba slodze vai laika ierobežojumi;
- pretrunīgas prasības no darba organizētāja puses;
- skaidrības trūkums par darbinieka funkcijām;
- neefektīva saziņa;
- slikti vadītas organizatoriskās izmaiņas vai neskaidri norādījumi.

Psihosociālie riski rodas arī no nelabvēlīga sociālā konteksta, tostarp situācijām, kurās ir:

- novērojams vadības vai darba kolēģu atbalsta trūkums;
- vēsas savstarpējās attiecības kolektīvā;
- grūtības apvienot pienākumus darbā un mājās.

Psihosociālie riski var pastāvēt, bet tos nedrīkst identificēt un jaukt ar veselīgu, stimulējošu un atbalstošu darba vidi, kurā darbinieki ir augsti motivēti un iedrošināti pēc iespējas labāk apliecināt savas spējas. Darba vietas psihosociālajai videi ir būtiska ietekme uz darbinieku veselību un labsajūtu [11].

1.4. Darba vides esošie un iespējamie riski tirdzniecībā

Tirdzniecībā iespējami dažādi riska faktori, kurus nosaka tirdzniecības veids. Būtiskākie tirdzniecībā sastopamie darba vides riska faktori ir:

- psihosociālie riska faktori (nespēja ietekmēt darba procesu, nogurdinoša saskarsme un konflikta situācijas ar pircējiem, komunikatīvā prasme, vienveidīgs darbs, izsīkums, darba laiks – tā trūkums pie noteikta darba apjoma, darbs maiņās un nepietiekami pārtraukumi darbā, konflikti ar kolēģiem un vadību, mobings);
- fizikālie riska faktori (neatbilstošs apgaismojums un mikroklimate);
- ergonomiskie riska faktori (piespiedu darba pozas – stāvus, sēdus, staigājot, saliecoties);
- mehāniskie (traumatisma) riska faktori (darbs ar darba aprīkojumu, priekšmetu krišana, darbinieku pakļupšanas, krišanas iespējas, mikrotraumas).

Papildus augstāk minētiem riskiem pie būtiskiem psihosociāliem darba vides riskiem un darba vides ietekmējošiem faktoriem, jāmin saskarsmes psiholoģijas novērtējums (cilvēks – vide – uzvedība, komunikatīvā prasme un taktika konflikta situācijās), darbinieku depresija un iespējamais izdegšanas sindroms, darba spriedze intensitātes noteikšana un arī psihoemocionālās slodzes kvalitatīvā analīze.

Tirdzniecības nozarē augstākminētie būtiskākie darba vides risku faktori faktiski darbojas savstarpēji saistīti.

1.5. Psihosociālo darba vides risku iespējamā ietekme

Jēdziens „psihosociāls risks” tiek lietots, lai aprakstītu jebkuru faktoru, kurš varētu izraisīt distresu vai psiholoģisku kaitējumu [10]. Iepriekšējā apakšnodaļā tika minēti vairāki psihosociālie riska faktori darba vidē, kuri pēc savas būtības ir saistīti ar:

- kvantitatīvu pārslodzi;
- kvalitatīvu pārslodzi;
- kontroles trūkumu pār savu darbu;
- sociālā atbalsta trūkumu [7].

Darba vides riski, tajā skaitā psihosociālie, būtiski ietekmē darbinieka fizioloģisko un garīgo veselību. Tie veicina darbinieka stresa līmeņa paaugstināšanos, kas var būtiski ietekmēt

viņa fizioloģisko stāvokli, piemēram, imūnsistēmas pavājināšanās, muskuļu skeletālās sistēmas (MSS) darbības traucējumi, paaugstināta veselībai kaitīgo vielu lietošana u.tml.

Stress var arī samazināt apmierinātību ar darbu un darba ražīgumu, kā arī paaugstināt negadījumu un ievainojumu skaitu [10]. Līdz ar to ir ļoti svarīgi pareizi izprast, ko nozīmē stress un darba stress, lai varētu noteikt visatbilstošākos instrumentus tā mazināšanai un iespējamai novēršanai.

Stress var tikt definēts dažādos veidos kā:

- stimulš – stress var tikt novērots kā vides stimulš, piem., laika stress, darba stress;
- atbilde – stress var tikt novērots kā cilvēka atbildes reakcija uz šiem stimuliem (stresa reakcijas);
- saderības trūkums starp cilvēku un viņa apkārtējo vidi – cilvēks pieredz stresu tad, kad viņa apkārtējās/darba vides prasības ir lielākas nekā viņš spēj paveikt [12].

Līdz ar to stress ir emocionāla reakcija uz nelabvēlīgiem, ekstremāliem apstākļiem (stresoriem), kas var būt kā laika trūkums, ta arī briesmas savai un tuvinieka dzīvībai. Bez tam stress ir organisma reakcija uz veselībai bīstamību stimulāciju [6]. Līdz ar to stress rodas dažādu nelabvēlīgu faktoru ietekmē, savukārt darba stress rodas iepriekš minēto psihosociālo darba vides riska faktoru ietekmē, kuri var būt gan fizikāli, gan ķīmiski, gan mehāniski, gan bioloģiski.

Stress tiek aprakstīts trīs universālos posmos, no kuriem pirmās divas stadijas – uzbudinājums un adaptācija – atspoguļo organisma aizsardzības spēku mobilizāciju un tā piemērošanos. 1.stadija ilgst apmēram 24 stundas, bet 2.stadija ilgst apmēram vienu mēnesi. Savukārt 3.stadija – izsīkums – ir saistīta ar organisma spēku rezerves iztērēšanos, kuru raksturo depresija, nespēja pārvarēt grūtības, rīcības neefektivitāte, slimību draudi u.tml. Jāmin, ka šo sauc par distresu [13]. Līdz ar to darbiniekam ilgstoši esot pakļautam psihosociāliem darba vides riska faktoriem palielinās iespēja pārtērēt sava organisma spēka rezerves, kas var izraisīt dažādus organisma darbības traucējumus.

Darba stresam pastāv vairāki fizioloģiski, psiholoģiski un ar izturēšanos saistīti simptomi (skat.1.1.tab.), kurus iespējams ne tikai piedzīvot pašam darbiniekam, kurš pakļauts darba stresam, bet arī novērot no malas.

1.1.tabula Darba stresa simptomi

Fizioloģiski	Psiholoģiski	Sociāli
galvassāpes un migrēna	aizkaitināmība	palielināta alkohola lietošana,
paaugstināts holesterīns	atturēšanās	smēķēšana,
gremošanas trakta traucējumi	izdegšana	narkotiku lietošana
vairogdziedzera traucējumi	depresija	palielināts negadījumu skaits
grūtniecības problēmas	trauksme	ēšanas traucējumi
saaukstēšanās un citas elpceļu	traumatiskā stresa sindroms	attiecību sabrukums
infekcijas	pašnāvības risks	palielināta prombūtne slimību
paaugstināts asinsspiediens	zems pašnovērtējums	dēļ
sirds slimības		
astma		
diabēts		
negulētas naktis		
čūlas		
paaugstināts vēža risks		
menstruālā cikla traucējumi		
miegainība/apātija		

1.6. Stress un psihosociālie riski

Uzņēmumu darbinieki izjūt stresu pārsvarā tad, kad darbā izvirzītās prasības pārsniedz darbinieka spēju ar tām tikt galā. Ar darba pienākumu izpildi saistīts stress ir uzņēmuma darba organizācijas problēma, tā nav indivīdam piemītošs trūkums. Stress ir viens no būtiskākajiem neatbilstošas psihosociālās darba vides ietekmes rezultātiem. Darbiniekiem, kuri izjūt ar darbu saistītu stresu var rasties nopietni psihiskās un fiziskās veselības traucējumi. Tas, savukārt, ietekmē uzņēmumu vai organizāciju un visu sabiedrību.

Atsevišķam darbiniekam vai darbinieku grupai stresa negatīvās ietekmes sekas var būt:

- pārpūle un depresija;
- grūtības koncentrēties;
- problēmas mājās;
- narkotiku un alkohola lietošana, kā arī

- sliktas fiziskās veselības stāvoklis, jo īpaši sirds un asinsvadu slimības, kā arī balsta un kustību aparāta traucējumi.

Minēto faktoru rezultātā galvenās negatīvās ietekmes sekas uzņēmumā ir:

- neefektīva darbība kopumā;
- lielāks darba kavējumu skaits;
- neefektīva klātbūtne (darbinieki ierodas darbā noguruši, nervozi, slimi un nav spējīgi pilnvērtīgi pildīt savus pienākumus), kā arī
- iespējams lielāks nelaimes gadījumu un traumu skaits.

Izveidojot uzņēmumā labu bez stresa esošu psihosociālo vidi, tiek nodrošināts, ka darbinieki ir veselīgi un produktīvi savā darbā. Ar stresu darbā saistītie darba kavējumi samazināsies vai izzudīs. Turklāt samazināsies arī uzņēmējdarbības izmaksas, ko rada darba ražīguma samazināšanās. Veiksmīgi pārvaldīts ar darbu saistīts stress palīdzēs darbiniekiem būt laimīgiem, palielināsies darbinieku iesaistīšanās, apņēmība un jaunrade. Ar darbu saistītā stresa dēļ darbinieki cenšas priekšlaicīgi pensionēties. Pozitīva darba vide palīdzēs paturēt šādus darbiniekus darbā [14].

Statistika nopietni norāda par stresa radītām problēmām darbā:

ar darbu saistīts stress ir otrā visbiežāk norādītā ar darbu saistītā veselības problēma Eiropā – pēc muskuļu un skeleta sistēmas saslimšanām. Aptuveni puse no darbiniekiem uzskata, ka tā ir parasta parādība viņu darba vietās;

- no visām zaudētajām darba dienām 50 – 60% par cēloni var uzskatīt ar darbu saistītu stresu;
- nesena EU-OSHA veiktā aptauja liecina, ka visbiežāk minētie iemesli ar darbu saistītam stresam bija reorganizācija darbā vai nedrošība par darba vietas saglabāšanu (72% respondentu), ilgs darbalaiks vai pārmērīga darba slodze (66%), kā arī iebiedēšana vai uzmākšanās darbā (59%);
- tajā pašā aptaujā atklājās, ka 4 no 10 darbiniekiem uzskata, ka stresa problēmu viņu darbā nerisina pietiekami;
- ar stresu saistīti darba kavējumi mēdz būt ilgāki nekā citos gadījumos.

Saskaņā ar EUROSTAT datiem 28% no darba ņēmējiem Eiropā atzina, ka deviņus gadus ilgā laika posmā viņi bijuši pakļauti psihosociāliem riskiem, kā arī tam bijusi ietekme uz viņu garīgo labklājību. Tomēr labās ziņas ir tās, ka stresu un psihosociālos riskus var novērst un pārvaldīt neatkarīgi no uzņēmuma lieluma vai veida [15, 16]

1.7. Psihosociālo risku pārvaldība

Lai uzņēmumā izveidotu labu psihosociālo darba vidi galvenais nosacījums ir iesaistīt ikvienu – darba devējus, vadītājus un darbiniekus – darboties kopā. Vadītājiem jāļauj darbiniekiem uzdot jautājumus un jāmudina darbiniekus atrast risinājumus, kas samazinātu vai minimizētu psihosociālos riskus darba vietā. Labs vadītājs iedvesmos un motivēs darbiniekus, izpratīs to stiprās un vājās puses, iedrošinās viņus darboties kopējo mērķu interesēs un veicinās augstu morāli. Izpratne par grūtībām, ar ko darbiniekiem nākas saskarties ārpus darba, arī palīdzēs veidot atbilstošu darba vidi. No otras puses, darbinieki palīdz identificēt problēmas, kā arī atrast un īstenot risinājumus, kad dalās zināšanās par savu darbvietu ar darba devējiem un vadītājiem. Darbinieku iesaistīšana ir psihosociālo risku pārvaldības pamatā. Konsultējoties ar darbiniekiem, vadītāji izveido uzticēšanās klimatu, kurā darbinieki biežāk pauž bažas. Darbinieku iesaistīšanās profilakses pasākumu izstrādāšanā ļauj tiem būt risinājuma daļai, nodrošinot, ka pasākumi būs efektīvi. Kopīgai sadarbībai nepieciešams nepārtraukts divvirzienu dialogs starp vadītājiem un darbiniekiem. Tas nozīmē sarunāties vienam ar otru, ieklausīties vienam otra bažās un apmainīties viedokļiem. Rezultātā tādā veidā iespējams identificēt, novērtēt un pārvaldīt psihosociālos riskus [17].

1.8. Psihosociālo risku pārvaldības kārtība

Psihosociālos riskus var novērtēt un pārvaldīt tādā pašā sistemātiskā veidā kā jebkuru citu darba drošības un veselības aizsardzības risku. Standarta riska novērtēšanas modelis un iesaistoša pieeja ir lielisks veids, kā identificēt risku un atrisināt problēmu.

- Vispirms nosaka apdraudējumus un tos, kurus varētu apdraudēt risks. Vadītājiem un darbiniekiem jāapzinās psihosociālie riski un agrīnās pazīmes, kas liecina par stresu darbā.
- Otrkārt, riskus novērtē un sakārto pēc prioritātes. Jāizlemj, kuri riski rada vislielākās bažas, un vispirms jākoncentrējas uz to novēršanu.
- Treškārt ir jāplāno preventīvā rīcība. Jāizstrādā plāns, lai neļautu rasties psihosociālajiem riskiem. Ja riskus nevar novērst, jātiecas tos pēc iespējas samazināt.
- Ceturtkārt, plānu īsteno. Jānosaka nepieciešamie pasākumi, vajadzīgie resursi, iesaistītie cilvēki, atbildīgais un īstenošanai atvēlētais laiks.

- Visbeidzot, plāna īstenošanu pastāvīgi pārtrauga un pārskata. Jābūt gataviem plānā izdarīt izmaiņas, reaģējot uz pārraudzības rezultātiem. Ir jāatceras, ka vienos un tajos pašos apstākļos konkrēti cilvēki var reaģēt atšķirīgi. Psihosociālo risku novērtējumā jāņem vērā darbinieku spējas un vajadzības (piemēram, tādas, kas saistītas ar dzimumu, vecumu, pieredzi) [18].

1.9. Ekonomiskais pamatojums psihosociālo risku pārvaldībai

Psihosociālie riski un ar darbu saistītais stress rada ievērojamus zaudējumus un izmaksas gan organizācijām, gan valstu tautsaimniecībām. Darbiniekiem, kuri izjūt ar darbu saistītu stresu un citas psiholoģiskas problēmas, ir ievērojams darba kavējumu apjoms. Kad darbinieki cieš no stresa darbā, viņi nereti ierodas darbā arī tad, kad nav spējīgi pilnvērtīgi pildīt savus pienākumus (neefektīva klātbūtne). Tas izraisa produktivitātes samazināšanos, un tādejādi arī uzņēmējdarbības ienesīguma samazināšanos.

Aprēķini liecina, ka visā Eiropā garīgās veselības traucējumu radītās kopējās izmaksas (ar darbu saistītās un ar darbu nesaistītās) ir EUR 240 miljardi gadā. Mazāk nekā pusi no šīs summas rada tiešām, piemēram, ārstēšanas izmaksas, bet EUR 136 miljardus lielus zaudējumus rada darba ražīguma samazināšanās, tostarp prombūtne slimības dēļ.

Arī valstu statistika ir pārliecinoša:

- aprēķināts, ka ar arodstresu saistītās izmaksas Francijā 2007. gadā bija EUR 2-3 miljardi;
- aprēķināts, ka Apvienotajā Karalistē 2009.-2010. gados ar darbu saistīta stresa dēļ tika zaudēti aptuveni 9,8 miljoni darba dienu un vidējais viena darbinieka prombūtnes dienu skaits bija 22,6 dienas;
- Austrijā psihosociālie traucējumi ir galvenais cēlonis, kura dēļ biroju darbinieki priekšlaicīgi dodas pensijā, kā arī ir cēlonis vairāk nekā 42% no visiem gadījumiem, kad šīs kategorijas darbinieki pensionējas priekšlaicīgi.

Ekonomiskais pamatojums ir skaidrs: psihosociālo risku novēršana un pārvaldība ir svarīgs uzdevums, kuru atrisinot, tiek sekmēta darbaspēka laba veselība, kā arī tiek samazināts negadījumu un traumu skaits un darbinieku mainība. Rezultātā uzlabojas uzņēmuma kopējie

rezultatīvie rādītāji un ieguvumi no preventīviem pasākumiem uzņēmumiem pārsniedz ar īstenošanu saistītās izmaksas [19].

Eiropas Darba drošības un veselības aģentūras pārraudzībā veiktais uzņēmumu apsekojums par jaunajiem un nākotnes riska veidiem (ESENER) pēta, kā Eiropas darbvietās praksē tiek pārvaldīta veselības aizsardzība un darba drošība [20]. Apsekojums cita starpā vērsts uz psihosociālo risku pārvaldību, rīcības virzītājspēkiem un šķēršļiem, uz to kā darba drošības un veselības aizsardzības pārvaldībā iesaistās uzņēmumu darbinieki. Kā norādīts apsekojuma rezultātos 2011. gadā trijos no īstenotajiem četriem daudzfaktoru sekundārās analīzes projektiem ir likts uzsvars uz šādiem mūsdienās būtiskiem jautājumiem:

- Darbinieku pārstāvība un konsultēšana darba aizsardzības jomā;
- Faktori, kas ietekmē psihosociālā riska faktoru pārvaldību;
- Psihosociālā riska faktoru pārvaldība – virzītāji, šķēršļi, vajadzības un īstenotie pasākumi.

Pētījumā gūtie secinājumi apliecināja, ka agrāk publicētajos ESENER datos [21] tika ziņots, ka „darbinieku oficiāla līdzdalība (ar terminu jāsaprot pārstāvja (ievēlētas personas vai struktūras pārstāvja), nevis tiešas vadītāja un darbinieku saziņas izmantošanu) ietekmē darba vides risku pārvaldību” un konstatēts, ka visus apsekojumā aplūkotos vispārīgos darba aizsardzības pasākumus „biežāk īsteno tad, ja pastāv vispārīga un oficiāla pārstāvība”. Pat ņemot vērā uzņēmuma lielumu, tika konstatēts, ka tas, vai ir ieviesta darba aizsardzības politika, pārvaldības sistēmas un rīcības plāni, ir pozitīvā veidā saistīts ar darbinieku informētību par dažādiem darba aizsardzības jautājumiem.

Tāpat iegūtie dati liecināja, ka darbinieku pārstāvībai mazākos uzņēmumos ir vēl izteiktāka ietekme nekā lielākos uzņēmumos. Tika konstatēts arī tas, ka oficiāla darbinieku pārstāvība veicināja labvēlīgāku attieksmi pret darba vides riska samazināšanas pasākumiem, ka „darbinieku pārstāvība un pārstāvju līdzdalība nenoliedzami ir faktors, kas palīdz nodrošināt šādas darba aizsardzības politikas un rīcības plānu īstenošanu praksē”.

Par psihosociālā riska faktoru pārvaldību pētījumā secināts, ka galvenais problēmjautājums, kas jārisina ir darbinieku psiholoģiskie apdraudējumi un ar tiem saistītie riska faktori. Saskaņā ar Eiropas Savienībā 2007. gadā veikto darbaspēka aptauju par *ad hoc* („par šo”) moduli darba aizsardzības jomā noskaidrots, ka 27,9% darbinieku – aptuveni 55,6 miljoni minēja, ka saskaras ar risku, kas ietekmē garīgo labsajūtu. Aptuveni 14% aptaujāto, kam bija ar darbu saistītas veselības problēmas, par galvenām veselību apdraudošām problēmām atzīmēja spriedzi, depresiju vai nervozitāti. Pie tam, mazāki uzņēmumi (līdz 100 darbiniekiem) – pretstatā lieliem

uzņēmumiem – ziņo par ievērojami mazāku psihosociālā riska faktoru pārvaldības pasākumu skaitu. Biežāk izmantotais psihosociālā riska faktoru novēršanas pasākums ir „nodrošināt, lai darbinieki zinātu, pie kā vērsties saistībā ar psihosociālo risku.” Par nozīmīgāko psihosociālā riska pārvaldības šķērsli, kura dēļ nav ieviestas ar darbu saistītās spriedzes, iebiedēšanas vai vajāšanas un vardarbības novēršanas procedūras, visbiežāk atzīst tehniskā atbalsta un ieteikumu trūkumu, kam seko resursu trūkums [22]. Autora skatījumā viens no galvenajiem pētījuma secinājumiem ir atziņa, ka jāpalielina darba devēju informētība par psihosociālā riska faktoru objektīvu esamību, riska pārvaldības pasākumu rentabilitāti un to, ka lai gan psihosociālais risks ir jūtīgs temats, tā pārvaldība ir iespējama.

2. VISPĀRĒJĀS RISKU NOVĒRTĒŠANAS METODES

Riska novērtēšana - vadības instruments, kas ļauj darba devējam noteikt, vai darba drošība un darba aizsardzības politika ir atbilstoša darba saturam, kā arī dokumentu veidā fiksēt riskus darbā, parādot nepieciešamos pasākumus riska novēršanai.

Riska novērtēšana – process, kura ietvaros subjektīvi relatīvā skalā (kvalitatīvi) vai skaitliski (kvantitatīvi) tiek novērtēts kā risks, kas iestājas no darba vietā pastāvošām briesmām, ietekmē darbinieku veselību un drošību darbā.

Risks – komplekss jēdziens, kas aptver nelaimes gadījuma atgadīšanās varbūtību un šī notikuma izraisīto nevēlamo seku apjoma novērtējumu. Riska novērtēšana komponentes – iespējamība (varbūtība) un sekas [23].

Ievērojot, ka šis maģistra darbs aplūko psihosociālo risku ietekmi uz tirdzniecības darbiniekiem, detalizētāk tiks aplūkotas tikai dažas metodes.

2.1. Kvalitatīvā un puskvantitatīvā matricas ar baļļu, punktu vai burtu vērtējumu

Minētās darba vides risku vērtēšanas matricas darba devējam un darba ņēmējam vienkārši uztveramas, to skaidrojumi saprotami, tās pamatoti pielieto daudzi darba drošības eksperti vairākās valstīs.

