

LATVIJAS UNIVERSITĀTE  
MEDICĪNAS FAKULTĀTE  
FARMĀCIJAS MAĢISTRA STUDIJU PROGRAMMA

**PSIHOEMOCIONĀLĀ STRESA IETEKME UZ  
FARMACEITA DARBA SPRIEDZI**

MAĢISTRA DARBS

Autore: Violeta Kušteiko

Stud.apl. vn06005

Darba vadītāja : Dr. med., docente Ž. Roja

RĪGA 2011

## ANOTĀCIJA

Maģistra darba tēmas nosaukums ir: Psihoemocionālā stresa ietekme uz farmaceita darba spriedzi.

Maģistra darba mērķis bija pētīt psihoemocionālā stresa ietekmi uz spriedzi darbā un izstrādāt preventīvos pasākumus, un, lai to realizētu, tika noteikti šādi uzdevumi: iepazīties ar pieejamo literatūru par psihoemocionālā stresa ietekmi uz darba spriedzi, veikt farmaceitu aptauju aptiekās par psihoemocionālā stresa ietekmi uz darba spriedzi, apkopot un analizēt aptaujās un intervijās iegūtos datus un noteikt darbaspēju indeksu.

Darba pirmajā daļā ir apskatīts stress, garīgā darba spriedze un psihoemocionālais stress, arī saistībā ar darbu. Literatūras avotos ir pētīti psihoemocionālā stresa izraisošie faktori un sekas – to saistība ar garīgo darba spriedzi. Atsevišķi apskatīta literatūras avotos atrodamā informācija par psihoemocionālo stresu farmācijas nozarē strādājošiem. Plašs ieskats arī sniegts saistībā ar Eiropas Savienības izstrādātajiem dokumentiem par darba stresa problēmu.

Darba otrajā daļā ir aprakstītas pētījuma metodes un izmantotie materiāli, izvēlēto aptaujas anketu pamatojums. Uzskatāmi atspoguļoti farmaceitu aptaujas anketās un darbaspēju indeksa noteikšanas anketās iegūtie rezultāti un autores analīze, kā arī norādīti vēlamie preventīvie pasākumi un sniegti secinājumi.

Darba apjoms 46 lpp., kas sastāv no 4 nodaļām. Darbā ir izmantoti 14 attēli.

*Atslēgas vārdi:* psihoemocionālais stress, farmaceits, darbaspējas, garīgā darba spriedze

## ANNOTATION

The title of this master's work is: The influence of psychoemotional stress on pharmacists' work strain.

Main objective of this master's work was to study the influence of psychoemotional stress on pharmacists' work strain and to work out preventive activities. To realize all that, there were defined the following tasks: to study available literature about the influence of psychoemotional stress on work strain, to perform pharmacists' questionnaires in chemist's shops, to summarize and analyse the data gained from questionnaires and interviews and to calculate the work ability index.

There is reviewed in the first part of this work a stress in general, mental work stress and psychoemotional stress, as well in work context. There have been researched the factors that may cause psychoemotional stress and what are the consequences in literature sources – what is the link to mental work stress. As well there is reviewed in different sources the information about psychoemotional stress – how common it is for those who work in pharmacy sphere. A comprehensive insight has been done into documents worked out by European Union regarding the work stress problem.

In the second part of this master's work the author describes the methods and materials used, and argument why there have been used exactly those questionnaires. The results from pharmacists' questionnaires and work ability index questionnaires are shown in a demonstrative way, the author provides as well her analysis and preferable preventive activities and conclusions have been made.

This master's work consists of 46 pages and it is divided into 4 chapters. There have been used 14 images in this work.

*Key words: psychoemotional stress, pharmacist, work abilities, mental work strain*

# SATURS

Ievads.....	5
1. Stress un tā nozīme darba veselībā.....	7
1.1. Garīgā darba spriedze .....	9
1.1.1. Psihoemocionālais stress darbavietā.....	10
1.1.2. Kā darbs ietekmē psihoemocionālā stresa līmeni?.....	12
1.2. Psihoemocionālā stresa izraisošie faktori – to noteikšana un analīze .....	14
1.2.1. Problēmu apraksts .....	15
1.2.2. Psihoemocionālā stresa apzināšana darba kolektīvā .....	16
1.3. Psihoemocionālais stress farmācijas nozarē strādājošiem.....	17
1.4. Psihoemocionālais stress un garīgā darba spriedze.....	18
1.5. Nostādnes par psihoemocionālo stresu darbā Eiropā un Latvijā.....	19
1.5.1. Eiropas Savienības ziņojumi – dati par darba stresu ES līmenī.....	21
1.5.2. ES ziņojumos iekļautā informācija saistībā ar medicīnas nozari.....	22
1.5.3. Darba stresa statistika dažādās ES valstīs .....	22
1.5.4. Eiropas Darba drošības un veselības aizsardzības aģentūras izstrādātie ieteikumi darba devējiem un darba ņēmējiem.....	23
2. Materiāli un metodes.....	25
2.1. Farmaceitu aptaujas anketa.....	25
2.2. Anonīma darbaspēju indeksa noteikšanas anketa .....	25
3. Rezultāti.....	27
3.1. Anketēšanā iegūto rezultātu apkopojums un analīze.....	37
3.2. Darba spēju noteikšana, ņemot vērā farmaceitu psihoemocionālo spriedzi darbā.....	39
4. Preventīvie pasākumi .....	41
Nobeigums un secinājumi.....	42
Izmantotā literatūra.....	44
Pielikumi.....	47
1.pielikums. Farmaceitu aptaujas anketa.....	48
2.pielikums. Anonīma darbaspēju indeksa anketa.. ..	52

## IEVADS

„Stress darbā ir viena no lielākajām veselības aizsardzības un drošības problēmām Eiropā. Tas skar apmēram vienu no četriem darbiniekiem, un pētījumi liecina, ka no 50 % līdz 60 % no visām kavētajām darba dienām ir saistītas ar stresu. Rodas lielas izmaksas cilvēku nomāktības un pazeminātu ekonomikas rādītāju dēļ.” (1)

Darba stress lielā mērā ir saistīts ar uzņēmumu, kurā indivīds strādā, kā arī ar uzņēmuma vadību, tomēr lielā mērā darba stress ir saistīts ar profesijām, dažas no tām paredz izteikti augstu stresa līmeni. Izteikts darba stress ir lidotājiem, policistiem, ārstiem, politiķiem, žurnālistiem, aktieriem, celtniekiem un kalnračiem. Turpretim vismazāko darba stresu izjūt mākslinieki, bibliotekāri, muzeja darbinieki, statisti un gadījuma rakstura strādnieki(2).

Tā kā farmācija ir viena no medicīnas nozares sastāvdaļām, var saskatīt zināmas paralēles ārsta un farmaceita darbā. Tāpat kā ārsta darbā, arī farmaceita darbā pieļautās kļūdas var radīt traģiskas sekas - tās var ietekmēt cilvēka veselību vai pat dzīvību(3).

Farmaceitu darbs saistās ar paaugstinātu atbildību. Farmaceits, kurš strādā aptiekā un apkalpo pircējus, bieži izjūt izteiktu psihoemocionālo stresu. Pamatā psihoemocionālais stress saistās ar paaugstinātu darba spriedzi un tas, savukārt, ietekmē farmaceitu darbības. Aptieku apmeklētāji sociālo problēmu dēļ ir noguruši un dusmīgi, savas negācijas izsaka farmaceitam par medikamentu dārdzību, par to, ka nevar iegādāties medikamentus bez receptēm un tml. Daudzi aptiekārus uzskata par parastiem pārdevējiem, kuri tikpat labi var Centrāltirgū tirgot maizi vai desu(4).

Nopietnu stresu rada arī narkomāni, kuri nāk uz aptieku pirkt gan šļirci, gan zāles. Šādi pircēji var kļūt par potenciālu draudu farmaceitiem aptiekās, kurās nav apsargu.

Zināms, ka laika trūkums, paaugstināta atbildība, bieža svarīgu lēmumu pieņemšana, virsstundu darbs, darbs naktīs, pārslodze, sliktas attiecības ar vadību un/vai kolēģiem, konflikti darbā u.c. pastiprina psihoemocionālo stresu darbā. Latvijā trūkst pētījumu par psihoemocionālā stresa ietekmi uz nodarbināto darbības saistībā ar spriedzi darbā. Tāpēc šī darba mērķis ir:

pētīt psihoemocionālā stresa ietekmi uz spriedzi darbā un izstrādāt preventīvos pasākumus.

Lai sasniegtu darba mērķi, tika izvirzīti šādi uzdevumi:

1. iepazīties ar pieejamo literatūru par psihoemocionālā stresa ietekmi uz darba spriedzi;
2. veikt farmaceitu aptauju 20 aptiekās (Rīgā, Olainē un Jelgavā) par psihoemocionālo stresa ietekmi uz darba spriedzi;
3. apkopot un analizēt aptaujās un intervijās iegūtos datus;
4. noteikt darbības indeksu;

5. izstrādāt preventīvus pasākumus.

Hipotēze:

Farmaceiti savā ikdienas darbā cieš no psihoemocionāla stresa, kas rada paaugstinātu spiedi darbā.

Pētījums veikts Latvijas Universitātes Medicīnas fakultātes Farmācijas maģistra programmas ietvaros.

## 1. STRESS UN TĀ NOZĪME DARBA VESELĪBĀ

Mūsdienu dzīves ritms ir kļuvis tik ātrs un piesātināts, ka cilvēka organisms nespēj tam pietiekami ātri pielāgoties. Zūd balanss starp cilvēka ārējo un iekšējo pasauli, un sekas tam ir iekšējs diskomforts. Rezultātā cilvēka organismā notiek izmaiņas dažādos bioķīmiskajos procesos - rodas stress (5).

Stress ir jūtu pārdzīvojuma forma, kura aptver daudzas cilvēka emocionālo stāvokļu izpausmes. Vārds „stress” nozīmē sasprindzinājumu, tulkojot no angļu valodas. To izraisa daudzi kairinātāji – stresori. Viens un tas pats stressors un visiem cilvēkiem neiedarbojas vienādi – kādam konkrētais stressors var pat izsaukt pozitīvu reakciju (piem., smieklus), citam šis pats stressors var radīt izteiktas negatīvas sekas (6). Stresori var būt saistīti gan ar fizisko (piemēram, smags fizisks darbs, skābekļa trūkums, augsta vai zema temperatūra), gan ar psiholoģisko spriedzi (piemēram, aizvainojums, briesmas, informatīvā slodze).

Kanādiešu zinātnieks H.Seljē „atklāja nespecifisku organisma reakciju – „vispārīgo adaptācijas sindromu” – kā atbildi uz jebkuru nelabvēlīgu (piemēram, sāpju) iedarbību” (7, 119.lpp.).

Stress ir ikdienišķa katra cilvēka dzīves sastāvdaļa, bez kuras nav iespējams dzīvi iedomāties. No stresa nav iespējams izvairīties, tam pakļauti ir pilnīgi visi. Stress mēdz būt gan patīkams, gan nepatīkams. Biežāk ar šo vārdu saprot negatīvo stresu jeb distresu. Stresu var arī definēt kā nespecifisku organisma atbildes reakciju uz jebkuru tam izvirzītu prasību, un šī reakcija palīdz organismam pielāgoties, tikt pāri grūtībām, kuras radušās. Būtiski ir tas, kā indivīds uztver notikumus, neatkarīgi no tā, kādi ir attiecīgie notikumi. Mērens stress organismam ir labvēlīgs, jo tas palīdz mobilizēties un koncentrēties nepieciešamai rīcībai. Šāds stress var pozitīvi iespaidot cilvēka darbību, veicināt produktivitāti un kvalitāti. Stress palīdz iemācīties pareizi reaģēt uz radušos spriedzes situāciju. Distress, savukārt, var pilnībā vai daļēji dezorganizēt indivīda darbību. Ilgstošs stress ir nelabvēlīgs, jo tad tas kaitē cilvēka veselībai (2; 7, 119.lpp.).

Psihogēnas traumas un stress ir ļoti aktuālas tēmas 21.gadsimta sabiedrībā, ir pamats apgalvot, ka mūsdienu vide un sabiedrība nav psihoekoloģiskas. Psiholoģiskas izcelsmes raksturs ir neskaitāmām slimībām (5).

Psiholoģiskais stress tiek iedalīts informatīvajā un emocionālajā stresā. Informatīvais stresu izraisa situācijas, kad cilvēks saskaras ar ļoti lielu informācijas apjomu, kad jāspēj īsā laikā pāriet no vienas darbības pie citas, kā arī gadījumos, kad jāpieņem ļoti atbildīgs lēmums, utt. Emocionālo stresu rada briesmu, draudu, aizvainojuma, un tamlīdzīgas situācijas. Stress

bieži beidzas ar afektu (7, 120.lpp.). Emocionālais stress, ko rada darbaprieka cīņas entuziasms un kurš ir saistīts ar dziļa gandarījuma jūtām, viennozīmīgi ir optimāls un labvēlīgs. Patīkamu emocionālu pārdzīvojumu var radīt nogurdinoša stresa strauja samazināšana. Šāds patīkams relaksēšanās pārdzīvojums, kas regulāri iestājas pēc spēcīgas trauksmes, ir būtiska stresa pārslodzes profilakses sastāvdaļa, tas palīdz saglabāt veselību un organisma darbaspēju rezerves (8, 68.lpp.).

Noskaidrots, ka liels skaits ES iedzīvotāju cieš no darba izraisītā stresa, visvairāk tādēļ, ka nespēj ietekmēt savus darba apstākļus (9, 191.lpp.). Paskāls Leblanks darba stresu ir definējis kā „uztverto neatbilstību starp darba vides prasībām un indivīda resursiem, kas izraisa psihiskus, fiziskus vai uzvedības traucējumus” (10, 52.lpp.). Darba specifikai ir ārkārtīgi liela ietekme uz cilvēku. Mūsdienās strādājošo cilvēku darba aktivitātes pēta neirofiziologi, psihologi, kā arī arodveselības ārsti. Stresa situācijas darbā var pastiprināt: prasības darbā, kas neatbilst strādājošā fiziskajām un garīgajām spējām; izpildāmo darbu kontroles trūkums; darba kolēģu atbalsta trūkums un konflikti kolektīvā, t.sk. ar administrāciju. Literatūrā par menedžmentu kā stresa iemesls ir atzīts arī neinteresants darbs, pēc veikto pētījumu datiem uzrādās, ka indivīdi, kuriem ir interesantāks darbs, jūtas apmierinātāki un fizioloģiski izturīgāki nekā tie, kas veic neinteresantāku darbu. Pastāv uzskats, ka profesionālo stresu ir grūti izmērīt, jo indivīda profesionālo uzvedību ietekmē arī stesori, kas tieši nesaistās ar darbu (8, 69./74.lpp.; 12, 90.lpp.).

Literatūras avotos ir atrodama informācija par darba stresa saistību ar ienākumu līmeni. Kanādā veiktā pētījuma rezultāti atklāja varbūtību par augsta darba stresa saistību ar ienākumiem: Aptuveni 50% veselības aprūpē strādājošie, kuru ienākums bija 40.000 USD un vairāk, izjuta augstu darba stresa līmeni. No tiem, kuru ienākuma līmenis bija 20.000 USD līdz 39.999 USD, 42% izjuta augstu stresa līmeni, un no tiem, kuru ienākuma līmenis bija mazāk kā 20.000 USD, tikai 28% izjuta augstu darba stresa līmeni (13).

Dažas biežāk sastopamās stresa pazīmes šādas: šaubas par sevi, vēlme padoties, aizmāršība, grūtības koncentrēties, nespēja savaldīt dusmas, bailes, trauksme, viegla aizkaitināmība, biežas galvassāpes, slikta dūša, kakla un muguras sāpes (ko rada nemitīgi saspringtās muskuļu saites), iespējami vairogdziedzera funkcijas traucējumi, sirdsklauves, strauja elpošana, nervozitāte, nogurums, miega traucējumi (murgi, bieža mošanās naktī), pastiprināta tieksme lietot alkoholu un smēķēt, izmaiņas ēšanas ieradumos un gremošanas slimības. Par stresa parādīšanos liecina garastāvokļa vai uzvedības maiņa (kašķīgs noskaņojums, kliegšana, noslēgšanās sevī), neizlēmība, lēnāks darba temps, nespēja paveikt savus pienākumus (14).

Stresam ir trīs stadijas: Trauksmes stadija, pretošanās stadija un izsīkuma stadija. Trauksmes stadijas laikā organismā notiek straujas reakcijas, asinīs palielinās adrenalīna līmenis. Organisms tiek mobilizēts aizsardzībai. Pretošanās stadijā organisms ir jau pielāgojies stresa radītājam reakcijām. Izsīkuma stadija iestājas, kad stresu rada ļoti spēcīgs kairinātājs (stresors), kura iedarbība ir ilgstoša. Šajā gadījumā organisma aizsardzības spējas jeb imunitāte mazinās, un tas veicina dažādu slimību attīstību (15).

Viens no stresa cēloņiem ir frustrācija. Tā izpaužas kā sasprindzinājuma stāvoklis „sakarā ar subjektīvi uztvertu nespēju sasniegt nozīmīgu mērķi un apmierināt savas vajadzības”. Frustrācija var ilgt vienu dienu, bet tā var būt arī ilgstoša un izraisīt emocionālus traucējumus, kā arī negatīvi ietekmēt cilvēka darba spējas (12, 90.lpp.).

Psihoemocionālā stresa gadījumā (kā norāda eksperimentālie dati) prevalē simpātiskās nervu sistēmas tonuss (vielmaiņā prevalē katabolisms – tas nepieciešams enerģijas mobilizācijai) (11, 290.lpp.).

Īsi apkopojot šajā nodaļā aprakstīto, autore secina, ka stress ir neatņemama dzīves sastāvdaļa, kurai lielākā vai mazākā mērā tiek pakļauts ikviens, it īpaši mūsdienu sabiedrībā, kurā krasi ir paaugstinājušās prasības pret indivīdu visās dzīves jomās (salīdzinājumā, piemēram, ar 20.gadsimtu). Darba vidē indivīdi daudz krasāk izjūt stresu nekā mājas apstākļos, tas lielā mērā saistīts ar pastiprinātu garīgo spriedzi, veicot darba pienākumus, kā arī komunicējot ar vadību un kolēģiem vai padotajiem. Autore uzskata, ka ir vērts atsevišķi apskatīt garīgo darba spriedzi, lai saprastu, kā tieši tā ir saistīta ar psihoemocionālo stresu.

