

verslą, kaip elgtis didėjant konkurencijai, kur ir kaip mokytis užsienio kalbų, bendravimo kultūros ir kt., kas būtina turistų aptarnavimo srityje.

Išvados

Per pirmą 2005 metų pusmetį Klaipėdoje viešėjo 40 procentų daugiau užsienio turistų negu pereinamais metais. Jei mes įdomūs Europai, turėtumėm susimąstyti ir daug geriau tvarkyti savo turizmo ūkį, kad žmonės čia atvyktų vėl ir vėl.

Turizmo paslaugos – daugiaaspektė veikla, nukreipta turisto poreikiams tenkinti ir aplinkai jo rekreacijai organizuoti. Siekiant kokybiškai teikti šias paslaugas būtina gerbti savo kraštą, įsiklausyti į kliento pageidavimus, išmanyti visas savo profesines kompetencijas, nuolat siekti didesnių aukštumų.

Apžvelgę savo mokomąsias vasaros praktikas, mes darome išvadą, kad rekreacijos ir turizmo verslas dar turi kur plėstis, jis perspektyvi ūkio šaka ir studijos šioje srityje yra būtinos. Kiekvienas, realioje aplinkoje susidūręs su paskaitų metu aptartomis problemomis, suvokėme, ką turėtume ir galėtume padaryti, kad mūsų indėlis į šią veiklos sritį būtų ir naudingas ir pelningas.

Literatūra

1. Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas. Vilnius, 1998.
2. Nacionalinė turizmo plėtros programa. Vilnius, 1999.
3. Svetikienė I. Turizmo marketingas. Vilnius, 2002.
4. Turizmas. Kaunas, 2002.
5. www.tourism.lt/lt/dokumentai

STRESAI, JŲ POVEIKIS VEIKLOS REZULTATAMS IR PREVENCIJA

Simona Morkūnaitė, Eimantas Talutis
Kolpingo kolegija

Ar teko patirti malonų jaudulį, kutenantį šaltuką prieš pasineriant į laukiamą darbą, kai vadovas patikėjo jums dominančią užduotį, ar pradėjus naują karjeros posūkį? Jūs tapote veiklesni, išradingesni, kūrybingesni, pajutote pakilumą. Gyvenimas su streso prieskoniu tarsi įgijo naują pavidalą ir prasmę.

Tačiau ar teko patirti pažeminimą, kai atvirai nekreipiama dėmesio į jūsų nuomonę, kai neįvertinamos pastangos, kai vadovas kažko reikalauja iš jūsų pats blaškydamasis dėl sprendimų ir savo reikalavimų? O gal jums tiesiog kiekvieną dieną be menkiausios priežasties grasinama atleisti

iš darbo, sumažinti atlyginimą? Darbas jums krinta iš rankų, nesugebate susikaupti, skubėdami ir įsitempę klystate vis dažniau, o naktimis nuolat prabundate ar visai neužmiegate. Geležiniai pirštai ima gniaužti skrandžio srityje, aštrūs dūriai daigsto širdį...

Nuolatinis stresas darbe pradėjo savo ardomąją veiklą.

Problema – tinkamas streso poveikio suvokimas ir kontroliavimas.

Tyrimo **objektas**- įmonių, atliekančių skirtingas funkcijas, personalas. **Analizuojamas dalykas**- įtampa, sukelianti stresą skirtingoje darbo aplinkoje.

Mūsų tiriamojo darbo **tikslas** yra išsiaiškinti ar tikrai Lietuvoje yra daug įtampą patiriančių darbuotojų: jų supratimą apie streso poveikį veiklos rezultatams, ir prevencijos būdus. Straipsnio **hipotezė**: Lietuvoje įmonių darbuotojai patiria nuolatinę įtampą, nemoka įveikti streso padarinių.

Tyrimui atlikti mes pasirinkome grupinio anketavimo metodą (respondentai patys atsako į tyrėjo pateiktus anketos klausimus raštu; ši apklausos lapą respondentas užpildo savarankiškai pagal nurodytas taisykles). Tyrimo rezultatams apdoroti mes naudojome matematinės statistikos būdą. Tyrimas buvo atliktas Kauno mieste 2005 metų pavasarį. Apklausėme 30 žmonių. 10 iš jų dirba Kauno miesto lopšelyje- darželyje „Boružėlė“; 10- Kauno miesto apygardos teisme; likusieji- Kolpingo kolegijos personalas. Žinoma, pagal gautus tyrimo rezultatus negalima spręsti apie visos Lietuvos įmonių darbuotojų įtampos bei streso lygį, tačiau ir šie rezultatai verti kiekvieno darbuotojo dėmesio.