2.1.1. Somijas 5 baļļu matrica

Somijas 5 baļļu matrica vispārīgo risku novērtēšanai (*Tampere University of Technology, Booth, 1994*) ir Tamperes Tehnoloģiskās universitātes izstrādāts riska vadības modelis/matricas kvalitatīvai risku novērtēšanai pēc 5 baļļu sistēmas, ņemot vērā par pamatu Anglijas standartā BS 8800 noteikto risku novērtēšanas skalu. Matrica ir iekļauta Somijas standartu sistēmā un to apstiprinājusi Somijas standartu asociācija SFS. Šis risku novērtēšanas modelis, satur riska bīstamības pakāpes novērtēšanu un nepieciešamo pasākumu principus, kas atspoguļoti matricas skaidrojumā. Matricu lieto, novērtējot darba vides riskus uzņēmumos ar vienkāršiem ražošanas tehnoloģiskajiem procesiem, un tā ir viena no populārākajām vispārējo risku novērtēšanas metodēm Latvijā. Pielietojot šo metodi risku novērtēšanas darbā pamatā izmanto matricas atšifrējumu/skaidrojumu [23; 24]. 2.1. tabulā parādīts Somijas matricas oriģinālais saturs.

2.1. tabula Somijas 5 baļļu matricas oriģināls

Riska iespējamība	Riska sekas		
	Maz bīstams	Bīstams	Ļoti bīstams
Neiespējams	Nenožīmīgs risks I	Pieņemams risks II	Ciešams risks III
Maz iespējams	Pieņemams risks II	Ciešams risks III	Nožīmīgs risks IV
Iespējams	Ciešams risks III	Nožīmīgs risks IV	Neciešams risks V

Lai novērtētu identificēto risku iespējamību šai tabulai ir doti riska pakāpju skaidrojumi un pasākumu apraksts, kādus nepieciešamie veikt.

2.1.2. Puskvantitatīvā Somijas 5 baļļu matrica

Somijas 5 baļļu sistēmas matricu var samērā vienkārši kvantificēt, pārveidojot to par puskvantitatīvu matricu. Šajā gadījumā atbilstošo riska pakāpi (I...V) nosaka pēc riska indeksa $R_i = Q \cdot p$, kur Q – negadījuma varbūtība, p – seku bīstamība. Negadījuma varbūtības (Q) un seku bīstamības (p) punktus iegūst attiecīgajās vērtību tabulās. Varbūtība Q tiek vērtēta pēc 5 baļļu sistēmas, bet seku bīstamība pēc 4 baļļu sistēmas. Riska pakāpēm (I...V), kas noteiktas pēc riska indeksa, atbilstošus preventīvos pasākumus nosaka saskaņā ar Somijas 5 baļļu matricas skaidrojumiem, kuros apkopoti negadījumu iespējamības/varbūtības un negadījumu sekas [23]. Riska indeksa noteikšanas puskvantitatīvā matrica parādīta 2.2. tabulā.

2.2. tabula Somijas 5 baļļu puskvantitatīvā matrica riska indeksa noteikšanai

Negadījuma varbūtība	Negadījuma sekas			
	p1 Nenožīmīgas	p2 Pieļaujamas	p3 Nenožīmīgas	P4 Ļoti bīstamas
Q1 Ļoti maza	1	2	3	4
Q2 Maz ticama	2	4	6	8
Q3 Reta	3	6	9	12
Q4 Iespējama	4	8	12	16
Q5 Bieža	5	10	15	20

2.2. Slodzes galveno rādītāju metode ergonomisko risku vispārējai novērtēšanai

Ergonomisko risku analīze ir metode, kuru pielieto, lai atvieglotu atsevišķu ergonomisku problēmu identificēšanu un novērtēšanu darbvietās.

Vācijas federālais darba drošības un veselības aizsardzības institūts (*Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin-BAuA*) Dortmundā - piedāvā Slodzes Galveno Rādītāju (**SGR**) metodi ergonomisko risku vispārējai novērtēšanai, veicot dinamiskas darba operācijas smagumu celšanā un pārvietošanā, smagumu vilkšanā un stumšanā, kā arī veicot monotonas vai bieži atkārtotas darbības ar rokām [25]. Latvijā SGR metode agrāk bija pazīstama kā Tīringas metode, ko rekomendēja Vācijas Tīringas reģionālā ministrija un Federālo zemju darba drošības un veselības aizsardzības komiteja, lai noteiktu iespējamās pārslodzes darbā, nosakot 4 riska pakāpes atbilstoši galveno rādītāju vērtības jeb kodu punktiem [23].

Darbā no piedāvātajām slodzes galveno rādītāju metodēm tiks izmantota **SGR-C**, saistībā ar to, ka adot pārdodamo dziju adījumu paraugus, galvenā noslodze ir uz plaukstām (plaukstu locītavām) un pirkstiem. SGR metodes variants C ir jauns un ir izstrādāts tikai 2007. gadā. Metode ir vienkārša un ērti izmantojama praksē, jo neprasa īpašas priekšzināšanas ergonomikas jomā. Metode modificēta 48 Latvijas Universitātē, piemērojot to Latvijā biežāk lietotajai Somijas 5 baļļu vērtējuma skalai, nosakot 5 riska pakāpes un šīm pakāpēm atbilstošus preventīvos pasākumus [23].

SGR-C metodes pamatā tiek ņemtas vērā monotonas vai bieži atkārtotas kustības paceļot, pārnēsājot, velkot vai bīdot nelielus smagumus (darbojoties ar nelieliem smagumiem), kā arī strādājot ar rokas instrumentiem (pieliktais spēks līdz 50 N vai masa līdz 5 kg), kad visvairāk tiek noslogotas rokas, plaukstas, pirksti un pleci [23].

Galvenie kritēriji, kas izmantoti SGR-C variantā (biežas darbības ar rokām) darba slodzes riska pakāpes noteikšanai ir:

- darbībām nepieciešamais spēks (vērtības punkti spēka indikatoram – S);
- organizatoriskie apstākļi (vērtības punkti organizācijas indikatoram – O);
- darba apstākļi (vērtības punkti apstākļu indikatoram – A);
- darba poza (vērtības punkti pozas indikatoram – P);
- roku pozīcija un kustības (vērtības punkti roku kustību indikatoram – K);
- darba intensitāte (vērtības punkti intensitātes indikatoram – I);

Risku novērtējumu veic pēc fiziskā darba slodzes novērtējuma punktu skaita (DS), izmantojot šādu sakarību:

$$DS = (S + O + A + P + K) \times I [23]$$

2.3. Ergonomisko risku ātrās ekspozīcijas kontrole (ĀEK metode)

ĀEK metode – *QEC (Quick Exposure Check)* izstrādāta Anglijas Robensa veselības ergonomikas centrā (REVC) (*Robens Centre for Ergonomics, University of Surrey, UK*) un paredzēta slodzes ietekmes atklāšanai un novērtēšanai uz muskuļu un skeleta sistēmu (MSS), veicot dažādus darbus [26]. Metode balstās uz strādājošo aptauju un ekspertu novērošanā iegūtiem rezultātiem. To lieto, lai novērtētu, kā dinamisks un statisks darbs ietekmē MSS un, lai novērtētu risku nepieciešams novērot ne mazāk kā vienu pilnu darba ciklu. Galīgais vērtējums ļauj spriest par atsevišķu MSS daļu noslodzi. Metodē analizē muguras stāvokli un muguras kustības, plecu/roku stāvokli, kustības, plaukstas un plaukstas pamatnes stāvokli, kā arī kustības kakla daļā. Metodē tiek pielietota punktu sistēma. Vērtēšanas un interpretācijas tabulas parādītas 2.3. un 2.4. tabulās.

ĀEK metodē tiek ņemti vērā sekojoši faktori:

2.3. tabula Ātrās ekspozīcijas kontroles metode

Mugura	Pleci/Rokas	Plaukstas/Plaukstu locītavas
<ul style="list-style-type: none"> • nastas svars • darbības laiks • kustību biežums • poza 	<ul style="list-style-type: none"> • nastas svars • darbības laiks • darbošanās augstums • kustību biežums 	<ul style="list-style-type: none"> • spēks • darbības laiks • kustību biežums • poza
Kakls	Citi faktori	
<ul style="list-style-type: none"> • darbības laiks • poza • vizuālās prasības 	<ul style="list-style-type: none"> •braukšana ar transportlīdzekli • vibrācija 	<ul style="list-style-type: none"> • temps • stress

Novērtējums tiek reģistrēts norādītajā 2.4. tabulā. Kopējo punktu skaitu katrai ķermeņa daļai aprēķina pēc kritēriju līmeņa mijiedarbības. Galīgais vērtējums ļauj spriest par atsevišķu muskuļu un skeleta sistēmas daļu noslodzi, izsakot to ar riska pakāpi.

2.4. tabula Ātrās ekspozīcijas kontroles metodes punktu skaits un risku interpretācija

Punkti	Ekspozīcijas līmenis			
	Zems (I)	Vidējs (II)	Augsts (III)	Ļoti augsts (IV)
Mugura	10...20	21...30	31...40	41...56
Pleci/Rokas	10...20	21...30	31...40	41...56
Locītavas/Plaukstas	10...20	21...30	31...40	41...56
Kakls	4...6	8...10	12...14	16...18
Transporta vadīšana	1	4	9	–
Vibrācija	1	4	9	–
Darba temps	1	4	9	–
Stress	1	4	9	16

2.5. tabula ĀEK metodes noteiktie pasākumi atsevišķu ķermeņa daļu slodzes samazināšanai [23]

Ekspozīcijas līmenis	Pasākumi
Zems	Pasākumi nav nepieciešami.
Vidējs	Ievērot atpūtas pauzes darbā. Pievērst uzmanību darba veidiem (cikliem), kuru veikšanā iespējama atsevišķu ķermeņu daļu vai muskuļu grupu pārslodze. Optimizēt darba procesu, lai samazinātu atsevišķu ķermeņu daļu vai muskuļu grupu pārslodzi.
Augsts	Reglamentēt atpūtas pauzes darbā (noteikt to ilgumu pēc metodēm, kas ievēro dinamiskās vai statiskās darba slodzes aprēķinus, mikroklimatiskos apstākļus, darbinieka biomehāniskos un fizioloģiskos rādītājus u.c.). Pievērst īpašu uzmanību tiem darba procesa apstākļiem, kuros pastiprināti

	<p>tiek pārslogotas atsevišķās ķermeņu daļas vai muskuļu grupas, tuvāk izpētīt šos apstākļus un veikt atbilstošus pasākumus (nastas svara samazināšanai, instrumentu nomaiņa u.tml.).</p> <p>Veikt organizatoriskus pasākumus, lai novērstu stresu (spriedzi) darbā, t.sk., saistītu ar darba tempu. Ja iespējams, veikt darbinieku rotāciju (savstarpēju apmaiņu) atsevišķos darba ciklos.</p> <p>Organizēt obligātās veselības pārbaudes (OVP) atbilstoši likumdošanas prasībām (faktori – fiziskā slodze, darba pozas).</p>
Ļoti augsts	<p>Iespējamās arodapatoloģijas (mugurkaula bojājumi, locītavu sastiepumi u.c.), kuras pamatā var rasties jauniem (ar mazu fiziskā darba pieredzi) un gados vecākiem darbiniekiem pat pēc neliela darba perioda (mēneša vai gada laikā).</p> <p>Pārbaudīt darbinieku atbilstību smaga fiziskā darba veikšanai.</p> <p>Veikt visus pasākumus, kas atbilst augstam riska līmenim.</p> <p>Ja darba smaguma apstākļus un darba tempu (ņemot vērā atpūtas paužu ilgumu) nevar mainīt, nepieciešama darbinieku rotācija darba maiņas laikā.</p> <p>Pasākumu nepieciešamība ir obligāta, jo darba smaguma kritēriji neatbilst strādājošā fiziskajām spējām.</p>

2.4. Psiholoģiskā klimata darba vidē novērtēšanas metodes

Lai spriestu par kolektīva (darba komandas) psiholoģisko klimatu ieteicams lietot ekspertu izstrādātas novērtējuma metodes, kuras balstītas uz darbinieku anketēšanu (aptauju). Apkopojot aptaujāto atbildes, var spriest ne tikai par vispārējo psiholoģisko klimatu kolektīvā, bet arī par to, kas jādara, kādā virzienā jāstrādā, lai radītu labvēlīgu psihoemocionālo gaisotni kolektīvā. Ņemot vērā zināmā mērā monotono darba izpildes raksturu un dažkārt augsto psihoemocionālo sasprindzinājumu darbā analizēts psiholoģiskais klimats kolektīvā un iespējamie kaitīgie faktori (stresori), kas var ietekmēt kolektīva (komandas) darbu un kādiem psihosociāliem faktoriem darba vidē jāpievērš lielāka uzmanība. Psihosociālo risku novērtēšanā izmanto dažādas metodes – tests par stresoriem, aptaujas par psiholoģisko klimatu kolektīvā, komunikatīvo prasmi un taktiku konflikta situācijās, depresijas un izdegšanas sindroma testi un citas metodes [13].

Darbā aptaujas ceļā analizēts psiholoģiskais klimats darba kolektīvā un papildus veikta arī aptauja par iespējamajiem kaitīgiem faktoriem (stresoriem).

Psihosociālo risku novērtēšanā izmanto dažādas metodes. Mūsdienās populāras ir šādas:

- Stresori darbā un to apzināšana;
- Psiholoģiskā klimata noteikšana darba vietā;
- Komunikatīvā prasme, taktika konflikta situācijās un saziņas taktika ar klientiem;
- Depresijas tests un izdegšanas sindromu testi;
- Vardarbības risku novērtēšana;
- Darba stresa indeksa un stresa kategoriju noteikšana;
- Spriedzes intensitātes noteikšana (Borga skala un Snooka tabulas);
- Psihoemocionālās slodzes kvalitatīvā un kvantitatīvā analīze;
- Fizioloģiskās organisma reakcijas uz stresa situācijām [23].

2.4.1. Psiholoģiskā klimata noteikšana darba vietā

Veselīgs psiholoģiskais klimats ir, tad, ja konflikti tiek risināti savstarpējas uzticēšanās gaisotnē. Lai spriestu par psiholoģisko klimatu darba vidē, nepieciešams veikt strādājošo anonīmo aptauju.

2.6. tabula **Strādājošo anonīmo aptauju tabula** [23]

Veselīga psiholoģiskā klimata pazīmes	SKALA 5-4-3-2-1	Neveselīga psiholoģiskā klimata pazīmes
1. Darba dienas sākumā kolēģiem ir labs noskaņojums, tie izjūt pacēlumu un možumu		1. Vairums darbiniekiem, ierodoties darbā, ir ikdienas „rutīnas” noskaņojums – tie neizjūt prieku
2. Vairums no mums priecājas par iespēju kontaktēties savā starpā		2. Komandas biedriem ir vienaldzīga iespēja uzturēt savstarpēju emocionālu kontaktu
3. Labvēlība un uzticības gaisotne prevalē mūsu lietišķajā saskarsmē		3. Lietišķie darījumi rada acīmredzamu vai maskētu nervozitāti un nepatiku
4. Ikvienu komandas locekļa panākumi patiesi priecē pārējos, jo ieguvējs ir visa darba komanda		4. Kādas personas veiksmē rada apkārtējos nepatiku, skaudību
5. Mūsu darba komandā jaunatnācējs		5. Mūsu komandā jaunpienākušais vēl ilgi

saskarsies ar labvēlību		jūtīsies kā svešinieks
6. Nepatikšanu gadījumos mēs nesteidzamies apvainot viens otru, bet cenšamies mierīgi noskaidrot lietas apstākļus		6. Nepatikšanu gadījumos mūsu komandā katrs centīsies novelt vainu uz otru vai atrast „vainīgo”
7. Priekšnieka klātbūtne aktivizē mūsos dabiskumu un atbrīvotību		7. Daudzi priekšnieka klātbūtnē jūtas saspringti un apmulsuši
8. Mēs parasti apspriežam savā starpā ģimenes priekus un rūpes		8. Daudzi no mums nevēlas apspriest savas problēmas ar citiem
9. Pēkšņs uzaicinājums pie priekšnieka vairumam darbiniekiem neizraisa negatīvas emocijas		9. Pēkšņs uzaicinājums pie priekšnieka daudzos izraisa negatīvas emocijas
10. Darba disciplīnas pārkāpējs atskaitās ne tikai priekšniekam, bet arī darba komandas locekļiem		10. Darba disciplīnas pārkāpējs atskaitās tikai priekšniekam
11. Izsakot kritiskās piezīmes, vairums no mums to dara taktiski		11. Kritiskās piezīmes izskan atklāti vai maskēti apvainojoši
12. Priekšnieka ierašanās mums izraisa pozitīvas emocijas		12. Priekšnieka ierašanās daudziem izraisa nepatiku
13. Komandā „caurspīdīgums” ir dzīves norma		13. Līdz „caurspīdīgumam” vēl ir ļoti tālu

Vērtējuma skala 5-4-3 atbilst veselīga psiholoģiskā klimata pazīmēm;

Vērtējuma skala 3-2-1 atbilst neveselīga psiholoģiskā klimata pazīmēm,

Kopējā novērtējumā:

65-52 – veselīga atmosfēra valda Jūsu komandā;

13-26 – neveselīga atmosfēra valda Jūsu komandā

2.4.2. Darbspēju indeksa noteikšanas metode

Darbspēju indeksa (DI) noteikšana ir veids, kā darba devējs laikus var atklāt trūkumus darba organizācijā, kas bieži saistīti ar cilvēcisko faktoru – strādājošo resursu samazināšanos saistībā ar vecumu, uzdevuma grūtības pakāpes pieaugumu, temporālo slodzi, strādājošo

slimībām. Savukārt cilvēcisks faktors ir saistīts ar nodarbināto darbaspējām – pašreizējām un tuvākajā nākotnē.

DI koncepcija izstrādāta Somijas Arodveselības institūtā [27]. Ar šīs metodes palīdzību ir iespējams novērtēt nodarbināto darbaspējas un, ja nepieciešams, veikt pasākumus to uzlabošanai. Šai metodei ir plašs praktiskais pielietojums un dažādās valstīs to pielieto un tā ir pierādījusi savu lietderību praktiskos pētījumos.

Kopš 1981. gada Somija izmanto DI praksē, un mūsdienās Somijas Arodveselības institūtā (FIOH – *Finnish Institute of Occupational Health*), kā arī citās valstīs tas ir instruments, ko izmanto dažādos ar arodveselību saistītos pētījumos un arī ikdienas praksē. Tā ir subjektīva metode – darbaspēju novērtēšanā izmanto kontroljautājumus un atbildes uz tiem. Reitinga skalas gradācija ir ciešā saistībā ar darbinieku subjektīvo garīgo un fizisko darbaspēju novērtējumu.

Izmantojot DI, var noskaidrot, kā ar vecumu mainās darbaspējas, jo darbaspēju indeksam ir kompleksa būtība. DI ir atkarīgs no vairākiem mainīgiem lielumiem, piemēram, vecuma, darba slodzes un darba stāža, indivīda darbaspēju pašvērtējuma nākotnē, darba organizācijas un indivīda veselības stāvokļa [23].

Darba procesā mēdz būt vai nu atsevišķu orgānu un sistēmu pārmērīgs sasprindzinājums, vai arī visa organisma pārslodze, kas var būt gan fiziska (lielu smagumu celšana un pārvietošana,

atkārtotas kustības, piespiedu darba poza, vibrācija u. c.), gan garīga (stress, saspringts darba grafiks un laika trūkums, nedrošība darbā u. c.). Pārslodze ir organisma starpstāvoklis starp normu un patoloģiju, kam raksturīgi pārāk liela vai ilgstoša sasprindzinājuma izraisīti atsevišķu orgānu un sistēmu funkcionāli traucējumi. Pārslodzes ietekmē darbā:

- var būt riska faktors nervu, elpošanas, asinsrites, endokrīnās un gremošanas sistēmas slimību attīstībai;
- var samazināt imūnsistēmas aktivitāti, tādējādi palielinot saslimstību ar saaukstēšanās izraisītām infekcijas slimībām;
- var izraisīt dažādu arodslimību attīstību.

Sasprindzinājuma un pārslodzes radītās arodslimības raksturīgas galvenokārt šādām organisma sistēmām un orgāniem:

- muskuļu un skeleta sistēmai;
- perifēriskai un centrālai nervu sistēmai;
- redzes orgānam;
- balsis aparātam.

Pārslodzes izraisītās slimības ir iekļautas arodslimību sarakstā. Cilvēka muskuļi var veikt divu veidu slodzes – dinamisko un statisko. Statisko slodzi nosaka darba pozas un ātrā tempā veiktas atkārtotas kustības, turpretī dinamisko slodzi nosaka muskuļu piepūle un smagumu pārvietošana. Statisku darbu definē kā darbu, kurā muskuļu sasprindzinājums ir nepārtraukts un ilgstoši saglabājas [28].

Darbspēju indekss raksturo indivīda spējas paveikt noteiktu darbu, ņemot vērā darba specifiskos uzdevumus, viņu individuālo sagatavotību, veselības stāvokli un garīgā darba resursus.

2.7. tabula **Darbspēju indekss** [23]

Darbspējas	Punkti
I – sliktas	7-27
II - vidējas	28-36
III - labas	37-43
IV - ļoti labas	44-49

Darbspēju indeksa noteikšanai izmanto noteiktu komponenti (sastāvdaļu), kurai nosaka punktu skaitu.

2.8. tabula **Darbspēju indeksa noteikšana** [23]

Komponents	Reitinga skala
1. Darbspējas pašreizēja darba posmā (salīdzinot ar vislabākajām)	0 – 10
2. Darbspējas atkarībā no uzdevumu grūtības (prasībām darbā) – attiecinot uz fizisko darba slodzi	1 – 5
3. Pašvērtējums veselības stāvoklim	1 – 7
4. Darbspēju pasliktināšanās slimību dēļ	1 – 6
5. Prombūtne darbā pēdējo 12 mēnešu laikā	1 – 5
6. Personiska prognoze darbspējām uz turpmākajiem 2 gadiem	1, 4 vai 7
7. Darbspējas garīgo resursu subjektīvais novērtējums	1 – 4

2.5. Aptauju un anketēšanas metodes

Darba autora skatījumā psihosociālo, tajā skaitā emocionālo darba vides riska apzināšanai, izvērtēšanai un maksimālai iespējamai veselībai kaitīgo faktoru novēršanai būtiska nozīme ir darbinieku aptaujām un arī rakstiskai anketēšanai.

