

SKAMBUČIŲ CENTRO DARBUOTOJŲ SVEIKATAI PALANKAUS GYVENIMO BŪDO
IR ORGANIZACINIŲ DARBO VEIKSNIŲ RYŠYSLoreta Gustainienė¹, Aistė Pranckevičienė², Vita Briedaitytė³*Vytauto Didžiojo universitetas**El. paštas: ¹l.gustainiene@smf.vdu.lt; ²a.pranckeviciene@smf.vdu.lt; ³v.briedaityte@smf.vdu.lt*

Santrauka. Šiuolaikinėse organizacijose ir visuomenėje sveikatai palankaus gyvenimo būdo tema yra dažnai aptariama. Darbuotojų sveikata (sveikatingumu) organizacijos rūpinasi, siekdamas kelti darbuotojų gerovę ir savo organizacijos efektyvumą ir produktyvumą. Tam reikia žinoti, kokie veiksniai organizacijoje skatina ar trukdo sveikatai palankaus gyvenimo būdo realizavimą. Tyrimo tikslas buvo įvertinti ir nustatyti sveikatai palankaus gyvenimo būdo (pagal penkių faktorių sveikatingumo modelį, Myers, Sweeney 2005b) sąsajas su organizaciniais veiksniais: tarpasmeniniais konfliktais, organizaciniais trikdžiais, dideliu darbo krūviu, darbo ir šeimos konfliktu, sprendimų priėmimo laisve, transformaciniu vadovavimu ir suvokiamu organizacijos palaikymu. Tyrimo dalyvavo 177 skambučių centro darbuotojai. Sveikatai palankus gyvenimo būdas buvo nustatomas pagal penkių faktorių sveikatingumo klausimyną (Myers, Sweeney 2005b), fiziniai simptomai buvo nustatomi pagal Spector ir Jex (1997) skalę, susidedančią iš 18 simptomų. Tarpasmeniniai konfliktai, organizaciniai trikdžiai, kiekybinis darbo krūvis buvo vertinami pagal atitinkamus kitus Spector ir Jex (1997) klausimynus. Sprendimų laisvei vertinti buvo naudojamas Karasek (1985) klausimynas. Transformaciniam vadovavimo stiliui tirti naudota bendroji transformacinės lyderystės skalė, sudaryta Carless ir bendradarbių (2000). Darbo ir šeimos konfliktams vertinti pasitelkta neigiama darbo ir namų sąveikos subskalė (Geurts *et al.* 2005). Suvokiamas organizacijos palaikymas buvo vertinamas sutrumpinta suvokiamo organizacijos palaikymo skale (Eisenberger *et al.* 1986). Gauti rezultatai rodo, kad sveikatai palankų gyvenimo būdą (pagal penkių faktorių sveikatingumo modelį) prognozuoja mažesnis darbo ir šeimos vaidmenų konfliktas bei didesnis darbo krūvis. Fizinę simptomatiką rodo stipresnis darbo ir šeimos vaidmenų konfliktas, didesnis suvokiamas organizacijos palaikymas ir moteriška lytis.

Reikšminiai žodžiai: sveikatai palankus gyvenimo būdas, penkių faktorių sveikatingumo modelis, fiziniai simptomai, tarpasmeniniai konfliktai, organizaciniai trikdžiai, darbo krūvis, darbo ir šeimos vaidmenų konfliktas, sprendimų priėmimo laisvė, transformacinis vadovavimo stilius, suvokiamas organizacijos palaikymas.

Įvadas

Sveikatai palankaus gyvenimo būdo samprata. Šiuolaikinėse organizacijose ir plačiojoje visuomenėje sveikatai palankaus gyvenimo būdo tema yra dažnai diskutuojama. Sveikatingumo klausimais vyksta diskusijos žiniasklaidos institucijose, įvairios kompanijos siekia parodyti, kaip svarbu susikurti tinkamą darbo aplinką ir sveiką gyvenimą. Mokslininkai šiam požiūriui taip pat pritaria ir teigia, kad tik savo sveikata besirūpinantis asmuo užsitikrina galimybę pilnavertiškai gyventi visuomenėje ir prisitaikyti prie jį supančios aplinkos (Myers *et al.* 2000; Pranckevičienė *et al.* 2008).