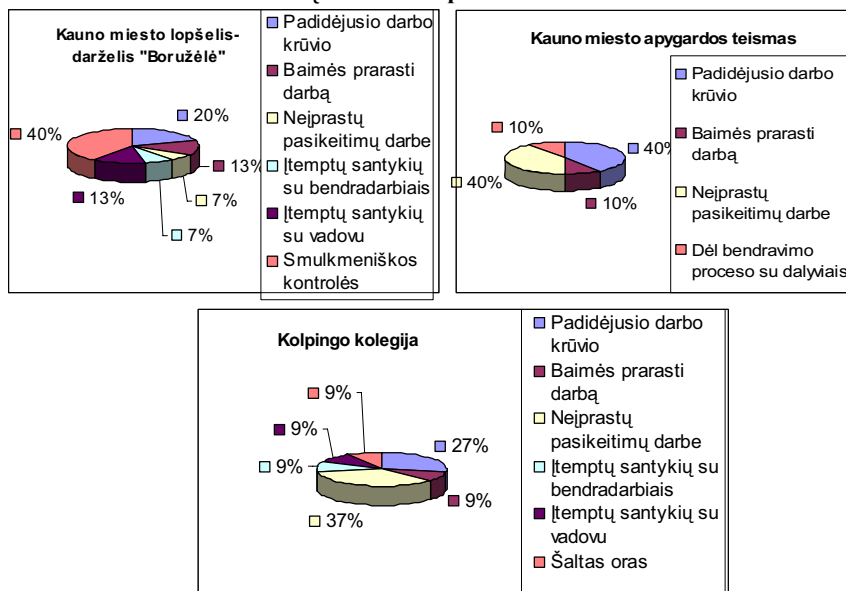
Streso sąvoka labai plačiai vartojama, tačiau ne visada teisingai suprantama. Žmonės paprašyti pasakyti kas tai yra, stresą dažnai apibrėžia kaip įtampos, nerimo išgyvenimą, prislėgtumo, bejėgiškumo jausmą. Taip pat ne retai nurodo pagrindines priežastis ir padarinius. Iš respondentų, kurių darbo pobūdis skiriasi ir kurie dirba skirtingose įstaigose, sužinojome, kad jie taip pat vienareikšmiškai vertina įtampą bei stresines situacijas. Nors dauguma atsakė, kad stresą darbe patiria tik kartais, visi teigė, jog įtampa ir stresai *trukdo susikaupti bei mažina darbingumą*. Specialistai irgi ne visada sutaria dėl šio reiškinio apibūdinimo. Apibendrinant jų nuomones, stresą galima apibrėžti kaip padarinį atsako, kuriuo siekiama prisitaikyti prie veiksmo, įvykio ar aplinkybių, keliančių ypatingus reikalavimus. Stresas - tai būseną, atsirandanti žmogui susidūrus su tokiomis psichologinėmis ar socialinėmis aplinkybėmis, kurias jis suvokia kaip pavojingas ir nėra tikras, kad sugebės jas įveikti (L. Alkinson).

Gal ir keista, tačiau streso padariniai ne visada neigiami. Įtampa yra natūrali gyvenimo dalis, be kurios jis prarastų daug žavesio. Saikinga įtampa gali net sustiprinti darbo motyvaciją ir pagerinti kokybę, skatinti kūrybiškai spręsti problemas. Tai vadinama *eustresu*. Anot, T. McWay, amerikiečių psichologo, „Stresas suteikia jėgų kasdien priimti naujus iššūkius. Jis padeda rasti išeitį iš keblių situacijų, kai reikia veikti

greitai ir ryžtingai“. Tačiau, jeigu įtampa keliama nuolatos, jos teigiamas poveikis išnyksta ir pasireiškia *distresas* – žalingasis stresas. Specialistai net naudoja „sudegimo“ ar „perdegimo“ terminą: kalbant vaizdžiai, stresas yra tarsi energijos šaltinis, maitinantis elektrinius prietaisus, tačiau nuo per aukštos įtampos šie išeina iš rikiuotės. Deja, dauguma respondentų mano, jog stresas *žalingas visuomet*. Kita vertus, net 40% apklaustų teismo darbuotojų atsakė, jog stresas kenkia tik *kai kada*, o 20% tvirtino, kad saikinga įtampa net *suaktyvina protines galimybes*.

Atlikus tyrimą, paaiškėjo pagrindinė stresą sukelti priežastis tiek darželyje, tiek mokslo, tiek teisingumo įstaigose– padidėjęs darbo krūvis.

