

PATVIRTINTA

Palangos miesto socialinių paslaugų centro direktoriaus
2024 m. kovo 18 d. įsakymo Nr. V1-104

„DARBUOTOJO DARBO APLINKA IR SAVIJAUTA DARBE 2024 M.“

Darbuotojų apklausos rezultatai

Apklausos atlikimo periodas 2024 02 01 – 2024 02 27

Šios anketos tikslas – išsiaiškinti Palangos socialinių paslaugų centro darbuotojų darbo poreikius, jų patenkinimo darbu lygį. Palangos SPC dirba 67 darbuotojai, šiuo metu 5 darbuotojai yra motinystės atostogose. Į anketos klausimus atsakė 48 darbuotojai (šiuo metu dirbančių darbuotojų – 78%).

Pirmi du anketos klausimai skirti išsiaiškinti sociodemografinius duomenis. Darbuotojai pagal amžių grupes pasiskirstę daugmaž po lygiai. Tyrimo rezultatai rodo, kad daugiausia darbuotojų – 19 darbuotojų (40%) yra vyresnio vidutinio amžiaus (virš 50 metų). Mažiausia darbuotojų – 8 darbuotojai (17%) yra iki 30 metų. Darbuotojų amžiaus grupių procentinis pasiskirstymas: 41-50 metų – 12 darbuotojų (25%), 31-40 metų – 9 darbuotojai (19%). Palangos SPC dirba jauno, vidutinio ir vyresnio amžiaus darbuotojai.

Pagal išsilavinimą darbuotojai pasiskirstę į penkias grupes. Didžiausias grupes sudaro darbuotojai su aukštuoju universitetiniu išsilavinimu – 16 (33%) ir su neuniversitetiniu aukštuoju išsilavinimu – 14 (29%). Trečią pagal dydį grupę sudaro – 8 darbuotojai (17%), turintys profesinį išsilavinimą. Aukštesnįjį ir vidurinį išsilavinimą turi po 4 darbuotojus (8%). Du darbuotojai (4%) turi nebaigtą aukštąjį išsilavinimą. 62% darbuotojų, dalyvavusių apklausoje turi aukštąjį išsilavinimą. Vyrauja nuomonė, kad darbuotojai, turintys aukštesnį išsilavinimą, yra labiau patenkinti savo darbu, nes užsiima įdomesne veikla, gauna didesnę atlyginimą.

Svarbu žinoti darbuotojų darbo stažą įmonėje. Daugiausia darbuotojų – 20 (42%) dirba nuo 1 iki 5 metų. Antrą pagal dydį grupę sudaro darbuotojai, kurie dirba įstaigoje nuo 6 iki 9 metų – 16 (33%). 6 darbuotojai (13%) dirba iki 1 metų, 5 darbuotojai (10%) dirba daugiau nei 10 metų. Manoma, kad pasitenkinimas darbu didesnis, kai darbuotojas turi arba mažai, arba daug patirties, o kai vidutiniškai, pasitenkinimas darbu yra mažesnis. Paprastai nauji darbuotojai būna labiau patenkinti darbu, todėl kad ankstyvuoju laikotarpiu darbuotojas yra labiau skatinamas, jis įgyja naujų įgūdžių ir t.t.. Taip pat darbas gali pasirodyti patrauklus dėl to, kad jis naujas. Didėjantis darbo stažas organizacijoje siejamas su didėjančiu pasitenkinimu darbu. Šis teiginys grindžiamas tuo, kad ilgamečiai darbuotojai, lyginant su neseniai pradėjusiais dirbti, jaučiasi organizacijos dalimi, dažnai būna vertinami ir gerbiami, užima aukštesnes pareigas, pažįsta visus organizacijos darbuotojus.

Vadybos teorijoje teigiama, kad vienoje darbovietėje reikėtų išdirbti mažiausiai dvejus metus. Tokio laiko turėtų pakakti, kad išmokti naujų įgūdžių ir praplėsti kvalifikaciją. Galima teigti, kad didžioji dalis darbuotojų yra kompetentingi ir išmano savo darbo sritį.

Darbuotojų buvo prašoma bendrai įvertinti pasitenkinimą savo pareigomis. Tyrimas atskleidė, kad 36 darbuotojai (75%) patenkinti savo pareigomis ir 12 darbuotojų (25%) patenkinti iš dalies. Nė vienas darbuotojas nenurodė, kad būtų visiškai nepatenkintas savo pareigomis. Darbuotojai skiriami eiti pareigas pagal jų išsilavinimą ir kompetencijas. Darbuotojų pareigos yra surašytos darbuotojų pareiginiuose nuostatuose. Šios nuostatos padeda darbuotojams žinoti savo darbus ir atsakomybės ribas.