Tradiciškai darbuotojų sveikata siejama su profesinių ligų ir nelaimingų atsitikimų darbe prevencija. Tačiau Pasaulio sveikatos organizacija (PSO) pabrėžia, kad darbuotojo sveikata turėtų būti nagrinėjama remiantis holistiniu (biopsichosocialiniu) sveikatos modeliu, apimti ne tik socialinius, bet ir psichologinius veiksnius ir su sveikata susijusį elgesį, o darbo vieta turi tapti pirminės ligų ir prieš laikinių mirčių prevencijos terpe (WHO 2006). Pasaulinė

patirtis rodo, kad pirminė ligų ir traumų prevencija yra ekonomiškai naudinga, nes padeda išvengti reikšmingo skaičiaus mirčių, neįgalumo, kentėjimo ir pajamų praradimo (WHO 2006).

Šiame straipsnyje plačiau tyrinėjamas Myers ir Sweeney (2005b) pasiūlytas penkių faktorių sveikatingumo modelis, išsiskiriantis teoriniu ir empiriniu pagrindu. Šio modelio išskirtinis privalumas yra tas, kad jo veiksmingumas yra patvirtintas ir praktiškai: Myers ir Sweeney (2005b) sukūrė psichologinių intervencijų sistemą, padedančią pereiti nuo sveikatingumo vertinimo prie jo keitimo, dauguma jų siūlomų idėjų gali būti įgyvendinamos ir darbinėje aplinkoje.

Kaip nurodo Myers ir kt. (2000), sveikatingumas (angl. *wellness*) – tai gyvenimo būdas, orientuotas į optimalios sveikatos ir psichologinio komforto siekimą, fizinį, psichikos ir dvasinių komponentų integraciją, siekiant gerinti asmens funkcionavimą jo bendruomenėje ir aplinkoje. Sveikatingumas – tai ir rezultatas, ir procesas,

ir gyvenimo tikslas, ir kasdienis gyvenimo būdas (Myers, Sweeney 2005), tad šiame straipsnyje *sveikatingumo* ir *sveikatai palankaus gyvenimo būdo* sąvokos bus vartojamos sinonimiškai.

Kaip jau minėta, penkių faktorių sveikatingumo modelyje į žmogų žvelgiama holistiškai – asmuo yra suvokiamas kaip viena nedaloma visuma, todėl bendrą sveikatai palankų gyvenimo būdą lemia įvairūs tarpusavyje sąveikaujantys gyvenimo būdo aspektai. Myers ir Sweeney (2005) nurodo penkis esminius gyvenimo būdo komponentus: atsparumo (Atsparusis aš), apimantį asmens gebėjimą sėkmingai įveikti kylančius sunkumus; vertybių (Esminis aš), apimantį pagarbą sau, dvasingumą, lyties ir kultūrinį tapatumą; veiklos (Kūrybiškasis aš), išreiškiantį asmens aktyvumą, prasmingos veiklos turėjimą; santykių (Socialinis aš), apimantį svarbiausius žmogaus ryšius, tokius kaip draugystė ir meilė; fizinės sveikatos (Fizinis aš), apimantis asmens rūpinimąsi savo kūnu, fizinį aktyvumą ir sveiką mitybą. Norint asmeniui padėti stiprinti savo sveikatingumą, reikia jį skatinti suprasti gyvenimo tikslą ir vertybes, atrasti individualius tikslo siekimo būdus, imti keisti elgesį taip, kad jis vis labiau artėtų prie visų sveikatingumo komponentų realizavimo (Savolaine, Granello 2002).