2.5.1. Komunikatīvā prasme un taktika konflikta situācijās

Tirdzniecības darbiniekiem ļoti svarīgi ikdienas darbā ir rast „kopēju valodu” ar saviem klientiem (par prasmi būt pārdevējam un tai pašā laikā pircējam – sk. pie stresa), būt komunikablam, klienta vēlmju saprotošam, iecietīgam, kompetentam par pārdodamo precī un izstrādājumiem, kādus var izveidot, saražot, apskatāmā uzņēmuma gadījumā – no dzijas. Novērtējot darba stresu, komunikatīvās prasmes un taktikas konflikta situācijās noteikšanai ir pielietojams tests, kas var sniegt informāciju par psihoemocionālo faktoru ietekmi uz darbinieku. Testā tiek pielietota punktu skaitīšana – viens punkts par katru atbildi „nē” uz jautājumiem Nr. 1, 5, 7, un par katru atbildi „jā” uz visiem pārējiem jautājumiem:

2.9. tabula Komunikatīvās prasmes tests [29]

Jautājumi	Jā	Nē
1. Man ir viegli atdarināt citus cilvēkus.		
2. Es varētu arī pamāzoties, lai pievērstu sev uzmanību, lai tik izklaidētu citus.		
3. No manis varētu iznākt tīri labs aktieris.		
4. Citiem cilvēkiem liekas, ka es pārdzīvoju daudz dziļāk, nekā tas ir patiesībā.		
5. Kompānijās es reti esmu uzmanības centrā.		
6. Dažādās situācijās un, kontaktējoties ar dažādiem cilvēkiem, es uzvedos atšķirīgi.		
7. Es varu aizstāvēt tikai to, par ko esmu patiesi pārliecināts.		
8. Es cenšos uzvesties atbilstoši tam, kādu uzvedību no manis gaida.		
9. Es varu draudzīgi izturēties arī pret tiem, kurus īstenībā es ciest nevaru.		
10. Es vienmēr esmu tāds, kāds esmu.		

Lai novērtētu cilvēka komunikatīvās prasmes, šīs tabulas atbilžu interpretācija uz jautājumiem ir sekojoša:

0 – 3 punkti: Jums ir zema komunikatīvā kontrole. Jūsu uzvedība ir stabila. Jūs neuzskatāt par vajadzīgu to mainīt atkarībā no situācijas. Jūs spējat būt vaļširdīgs sarunā. Jūs esat tiešs un daži uzskata jūs par „neērtu” sarunu biedru.

4 – 6 punkti: Jums ir vidēja komunikatīvā kontrole. Jūs esat vaļširdīgs, bet apvaldīts savās emocionālajās izpausmēs. Jums vajadzētu vairāk rēķināties sava uzvedībā ar tiem, ar kuriem nekontaktējaties.

7 – 10 punkti: Jums ir augsta komunikatīvā kontrole. Varat viegli iejusties jebkurā lomā, elastīgi reaģēt uz situācijas un partnera maiņām. Jums pat piemīt spēja paredzēt to iespaidu, kādu atstājat uz apkārtējiem cilvēkiem.

2.10. tabula Taktikas konfliktsituācijās tests [29]

Taktika konflikta situācijās (gradācija no 1 līdz 5 punktiem)	Izmantoju visbiežāk	Izmantoju diezgan bieži	Izmantoju visai reti	Tikpat kā neizmantoju
1. Konkurence. <i>Es aktīvi aizstāvu savas intereses</i>				
2. Izvairīšanās. <i>Es cenšos izvairīties no konfliktiem vai nivelēt tos</i>				
3. Pielāgošanās. <i>Es cenšos pielāgoties partnerim</i>				
4. Sadarbība. <i>Es cenšos panākt vienošanos, kas apmierina abas puses</i>				
5. Kompromiss. <i>Es cenšos panākt lēmumu, kas balstās uz abu pušu piekāpšanos</i>				

Šīs tabulas interpretācija cilvēka taktikai konflikta situācijās:

Tiek aizpildītas tabulas rūtiņas, izmantojot ciparus 1 (visbiežāk izmantojamā taktika) līdz 5 (visretāk izmantojamā taktika). Ja divas taktikas tiek izmantotas vienlīdz bieži vai reti, tām tiek ielikti vienādi cipari. Izvērtējot kopējo punktu skaitu, tiek noteikta cilvēka prioritāte taktikā konflikta situāciju gadījumā.

2.5.2. Depresijas tests

Sniedzot atbildes uz indivīda personīgajām sajūtām, dažādās dzīves situācijās ir iespējams noskaidrot personas depresijas pazīmes. Autora skatījumā izstrādātais depresijas tests, kurā ir jāsniedz atbildes uz jautājumu – „Vai pēdējā laikā jums ir bijusi kāda no šīm sajūtām?”, sniedz pietiekami objektīvu vērtējumu par faktisko darbinieka emocionālo stāvokli. Depresijas tests tiek vērtēts pēc punktu sistēmas.

2.11. tabula Depresijas tests [23]

Jautājumi	Nē	Dažkārt	Bieži	Ļoti bieži
1. Vai jūtat nogurumu, enerģijas trūkumu	0	1	2	3
2. Vai jūtat satraukumu, nemieru, nespēju nomierināties	0	1	2	3
3. Vai jūtat, ka vienkāršu darbu izpilde aizņem vairāk laika	0	1	2	3
4. Vai jūs nomoka miegainība vai bezmiegs	0	1	2	3
5. Vai jūs jūtat nomāktību, tukšuma sajūtu	0	1	2	3
6. Vai izjūtat apetītes maiņu: tā ir palielināta vai pazemināta	0	1	2	3
7. Vai izjūtat koncentrēšanās grūtības vai pastāvīgas šaubas	0	1	2	3
8. Vai izjūtat, ka dzīve kļuvusi neinteresanta	0	1	2	3
9. Vai izjūtat vainas apziņu vai pastāvīgu nomāktību	0	1	2	3

Depresijas testa interpretācija ir sekojoša:

5 – 10 punkti: pastāv vieglas depresijas pazīmes;

10 – 20 punkti: pastāv vidējas depresijas pazīmes;

vairāk par 20 punktiem: ir rekomendējams konsultēties ar psihoterapeitu/hipnoterapeitu.

2.5.3. Izdegšanas sindroma tests

Izvērtējot darbinieku „izdegšanas sindromu”, darbā tika izmantots ASV izstrādāts tests par cilvēka iekšējām emocionālām sajūtām un sava ķermeņa fiziskā stāvokļa izjūtām.

Testā (anketā) darbā aptaujājamai personai bija jāatbild uz sekojošiem jautājumiem, pietam pilnīgi atdalot no darba attiecībām savu personīgo vai sabiedrisko dzīvi:

1. Esmu nogurusi (noguris);

2. Jūtu depresiju;
3. Jūtos lieliski;
4. Esmu fiziski iztukšota (iztukšots);
5. Esmu emocionāli iztukšota (iztukšots);
6. Esmu laimīga (laimīgs);
7. Esmu „izstumta” („izstumts”);
8. Jūtos nelaimīga (nelaimīgs);
9. Jūtos „kropla” („kropļs”);
10. Jūtos nomocīta (nomocīts);
11. Jūtos piekrāpta (piekrāpts);
12. Jūtos nevajadzīga (nevajadzīgs);
13. Esmu garlaikota (garlaikots);
14. Esmu satraukta (satraukts);
15. Jūtu vilšanos un riebumu pret klientiem;
16. Jūtos vāja (vājš) un bezpalīdzīga (bezpaldzīgs);
17. Jūtu bezcerību;
18. Jūtos atraidīta (atraidīts);
19. Jūtu optimismu;
20. Jūtos enerģiska (enerģisks);
21. Jūtu nemieru.

Atbildes uz augstākminētiem apgalvojumiem tiek novērtētas ar punktiem sekojoši:

2.12. tabula Izdegšanas sindroma testa punktu tabula [23;30]

Nekad	Vienreiz vai divreiz	Reti	Dažreiz	Bieži	Parasti	Vienmēr
1	2	3	4	5	6	7

Testa atbilžu punkti tiek saskaitīti atsevišķi pa indivīda izjūtām un testa rezultāti tiek iegūti sekojošā kārtībā:

1. punkti uz personīgo novērtējumu apgalvojumiem Nr.Nr. 1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 21 kopsummā veido skaitli „A”;

2. punkti uz personīgo novērtējumu apgalvojumiem Nr.Nr. 3, 6, 19, 20 kopsummā veido skaitli „B”;
3. no skaitļa 32 tiek atņemta punktu summa „B”, iegūstot skaitli „C”;
4. saskaitot skaitļus „A” un „C” tiek iegūts skaitlis „D”;
5. izdalot skaitli „D” ar skaitli 21, tiek iegūts indivīda izsīkuma punktu skaits.

Minētā testa atbilžu interpretācija atkarībā no punktu skaita ir sekojoša: 1 – mūžīga eiforija (praktiski neiespējama); 2-3 – jūs jūtaties labi; 3-4 – jums jāpēta (jāizanalizē) savs darbs un dzīve, jānovērtē un jānosaka prioritātes, jāapsver iespējamās pārmaiņas; 4 un vairāk – jūs jūtat izsīkumu vai garlaicību tādā pakāpē, ka jums kaut kas jādara, lai situāciju mainītu (varbūt jāmaina darbs) [23].

3. PSIHOSOCIĀLIE RISKI TIRDZniecības NOZARĒ

Darba veselības koncepcija ir saistīta ar darba vides riska faktoru, tajā skaitā ar psihosociāliem un organizatoriskiem jautājumiem. Darbs piepilda cilvēka dzīvi, tas ir cilvēka prieka un gandarījuma avots, ļauj indivīdam pašrealizēties, sadarboties, ir dzīves materiālais pamats. Darbs padara dzīvi bagātāku, dod tai jēgu un piepildījumu, padara ikdienu spraigāku, tāpēc ļoti būtiska ir strādājošo veselība darba vietā un darba vidē. Organizēts, apzinīgs, iniciatīvas pilns darbs sniedz cilvēkam gandarījumu, uztur možu un labu garastāvokli.

Psihosociālie riski ietekmē dažādu nozaru pārstāvjus un būtiska ir psihosociālo risku ietekme uz tirdzniecības nozarē strādājošajiem.

Līdz ar straujām izmaiņām darba raksturā mainās darba vietu riska faktori, pieaug psihosociālo un organizatorisko faktoru ietekme uz strādājošiem. Pēc Starptautiskās darba organizācijas faktiem (SDO) vērtējuma psihosociālie riski raksturo mijiedarbību starp darba saturu, apstākļiem, darba organizāciju, vadīšanu, strādājošo kompetenci, vajadzībām [31].

Strādājošo darba stresa jēdzienu kanādiešu fiziologs H. Selje skaidro kā organisma nespecifisku reakciju, kurai ir trīs fāzes:

- trauksmes reakcija;
- pretestības fāze;
- resursu izsīkums.

Pirmās divas fāzes raksturo organisma aizsardzības spēju mobilizāciju un pielāgošanos stresoram, to var dēvēt arī par fizioloģisko stresu, bez kura nav iespējama veiksmīga adaptācijas spēju attīstība. Trešā fāze saistīta ar organisma rezervju iztērēšanu, to sauc par patoloģisko stresu jeb distresu [28; 31].

Stresori var būt dažādi – gan reāli kairinātāji (piemēram troksnis no kņadas veikalā), gan iedomāti negatīvi notikumi (piemēram varbūtēja preču zādība un ar to saistīts naudas iztrūkums).

Pārdevējai veselības kaitējumu var nodarīt arī slikta savstarpējā iekšējā komunikācija, nesakārtota darba organizācija, problēmu risināšanas paņēmieni, perspektīvas trūkums karjerā, nedrošība par savu darbavietu, nepietiekama samaksa, neskaidra loma, ilgstoša saskare ar cilvēkiem, īpaši ar neadekvātu izturēšanos, atbildība par materiālajām vērtībām, ātrs darba temps, pārāk liela vai maza slodze, virsstundas, nemainīgs vai arī neprognozējams darba grafiks.

Sociāla vai fiziska izolācija, saskarsmes trūkums, nesaskaņas ar darba kolēģiem un priekšniecību, mobings, bosings, atbalsta trūkums, konflikti mājās, personības attīstības

problēmas, rakstura īpašības, nespēja realizēties un rast piepildījumu darba dzīvē tāpat var ietekmēt darbinieka veselību. Vairākiem faktoriem summējoties, kaitīgo faktoru iedarbība uz nodarbināto veselību pastiprināsies.

3.1. Vadības stils

Būtiska nozīme darbinieku psihosociālajā labklājībā ir uzņēmuma vadības darba stilam. Darbiniekam ne tikai ģimenē, bet arī darbavietā jāapmierina arī tādas savas sociālās pamatvajadzības kā mīlestība, draudzība, pieķeršanās, radošā un sabiedriskā darbība, dažādu veidu pašizteikšanās. Veiksmīgā socializācijas procesā persona apgūst sabiedrības kultūru, sociālās normas un pieredzi, zināšanas, tradīcijas, vērtības, noteiktas uzvedības un izturēšanās prasmes, lai vieglāk integrētos kolektīvā, atrastu tajā savu vietu, saredzētu tajā savu nākotni un pilnvērtīgi dzīvotu.

Ikvienu vadītāja pienākums ir patstāvīgi uzturēt un attīstīt darbinieku personīgo izaugsmi un ar savu piemēru motivēt pārējos izglītoties un attīstīties, efektīvi risināt kolektīvā radušās problēmas, nepieļaujot intrigas, aprunāšanu, strīdus, otra kolēģa emocionālu ietekmēšanu, mobingu, bosingu.

Vadītāja vienpersonisks – autoritārs vadības stils izpaužas kā varas izbaudīšana, personīgā godkāre, līderība jebkuros apstākļos un par katru cenu, gatavība bezkompromisa cīņai par savu taisnību un tiesībām, nerēķināšanās ar citu viedokļiem, padoto vajadzību ignorēšana, bezierunu paklausības pieprasīšana, savas gribas uzspiešana, orientēšanās tikai uz tiešajiem darba pienākumiem.

Šāds vadības darba stils palielinās psihosociālo risku ietekmi uz strādājošo veselību, darbiniekiem nebūs īsti skaidri veicamie pienākumi, tiks aplāpēta iniciatīva, radīsies neapmierinātība, trūks piepildījuma sajūtas, padotie baidīsies kontaktēties savā starpā [33].

Valdot kolektīvā liberāram vadības stilam, strādājošie ir mazāk saspringti, dienas gaitā ir iespēja komunicēt ar darba kolēģiem, apspriest problēmas ar vadītāju.

Psihosociālo situācijas uzlabošana ir saistīta ar trim aspektiem:

- vadības stila maiņu;
- izmaiņām darba organizācijā;
- pasākumiem attiecībā uz darbiniekiem.

Kopējie pasākumi saistīti ar kontroles un uzraudzības politikas, informācijas apmaiņas, savstarpējās komunikācijas uzlabošanu, nodarbināto līdzdalības palielināšanu [41].

Demokrātisks vadības darba stils ievērojami mazina psihosociālo risku ietekmi uz strādājošajiem.

3.2. Emocionālā vardarbība

Mūsdienās daudzviet izplatīta parādība ir emocionāla vardarbība darba vietā. Kā izplatītu vardarbības un agresijas piemēru darbavietā var minēt fizisku un mutisku agresiju, necivilizētu uzvedību gan no vadības, gan darbabiedru puses, vēršanos pret nodarbinātā etnisko vai seksuālo piederību. Bieži tiek izmantoti termini – mobings, bosings, iebiedēšana – atkārtota, nepamatota uzvedība pret kādu no nodarbinātajiem, fiziska vai mutiska agresija ar mērķi nodarīt pāri. Vardarbība var ietvert kā fizisku, tā mutisku uzbrukumu, kā arī slēptākas formas – sociālo izolētību, darba nenovērtēšanu [34].

Vēlama sociālā klimata nenodrošināšana noved pie tāda stresa paveida kā mobings. Mobings ir situācija, kad ilgstošā laika periodā (vismaz reize nedēļā sešu mēnešu garumā) pret kādu personu tiek raidīta virkne ļaunprātīgu rīcību. Nekorekta rīcība var vērsties pret personas reputāciju un cieņu (izjokošana, apmelošana, seksuāla uzmākšanās), pret iespējām vai vajadzības komunicēt. Iespējamās sekas ir neatbilstības, neefektivitātes, nekompetences sajūta, nespēja rast adekvātu pieeju veicamajam uzdevumam. Mobingu var arī uzskatīt par stresa paveidu, ko izraisa nevis ar darba saturu un organizāciju saistīti cēloņi, bet gan attiecību dinamisms starp personām un grupām [31; 34, 40].

Jebkuri darba apstākļi tieši ietekmē darba rezultātus, kvantitatīti un kvalitatīti. Agresīvas un darbiniekam nepatīkamas situācijas priekšā var novērot virkni darbinieku atbildes reakciju. Viņi var mēģināt izvairīties no darba realitātes vai arī sadzīvot ar to līdzsvarā, kā arī izbēgt no radītajiem apstākļiem. Šajā gadījumā darbinieks nestrādā ar maksimālu atdevi, neizjūt piederības sajūtu organizācijai, bieži slimo, veic minimālo nepieciešamo [40].

Cilvēks lielu sava laika daļu pavada strādājot, tāpēc ir būtiski apzināties, kā darbs ietekmē cilvēku un ir saistīts ar visām pārējām viņa aktivitātēm. Mūsdienās cilvēkam strādāt liek ne tikai fizioloģisko vajadzību apmierināšana, bet arī sociālo attiecību nepieciešamība un pašrealizācija. Cilvēka nespēja veiksmīgi socializēties darba vidē, autoritārs vadības darba stils, mobings un bosings, veiksmīgu ergonomisko risinājumu neievērošana darbavietā noved pie patstāvīga stresa, kas izraisa nopietnus strādājošā veselības traucējumus.

Autors uzskata, ja pārdevējs savā darbavietā ir realizējies, papildus izglītojies, kļuvis par darba vietas komandas locekli un labi iekļāvies kolektīvā, viņš būs apmierināts, pozitīvi

noskaņots, lieku stresu neradīs īgnums par nepadarīto. Pretējā gadījumā hronisks stress atstāj paliekošu ietekmi uz cilvēka veselību, pastāv iespēja saslimt ar dažādām neirozēm, sirds un asinsvadu slimībām, mugurkaula problēmām, iespējams piedzīvot depresiju un izdegšanas sindromu.

3.3. Stress un tā radītās sekas

Ekonomiskās un politiskās pārmaiņas Latvijā radījušas nepieciešamību risināt visdažādākās problēmas katrā ģimenē un darba kolektīvā. Psiholoģiskais komforts vai diskomforts, cilvēku izjūtas, viņu dzīve un darbs bieži vien rada stresu, kas būtiski ietekmē veselību. Tādēļ svarīgi ir pievērsties indivīda labsajūtai tā darba vietā, darba procesa un apstākļu maksimālai uzlabošanai. Apmierinātība un labsajūta darbā ir labsajūtas līmenis, ko rada darba process [31].

Paaugstinātās darba prasības un īpatnības, neadekvāta vadības attieksme, neskaidri mērķi kļūst par stresu izraisošiem faktoriem. Stress pastiprinās, ja darbinieks nesaņem adekvātu informāciju par savu lomu darbā, pastāv strīdīgas, pretrunīgas prasības, kā arī prasības, ko darbinieks nevēlas izpildīt.

Stresa situācijas rada konflikti ar priekšniecību, partneriem, nedrošība par nākotni. Bieži uzņēmums vai iestāde apslāpē darbinieku iniciatīvu, nesaskata un neattīsta darbinieka spējas, uzdevumu daudzums un sarežģītība, kā arī darba temps pārsniedz darbinieka spējas. Tāpēc mūsdienās darba vidē ļoti būtiski ir pētīt darbinieka personības dominantos stāvokļus:

- profesionālās aktivitātes stāvoklis;
- frustrācijas stāvoklis.

Informācijas, enerģijas un laika deficīta apstākļos rodas spriedze jeb sasprindzinājums – stress. Frustrācija attīstās darbiniekiem, kas piedzīvojuši akūtu stresu, negatīvus personiskos pārdzīvojumus, ir neapmierināti ar savu profesionālo darbību. Frustrācijas sekas var būt trauksme, bailes, izdegšana, psihosomatiskas saslimšanas [31; 41].

Ir dažādas teorētiskās nostādnes par stresu un tā rašanās cēloņiem, taču, galvenokārt, tiek akcentēta stresa negatīvā ietekme uz cilvēka organismu. Stress ir katra indivīda konkrētā dzīves pieredze konkrētā dzīves situācijā, ko nevar kontrolēt, kas ir par to pārāka. Stresa rašanās mehānismi ir grūti vadāmi. To raksturo sāpīgas emocijas, briesmu un nedrošības sajūta, bailes. Stress ir būtiska atšķirība starp indivīda prasībām un atbildes spējām uz tām, tādu apstākļu klātbūtnē, kad, nespēja apmierināt prasības, izraisa sekas.

Savukārt darbinieka apmierinātība vai neapmierinātība rodas no līdzsvara pakāpes – cik lielā mērā noteiktās darba īpatnības pielāgojas indivīda vēlmēm, centieniem, vajadzībām, cerībām, vērtībām. Stress rodas no neatbilstības starp iekšējām un ārējām prasībām. Tam ir fiziski, psiholoģiski un sociāli simptomi [36].

