

“Darbs ar klientiem – stresa avots darbiniekiem”

Stresa objektīva mērīšana – atšķirības darbā ar klientiem

Aneka Kļaviņa

Higiēnas un arodslimību laboratorija

Darba drošības un vides veselības institūts, RSU

Kontakti: aneka.klavina@rsu.lv

Rīga, 06.11.2015

Ievads

- Ar «mītiem» un neskaidrībām apvīts jēdziens...
- Īstenībā – «stress» ir mūsu dzīves absolūti nepieciešama un dabiska sastāvdaļa
- Stress ir mūsu organisma reakcija uz jebkuru kairinājumu – gan ārēju, gan iekšēju
- Zinātniskais nosaukums - **vispārējais adaptācijas sindroms**
- Stresu rada «**stresori**» vai «**stresa faktori**» - tāpat jebkuri ārēji un iekšēji faktori, kas rada kādu mūsu reakciju!

Kas tad īsti ir stress un psihoemocionālie riska faktori?

- Jāatceras, ka stresu rada gan:
 - » reālas situācijas (piemēram, fizisks uzbrukums, brīdinājuma signāls, liels darba apjoms u.c.)
 - » iedomātas situācijas (piemēram, bailes no priekšnieka vai tumsas u.c.)
- Stresa izcelsmē nav tik liela nozīme tam, cik darba vietā ir stresa faktoru un cik tie briesmīgi, bet gan **vairāk tam, kā mēs to uztveram – kā ar tiem «tiekam galā»!**

Kas tad ir biežākie «stresori» darba vietās?

- Darba saturs
- Darba slodze un darba temps
- Darba laika organizācija
- Nodarbinātā loma un līdzdalība organizācija
- Organizācijas kultūra
- Karjeras attīstības problēmas
- Attiecības ar citiem nodarbinātajiem
- Darba vides fiziskās īpašības
- Mājas un darba attiecības

Cik tad daudz mums ir tā stresa?

- Iespējams, vairāk kā liekas.....
- Starptautiski atzīta par otru lielāko riska faktoru grupu modernajā pasaulē
 - » Gan izplatības ziņā
 - » Gan radīto veselības seku un ekonomisko zaudējumu ziņā

Vai stress ir LABS vai SLIKTS – ko tas mums var nodarīt?

- **Stress ir vajadzīgs – tātad labs?**
- Tomēr jāatceras – labs tas ir tikai līdz zināmām brīdim!
- Stresa faktori izraisa mūsu ķermeņa reakciju – pamatā tās ir dažāda veida bioķīmiskās (hormonālās – pamatā glikokortikoīdu) un emocionālās izmaiņas – tās izraisa t.s. hipotalāma-hipofīzes-virsnieru un simpatoadrenālā sistēma
 - » Tās mobilizē mūsu ķermeni atbildes reakcijai
 - » Tām raksturīgs cirkādaais ritms

Vai varam izmērīt, cik liels ir stress?

- Varam, bet ne tik vienkārši kā citus riska faktorus – troksni, vibrāciju, ķīmiskās vielas u.c.
- 3 galvenie virzieni:
 - » Riska novērtējuma paplašināšana koncentrējoties uz «stresoriem» - uzņēmuma līmenī iespējams identificēt galvenās iespējamās stresoru grupas
 - » Nodarbināto aptaujas – subjektīvs/individuāls skatījums, kurš dod ieskatu arī par uzņēmuma problēmām
 - » Objektīvie izmeklējumi – stresa hormonu mērījumi

«Stresa» Aptaujas anketas

■ Ir daudz un dažādas....

- » Vispārējā Ziemeļvalstu psiholoģisko un sociālo faktoru aptauja (angl. *General Nordic Questionnaire for Psychological and Social Factors at Work*, saukta arī par *QPSNordic*).
- » “Darba stresa aptauja” (*Job Stress Survey* [Spielberger, 1991]), kas adaptēta latviešu valodā [J. Maslova. RPIVA, 2006]
- » Virkne citu, piemēram, Somijas KIVA u.c.