## **1.1. Garīgā darba spriedze**

Lielbritānijā tika veikts Nacionālais veselības problēmu pētījums, kurā piedalījās 1500 gados jauni cilvēki un no viņiem 38% apliecināja, ka izjūt spriedzi darbā, taču mājās no šādas spriedzes cieš tikai 8% no pētījuma dalībniekiem. Savukārt kāda aptauja, kura tika veikta Amerikas Savienotajās Valstīs, uzrādīja, ka 46% strādājošo savu darbu saskata kā saistītu ar stresu, 27% uzrādīja darbu kā galveno stresa avotu savā dzīvē un 72% no aptaujātajiem norādīja, ka izjūt biežas ar stresu saistītas fiziskas un psihiskas problēmas (10, 50.lpp.).

Garīgā darba spriedzi var arī uzskatīt kā garīgā darba slodzi. Garīgā slodze ir attiecināma uz nepieciešamo informācijas apstrādi, lai veiktu darba uzdevumu, izmantojot darba veicējam pieejamos resursus (16, 153.lpp.).

Fiziskais un garīgais darbs uz strādājošā veselību atstāj dažādu iespaidu. Fiziskā darba rezultātā nogurums ir saistīts ar skeleta muskulatūras enerģētiskajiem resursiem, bet garīgās pārslodzes pamatā rodas nogurums centrālajā un perifērajā nervu sistēmā. Garīgā noguruma

rezultātā darba spēju atjaunošanās noris lēnāk nekā fizisko darba spēju atjaunošanās. Garīgā darba potence ir komplicētāka un tā ir daudzveidīgāka, to ietekmē indivīda nervu temperamenta tips (17, 105.lpp.).

Garīgā darba spriedzi ir iespējams noteikt dažādos veidos. Viens no visefektīvākajiem ir darba stresa indeksa (DSI) noteikšana. DSI palīdz noskaidrot darba slodzes ietekmi uz cilvēku. DSI nosaka kā sekojošu atsevišķu komponentu reizinājumu:

$$DSI = SI \times DL \times PM \times RDP \times DT \times DD$$

SI - Spriedzes intensitāte

DL - Darba laiks

PM - Piepūle/minūtēs

RDP - Roku/delnas pozas

DT - Darba temps

DD - Darbības dienā

Ja DSI ir mazāks par 3, tad darba stress ir mazs un neprasa nekādus preventīvos pasākumus. Ja tas ir lielāks par 5, tad var būt jūtams roku nogurums un reizēm novērotas arī augšējo ekstremitāšu slimības. Ja lielāks par 7, tad darba slodze skaitās palielināta un stress darbā potenciāli var būt bīstams. Ja pārsniedz indeksu 10, tad ir liela fiziskā un psihoemocionālā darba slodze, un šajā gadījumā nepieciešami preventīvie pasākumi, jo var attīstīties muskuļu un skeleta sistēmas bojājumi vai pat arodslimības. Paralēli DSI indeksa aprēķinam, var izmantot arī „Darba stresa indikatoru”, kurš ļauj noteikt darba stresa kategorijas (9, 197.lpp.).

Attiecībā uz šajā nodaļā minēto, autore ir novērojusi savā personīgajā pieredzē, ka bieži vien cilvēki nespēj objektīvi salīdzināt fiziskā darba slodzi un garīgo darba slodzi - daudzi maldīgi uzskata, ka viennozīmīgi lielāku nogurumu izjūt tas, kurš veicis fizisku darbu, neapzinoties, ka garīga noguruma rezultātā darba spējas atjaunojas lēnāk nekā fiziska noguruma gadījumā, kā arī to, ka garīgā darba spriedze biežāk papildus rada arī psihoemocionālu stresu nekā fiziskā darba spriedze. Lai izvērtētu garīgās darba spriedzes saistību ar psihoemocionālo stresu darbavietā, ir jāaplūko, kuri ir tie faktori, kas mēdz darbā izraisīt psihoemocionālo stresu.

### **1.1.1. Psihoemocionālais stress darbavietā**

Stress darba vietā ir atkarīgs no darba apstākļiem un strādājošā attieksmes pret tiem. Ikvienā darbā neliela darba spriedze ir neizbēgama. Tā mobilizē strādājošo darbam. Stresu un neapmierinātību ar darbu var izraisīt ne tikai darbs ātrā tempā, atbildība par izpildāmo darbu, pārmērīga slodze, bet arī tādi faktori kā mākslīgais apgaismojums, troksnis, vibrācija,

mikroklimatisko parametru svārstības, ķīmisko faktoru klātbūtne, nepiemērota darba vieta, šauras telpas, novecojusi tehnika u.tml. (11, 12.lpp.).

Pēc iespējas vairāk izvairīties no stresa situācijām darbavietā var sekojot, lai prasības, kuras izvirzītas konkrētajam darbiniekam, atbilstu viņa fiziskajām un garīgajām spējām. Jācenšas organizēt izpildāmo darbu kontroli ikvienam strādājošam, kā arī ļoti vēlams ir saņemt atbalstu no kolēģiem, kā arī izvairīties no jebkādiem konfliktiem ar kolēģiem un vadību. Lai cilvēks savā darbā justos labi un neizjustu pārāk lielu psihisko noslodzi, ir svarīgi, lai viņš sajustu stimulu un attīstību, pildot savus pienākumus. Katrs strādājošais noteikti vēlas skaidri zināt lomu un pienākumu sadalījumu darbavietā un sagaida, lai tiktu ievērots tāds sadalījums, kurš ir taisnīgs un kuru noteikusi vadība.

Ir izpētīts, ka to darbinieku enerģētiskie lauki, kuri strādā vienā telpā, ir savstarpēji saistīti, un var būt, ka tie pozitīvi savienojas, bet mēdz būt gadījumi, kad pastāv enerģētisko lauku nesavienojamība. Reizēm tādēļ gadās, ka it kā ārēji neredzamu un neizskaidrojamu iemeslu dēļ kāds nevar ar kādu sastrādāties – viņš izjūt diskomfortu, ir uzbudināts un var pat gadīties emocionālas eksplozijas, vai citas vēl bīstamākas reakcijas. Cilvēka enerģētiskā lauka saskaršanās ar citu cilvēku enerģētisko lauku vienmēr ietekmē pašu cilvēku, viņa dzīvi un veselību – lielākā mērā nekā cilvēks to apzinās (18).

Atšķirībā no citām valstīm, kurās ir augstāks attīstības līmenis, Latvijā situācija kopumā attiecībā uz darba stresu ir apbēdinoša. Latvijā darba darītāji, nobažījušies par sava darba saglabāšanu, stresa situācijās bieži vien cenšas slēpt savas negatīvās emocijas, apslāpē bailes un satraukumu („neizlādējas”). Tas noved pie distresa izpausmēm, no kurām izriet visdažādākās veselības, uzvedības un sociālās komunicēšanās traucējumiem (psihosomatiskie traucējumi, narkomānija, alkoholisms, infekcijas slimības, onkoloģiskās slimības, neirozes, novirzes seksualitātē, noziedzība un fanātiska reliģiozitāte) (9, 192.lpp.).

Psihoemocionālā stresa noteikšanai darbavietā var izmantot kādu no psihoemocionālās slodzes kvalitatīvās un kvantitatīvās analīzes metodēm:

- 1) Kontroljautājumu metode – šī metode iekļauj tādus kontroljautājumus, kuri saistīti ar psihosociālajiem darba vides faktoriem un to ietekmi uz strādājošiem (darba dienas un darba laika aspekti, darba saturs, savstarpējās attiecības – komanda, savstarpējās attiecības – priekšnieki, organizatoriskie apstākļi un darba apstākļi;
- 2) Psiholoģisko raksturu stresa situācijās noteikšana – ir zināmas daudzas metodes, kurās pielieto anketas un iegūst informāciju, kura ļauj spriest par darbinieku atbildes reakcijām stresa situācijās un ko var piemērot psihoemocionālās slodzes novērtēšanā (Minesotas daudzfaktoru personības tests, Ketela personības faktoru tests, Teilores

- uztraukuma manifestācijas skala, Berkuna subjektīvā stresa skala, Maknaira emocionālā stāvokļa profils);
- 3) Kvantitatīvās analīzes metode SWAT – šo metodi izmanto, lai konstatētu izmaiņas psihoemocionālajā darba slodzē, veicot dažādus uzdevumus, ieskaitot vizuālo displeja kontroli, atmiņu un iekārtu vai darba mašīnu manuālo kontroli);
  - 4) Kvantitatīvās analīzes metode ANOVA (Analysis of Variance) – universāla datu kvantitatīvās analīzes metode, kuru plaši izmanto arī psihoemocionālās slodzes novērtēšanai, jo tā veic iepriekš ievadīto testa jautājumu analīzi, ņemot vērā to ticamību;
  - 5) Fizioloģiskās organisma reakcijas uz stresa situācijām – dažādas klīniskās un eksperimentālās metodes, kuras ļauj objektīvi novērtēt psihoemocionālo slodzi jeb spriedzi. Tās nosaka organisma atbildi uz stresa situācijām un to var izmērīt ar analītisko metožu palīdzību (Ķīmiskās metodes, elektromiogrāfiskā metode, hemodinamiskā metode, elpošanas frekvences noteikšanas metode, sirds ritma noteikšanas metode, ādas galvanisko reakciju noteikšanas metode) (9, 201.-203.lpp.).

Veicot apakšnodaļas apkopojumu, autore secina, ka psihoemocionālā stresa līmenis darbavietā ir ļoti lielā mērā atkarīgs no darba organizācijas un vadības attieksmes pret nodarbināto - indivīdu. Autore uzskata, ka darbiniekiem vajadzētu censties arī pašiem savlaicīgi atpazīt pārāk liela stresa pazīmes un runāt vispirms par to ar savu tiešo vadītāju vai personāla vadības speciālistu, bet nevis nedarīt neko, baidīdamies zaudēt darbu. Būtu ļoti vēlams, lai uzņēmuma personāla vadības speciālists vērstos pēc profesionālas palīdzības gadījumos, ja kādam darbiniekam rodas nopietnas psihoemocionāla rakstura problēmas (saistībā ar darba pienākumiem vai attiecībām kolektīvā). Psihoemocionālais stress, protams, būs neizbēgams, ja darba specifika paredz ļoti augstu atbildību par izpildāmo darbu, ātru reakciju, vai arī aktīvu darbu ar klientiem. Tas var skart pat tādus darbiniekus, kas ir ļoti nosvērti pēc rakstura, kuriem ir izveidojusies laba sadarbība ar komandas biedriem.

Nākamajā apakšnodaļā ir uzskaitītas profesijas, kurās strādājošajiem ir liela atbildība, kā arī tās profesijas, kurās notiek intensīva komunikācija ar klientiem.

### **1.1.2. Kā darbs ietekmē psihoemocionālā stresa līmeni?**

Augsts psihoemocionālā stresa līmenis un līdz ar to arī bieži izdegšanas sindroma gadījumi novērojami tajās profesijās, kuras saistās ar psiholoģisku apkalpošanu, piemēram, skolotāji, ārsti, psihologi, psihoterapeiti, sociālie darbinieki, vadošie darbinieki (kuriem ir liela organizatoriska slodze), administrējošais personāls. Šīs iepriekš minētās profesijas paredz

darbu ar otru cilvēku, un kontaktējoties ir jārada maksimāli pozitīvs psiholoģisks klimats (iejūtīga un saprotoša atmosfēra). Cilvēks, kurš cenšas to nodrošināt, vienlaikus sajūt spriedzi un ir spiests apvaldīt savas jūtas, jo līdzās atrodas persona, kuras klātbūtnē viņš nedrīkst tieši izrādīt savas jūtas (5).

Vēl ar izteiktu stresu darbā ir saistītas tādas profesijas kā: medmāsas, laboranti, dažādu iekārtu operatori, oficianti, laukstrādnieki, ogļračī, kā arī policisti, ugunsdzēsēji, lidotāji, žurnālisti, aktieri, zobu tehniķi, programmētāji, celtnieki, elektriķi, santehniķi, telefonu operatori un pilsētas autobusu vadītāji (10, 51.lpp.). Protams, arī tādu specifisku darbu veidi kā augstkāpēju darbs, montējot mobilo tālrunu bāzes stacijas vai avāriju novēršana augstsprieguma elektrotīklos arī paredz īpaši augstu stresa līmeni (9, 190.lpp.).

Francijā tika veikts pētījums par darba stresu un garīgās veselības stāvokli, kurā piedalījās slimnīcā strādājošas sievietes. Pētījuma rezultāti uzrādīja, ka no 25 433 dienām bija 3080 dienas, kurās darbinieces neieradās darbā garīgo un arī ar miegu saistīto traucējumu dēļ. Nogurumu un miega traucējumus biežāk izjuta māsu palīdzes un palīgdarbinieces, salīdzinājumā ar citu kategoriju darbiniecēm. No miega traucējumiem vairāk cieta darbinieces, kuras strādāja nakts maiņā, dienas maiņas darbiniecēm miega traucējumi bija mazāk izteikti. Īpaši augstu darba stresa līmeni izjuta palīgdarbinieces un mazliet mazāks līmenis bija māsu palīdzēm, turpretim medmāsām bija lielāka garīgā slodze un citām kvalificētām veselības aprūpes darbiniecēm. Grafika radīto sasprindzinājumu konstatēja galvenokārt medmāsām un palīgdarbiniecēm. Tika atklātas sekojošas kopsakarības: jo izteiktāka ir apmācību nepietiekamība, jo lielāka garīgā slodze, un, jo lielāks ir sasprindzinājums grafika dēļ, jo augstāks ir darba stresa indekss (19).

Vismazāk stresa izjūt sekojošu profesiju pārstāvji: augstskolu pasniedzēji, mākslinieki, muzeja darbinieki, bibliotekāri, statisti. Arī gadījuma rakstura strādnieku darba stress ir neliels (2).

Darba autore secina, ka kopumā ir ļoti maz profesiju, kuru pārstāvjiem ir neliels darba stress. Tā kā nakts maiņu darbinieki psihoemocionālo darba stresu izjūt vairāk nekā dienas maiņās strādājošie, viņiem ir īpaši svarīgi pēc iespējas kvalitatīvāk atpūsties no darba brīvajā laikā, lai atjaunotu fizisko un garīgo enerģiju. Arī amatu kategorijas ir lielā mērā saistītas ar psihoemocionālo stresu – jo zemāku līmeni darbinieks ieņem uzņēmuma hierarhijas sistēmā, jo lielākā mērā viņš var būt pakļauts tādiem nopietniem psihoemocionālā stresa izraisošiem faktoriem kā, piemēram, mobings un bosings. Nākamā apakšnodaļa sniedz detalizētu ieskatu šajās psiholoģiskā terora izpausmēs.

## 1.2. Psihoemocionālā stresa izraisīšie faktori – to noteikšana un analīze

Kā jau iepriekš tika minēts, raksturojot psihoemocionālo stresu darbavietā, psihoemocionālais stress var izraisīt diskomfortu, uzbudināmību, emocionālas eksplozijas, depresiju un pat pašnāvību. Šīs var rasties, ja pastāv strādājošo enerģētisko lauku nesavienojamība.

Vēl viena nopietna un ļoti plaši visā pasaulē apspriesta problēma ir izdegšanas jeb izsīkuma sindroms. Šis sindroms izpaužas kā cilvēka enerģētiskā izsīkuma stāvoklis. Lielas darba slodzes neatbilstoša materiālā un garīgā atalgojuma apstākļos, nedrošībā par rītdienu cilvēks sāk just emocionālu diskomfortu, atrodas pastāvīgā saspringtā stāvoklī, līdz viņu pārņem bezcerība vai protests (11, 12.lpp.).

Ir vērts pieminēt arī vairākus psihosociālos faktoros, kuri arī viennozīmīgi izraisa psihoemocionālo stresu darbā. Bieži vien strādājošie atzīst, ka izjūt psiholoģisko teroru darbā no darba devēja vai kolēģu puses, tā saucamo mobingu un bosingu. Mobings (no angļu val. „mobbing” – latviski „uzbrukšana”) ir situācija, kurā pret kādu konkrētu personu tiek ilgstoši raidīta virkne ļaunprātīgu rīcību. Ilgstoša rīcība ir tāda rīcība, kuras biežums ir vismaz vienu reizi nedēļā sešu mēnešu ilgā periodā. Ļaunprātīgā rīcība var skart cilvēka reputāciju un cieņu (piemēram, apmelošana, izjokošana, seksuāla uzmākšanās). Tā var skart arī cilvēka iespējām vai nepieciešamību komunicēt – tiek ignorēts viņa viedoklis vai vispār netiek uzklausīts u.tml. Tāpat mobings var izpausties arī attiecībā uz personas profesionālajām spējām, fiziskajām vai rakstura īpašībām, kā arī uz personas privāto dzīvi) (20, 21.-22.lpp.).

Bosings (no angļu val. „Bashing” – „to bash” nozīmē uzbrukt, nolamāt) ir darba devēja īstenots psiholoģiskais terors pret padotajiem. Tas ir kropla personāla menedžmenta izpausme un tās cēlonis ir vadītāja nespēja veidot un uzturēt skaidru lietišķo saskarsmes, pienākumu un atbildības ietvaru, atstājot darbiniekiem ikdienišķās interpretācijas brīvību attiecībā uz organizācijas mērķiem, vērtībām un noteikumiem. Šāds vadītājs piemēro dažādas mērauklas dažādiem darbiniekiem līdzīgās situācijās. Galvenās bosinga izpausmes ir sekojošas: regulāra kritika darbā, ignorēšana vai nesarunāšanās, aprunāšana, draudi – mutiski, telefoniski, bezjēdzīgu pienākumu uzdošana, neizpildāma uzdevuma(-u) uzdošana. Mēdz būt arī gadījumi, kad strādājošie darbavietā pat kļūst par kautiņa upuriem (21).

Īsumā apkopojot iepriekšminēto, autore secina, ka jebkura psiholoģiskā terora izpausme stipri traumē ikvienu indivīdu, kurš no tā cieš un ļoti daudzos gadījumos vispareizākais risinājums būtu meklēt citu darbavietu, ja darbiniekam jāturpina strādāt kopā ar to kolektīva pārstāvi vai pārstāvjiem, kas ir izraisījis konkrēto psiholoģisko traumu. Arī

izdegšanas sindroms ir problēma, kuru nevar ignorēt un to noteikti ir jārisina. Ja darbinieks saskaras ar kādu no iepriekšminētām problēmām, bet nevienam to neatklāj, tad rezultātā parasti rodas nopietnas veselības (fiziskās un garīgās) problēmas, par kurām aprakstīts nākamajā apakšnodaļā.