Stresą dažniausiai patiriate dėl:

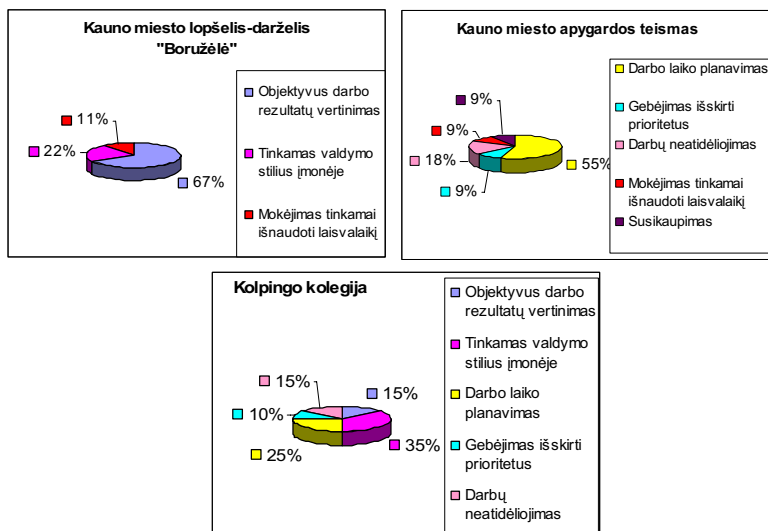


Prisiminus, anksčiau minėtą „sudegimo“ ar „perdegimo“ terminą, galima pasitelkti analogiją: jeigu perkraunama elektros grandinė–perdega saugikliai. Žmogus jų neturi, tačiau jeigu tenka dirbti neribotą darbo dieną arba vienu metu atlikti daugybę ne labai susijusių užduočių, dirbti darbą, kuriam nepasirengęs ar neturi pakankamai įgūdžių, saugiklių labai reikėtų. Nuo šio stresoriaus kenčia net ir vadovai.

Stresą sukelia ne koks nors veiksnys savaime, o tai, kad *mes jį vertiname kaip žalingą, keliantį įtampą*. Tam tikra prasme, galima

sakyti, *pats stipriausias stresorius yra mūsų pačių psichika*. Kita vertus, ją bent iš dalies galime valdyti (kontroliuoti). Respondentų paklausėme:

Kokios priemonės jums padeda valdyti stresus?



Anot apklaustųjų, svarbiausios priemonės kovoje su stresinėmis situacijomis yra šios: *objektyvus darbo rezultatų vertinimas, darbo laiko planavimas bei tinkamas valdymo stilius įmonėje*. Kita vertus, paklausti ar gali patys valdyti „darbinius“ stresus, darželio bei kolegijos darbuotojai nurodė atsakymą: „*kartais*“. Tik teisinės įstaigos atstovai nemanė negalį sau padėti. Net 60% apklaustųjų, teigė gali kontroliuoti įtampą darbe. Kita vertus, 40% prisipažino, jog to daryti nesugeba. Tai primena faktą, jog mokymasis tinkamai manipuluoti įtampa- iš priešų paversti ją pagalbininke, yra būtinas ne tik Vakarų pasaulyje, tačiau taip pat Lietuvoje. Dažnas dirba tik dėl *atlyginimo bei socialinio saugumo* ir tik dalis dėl *galimybės save realizuoti*- tvirto motyvo našiam darbui. Kad situacija pagerėtų, įmonių vadovai privalo dėti pastangas sumažinti „darbinius stresus“. Ar jie tai daro? Apklausos rezultatai rodo, jog ir *taip*, ir *ne* arba tik *kartais*. Tik Kolpingo kolegijos personalas 100% teigiamai įvertino savo vadovybės pastangas. Keista, tačiau paklausti ar patiriamas stresas yra rimta problema jų organizacijoje, beveik visi atsakė neigiamai. Tik darželyje 50% respondentų pažymėjo teigiamą atsakymą.

Yra daug įvairių būdų sau padėti: relaksacija, meditacija, grįžtamasis ryšys, altruistiška veikla suteikianti vidinį pasitenkinimą. Žmogus, sugebantis atsipalaiduoti ir galintis vykstančius reiškinius matyti iš visiškai kitokios perspektyvos, kasdieninį darbą gali paversti tikru menu. Juk

su stresu negimstama! Sąmoningai veikdamas, žmogus daro teisingus sprendimus, kurie ateina iš jo paties gilaus supratimo ir patirties, iš jo vidinės tiesos. To priešingybė būtų automatiškas, neapgalvotas elgesys, paskatintas nekontroliuojamų emocijų (pykčio išgaščio baimės) ir jausmų. Nesąmoningą žmogų lengvai išveda iš pusiausvyros kiti žmonės, visuomenė, nes jis nėra pakankamai brandus, valdantis save, neturi išsiugdęs asmenybės centro.

Vertėtų paklausti savęs „kas aš esu?“. Čia turime aiškų apibrėžimą: tasai „Aš“ sudarytas iš trijų lygmenų:

- Kūno
- Proto
- Emocijų

Visą šią atskirų dalių harmoningą samplaiką galėtume prilyginti dviračio ratui. Kaipgi?! O gi visai paprastai: pirmiausia, ratas taip pat susideda iš trijų pagrindinių dalių: stebulės, stipinų ir ratlankio. Žmogaus „Aš“ valdo kūno, proto ir emocijų harmonija. Sutikime, kad sulūžus ratlankiui, stebulė ir stipinai menkai tebus naudingi. Ir atvirkščiai. Dviratis be ratų – ne dviratis...