Kiva aptauja

1. Vai Jūs ar patiku nācāt uz darbu pagājušā nedēļā?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Ne pārāk lielu Jā, ļoti lielu

2. Par cik nozīmīgu Jūs uzskatiet savu darbu?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Ne pārāk Ļoti

3. Es jūtu, ka varu kontrolēt un ietekmēt savu darbu?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nemaz Ļoti

4. Es labi satieku ar saviem ar saviem kolēģiem / darba biedriem?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Slikti Labi

5. Cik labi Jūsu tiešais priekšnieks darbojas kā vadītājs?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Ļoti slikti Labi

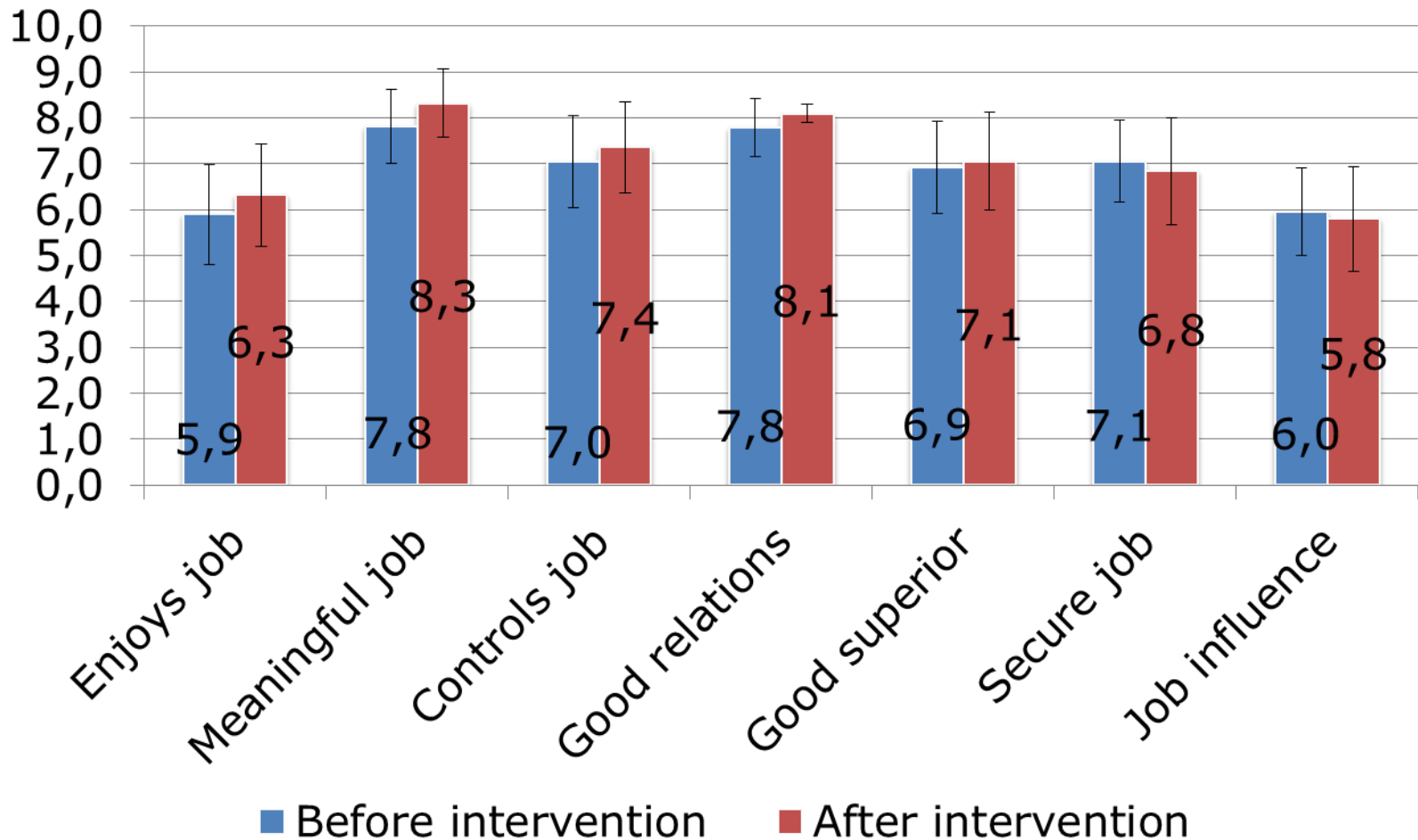
6. Cik pārliecināts esat, ka vēlaties turpināt darbu pie šī darba devēja?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nemaz neesmu Ļoti pārliecināts