Stress ir organisma un psihi kompleksa reakcija uz emocionāli nozīmīgu kairinājumu, signālu vai problēmsituāciju. Jebkura morāla vai fiziska pārslodze ir stress, organisma nespecifiska atbilde uz kaitīgu aģentu iedarbību, kas izpaužas vispārējā adaptācijas sindromā. Līdzko jūtam stresu, mūsu organisms ražo dažādus bioķīmiskus vēstnešus, kas plūst pa visu ķermeni. Šie bioķīmiskie vēstneši sagatavo ķermeni vai nu uzbrukt briesmām, vai no tām aizbēgt [28; 31].

Ikdienas situācijās ne vienmēr būs iespējams aizbēgt no stresa avota. Katram organismam ir savs rezerves iespēju līmenis. Tāpēc indivīdu reakcija uz daudzveidīgām stresogēnām situācijām ir dažāda. Par stresoru var kļūt gan ārkārtīgi spēcīgs kairinātājs, kā arī ikdienišķs kairinātājs, kas iedarbojas ilgstoši.

Par stresoriem darba vidē var kļūt:

- darba stāžs, amats, pienākumi, asignējumi, atbildība par padotajiem,
- cilvēka un apkārtējās vides atbilstība;
- gandarījuma zušana;
- aprīkojums un pārslodze;
- nepietiekama noslogotība;
- organizācijas struktūra;
- mikroklimate, administrācijas politikas neelastīgums, savstarpējās komunikācijas trūkums
- savstarpējās attiecības ar kolēģiem, priekšniecību, padotajiem;
- fiziski draudi;
- pašnovērtējums, kas saistīts ar darbu;
- nenoteiktība, organizatoriski ierobežojumi;
- krasi vai nepietiekami paaugstinājumi amatā;
- nodarbinātības garantijas un darba vietas nodrošinājums;
- atbilstība ieņemajam amatam, gandarījums par samaksu;
- uzvedības ierobežojumi;
- darba dizaina neatbilstība, u.c.

Stress rodas situācijā, kad apkārtējās vides prasības ir augstākas nekā indivīda spējas tās apmierināt. Nepieciešams saglabāt līdzsvaru starp indivīda vajadzībām, cerībām, centieniem un realitātē pastāvošo piedāvājumu.

Stresa kodols ir raizes, kam raksturīgs satraukums bez ārējā objekta. Ilgstošas raizes rada izmaiņas indivīda psihē. Raižu izraisītās psiholoģiskās izmaiņas:

- nespēja kontrolēt nomāktības iemeslus;
- nedrošības un briesmu sajūta;
- bailes no nākotnē iespējamiem draudiem;
- ciešanas un bezspēcība.

Ilgstošas raizes var kļūt par psihosomatisko patoloģiju potenciālo cēloni. Tās var novest pie pārmērīgas alkohola lietošanas un depresijas. Pastiprinātu alkohola lietošanu veicina šādi psihosociālie faktori:

- intelektuālās motivācijas trūkums;
- vienveidīgi uzdevumi;
- sarežģītas attiecības ar vadību;
- ierobežotas izaugsmes spējas;
- nepiedalīšanās darba organizācijā;
- garīga, fiziska pārslodze;
- uzmanības pārpūle;
- nedrošība [23; 31; 40].

Satraukums ir spriedzes un nemiera sajūta, kas rodas, iepriekš paredzot kādu notikumu, tās simptomi ir hiperaktivitāte un patstāvīga trauksmes sajūta, muskuļu spriedze, baiļu sajūta, depresijai raksturīgas nepamatotas skumjas un vienaldzības sajūta, bieža raudāšana, apātija, vitalitātes trūkums.

Runājot par stresa rašanos, parasti ņem vērā fizisko un psihisko aspektu, taču stress ir arī sociāla rakstura fenomēns. Personiskās attiecības darba vidē var kļūt gan par stresu izraisošu faktoru, gan var darboties kā būtisks stresu neitralizējošs faktors. Šis faktors tiek saukts par sociālo atbalstu un ietver sevī darbinieka nodrošināšanu ar uzmanību, sapratni, atzinību. Hronisks stress atstāj būtisku ietekmi uz cilvēka fizisko un garīgo veselību.

Brīdī, kad smadzenes mūs informē, ka organisms netiek galā ar pārmērīgām prasībām, cilvēkam paaugstinās arteriālais asinsspiediens, asinīs sāk cirkulēt adrenalīns, paaugstinās cukura daudzums, paātrinās sirds ritms, elpošana, saspringst muskuļi. Ja neizdodas atbrīvot enerģiju, ko

rada stress, var ciest strādājošā veselība. Ilgstoši atrodoties pastiprināta stresa un fiziskas pārslodzes apstākļos parādās *somatiskie traucējumi* reibonis, slikta dūša, gremošanas traucējumi. Akūtās stresa situācijās cieš cilvēka augstākās domāšanas funkcijas, pavājinās spēja loģiski domāt, spriest, pieņemt lēmumus. Zūd objektivitāte, koncentrēšanās spēja, iespējama dezorientācija telpā un laikā, apjukums. Daži jūtas varonīgi, citi zaudē interesi par notiekošo, iespējamās dusmu lēkmes, raudāšana bez iemesla, hiperaktivitāte, nespēja izteikties, atslēgties un atpūsties no slodzes un stresa, izolēšanās no sabiedrības.

Stresa radītie fiziskie efekti ir ādas iekaisums, caureja, gremošanas orgānu darbības traucējumi, aptaukošanās vai straujš svara zudums, menstruālā cikla traucējumi, galvassāpes, migrēna, miega traucējumi, reibonis, insults, infarkts, sirds aritmija, elpošanas sistēmas traucējumi, svīšana, trīce, muguras sāpes, biežas saaukstēšanās slimības un organisma vispārējās imunitātes pasliktināšanās, traumas neuzmanības dēļ, audzēji.

Iespējamie *psiholoģiskie efekti* ir uzbudinātība, depresija, apetītes izmaiņas (tā var pavājināties vai pastiprināties), depresija, vienaldzība, dažādas mānijas, baiļu sajūta, panikas lēkmes, zema pašapziņa, pašnāvības domas, garīgs sabrukums, kaitīgi ieradumi – smēķēšana, pārmērīga alkohola, kafijas lietošana, narkotisko un psihotropo vielu lietošana.

Iespējamie sociālie faktori – impulsīva uzvedība, agresivitāte, nesaskaņas ģimenē, sociāla izolācija.

Stresa rašanos nosaka arī katra darbinieka individuālās īpatnības, raksturs, personība temperaments. Stresa situācijās svarīgi saprast, kā persona uztver savas vajadzības, vēlmes un izredzes saistībā ar to, ko pieprasa un piedāvā apkārtējā vide. Minētās rakstura īpašības nav statiskas, vienpusīgi reaģējošas uz vides prasībām. Cilvēka cerības, vēlmes, vajadzības aktīvi ietekmē darba vidi. Tām nerealizējoties rodas stress.

Vislielākā nozīme stresa rašanās procesā ir kognitīvajiem mehānismiem:

- uztverei;
- interpretācijai;
- novērtējumam.

Stress var būt gan kā virzītājspēks, gan iznīcinošs spēks.

- *Eistress* ir pozitīvs stress, kad paaugstinās organisma adaptācijas spējas, necieš veselība.
- *Distress* - negatīvs stress, stresoram ir patogēna faktora loma.
- *Hiperstress* – stāvoklis, kad indivīds ir pārsniedzis savu spēju pielāgoties.
- *Hipostress* – indivīds cieš no sevis pašrealizācijas trūkuma.

Stresu iedala somatiskajā un psihoemocionālajā. Somatisko izraisa eksogēni kairinātāji, psihoemocionālo stresu izraisa darba vides psihogēnie stresori – draudi, bailes, slāpes, ideāla un reālā nesaderība [12, 31].

Stress ir arī sociāla rakstura fenomēns. Liela nozīme ir sociāli atbalstošai darba videi. Paaugstinātās darba prasības un īpatnības kļūst par stresu izraisošiem faktoriem. Bieži uzdevumu daudzums un sarežģītība, darba temps pārsniedz darbinieka spējas. Darbinieks nesaņem adekvātu informāciju par savu lomu darbā, pastāv strīdīgas, pretrunīgas prasības, kā arī prasības, ko darbinieks nevēlas izpildīt. Bieži stresa situācijas rada konflikti ar priekšniecību, partneriem, neskaidrība par nākotni. Uzņēmums vai iestāde var apslāpēt darbinieku iniciatīvu, neattīsta darbinieka spējas. Bīstams ir gan darbs, kas prasa emocionālu piepūli, gan darbs, kas vispār neliek domāt.

Jebkurš darbs rada nogurumu, īpaši darba dienas beigās. Ja cilvēks pēc atpūtas spēj ieiet ritmā, tad nogurums uzskatāms par normālu. Ja ir zems darba ražīgums, miegainība, aktivitātes pazemināšanās, netiek nodrošinātas darba spēju atjaunošanās, var rasties hroniskais nogurums, kura simptomi ir aizkaitinātība, enerģijas trūkums, bezmiegs [12].

3.4. Izdegšanas sindroms

Stress ir cilvēka organisma atbilde, kad pastāv neatbilstība starp personību un vidi, starp darba darītāju un darbu. Fiziska un garīga izsīkuma stāvoklī var attīstīties izdegšanas sindroms.

Izdegšanas sindroms ir stresa paveids, ko, cita starpā, piedzīvo darbinieki, kas strādā ciešā saskarsmē ar citiem cilvēkiem, tajā skaitā veikalū pārdevēji.

Izdegšana pielavās pamazām, sākumā cilvēks jūt, ka mainās ierastais darba ritms, pienākumu izpilde prasa vairāk spēka un pēc tam ir lielāks nogurums, no emocionālām reakcijām šis pārmaiņas visbiežāk pavada satraukums, neapmierinātība. Tad cilvēks adaptējas šai situācijai, atrod veidu, kā to izturēt, ārēji var likties, ka viss ir kārtībā, taču tas prasa pārāk lielu spēka patēriņu, viss organisms strādā saspringti un enerģijas rezerves izsīkst.

Teorijā izdegšanas sindroms tiek raksturots kā organisma neadekvāta reakcija uz hronisku emocionālo stresu, kam raksturīgs:

- emocionāls nogurums;
- fizisks un psiholoģisks izsīkums;
- norobežošanās, vēsa, bezpersoniska attieksme;
- kompromisu nepieļaušana;

- neatbilstības, nekompetences, neefektivitātes sajūta.

Izdegšanas sindroms rodas ilgstošā laika periodā, tas ir progresīvs hroniska rakstura stress.

Pētot izsīkuma sindromu, var iedalīt šādas tā attīstības pakāpes:

- trauksme, kad indivīds mobilizē organisma aizsardzības spējas, lai pārvarētu stresorus un saglabātu profesionālās spējas;
- rezistences stadija, kad cilvēks kļūst cinisks, izolējas no apkārtējiem, izjūt personiskas neveiksmes;
- galējais izsīkums, kad iestājas depresija, zūd spējas pārvarēt grūtības [28].

Izdegšanas sindroms ir fiziskā un garīgā izsīkuma stāvoklis, kad cilvēka spējas strādāt ir izsmeltas un nogurumu vairs nevar ignorēt [31].

To var salīdzināt ar pastaigāšanos, nesot smagu somu, no malas nepateiksi, cik soma smaga un cik ilgi vēl cilvēks to varēs panest, bet rokas arvien vairāk nogurst.

Ja pārslodze nav ļoti liela un ir labas kompensācijas iespējas (hobiji, kas sniedz prieku un aizmiršanos, labi draugi), šī fāze var turpināties samērā ilgi, pat vairākus gadus. Tad seko gan fizisko, gan psihisko spēku izsīkums, dekompensācija, smags stāvoklis, ko pamana arī apkārtējie. Daļai cilvēku parādās tendence uzņemties vairāk pienākumu, kā viņi spēj izpildīt, daļai - tieksme izvairīties no darba, daļa ņem darba problēmas „līdzi uz mājām”. Pasliktinās miegs, tas vairs nedod spirtuma, atpūtas sajūtu. Parādās dažādas sāpes (galvas, muguras, vēdersāpes), paaugstinās vai pazeminās asinsspiediens, saasinās hroniskas slimības.

Izdegšanas sindromam vairāk pakļauti palīdzības sniegšanas profesiju pārstāvji un, piemēram, apkalpojošās sfēras darbinieki – pārdevēji ir situācijā, kad jāpacieš klientu pārmetumi un dusmu uzbrukumus, pašiem paliekot mierīgiem, ieturētiem, laipniem.

Iezīmes un rakstura īpašības, kas mazina cilvēka darbaspējas un izturību, ietekmē izdegšanas sindroma rašanos ir šādas:

- zema pašcieņa, mazvērtības izjūta, neticība saviem spēkiem;
- tendence uz sacensību un konkurenci, grūtības veidot uz sadarbību un savstarpēju uzticēšanos balstītas attiecības;
- atbalsta trūkums, grūtības prasīt un pieņemt palīdzību;
- sava noguruma ignorēšana;
- grūtības teikt „nē”, tendence uzņemties vairāk pienākumu, kā spēj izpildīt;
- problēmas, kas saistītas ar atpūšanos;
- hobiju trūkums;

- dzīves pieredzes nozīme (agrāk pārvarētas grūtības dod spēku);
- dzīves situācija nozīme – ja ir problēmas ģimenē, slimi bērni, sliktas attiecības ar cilvēkiem, daudz nepatīkamu pārdzīvojumu citās dzīves sfērās, tas mazinās spējas tikt galā vēl ar darba grūtībām.

Apstākļi darba vietā, kas veicina darbinieku izdegšanu:

- augsts atbildības līmenis;
- īpaši kopā ar zemu atalgojumu vai zemu morālo novērtējumu;
- vai zemu profesijas prestižu sabiedrībā;
- neskaidri un mainīgi darba nosacījumi – nav īsti skaidrs, kas jā dara, kurš par ko atbild, nav zināms, kāda situācija būs rīt;
- savstarpēji nesavienojamas prasības.

Sliktas attiecības starp darbiniekiem, var būt tā, ka kāds tiek padarīts par „grēkāzi”, kuru vaino visās nebūšanās. Sliktas attiecības starp darbiniekiem un vadītājiem, par maz padomu un atbalsta, neieinteresētība personāla grūtības.

Ja no izdegšanas sindroma cieš vairāki darbinieki, tad tas ir nopietns signāls vadībai. Šāda situācija ir nekavējoties jā aptur, jā analizē (vislabāk sapulcinot darbiniekus un izrunājoties par viņu grūtībām) un jā mēģina novērst vai mazināt darbinieku pārslodzes iemesli.

Personības iezīmes, kas veicina izdegšanu ir atkarīgas no katra indivīda – ne visi cilvēki vienādi pakļauti spēku izsīkumam, daži spēj izturēt lielu slodzi, citi ātri nogurst, vieni grūtības uztver kā izaicinājumi, citi no tām baidās.

Iezīmes un rakstura īpašības, kas mazina cilvēka darbaspējas un izturību:

- zema pašcieņa;
- mazvērtības izjūta;
- neticība saviem spēkiem;
- tendence uz sacensību un konkurenci;
- grūtības veidot uz sadarbību un savstarpēju uzticēšanos balstītas attiecības;
- atbalsta trūkums, grūtības prasīt un pieņemt palīdzību;
- sava noguruma ignorēšana.
- grūtības teikt „nē”, tendence uzņemties vairāk pienākumu, kā spēj izpildīt;
- problēmas, kas saistītas ar atpūšanos;
- hobiju trūkums;
- dzīves pieredzes nozīme (agrāk pārvarētas grūtības dod spēku);

- dzīves situācija nozīme – kad, ja ir problēmas ģimenē, slimi bērni;
- sliktas attiecības ar cilvēkiem;
- daudz nepatīkamu pārdzīvojumu citās dzīves sfērās.

Augstākminētais mazinās spējas tikt galā ar darba grūtībām. Ko var darīt, ja indivīds jūt, ka spēku izsīkums lēnām pielavās. Ja problēmas vairāk saistītas ar darba vietu (no izdegšanas cieš vairāki darbinieki, cilvēkam citās darbavietās līdzīgu grūtību nebija), tad jāgriežas pie uzņēmuma vadības, lai panāktu sev labvēlīgas pārmaiņas.

Ja veiktās darbības nedod vēlamo rezultātu, tad visloģiskākā rīcība varētu būt – mainīt darbavietu. Diemžēl patreizējā ekonomiskajā situācijā, tas var būt sarežģīti, un darbinieks nokļūst relatīvā bezizejas pozīcijā. Izmisuma pozīcijā var nokļūt arī viss uzņēmums, kad, lai izdzīvotu un turpinātu pastāvēt, ir jāiztur ļoti lielas grūtības.

Svarīgi ir izvērtēt situāciju un atdalīt būtisko no nebūtiskā, svarīgus darbus, no tiem, ko var atlikt, deleģēt citiem, izpildīt ne tik labi (uz 4, nevis uz 10).

Darba autors uzskata, ka šeit var palīdzēt skats no malas. Tāpēc būtu ieteicams aprunāties ar kādu kolēģi, draugu, varbūt ar psihoterapeitu. Meklēt un pieņemt visu iespējamo atbalstu, cik iespējams, nepaturēt negatīvas emocijas sevī (izkrafit sirdi uzticamam cilvēkam, domās izlamāt dusmīgu klientu u.t.t.). Kārtīgi atpūsties.

Vienlaicīgi ieteicams darīt to, kas palīdz relaksēties, patīk, iepriecina – vienam tā var būt pastaiga brīvā dabā, sēņošana, citam- iešana pirtī, baseina apmeklējums, vēl citam- laba grāmata, kino, teātra izrāde. Darba spriedzi var arī izdziedāt, izdejot, izlādēt sporta zālē. Ļoti laba profilakse ir darba likumdošanā ietvertu garantiju ievērošana – strādāt 8 stundas diennaktī, 5 dienas nedēļā. Pēc darbalaika beigām atstāt visu kā ir un iet mājās. Izmantot pusdienas pārtraukumu, un tajā baudīt maltīti, nepadarīto atstājot darbavietā.

Jaunu redzējumu var dot pārdomas par atbildības sadalīšanu.

Apzinīgiem cilvēkiem ir tendence padarīt visu un padarīt ļoti labi, reizēm sajaucot darba devēja problēmas ar savējām. **Ja laika vai resursu trūkuma dēļ kaut nepaguvāt padarīt, tā ir darba organizācijas, nevis jūsu problēma.**

Apdomāt, kas briesmīgs notiks, ja kaut ko nepaveiksiet, reizēm var atklāt, ka mēs pārspīlējam, baidoties no dramatiskām sekām.

Ja priekšplānā izvirzās personības faktori (citi cilvēki ar līdzīgu noslogojumu necieš no izdegšanas; spēku izsīkums agri vai vēlu iestājas, lai ko cilvēks pasāktu), tad izsīkuma pazīmes ir signāls, ka nopietni jāpievēršas sev, savai veselībai, savam dzīvesveidam, raksturam.

Pēc autora domām var līdzēt psihoterapeits, jo psihoterapija ir vienīgā ārstēšanas metode, kas ietekmē personību, tā palīdz iepazīt sevi, saprast, kas tad ir grūtību pamatā (kāpēc ir grūti teikt „nē”, kas izraisa pazeminātu pašnovērtējumu, kas traucē uzticēties citiem, atpūsties, kas uztur vajadzību vienmēr būt vislabākajam u.t.t.) un atrast risinājumu [37].

Izdegšanas sindromam raksturīga darba kvalitātes un kvantitātes samazināšanās, atkarību izraisošu vielu, medikamentu lietošana, darba kavējumu skaita palielināšanās, svārstīšanās, straujas garastāvokļa maiņas, prieka un kontroles zudums, pat domas par pašnāvību.

Fiziski cilvēks izjūt hronisku nogurumu, bezmiegu, hiperaktivitāti, svara izmaiņas. Starppersonu attiecībām raksturīgas dusmas, izvairīšanās no cilvēkiem, neuzticība, attālināšanās no ģimenes. Cilvēkam raksturīgs melnais humors, pesimisms, paštaisnība, perfekcionisms, cinisms, tukšuma izjūta, svārstīšanās starp visvarenumu un nekompetenci, tāds psiholoģisks fenomens kā panika.

Ja liela ļaunuma kopuma rīcību nosaka paaugstināta emocionālā uzbudinātība, kas radusies no nekontrolējamas bailes izjūtas, šī ļaunuma kopuma izjūta vairs nav paredzama, kļūst stihiska, tad ir radusies panika [24; 41].

Izdegšanas sindromam raksturīga starppersonu attiecību pasliktināšanās, konfliktsituāciju rašanās, kā rezultātā strādājošo moka šaubas, emocionālais sasprindzinājums izpaužas neapzinātās pozās, mīmikas, kustību, elpošanas reakcijās, neordināros izturēšanās aktos - sarkšanā, pēkšņā vajadzībā apmeklēt tualeti, papīra burzīšanās.

Iespējami šādi starppersonu konfliktu iemesli:

- pretēju orientāciju esamība;
- ideoloģiskie iemesli;
- ekonomiska un sociāla nevienlīdzība;
- iemesli, kas skar attiecības starp sociālās struktūras elementiem;
- resursu sadalīšana;
- uzdevumu mijiedarbība;
- atšķirība priekšstatos par vērtībām;
- neapmierinātība komunikācijā [38].

Cilvēka organisms darbojas kā vienots veselums un vienas orgānu sistēmas darbības izmaiņas izmaina arī citu orgānu sistēmu darbību.

Psihoemocionālo procesu darbības nodrošināšanā vislielākā nozīme ir nervu sistēmai. Organisms uzņem ārējos impulsus un reaģē uz tiem. Nervu sistēma palīdz cilvēkam pielāgoties vides mainīgajiem apstākļiem. Stress darba vidē faktiski ir apzināšanās fenomens, kas rodas

konkrētai personai izvirzītās prasības salīdzinot ar šīs personas spēju tikt galā ar šīm prasībām. **Situācijas nekad nav stresoras, tās ir potenciāli stresoras [31].**

3.5. Spriedze kā stressa sastāvdaļa

Atzīts, ka cilvēka centrālo nervu sistēmu nelabvēlīgi ietekmē slikta darba organizācija, steiga, trauksme, autoritatīvs vadības darba stils, neskaidri darba mērķi un uzdevumi, jēga, komandas darba trūkums, saskarsmes problēmas un intrigas starp dažādām sociālajām grupām, nepieciešamība īsā laikā veikt lielu darba apjomu vai vairāku pasākumu vienlaicīga veikšana.