### 1.2.1. Problēmu apraksts

Darbinieks, kurš cieš no izdegšanas sindroma izjūt un izpauž sekojošus simptomus:

- 1) Izmaiņas uzvedībā, piemēram, darbinieks biežāk skatās pulkstenī, biežāk sāk dzert kafiju, izjūt lielāku pretestību pret vajadzību doties uz darbu, mēdz atlikt tikšanās, bieži kavē, nespēj radoši pieiet darba problēmu risināšanai, strādā it kā cītīgāk un ilgāk, bet rezultāti no tā nekļūst labāki;
- 2) Izmaiņas izjūtās – vairs tik pozitīvi neuztver humoru, viņu pārņem pastāvīga neveiksmes izjūta un vainas apziņa, jūt paaugstinātu uzbudināmību darbā un arī mājās, bieži dusmojas un apvainojas, jūt vienaldzību un bezspēcību;
- 3) Izmaiņas domāšanā izpaužas kā arvien uzstājīgākas domas par darba pamešanu, grūtības koncentrēt uzmanību, rigida domāšana (pretošanās pārmaiņām), ciniska un nosodoša attieksme pret klientiem, kā arī pārāk liela rūpēšanās par personīgām vajadzībām un pārdzīvojumiem;
- 4) Izmaiņas veselībā – miega traucējumi, bieži un ilgstoši sajūt vājumu un spēku izsīkumu visas dienas garumā, var ļoti viegli saslimt ar infekcijas slimībām, var izpausties psihiskās un somatiskās veselības traucējumi (22).

Kristiāna Maslača ir izstrādājusi profesionālās izdegšanas komponentes, un tās ir šādas:

- emocionālais izsīkums (kas ir galvenā profesionālās sadegšanas sastāvdaļa un to raksturo emocionāla pārslodze, tukšuma izjūta, personīgo emocionālo resursu izsīkums; cilvēks jūt, ka nespēj just kā agrāk, viņam sāk izpausties pirmie depresijas simptomi, īpaši smagos gadījumos ir iespējams emocionāls sabrukums);
- depersonalizācija jeb dehumanizācija (tā paredz bezjūtīgu, cinisku attieksmi pret citiem cilvēkiem - klientiem, kolēģiem, vadību; kontaktēšanās izpaužas kā bezpersoniska un formāla);
- personīgo sasniegumu redukcija (izpaužas kā darba kompetences izjūtas pazemināšanās, neapmierinātība ar sevi, cilvēks sajūtas niecīgs un pats ierobežo savas iespējas) (22).

Mobinga un bosinga sekām ir psiholoģiskā cena (stress, bezpalīdzības sajūta, depresija, darbspēju krišanās, pašnāvības iespējamība u.tml.) un materiālā cena (darba zaudēšana un

jauna darba meklēšana, nekvalitatīvs darbs, veselības aprūpes izmaksas u.c.) (9, 191.lpp.). Mobinga gadījumā ir svarīgi, lai cietušais darbinieks nesāk meklēt vainu sevī, bet ir būtiski saprast, ka no viņa rīcības vai bezdarbības nekas nav atkarīgs, šis vadītājs, no kura viņš cieš, ir nopietni un bieži vien neatgriezeniski traumēta personība un darbinieks nespēs viņu izmainīt. Galvenais speciālistu ieteikums mobinga upuriem ir censties sevi lieki nomocīt, bet ātri un klusi sev meklēt citu darbu (23, 166.lpp.).

Nodaļā minētie simptomi var radīt neatgriezeniskas sekas. Pēc, autore domām, vissvarīgāk darbiniekam ir neizjust vainas apziņu – gan izdegšanas sindroma gadījumā, gan saskaroties ar mobingu un bosingu. Ļoti var palīdzēt personības treniņi, kas orientēti uz pašapziņas celšanu – sadarbojoties ar profesionāliem psihologiem un konsultantiem, var tikt galā ar problemātiskajām situācijām daudz efektīvāk nekā mēģinot pašam atrast risinājumu. Reizēm ļoti var palīdzēt kaut vai tikai viena saruna ar savu tiešo vai uzņēmuma/iestādes vadītāju. Arī atbilstošu testu izpildīšana var dot būtisku rezultātu, un šo testu veidi ir minēti nākamajā apakšnodaļā.

### **1.2.2. Psihoemocionālā stresa apzināšana darba kolektīvā**

Pirmkārt, galvenais rādītājs par to, vai cilvēks necieš no psihoemocionālā stresa, ir viņa darba rezultāti. Ja darbinieks iepriekš savu darbu ir veicis bez kļūdām, vai arī reti kļūdījies, ir savlaicīgi visu uzticēto paveicis un iekļāvies darba laikā, bet pēkšņi sāk izpausties jūtamas problēmas ar šī darbinieka darba kvalitāti vai apjomu, tad tas viennozīmīgi ir kā trauksmes signāls. Vadība nedrīkst ignorēt šādu pamanīto signālu. Pēc iespējas ātrākā laikā vadītājam ir jāatrod laiks, lai izrunātos ar šo darbinieku, kura uzvedībā un darbībā ir pamanītas izmaiņas. Var gadīties, ka darbinieks nevēlas atklāt vadītājam savas problēmas, vai arī vadītājs nav pārliecināts, kā būtu pareizāk reaģēt uz sarunā izklāstītajām problēmām, tad var pieaicināt psihologu, kurš kā neitrāla persona varēs veiksmīgāk izrunāties ar šo darbinieku un censties viņam palīdzēt ar ieteikumiem.

Ja vadītājs ir prasmīgs savā lomā un viņam piemīt emocionālā inteliģence, viņš ātri spēs pamanīt, ja kāds darbinieks ir acīm redzami zaudējis dzīvesprieku, vai, iespējams, tiek izstumts vai ignorēts no pārējā kolektīva puses – arī šie ir signāli, uz kuriem vajadzētu pēc iespējas ātrākā laikā reaģēt un noskaidrot apstākļus.

Lai novērtētu strādājošā psihoemocionālā stresa līmeni darbā, labi var noderēt mūsdienās populārās metodes, kuras izmanto psihosociālo risku novērtēšanā: Stresori darbā un to apzināšana; psiholoģiskā klimata noteikšana darba vietā; komunikatīvā prasme un taktika konflikta situācijās; izdegšanas sindroma tests; depresijas tests; fizioloģiskās

organisma reakcijas uz stresa situācijām; vardarbības risku novērtēšana; darba stresa indeksa un stresa kategoriju noteikšana; darba spriedzes intensitātes noteikšana; psihoemocionālās slodzes kvalitatīvā un kvantitatīvā analīze (9, 193.lpp.).

Stresa reakcijas strādājošiem mēdz arī noteikt pēc fizioloģiskiem rādītājiem: pēc asinsspiediena, pulsa un pēc tā, kāds ir stresa hormonu līmenis (10, 64.lpp.).

Īsi apkopojot būtiskāko, jāmin, ka svarīgi ir izvēlēties piemērotāko un efektīvāko metodi no plašā iespēju klāsta. Darbinieki būs atsaucīgāki, ja viņi jutīs, ka tiek uzrunāti personīgi, ka uzņēmums interesējas par katru individuāli. Ja uzņēmuma vadība ignorē šādu faktoru, tad metode palīdzēs iegūt tikai formālu rezultātu, bet situācija visdrīzāk nemainīsies.

### **1.3. Psihoemocionālais stress farmācijas nozarē strādājošiem**

Farmācijas nozarē strādājošajiem mēdz būt atšķirīgas darba vides. Darbs var noritēt sterilā laboratorijā, kā arī tā var būt aptieka vai zāļu ražošanas uzņēmums. Piemēram, ražošanas uzņēmumā, farmaceiti strādā gatavo zāļu formu tehnoloģiju izstrādes procesā. Bet Zāļu reģistrācijas departamentā farmaceiti strādā pavisam ierastās biroja telpās. Neatkarīgi no tā, kāda veida vietā vai amatā farmaceits strādā, ikviens no viņiem nes ļoti lielu atbildību. Tāpat kā ārsts, farmaceits nedrīkst savā darbā kļūdīties! Farmaceitam jābūt zinošam ne tikai ķīmijā, bet jāpārzina arī medicīna. Svarīga arī precizitāte gan izstrādājot zāļu formas, gan medikamentu lietošanas instrukcijas, katra kļūme var ietekmēt cilvēka veselību vai pat dzīvību (3).

Farmaceiti viennozīmīgi ietilpst tajā strādājošo grupā, kuri savā ikdienas darbā izjūt psihoemocionālo stresu, jo farmaceita profesija ir saistīta ar citu cilvēku aprūpi, emocionālu kontaktu ar cilvēkiem (tādiem, kuri cieš). Daudzu farmaceitu darba motivācija ir ideālistiska un līdz ar to viņi bieži vien strādā vairāk, nekā no viņiem tiek prasīts, tādejādi darbā daudz tērējot savu fizisko un garīgo enerģiju.

Lai aptiekārs spētu sadzīvot ar stresu, viņam kā cilvēkam ir jābūt mierīgam. Farmaceita darba apstākļi reizēm ir saspringti – vairākas lietas jādara vienlaicīgi, un klienti ir dažādi, katrs ar savām īpatnībām. Farmaceita darbs ir ne tikai vienkārši darbs ar cilvēkiem, bet bieži vien ar slimiem, rūpju māktiem cilvēkiem, kuri savas vainas un slikto noskaņojumu bieži vien uzveļ farmaceitam. Lai farmaceits pēc iespējas mazāk ciestu no psihoemocionālā stresa, viņam jāspēj ar šo tikt galā – slimību un nelaimju stāstus atstāt aptiekas sienās. Vēl būtisks ir fakts, ka farmaceiti nereti saskaras ar īpaši bīstamo cilvēku grupu – narkomāniem, kuri nāk uz aptieku pirkt gan šļircēs, gan zāles. Potenciālā apdraudējuma iespēja lielā mērā paaugstina farmaceita stresu darbā (24).

Īrijā tika veikts pētījums par farmaceitu apmierinātību ar darbu un stresu. Pētījuma rezultāti atklāja, ka slimnīcu aptieku farmaceiti un atvērtā tipa aptieku farmaceiti Ziemeļīrijā izjūt mērenu darba stresa līmeni. Izteikti augstāki stresa rādītāji bija atvērtā tipa aptieku farmaceitiem, un tika secināts, ka tas var ietekmēt viņu spēju droši un efektīvi strādāt. Abu grupu farmaceiti uzrādīja šādus darba stresa veicinošos aspektus: dažādi traucējumi, pārmērīga darba slodze un neadekvāta štata komplektēšana. Vairāk kā 30% atvērtā tipa aptieku farmaceiti un puse no visiem slimnīcu aptieku farmaceitiem kā biežu vai regulāru stresa cēloni minēja nevēlamās izmaiņas līgumā vai ar uzņēmumu noslēgtajās vienošanās (25).

Farmaceitiem bieži stresu rada pārāk liels pienākumu apjoms, daudzi aptieku farmaceiti ir iesaistīti arī administratīvu funkciju pildīšanā un tā rezultātā viņiem mazāk laika atliek pietiekami izsmeļošu konsultāciju sniegšanai pacientiem. ASV Farmācijas Darbaspēka Izpētes Konsorcijs 2000.gadā vadīja pētījumu, kura rezultāti uzrādīja, ka farmaceiti gribētu vairāk laika pavadīt konsultējot un rūpējoties par zāļu lietošanas informāciju, un mazāk laika veltīt zāļu pagatavošanai un izsniegšanai, kā arī administratīvajiem darbiem. Minētie fakti liecina, ka farmaceitiem ir motivācija veikt to darba specifiku, kura ir atbilstošāka farmaceutiskās aprūpes filozofijai (6).

Nemot vērā šajā nodaļā minēto, autore uzskata, ka farmaceitu ikdiena ir saistīta ar dažādām stresa situācijām, kas negatīvi var ietekmēt viņu veselību. Tāpēc autore tālāk analizēs Eiropas Savienības nostādnes attiecīgajos jautājumos un esošo situāciju Latvijā.

#### **1.4. Psihoemocionālais stress un garīgā darba spriedze**

Psihoemocionālai spriedzei, kuru mēdz dēvēt arī par informatīvo vai intelektuālo, galvenokārt pakļauti ir garīgā darba darītāji. Kad cilvēks izjūt psihoemocionālo stresu, tad viņa galvas smadzenēm palielinās vajadzība pēc enerģijas – tā sastāda 15 līdz 20% no kopējās enerģētiskās aprites organismā. Katrs garīgā darba veids prasa atšķirīgu enerģijas patēriņu, tas ir atšķirīgs, piemēram, ja cilvēks skaļi lasa, uzstājas ar publisku lekciju vai veic skaitļojamās mašīnas operatora funkcijas. Garīga darba darītājiem pieaug muskuļu elektriskā aktivitāte – norisinās skeleta muskuļu sasprindzinājums. Veicot garīgu darbu, notiek vēl dažādi citi procesi organismā, tajā skaitā arī pieaug neironu uzbudinātība. Informatīvā spriedze var radīt informācijas neirozes (kā rezultāts ilgstošai smadzeņu darbībai), ja pastāv sekojoši trīs faktori:

- Nepieciešams apstrādāt un iegaumēt liela apjoma informāciju;
- Atvēlēts pārāk mazs laiks (kas nepieciešams smadzeņu darbībai);

- Augsts motivācijas līmenis, un tas nosaka informācijas nozīmīgumu, līdz ar to arī darbinieka tieksmi to maksimāli izmantot (11, 36.-37.lpp.).

Ja darba veicējam psiholoģiskus draudus rada darba organizācija un saturs, tad viņš izmanto tā saucamos aizsargmehānismus (projekcija, represija jeb izstumšana, somatizācija), lai pielāgotos jaunajai situācijai un atgūtu līdzsvaru. Ja tomēr šie aizsargmehānismi darbiniekam nelīdz, viņā var notikt emocionālas pārmaiņas, kuras traucēs uzticēto uzdevumu veikšanā. Noteiktas patoloģiskās uzvedības formas, neirotiskie traucējumi vai nespēja pielāgoties ir cieši saistīta ar profesionālajām aktivitātēm. Darbinieku psiholoģiskās aizsardzības spējas samazinās noteiktu darba apstākļu ietekmē un tas veicina sekojošu emocionālo traucējumu rašanos: nemiers, bailes, nedrošības sajūta, fobijas vai depresija (20, 68.-69.lpp.).

Apkopojot iepriekšminēto, autore secina, ka mūsdienu sabiedrībā, kurā valda ātrs dzīves ritms un saspringta konkurence gandrīz visās jomās, pastāv ļoti liels risks iegūt dažādas neirozes - liels procents strādājošo savā darbā ikdienā saskaras ar nepieciešamību apstrādāt un iegaumēt liela apjoma informāciju pārāk īsā laika posmā.

Saskaņā ar Eiropas nostādnēm attiecībā uz psihoemocionālo stresu darbā, darba devējs pieļauj pārkāpumu gadījumā, ja no darbinieka tiek prasīts vairāk nekā atbilst viņa izglītībai un spējām, kā arī, ja tiek uzdots tik liels darba apjoms, kuru nav iespējams paveikt normālā darba ritmā strādājot un iekļaujoties darba laikā. Nākamajā nodaļā ir detalizētāks apraksts par Eiropas Savienības nostādnēm.

## **1.5. Nostādnes par psihoemocionālo stresu darbā Eiropā un Latvijā**

Eiropas Drošības un Veselības darba vietā aģentūra (EU-OSHA), ko Eiropas Savienība *dibinājusi* 1996. gadā, atrodas Bilbao (Spānija). Šī aģentūra ir ES galvenais atsaucis punkts arodveselības un darba drošības jomā (26).

1989. gadā Eiropas darba drošības un veselības aģentūra ieviesa Pamatdirektīvu 89/391/EEK (*Council Directive 89/391/EEC of 12 June 1989 on the introduction of measures to encourage improvements in the safety and health of workers at work*), kas paredz veselības aizsardzību un drošību ES strādājošiem. Šī pamatdirektīva ir attiecināma „uz visām valsts un privātās darbības nozarēm (rūpniecību, lauksaimniecību, tirdzniecību, pārvaldi, pakalpojumiem, izglītību, kultūru, izklaidi u.c.)” Ar psihoemocionālo stresu darbā ir saistīts 6.panta 2.punkta septītais apakšpunkts, kurā minēts, ka darba devēja pienākums ir „izveidot saskanīgu vispārējās profilakses politiku, aptverot tehnoloģiju, darba organizāciju, darba

apstākļus, sabiedriskās attiecības un darba vides faktoru ietekmi”. Ievērojot pieeju, kas noteikta direktīvā, darba devējiem:

- jācenšas novērst stress darbā,
- jāizvērtē stresa risks – jānosaka kāds ir iespējamais darba spriedzes līmenis, kurš var izraisīt paaugstinātu un ilgstošu stresu (un darba devējam ir jāapzinās, kurš varētu no šāda stresa ciest),
- jāveic atbilstošas darbības, lai novērstu kaitējumu (27).

2002.gadā Eiropas darba drošības un veselības aģentūra izdeva žurnālu „Stress darbā” („*Working on stress*”), kurā sniegta informācija par situāciju Eiropā saistībā ar darba stresu. Daudzos Eiropas Parlamenta un Eiropas ekonomikas un sociālo jautājumu komitejas ziņojumos un rezolūcijās ar darbu saistītais stress tiek minēts kā viena no vissvarīgākajām tēmām, kurai jāpievērš uzmanība (28).

2004.gadā Eiropas Tirdzniecības Apvienības Konfederācija, Rūpniecības un darba devēju Eiropas konfederācijas, Eiropas mazo un vidējo uzņēmumu arodbiedrību asociācija, kā arī Eiropas sabiedriskās dalības uzņēmumu centrs un Vispārējās ekonomiskās intereses uzņēmumi parakstīja pamat nolīgumu par stresu darbā. Noslēgtais pamat nolīgums ir „Eiropas Kopienas dibināšanas līgumā noteikta alternatīva direktīvai darba tiesisko attiecību regulēšanai.” Arī Latvijā tika ieviests Eiropas sociālo partneru noslēgtais pamat nolīgums par stresu darbā, kad 2006.gadā Latvijas Darba devēju konfederācija (LDDK) un Latvijas Brīvo arodbiedrību savienība (LBAS) parakstīja vienošanos šo dokumentu. Latvijā tiek pieņemti papildus nosacījumi, kuri palīdz regulēt tiesiskās attiecības starp darba devējiem un darbiniekiem – abpusēji vienojoties, arodbiedrības var pašas noteikt vēlamos risinājumus. LDDK un LBAS vienošanās mērķi ir veicināt darba devēju, darbinieku un to pārstāvju informēšanu par stresu darbā, un izveidot sistēmu, kas var palīdzēt noteikt un risināt problēmas, ko rada stress darbā (29).