Į klausimą „Kiek apskritai esate patenkinti savo darbu?“ 70% darbuotojų nurodė, kad yra patenkinti savo darbu, likusieji 30% atsakė, jog vidutiniškai patenkinti savo darbu. Visiškai nepatenkintu savo darbu darbuotojų tyrime neužfiksuota.

Šioje apklausoje buvo tiriami išoriniai darbo veiksniai. Daugelis tyrimų rodo, jog darbo užmokestis, darbo turinys, karjeros galimybės, vadovo vadovavimo stilius, bendravimas bei bendradarbiavimas su kolegomis, darbo sąlygos ir kt. daro įtaką darbuotojo pasitenkinimui savo darbu. Vadovų įtaka vidiniams veiksniams yra gana silpna, todėl žymiai svarbiau yra išanalizuoti išorinius veiksnius. Šiuos veiksnius įmanoma kontroliuoti ir keisti, kartu įtakojant ir darbuotojų pasitenkinimą atliekamu darbu.

Darbuotojai įvertino konkrečius darbo aspektus, kurie turi įtakos darbuotojų pasitenkinimui darbu. Apklauskos rezultatai rodo, jog centro darbuotojų svarbiausi pasitenkinimo darbu veiksniai, kuriais labiausiai patenkinti yra kolektyvas (90,9%), vietovė (90,3%), vidinė komunikacija (89%) bei galimybės tobulėti ir mokytis (88,1%). Mažiausiai patenkinti – galimybė užsidirbti (38,5%), motyvacinėmis priemonėmis (31,7%), atlyginimu (31,8%) bei karjeros galimybėmis (23,7%). Apibendrinus šiuos duomenis, galima teigti, kad vienas kitam padedantys bendradarbiai yra pagalbos, patarimų, palaikymo ir komforto šaltinis darbuotojui. Taip pat atlyginimas išlieka reikšmingas kriterijus. Atlyginimas yra sietinas su dviem žmonių poreikiais – „pragyvenimo šaltiniu“ ir „savo vertės įrodymu“. O karjera siejama su didesniais pinigais, didesne atsakomybe, aukštesniu statusu, prestižu. Natūralu, kad žmonės, kurie yra vertinami darbe, jaučiasi geriau. Jie žino, kad jų pastangos bus įvertintos, pavyzdžiui, priedu arba premija. Darbuotojams ne ką mažiau svarbu, kad jų darbdaviai atvirai su jais kalbėtų apie galimus atlygio pokyčius. Svarbu, kad žmonės, dirbantys centre, aiškiai žinotų, kokie planai yra dėl atlygio jiems, kad administracija nevengtų apie tai kalbėti, konstatuotų faktą, kiek šiomet atlyginimo kėlimas planuojamas ar panašiai. Taigi, darbo užmokestis yra svarbi darbo motyvacinė priemonė, menkesnis atlyginimas – mažesnis motyvacijos lygis.

Pakankamai patenkinti – vadovu/vadovais (87%), darbo priemonėmis bei įrankiais (87%), darbo sąlygomis (86%) bei darbo pobūdžiu (84,3%). Darbuotojai patvirtino, kad jų darbo patenkinimui yra svarbūs tinkamų darbo sąlygų sudarymas ir darbo priemonių aprūpinimas. Galima teigti, jog priklausomai nuo to, kokiais būdais vadovas/ai vadovauja darbuotojams, kaip su jais elgiasi bei komunikuoja, labai priklauso tai, ar darbuotojai jausis motyvuojami dirbti. Darbuotojai mažiau patenkinti darbo ir poilsio balansu (20,9%), pagarba ir mikroklimatu (20,5%), darbų paskirstymu-pasidalinimu (20,5%) bei darbo krūviu. Panašu, kad kiekvienam iš darbuotojų būtų naudinga kurti pagarba grindžiamus santykius, taipogi atrasti darbo-poilsio bei darbo krūvio balansą.

Į klausimą „ Ar jaučiate įtampą darbe?“ 25% darbuotojų pažymėjo, kad dažnai arba labai dažnai jaučia įtampą, 50% darbuotojų kartais jaučia įtampą ir 25% darbuotojų – retai arba niekada. Taigi, daugiau nei pusė darbuotojų patiria įtampą, stresą darbe. Nerimo ir įtampos laikotarpiu itin svarbus vadovų geranoriškumas bei gebėjimas pasirūpinti darbuotojų emocine sveikata. Įvairūs darbo veiksniai gali lemti patiriamo streso darbe lygį.