Cilvēka reakcija uz dažādiem nervu sistēmas kairinātājiem atkarīga no virknes individuālo faktoru – vecuma, personības īpatnībām, pieredzes, iemaņām, noguruma stāvokļa.

Autors uzskata, ka izdegšanas sindroma rezultātā var attīstīties nopietni centrālās nervu sistēmas traucējumi – dažādas neirozes. Tām raksturīgs sākums ir pēc nepatikšanām, neveiksmēm vai konflikta situācijām sadzīvē un/vai darbā. Neirozes bieži attīstās tad, kad indivīdam ir liegta iespēja piepildīt savas ieceres, izvirzīties priekšplānā, parādīt sevi, situācijās, kad ir bijusi ilgstoša fiziska un emocionāla pārslodze, sasprindzinājums, negatīvas emocijas, smagi pārdzīvojumi. Fizisko un emocionālo traumu radītās neirozes ir atgriezeniski augstākās nervu darbības traucējumi. Tās bieži pavada veģetatīvi traucējumi. Nervu sistēmas pārpūle var sekmēt vispārēju slimību – cukura diabēta, hipertensijas slimības, čūlas slimības – attīstību.

Cilvēka nervu sistēma pēc stipruma tik iedalīta stiprā un vājā, pēc līdzsvarotības – līdzsvarotā un nelīdzsvarotā, pēc kustīguma – kustīgā un mazkustīgā.

Indivīdam ar vāju nervu sistēmu raksturīga pastiprināta reakcija uz ikdienas notikumiem, neadekvāts uztraukums un pārdzīvojumi par nenozīmīgām lietām, nenoturīgs un mainīgs garastāvoklis ar noslieci uz nospiestu garastāvokli, izklaidība, atmiņas traucējumi, nespēja koncentrēties. Cilvēks ātri nogurst, pazeminās darba kvalitāte un darbaspējas, nakts miegs nav pilnvērtīgs, bieži moka noguruma sajūta, attīstās dažādas neirozes. Cilvēku neirozes klīniski var izpausties dažādi. No tām biežāk pētītās formas ir neirastēnija, histērija un psihastēnija.

Pastāv uzskats, ka ar neirozēm var saslimt cilvēki ar jebkuru augstākās nervu darbības tipu. Bet visbiežāk slimo cilvēki ar vājo un stipro nelīdzsvaroto augstākās nervu darbības tipu. Ar histēriju parasti saslimst mākslinieciskā, bet ar psihastēniju (nervu sistēmas darbības traucējumi, kas izpaužas gan personības disharmonijas – psihopātijas, gan neirozes formā), kas rodas psihotraumas rezultātā, bet ar neirastēniju – vidējā tipa pārstāvji [8].

Straujas garastāvokļa maiņas, jūtīgums, emocionalitāte, kaprīzes un teatrāla uzvedība, iespējamās smieklīgas vai asaru lēkmes ir raksturīgas cilvēkiem ar histērijas simptomiem.

Psihastēnijas slimnieki parasti nododas tukšai prātošanai, tiem raksturīga baiļu sajūta, var būt spaidu kustības, tieksme graužt nagus, ir bailes no plašiem laukumiem un šaurām telpām, slimniekam raksturīgas uzmācīgas šaubas, nedrošība.

Cilvēkiem ar neirastēnijas pazīmēm noteicošie simptomi ir ātra uzbudinātība, nogurdināmība un darbaspēju samazināšanās. Novēro vispārēju sasprindzinājumu, galvassāpes, sirdsklauves, apēfītes zudumu, bezmiegu. Vērojama roku trīce un svīšana.

Ir dažādi faktori, kas nosaka garīgo spriedzi, citu starpā tie ir:

- uzņemtās informācijas daudzums, dotās informācijas sarežģītības pakāpe;
- otrs mainīgais rādītājs ir laiks, laika daudzums;
- kā arī laika periods, kas nepieciešams, lai veiktu darbu, periods, kurā jāsauglabā uzmanība.

Slodzi rada saņemamā informācija un laiks, kas dod šīs informācijas apstrādei [12; 36].

Vienlaicīgi, vērtējot spriedzes rašanās mehānismus, jāņem vērā ne tikai ar darbu saistītie faktori, bet arī katra individuālās reakcijas spējas, ko ietekmē vecums, personība, izglītības līmenis, attieksme pret darbu, noguruma pakāpe.

Psihoemocionālo spriedzi nosaka darba prasības: uzdevuma veids, vides un organizatoriskie apstākļi, kā arī individuālie faktori - vecums, apmācība, nogurums, personība, attieksme, motivācija - un ārpusdarba apstākļi: ģimenes problēmas, ar darbu nesaistītas slimības, spriedze [12; 42].

Autors uzskata, ka ļoti būtiska loma ir katra indivīda vispārējam veselības stāvoklim un attiecībām ģimenē – vai tās kalpo kā motivējoša, atbalstoša vai, gluži pretēji, graužoša sociālā vide.

Jebkurā cilvēka darbības nozarē piepildījuma sajūtas trūkums ikdienas darbā, izaugsmes trūkums vai apstāšanās, nepatīkšanas personiskajā dzīvē, vientulība var radīt priekšnoteikumus saslimstībai ar depresiju.

Depresija jeb nospiešanās ir psihisks stāvoklis, kam raksturīgs drūmums, nomāktība. Depresiju uzskata par jūtu traucējumu, kas ietekmē garīgo, sociālo, emocionālo un fizisko labsajūtu. Bēdīgums, nelaimīgums var rasties kāda skumja notikuma ietekmē, bet, ja tam pievienojas trauksme, vientulības sajūta, vainas sajūta, jušanās nevērtīgam, nevajadzīgam, var runāt par depresijas sindromu. Par depresiju kā slimību jādodomā, ja garastāvoklis mainījies bez redzama iemesla, un ir ilgstošas dziļas garastāvokļa un uzvedības izmaiņas.

Par depresijas simptomiem atzīti:

- nomāktība;
- enerģijas zudums;
- gausums;
- koncentrēšanās grūtības;
- prieka un intereses zudums par parastajam aktivitātēm;
- apetītes traucējumi;
- gulēšanas traucējumi;
- nevērtīguma izjūta;
- vainas izjūta;
- domas par pašnāvību [39].

Psihosomatiskā medicīna uzskata, ka jebkurš somātisks kaitējums ir saistīts ar psihiskā stāvokļa izmaiņām. Dažreiz par saslimšanas iemeslu kļūst psihiskie stāvokļi, citos tie ir kā impulss, kas izraisa slimību. Dažreiz psihes īpatnības iedarbojas uz slimības norisi, dažreiz fiziskās kaites izraisa psihiskus pārdzīvojumus un psiholoģisku diskomfortu [39].

Cilvēka spējas ir prece, ko pārdod darba tirgū. Tā kā mēs dzīvojam strauju pārmaiņu laikā, mainās arī cilvēku darbs un attieksme pret darbu, tas kļūst intensīvāks, prasa lielāku koncentrēšanos, garīgo piepūli, attīstās informāciju tehnoloģijas, paaugstinās pieprasījums pēc izglītota un zinoša darbaspēka.

Darbs palīdz attīstīties cilvēka fiziskajām un intelektuālajām spējām, palīdz pilnveidoties sociālajām un ētiskajām attiecībām. Darba vide lielā mērā ietekmē bioloģiskos procesus cilvēka organismā un ir tieši saistīta ar strādājošo fizisko un psiholoģisko veselību [31].

Ievērojot, ka darbu raksturo tehnoloģiju attīstība un darba organizācija, tad nepareiza darba organizācija var radīt nopietnus riskus cilvēka psiholoģiskajai veselībai, kas izpaužas kā neapmierinātība un intereses trūkums par darbu. Psihisko veselību ietekmē psiholoģiskais komforts un diskomforta pārdzīvojumi.

Stresa samazināšana aizvien biežāk tiek pozicionēta kā viena no svarīgākajām rekomendācijām arodslimību profilaksē.

Akūts un hronisks stress tiek uzskatīti par nozīmīgu riska faktoru, kas palielina saslimstību. Stress ir nozīmīgs arodfaktors darba vidē, kas pieaug līdz ar atbildības līmeni darbā un kvalitatīvi un kvantitatīvi vairāk raksturīgs vadošos amatos strādājošiem. Jāapzinās arī stresa izraisītie organizāciju ietekmējošie faktori – bieži darba kavējumi, darba kvalitātes rādītāju samazināšanās,

ietekme uz organizācijas publisko tēlu. Lai neļautu stresam nelabvēlīgi ietekmēt strādājošo organismu, nepieciešams apgūt stresa vadības menedžmentu.

3.6. Stresa radīto seku mazināšana

Darbība paaugstināta stresa apstākļos bieži izraisa sirds un asinsvadu slimības.

Nepietiekama uzmanība tiek pievērsta fiziskajām aktivitātēm.

Patstāvīgs stress, ar lielu darba slodzi saistītais risks ir vienlīdzīgs riskam, ko izraisa smēķēšana, bieža alkohola lietošana, neracionāls uzturs – saldumu, balto miltu izstrādājumu, treknu un žāvētu produktu lietošana, hroniska mazkustība, neveselīgs miegs, nepareizs darba un atpūtas režīms, paaugstināts ķermeņa masas indekss.

Sirds un asinsvadu slimības ir viens no galvenajiem saslimšanas un mirstības iemesliem Latvijā. Katru gadu sirds slimību dēļ pasaulē aiziet bojā miljoniem cilvēku. Sirds un asinsvadu slimību ietekme uz cilvēkiem, kas strādā ar cilvēku vadīšanu, organizēšanu saistītu darbu, ir lielāka nekā uz ierindas darbiniekiem [44].

Būtiski ir izprast, ka cilvēka miesas un gara savstarpējais iespaids ir nepārprotami atzīts. Cilvēka garīgā un fiziskā veselība atrodas nepārtrauktā mijiedarbībā. Psihosociālo stresu radīto seku rezultāts ir dažādi psihiski traucējumi, kas laika gaitā noved pie ķermeņa vispārējo aizsardzības spēju mazināšanās un dažādām fiziskām saslimšanām. Medicīna termins psihiskā veselība tiek plaši izmantots, tas tiek skaidrots saistība ar psihosociālās attīstības apstākļiem. Īsajā socioloģijas vārdnīcā veselībai dots šāds skaidrojums:

- stāvoklis, kas pretējs slimībai, cilvēka dzīves izpausmju pilnība,
- pilnīgs fiziskās, garīgās un sociālās labsajūtas stāvoklis - ne tikai
- atbrīvotība no slimībām un fiziskiem defektiem,
- organisma dabīgs stāvoklis, kas raksturo līdzsvarotību ar apkārtējo
- vidi, atbrīvotību no jebkādam slimīgām izmaiņām,
- personības optimāls dzīves darbības stāvoklis, priekšnoteikumu un
- apstākļu esamība tā vispusīgai un ilglaicīgai aktivitātei sociālās prakses
- sfērā,
- cilvēka un sociālās kopības dzīves darbības kvantitatīvi kvalitatīvais
- raksturojums [45].

Stress ir stresoru (kaitīgo faktoru) iedarbības rezultāts. Tas ir dažādu notikumu – gan priecīgo, gan bēdīgo rezultāts, jo jebkurš notikums paņem cilvēka enerģiju. Tiek iedarbināti

muskuļu un vielu maiņas procesi, lai sagatavotos organisma reakcijai, kas var izpausties gan kā cīņa, gan kā atkāpšanās. Bieži vien nav ne viena, ne otra varianta, šādā stāvoklī nevar palikt ilgi, citādi lēnām aizplūst cilvēka labsajūta [46].

Autors uzskata, ka ļoti būtiski atšķirt stresu, kas sagrauj cilvēka veselību no stresa, kas kalpo kā pozitīvs virzītājspēks jaunu mērķu sasniegšanā, rada pozitīvas sacensības gaisotni darba vietā. Nenovērtējams faktors stresa rašanās procesā ir arī katra darbinieka personīgā dzīve, aizraušanās, vaļasprieki, ģimenes dzīve, garīgās inteliģences līmenis, saskarsmes kultūras prasmes. Cilvēka veselību apdraudošs stress rodas summējoties indivīda profesionālajam stresam un psiholoģiskajam noskaņojumam mājās – ģimenes problēmām, vientulībai u.c. Lai varētu izstrādāt rīcības stratēģiju psihosociālo risku mazināšanai darba vietā, nepieciešams apzināt patieso situāciju darba aizsardzības jomā.

3.7. Psiholoģiskā klimata novērtēšana un stresori darba vidē

Psiholoģiskais un emocionālais klimats darba vidē ir pamatu pamats. To arī darba autors vēlas noskaidrot un pierādīt maģistra darbā.

Stresoru (iespējamo kaitīgo faktoru) apzināšana ļauj novērtēt, kuriem psihosociāliem faktoriem darba vidē jāpievērš lielāka uzmanība.

Vienādas nozīmes vērtējumu prevalēšana norāda, ka atzīmēto stresoru radītais risks var ietekmēt kolektīvu.

Izvērtējot 4 darbinieku atbildes uz augstākminētās aptaujas jautājumiem, noskaidrots, ka no anketā 33 norādītiem iespējamajiem kaitīgiem faktoriem 76% atbildēs norādīts, ka tādu „Nav”. 9% atbilžu norādīts, ka tādi faktori ir „Acīmredzami”, bet 15% atbilžu pateikts, ka tādi faktori ir „Bieži”. Pie kam faktorā „Bieži” prevalē ailes „Darba raksturlielumi” pozīcija „Strādājošā loma organizācijā”, kurā attiecīgi ailē „Kaitīgie faktori” 3 no 4 aptaujātajiem norādījuši sadaļu „Atbildība par citiem cilvēkiem” – domāts citi strādājošie kolektīvā. Šādu atbildi, manuprāt, veicot aptauju un tajā laikā vērojot darbinieku reakciju, var tulkot divējādi – „vai Tev nav vajadzīga kāda palīdzība” vai „tas atkal jādara man viņa vietā”.

Stresoru ietekmes jautājums ir temats uzņēmuma vadībai pārdomām un darbībai, darba aizsardzības speciālistam savukārt – ieteikumu izstrādei, tajā skaitā jaunas aptaujas, par nepieciešamo pasākumu veikšanu kolektīva psihosociālo risku apzināšanā, to novērtēšanu un mazināšanu.

4. PĒTĪJUMA BĀZE, REZULTĀTI UN DISKUSIJA

Mūsdienās pieaug prasības tirdzniecības darbinieku personāla profesionalitātei. Ikviens darbinieks ir svarīgs un viņam vienlaicīgi arī savā darbā jāietver kā teorētiskās tā arī praktiskās iemaņas savu pienākumu izpildē. Jebkuram darbiniekam ir jāiegulda gan savi garīgie, gan fiziskie resursi. Diemžēl nereti šāda situācija rada psihosociālo faktoru saasināšanos un negatīvu ietekmi uz personāla darbu.

Veiktie un darbā aprakstītie pētījumi norāda, ka jebkuras apkalpojotās sfēras personāla darba stress ietver tādus faktorus kā izglītošana, vadības ārējo uzraudzību (pārlietu liela uzraudzība nereti veicina pasīvāku darbu izpildi), starppersonu komunikāciju, darba prasību izpildi un savstarpējo konkurenci, kas var gan veicināt un attīstīt darba kvalitāti, gan pasliktināt, jo pastāv iespēja, ka darbinieks nespēs pietiekami koncentrēties darbam. Savukārt veiktais pētījums norāda ne tikai uz iepriekš minētajiem faktoriem, bet arī uz uzņēmuma vadības un personāla savstarpējās uzticības lomu. Rezultātā var papildināties iespējamo psihosociālo darba vides riska faktoru klāsts.

Līdz ar to var teikt, ka psihosociālos darba vides riskus tirdzniecības uzņēmumā veido gan fiziski, gan psiholoģiski stresa avoti, kas ilgstošas ietekmes rezultātā var būtiski apdraudēt strādājošā darba spējas darba vidē, pie tam šo faktoru ietekme var būt atšķirīga starp darbiniekiem.

Autors apgalvo, ka arī veikalu tīkla “Adele” personālam ikdienā nākas saskarties ar psihosociāliem darba vides riska faktoriem. Darbs ar klientiem ikdienā prasa zināmu pacietību un resursus, kā arī fizisko un garīgo izturību. Pirms identificēt, novērot un mēģināt novērst iespējamus personāla psihosociālos darba vides riska faktorus, jāiepazīstas ar uzņēmuma saimniecisko darbību un darbinieku psihisko un fizisko stāvokli.

4.1. Pētījuma bāzes raksturojums

Uzņēmums vairāk kā 15 gadus ir vadošais Latvijas tirdzniecības uzņēmums, kas klientiem piedāvā iegādāties dziju un ar adīšanu saistītus produktus un pakalpojumus.

Turklāt tiek nodrošināta iespēja iegūt profesionālas konsultācijas, kuras pircēji labprāt izmanto un atzīst. Līdz ar to var secināt, ka kvalitatīvi pakalpojumi, ko nodrošina uzņēmuma darbinieki, ir pieprasīti un noderīgi klientiem.

Autors secina, ka tirdzniecības tīkls “Adele” ir tradīcijām bagāts, ekonomiski stabils un kvalitātes ziņā ļoti augsti novērtējams tirdzniecības uzņēmums, kuram ir svarīgas tradīcijas un reputācija biznesa vidē.

Uzņēmumā tika aptaujāti veikalu darbinieki. Aptaujā piedalījās 100% no minēto struktūrvienību darbiniekiem.

Pārdevējas, kā arī pārējie darbinieki ir vecumā 35 – 61 gadiem. Viņu darba vieta ir tirdzniecības telpas un noliktava. Aptaujātie darbinieki atzina, ka viņus ietekmē zināmā mērā monotons darbs, vienveidīga darba poza – stāvus, dažreiz sēdus un visvairāk ir noslogotas kājas – gan apkalpojot pircējus, gan noliktavā šķirojot un krāmējot dzijas pakas. Vienlaicīgi visi darbinieki atzina, ka visvairāk noslogotas ir arī plaukstas un pirksti, jo, adot tiek veiktas vienas un tās pašas plaukstu/pirkstu kustības. Darba procesā notiek neliela noliekšanās uz priekšu, nelieli pagriezieni, smagums tuvu ķermenim. Smagumu celšana un pārvietošana neatstāj uz ķermeņa MSS nekādu iespaidu. Darba ergonomiskie apstākļi labi. Uz jautājumu vai tiek veikti relaksācijas vingrojumiem muskuļu atslodze atbilde bija – pēc pašsajūtas, atpūtas paužu ilgums pietiekams, lai pārvarētu nogurumu. Temperatūra darba telpā un apgaismojums apmierinošs. Darba vidē ķīmisko faktoru nav. Darba instrumenti, kā pieminēti, ir adāmadatas un dzija. Darba organizācija un darba apstākļi uzņēmumā apmierina visus aptaujātos, darbiniekiem pašiem iespējams kontrolēt savu darba procesu. Nelielo smagumu pārvietošana vispār fiziski neietekmē darbiniekus. Visvairāk ir psihoemocionālā spriedze sakarā ar darbu ar materiāliem līdzekļiem un saskarsmē ar pircējiem, kuru garastāvokļi, runas manieres ir ļoti dažādas, reizēm pat aizkaitinošas.

4.2. Psihosociālās darba vides risku novērtējums

Katrā uzņēmumā neatkarīgi no tā, vai tas ir mazs, vidējs vai liels, ir darba vide, kurā identificējami dažādi riska faktori. Arī pētījamais uzņēmums ir viens no šādiem uzņēmumiem.

Pēc sniegtās informācijas uzņēmumā strādā 16 darbinieki, no kuriem 14 darbinieki ir kopā ar uzņēmumu no tā izveidošanas dienas vai pievienojušies tam pirmajos divos darbības gados.

Ņemot vērā atšķirīgos darbinieku darba pienākumus un nereti mobilu darbu, jāsecina, ka darba vidē pastāv dažādi riski, kuri var ietekmēt darbinieku labklājību un kopēju uzņēmuma darbību. Viens no šiem darba vides risku avotiem ir tieši psihosociālā darba vide, par ko liecina Somijas 5 baļļu metode vispārīgo risku novērtēšanai.

Tika apsekoti četri dažādi veikali. Papildus tika veiktas sešas nelielas intervijas par darba vidi un apstākļiem. Rezultātā tika sniegta iespēja identificēt un novērtēt psihosociālos darba vides riskus, izmantojot Somijas 5 baļļu metodi (skat. 4.1.tab.).

4.1.tabula Psihosociālo darba vides risku novērtēšana

Riska faktors	Riska iespējamība	Riska sekas	Riska pakāpe
Darba saturs	Iespējams	Bīstams	Ciešams risks III
Kultūra darba vietā	Iespējams	Maz bīstams	Pieņemams risks II
Organizācijas struktūra	Iespējams	Maz bīstams	Pieņemams risks II
Darba vide	Iespējams	Maz bīstams	Pieņemams risks II
Darba organizācija	Iespējams	Maz bīstams	Pieņemams risks II
Darba uzdevums	Iespējams	Bīstams	Ciešams risks III
Attiecības	Iespējams	Maz bīstams	Pieņemams risks II
Māju – darba saskarsme	Iespējams	Maz bīstams	Pieņemams risks II

Minētajā tabulā redzams, ka psihosociālās darba vides riski galvenokārt ir novērtēti ar riska pakāpi II kā maz bīstami un pieņemami gan darba vide, kā kultūra darba vietā, organizācijas struktūra, gan māju – darba saskarsme. Jāapzinās šo risku esamība, taču speciālu pasākumu veikšana nav nepieciešama.