Pamat nolīguma saturs latviešu valodā ir publicēts Latvijas Brīvo arodbiedrību savienības izdotajā Rokasgrāmatā („Rokasgrāmata par Eiropas sociālo partneru darba programmas 2009.–2010. gadam un Eiropas sociālo partneru pamat nolīgumu īstenošanu un ieviešanu praksē”). Tas sastāv no septiņiem punktiem: ievads; mērķis; stresa un stresa darbā raksturojums; stresa darbā noteikšana; darba devēju un darbinieku atbildība; stresa darbā novēršana, likvidēšana vai samazināšana; ieviešana un uzraudzība (30, 96.-100.lpp.).

Autore uzskata, ka Latvijā strādājošajiem vajadzētu aktīvāk veidot arodbiedrības un censties izmantot Eiropas sociālo partneru izstrādāto Pamat nolīgumu praksē, tādējādi aizstāvēt savas darbinieka intereses un nodrošinoties pret daudziem riskiem, kas var būt

jebkurā uzņēmumā vai iestādē. Pēc autores domām, Latvijā vajadzētu aktīvāk izplatīt un izmantot Eiropas Savienības ziņojumus, par kuriem sīkāk minēts nākamajā apakšnodaļā.

### **1.5.1. Eiropas Savienības ziņojumi – dati par darba stresu ES līmenī**

Ziņojumus par darba stresu sagatavo Eiropas Riska observatorija, kura darbojas Eiropas Drošības un Veselības darba vietā aģentūras ietvaros. Eiropas Riska observatorijas uzdevums ir jaunu un nākotnes risku darba drošības un veselības aizsardzības jomā atklāšana. Paredzot nākotnes riskus, var savlaicīgi organizēt profilakses pasākumus, nodrošinot to efektivitāti. Eiropas Riska observatorija:

- izvērtē darba drošību un veselības aizsardzību Eiropā,
- apraksta tendences un pamata faktorus,
- paredz pārmaiņas darbavietās un to iespējamo ietekmi uz darba drošību un veselības aizsardzību (31).

Eiropas Riska observatorijas izdevumi saistībā ar darba stresu:

- Darba drošība un veselība skaitļos: stress darbā – fakti un skaitļi (OSH in figures: stress at work – facts and figures) (32),
- Eiropas pētījums par uzņēmumu jauniem un pieaugošiem riskiem. Drošības un veselības nodrošināšana darbā. (European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks. Managing safety and health at work) (33),
- Faktu lapa Nr.22 (Stress darbā) (27),
- Faktu lapa Nr.32 (Kā risināt psihosociālos jautājumus un samazināt ar darbu saistīto stresu) (34),
- Faktu lapa Nr.74 (Ekspertu prognozes par pieaugošiem psihosociāliem riskiem, saistītiem ar darba drošību un veselību) (35),
- u.c.

Eiropas Drošības un Veselības darba vietā aģentūra ir izdevusi arī Žurnālu „Darbs stresa apstākļos” (Magazine Nr.5), kurā apkopota 2002.gada organizētajā Eiropas kampaņā – „Eiropas darba drošības un veselības aizsardzības nedēļa” – iegūtā informācija (36).

Eiropas Dzīves un darba apstākļu uzlabošanas fonds (Eurofound) arī ir izdevis pārskatu „Ar darbu saistīts stress” (Work-related stress). Šis fonds ir Eiropas Savienības organizācija, kas izveidoja ar mērķi veicināt labāku dzīves un darba apstākļu plānošanu un izveidošanu Eiropā. Fonds veic neatkarīgus un salīdzināmus pētījumus, un ar iegūto informāciju iepazīstina valdības, darba devējus, arodbiedrības un Eiropas Komisiju (37).

Izvērtējot nodaļā minēto dokumentu pielietojamības iespēju, autore uzskata, ka ne tikai darba drošības speciālistiem vajadzētu pārzināt minētos Eiropas Savienības ziņojumus, bet arī uzņēmumos strādājošajiem personāla vadības speciālistiem būtu jāņem vērā ziņojumos minēto informāciju un ieteikumus.

### **1.5.2. ES ziņojumos iekļautā informācija saistībā ar medicīnas nozari**

Eiropas Dzīves un darba apstākļu uzlabošanas fonda 4. Eiropas darba apstākļu apsekojumā uzrādās, ka augstas emocionālās prasības darbā ir problēma, kura rada lielas bažas un tā ir izteikti novērojama pieaugošajās veselības aprūpes un pakalpojumu nozarēs, kuru starpā arvien pastiprinās konkurence (34).

Eiropas darba drošības un veselības aģentūras ziņojumā „Stress darbā – fakti un skaitļi” ir uzrādīti dati par stresu pēc darba sektoriem. Informācija par darba stresu medicīnas sfērā ir uzrādīta kopā ar izglītības nozares datiem. 2000.gadā pētījumi attiecībā uz izglītības un veselības sektoru uzrādīja 33.5% darba stresa līmeni, 9.4% nemiera līmeni un 12.5% aizkaitināmības līmeni (32, 65.-66.lpp.).

Eiropas Drošības un Veselības darba vietā aģentūras ziņojumā „Kā risināt psihosociālos jautājumus un samazināt ar darbu saistīto stresu” ir iekļauti vairāki projekti, no kuriem viens ir projekts „Rūpes” („*Take Care*”). Šis projekts ir paredzēts onkoloģijas aprūpē strādājošajiem – lai novērstu izdegšanas sindromu (hroniskā darba stresa forma). Tā pamatā bija uz komandas darbu balstīta stresa vadības programma, un programmas ietvaros tika izveidotas arī personāla atbalsta grupas (38, 86.lpp.).

### **1.5.3. Darba stresa statistika dažādās ES valstīs**

Saskaņā ar Eiropas Dzīves un darba apstākļu uzlabošanas fonda 4. Eiropas darba apstākļu apsekojumu, 2005.gadā vairāk nekā 20% darba ņēmēju (no 25 ES dalībvalstīm) ar darbu saistīto stresu atzina kā faktoru, kas apdraud viņu veselību (34).

2005.gadā tika veikts ceturtais Eiropas darba apstākļu pētījums (*EWCS – European Working Conditions Survey*), kurā tika iegūti dati par darba stresu procentos no dažādām Eiropas valstīm. Kopumā pētījumā piedalījās aptuveni 30.000 strādājošo no 31 valsts (27 ES dalībvalstis, 2 kandidātvalstis un 2 citas valstis). Pētījuma metodoloģija – klātienē intervijas (39).

Beļģija - 21% darba ņēmēju uzskatīja, ka viņu veselība bija pakļauta riskam darba stresa dēļ. 28.9% darba ņēmēju nākas cīnīties ar stresu darbā, no kuriem 10% ir akūtas darba

stresa sūdzības. Kipra – 34 % no aptaujas dalībniekiem uzskatīja, ka viņu drošība un veselība pakļauta riskam darba dēļ. Somija – darba stresu kā problēmu uzrādīja 25% darba ņēmēju. Francija – salīdzinoši mazāks strādājošo stresa līmenis nekā citās ES valstīs – 18%. Īrija – vēl zemāks strādājošo stresa līmenis nekā Francijā – 16%. Latvija – 37% no pētījuma dalībniekiem izjuta darba stresu. Spānija – 21% darba ņēmēju izjuta stresu darbā. Nīderlande – uzrādīts tāds pats darba stresa līmenis kā Īrijas darba ņēmējiem – 16%. Lielbritānija – darba ņēmēji uzrādīja viszemāko līmeni, salīdzinājumā ar citām valstīm – 12% (32).

Ņemot vērā iepriekšminēto informāciju par darba stresa statistiku dažādās Eiropas valstīs, autore secina, ka darba stresa problēma nav atkarīga no valsts attīstības līmeņa, jo, piemēram, arī tādā valstī kā Beļģija ļoti liels procents strādājošo cieš no darba stresa un daļa no viņiem tā rezultātā arī izjūt veselības problēmas. Cītīgāka Eiropas Darba drošības un veselības aizsardzības izstrādāto ieteikumu ievērošana noteikti varētu palīdzēt uzlabot statistikas rādītājus.

#### **1.5.4. Eiropas Darba drošības un veselības aizsardzības aģentūras izstrādātie ieteikumi darba devējiem un darba ņēmējiem**

Lai novērtētu stresa risku darbavietā, nepieciešams to identificēt, izlemt par piemērotāko rīcību, paziņot novērtējuma rezultātus un pēc kāda noteikta laika vēlreiz izskatīt novērtējumu.

Ir daži svarīgi faktori, kas jāievēro saistībā ar stresu:

- Vai nav pārāk liela darba slodze un vai darbinieks necieš no fiziska kaitējuma,
- Vai darbinieki labi saprot savu lomu uzņēmumā un pienākumus,
- Cik liela ir darbinieku kontrole viņu darba veikšanas procesā,
- Vai darbinieki saņem pietiekami atbalstu no vadības un kolēģiem,
- Vai darbinieki ir apmācīti savu uzdevumu veikšanai
- Vai attiecības uzņēmumā ir veselīgas (vai nepastāv vardarbības, uzmākšanās, u.tml. izpausmes) (40).

Ja darba uzdevumu veikšana paredz psihoemocionālu slodzi, tad būtu vēlams, lai tās intensitāte nepārsniegtu apmācīta darbinieka normālo darba ritmu. Īpaša uzmanība jāpievērš pārtraukumu sadalījumam. Veicot darbu, kurš paredz izteiktu psihoemocionālu piepūli noteiktu laiku, nepieciešams ieviest īsus un regulārus pārtraukumus. To ievērojot, darba veicējam būs iespēja atgūties no noguruma, kurš var radīt psihoemocionālu stresu. Var būt arī pretēja situācija, kad nogurums rodas veicot monotonu un bezsaturīgu darbu. Šajā gadījumā vajadzētu darbinieku iesaistīt ar darba procesu saistīto jautājumu risināšanā, piemēram, uzticēt

darbiniekam lielāku kontroli pār veicamo darbu, dot viņam iespēju izvēlēties darba metodi, u.tml. Retāk, bet reizēm tomēr praksē tiek izmantots arī paņēmieni – darba vietu rotācijas ieviešana. Tas paredz, ka darbiniekam ir iespējas veikt dažādus darbus darba dienas gaitā. Izmantojot šo metodi, uzņēmumam ir jārēķinās ar darba reorganizācijas nepieciešamību, kā arī darbiniekiem ir jābūt spējīgiem pielāgoties (pietiekami elastīgiem). Veicot pareizu apmācību, ir iespējams šo rotācijas metodi veiksmīgi īstenot (41, 84.-85.lpp.).

Lai nepieļauju stresu darbā, darba devējam nepieciešams nodrošināt šādus nosacījumus:

- skaidri darba apraksti;
- skaidri noteiktas darba lomas un pienākumi;
- darbiniekiem ir atvēlēts pietiekams laiks, lai viņi varētu paspēt paveikt savus darba uzdevumus;
- katra darbinieka spējām un resursiem ir piemērota atbilstoša darba slodze;
- darbinieki tiek adekvāti atalgoti par savu labi paveikto darbu;
- darbiniekiem ir iespēja kontrolēt savu darbu;
- ir maksimāli samazināts fiziskais risks;
- darbiniekiem ir iespēja piedalīties viņus ietekmējošu lēmumu pieņemšanā;
- darbiniekiem ir iespējas izteikt sūdzības, un viņi var būt droši, ka tās tiks izvērtētas;
- darbiniekiem tiek nodrošinātas sociālās mijiedarbības iespējas,
- uzņēmumā regulāri tiek domāts par jautājumiem, kas attiecas uz darba drošību un karjeras attīstību (39).

## 2. MATERIĀLI UN METODES

Lai veiktu praktisku pētījumu par psihoemocionālā stresa ietekmi uz farmaceitu darba spriedzi, tika izstrādātas Farmaceitu aptaujas anketas un Anonīmas darbaspēju indeksa noteikšanas anketas, kuras autore izsniedza 20 aptiekās (Rīgā, Olainē un Jelgavā). Kopumā tika iegūtas 50 aizpildītas anketas.

### 2.1. Farmaceitu aptaujas anketa

Par pamatu Farmaceitu aptaujas anketas izveidei tika ņemta Ž.Rojas izstrādātā Aptaujas anketa biroja darbiniekiem (9, 232.lpp.), kā arī kontroljautājumu metode, kura palīdz veikt psihoemocionālās slodzes kvalitatīvu novērtēšanu. Kontroljautājumu metodi autore izvēlējās, jo tā ir saistīta ar psihosociālajiem faktoriem un tā palīdz noskaidrot šo faktoru ietekmi uz strādājošiem (9, 199.lpp.).

Anketā iekļautie jautājumi tika izstrādāti, lielā mērā ņemot vērā farmaceitu darba specifiku un darba apstākļus. Pirmā jautājumu sadaļa pamatā ir attiecināta uz jautājumiem saistībā ar ergonomiskajiem apstākļiem darbavietā (7 jautājumi). Otrā jautājumu grupa attiecas uz darba laiku un darba slodzi (9 jautājumi). Trešā jautājumu sadaļa aptver darba satura jautājumus (8 jautājumi). Ceturtā jautājumu sadaļa ir nedaudz plašāka par citām un tā attiecas uz komunikāciju kolektīvā (14 jautājumi). Sestā jautājumu grupa apskata darbinieku veselības un pašsajūtas stāvokli (9 jautājumi). Septītā jautājumu grupa sastāv tikai no 4 jautājumiem un tā attiecas uz tādiem darba apstākļu jautājumiem kā, piemēram, vai ir apsardze aptiekā un vai nākas saskarties ar bīstamām situācijām darbā. Anketas turpinājumā ir izveidoti septiņi atvērtie jautājumi, zem kuriem ir izveidota speciāla vieta, lai respondents varētu ērti uzrakstīt savas domas, viedokli vai ieteikumu par konkrēto problēmu. Gandrīz visi no šiem jautājumiem ir tieši saistīti ar psihoemocionālo stresu.

### 2.2. Anonīma darbaspēju indeksa noteikšanas anketa

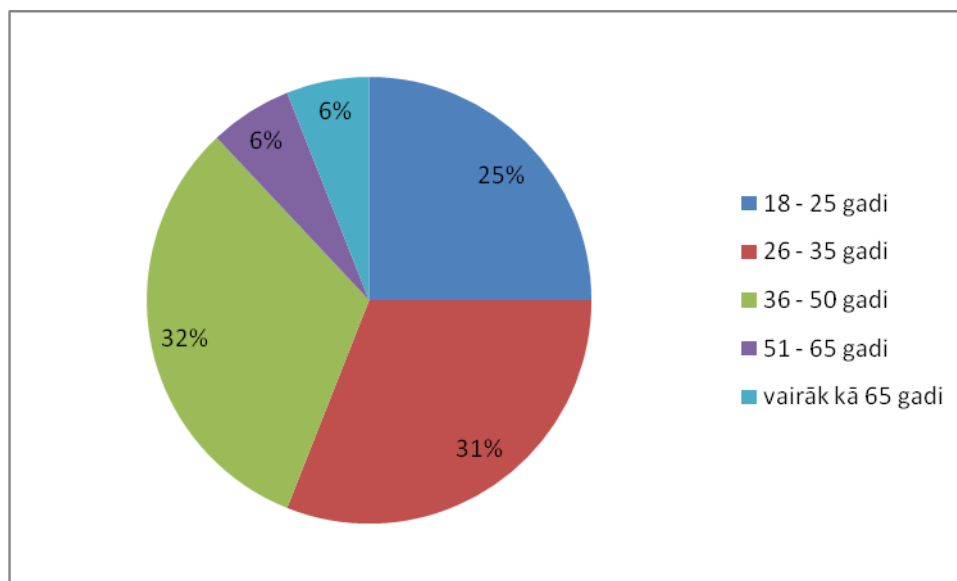
Ž.Rojas izstrādātā Darbspēju indeksa (DI) noteikšanas anketa (9, 242.lpp.) tika izmantota kā šī darba pētījuma metode, jo psihoemocionālais stress darbā ir lielā mērā saistīts ar darbinieka veselību un pašsajūtu un DI noteikšanas anketa sniedz informāciju par darbinieka pašreizējām darbaspējām un to prognozi nākamajos gados.

DI anketā ir 7 sadaļas, kuras palīdz novērtēt darbinieka darbaspējas kopumā (gan fiziskās, gan garīgās), darba slodzi, slimību skaitu, darba nespēju un prombūtni slimību dēļ, darba kolektīva psihoemocionālo vērtējumu, kā arī personisko prognozi darbaspējām pēc 2 gadiem (9, 242.lpp.). Katrai no 7 sadaļām ir noteikts konkrēts punktu skaits katrai izvēlētajai atbildei. Maksimālais punktu skaits, ko anketā iespējams savākt, ir 49 punkti.

Ļoti labas darbaspējas atbilst 44 līdz 49 punktiem, labas darbaspējas atbilst 37 līdz 43 punktiem, vidējas – 28 līdz 36 punktiem un sliktas – 7 līdz 27 punktiem (9, 206.lpp.).