Sveikatingumo skatinimo vertė organizacijai. Nors Penkių faktorių sveikatingumo modelis nebuvo kuriamas specialiai organizacijoms, jis gana sėkmingai gali būti joms pritaikytas. Organizacijoje modelis gali būti naudojamas norint padėti darbuotojams suprasti sveikatingumo reikšmę ir išnaudojant stiprybes silpnėms įveikti (Myers, Sweeney 2005a; Verhoeven *et al.* 2003). Modelis gali būti taikomas tiek individualiu, tiek grupiniu lygmeniu.

Darbuotojų sveikata yra stipriai susijusi su visos organizacijos sveikata vykstant individo ir aplinkos kintamųjų sąveikai (WHO 2006). Tyrimai rodo, kad dėmesys sveikatingumui padeda didinti darbuotojų pasitenkinimą darbu ir visuotinę asmens gerovę (Myers, Sweeney 2005b). Sveikatingumo programų taikymas didina darbuotojų lojalumą, mažina streso lygį ir padeda įveikti polinkį pravaikštomis – sveikatingumo programos duoda naudą ne tik kiekvienam asmeniui, bet ir visai organizacijai.

Sveikatai palankus gyvenimo būdas sukelia teigiamas organizacines pasekmes – pasitenkinimą darbu, organizacinį išipareigojimą, geresnius darbo rezultatus (Gustainienė, Endriulaitienė 2009). Darbas yra svarbi sąlyga ir paties darbuotojo sveikatingumui. Kaip teigia Hillier ir kt. (2005), darbas yra daug daugiau nei vien būdas užsidirbti pragyvenimui – jis gali padėti asmeniui kurti savo tapatumą, socialinius kontaktus, teikti galimybes įgyvendinti gyvenimo tikslus ir būti naudingam. Vis dažniau yra ir valstybiniu mastu pripažįstama būtinybė formuoti gerovės kultūrą or-

ganizacijose, kuri, savo ruožtu, lemia didesnę organizacijų efektyvumą ir produktyvumą, geresnę darbuotojų sveikatą, padeda įveikti ir išvengti daugelio negatyvių su darbine veikla susijusių veiksnių: streso, diskriminacijos, patyčių, nesąžiningumo, pravaikštų ir kt. (Hillier *et al.* 2005; Els, De La Rey 2006).

Empiriniai tyrimai, kuriuos atliekant buvo analizuojama įvairių darbuotojų gerovės ar sveikatingumo programų nauda, patvirtina, kad tokios programos skatina darbuotojų gerovę: darbuotojai yra sveikesni, sumažinamos išlaidos sveikatos apsaugai, gerėja darbuotojų moralė, didėja produktyvumas, mažėja nedarbingumas, darbuotojų kaita ir pravaikštos, didėja darbuotojų išsvermingumas, savigarba, proto aštrumas, kuriami nauji socialiniai ryšiai (Ginn, Henry 2003).

Taigi organizacija, kuri padeda asmeniui didinti sveikatingumą, iš tikro dalyvauja mainų procese, kuris ilgalaikėje perspektyvoje yra naudingas tiek asmeniui, tiek organizacijai.

Organizaciniai veiksniai, susiję su darbuotojų sveikatingumu. Norint stiprinti darbuotojų sveikatą ir organizacijos gerovę, reikia žinoti, kokie veiksniai joje skatina ar trukdo sveikatai palankaus gyvenimo būdo realizavimą. Literatūroje iš dažniausiai įvardijamų veiksnių yra šie: organizaciniai trikdžiai, darbo krūvis, sprendimų priėmimo laisvė, tarpasmeniniai konfliktai, darbo ir šeimos vaidmenų konfliktas, suvokiamas organizacijos palaikymas ir transformacinis vadovavimo stilius.