7. Cik daudz Jūs varat ietekmēt tos faktorus, kas ietekmē Jūsu darbu?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nemaz Ļoti

KIVI aptauja pirms un pēc darba apstākļu izmaiņām



Stresa hormonu mērījumi un citi objektīvie izmeklējumi

- Stresa indikatoru (stresa hormonu) izmantošana stresa stāvokļu objektīvizēšanai:
 - » **kortizols**,
 - » α -amilaze,
 - » Kateholamīni, piemēram, adrenalīns:
 - » testosterons
- Stresa izpausmes vērtējums pēc sirds-asinsrites sistēmas reakcijas uz stresu (precīzākais un vienkāršākais – asinsspiediens!)

Stresa hormonu mērījumi un citi objektīvie izmeklējumi

- Ļoti individuāli hormonu līmeņi un daudz ietekmējošo faktoru
- Pamatā tiek vērtētas hormonu līknes izmaiņas dienas laikā

Analizējamais materiāls

■ Asins (plazma)



■ Urīns



■ Siekalas



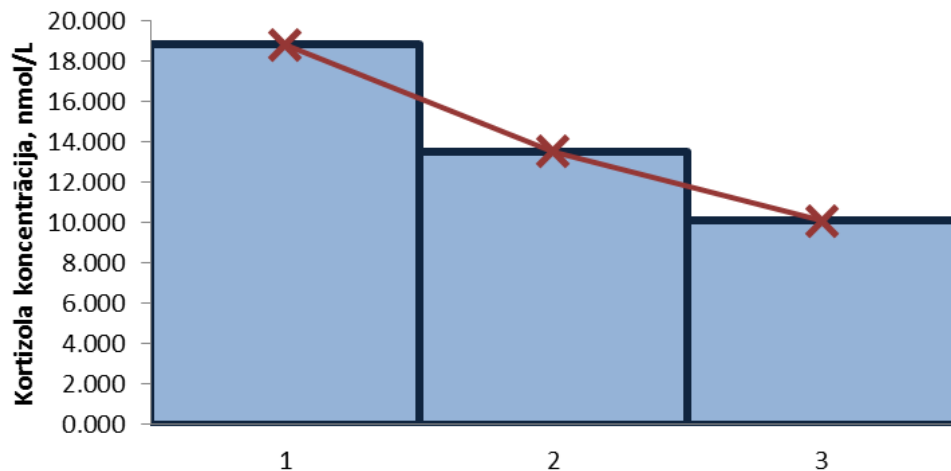
Hormoni - stresa psihofizioloģisko emociju izpausmju indikatori

- Hormonu līmeņi siekalās cieši korelē ar to koncentrāciju asinīs, kas atļauj lietot neinvazīvu noteikšanas metodi.
- Siekalu savākšana un uzglabāšana ir standartizēta un hormonu līmenis siekalās nav atkarīgs no to izdalīšanās daudzuma (*Garde un Hansen, 2005*).
- Darba stresa faktoru ietekmē hormonu līmeņu izmaiņu ritms mainās, atrasta ciešā korelācija, kas ļauj šos rādītājus izmantot riska novērtēšanai

Stresa mērījumi klientu apkalpošanas centros

■ Biežāk mēra – Kortizolu

- » Svarīgākais steroīdhormons, kas tiešā veidā saistīts ar stresu.
- » Vidējais kortizola koncentrācijas diapazons diennakts ritmā ir no 1 – 25 nmol/L;
 - no rīta koncentrācija ir visaugstākā,
 - dienas laikā tā pakāpeniski samazinās
 - vakarā sasniedz zemāko koncentrāciju.