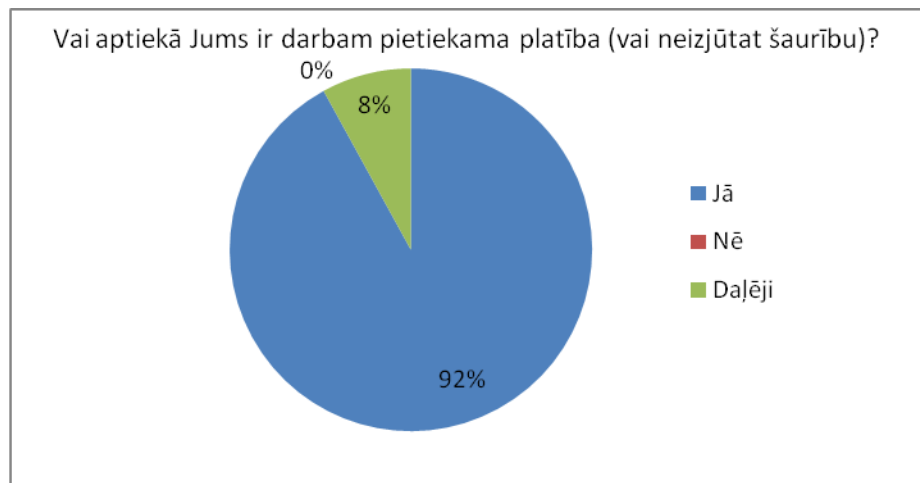
### 3. REZULTĀTI

Visi respondenti, kuri aizpildīja anketas, bija sievietes. Anketās tika uzrādīti trīs dažādi aptiekas darbinieku amati: farmaceita palīgs (24%), farmaceita asistente (52 %) un farmaceite (24%). No norādītā profesiju procentuālā sadalījuma var secināt, ka visatsaucīgākie respondenti ir bijuši farmaceita asistentes. Farmaceiti ir bijuši samērā neaktīvi attiecībā uz anketu aizpildīšanu, iespējams, dēļ lielās noslodzes un atbildības, kura viņiem uzticēta aptiekā. Apkopojot anketas, tika aprēķināts vidējais respondentu darba stāžs pašreizējā darba vietā – 4.78 gadi. Vidējais stāžs profesijā respondentiem ir 6.68 gadi. Vienai no respondentiem (farmaceita asistentei) krasi atšķīrās darba stāža rādītāji salīdzinot ar pārējiem respondentiem – 46 gadi pašreizējā darbavietā un 52 gadu stāžs farmaceita profesijā, līdz ar to šī respondenta rādītāji netika iekļauti visu respondentu kopējā stāža aprēķinā, lai šajā darbā atspoguļotie pētījuma rezultāti būtu pēc iespējas objektīvāki. Attiecībā uz respondentu vecumu, rezultāti uzrāda, ka visvairāk respondenti ir vecuma robežās no 36 līdz 50 gadiem (sk.3.1.att.).

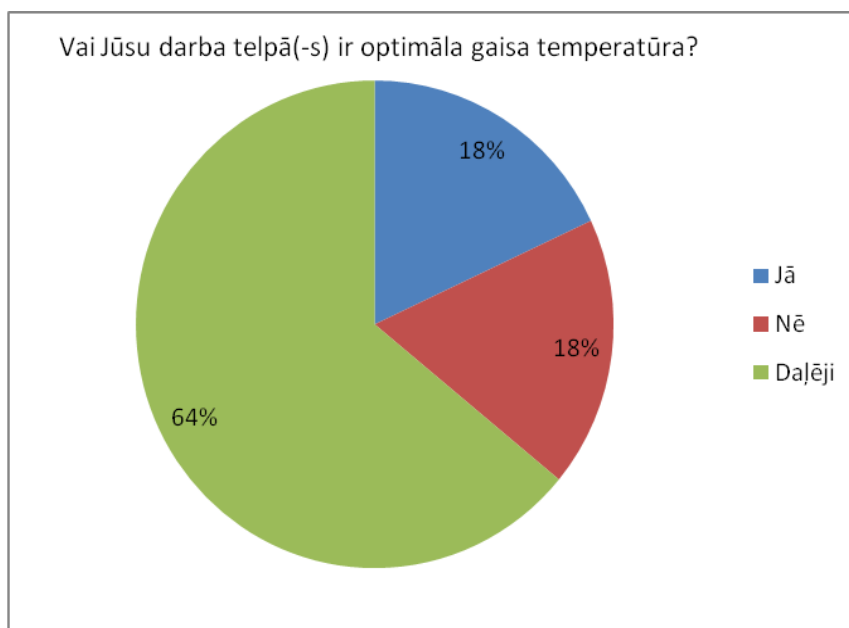


3.1.att. Respondentu sadalījums pēc vecuma grupām

Aplūkojot rezultātus par darba apstākļiem kopumā un arī ergonomiskiem apstākļiem, uzrādās, ka ir daži faktori, ar kuriem respondenti ir ļoti apmierināti (sk.3.2.att.), tomēr ir arī apstākļi, kuru dēļ rodas diskomforts darbā (sk.3.3.att.).



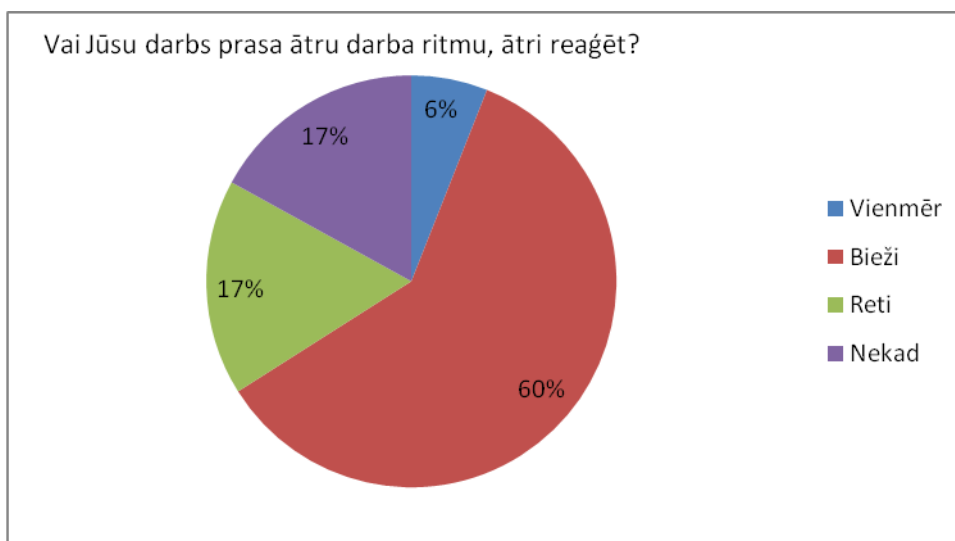
3.2.att. Apmierinātības līmenis ar darba telpas platību



3.3. att. Darba telpas temperatūras novērtējums

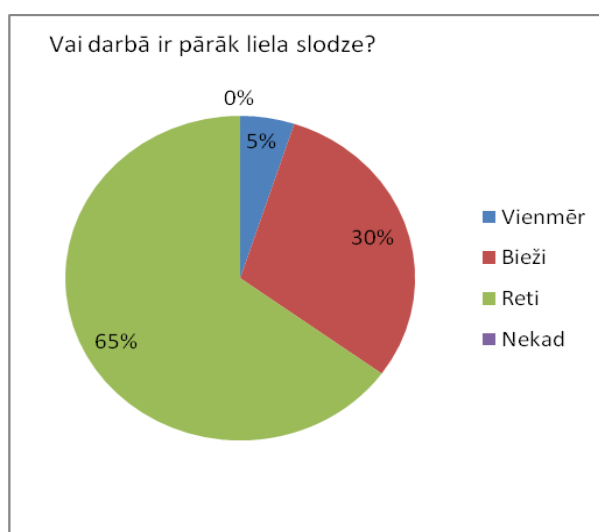
Attiecībā uz gaisa trūkumu darba telpā, kā arī uz caurvēju – diskomfortu šo iemeslu dēļ izjūt 18 % no visiem respondentiem (24% izjūt daļēji, bet 58 % neizjūt vispār). Tieši tāds procentuālais sadalījums ir pie jautājuma par apmierinātību ar gaisa mitruma līmeni darba telpā. Pie darba ergonomisko apstākļu jautājumiem tika iekļauts arī jautājums par redzes sasprindzinājumu sakarā ar sliktu apgaismojumu vai nevēlamiem atspīdumiem (no ekrāna, darba virsmas) – 18 % no respondentiem izjūt šādu sasprindzinājumu (18% to izjūt daļēji). Kas attiecas uz preču izvietojumu, tad 75% respondentu uzskata, ka tās ir veiksmīgi izvietotas un ērti tām piekļūt, un 25% uzskata, ka preces ir daļēji veiksmīgi izvietotas. Pēdējās sadaļas beigās respondentiem bija jāizvēles vienu no četriem variantiem – kurai ķermeņa daļai izjūt vislielāko noslodzi: plecu daļa, muguras lejas daļa, rokas un kājas. Lielākā daļa no respondentiem atzīmēja kājas (48%), daudzi atzīmēja mugura lejas daļu (42%), plecu daļu bija izvēlējušies 6% un rokas – 4%.

Rezultāti par darba laika un slodzes jautājumu grupu uzrādīja, ka respondentiem reti sanāk strādāt virsstundas (76%) un 24% nekad nesanāk strādāt virsstundas. Attiecībā uz saspringtu darba ritmu un uzdevumiem, kuri prasa ātru reakciju, uzrādās, ka respondenti ar to saskaras (sk.3.4.att.).



3.4.att. Darba ritms un uzdevumu veikšanas ātrums

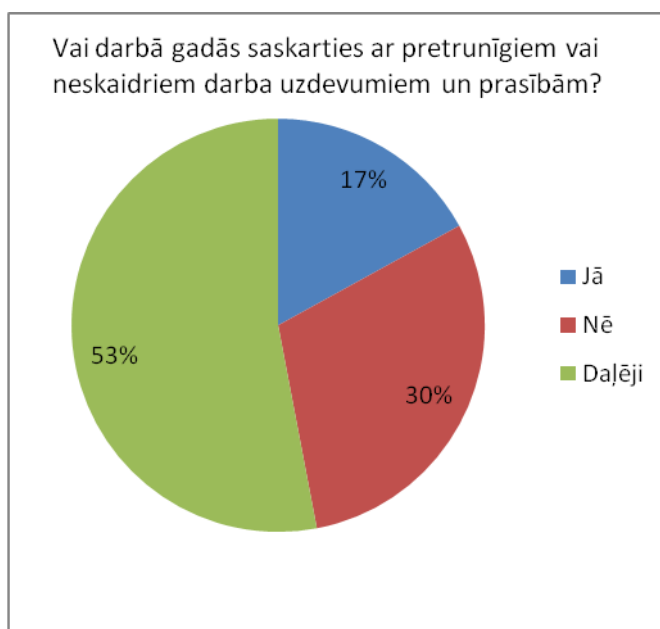
Līdzīgi iepriekšminētajiem, ir arī rezultāti par pienākumu veikšanu – kad ir jāizdara darbs, bet ir pārāk maz laika, lai to paveiktu: 47 % respondentu bieži saskaras ar šādu situāciju, 29 % to izjūt reti, bet 24% - nekad. Aptaujas rezultāti uzrāda, ka respondentiem reti gadās izlaist noteiktās atpūtas pauzes dēļ tā, ka ir pārāk liela darba slodze – tikai 6% darba slodzes dēļ bieži neizmanto pārtraukumus (50 % respondentu šādas situācijas nemēdz darbā izjust). Anketā iekļautie divi jautājumi par darba slodzi uzrādīja, ka respondentu darba slodze kopumā ir optimāla, tikai 5% no respondentiem atbildēja, ka darbā ir pārāk liela slodze (sk.3.5.att.).



3.5.att. Darba slodze

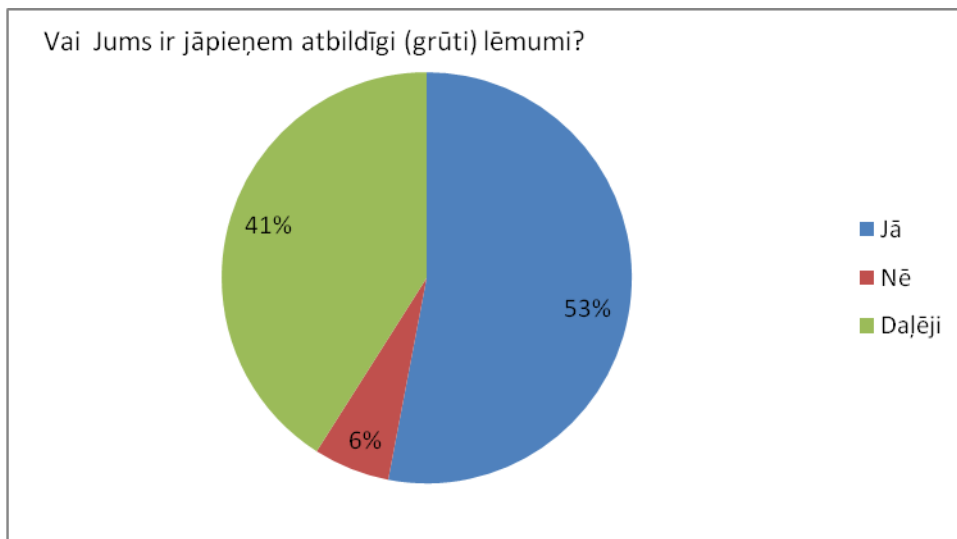
Kā pārāk mazu darba slodzi arī atzīmēja tikai 5% no visiem respondentiem (71 % pārāk mazu slodzi izjūt reti un 24% neizjūt nekad). Apkopojot atbildes par liela apjoma informācijas apstrādi un iegaumēšanu, procentuālais sadalījums ir šāds: 4% regulāri saskaras ar liela apjoma informāciju darbā, 37% - bieži, 56% - reti, 3% - nekad. Šajā sadaļā pie darba laika un slodzes tika iekļauts arī jautājums par strādāšanu arī citur (papildus pamatdarbam aptiekā), un 6% norādīja, ka to dara bieži, 18% - reti, 76% - nekad.

Trešajā jautājumu sadaļā par darba saturu pozitīvi rezultāti uzrādās saistībā ar sava potenciāla (spēju, prasmju) realizēšanu darbā: 76% no respondentiem atbildēja apstiprinoši. Arī par iespēju darbā apgūt jaunas prasmes un gūt jaunu pieredzi atbilžu procentuālais sadalījums ir līdzīgs – 81% atbildēja apstiprinoši, 13% tas izpaužas daļēji, bet 6% atbildēja noliedzoši. Diezgan daudzi respondenti savā darbā saskaras ar pretrunīgiem vai neskaidriem darba uzdevumiem un prasībām (sk.3.6.att.).



3.6.att. Pretrunīgi darba uzdevumi un prasības

Izvērtējot pienākumu un funkciju skaidrību darbā, 94% atbildēja, ka viņiem šīs lietas ir skaidras un 6% izvēlējās atbildi „daļēji” (neviens respondents neizvēlējās noliedzošo atbildes variantu). Attiecībā uz pietiekamu zināšanu un prasmju līmeni pienākumu izpildei – 59% respondentu par to ir pilnībā pārliecināti, 35% - daļēji pārliecināti un 6% izjūt zināšanu un prasmju trūkumu. Savu darbu kā monotonu un vienveidīgu uzskata 6%, 23% to uzskata kā daļēji vienveidīgu, bet 71% savu darbu uztver kā interesantu, kurā ir uzdevumu dažādība. Atbildīgi (grūti) lēmumi ir jāpieņem lielākajai daļai respondentu (sk.3.7.att.).



3.7.att. Nepieciešamība pieņemt atbildīgus (grūtus) lēmumus darbā

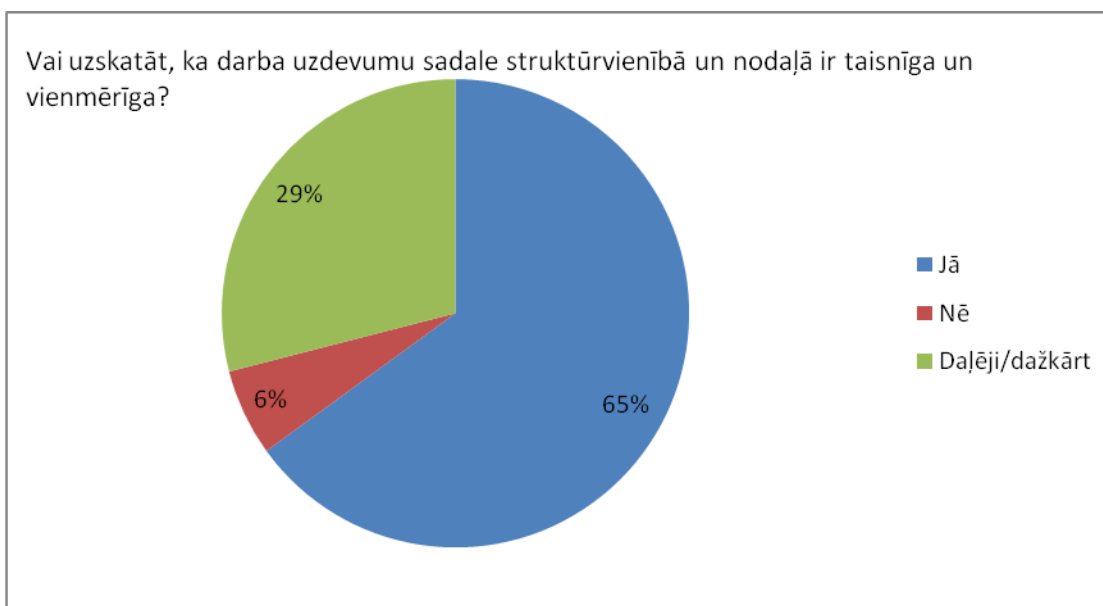
Ceturtajā sadaļā par komunikāciju un attiecībām darbā tika iekļauti ne tikai jautājumi par komunikāciju ar vadību un kolēģiem, bet arī iekļauti jautājumi par uzdevumu sadali, lēmumu pieņemšanu un apmierinātību ar atalgojumu. Būtiskas ir atbildes par psiholoģisko klimatu darba vietā (sk.3.8.att.).



3.8.att. Apmierinātība ar psiholoģisko klimatu darba vietā

Attiecībā uz atbilstošas atzinības saņemšanu no vadības par paveikto, dati ir pozitīvi – 47% pietiekami saņem atzinību (35% - daļēji, 18% atbildēja noliedzoši). Savas attiecības ar kolēģiem kā labas novērtēja visi respondenti – šis fakts ir zināmā pretrunā ar atbildēm uz jautājumu „Vai kādreiz esat izjutis negatīvu attieksmi no kāda struktūrvienības kolēģa/kolēģiem?”, uz kuru atbildes bija šādas: 18% atbildēja apstiprinoši un 29% to izjūt dažreiz (noliedzoši atbildēja 53%). Pozitīvi rezultāti uzrādās arī pie jautājuma par nepieciešamā atbalsta saņemšanu kolektīvā - 76% atbildēja apstiprinoši. Atbildot, vai vadītājs pārāk kontrolē padoto darbu, 65% atbildēja noliedzoši (tikai 6% uzskata, ka kontrole ir

pārmērīga). Rezultāti par darba uzdevumu sadales taisnīgumu struktūrvienībā un nodaļā ir atspoguļoti grafikā (sk.3.9.att.).