Vienas iš apklausos uždavinių buvo išsiaiškinti ar yra ryšys tarp savijautos darbe ir savijautos asmeniniame gyvenime. Rezultatai parodė, kad žmonės jaučiasi asmeniniame gyvenime geriau (84%) nei darbe (16%). 30 darbuotojų (68%) darbe jaučiasi gerai. 8 darbuotojai nurodė, kad jų savijauta darbe blogėja. Darbe praleidžiama daugiausiai laiko, todėl kuo geriau darbinėje aplinkoje jaučiasi žmonės, tuo geriau ir našiau dirba bei jaučiasi laimingesni. Apibendrinus tyrimo rezultatus nustatyta, kad dauguma įstaigoje dirbančių darbuotojų pakankamai gerai jaučiasi tiek asmeniniame gyvenime, tiek darbe. Tikėtina, jog asmenys, kurie gerai jaučiasi asmeniniame gyvenime, gali parodyti geresnius rezultatus darbe.

Anketoje buvo pateiktas stresą sukeliančių veiksnių sąrašas ir darbuotojai pateikė atsakymus. Didžiausias dirgiklis, kurį pažymėjo darbuotojai – yra paslaugų gavėjai (36%). Centro padalinių darbuotojai aptarnauja įvairias paslaugų gavėjų grupes: šeimas, kurios išgyvena sunkumus, senyvo amžiaus žmones, neįgalius asmenis. Visos šios asmenų grupės yra labiau pažeidžiamos ir pasižymi padidintu streso lygiu. Panašu, darbuotojai, kurie pažymėjo paslaugų gavėjus, kaip streso šaltinį, turėjo omenyje, jog patiria emocinę įtampą, kuri atsiranda komunikuojant su paslaugų gavėjais. Mažiau stresą sukeliančys veiksniai – užduočių atlikimo terminai (15%) ir kai kurių užduočių neaiškūs reikalavimai (13%). Mažiausiai streso sukelia vadovas (6%) bei kolegos (6%). Panašu, kad vadovas bei kolegos jaučia mažesnę nerimą, nes, kaip jau buvo minėta anksčiau, vidinė komunikacija yra viena iš centro stiprybių. Tačiau svarbu nepamiršti, jog turi būti nurodyti aiškūs ir konkretūs užduočių atlikimo terminai bei reikalavimai.

Apibendrinimas ir rekomendacijos

Darbuotojų pasitenkinimas darbu yra vienas iš sudėtingiausių iššūkių bet kuriai organizacijai, siekiančiai, kad padidėtų jos darbo našumas ir efektyvumas. Analizuojant darbuotojų pasitenkinimą darbu buvo nustatyta, kad bendras tirtų darbuotojų pasitenkinimas darbu yra pakankamai aukštas. Galima teigti, kad dauguma darbuotojų yra patenkinti savo atliekamu darbu. Pasitenkinimas darbu gali būti įtakojamas: amžiaus, lyties, darbo patirties, darbo stažo, išsilavinimo, kognityvinių sugebėjimų ir kt. Galimai centro darbuotojų didesnis pasitenkinimas darbu yra susijęs su turimu išsilavinimu (62% darbuotojų, dalyvavusių apklausoje turi aukštąjį išsilavinimą). Kadangi centre daugiausia darbuotojų dirba iki 5 metų, tikėtina, jog jie labiau patenkinti darbu, todėl kad ankstyvuju laikotarpiu darbuotojas yra labiau skatinamas, jis įgyja naujų įgūdžių ir t.t.. Taip pat darbas gali pasirodyti patrauklus dėl to, kad jis naujas. Tyrimo duomenys neatskleidė sąsajų tarp pasitenkinimo darbu ir darbuotojų amžiaus. Palangos SPC dirba jauno, vidutinio ir vyresnio amžiaus darbuotojai.

Pasitenkinimą darbu sąlygoja ne vienas veiksnys: tam, kad darbuotojas būtų patenkintas darbu, reikia atsižvelgti į atskirus pasitenkinimo darbu veiksnius. Tyrimas rodo, kad darbuotojai labiausiai patenkinti kolektyvu, vidine komunikacija, darbo vietoje, galimybėmis tobulėti bei mokytis. Panašu, kad dauguma centro darbuotojų yra patenkinti savo pareigomis, nes nuolat skatinami ugdyti savo darbinis kompetencijos įgūdžius. Paprastai žmonės teikia pirmenybę darbams, kurie duoda galimybę panaudoti visas savo žinias ir įgūdžius. Pastebėta, kad viena iš centro stiprybių yra kolektyvas ir vidinė komunikacija. Draugiški ir palaikantys kolegos padidina pasitenkinimą darbu darbinėje aplinkoje. Bendravimas su kolegomis yra labai svarbus, nes tik bendraujant realizuojami žmogiškieji poreikiai ir susiformuoja tam tikra darbuotojų bendrystė. Svarbūs lieka ne tik santykiai su kolegomis, bet ir ryšys tarp darbuotojų ir vadovo/-ų. Kuomet ryšys su vadovu paremtas nuoširdžiu bendravimu, svarbi tarpusavio santykių kokybė, tokioje organizacijoje pasitenkinimas darbu tampa vyraujančiu reiškiniu. Darbuotojai nori jausti, kad jų vadovas yra palankiai nusiteikęs, demonstruojantis rūpestingą elgesį jų atžvilgiu.