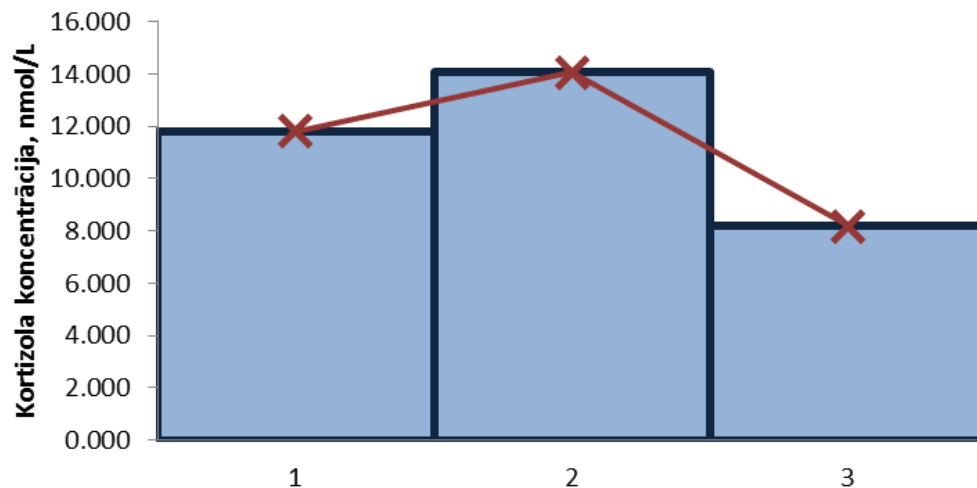
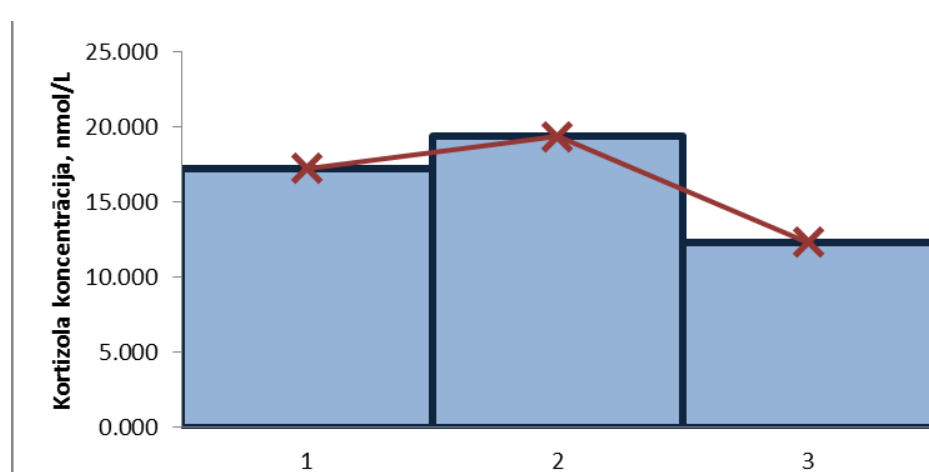
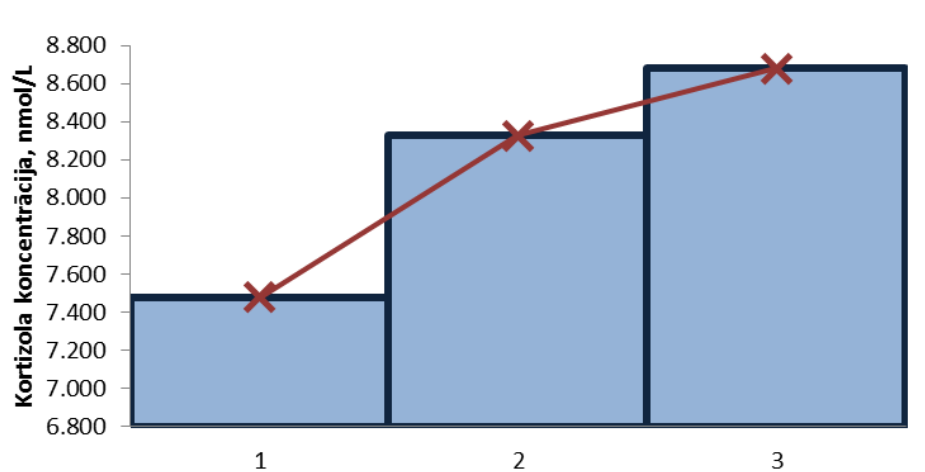