Įsivaizduokite firmą, kuri nusiperka sudėtingą aparatūrą, bet visai nesirūpina jos aptarnavimu. Daugeliui toks elgesys bus nesuprantamas. *Žmonės yra pati sudėtingiausia „aparatūra“, tačiau niekas nesistebi, kad jų „aptarnavimas“ pamiršamas, paliekamas likimo valiai, tikintis, jog viskas savaime susitvarkys.* Taip nebūna. Todėl naudingiau pasirūpinti, kad darbuotojai įgytų išsamių ir sisteminių žinių bei įgūdžių, leidžiančių įveikti stresą ir dabar, ir ateityje.

Visi žinome teiginį, jog norint pradėti mylėti kitus, pirmiausiai reikia patikti sau pačiam. O kaipgi galėtumėte mylėti save, sau patikti, jei negalime kontroliuoti savęs?! Tikroji savigarba pajuntama tada, kai esame sau šeimininkai, kai esame nepriklausomi nuo pašalinių veiksnių. Didžiausias indėlis, kurį įnešame į tarpusavio santykius, yra ne tai, ką sakome, ar ką darome, o tai kas esame.

Taigi pradėti kurti puikius tarpusavio santykius, pirmiausia reikia nuo savo charakterio.

Kurti klestinčius, puikius ir produktyvius santykius su kitais žmonėmis gebėsime tik tada, kai būsime nepriklausomi patys sau šeimininkai, būdami aktyvūs, besilaikantys principų, vedami vertybių, sugebantys organizuotai skirti prioritetus savo gyvenime. Tada savęs valdyje tarpusavio santykių pirmenybė atveria mums galimybes giliam, turiningam, veiksmingam, susitelkimui geometrine progresija nešančiam našumui.

Kaip teigia S. Covey, „mes negalime sukurti ir išlaikyti efektyvių tarpusavio santykių be asmeninės brandos, charakterio tvirtumo. Mes negalime būti sėkmingi su kitais žmonėmis, jeigu nesumokėjome

kainos, siekdami sėkmės su pačiu savimi.“ Savęs įvaldymas ir savitvarda yra geresnių tarpusavio santykių su kitais pagrindas.

IŠVADOS:

- ✓ Stresą darbe patiria kiekvienas tiek vadovas, tiek pavaldinys.
- ✓ Stresas nebūtinai yra neigiamų veiklos rezultatų priežastis.
- ✓ „Gerasis“ stresas – skatina veiklą.
- ✓ Svarbu išmokti kontroliuoti požiūrį į paprastus gyvenimo reiškinius – potencialius stresorius.
- ✓ Straipsnio hipotezė, jog Lietuvoje įmonių darbuotojai patiria nuolatinę įtampą, nemoka įveikti sreso padarinių nėra tiksli.
- ✓ Streso kontroliavimo klausimu privalo domėtis ir vadovai, ir jų pavaldiniai.

LITERATŪRA:

1. „Streso kontrolė darbe“; Vadovo pasaulis 1997, Nr. 4, p. 52 – 59.
2. „ Menas išmokti valdytis: (kaip įveikti stresą darbe)“; Verslo žinios 2003, rugsėjo 18d. priedas „Karjera ir vadyba“ p. 1,7.
3. „Stresas darbe: žmonės kenčia tykėdami; Esu 2002 lapkričio, Nr. 21 p.12 -13.
4. „Stresas darbe: kaip sumažinti jo poveikį“ Vadovo pasaulis 2002, Nr. 11, p. 46 -48.
5. „ Europinė kampanija prieš stresą darbe“ Respublika 2002, spalio 27 d. p. 19.
6. „Verslininko bičiulis – stresas“ Verslo žinios 2002, rugpjūčio 26 d. p. 16.
7. „Streso įveikimas. Ar įmanoma ką nors padaryti?“ Verslo žinios 2002, sausio 31d. priedas „Karjera ir vadyba“ p.6.
8. „Organizacijos elgsena“, P. Juciavičienė, Kauno Technologijos universitetas, 1996.

Summary:

Stress' influence to labour results and prevention

Simona Morkūnaitė, Eimantas Talutis

An article describes stress at work as not only as negative phenomenon, but also as a positive stimulator. Research, which was made in spring of 2005 revealed fact that most of employees of Lithuanian enterprises are quite able to manage stressors. However, only minority are acquainted with positive influence of stress to labour results. Having purpose to increase motivation of employees it is necessary to spread information about management and prevention of stress at work.