Gluži pretēji tādi psihosociālās darba vides riski kā darba saturs, kas saistīts ar pārslodzēm darbā, darbs ar materiāliem līdzekļiem, naudu, laika ierobežojumiem, kā arī darba uzdevums, kas saistās ar garām darba stundām, nereti neparedzamām darba stundām un pienākumu maiņu, tiek novērtēti ar riska balli III, kas ir ciešams risks un pieprasa veikt pasākumus riska samazināšanai un novēršanai pusgada laikā. Jāatzīmē, ka pārdevējām ir darbs ar naudu, materiāliem līdzekļiem, klientiem, bet tas nav nepārtraukts, vidēji 2 – 3 klienti stundā. Riska sekas „Maz bīstamas”. Iegūtais rezultāts - II līmenis „Pieņemams risks”.

Kopumā psihosociālā darba vide vērtējama ar riska pakāpi II, jo katra no iespējamo risku ietekmes spēj ietekmēt darbinieku garīgo un nereti arī fizisko veselību. Daži no faktoriem tieši un ar bīstamām sekām, piemēram, stress darba vietā, izdegšanas sindroms, daži – ne tik tieši un ne tik bīstamām sekām, piemēram, nogurums. Līdz ar to ir nepieciešams identificēt konkrētus

psihosociālos darba vides riska faktoros un konkrētus problēmjasautājumus, kas ietekmē pārdevējus darba vietā. Lai to paveiktu, nepieciešams izmantot kvantitatīvās analīzes metodes, t.i. aptauju.

Vienlaicīgi bez psihosociālo darba vides risku apzināšanu un analizēšanu tika apzināti un vērtēti citi iespējamie riski.

Pēc Somijas 5 baļļu matricā vispārējai risku novērtēšanai secināts, ka uzņēmuma struktūrvienībās pastāv vēl sekojoši riski – pārdevējam ir piespiedu darba pozas (stāvus, sēdus, tupus), kas gan nav pastāvīgas, pozas mainās, risks „Maz iespējams”, riska sekas „Maz bīstamas”. Iegūtais rezultāts - II līmenis „Pieņemams risks”, iespējama pakļupšana un traumu gūšana – traumatisms, jebkurā gadījumā „Maz iespējams”, bet telpas iekārtojums nosaka, ka sekas ir „Maz bīstamas”. Iegūtais rezultāts - II līmenis „Pieņemams risks”.

Riska novērtējums izmantojot Somijas 5 baļļu sistēmas puskvantitatīvo matricu darbam uzņēmumā secināts, ka no piespiedu statiskas darba pozas, psihoemocionālās slodzes un traumu gūšanas iespējamības negadījumi vai avārijas praktiski nevar notikt vai notiek ļoti reti, būtiski neietekmē cilvēka veselību, apdraudēts var būt tikai 1 cilvēks, darbu izpilda kvalificēts darbinieks, kuram labas zināšanas par darba veidu un darba vides riskiem, darbā netiek izmantotas kaitīgas un veselībai bīstamas ķīmiskās vielas – negadījuma varbūtība Q1 „Ļoti maza”, kā arī no piespiedu statiskas darba pozas, psihoemocionālās slodzes un traumu gūšanas iespējamības negadījumu sekas var būt nelieli kaitējumi cilvēka veselībai, kas ir atgriezeniski, darba nespēja līdz 1 nedēļai – seku bīstamība p2 „Pieļaujamas”, riska indekss I – „Nenožīmīgs risks”.

4.3. Darbinieku aptauja

Lai pētītu psihosociālo darba tika izmantota kvantitatīvās analīzes metodes un veikta darbinieku aptauja. Autors, izmantojot arī pieejamo literatūru, izveidoja aptaujas anketas, kurās ietvēra četras daļas:

1. Psiholoģiskā klimata darba vidē novērtēšana;
2. Darbspēju indeksa noteikšana;
3. Komunikatīvā prasme un taktika konflikta situācijās.
4. Depresijas un izdegšanas sindroma testi.

Aptaujas anketas kopumā ietvēra dažādus apgalvojumus par veselīgu/neveselīgu psiholoģisko klimatu darba vidē, par darbinieku prombūtni, slimībām un turpmākajām prognozēm, kā arī par darba prasībām, kontroles iespējām, atbalstu, attiecībām, lomu uzņēmumā

un iespējamajiem spriedzes avotiem. Katrs apgalvojums atbilstoši aptaujas anketas daļai bija, vai nu jānovērtē noteiktā skalā vai jāatzīmē visatbilstošākais variants: pilnībā nepiekrītu, daļēji nepiekrītu, daļēji piekrītu, pilnībā piekrītu. Pie tam aptaujas anketa ietvēra arī atsevišķus atvērtos jautājumus, lai precīzāk noskaidrotu iespējamās iemeslus un viedokli. Tika saņemtas 100% no visām izdalītajām aptaujas anketām. Tas nozīmē, ka visi darbinieki vēlējās sniegt savu psihosociālo darba vides risku vērtējumu.

Ņemot vērā, ka katra uzņēmuma pamats ir cilvēks kā vērtība, ir būtiski ņemt vērā darbinieku – respondentu psihosociālās darba vides vērtējumu, jo „darba aizsardzība ir nodarbināto drošība un veselība darbā” [41]. Turklāt paaugstināta spriedze un darba stress vienam indivīdam var būtiski kaitēt arī cita indivīda psiholoģiskajai un fiziskajai labsajūtai. Tāpēc darba devēja pienākums ir „darba vidi izveidot tā, lai izvairītos no darba vides riska vai mazinātu nenovēršama darba vides riska ietekmi, kā arī novērst darba vides riska cēloņus” [41].

Līdz ar to jebkurš aptaujas anketu apkopošanas rezultātā identificētais psihosociālās darba vides risks ir jānovērtē un jāveic nepieciešamās preventīvās un/vai korektīvās darbības.

4.4. Psiholoģiskā klimata darba vidē novērtēšana

Psiholoģiskā klimata darba vidē novērtēšanai tika izmantota specializēta aptauja (skat. 2.nodaļa). Apkopotie aptaujas rezultāti sniedz iespēju novērtēt vispārīgo psiholoģisko klimatu kolektīvā un identificēt psihosociālo darba vides riska faktoru virzienu veikal darbinieku darba vidē. Psiholoģiskā klimata darba vidē novērtēšanas aptaujas anketas apkopotie dati kopumā liecina par veselīgu psiholoģisko klimatu, jo vidēji visas 13 veselīga psiholoģiskā klimata pazīmes ir novērtētas ar 4,03. Taču, lai arī situācija izskatās apmierinoša un pat laba, nepieciešams noskaidrot, kuras pazīmes liecina par riska esamību darba vidē.

4.2.tabula Aptaujas psiholoģiskā klimata novērtēšanai darba vidē rezultāti

Veselīga psiholoģiskā klimata pazīmes	SKALA 5-4-3-2-1	Neveselīga psiholoģiskā klimata pazīmes
1. Darba dienas sākumā kolēģiem ir labs noskaņojums, tie izjūt pacēlumu un možumu	3,8	1. Vairums darbiniekiem, ierodoties darbā, ir ikdienas „rutīnas” noskaņojums – tie neizjūt prieku
2. Vairums no mums priecājas par	4	2. Komandas biedriem ir vienaldzīga

iespēju kontaktēties savā starpā		iespēja uzturēt savstarpēju emocionālu kontaktu
3. Labvēlība un uzticības gaisotne prevalē mūsu lietišķajā saskarsmē	4,8	3. Lietišķie darījumi rada acīmredzamu vai maskētu nervozitāti un nepatiku
4. Ikviena komandas locekļa panākumi patiesi priecē pārējos, jo ieguvējs ir visa darba komanda	4	4. Kādas personas veiksmē rada apkārtējos nepatiku, skaudību
5. Mūsu darba komandā jaunais darbinieks saskarsies ar labvēlību	3,4	5. Mūsu komandā jaunpienākušais vēl ilgi jutīsies kā svešinieks
6. Nepatikšanu gadījumos mēs nesteidzamies apvainot viens otru, bet cenšamies mierīgi noskaidrot lietas apstākļus	5	6. Nepatikšanu gadījumos mūsu komandā katrs centīsies novēl vainu uz otru vai atrast „vainīgo”
7. Priekšnieka klātbūtne aktivizē mūsos dabiskumu un atbrīvotību	3,8	7. Daudzi priekšnieka klātbūtnē jūtas saspringti un apmulsuši
8. Mēs parasti apspriežam savā starpā ģimenes priekus un rūpes	3,2	8. Daudzi no mums nevēlas apspriest savas problēmas ar citiem
9. Pēkšņs uzaicinājums pie priekšnieka vairums darbiniekiem neizraisa negatīvas emocijas	4	9. Pēkšņs uzaicinājums pie priekšnieka daudzos izraisa negatīvas emocijas
10. Darba disciplīnas pārkāpējs atskaitās ne tikai priekšniekam, bet arī darba komandas locekļiem	3,8	10. Darba disciplīnas pārkāpējs atskaitās tikai priekšniekam
11. Izsakot kritiskās piezīmes, vairums no mums to dara taktiski	4,8	11. Kritiskās piezīmes izskan atklāti vai maskēti apvainojoši
12. Priekšnieka ierašanās mums izraisa pozitīvas emocijas	4	12. Priekšnieka ierašanās daudziem izraisa nepatiku
13. Komandā „caurspīdīgums” ir dzīves norma	4,4	13. Līdz „caurspīdīgumam” vēl ir ļoti tālu

4.2. tabulā redzams, ka psiholoģiskā klimata novērtēšanas visaugstākie aritmētiskie vidējie rādītāji 4,8 ir gan (2.) veselīga psiholoģiskā klimata pazīmei – labvēlība un uzticības gaisotne

prevalē mūsu lietišķajā saskarsmē, gan (11.) darbinieku savstarpējā saskarsmē – izsakot kritiskās piezīmes, vairums no mums to dara taktiski, kas atbilst veselīga psiholoģiskā klimata pazīmei. Savukārt zemākie 3,2 ir (8.) mēs parasti apspriežam savā starpā ģimenes priekus un rūpes un/vai daudzi no mums nevēlas apspriest savas problēmas ar citiem norāda, ka uzņēmuma darbinieki savas ikdienas likstas tomēr nevēlas „iznest” sabiedrībā. Darba autors uzskata, ka tas ir pašsaprotami, apzinoties autora un darbinieku augšanas – izglītības situāciju un apstākļus.

p.s. „Mani jaunākie dēli gan tā neuzskata, „tas taču nav nekas sliktš.””

Tomēr vislielāko ievērību autors skatījumā pelna atziņa – Nepatikšanu gadījumos mēs nesteidzamies apvainot viens otru, bet cenšamies mierīgi noskaidrot lietas apstākļus.

Lai kopumā spriestu par kolektīva (darba komandas) psiholoģisko klimatu ieteicams lietot ekspertu novērtējuma metodes. Veiktā strādājošo anonīmā aptauja ar darbinieku atbildēm vērtēta pēc 5 baļļu sistēmas. Vērtējuma skala 5-4-3 atbilst veselīga psiholoģiskā klimata pazīmēm, savukārt 3-2-1 atbilst neveselīga psiholoģiskā klimata pazīmēm. Kopējais vērtējums atrodas diapazonā no 65 līdz 13 ballēm (65 – 52 balles – veselīga atmosfēra valda kolektīvā vai savukārt 13 – 26 balles – neveselīga atmosfēra valda kolektīvā). Aptaujas anketās psiholoģiskais klimats kolektīvā novērtēts sekojoši no 48 līdz 63 ballēm, vidēji 52,39 balles. **Secinājums – kolektīvā (komandā) valda veselīga atmosfēra.**

No aptaujas secināms, ka veselīga un labvēlīga psiholoģiskā klimata gaisotne pastāv uzņēmuma darbinieku starpā, jo vairums priecājas par komunikāciju ar saviem kolēģiem, kā arī lielākā daļa pret jaunpienākušo izturētos ar labvēlību. Tomēr novērojamas arī vairākas neveselīga psiholoģiska klimata pazīmes, t.i., darba disciplīna un atskaitīšanās, “caurspīdīguma” trūkums komandā, līdz ar to ir iespējams noteikt virzienu, kurā jāstrādā, īpaši uzņēmuma vadībai, labvēlīgas psihosociālās gaisotnes radīšanai. Tā kā ar “caurspīdīgumu” komandā vēl viss nav kārtībā, pastāv iespēja, ka starp kolēģiem komandā var rasties un attīstīties komunikācijas problēmas, ciest savstarpējā uzticēšanās un palāvība.

Ja par sankciju esamību un turpmāko rīcību kolēģi netiek informēti, tas nereti var radīt labvēlīgu gaisotni aizdomām, baumām vai mazināt uzticību esošajai vadības formai. Tāpēc veselīga psiholoģiskā klimata veicināšanai ļoti būtiski ir mazināt vai pēc iespējas novērst minētos psihosociālās darba vides iespējamus riskus. Ja respondenti norāda, ka parasti neapspiež ar kolēģiem ģimenes priekus un rūpes, autors ir pārliecināts, ka iespējams respondentiem novērtējot šo jautājumu bija zināmas šaubas. No cilvēciskā viedokļa raugoties, katrs pats izlemj un noliek savas privātās dzīves robežas. Līdz ar to autors šo risku vērtē kā pieņemamu.

Autors uzskata, ka uzņēmumā valdošais psiholoģiskais klimats ir vērtējams kā veselīgs. Tā uzlabošanai nepieciešams vairāk uzmanības pievērst komandas ‘‘caurspīdīguma’’ veicināšanai, kas pēc būtības ietver arī pārējās divas veselīga psiholoģiskā klimata pazīmes saistībā ar disciplīnu darbā un savas ģimenes rūpju un prieku atklāšanu. Tādējādi ir identificēti veselīga psiholoģiskā klimata veicināšanas virzieni.

4.5. Darbspēju indeksa noteikšana

Lai noteiktu darbspēju indeksu, tika izmantota specializēta aptauja (skat. 2.2. nodaļa). Aptaujas rezultāti sniedz iespēju novērtēt uzņēmuma personāla darbības tagadnē un prognozēt tās tuvākajā nākotnē, tādējādi iespējams laikus novērst iespējamās nepilnības.

Kopumā darbības vērtējamas kā lavas/ļoti labas, jo kopējais kategoriju punktu summas aritmētiskais vidējais ir 45,3. Līdz ar to uzņēmuma darbības tiek novērtētas ar riska balli I – nenozīmīgs risks.

Strādājošo darbspēju indekss noteikts pamatojoties uz anonīmu anketēšanu. Kopējā darbspēju indeksa rangi tabulā darbības raksturo aptaujas anketa, norādītais punktu skaits var būt no 9 līdz 52:

- I – sliktas darbības (9-27 punkti);
- II – vidējas darbības (28-36 punkti);
- III – labas darbības (37-45 punkti);
- IV – ļoti labas darbības (46-52) punkti.

Izvērtējot un apkopojot aizpildītās darbinieku anketas darbspēju indeksa noteikšanai noskaidrots, ka uzņēmumā darbinieku (pēc paša ieskatiem) darbspēju indekss ir virs III līmeņa (Labas darbības) – diviem darbiniekiem 43 punkti, vienam 50 punkti, diviem 45 punkti, vidējais vērtētajā struktūrvienībās - 45,2 punkti.

Autors uzskata, ka ievērojot uzņēmuma darbinieku vidējo vecumu, kas ir virs 45 gadiem situācija vērtējama kā ļoti laba, jo praktiski visi darbinieki ir ar labu un ļoti labu darbspēju kvalitāti, tādējādi neietekmējot sava darba rezultātus.

4.3. tabula Darbspēju indeksa noteikšana [35]

Komponents	Reitinga skala
1. Darbspējas pašreizēja darba posmā (salīdzinot ar vislabākajām)	0 – 10
2. Darbspējas atkarībā no uzdevumu grūtības (prasībām darbā) – attiecinot uz fizisko darba slodzi	1 – 5
3. Pašvērtējums veselības stāvoklim	1 – 7
4. Darbspēju pasliktināšanās slimību dēļ	1 – 6
5. Prombūtne darbā pēdējo 12 mēnešu laikā	1 – 5
6. Personiska prognoze darbspējām uz turpmākajiem 2 gadiem	1, 4 vai 7
7. Darbspējas garīgo resursu subjektīvais novērtējums	1 – 4

Darbspēju indeksa kategoriju novērtēšana pašreizējā darba posmā rezultāts ir 8,5.

Subjektīvās darbspējas atkarībā no uzdevuma, attiecinot uz fizisko darba slodzi – 4,2.

Pašvērtējums veselības stāvoklim – 6,0.

Subjektīvais novērtējums darba nespējai – 5,4.

Prombūtne darbā slimību dēļ pēdējo gadu laikā – 4,8

Personiskā darbspēju prognoze 2 gadiem 1, 4 vai 7 – rezultāts ir 6,5.

Darba slodzes plānojuma atbilstība individuālām spējām – 3,5.

3.3. tabulā redzams, ka viszemākie vērtējumi gūti tādās kategorijās kā subjektīvās darbspējas, attiecinot uz fizisko darba slodzi un garīgā darba spējām, darba slodzes plānojuma atbilstība individuālām spējām. Jāatzīmē, ka pēc pašu respondentu teiktā visbiežāk sastopamās slimības ir saistītas ar elpošanas ceļu saslimšanām, piemēram, angīna, saaukstēšanās, turklāt daļa no respondentiem norāda uz muskuļu, skeleta sistēmas (MSS) saslimšanām, piemēram, osteohondroze.

Darbinieku darbspēju indekss norāda, ka visbūtiskākie iemesli darbspēju samazinājumam ir fizioloģiskas saslimšanas un psihosociālā darba vide, kas liecina par nepieciešamību identificēt konkrētus darba spriedzes stresorus.

Jebkurš pētījums darba vides drošības (darba aizsardzības) jomā var kalpot kā pierādījums, taču ne pietiekams, lai mainītu likumdošanu un aprobēto kārtību attiecībā uz darba attiecībām, darba slodzi un intensitāti, īpaši minimālo darba laiku un minimālo atalgojumu. Pēc autora uzskata tas ir komplekss jautājums, iesaistot gan ekonomistus, medicīnas darbiniekus, psihologus

un arī politiķus. Jāatceras, ka arī pašam indivīdam ir jāizvērtē savs darba apjoms un darba laiks, kurā to veikt, tādējādi cenšoties izvēlēties prioritātes un veltīt sevi ne tikai darbam, bet arī dzīvei.

Kopumā autors secina, ka psihosociālā darba vide vērtējama kā vidēji veselīga, taču pastāv zināmas nepilnības – prasības darbā, uzdevumu kontroles iespējas, atbalsts, attiecības ar kolēģiem, darbinieka loma uzņēmumā, pārmaiņas uzņēmumā, ieguldījums darbā un atalgojums, aroda veselība un drošība darbā, darba spriedzes rādītāji – identificējami un novērtējami psihosociālās darba vides riski, kuri var būtiski ietekmēt fiziskās un garīgās spējas pilnvērtīgi veikt savu darbu. Ja šo psihosociālās darba vides riska faktoru ietekme uz darbinieku netiks mazināta un/vai novērsta, pastāv risks veicināt darbinieka saslimšanas un gūt arodslimības, piemēram, bezmiegs, izdegšanas sindroms u.tml.

4.6. Komunikatīvā prasme un taktika konfliktsituācijās

Jebkura uzņēmuma veiksmes garants ir klienti, kuri iepērkas veikalā. Analizējot apgrozījuma rezultātus, autors secina, ka svarīga ir katra klienta piesaiste un noturēšana, un atgriešana pēc nākamā pirkuma.

Viens no veidiem, kā radīt pircēju lojalitāti pret uzņēmumu, ja netiek veikti mārketinga pasākumi, ir pievērsties kvalitatīvai klientu apkalpošanai. Darbs ar klientiem ir uzņēmuma pamatnostādne. Uzņēmuma vadība ikdienā atgādina par klientu apkalpošanas kvalitāti, sekmējot viņu apmierinātību. Patērētājiem iespējami vairāki komunikācijas kanāli, kā sazināties ar uzņēmumu un risināt radušās problēmas: tā ir saziņa pa telefonu, e-pastu, e-veikalu Adele dzijas.

Pastāv nerakstīts klientu apkalpošanas minimums, kad katrs klients ir jāapkalpo iespējami maksimāli labi. Diemžēl praksē tam traucē vai var traucēt vairāki apstākļi. Autors uzskata, ka darbiniekam – pārdevējam:

- vienmēr jāizskatās draudzīgam;
- vienmēr jābūt pieejamam;
- vienmēr jāpiedāvā preces alternatīvas;
- jābūt informētam par jaunu preču partiju piegādi;
- jāuzklausa uzņēmuma vadītājs, kurš ir izcils paraugs saviem darbiniekiem;
- jāinteresējas pie vadības par preču sortimentu, uzņēmuma tuvākiem un nākotnes plāniem.

Pircēja pirmais kontakts veikalā ar tirdzniecības personālu veido arī visa veikala tēlu un pirmo iespaidu par tirdzniecības vietu. Svarīgi ir noteikt katra darbinieka pienākumus. Svarīgi ir

darīt iespaidu, ka klients veikalā ir gaidīts. Negatīvās emocijas atklāti izrādīt nav pieļaujamas, īpaši klientu klātbūtnē, tāpēc visās situācijās ir jā saglabā pozitīva attieksme. Ienākošie klienti tiek sveicināti, radot aicinošu attieksmi aplūkot veikala piedāvāto kolekciju. Lai gan bailes no pārdevēja sāk mazināties, sveicienam nav jābūt pārlietu uzbāzīgam, bet draudzīgam, lai neaizbiedētu ienākošos klientus. Pastāv uzskats, ka pēc sveiciena uzreiz sekos pārdevēja piedāvājums palīdzēt, taču tas atkarīgs tikai no uzņēmuma klientu apkalpošanas kultūras. Lai pasveicinātu klientu, var izmantot arī neverbālos saskarsmes līdzekļus, kas ir galvas mājieni vai smaids, ja klients atrodas salīdzinoši tālu no veikala darbinieka. Pirmo iespaidu par veikala tēlu veido pārdevēja uzruna un viņa ārējais tēls – apģērbs, matu sakārtojums. Pēc veikala darbinieka atpazīšanas un kontakta izveidošanas klienta uzmanību piesaista plauktos izkārtotās preces.