Organizaciniai trikdžiai – viena iš organizacinių problemų – gali atsirasti dėl įvairių priežasčių: netinkamų mokymų, laiko stokos, įrangos, reikalingos darbui atlikti, trūkumo, aplinkinių žmonių ar vadovo elgesio. Organizaciniai trikdžiai – tai veiksniai, darantys įtaką darbo atlikimui, jo rezultatyvumui, darbuotojo įgūdžių išnaudojimo galimybei (Spector 2008). Skambučių centro darbuotojams įtampa, kylanti dėl organizacinių suvaržymų, gali atsirasti dėl klientų aptarnavimo žinių ir įgūdžių trūkumo, netikslių arba prieštaringų instrukcijų.

Darbo krūvis yra organizacinis veiksnys, su kuriuo darbuotojas, atlikdamas jam reikiamus darbus, dažniau ar rečiau susiduria. Psichinis darbo krūvis apibrėžiamas kaip keliamų darbo reikalavimų ir darbuotojo gebėjimų juos atlikti sąveika (Vasile 2010). Iles ir kt. (2010) savo tyrime nustatė, kad darbo krūvis yra susijęs su emociniu stresu, darbuotojo kraujospūdžiu ir asmenine gerove. Darbo krūvį kiekvienas darbuotojas suvokia individualiai, tačiau daugelis teigia, kad dėl per didelio / per mažo darbo krūvio patiria tam tikrų problemų, veikiančių tiek fizinę, tiek psichikos savijautą. Teigiama, kad darbo krūvis daro įtaką ir įmonės rezultatams, taip pat asmens ir įmonės gerovei ir saugai

(Chmiel 2005), todėl svarbu įvertinti skiriamą darbuotojams darbo krūvį ir tinkamai jį paskirstyti, siekiant išvengti neigiamų pasekmių tokių, kaip motyvacijos sumažėjimas, abejingumas atliekant darbus, nuobodulys ir pan. Darbo krūvis gali būti tiek fizinis, tiek psichinis, tačiau šiame tyrime analizuojamas psichinis darbo krūvis.

Dar vienas veiksnys, kurį galima priskirti prie organizacinių, yra laisvė priimti sprendimus. Darbuotojai, turintys didesnę *sprendimų priėmimo laisvę*, jaučia didesnę atsakomybę už atliekamą darbą, kartu yra labiau motyvuoti ir savarankiški. Jeigu darbuotojui suteikiama maža galimybė savarankiškai priimti sprendimus, tai jam sukelia nepasitenkinimą, stresą, neigiamas emocijas (Furnham 2005). Sprendimų priėmimo laisvės neturėjimas darbuotojui sukelia psichologines problemas, kurių rezultatas – fizinės sveikatos sutrikimai. Nustatyta, kad darbuotojai, negalintys priimti sprendimų ir turintys aukštus darbo reikalavimus bei didelį darbo krūvį, dažniau ir daugiau rūko (Rugulies *et al.* 2008), o rūkymas, kaip žinoma, gali sukelti rimtų fizinių negalavimų, pabloginti bendrą sveikatos būklę.

Tarpasmeniniai konfliktai yra viena iš tarpasmeninių problemų, dažnai pasitaikančių įvairiose organizacijose. Problemiški darbuotojų santykiai ir žmonės, laikomi darbo objektais, darbuotojams sukelia psichologinę įtampą, veikiančią jų sveikatingumą, o kartu ir darbo rezultatus (Jankauskas, Pajarskienė 1997). Konfliktai, kylantys tarp kolegų, vadovų ar su klientais, darbuotojui sukelia emocinį išsekimą, dėl dažnų konfliktų darbuotojas nenori eiti į darbą ar galvoja apie išėjimą (Giebels, Janssen 2005). Skambučių centro darbuotojai nuolat bendrauja su klientais – jie, kaip teigiama, yra darbo objektai, todėl dažnai patiriama įtampa, tarpusavio konfliktai neigiamai veikia darbuotojų gerovę. Konfliktai dažniausiai yra suvokiami kaip neigiamas reiškinys, turintis tik neigiamas pasekmes, tačiau jie gali turėti ir teigiamų pasekmių – kilęs konfliktas gali priversti į jį sukėlusią situaciją pažvelgti kitu aspektu, ieškoti kitų sprendimo alternatyvų, kitaip tariant, konfliktas gali padėti žmogui tobulėti. Svarbu, kad jis neužsitęstų ir neatneštų neigiamų pasekmių. Šiame tyrime konfliktas suvokiamas kaip neigiamas reiškinys, kaip viena iš dažniausiai organizacijoje kylančių problemų.