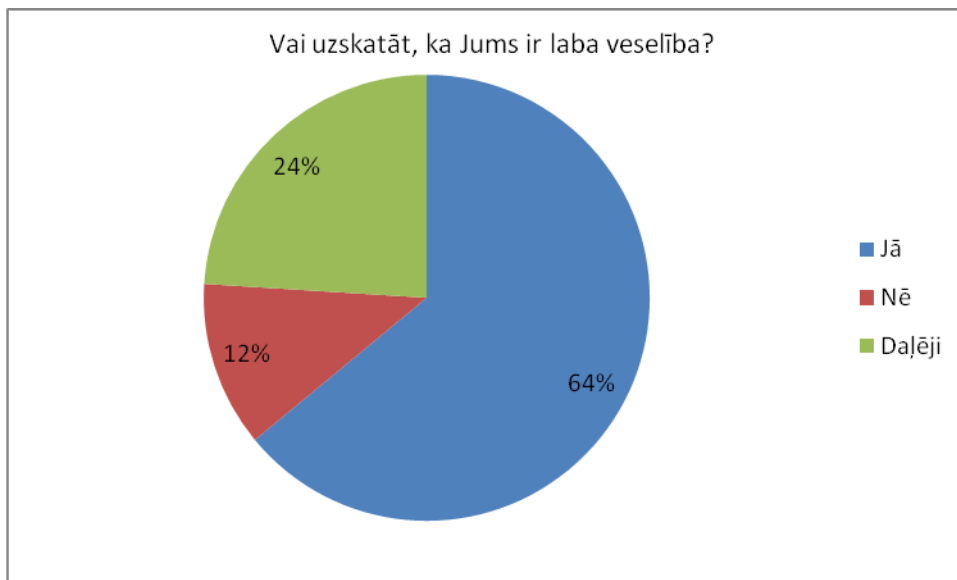


3.9.att. Uzdevumu sadale struktūrvienībā un nodaļā

Uz jautājumu, vai darbā ir iespēja piedalīties lēmumu pieņemšanā attiecībā uz darbu un veicamajiem uzdevumiem – 65% atbildēja apstiprinoši un 35% respondentiem šāda iespēja ir dažkārt. Šīs jautājumu sadaļas beigās respondenti atbildēja uz jautājumu par slimošanu – vai tad, kad viņi saslimst, neizjūt neapmierinātību no vadības vai kolēģiem par radītajām neērtībām: tikai 6% no respondentiem atbildēja, ka to izjūt. Jautājumā par atalgojumu tikai 24% no aptaujātajiem atbildēja, ka viņus apmierina atalgojums, kāds paredzēts par viņu darbu (47% - neapmierina, 29% - daļēji apmierina). Attiecībā uz atbilstošas atzinības saņemšanu no vadības par paveikto, dati ir pozitīvāki – 47% pietiekami saņem atzinību (35% - daļēji, 18 % atbildēja noliedzoši).

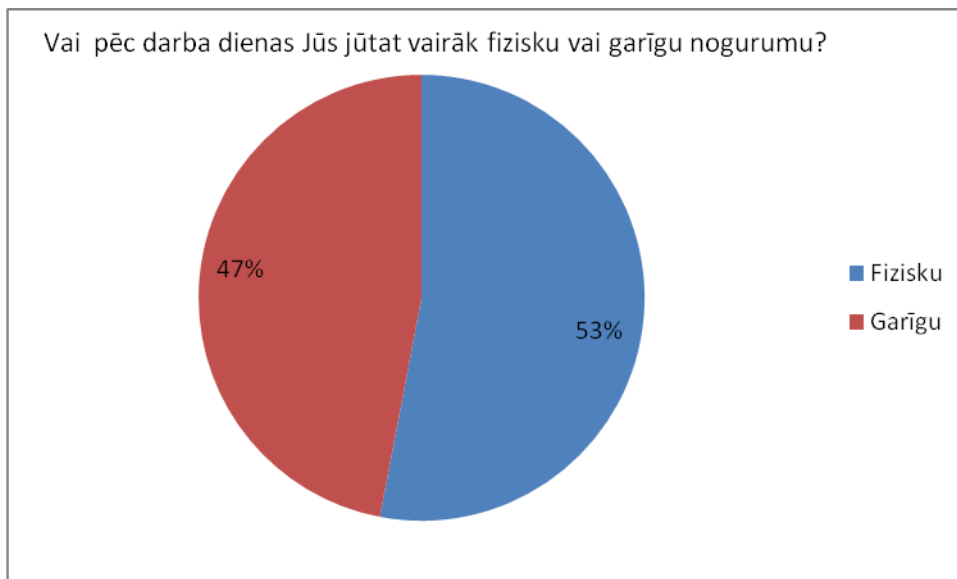
Piektā jautājumu grupa aptver jautājumus par komunikāciju ar pircējiem. Pircēju nepacietību savā darbā izjūt 65% no visiem respondentiem. Uz jautājumu par to, vai viegli izdodas iegūt atkal labu noskaņojumu pēc tā, kad pircējs to ir sabojājis ar savu negatīvo attieksmi – visvairāk respondentu (58%) izvēlējās atbildi „daļēji/vidēji”. Pircēju izrādīto neapmierinātību personīgi uztver 35% no visiem aptaujātajiem (59% daļēji to uztver personīgi, 6% atbildēja noliedzoši).

Sestā nodaļa ir veltīta veselības un pašsajūtas tēmai, iesākot ar jautājumu par vispārīgu veselības stāvokli (sk.3.10.att.)



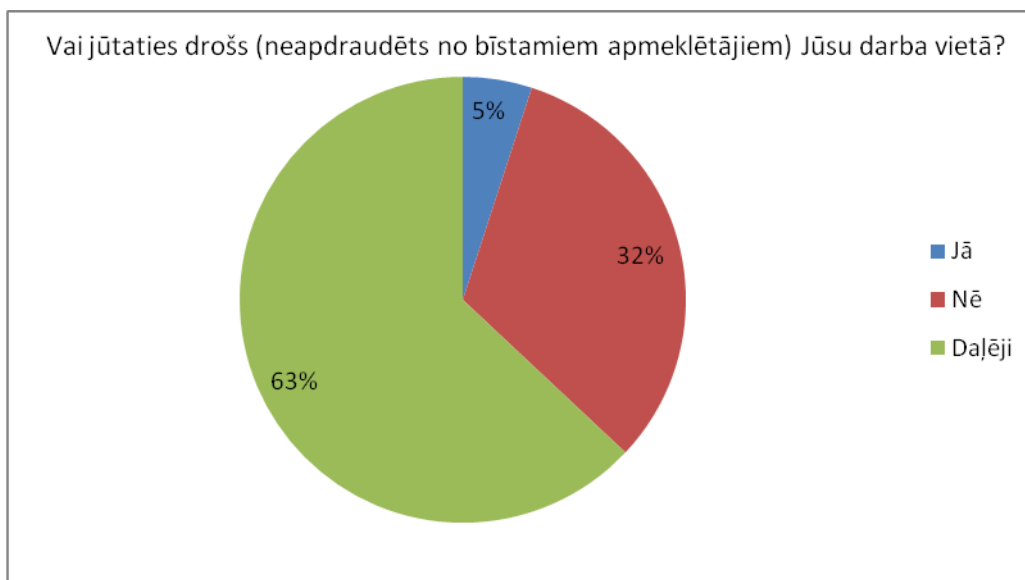
3.10.att. Veselības novērtējums

Par problēmām saistītām ar veselību liecina iegūtie rezultāti par jautājumu, vai darba laikā gadās izjust galvassāpes: 59% atbildēja apstiprinoši un 35% - daļēji. 60% respondentu izjūt lielu slodzi kājām ilgstošas stāvēšanas rezultātā (40% to izjūt daļēji). Ilustratīvi attēloti ir rezultāti par respondentu nogurumu darba dienas beigās – vai viņi vairāk izjūt fizisko vai garīgo nogurumu (sk.att.3.11.).



3.11.att. Nogurums pēc nostrādātas darba dienas

Sestā - noslēdzošā slēgto jautājumu sadaļa – attiecas uz darba apstākļiem saistībā ar drošību, kā arī ir iekļauts viens jautājums par datorprogrammu/kases aparāta lietošanu. 71% no aptaujātajiem strādā aptiekās, kurās nav klātienē dežurējoša apsardze. Respondenti savā darbā izjūt nedrošību, draudus, ko var radīt bīstami apmeklētāji (sk.3.12.att.).



3.12.att. Drošības sajūta darba vietā

Diemžēl liela daļa respondentu (31%) nezina, kā nepieciešams reaģēt bīstamās situācijās (saskaroties ar noziedzīgu situāciju). Kas attiecas uz darbu datorprogrammu/kases aparātu lietošanu – 50% ir izjutuši stresu un aizkaitinājumu sakarā ar nepietiekošām zināšanām vai programmām, kuras lēni darbojas, u.tml. (44% to ir izjutuši daļēji).

Uz atvērtajiem jautājumiem respondenti bija ļoti pasīvi atbildējuši, bija anketas, kurās nebija ierakstīts pat neviens teikums, tikai atbildes uz slēgtajiem jautājumiem. Vairākos jautājumos sniegtās atbildes bija ļoti līdzīgas. Būtiskākās atbildes tika apkopotas atsevišķi zem katra no jautājumiem:

*Jūsuprāt, ar kāda veida klientiem visbiežāk mēdz rasties komunikācijas problēmas?*

*Lūdzu, sniedziet nelielu aprakstu.*

- Ar klientiem, kas jau atnāk neapmierināti uz aptieku.
- Klienti, kas atnāk sliktā garastāvoklī...
- Ar neapmierinātiem cilvēkiem, arī ar cilvēkiem, kuriem kaut kas visu laiku sāp.
- Ar tiem, kuri atnāk stiprā alkohola reibumā.
- Komunikācijas kļūdas var rasties ar jebkura vecuma klientu, parasti par medikamentu cenu.
- Ar pensionāriem, jo viņi dažreiz nesaprot, kāpēc par kompensējamo medikamentu ir tik daudz jāmaksā, tad nākas skaidrot, kāpēc tā ir.
- Ar veciem cilvēkiem, jo bieži ir tā, ka viņi pat nezina, ko grib nopirkt.
- Ar nervoziem, augstprātīgiem cilvēkiem.
- Cilvēki ar nestabilu psihi (narkomāni, alkoholiķi, ar dzīvi neapmierināti cilvēki...)
- Ar pensijas vecuma, ar slimiem, vientuļiem.

- Ar šizofrēniķiem un garīgi atpalikušiem cilvēkiem ir grūti, kā arī ar tiem, kuri meklē informāciju par slimībām internetā un forumos, un pēc tam nāk uz aptieku un izprašņā farmaceitu par to, ko viņi ir „salasījušies”, u.tml.

*Lūdzu, uzrakstiet, ar ko Jums saistās psihoemocionālais stress farmaceita darbā?*

- Bail saslīmt ar kaut ko, kad klienti elpo un klepo tev virsū.
- Darbs ar naudu.
- Ar garām rindām, un, ja tu esi viens, un, ja klienti vēl rindas beigās klieudz, vai nevar ātrāk apkalpot. Mēs jau nepārdodam kartupeļus, katram cilvēkam ir jāvelta uzmanība.
- Kad atnāk klients un pats nezina, kādus medikamentus viņam vajag, tad viņš sāk minēt – tu viņam visu rādi un viss nav tas, tad tas sāk tracināt.
- Stress ir saistīts ar cilvēku neapmierinātību pret esošo valsts politiku veselības aprūpē. Lielās, nepārtraukti augošās zāļu cenas, mainīgās medikamentu atlaides. Farmaceitam sanāk liels izskaidrošanas darbs.
- Ļoti biežas izmaiņas valsts kompensējamo zāļu sarakstā un nepieciešams to visu skaidrot pacientiem. Liela atbildība, strādājot ar naudu un cilvēku veselību.
- Konflikta situāciju risināšana ar aptiekas apmeklētājiem.
- Apvaino farmaceitu par to, ka zāles ir dārgas un seko, lai farmaceits viņus neapkrāpj ar naudu.

*Vai Jums ir nācies kādreiz pašam(-ai) saskarties ar „izdegšanas” sindromu? Kas to veicināja un ko Jūs darījāt, lai no tā atbrīvotos?*

- Kādu laiku mocījās un tad aizgāju runāt ar vadītāju, ka man steidzami nepieciešamas vairākas brīvdienas.
- Bija nedēļa, kad man nācās strādāt vairāk kā jebkad, es pēc tam uzreiz saslimu un pusotru nedēļu nebiju darbā.
- Jutos darbā nomocījusies, kad aizgāja un darba mana kolēģe un mēnesi meklēja vietā jaunu darbinieci, es pa to laiku viena strādāju.
- Lai atgūtos no smagas darba nedēļas, cenšos brīvdienās vienmēr aizbraukt kaut kur pie dabas atpūsties.
- „Izdegšanas” sindromu sajutu, kad aptiekā ieviesa jaunu datora un kases aparāta sistēmu, tad nācās to intensīvi apgūt, papildus pārējiem daudzajiem pienākumiem...

*Vai Jūs veiksmīgi spējat nodalīt darbu no privātās dzīves – vai izdodas darba rūpes atstāt darbā un ārpus darba laika nedomāt par to?*

- Ja man kāds negatīvi noskaņots klients ir sabojājis garastāvokli darba dienas beigās, tad aizejot mājās vēl kādu laiku slikti jūtos.

- Cenšos darba problēmas atstāt darbā un mājās vispār nedomāt par to, lai ģimenei nenāktos ciest.
- Reizēm gadās, ka vakaros nevaru iemigt, kad sāku domāt par darbu.
  - Vai Jūs kādreiz darbā esat iejuties (-usies) psihologa lomā – mierinājusi klientu, sniegusi kādu padomu, nesaistītu ar farmācijas/medicīnas jomu? (Ja varat, lūdzu, uzrakstiet, par kādu tēmu ir bijusi šāda saruna?)*
- Šādas situācijas gadās gandrīz katru dienu.
- Bieži atnāk gados vecāki cilvēki, kuri grib pastāstīt savus pārdzīvojumus par netaisnību valstī.
- Ir nācies uz klausīt, cik krāpnieciska ir mūsu valdība...
- Klienti ir stāstījuši par savu trūcīgo materiālo stāvokli, ka nepietiek naudas pat pārtikai.
  - Kāda, Jūsaprāt, varētu būt efektīvākā metode psihoemocionālā stresa mazināšanai, lai atvieglotu darba spriedzi?*
- Mainīt darbu.
- Šokolāde un kafija.
- Palielināt darbinieku skaitu.
- Ja klients nevar atcerēties, kādus medikamentus viņam vajag, lai nāk ar kastītēm vai etiķetēm, un pēc tā varētu saprast, kas tieši viņam ir nepieciešams.
- Uzlabot darba vietas apstākļus.
- Atzīt farmaceita darbu par kaitīgu un par tādu, kā rezultātā bieži rodas arodslimības.
- Palielināt apmaksāto atvaļinājuma dienu skaitu.
- Samazināt darba stundas dienā.
- Pagarināt apmaksāto atvaļinājumu.

### 3.1. Anketēšanā iegūto rezultātu apkopojums un analīze

Izvērtējot situāciju par psihoemocionālā stresa ietekmi uz farmaceita darba spriedzi, anketas kopumā norāda, ka reāli praksē šāda problēma pastāv, un tā ir pietiekami nopietna, kuru vajadzētu sistemātiski risināt.

Attiecībā uz ergonomiskiem apstākļiem, situācija ir samērā pieņemama. Ir skaidri redzams, ka darba vides, telpu stāvoklis un iekārtojums farmaceitiem būtiski netraucē darbu. Neskatoties uz to, ka neapmierinātību ar mikroklimatu un apgaismojumu telpās puda salīdzinoši neliela respondentu daļa, tomēr tie ir stresa un neapmierinātības ar darbu izraisītie faktori. To apliecina literatūras avotos minētā informācija – strādājošo neapmierinātība ar tādiem darba vietas faktoriem kā mākslīgais apgaismojums un mikroklimatisko parametru svārstības var izraisīt stresu un neapmierinātību ar darbu (11).

Kā būtiska problēma uzrādās kāju un muguras lejas daļas noslodze darba procesā, kas potenciāli apdraud darba spējas tuvākā vai tālākā nākotnē. Liela slodze kājām ir problēma ne tikai farmaceitu vidū, bet arī daudzu citu profesiju pārstāvjiem, kuru darba specifika paredz ilgstošu stāvēšanu kājās. Augsts procents (59%) respondentu mēdz darbā izjust galvassāpes – iespējams, daudzos gadījumos to var izskaidrot kā darba spriedzes sekas/psihoemocionālā stresa sekas.

Rezultāti uzrādīja, ka virsstundu darbs nav pārāk izplatīts aptiekās, jo neviens no respondentiem neatbildēja, ka virsstundas nākas strādāt regulāri.

Viens no galvenajiem farmaceitu darba stresa iemesliem ir bieža nepieciešamība darbu veikt ātri, kā arī ātri reaģēt dažādās situācijās – 66% no respondentiem ar to saskaras ikdienas darba praksē. Ar tikko pieminēto problēmu sasaucas arī laika trūkums (pārāk maz laika atvēlēts noteikta darba paveikšanai), ko respondenti izjūt regulāri. Tas saskan ar literatūras avotos minēto – ātra darba ritma nepieciešamība un laika trūkums darba veikšanai rada psiholoģiski informatīvo stresu (7). Laika trūkums ikvienā dzīves sfērā rada zināmu stresu, un darbā tas izpaužas īpaši.

Kopējā farmaceitu darba slodze ir diezgan optimāla, līdz ar to darba slodzi nevarētu pieskaitīt pie tiem faktoriem, kuri visvairāk izraisa stresu darbā. Tā kā 37% aptaujāto izjūt problēmas saistībā ar liela apjoma informācijas apstrādi un iegaumēšanu, tad šis faktors būtu ņemams vērā kā viens no tiem, kurus vajadzētu uzlabot – izdomāt metodes un palīgīdzekļus, kas farmaceitiem efektīvi varētu palīdzēt darbā.

Pretrunīgi vai neskaidri darba uzdevumi un prasības – šis ir vērā ņemams faktors, kurš sarežģī darbu diezgan lielai daļai respondentu. Nesaprotamais un pretrunīgais parasti rada darbiniekiem satraukumu, kas, savukārt, parasti nelabvēlīgi ietekmē darba kvalitāti.

Arī zināšanu un prasmju trūkums, ar ko daļa no respondentiem saskaras, rada stresu darbā, raugoties no dažādiem aspektiem.

Gandrīz visi respondenti uzrādīja, ka viņiem regulāri ir jāpieņem atbildīgi un grūti lēmumi. Daudzos literatūras avotos arī uzsvērts, ka farmaceita darbs prasa augstu atbildības līmeni (3).