Normāla kortizola līkne

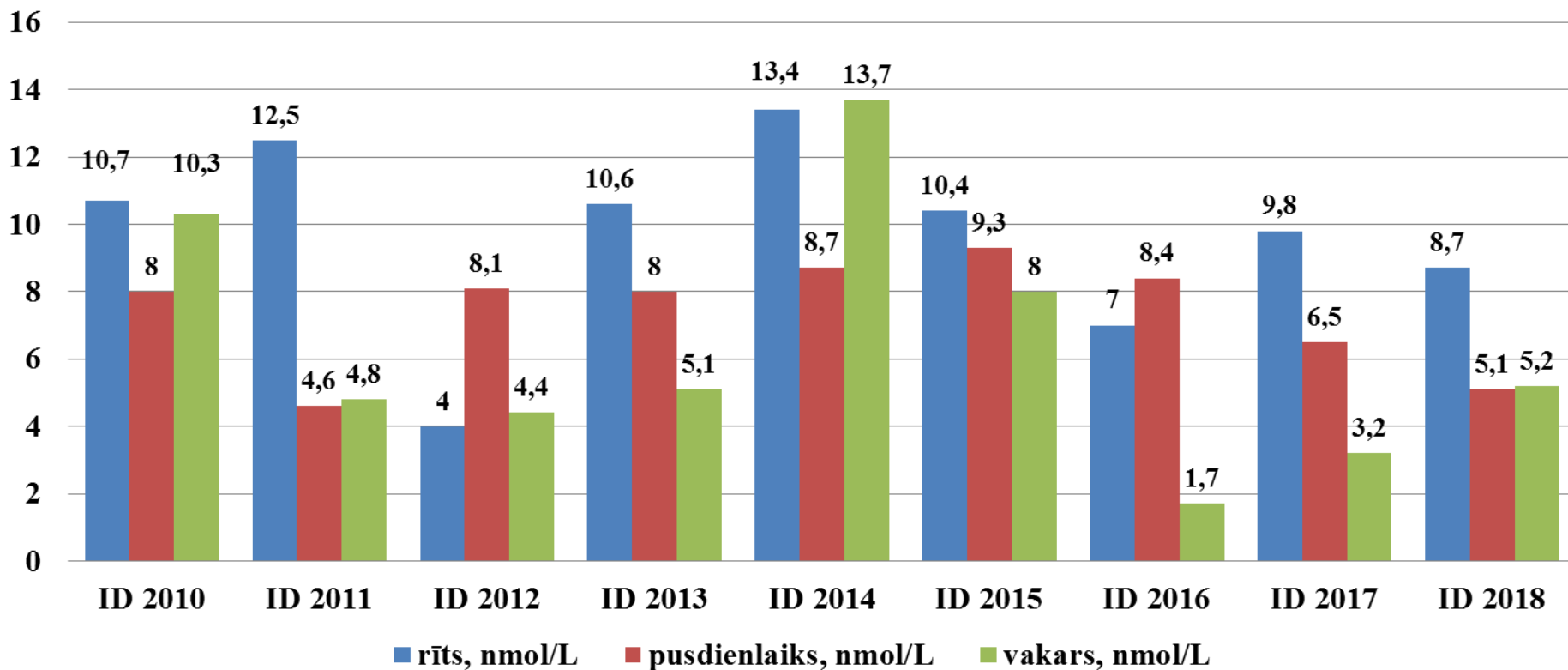


Stresa mērījumi klientu apkalpošanas centros

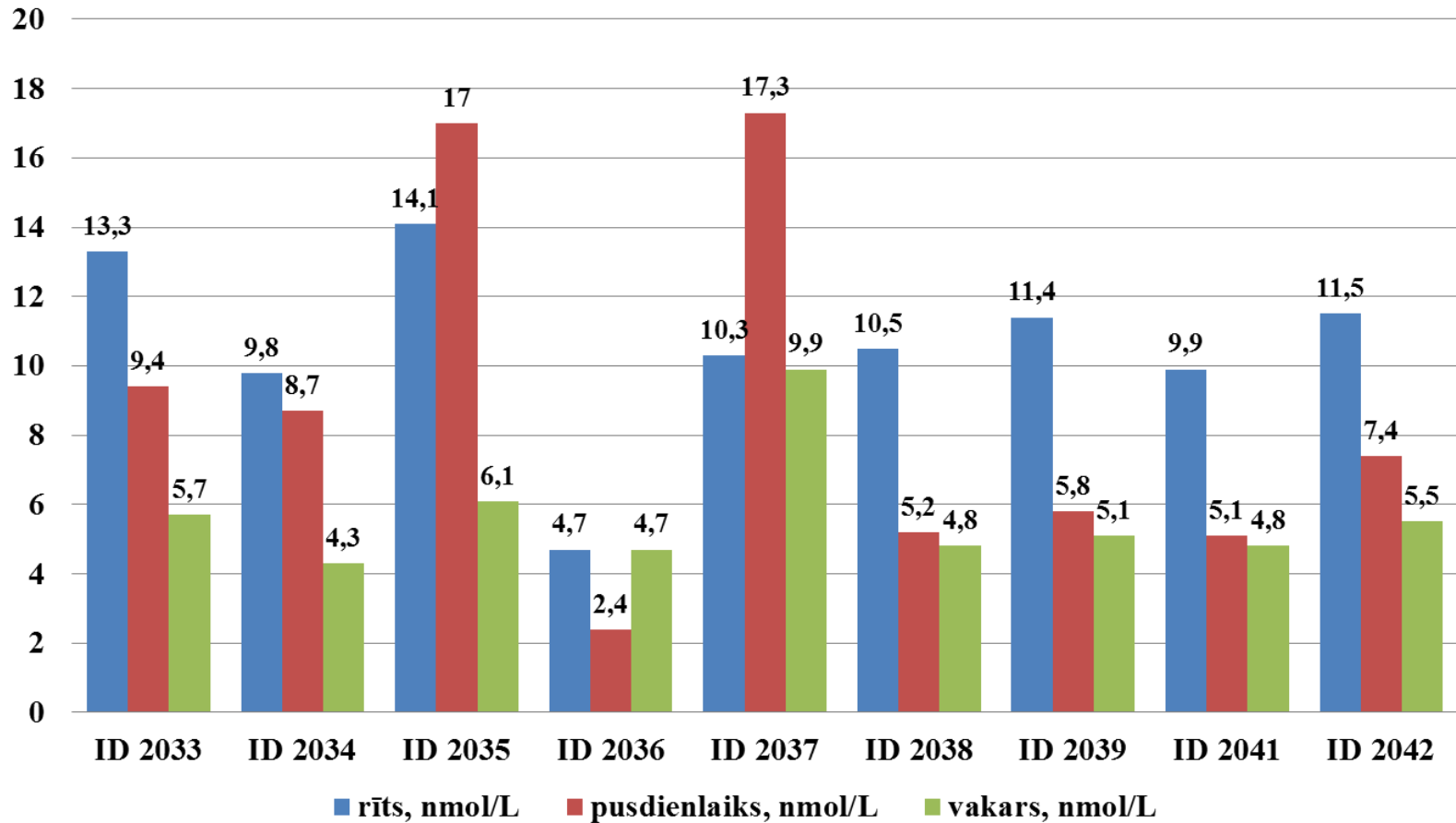
- Piemēri no klientu centrā (zvanu centrā) veiktajiem mērījumiem (2015.gads, Rīga)



Piemēri – Kortizola mērījumu rezultāti



Piemēri – Kortizola mērījumu rezultāti



Secinājumi un tālāka rīcība

- Stress ir nepieciešama mūsu dzīves sastāvdaļa, tomēr - ja tā ir pārāk daudz, tā sekas ir būtiskas
- Stresu var izmērīt
- Risinājumi:
 - » Psihoemocionālo risku identificēšana un mazināšana
 - » Apmācības gan par riskiem, gan «Stresa pārvaldību»
 - » Sarunas ar vadītājiem, darba aizsardzības speciālistiem