Analizuojant atskiras pasitenkinimo darbu dedamąsias tarp darbuotojų, galima pastebėti, kad darbuotojai mažiausiai patenkinti – galimybę užsidirbti, motyvacinėmis priemonėmis, atlyginimu bei karjeros galimybėmis. Vienas svarbiausių veiksnių, lemiančių darbo motyvaciją, yra darbo užmokestis. Darbuotojui svarbus faktinis darbo užmokesčio dydis ir tai, kad jaustųsi gavęs teisingą atlygį už darbą. Atlyginimas turi užtikrinti žmogaus saugumo ir tikrumo jausmą. Jei darbuotojo pastangos lieka nepastebėtos, jis jaučia nepasitenkinimą darbu, asmuo jaučia nuoskaudą, kuri reiškiasi kaip nenoras stengtis darbe ir siekis keisti darbą. Kadangi darbas vaidina svarbų vaidmenį mūsų gyvenime, jis užima daugiau laiko nei bet kuri kita veikla ir suteikia mūsų gyvenimui

ekonominį pagrindą, rekomenduojama kreipti dėmesį į karjeros galimybes, galimybes užsidirbti, atlyginimų didinimą ir kt. Centras siekdamas išlaikyti ar padidinti darbuotojų pasitenkinimą darbu, turi atsižvelgti į jų karjeros lūkesčius. Darbuotojai atlikdami darbinės užduoties tikisi, jog už darbo rezultatus ir dedamas pastangas jiems bus atlyginama teisingai.

Tačiau Centro pastangos neturėtų būti orientuojamos tik į atlyginimų didinimą. Nepaisant to, kad darbuotojai labiau patenkinti darbo pobūdžiu, priemonėmis bei įrankiais, bet reikia orientuotis į darbo sąlygų gerinimą, leidžiantį darbuotojams jaustis labiau vertinamiems ir naudingiems. Panašu, kad darbuotojams labai svarbu dirbti tokioje darbo aplinkoje, kurioje jie gali prisidėti prie naujų idėjų kūrimo, teikti pasiūlymus ir priimti sprendimus, susijusius su darbo atlikimu. Tyrimas rodo, kad darbuotojai pakankamai patenkinti darbo vadovu/-ais. Vadovui, siekiančiam maksimalių rezultatų ir suvokiančiam, kad be atsidavusių savo darbui darbuotojų to pasiekti neįmanoma, labai svarbu sugebėti atpažinti darbuotojų poreikius ir pasistengti, kad juos būtų galima patenkinti darbo procese. Rekomenduojama administracijai domėtis savo darbuotojais ir rasti veiksmus, galinčius padėti darbuotojui pasiekti pasitenkinimą darbu.

Darbo sąlygos apima ne tik pačio darbo pobūdį, darbinę aplinką, bet ir laiką skirtą darbui ir poilsiui. Šie išvardinti veiksniai tiesiogiai įtakoja darbuotojo savijautą, darbingumo lygį, sveikatos būklę ir pan. Darbinėje aplinkoje darbuotojai praleidžia didžiąją savo laiko dalį, todėl patogi ir komfortiška darbo aplinka yra būtina sąlyga. Pasitenkinimas darbu gali būti veikiamas neigimai, jeigu ilgą laiką darbo sąlygos nekinta. Tyrimo rezultatai rodo, kad darbuotojai mažiau patenkinti darbo ir poilsio balansu, darbų paskirstymu-pasidalinimu bei darbo krūviu. Vadovams, kurie rūpinasi darbuotojų gerove reikalinga nuolatos stebėti ir vertinti darbo aplinką ir prireikus atlikti pokyčius. Rekomenduojama nustatyti tinkamas pusiausvyros priemonės reikia aiškios koncepcijos ir strateginio požiūrio, pvz., apibrėžti kaip greitai darbe turi būti atliekamos darbuotojams pavestos užduotys, ar nustatytas darbo laikas turi aiškias ribas ir neužbaigtos darbinės veiklos gali būti pratęstos darbo laiku ir t.t. Jei atliekamų užduočių įvykdymas yra griežtai kontroliuojamas, gali sukelti stresines situacijas darbe ir įtakoti, kad darbuotojai turėtų koncentruotis tik į darbinės užduoties, užgniaužiant ir slopinant darbuotojo asmenines emocijas ir jausmus.