Par to, ka aptiekās kopumā ir diezgan veselīgs psiholoģiskais klimats, liecina aptaujas rezultāti – neviens no respondentiem nav atbildējis negatīvi.

Diemžēl nav iespējams precīzi noteikt, cik lielā mērā respondenti ir apmierināti ar komunikāciju ar kolēģiem, jo salīdzinot divu jautājumu atbildes (kuri attiecas uz šo tēmu), uzrādījās pretrunīgi dati. Visticamāk, ka savstarpējā sadarbība kolektīvā nav izteikts psihoemocionālā stresa cēlonis, jo 76% no visiem respondentiem atbildēja, ka viņi saņem nepieciešamo atbalstu kolektīvā.

Attiecībā uz vadības kontroli neuzrādījās problēmas, jo tikai 6% no respondentiem uzskatīja, ka kontrole ir pārāk liela.

Pozitīvi ir vērtējama šāda tendence: pamatā farmaceiti neizjūt stresu, kad saslimst un paliek mājās ārstēties un tikai 5% no aptaujātajiem norādīja, ka izjūt neapmierinātību no vadības vai kolēģiem, jo slimības laikā pieaug viņiem darba slodze.

Atalgojums ir viens no faktoriem, kas demotivē farmaceitus darbam un, iespējams, arī rada zināmu stresu. Tikai 24% respondentu atzinuši, ka ir apmierināti ar sava darba samaksu un tas ir salīdzinoši zems rādītājs. Tas saskan ar literatūrā atspoguļotiem apgalvojumiem (11). Gandrīz puse no respondentiem saņem vadības atzinību par paveikto, taču ļoti būtu vēlams, lai šis rādītājs ir augstāks.

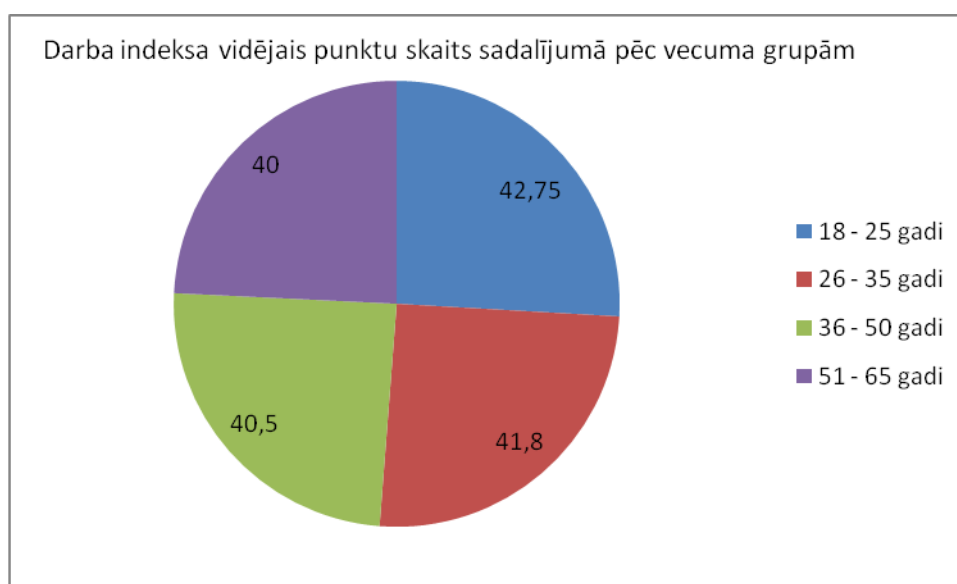
Nopietns fakts, kas izraisa farmaceitiem psihoemocionālo stresu, ir komunikācija ar tā saucamajiem sarežģītajiem pircējiem.

Vēl viens ļoti svarīgs faktors, kas viennozīmīgi rada farmaceitiem darba stresu, ir drošības jautājumi – tieši tas, ka farmaceiti nejūtas droši savā darba vietā, baidās no bīstamiem apmeklētājiem un nezina, kā pareizi būtu jāreaģē bīstamās situācijās. Arī literatūras avotos ir minēta potenciāla apdraudējuma iespēja farmaceita darbā, kas lielā mērā paaugstina stresu (24).

Kā pēdējais uzskaitāmais faktors – stresa izraisītājs – ir problēmas ar tehniku aptiekā, kas periodiski mēdz gadīties: programmas, kuras lēni darbojas datorā un/vai kases aparātā, jaunu programmu uzstādīšana un palaišana darbā bez pietiekami padziļinātas darbinieku apmācības, u.tml. problēmas.

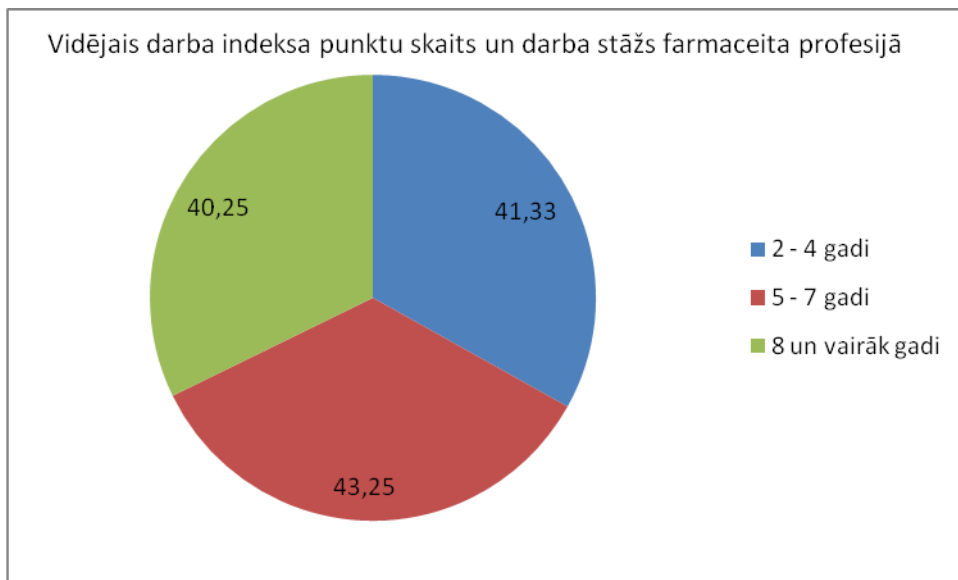
### 3.2. Darba spēju noteikšana, ņemot vērā farmaceitu psihoemocionālo spriedzi darbā

Darbspēju anonīmās anketas tika izdalītas atsevišķi, tās nebija sastiprinātas kopā ar Farmaceitu aptaujas anketām. Darbspēju anketas aizpildīja 76% no kopējā respondentu skaita un katra no šīm anketām bija saskavota kopā ar Farmaceitu aptaujas anketu, līdz ar to bija iespēja iegūt pilnīgākus pētījuma datus darbspēju noteikšanai nekā sākumā autore bija iecerējusi. Apkopojot darbspēju anketas un nosakot darbspēju indeksu katram respondentam, tika fiksēts arī viņa vecums un farmaceita darba stāža ilgums, kas ir grafikā attēlots (sk.3.13.att.).



3.13.att. Darba spēju indeksa vidējais punktu skaits dažādām vecuma grupām

Gados jaunākiem respondentiem punktu skaits ir augstāks un tad tas pamazām krīt, taču punktu samazinājums ir neliels. No iepriekš minētā var secināt, ka farmaceiti pietiekami labi rūpējas par savu veselību un saglabā labas darbaspējas arī ap pensijas vecumu. Ir arī izņēmumi, piemēram, vienai no farmaceutēm (18 – 25 gadi) darba indeksa punktu skaits bija salīdzinoši zemāks - 35 punkti (salīdzinājumā ar gados krietni vecākām farmaceutēm). Aprēķinot vidējo darba spēju indeksa punktu skaitu pa visām grupām kopā, tika iegūts rezultāts – 41.57 – tātad samērā augsts rādītājs. Izmantojot Farmaceitu aptaujas anketās norādīto informāciju par darba stāžu farmaceita profesijā, tika aprēķināta darba stāža un darba indeksa vidējā punktu skaita attiecība (sk.3.14.att.).



3.14.att. Farmaceīta darba stāža un darba spēju indeksa vidējā punktu skaita attiecība

## 4. PREVENTĪVIE PASĀKUMI

Apkopojot maģistra darba izstrādes laikā gūto informāciju no literatūras avotiem, kā arī ņemot vērā farmaceitu anketās iegūtos un apkopotos datus, autore iesaka preventīvos pasākumus, kuri var palīdzēt ievērojami mazināt farmaceitu psihoemocionālo stresu darbā:

1) Speciāli aptiekas darbiniekiem noorganizēts seminārs – apmācība aptiekas telpās, kuru vada pieaicināts profesionālis(-i) (psihologs, organizāciju psihologs, darba drošības speciālists), un lekcijas, diskusiju un komandas darba procesā ir iekļauti šādi jautājumi:

- Kā farmaceitam noskaņoties, ja aptiekā ieradies neapmierināts, aizkaitināts vai pārlietu pļāpīgs apmeklētājs?

- Saskarsmes specifika, apkalpojot gados vecākus apmeklētājus.

- Saskarsmes specifika, apkalpojot garīgi slimus apmeklētājus.

- Kā rīkoties bīstamu apmeklētāju gadījumā (apmeklētāji stiprā alkohola reibumā, narkotiku ietekmē), it īpaši, ja aptiekā uz vietas nav dežurējošs apsardzes darbinieks?

Šo apmācību galvenais mērķis ir: iemācīties, kā saskarsmes procesā ar apmeklētājiem saglabāt neitralitāti un neuztvert klientu teikto personīgi.

2) Aptiekas vadībai vajadzētu uzturēt regulāru komunikāciju ar darbiniekiem, aprunājoties par darbinieku slodzi, sekot, lai tā būtu normas robežās. Būtu vēlams operatīvi atrast risinājumus pārmaiņu periodos – piemēram, kad aiziet no darba kāds darbinieks un ir jāmeklē jauns darbinieks viņa vietā, vai arī gadījumos, kad jāievieš jauna datoru un/vai kases aparātu sistēma.

3) Pamatojoties uz to, ka farmaceitiem ilgstoša darba rezultātā varētu attīstīties ar darbu saistītas slimības, piešķirt darbiniekiem vienu papildus nedēļu (apmaksātu) pie ikgadējā atvaļinājuma.

4) Katrā aptiekā periodiski būtu vēlams noteikt darbinieku psihoemocionālā stresa līmeni ar dažādu testu palīdzību, piemēram: stresori darbā un to apzināšana, psihoemocionālās slodzes kvalitatīvā un kvantitatīvā analīze, psiholoģiskā klimata noteikšana darba vietā, komunikatīvā prasme un taktika konflikta situācijās, depresijas tests, izdegšanas sindroma tests, darba stresa indeksa un stresa kategoriju noteikšana (9, 193.lpp.).

5) Preventīvs pasākums, ko vajadzētu realizēt valstiskā līmenī – lielākā mērā veicināt Eiropas Drošības un Veselības darba aģentūras izstrādāto dokumentu pielietošanu Latvijas uzņēmumos. To varētu realizēt šādi: kopā ar nepieciešamajiem darba drošības noteikumiem, ar kuriem ir jāiepazīstas katram darbiniekam un tie jāparaksta, iekļaut arī dokumentu par stresu darbā, kura saturs būtu līdzīgs Pamatnolīgumā par stresu darbā minētajam (29).

## NOBEIGUMS UN SECINĀJUMI

Psihoemocionālais stress – tā ir organisma aizsargfunkcija, kas rodas izteiktu un ilgstošu stresoru ietekmē. Svarīgi ir apzināties, ka tā rezultātā var attīstīties hroniskas un bieži vien neārstējamas psihosomatiskās saslimšanas (42).

Latvijas uzņēmumos arvien aktuālāki kļūst tā dēvētie psihosociālie un psihoemocionālie riski, kas ietver sevī stresu, spēku izsīkumu un nedrošību, un tikai retos gadījumos uzņēmumi rūpējas, lai savlaicīgi novērstu šo risku iespējamību. Garas darba stundas, sarežģītumi klientu apkalpošanā, neskaidra personāla attīstības politika, fiziskas vai garīga vardarbības pazīmes un pasīva darbinieku iesaistīšana darba vides veidošanā – šie ir riska faktori, kurus piemin gan darbinieki, gan arī darba devēji (43).

Autore savā maģistra darbā ir izpētījusi psihoemocionālā stresa ietekmi uz spriedzi darbā, kas, savukārt, ir saistīta ar darbaspējām. Veiksmīgi tika realizēti visi izvirzītie uzdevumi. Literatūras avotos apskatītas gan teorijas, gan arī praktiskie pētījumi dažādās pasaules valstīs. Veikta farmaceitu aptauja par psihoemocionālā stresa ietekmi uz darba spriedzi 20 aptiekās - Rīgā, Olainē un Jelgavā, kā rezultātā veikts pētījumā iegūto datu apkopojums un analīze. Arī darbaspēju indekss tika noteikts katram pētījuma dalībniekam, un rezultāti uzrādīti pēc vairākām kategorijām.

Autore ir izstrādājusi preventīvos pasākumus, kuri var palīdzēt samazināt psihoemocionālo stresu – it īpaši to farmaceitu darbā, kuri iesaistīti ikdienas komunikācijā ar aptiekas apmeklētājiem.

### **Secinājumi:**

1. Pētījumā izvirzītā hipotēze apstiprinājās - farmaceiti savā ikdienas darbā cieš no psihoemocionāla stresa, kas rada paaugstinātu spriedzi darbā.
2. Primārais cēlonis, kas farmaceitiem izraisa psihoemocionālo stresu, ir saskarsme ar tā saucamajiem „sarežģītajiem” apmeklētājiem (nervozī un ar dzīvi neapmierināti cilvēki, pārāk pļāpīgi cilvēki, pensionāri, apreibinošo vielu ietekmē esošie apmeklētāji, u.c.).
3. Psihoemocionālo stresu farmaceitu darbā rada ātra darba tempa nepieciešamība, kā arī laika trūkums noteikto pienākumu izpildei.
4. Psihoemocionālo stresu farmaceitiem rada neskaidri darba uzdevumi un prasības.
5. Psihoemocionālo stresu farmaceitiem rada zināšanu un prasmju trūkums – īpaši trūkst apmācība, kā rīkoties bīstamās situācijās (briesmu gadījumā, ko izraisa bīstami apmeklētāji).
6. Nepmierinātība ar atalgojumu var būt kā viens no psihoemocionālā stresa veicinošiem faktoriem.

7. Problēmas ar aptiekas tehniku (piemēram., lēni funkcionējošas programmas, nepieciešamība strādāt ar jaunu programmu, pietiekami to nepārzinot) – arī ir psihoemocionālā stresa izraisoši faktori.
8. Neskatoties uz daudzajiem psihoemocionālā stresa izraisošajiem faktoriem, kuri, savukārt, rada farmaceitiem paaugstinātu spriedzi darbā, farmaceitu darbaspējas ir labas, jo vidēji tās atbilst 41.57 punktiem, saskaņā ar darbaspēju indeksa noteikšanas anketu apkopojumu.
9. Kopumā farmaceiti ir apmierināti ar psihoemocionālo klimatu darbā, ar savstarpējo sadarbību un atbalstu kolektīvā, un viņi nesaskata savā darbā rutīnu – farmaceita darbs viņiem šķiet daudzveidīgs.

## IZMANTOTĀ LITERATŪRA

1. Eiropas Darba drošības un veselības aizsardzības aģentūra [tiešsaiste] – [atsauce 15.11.2010.]. Pieejams: <http://osha.europa.eu/lv/topics/stress/index.html>
2. Latvijas Izglītības informatizācijas sistēmas LIIS projekta mājas lapa [tiešsaiste] – [atsauce 16.11.2010.]. Pieejams: [www.liis.lv/vesels/Veseliba/11/11teksts.html](http://www.liis.lv/vesels/Veseliba/11/11teksts.html)
3. Eiropas Savienības līdzfinansētais projekts - *Tavas karjeras ceļvedis* [tiešsaiste] – [atsauce 16.11.2010.]. Pieejams: [www.karjerascentrs.lv/UserFiles/File/Farmaceits\\_1.doc](http://www.karjerascentrs.lv/UserFiles/File/Farmaceits_1.doc)
4. **Vahere B.** Veselības saliņa lielveikalā, *Doctus*, 2008, Nr.2
5. **Stoligvo, L.** Stresa, trauksmes un personības traucējumu etioloģija un somatiskās izpausmes, *Doctus*, 2007, Nr.1
6. **Schommer J.**, Pharmacist workload and time management. *Drug Topics* 2001;4:45
7. **Vorobjovs A.** *Psiholoģijas pamati*. Rīga: Māc.apg., 1996. 322 lpp.
8. **Ozoliņa Nucho A., Vidnere M.** *Stress: tā pārvarēšana un profilakse*. Rīga: Biznesa partneri, 2004. 254 lpp.
9. **Kaļķis V.** *Darba vides risku novērtēšanas metodes*. Rīga: Latvijas Izglītības fonds, 2008. 242 lpp.
10. **Reņģe V.** *Mūsdienu organizāciju psiholoģija*. Rīga: Apgāds Zvaigzne ABC, 2007. 215 lpp.
11. **Kaļķis V., Roja Ž.** Darba vides riska faktori un strādājošo veselības aizsardzība. Rīga: Elpa, 2001. 500 lpp.
12. **Svence G.** *Pieaugušo psiholoģija : personības brieduma perioda attīstības akcenti un profesionālā motivācija*. Rīga: RaKa, 2003. 180 lpp.
13. **Wilkins K.**, Work stress among health care providers. *Health Reports* 2007; 18(4):33-36.
14. **Gabre A.** Ikdienas pavadonis stress, *Neatkarīgā Rīta Avīze*, 2008
15. *Veselībai un harmonijai*. Modernākā slimība 21.gadsimtā – Stress! [tiešsaiste] – [atsauce 03.08.2011.]. Pieejams: <http://www.profilakse.lv/stress.html>
16. **Roja, Ž.** Ergonomikas pamati. Rīga: Drukātava, 2008. 190 lpp.
17. **Žukovskis, I.J.** *Arodmedicīna*. Jelgava: Latvijas Lauksaimniecības universitāte, 2008. 143 lpp.
18. **Avnajt, K.C.** *How Energy Fields Interact with and Influence each other, Dot-In Circle Holistic Healing* [tiešsaiste] – [atsauce 15.03.2011.]. Pieejams: <http://www.energy-treatments.com>