Klientam aplūkojot produktu sortimentu, darbiniekiem ir jāseko ar acīm un vajadzības gadījumā būt pieejamam, ja nepieciešama informatīva palīdzība no personāla puses. Acu kontaktam ir otra pozitīva iezīme – tas palīdz izvairīties no tirdzniecības vietas apzagšanas, uzreiz pievēršot uzmanību aizdomīgiem klientiem un viņu darbībām.

Pārdevējam vienmēr ir jābūt informētam par to, kāda prece būs pieejama tuvākajā kravā, kas varētu klientu ieinteresēt un piesaistīt. Par noteiktu precī vēlamajā kvalitātē un daudzumā var paziņot vēlāk telefoniski. Zinot to preču klāstu, kas nāk kravā, pārdevējs ir spējīgs informēt klientus par jaunākiem produktiem, likt viņam atlikt produkta iegādi, jo konkrētais produkts būs pieejams tikai tuvākajā laikā. Jāuzsver, ka šāda sadarbība liek klientiem justies īpašiem, jo darbinieki viņiem pievērš lielāku uzmanību un cenšas nodrošināt lojalitātes izaugsmi. Pēc iespējamo alternatīvu izvērtēšanas tirdzniecības vietā, personāls piedāvā iespēju noskaidrot, vai “Adeles” veikalu ķēdēs citās tirdzniecības vietās ir vēlamā prece.

Analizējot komunikatīvās prasmes testu, kuru bija izpildījušas 5 pārdevējas, tika konstatēts, ka visiem darbiniekiem ir vidēja komunikatīvā prasme – kontrole pār savu uzvedību, darbinieki ir vaļsirdīgi un tajā pašā laikā apvaldīti savās emocijās. Tā teikt „Bāzes veikala” Rīgā pārdevēja ieguva novērtējumu – augsta komunikatīvā prasme, kas izpaužas, ka viņa var viegli iejusties jebkurā lomā, elastīgi reaģēt uz situācijas un partneru maiņām.

Par prioritāti taktikā konflikta situācijās no astoņiem respondentiem seši atzina sadarbību, cenšanos panākt vienošanos, kas apmierina abas puses.

Divi respondenti par būtiskāko uzskata kompromisu – cenšanos panākt lēmumu, kas balstās uz abu pušu piekāpšanos.

Vismazāk aptaujātie akcentēja saskarsmes situācijās konkurenci – es aktīvi aizstāvu savas intereses. Autors uzskata, ka tas ir pats par sevi saprotams, jo kā gan var pārdot klientam

produktu/preci, ja uzstāsi uz savu taisnību un neieklausīsies pircējā, neiedziļināsies viņa vajadzībās.

4.7. Psihosociālo darba vides risku ietekme uz darbspējām

Ikviens psihosociālās darba vides riska faktors var ietekmēt darbinieka fizioloģiskās un garīgās darbības. Darba vidē pastāv vairāki psihosociālās darba vides riska faktori, kuri būtiski ietekmē viņu darbības. Galvenokārt tie ir saistīti ar prasībām darbā, vadības un kolēģu atbalstu, izpratni par savu lomu uzņēmuma darbībā, kā arī darba drošības un veselības jautājumiem un darba spriedzi. Tāpēc lietderīgi ir ne tikai identificēt un novērtēt attiecīgos psihosociālās darba vides riska faktoros uzņēmuma darba vidē, bet arī noteikt to iespējamo ietekmi uz darbspējām.

Stress, spriedze darba vietā veicina ķermeņa slodzes paaugstināšanos un samazina pašreizējās darbības, kas nereti var izvērsties dažādās gan fizioloģiska, gan psiholoģiska rakstura saslimšanās.

Būtiskākie darbinieku psihosociālās darba vides riska faktori ir:

- stress darbā ar pircējiem;
- psihoemocionālais stāvoklis – dažkārt depresija, kad nav pircēju;
- darba temps un intensitāte;
- iespējas pašam pieņemt lēmumu par savu darbu;
- izpratnes trūkums par uzņēmuma mērķiem un uzdevumiem turpmākajā attīstībā;
- vadības konsultēšanās par turpmāko rīcību, iesaistīšanās kopējo lēmumu pieņemšanā;
- bažas par savu drošību un veselību, darba spriedzes iespējamo ietekmi.

Darba autora izvirzītā hipotēze ir apstiprinājusies – psihosociālie darba vides riski var samazināt un samazina uzņēmuma darbinieku darbības, par ko liecina identificētie riska faktori darba vidē, Uzņēmuma vadībai būtu nepieciešams rūpīgi izanalizēt pastāvošos psihosociālās darba vides riska faktoros, nosakot to cēloņus un pēc iespējas mazinot un/vai novēršot tos, izstrādājot atbilstošu pasākumu plānu un realizējot to. Darbā analizēto riska faktoru būtība un negatīvā ietekme var palīdzēt uzņēmuma vadībai un darba aizsardzības speciālistam jautājumā par darba aizsardzības sistēmas uzlabošanu un nepārtrauktu tās pilnveidošanu.

4.8. Depresijas izraisītās problēmas

Analizējot uzņēmuma darbinieku atbildes uz depresijas testa jautājumiem autors secina, ka tomēr pastāv vieglas depresijas pazīmes dažiem respondentiem, kuru atbildēs lielāko punktu skaitu ieguva jautājumi – vai jūs jūtat nomāktību, tukšuma sajūtu un vai izjūtat, ka dzīve kļuvusi neinteresanta.

Pilnīgu „nē” četras piektdaļas respondentu atbildēja uz jautājumiem – vai izjūtat apetītes maiņu: tā ir palielināta vai pazemināta un vai izjūtat vainas apziņu.

„Dažkārt” atbildēts arī uz jautājumiem – vai jūtat nogurumu, enerģijas trūkumu, vai jūtat satraukumu, nemieru, nespēju nomierināties, vai jūtat, ka vienkāršu darbu izpilde aizņem vairāk laika, vai izjūtat apetītes maiņu: tā ir palielināta vai pazemināta, vai izjūtat vainas apziņu vai pastāvīgu nomāktību, vai jūs nomoka miegainība vai bezmiegs, vai jūs jūtat nomāktību, tukšuma sajūtu.

Tā kā depresijas testā 80% atbilžu nepārsniedz 10 punktu robežu, bet ir līdz 8 punktiem un tikai viens respondents sasniedzis 12 punktu robežu, un testa interpretācija ir sekojoša:

5 – 10 punkti: pastāv vieglas depresijas pazīmes;

10 – 20 punkti: pastāv vidējas depresijas pazīmes;

vairāk par 20 punktiem: ir rekomendējams konsultēties ar psihoterapeitu/hipnoterapeitu, darba autors secina, ka uzņēmumā pastāv vieglas depresijas pazīmes, bet tās nav kritiskas uzņēmuma darbiniekiem un uzņēmuma darbībai kopsummā.

4.9. Izdegšanas sindroma izraisītās problēmas un tā novērtēšana

Izdegšanas sindroma noteikšanai un novērtēšanai tika izmantota ASV izstrādāta aptaujas anketa, kas balstīta uz indivīda izjūtām atbildot uz konkrētiem jautājumiem. Respondentam ir iespēja izvēlēties atbilžu variantus, kur katram variantam atbilst noteikts punktu skaits. Testa rezultātu atšifrēšana ir sarežģīta, tomēr autors uzskata, ka šis ir viens no labākajiem testiem un dod objektīvu attainojumu par uzņēmuma darbinieku psihoemocionālo stāvokli.

Kā piemērs 4.4. tabulā norādītas viena respondenta atbildes un testa rezultāts ir 2,66(6) punkti.

4.4. tabula Izdegšanas sindroma testa punktu tabula [23; 30]

Nekad	Vienreiz vai divreiz	Reti	Dažreiz	Bieži	Parasti	Vienmēr
1	2	3	4	5	6	7
1. Esmu nogurusi (noguris) – 3; 2. Jūtu depresiju – 3; 3. Jūtos lieliski – 5; 4. Esmu fiziski iztukšota (iztukšots) – 4; 5. Esmu emocionāli iztukšota (iztukšots) – 2; 6. Esmu laimīga (laimīgs) – 4; 7. Esmu „izstumta” („izstumts”) – 1; 8. Jūtos nelaimīga (nelaimīgs) – 2; 9. Jūtos „kropla” („kropls”) – 1; 10. Jūtos nomocīta (nomocīts) – 4; 11. Jūtos piekrāpta (piekrāpts) – 2; 12. Jūtos nevajadzīga (nevajadzīgs) – 1;			13. Esmu garlaikota (garlaikots) – 2; 14. Esmu satraukta (satraukts) – 1; 15. Jūtu vilšanos un riebumu pret cilvēkiem, klientiem – 4; 16. Jūtos vāja (vājš) un bezpalīdzīga (bezpalīdzīgs) – 3; 17. Jūtu bezcerību – 1; 18. Jūtos atraidīta (atraidīts) – 4; 19. Jūtu optimismu – 6; 20. Jūtos enerģiska (enerģisks) – 5; 21. Jūtu nemieru – 4.			

Kopumā uzņēmumā tika aizpildīti seši (6) testi. Kopumā izvērtējot aizpildītos izdegšanas sindroma testus vidējais iegūtais rezultāts ir robežās 2 – 3, kas norāda, ka visi darbinieki gan savā darba dzīvē – uzņēmumā, gan savā privātajā dzīvē jūtas labi, viņu izsīkuma robeža nav tuvu.

Psihoemocionālo procesu darbības nodrošināšanā vislielākā nozīme ir nervu sistēmai. Organisms uzņem ārējos impulsus un reaģē uz tiem. Nervu sistēma palīdz cilvēkam pielāgoties vides mainīgajiem apstākļiem. Stress darba vidē faktiski ir apzināšanās fenomēns, kas rodas konkrētai personai izvirzītās prasības salīdzinot ar šīs personas spēju tikt galā ar šīm prasībām. Stress arī rada izdegšanas sindromu. Taču jāiegaumē, ka **situācijas nekad nav stresoras, tās ir potenciāli stresoras** [31].

4.10. Ar psihosociāliem riskiem saistītie darba vides riski

Tā kā pārdevējas darbs ir saistīts ar fiziskām kustībām un fizisku piepūli veikts arī risku novērtējums pielietojot slodzes galveno rādītāju (SGR-C) metodi ergonomisko risku vispārējai novērtēšanai un konstatēts, ka darbinieces fiziskā darba riska pakāpe ir I, nav būtiska apdraudējuma veselībai, preventīvie pasākumi nav nepieciešami.

Pēc Ergonomisko risku ātrās ekspozīcijas kontrole (ĀEK metode) secināms, ka darba slodzes ietekme uz darbinieku muskuļu un skeleta sistēmu ir Zema (I), pasākumi atsevišķu ķermeņa daļu slodzes samazināšanai nav nepieciešami.

Rekomendējamais limits svara (masas) celšanai $RSL = 7,514$ kg.

Vērtējums psiholoģiskam klimatam darba vidē - kolektīvā (komandā) valda veselīga atmosfēra, savukārt par stresoru (iespējamo kaitīgo faktoru) ietekmi darbā – atbildes uz aptaujas jautājumiem, manuprāt ir temats uzņēmuma vadībai pārdomām un darbībai, darba aizsardzības speciālistam savukārt – ieteikumu izstrādei, tajā skaitā jaunas aptaujas, par nepieciešamo pasākumu veikšanu kolektīva psihosociālo risku apzināšanā, to novērtēšanu un mazināšanu.

Darbspēju indekss ir virs III līmeņa (Labas darbspējas)

Visā uzņēmumā risks „Maz iespējams”, riska sekas „Maz bīstamas”, riska līmenis ir II „Pieņemams risks”.

PRAKTISKĀS REKOMENDĀCIJAS

Tirdzniecības uzņēmuma "Adele" psihosociālā darba vide norāda uz vairākiem riska faktoriem, kas var būtiski ietekmēt darbinieku fizisko un garīgo veselību, kā arī viņu darbaspējas.

Jāatceras, ka veselīgu uzņēmumu veido fiziski un psiholoģiski vesels darbaspēks. Tāpēc ikvienam no identificētajiem un novērtētajiem riska faktoriem nepieciešams rast risinājumu, kas mazinātu vai pilnībā novērstu attiecīgo psihosociālās darba vides risku. Pašsaprotami, ka darba vide ir dažādu apstākļu kopums, tāpēc viena riska mazināšana vai pilnīga novēršana nevar garantēt visas psihosociālās darba vides uzlabošanu.

Darba autors piedāvā uzņēmumā identificētos psihosociālās darba vides riskus apskatīt kā kopumu un iespējamās preventīvās un/vai korektīvās darbības pieņemt kā visas psihosociālās darba vides uzlabošanas paņēmienus. Tādējādi pastāv iespējamība, ka mazinoties vienam psihosociālās darba vides riska faktoram mazināsies arī otrs, rezultātā veicinot veselīgas psihosociālās darba vides attīstību.

Apzinoties, ka uzņēmuma "Adele" darbinieku psihosociālās darba vides riski saistās galvenokārt ar komunikāciju, darba apjomu, izpratni un nedrošību, autors piedāvā dažādus iespējamus risinājumus, no kuriem uzņēmuma vadībai būtu jāizvēlas vispiemērotākie. Un vadībai būtu iespēja darbinieku psihosociālo darba vidi izvērtēt no sava skatu punkta, rezultātā kopīgi ar darbiniekiem nonākot pie visefektīvākā risinājuma.

Autors ierosina psihosociālās darba vides uzlabošanas priekšlikumus divos līmeņos:

1. uz problēmu orientētas metodes – komunikācija, izglītošana, darba plānošana u.tml.;
2. uz indivīda emocijām orientētas metodes – sevis apzināšanās, vingrinājumi, pašpalīdzība, laika plānošana u.tml.

Katrs no šiem līmeņiem ietver konkrētas metodes psihosociālo darba vides risku mazināšanai un/vai iespējamai novēršanai. Tādējādi orientējoties gan uz uzņēmuma darba vidi kopumā, gan uz paša indivīda vajadzībām un iespējamiem traucēkļiem.

Konkrēti pasākumi vai pasākumu kopumi būtu jāizvēlas uzņēmuma vadībai katrai tirdzniecības struktūrai personificēti, ievērojot, ka katrā veikalā katrā atsevišķā pilsētā pārdevējs ikdienā darbojas un rīkojas viens pats, patstāvīgi, ievērojot tikai vispārējos darba izpildes norādījumus.

Ieteicams būtu psihosociālās darba vides riska faktoru negatīvās ietekmes mazināšanai organizēt kopīgas darbinieku sanāksmes, vēlams ar izbraukumiem pie dabas, kurās aplūkotu apstākļus par darba pienākumu izpratnes trūkumiem, uzņēmuma mērķiem un uzdevumiem.

Pozitīvu momentu uzņēmuma darbā ienestu vadības konsultēšanās ar saviem darbiniekiem par turpmāko uzņēmuma un katra veikala darbības gaitu, kā arī darbinieku iesaistīšanās lēmumu pieņemšanā.

Būtiska loma uzņēmumā, lai novērstu darbinieku bažas par savu drošību un veselību darbā, būtu, ja uzņēmuma darba aizsardzības speciālists ik gadu veiktu psihosociālo darba vides risku novērtēšanu un pasākuma plāna izstrādi, tādējādi apliecinot darbiniekiem uzņēmuma ieinteresētību psihosociālās darba vides un vispārējās darbas vides uzlabošanā. Turklāt ļoti būtiska ir darbinieka izglītošana par rezultātiem un turpmākajiem iespējamo psihosociālo darba vides risku faktoru mazināšanas un/vai novēršanas pasākumiem, jo nereti darbinieki neizprot darba aizsardzības būtisko lomu ikdienas darbā.

Efektīvākai risku mazināšanai un/vai novēršanai būtu lietderīgi apsekot katru veikalu atsevišķi, tādējādi identificējot konkrētus riska avotus un nodrošinot iespēju mazināt un/vai novērst psihosociālo darba vides risku patieso cēloni.

Pēc autora domām, šāda pārbaude būtu jāveic tiem darbiniekiem, kuri ir bijuši ilgstoši pakļauti stresa darba vietā, spriedzei, virsstundu darbam un paaugstinātai slodzei, kā arī kuru darbspējas ir ierobežotas vai vērtējamas kā vidējas un zemas. Līdz ar to būtu jāņem vērā katra darbinieka darba intensitāte un temps, kā arī darba apjoms, kas var radīt papildus garīgo un fizisko slodzi, tādējādi ietekmējot attiecīgā darbinieka darbspējas. Tāpēc nepieciešams pielietot vairākas uz indivīda emocionālo stāvokli vērstas psihosociālo darba vides risku mazināšanas un/vai novēršanas metodes.

Viena no visvienkāršākajām un vispārīgākajām metodēm, kā pašam indivīdam mazināt savu stresa līmeni un iespējamo spriedzi, ir pozitīvā domāšana. Tieši pozitīva sevis pašiedvesmošana, pozitīva lietu uztveršana un pozitīvs skats uz nākotni ir svarīgs psiholoģiskās labklājības elements.

Ir pierādīts, ka cilvēki, kuriem ir zema psiholoģiskā labklājība, piemēram, depresīvas domas, biežāk norāda uz pozitīvas domāšanas trūkumu, kā arī negatīvu nojautu un izjūtu klātesamību, tādējādi veicinot stresu un spriedzi savā dzīvē [47]. Tāpēc ļoti būtiski ir virzīt savu iekšējo balsi roku rokā ar pozitīvu domāšanu.

Nepieciešams panākt, ka katrs indivīds iedvesmo sevi, meklē lietās gaišā un pozitīvā puse, tādējādi mazinot ikdienas nopēlumu pret sevi un vairojot patīkamu labsajūtu. Nereti šāda pozitīva domāšana spēj atklāt situācijām tādas iezīmes un risinājumus, par kuriem nemaz nebijām iedomājušies. Pozitīvā domāšana, tajā skaitā, piemēram, vienkārši uzņēmuma vadītāja telefona

zvani uz veikaliem ar laba darba vēlējumiem, spēj katra indivīda dienu padarīt iespējami pozitīvāk vērstu un produktīvāku.

Rezultātā ar pozitīvās domāšanas palīdzību ir iespējams uzlabot darba kvalitāti, jo pozitīvāks skats uz nākotni un optimistiskāka lietu uztvere paaugstina vispārējo labsajūtu, kas savukārt atstāj pozitīvu ietekmi uz indivīda darbaspējām. Tādējādi pozitīvā domāšana var kalpot kā pamata balsts katram darbiniekam uz ikdienas skatījumu, darbaspēju un darba kvalitātes uzlabošanai. Līdz ar to mazinot psihosociālās darba vides riska faktoru saistībā ar darbinieka darba kvalitāti.

Autors rekomendē katram darbiniekam, ieskaitot uzņēmuma vadību, trenēt savu iekšējo balsi pozitīvās domāšanās virzienā, kas ietver ikdienas sarunas un pārdomas ar sevi par dažādu notikumu, kas ietekmē psiholoģisko labklājību, būtību, iemesliem un risinājumiem. Tādējādi rodot iespēju atrast lietās pozitīvo pusi, veicināt savu psiholoģisko labklājību un uzlabot sava darba kvalitāti [32].

Mazināt negatīvos psihosociālos darba vides riska faktorus, pēc autora domām, var vadības menedžments un laika plānošana.

Slikta laika plānošana var veicināt stresu darba vietā un pretēji – laba laika plānošana stresu darba vietā var samazināt. Laba laika plānošana samazinātu darba stresu, spriedzi un slodzi. Pēc būtības laika plānošana ietver sevis un savu darba uzdevumu vadīšanu, lai izvairītos no pretējas situācijas, kad indivīdu kontrolē laiks un darba uzdevumi.

Pastāv vairākas plaši pielietotas uz indivīdu vērstas psihosociālo darba vides risku samazināšanas metodes. Pēc autore domām, lai samazinātu fizisko un garīgo slodzi, kā arī darba spriedzi, tādējādi paaugstinot darbības, lietderīgi ir veikt dažādus relaksācijas vingrinājumus, kas ietver fiziskus vingrojumus, muskuļu atslābināšanu un vizualizēšanu. Jāmin, ka katrs indivīds var izvēlēties sev tikāmāko no minētajām metodēm, jo ne visiem cilvēkiem patīk fiziski vingrinājumi un ne visiem patīk vairāk garīgs darbs ar sevi.

Tātad viens no instrumentiem kā mazināt spriedzi un stresu darbā ir fiziski vingrojumi. Turklāt fiziskas aktivitātes paātrina vielmaiņas procesus, stiprina sirds un asinsvadu sistēmas darbību. Tādējādi fiziski, relaksējoši vingrojumi spēj mazināt psihosociālās darba vides riska faktoru ietekmi.

Jāmin, ka katrs indivīds var izvēlēties sev piemērotākos fiziskos vingrinājumus darba spriedzes samazināšanai.

Fiziskās slodzes samazināšanai laba metode ir muskuļu atslābināšana, kas lieliski ļauj atbrīvot ķermeni no sasprindzinājuma kādā noteiktā muskuļu grupā, ko var radīt fiziska darba slodze, arī piespiedu darba pozas un nepietiekama relaksācija.

Pēc būtības muskuļu atslābināšana, pirmkārt, paredz atrast tādu vietu, kurā indivīds jūtas ērti un brīvi neatkarīgi no tā, vai indivīds ir sēdus vai guļus pozīcijā. Otrkārt, pēc ērtas pozas atrašanas indivīdam ir jāaizver acis un jāatslabinās, ko var paveikt četras reizes dziļi ieelpojot un izelpojot, koncentrējot visu uzmanību tieši uz elpošanu. Pēc tam jāelpo brīvi un vienmērīgi. Treškārt, kad elpošana ir vienmērīga, indivīdam jāatslābina dažādas muskuļu zonas, sākot no viena punkta (pēc izvēles) lēnam virzoties uz priekšu pie nākamā punkta, piemēram, stingri sasprindzinām rokas pirkstus, paturam un atlaižam tos, stingri sasprindzinām roku, paturam un atlaižam to utt. Jāatceras, ka vislabāk ķermeņa atslābumu veidot no augšas uz leju, t.i. no galvas līdz kāju pirkstiem [48].