Darbo ir asmeninio gyvenimo pusiausvyros politika daro įtaką darbuotojų gerovei. Tyrimas atskleidė, kad dauguma darbuotojų pakankamai patenkinti savo asmeniniu gyvenimu. Tikėtina, jog asmenys, kurie gerai jaučiasi asmeniniame gyvenime, gali parodyti geresnius rezultatus darbe. Darbuotojams svarbu, kad būtų aiškiai išreikštos ribos tarp jo poreikio į asmeninį gyvenimą bei laiko skirto profesinei veiklai.

Nepaisant to, kad bendras pasitenkinimo darbu rodiklis yra gana aukštas, tačiau daugiau nei pusė darbuotojų patiria įtampą, stresą darbe. Įvairūs darbo veiksniai gali lemti patiriamą stresą darbe lygį. Anot darbuotojų, vienas iš labiausiai stresą sukeliančių veiksnių yra paslaugų gavėjai.

Siekiant centro veiklos sėkmės, yra būtinas darbuotojų ir paslaugų gavėjų bendravimas bei bendradarbiavimas. Tikėtina, kad komandinis darbas, kuris sudarytų sąlygas visiems darbuotojams dalyvauti sprendimų priėmimo procese, uždavinių įgyvendinime, dalijimosi atsakomybe ir pan., galimai gali mažinti streso lygį. Dažniausiai įgyvendinus komandinį darbą pagerėja darbinis aktyvumas, informacijos perdavimas, darbo kokybė, psichologinis klimatas, vadovų bei darbuotojų tarpusavio santykiai. Taip pat rekomenduojama atlikti gilesnius tyrimus ir išsiaiškinti, kokie konkretūs veiksniai labiausiai kelia įtampą darbe ir ieškoti būdų mažinti įtampą. Įtampą gali sukelti tiek išoriniai, tiek vidiniai veiksniai. Dėl vidinių asmeninių veiksnių rekomenduojama darbuotojams didinti psichologinį atsparumą, pvz., spręsti kylančias problemas, suvokti savo stiprybes, stiprinti pasitikėjimą savimi, svarbu įtraukti malonumą teikiančių veiklų į savo kasdienybę, stiprinti savo fizinę sveikatą: svarbus jūsų miegas, pilnavertė mityba. Patariama rasti žmogų organizacijoje ar/ir už jos ribų, su kuo galėtumėte pasikalbėti apie savo savijautą. Svarbu rūpintis savo emocinės sveikatos higiena. Jei darbuotojai nespėja su darbais ar jaučiasi nedarbingi (be aiškios priežasties), svarbu pasikalbėti apie tai su savo vadovu ir esant galimybei pasiimkite atostogas ar keletą laisvų dienų energijai ir motyvacijai atgauti. Neišsprendus savarankiškai kylančių iššūkių kreiptis į psichologą, gerovės konsultantą.

Kai darbuotojai jaučia įtampą, tokiu atveju svarbus yra ir vadovų geranoriškumas bei gebėjimas pasirūpinti darbuotojų emocine sveikata. Svarbu matyti ir jausti savo komandos narius, kalbėti ne tik apie darbo tikslus ir uždavinius, bet ir apie darbuotojų emocinę būseną. Jei pastebima, kad darbuotojas prie perdegimo ribos, kartu ieškoti galimo sprendimo būdo (pvz., mažinti tikslus, duoti laisvadienį ar išleisti darbuotoją trumpų atostogų energijai ir motyvacijai atgauti). Svarbu stiprinti darbuotojų tikėjimą savo jėgomis (didinti pasitikėjimą), suteikti jiems palaikymą, paramą. Galima pasiūlyti bendruomenės psichologo ar kito specialisto pagalbą.

Apibendrinus, pasitenkinimas darbu yra svarbus veiksnys, lemiantis teigiamą darbuotojo emocinę reakciją ir požiūrį į darbuotojo ir Centro ryšio stiprumą. Tačiau ši darbuotojo būseną nėra nuolatinė ir ją reikia periodiškai stiprinti.

Analizę atliko psychologės:
Jelena Bachlina, Jelena Drapkina