19. **Estryn-Behar, M, Kaminski, M, Peigne E, et. al.** *Stress work and mental health status among female hospital workers.* British Journal of Industrial Medicine 1990; 47(1):20-28.
20. **B.a.** *Psihosociālā darba vide.* Rīga: Labklājības ministrija, 2004. 136 lpp.
21. **Rolava, D.** Psiholoģiski emocionālā drošība darba kolektīvā. *Biznesa Psiholoģija*, 2009, Nr.11, 17.lpp.
22. **Horoškina, J.** Darbinieku profesionālā sadegšana. *Psiholoģijas Pasaule*, 2004, Nr.09
23. **Ešenvalde, I.** *10 Korporatīvās uzvedības baušļi. Kā Izdzīvot un uzvarēt darbavietā.* Rīga: Merkūrijs LAT, 2008. 198 lpp.
24. Neatkarīgā Rīta Avīze [tiešsaiste] – [atsauce 24.02.2011.]. Pieejams: <http://www.nra.lv/zinas/8956-farmaceitam-darba-netrukst.htm>
25. **McCann, L., Hughes CM, Adair CG, Cardwell C.** *Assessing job satisfaction and stress among pharmacists in Northern Ireland.* Pharmacy World & Science 2009; 31(2):188-194.
26. Eiropas Darba drošības un veselības aizsardzības aģentūra [tiešsaiste] – [atsauce 03.02.2011.]. Pieejams: <http://www.workingsafety.net/lv/about>
27. European Agency for Safety and Health at Work [tiešsaiste] – [atsauce 03.02.2011.]. Pieejams: <http://osha.europa.eu/en/publications/factsheets/22>
28. Working on stress, *European Agency for Safety and Health at Work, Magazine*, 2002, Nr.5, p.3.
29. European Agency for Safety and Health at Work [tiešsaiste] – [atsauce 03.02.2011.]. Pieejams: <http://osha.europa.eu/data/links/framework-agreement-on-work-related-stress>
30. **Akule D.,** *Rokasgrāmata par Eiropas sociālo partneru darba programmas 2009.–2010. gadam un Eiropas sociālo partneru pamatnolīgumu īstenošanu un ieviešanu praksē.* Rīga: Latvijas Brīvo arodbiedrību savienība, Veiters Korporācija, 2010.
31. Eiropas Darba drošības un veselības aizsardzības aģentūra [tiešsaiste] – [atsauce 07.02.2011.]. Pieejams: <http://www.workingsafety.net/lv/riskobservatory>
32. **Milczarek, M., Schneider, E., Gonzalez ER.** *European Risk Observatory Report – OSH in figures: stress at work – facts and figures*, Luxembourg: European Agency for Safety and Health at Work, 2009.
33. **Gonzalez, ER, Cockburn, W., Irastorza, X.** *European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks – Managing Safety and Health at Work*, Luxembourg: European Agency for Safety and Health at Work, 2010. 156 p.
34. European Agency for Safety and Health at Work [tiešsaiste] – [atsauce 25.02.2011.]. Pieejams: <http://osha.europa.eu/en/publications/factsheets/32>

35. European Agency for Safety and Health at Work [tiešsaiste] – [atsauce 25.02.2011.].  
Pieejams: <http://osha.europa.eu/en/publications/factsheets/74>
36. Working on Stress. *Magazine of the European Agency for Safety and Health at Work*, 2002, No.5.
37. European Working Conditions Observatory [tiešsaiste] – [atsauce 25.02.2011.]. Pieejams:  
<http://www.eurofound.europa.eu/ewco/>
38. **Allbertsen, K., Leleu, I., Karanika, M., Gonzalez, ER.** *How to tackle psychosocial issues and reduce work-related stress*. Luxembourg: Office for Official Publication of the European Communities, 2002. 86 p.
39. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions [tiešsaiste] – [atsauce 28.02.2011.]. Pieejams:  
<http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/2005/index.htm>
40. Eiropas Darba drošības un veselības aizsardzības aģentūra [tiešsaiste] – [atsauce 28.02.2011.]. Pieejams: [http://osha.europa.eu/lv/topics/stress/advice\\_for\\_employers](http://osha.europa.eu/lv/topics/stress/advice_for_employers)
41. **B.a.** *Ergonomika darbā*. Rīga: b.i., 2004. 176 lpp.
42. **Sudakov K.V.** Social and Biological Aspects of Psychoemotional Stress: the Paths of Protection from Its Harmful Implications. *Вестник Международной Академии Наук (Русская Секция)*, 2006, N 1
43. *Baltic News Network* [tiešsaiste]. Workers in Latvia subject to huge stress, 2011 – [atsauce 06.04.2011.]. Pieejams:  
<http://bnn-news.com.wp.team.lv/2011/02/02/other-news/workers-latvia-subject-huge-stress>

## **PIELIKUMI**

## Farmaceitu aptaujas anketa

**FARMACEITU APTAUJAS ANKETA**

20...g. ....

Atbildes lūdzu iezīmēt ar x, vai ierakstīt nepieciešamos datus, kur tas norādīts!

1. Dzimums: vīrietis  sieviete
2. Vecums (gadi):  18-25  26-35  36-50  51-65  vairāk
3. Amats (profesija) .....
4. Darba stāžs pašreizējā darbavietā: ..... gadi (ja ir nepilns gads, tas ierakstiet cik mēneši .....)
5. Kāds ir jūsu stāžs profesijā (gadi): .....

**I. Darba ergonomiskie apstākļi**

Jautājums	Atbilde		
	Jā	Nē	Daļēji
1. Vai aptiekā Jums ir darbam pietiekama platība (vai neizjūtat šaurību)?			
2. Vai Jūsu darba telpā(-s) ir optimāla gaisa temperatūra? (nav pārāk auksti vai karsti)			
3. Vai Jūs neciešat savā darba telpā(-s) no svaiga gaisa trūkuma, vai arī no caurvēja?			
4. Vai Jūsu darba telpā(-s) ir pietiekams mitruma līmenis?			
5. Vai Jūs apmierina preču izvietojums aptiekā? (vai tas ir ērts Jūsu darbam)			
6. Vai apgaismojums un datora ekrāns ir ergonomisks? (tāds, kurš nerada sasprindzinājumu acīm)			
7. Kurām ķermeņa daļām jūtat vislielāko noslodzi? (lūdzu, atzīmējiet zonas, kurās rodas diskomforts vai sāpes darba dienas beigās) <input type="checkbox"/> plecu daļa <input type="checkbox"/> muguras lejas daļa <input type="checkbox"/> rokas <input type="checkbox"/> kājas			

**II. Darba laiks un slodze**

Jautājums	Atbilde			
	Vienmēr	Bieži	Reti	Nekad
8. Vai Jūs mēdzat strādāt virsstundas?				
9. Vai Jūsu darbs prasa ātru darba ritmu, ātri reaģēt?				
10. Vai Jums ir bijis uzticēts kāds uzdevums, kura izpildei dots pārāk maz laika?				
11. Vai Jums ir jāveic arī pienākumi, kuri, Jūsaprāt, neattiecas uz Jūsu tiešo darbu?				
12. Vai ir gadījies izlaist noteiktās atpūtas pauzes dēļ tā, ka ir pārāk liela darba slodze?				

Jautājums	Atbilde			
13. Vai Jums ir iespēja, kad nepieciešams, izmantot garāku atpūtas pārtraukumu, lai paēstu?				
14. Vai, kopumā ņemot, Jums darbā ir pārāk liela slodze?				
15. Vai, kopumā ņemot, Jums darbā ir pārāk maza slodze?				
Vai darbā izjūtat, ka nākas apstrādāt un iegaumēt liela apjoma informāciju?				
16. Vai papildus šim darbam, strādājat vēl arī citā darbā?				

### III Darba Saturs

Jautājums	Atbilde		
	Jā	Nē	Daļēji
17. Vai Jūs darbā realizējat savu potenciālu (spējas, prasmes)?			
18. Vai darbs Jums sniedz iespēju apgūt jaunas spējas, prasmes, pieredzi?			
19. Vai darbā gadās saskarties ar pretrunīgiem vai neskaidriem darba uzdevumiem un prasībām?			
20. Vai Jums ir skaidri Jūsu pienākumi un funkcijas?			
21. Vai Jums ir pietiekošas zināšanas un nepieciešamās prasmes pienākumu izpildei?			
22. Vai darbs ir monotons un vienveidīgs, ar zemu darba uzdevumu dažādību?			
23. Vai Jums ir jāpieņem atbildīgi (grūti) lēmumi?			
24. Vai attiecībā uz darbu mēdzat uzstādīt neadekvāti augstas un neizpildāmas prasības pret sevi?			

### IV. Komunikācija kolektīvā

Jautājums	Atbilde		
	Jā	Nē	Daļēji/dažkārt
25. Vai Jūs esat apmierināts ar psiholoģisko klimatu darba vietā?			
26. Vai Jums ir labas attiecības ar Jūsu vadītāju?			
27. Vai vadītājs pārāk kontrolē Jūsu darbu?			
28. Vai Jums ir iespēja un Jūs saņemat nepieciešamo atbalstu (t.sk. sociālo) no Jūsu vadītāja?			
29. Vai savā darba vietā jūtaties pietiekami atzīts(-a) un novērtēts(-a)?			
30. Vai Jums ir nācies saskarties ar netaisnīgiem priekšniecības lēmumiem?			
31. Vai Jūs apmierina atalgojums par Jūsu padarīto darbu (gan materiāls, gan nemateriāls)?			
32. Vai savā darba vietā neesat izjutis(-usi) bailes no štata samazināšanas?			
33. Vai kopumā Jums ir labas attiecības ar kolēģiem?			
34. Vai kādreiz esat izjutis negatīvu attieksmi no kāda kolēģa/kolēģiem?			
35. Vai Jums ir iespēja un Jūs saņemat nepieciešamo atbalstu (t.sk. sociālo) no kolēģiem un padotajiem darbiniekiem?			
36. Vai uzskatāt, ka darba uzdevumu sadale struktūrvienībā un nodaļā ir taisnīga un vienmērīga?			
37. Vai Jums ir iespēja piedalīties lēmumu pieņemšanā attiecībā uz Jūsu darbu un veicamajiem uzdevumiem?			
38. Vai reizēs, kad slimojat un paliekat mājās, izjūtat neapmierinātību no vadītāja vai kolēģiem par to, ka tas (Jūsu slimošana) viņiem rada neērtības?			

### V. Komunikāciju ar pircējiem

Jautājums	Atbilde		
	Jā	Nē	Daļēji/Vidēji
39. Vai Jums bieži nākas saskarties ar pircēju nepacietību?			

Jautājums	Atbilde		
	Jā	Nē	Daļēji/Vidēji
40. Vai, apkalpojot pircējus, esat juties(-usies) kā „zibensnovadītājs”?			
41. Vai viegli atgūstat atkal labu noskaņojumu pēc tā, kad kāds pircējs to ir sabojājis ar savu negatīvo attieksmi?			
42. Vai jūtat, ka pircēji Jūs uztver kā farmācijas speciālistu(-i)?			
43. Vai mēdzat pircēju izrādīto neapmierinātību uztvert personīgi?			
44. Vai ir daudz tādi pircēji, kuri cenšas iepirkt medikamentus vienīgi pie Jums? (vienīgi šajā aptiekā, kurā strādājat)			

## VI. Veselība un pašsajūta

Jautājums	Atbilde		
	Jā	Nē	Daļēji/Reizēm
45. Vai uzskatāt, ka Jums ir laba veselība?			
46. Vai Jums ir pasliktinājusies redze darba rezultātā?			
47. Vai mēdzat izjust galvassāpes darba laikā vai pēc darba?			
48. Vai darba laikā kādreiz esat sajutis(-usi) sirdsklauves?			
49. Vai ir tādas reizes, kad darbā izjūtat aizkaitinājumu?			
50. Vai ir kādreiz ir bijusi nepieciešamība strādāt tad, kad jutāties apslimis(-usi)?			
51. Vai pēc darba dienas jūtat izteiktu nogurumu?			
52. Vai pēc darba dienas Jūs jūtat vairāk fizisku vai garīgu nogurumu? (vienu atzīmēt)	<b>fizisku</b> <input type="checkbox"/>	<b>garīgu</b> <input type="checkbox"/>	
53. Vai jūtat, ka ir liela slodze kājām ilgstošas stāvēšanas rezultātā?			

## VII. Darba apstākļi

Jautājums	Atbilde		
	Jā	Nē	Daļēji
54. Vai Jūsu darba vietā ir klātienē dežurējoša apsardze?	<b>ir</b> <input type="checkbox"/>		<b>nav</b> <input type="checkbox"/>
55. Vai jūtaties drošs (neapdraudēts no bīstamiem apmeklētājiem) Jūsu darba vietā?			
56. Vai zināt, kā nepieciešams reaģēt bīstamās situācijās? (saskaroties ar noziedzīgu situāciju)			
57. Vai esat izjutuši stresu un aizkaitinājumu sakarā ar datorprogrammu/kases aprārāta lietošanu (nepietiekošas zināšanas, lēni strādājošas programmas u.tml.)?			

### Papildus jautājumi:

58. Jūsprāt, ar kāda veida klientiem visbiežāk mēdz rasties komunikācijas problēmas? Lūdzu, sniedziet nelielu aprakstu.

---



---



---

59. Lūdzu, uzrakstiet, ar ko Jums saistās psihoemocionālais stress farmaceita darbā?

---

---

---

60. Vai Jums ir nācies kādreiz pašam(-ai) saskārties ar „izdeģšanas” sindromu? Kas to veicināja un ko Jūs darījāt, lai no tā atbrīvotos?

---

---

---

---

61. Vai Jūs veiksmīgi spējat nodalīt darbu no privātās dzīves – vai izdodas darba rūpes atstāt darbā un ārpus darba laika nedomāt par to?

---

---

---

---

62. Vai Jūs kādreiz darbā esat iejuties (-usies) psihologa lomā – mierinājusi klientu, sniegusi kādu padomu, nesaistītu ar farmācijas/medicīnas jomu? (Ja varat, lūdzu, uzrakstiet, par kādu tēmu ir bijusi šāda saruna?)

---

---

---

---

63. Kāda, Jūsaprāt, varētu būt efektīvākā metode psihoemocionālā stresa mazināšanai, lai atvieglotu darba spriedzi?

---

---

---

---

*Liels paldies Jums par sniegto informāciju un laiku, ko atvēlējāt!*

## Anonīma darbspēju indeksa anketa

**Cienājamo aptaujas dalībniek! Ar šīs aptaujas palīdzību vēlos uzzināt viedokli par Jūsu pašreizējām darbspējām un to prognozi tuvākajos gados. Anketas anonimitāte ir garantēta!**

Kritērijs	Kritēriju skaidrojums	Ierakstīt vērtējuma punktu kas atbilst Jūsu vērtējumam
1. Subjektīvs novērtējums pastāvošām darbspējām salīdzinājumā ar vislabākajām	<b>1</b> = ļoti sliktas <b>2 līdz 4</b> = vidējas <b>5 līdz 7</b> = labas <b>8 līdz 9</b> = ļoti labas <b>10</b> = izcilas	<input type="text"/>
2. Subjektīvās darbspējas, attiecinot uz fizisko darba slodzi (smaguma celšana un pārvietošana, piespiedu pozas, roku muskuļu sasprindzinājums u.tml.)	<b>1</b> = ļoti sliktas <b>2</b> = sliktas <b>3</b> = vidējas <b>4</b> = labas <b>5</b> = ļoti labas	<input type="text"/>
3. Subjektīvās darbspējas, attiecinot uz garīgā darba spējām (atmiņa, loģiskā domāšana, radošās spēja stress darbā u.tml.)	<b>1</b> = ļoti sliktas <b>2</b> = sliktas <b>3</b> = vidējas <b>4</b> = labas <b>5</b> = ļoti labas	<input type="text"/>
4. Diagnosticēto slimību skaits, kādas ir bijušas pēdējo 5 gadu laikā (piemēram, gripa, angīna, radikulīts, osteohondroze kakla vai jostas-krustu apvidū u.tml.)	<b>1</b> = 5 vai vairāk slimības <b>2</b> = 4 slimības <b>3</b> = 3 slimības <b>4</b> = 2 slimības <b>5</b> = 1 slimība <b>6</b> = nav slimību	<input type="text"/>
5. Subjektīvs novērtējums darba nespējai slimību dēļ.	<b>1</b> = pilnīgas nespējas <b>2</b> = nespējas ir bieži (vismaz reizi nedēļā) <b>3</b> = nespējas ir vismaz reizi mēnesī <b>4</b> = nespējas ir retas (3-6 reizes gadā) <b>5</b> = nespējas ir ļoti retas (2-3 reizes gadā) <b>6</b> = nespējas nav	<input type="text"/>
6. Prombūtne darbā slimību dēļ pēdējo gadu laikā	<b>1</b> = 100 vai vairāk dienas <b>2</b> = 25 – 99 dienas <b>3</b> = 10 – 24 dienas <b>4</b> = 1 – 9 dienas <b>5</b> = 0 dienas	<input type="text"/>
7. Darbinieka personiskā prognoze darbspējām 2 gadus uz priekšu	<b>1</b> = ar pūlēm varēšu strādāt <b>4</b> = neesmu pārliecināts, vai varēšu strādāt <b>7</b> = pilnīgi pārliecināts, ka varēšu strādāt	<input type="text"/>
8. Darba slodzes plānojuma atbilstība individuāla	<b>1</b> = ļoti slikta	<input type="text"/>

spējām	<b>2</b> = slikta <b>3</b> = vidēja <b>4</b> = ļoti laba	
9. Darba kolektīva psihoemocionālais vērtējums (savstarpējās attiecības, attiecības ar darba devēju sociālā izolētība u.tml.)	<b>1</b> = ļoti slikts <b>2</b> = slikts <b>3</b> = vidējs <b>4</b> = ļoti labs	<input type="checkbox"/>

© Ž.Roja, V.Kaļķis

Maģistra darbs "Psihoemocionālā stresa ietekme uz farmaceita darba spriedzi"  
izstrādāts LU Medicīnas fakultātē.

Ar savu parakstu apliecinu, ka pētījums veikts patstāvīgi, izmantoti tikai tajā norādītie informācijas avoti un iesniegtā darba elektroniskā kopija atbilst izdrukai.

Autors: Violeta Kušteiko

Rekomendēju darbu aizstāvēšanai

Vadītāja: Dr.med. Ženija Roja

Recenzents: Jolanta Pupure

Darbs iesniegts LU Medicīnas fakultātē

Metodiķe: Juta Bārtule

Darbs aizstāvēts maģistra gala pārbaudījuma komisijas sēdē