Darbs ar sevi, savu organismu un tā atbrīvošana sniedz iespēju ikvienam indivīdam palielināt savas fiziskās darbības, tādējādi mazinot tādus psihosociālos darba vides riskus, kas saistīti ar prasībām darba vietā, darba spriedzi un arodveselību.

Savukārt garīgo darbības uzlabošanai viena no metodēm ir vizualizācija, kas pēc būtības ir garīgā iztēle jeb sapņošana nomodā, jo ietver dažādu garīgu problēmu risināšanu un sevis atslābināšanu tieši ar iztēles palīdzību. Vizualizācija palīdz sasniegt dziļu relaksāciju, tādējādi mazinot saspringumu un spriedzi, kas ietekmē prāta spējas [32].

Vizualizācija sākumā paredz dziļu elpošanu līdzīgi kā muskuļu atslābināšanas metode, taču pēcāk muskuļu sasprindzināšanas un atbrīvošanas vietā vizualizācija paredz iztēloties sevi kādā ļoti jaukā, patīkamā un dabiskā vietā, kur satikties ar kādu patīkamu cilvēku, izvēlēties tieši sev tīkamāko vietu, kuru iztēloties.

Kad vieta ir izvēlēta, nepieciešama pārvietošanās pa šo vietu un kāda attiecīgajā brīdī svarīga, pazīstama vai nepazīstama cilvēka sastapšana (ne vienmēr). Šo cilvēku vajadzētu uztvert, kā iespēju saņemt atbildes, atbrīvoties no kādas nastas, piemēram, garīgā sloga, vai vienkārši aprunāties, protams, iztēlē. Rezultātā atgriežoties lēnām realitātē no savas iztēles pasaules indivīds iespējams ir saņēmis sen gaidītu atbildi, īstenojis savas ilgas pēc komunikācijas vai atbrīvojies no psiholoģiska smaguma. Tādējādi indivīds ir mazinājis savu saspringumu un spriedzi vienlaicīgi uzlabojot garīgo veselības stāvokli un darbības. Autors iesaka uzņēmuma darbiniekiem atpūtas paužu laikā vai pēc darba veikt vizualizāciju, lai mazinātu tādu psihosociālās darba vides risku ietekmi, kas saistīti ar garīgo slodzi, ietverot prasības darba vietā un darba spriedzi.

Autors psihosociālās darba vides risku, kas galvenokārt saistās ar darba stundām un apjomu, gaisotni kolektīvā, savstarpējām attiecībām un izpratni par uzņēmuma darbību, novēršanai piedāvā uz problēmu un uz indivīda emocijām orientētas metodes.

Kopumā tās ietver gan pasākumus visa uzņēmuma psihosociālās darba vides uzlabošanai kopumā, gan psiholoģiskās labklājības uzlabošanai katram indivīdam atsevišķi. Metodes psihosociālo darba vides risku mazināšanai ietver humora ieieviešanu ikdienā, tematisko apmācību, atkārtotu psihosociālās darba vides risku identificēšanu un novērtēšanu, kā arī pozitīvo domāšanu, laika plānošanu, fiziskus un garīgus vingrojumus.

Autors uzskata, ka būtiski ir atcerēties, ka psihosociālās darba vides riska faktori ir jāuztver kā apstākļu kopums, kas nozīmē, ka kaut vienas no minētajām metodēm izmantošana var ietekmēt, mazināt un/vai novērst psihosociālās darba vides riskus. Tādējādi veicinot fiziski un psiholoģiski veselu darbaspēku, kas savukārt liecina par veselīgu uzņēmumu.

Psihosociālās darba vides riski ietekmē darbaspējas, kas norāda uz dažādu risku mazināšanas un/vai novēršanas metožu nepieciešamību. Tas nozīmē, ka uzņēmuma vadībai un darba aizsardzības speciālistam ir regulāri jāseko līdzi uzņēmuma darba videi, jāveic risku identifikācija un novērtēšana, kā arī preventīvas un/vai korektīvas darbības.

APTAUJU REZULTĀTI

Autora izvirzītā hipotēze ir apstiprinājusies, jo psihosociālie darba vides riski samazina tirdzniecības uzņēmuma “Adele” personāla darbības.

To apliecina veikto aptauju rezultāti, kur 75% no identificēto psihosociālās darba vides riska faktoriem ietekmē pārdevēju darbības. Somijas 5 baļļu metodes rezultāti liecina, ka uzņēmuma psihosociālā darba vide vērtējama ar riska pakāpi II, un tādējādi psihosociālās darba vides riski var ietekmēt darbinieku garīgo un fizisko veselību, bet ne būtiski.

Psihologiskais klimats kolektīvā

Psihologiskā klimata aptaujas rezultāti liecina, ka darbinieku psihologiskais klimats vērtējams kā veselīgs, jo 82% darbinieku uzskata to par veselīgu. Secināms, ka veselīga un labvēlīga psihologiskā klimata gaisotne pastāv uzņēmuma darbinieku starpā, jo vairums priecājas par komunikāciju ar saviem kolēģiem, kā arī lielākā daļa pret jaunpienākušo izturētos ar labvēlību. Tomēr novērojamas arī vairākas neveselīga psihologiska klimata pazīmes, t.i., darba disciplīna un atskaitīšanās, “caurspīdīguma” trūkums komandā, līdz ar to ir iespējams noteikt virzienu, kurā jāstrādā, īpaši uzņēmuma vadībai, labvēlīgas psihosociālās gaisotnes radīšanai. Tā kā ar “caurspīdīgumu” komandā vēl viss nav kārtībā, pastāv iespēja, ka starp kolēģiem komandā var rasties un attīstīties komunikācijas problēmas, ciest savstarpējā uzticēšanās un palāvība.

Darbinieku darbības

Izvērtējot un apkopojot aizpildītās darbinieku anketas darbības indeksa noteikšanai noskaidrots, ka uzņēmumā darbinieku (pēc paša ieskatiem) darbības indekss ir virs III līmeņa (Labas darbības) – vidējais vērtētajā struktūrvienībās – 45,2 punkti, kas ir 87% no maksimāli iespējamā novērtējuma punktu skaita.

Autors uzskata, ka ievērojot uzņēmuma darbinieku vidējo vecumu, kas ir virs 45 gadiem situācija vērtējama kā ļoti laba, jo praktiski visi darbinieki ir ar labu un ļoti labu darbības kvalitāti, tādējādi neietekmējot sava darba rezultātus.

Tomēr pastāv noteiktas problēmas, jo viszemākie vērtējumi gūti tādās kategorijās kā subjektīvās darbības, attiecinot tās uz fizisko darba slodzi un garīgā darba spējām, darba slodzes plānojuma atbilstība individuālām spējām. Jāatzīmē, ka pēc pašu respondentu teiktā visbiežāk sastopamās slimības ir saistītas ar elpošanas ceļu saslimšanām, piemēram, angīna,

saaukstēšanās, turklāt daļa no respondentiem norāda uz muskuļu, skeleta sistēmas (MSS) problēmām.

Darbinieku darbības indeksis norāda, ka visbūtiskākie iemesli darbības samazinājumam ir fizioloģiskas saslimšanas un psihosociālā darba vide, kas liecina par nepieciešamību identificēt konkrētus darba spriedzes stresorus.

Komunikatīvā prasme un taktika konflikta situācijās

Analizējot komunikatīvās prasmes testu, kuru bija izpildījušas 5 pārdevējas, tika konstatēts, ka visiem darbiniekiem ir vidēja komunikatīvā prasme – kontrole pār savu uzvedību, darbinieki ir vaļširdīgi un tajā pašā laikā apvaldīti savās emocijās. Tā teikt „Bāzes veikala” Rīgā pārdevēja ieguva novērtējumu – augsta komunikatīvā prasme, kas izpaužas, ka viņa var viegli iejusties jebkurā lomā, elastīgi reaģēt uz situācijas un partneru maiņām.

Par prioritāti taktikā konflikta situācijās no astoņiem respondentiem seši atzina sadarbību, cenšanos panākt vienošanos, kas apmierina abas puses.

Divi respondenti par būtiskāko uzskata kompromisu – cenšanos panākt lēmumu, kas balstās uz abu pušu piekāpšanos.

Vismazāk aptaujātie akcentēja saskarsmes situācijās konkurenci – es aktīvi aizstāvu savas intereses. Autors uzskata, ka tas ir pats par sevi saprotams, jo kā gan var pārdot klientam produktu/preci, ja uzstāsi uz savu taisnību un neieklausīsies pircējā, neiedziļināsies viņa vajadzībās.

Autors uzskata, ka uzņēmuma darbinieku komunikatīvā prasme un taktika konflikta situācijās ir vairāk kā pieņemama, darbinieki lieliski pilda savus tiešos darba pienākumus.

Depresija un izdegšanas sindroms

Tā kā depresijas testā 80% atbilžu ir līdz 8 punktu robežai, bet zināmā mērā kritiskā robeža ”pastāv vidējas depresijas pazīmes” iestājas pie 10 punktiem, darba autors secina, ka uzņēmumā pastāv vieglas depresijas pazīmes, bet tās nav kritiskas uzņēmuma darbiniekiem un uzņēmuma darbībai kopsummā.

Izvērtējot aizpildītos izdegšanas sindroma testus vidējais iegūtais rezultāts ir robežās 2 – 3, kas norāda, ka visi darbinieki gan savā darba dzīvē – uzņēmumā, gan savā privātajā dzīvē jūtas labi, viņu izsīkuma robeža nav tuvu. Taču jāatceras un jāpzinās, ka izdegšanas sindromu rada stress un stress darba vidē faktiski ir indivīda apzināšanās fenomēns, kas rodas konkrētai personai izvirzītās prasības salīdzinot ar šīs personas spēju tikt galā ar šīm prasībām.

SECINĀJUMI

Maģistra darba izstrādes procesā konstatēts, ka psihosociālie riski un stress darbā ir viena no galvenajām darba drošības un veselības aizsardzības problēmām. Tie būtiski ietekmē ne tikai personu veselību, bet arī organizāciju un valstu ekonomiku labklājību.

Stress, kā riska faktors ir bieži sastopama parādība darba vietā. Tā kā bieži trūkst pareizas izpratnes par stresu, vai arī tas tiek uzskatīts par kaut ko apkaunojošu, gan darbiniekiem pašiem, gan darba devējiem tas jāapzina un iespēju robežās jāpārvalda un jākontrolē. Tomēr, ja psihosociālos riskus un stresu uztver kā visas organizācijas problēmu, nevis atsevišķa darbinieka trūkumu, tad tos var pārvaldīt tikpat labi kā citus veselības aizsardzības un drošības riskus darba vietā.

Noskaidrots, ka psihosociālo risku pamatā ir nepietiekama darba plānošana, organizācija un pārvaldība, kā arī slikti sociālie apstākļi darbā, kas var psiholoģiskā, fiziskā un sociālā ziņā nelabvēlīgi ietekmēt darbiniekus, izraisot, piemēram, stresu darbā, profesionālo izdegšanu vai depresiju.

Daži no darba apstākļiem, kas rada psihosociālos riskus, ir šādi:

- pārmērīga darba slodze;
- pretrunīgas prasības un neskaidri noteikti darba pienākumi;
- lēmumu pieņemšana attiecībā uz darbiniekiem, neiesaistot viņus šajā procesā, kā arī norāžu nesniegšana par to, kā darbs ir jāveic;
- nepārdomāta organizatorisko pārmaiņu pārvaldība, nedrošība par savu darba vietu;
- neefektīva komunikācija;
- atbalsta trūkums no vadības un kolēģu puses;
- psiholoģiskā un seksuālā uzmākšanās;
- trešās personas vardarbība.

Apsverot darba prasības, svarīgi ir nejaukt tādus psihosociālos riskus kā pārmērīgu darba slodzi ar apstākļiem, kuros pastāv veicinoša darba vide, kurā darbinieki ir pietiekami apmācīti un motivēti strādāt ar pilnu atdevi, kaut arī jāstrādā aktīvi un reizēm jāpārvar zināmas grūtības.

Laba psihosociālā vide uzlabo darba efektivitāti un personīgo pilnveidi, kā arī darbinieku garīgo un fizisko labklājību.

Stress darbiniekiem rodas tad, ja prasības darba vietā pārsniedz viņu spējas šo prasību izpildei. Ja darbinieki ilgstoši cieš no stresa, viņiem var rasties ne vien garīgās veselības

traucējumi, bet arī smagi fiziskās veselības traucējumi, piemēram, sirds un asinsvadu slimības, vai arī balsta un kustību aparāta slimības. Stress nelabvēlīgi ietekmē organizācijas tādā veidā, ka, piemēram, samazinās kopējā uzņēmējdarbības efektivitāte, palielinās darba kavējumu skaits, darbā ierodas aizvien vairāk darbinieku, kuri slimo un nespēj pienācīgi veikt savus darba pienākumus, kā arī pieaug negadījumu un ievainojumu skaits. Stresa dēļ darbinieki mēdz kavēt darbu ilgāk nekā citu iemeslu dēļ, un stress darbā var biežāk veicināt priekšlaicīgu pensionēšanos, jo īpaši apkalpojošo sfēru darbinieku vidū.

Apzināts, ka uzņēmumiem un sabiedrībai tas izmaksā dārgi — miljardiem EUR valsts mērogā. Cik nozīmīga ir šī problēma?

Stress ir otrā visbiežāk norādītā ar darbu saistītā veselības problēma Eiropā.

Pēc EU-OSHA veiktā aptaujas Eiropā vairāk nekā puse darbinieku uzskata, ka stress ir bieži sastopama parādība darba vietā. Izplatītākie cēloņi stresam darbā ir darba reorganizācija vai nedrošība par savu darba vietu (to minēja aptuveni 7 respondenti no 10), ilgas darba stundas vai pārmērīga darba slodze, kā arī iebiedēšana vai uzmākšanās darba vietā (aptuveni 6 respondenti no 10). Šīs aptaujas rezultāti liecina arī par to, ka aptuveni 4 darbinieki no 10 uzskata stresa pārvaldību viņu darba vietā par nepietiekamu.

Veicot plašāku uzņēmumu apsekojumu par jauniem un nākotnes riska veidiem aptuveni 8 vadītāji no 10, kuri strādā Eiropas Savienībā, pauda bažas par stresu darba vietā, tomēr mazāk nekā 30 % atzina, ka ir ieviesuši procedūras psihosociālo risku novēršanai.

Tāpat apsekojums liecina, ka gandrīz puse no darba devējiem uzskata, ka psihosociālos riskus ir grūtāk pārvaldīt nekā “tradicionālos” vai vairāk pamanāmos darba drošības un veselības aizsardzības riskus. Vai ir iespējams iespējams novērst un pārvaldīt psihosociālos riskus?

Lai cik liels un kāda veida būtu uzņēmums, psihosociālos riskus un stresu darbā var novērst un veiksmīgi pārvaldīt tad, ja izmanto pareizu pieeju. Tos var novērst tikpat loģiski un sistemātiski kā citus ar darba drošību un veselības aizsardzību saistītus riskus. Stresa pārvaldība ir ne tikai darba devēju morāls pienākums un labs ieguldījums uzņēmumā, bet arī juridisks pienākums. Tas noteikts Eiropas Savienības direktīvā 89/391/EEK, kam pamatā ir sociālo partneru pamatnolīgumi par stresu darbā, kā arī uzmākšanās un vardarbības novēršanu darba vietā. Turklāt Eiropas paktā par garīgo veselību un labklājību tiek atzītas mainīgās prasības un lielāks spiediens darba vietā, un ar šo paktu darba devēji tiek mudināti brīvprātīgi īstenot papildpasākumus garīgās labklājības veicināšanai.

Lai arī darba devēji ir juridiski atbildīgi par pareizas riska novērtēšanas un kontroles nodrošināšanu darba vietā, šajā procesā svarīgi ir iesaistīt arī darbiniekus. Darbinieki un viņu

pārstāvji vislabāk izprot problēmas, ar ko jāsaskaras darba vietā. Tāpēc viņu iesaistīšana nodrošina ieviesto pasākumu piemērotību un efektivitāti. EU-OSHA rīcībā ir plaša informācija un praktiski padomi par to, kā noteikt, novērst un pārvaldīt psihosociālos riskus un stresu darbā.

IZMANTOTĀ LITERATŪRA UN AVOTI

1. <http://www.apollo.lv/zinas/amazon-com-pelna/>
2. Psihosociālā darba vide, Rīga, 2011. 160 lpp, tiešsaiste
<http://osha.lv/lv/publications/files/psihoemocionalie-riski.pdf>
3. Ieteikumi svarīgāko darba vides problēmu risināšanai, Veikali, Rīga, 2003., tiešsaiste
http://osha.lv/lv/publications/docs/veikali_vadlinijas.pdf
4. Latviešu valodas vārdnīca. Bāliņa R., Ēdelmane I., Grase I. u.c. Rīga: Avots, 2006. 1210 lpp.
5. Ekonomikas sakidrojošā vārdnīca: 4478 termini ar tulkojumu angļu, vācu, franču un krievu valodā. Grēviņas R. vadībā. Rīga: Zinātne 2000. 702 lpp.
6. Psiholoģijas vārdnīca. Breslava G. redakcija, Rīga: 1999. 157 lpp.
7. Dundurs J. Occupational health: occupational hazards. Riga: RSU, 1998. 84 lpp.
8. Darba apstākļi un veselība darbā. Tulk. Viļumsone I., Granta I. Rīga: LM, 2004. 142 lpp.
9. Darba vides riska faktori un strādājošo veselības aizsardzība. Kaļķis V., Roja Ž. Redakcijā. Rīga: Elpa, 2001. 500 lpp.
10. Oxford handbook of occupational health. Edited by Smedley J., Dick F., Sadhra S. New York: Oxford University Press, 2007. 932 lpp.
11. <http://www.healthy-workplaces.eu/lv/stress-and-psychosocial-risks/what-are-stress-and-psychosocial-risks>
12. Cardwell M. The Complete A-Z psychology handbook. London: Hodder&Stoughton, 1996. 258 lpp.
13. Žukovskis I. Arodmedicīna: arodveselība un darba medicīna. Jelgava: Latvijas Lauksaimniecības univesitāte, 2008. 143 lpp.
14. <http://www.healthy-workplaces.eu/lv/stress-and-psychosocial-risks/why-are-they-important>
15. <http://www.healthy-workplaces.eu/lv/stress-and-psychosocial-risks/facts-and-figures>
16. http://osha.europa.eu/lv/safety-health-in-figures/index_html#tabs-2
17. <http://www.healthy-workplaces.eu/lv/stress-and-psychosocial-risks/who-has-to-be-involved>
18. <http://www.healthy-workplaces.eu/lv/stress-and-psychosocial-risks/how-to-manage-them>
19. <http://www.healthy-workplaces.eu/lv/stress-and-psychosocial-risks/the-business-case>
20. <http://www.esener.eu>

21. http://osha.europa.eu/en/publications/reports/esener1_osh_management
22. <http://osha.europa.eu/lv/esener-enterprice-survey>
23. Kaļķis V. Darba vides risku novērtēšanas metodes. Rīga: Latvijas izglītības fonds, 2008. 242 lpp.
24. Booth, B. Practical Risk Assessments. Tampere University of Technology, Occupational Safety Engineering, Seminar, 1994, 14 pp.
25. Vācijas Federālais Aroda drošības un veselības institūts: <http://www.baua.de>
26. Amerikas Robensa Veselības ergonomikas centrs : <http://www.surreyergonomics.org.uk>
27. Pohjonen T. Age-Related Physical Fitness and the Predictive Values of Fitness Tests for Work Ability in Home Care Work. JOEM, 2001, 43(8), pp.723-730.
28. Eglīte M. Darba medicīna. Rīga: RSU, 2012. 834 lpp.
29. Omarova S. Cilvēks Runa ar cilvēku. Rīga, Birznieka SIA Kamene, 2002. 121 lpp.
30. Cox T. and Griffith A. Manual on Occupational Stress in Nursing, ILO, 1994.
31. Kaļķa V. un Rojas Ž. redakcijā. Darba vides riska faktori un strādājošo veselības aizsardzība. Rīga: Elpa, 2001. 500 lpp.
32. Schafer W. Stress Management for Wellness, 4th Ed. California, Harcourt College Publishers, 2000. 524 lpp.
33. lv.wikipedia.org/wiki/Vadības_stils
34. <http://marta.lv/marta-darbiba/vardarbiba>
35. Spalski V. Psychology of Management. 2001.
36. Dejus I. Maģistra darbs: Psihosociālo darba vides risku ietekme uz Latvijas Universitātes akadēmiskā personāla darbaspējām. Rīga, 2013. 83 lpp., pieejams <http://www.lu.lv>
37. <http://www.psihoterapeitaprakse.lv/?p=37>, Gerharde B.
38. Roja I., Roja Ž., Kaļķis H. Stress un vardarbība darbā. Rīga: 2006. 49 lpp.
39. Ozoliņa Nucho A., Vidnere M. Garīgās veselības veicināšana. Rīga: RaKa 2002. 104 lpp.
40. Psihosociāla darba vide. Rīga: Izglītības ministrija, 2004. 136 lpp.
41. Darba apstākļi un veselība darbā. Rīga: Latvijas Brīvo arodbiedrību savienība, Labklājības ministrija, 2010. 163 lpp.
42. Ergonomika darbā. Rīga, Latvijas Brīvo arodbiedrību savienība, 2010. 170 lpp.
43. Reine I. Maģistra darbs: Psihosociālo risku ietekme uz izglītības nozarē strādājošajiem. Preventīvie pasākumi. Rīga, 2013. 83 lpp., pieejams <http://www.lu.lv>
44. <http://www.delfi.lv>
45. Īsā socioloģijas vārdnīca. Rīga: RaKa, 1985. 234 lpp.

46. Selye H. The Stress of Life. New York: McGraw – Hill, 1978.
47. MacLeod A.K., Conway C. Well-being and Positive Future Thinking for the Self Versus Others. Cognition and Emotion, 2007., No.21., Vol.5., p1114-1124.
48. Eye Protector Pro oficiālā mājaslapa [tiešsaiste]. Pieejama:
<http://www.eyeprotectorpro.com/stretches/>