Žmonės savo gyvenime atlieka daug vaidmenų – jie yra darbuotojai, vyrai ar žmonos, tėvai, sūnūs ar dukros, įvairių bendruomenių nariai ir pan. *Darbo ir šeimos vaidmenų konfliktas* kyla tada, kai vaidmenys, kuriuos asmuo atlieka darbinėje veikloje (darbo keliami reikalavimai), trukdo atlikti šeimos ar asmeninio gyvenimo vaidmenis (šeimos / asmeninio gyvenimo reikalavimai). Toks konfliktas neigiamai veikia tiek darbuotojo asmeninį gyvenimą, tiek atliekamo darbo kokybę. Darbo ir šeimos vaidmenų

konfliktas gali kilti dėl organizacinių veiksnių – netinkamo darbo krūvio, dėl kurio darbuotojas negali pakankamai laiko skirti šeimai ar asmeniniams interesams, dėl užimamos pozicijos, dėl individualių skirtumų, tokių kaip nesutampantis darbuotojo ir vadovo požiūris į darbą, dėl sveikatos sutrikimų. Sveikatos sutrikimai gali būti kaip darbo ir šeimos konflikto rezultatas, tačiau tai kartu gali būti ir viena iš darbo ir šeimos nesuderinamumo priežasčių, kada darbuotojas, turintis tam tikrų fizinių ar psichinių problemų, nesusidoroja su darbe kylančiais stresoriais, ir stresas, patiriamas darbe, veikia ir jo būseną namuose (Britt, Dawson 2005). Winter *et al.* (2006) tyrimas parodė, kad darbuotojai, patiriantys darbo ir šeimos konfliktą, blogiau vertina savo sveikatą, pasižymi prastesne sveikata lyginant su tais, kurie minėto konflikto nepatiria. Esant šiai sąveikai apsauginį vaidmenį tiek darbe, tiek namų aplinkoje atlieka socialinis palaikymas. Jis sumažina darbuotojų patiriamą stresą dėl darbo ir šeimos konflikto, kartu mažėja ir išskiriamų streso hormonų ir tampa geresnė darbuotojų fizinė ir psichinė būklė.

Suvokiamas organizacijos palaikymas parodo, kiek darbuotojo manymu, jo veikla vertinama organizacijoje, kurioje jis dirba, ir kiek organizacija rūpinasi jo gerove (Eisenberger *et al.* 1986). Darbuotojo suvokimas kyla iš objektyvių priežasčių. Gaudamas nepakankamą organizacijos palaikymą, darbuotojas pradeda prasčiau dirbti, mažėja jo darbo efektyvumas, didėja nuovargis ir atsiranda tikimybė, kad darbuotojas išeis iš darbo (Watt, Hargis 2010). Organizacijos palaikymo nebuvimas lemia streso atsiradimą darbe, prastą darbo atlikimą ir žemą pasitenkinimo darbu lygį (Ali *et al.* 2010). Tinkamas darbuotojo vertinimas skatina darbuotojo įsipareigojimą organizacijai, teigiamas emocijas ir kartu mažina išėjimo iš darbo tikimybę (Maertz *et al.* 2007).

Vadovo įtaka darbuotojų gerovei ir visai organizacijai yra labai didelė, todėl tinkamas vadovavimo stilius prisideda prie darbuotojo sveikatingumo skatinimo. Literatūroje plačiai aptariamas *transformacinis vadovavimo stilius* kaip geriausias ir demokratiškiausias. Vadovas, pasižymintis transformaciniu vadovavimo stiliumi, domisi savo pavaldiniais, jų atliekamam darbu, profesiniu tobulėjimu, skatina darbuotojus mąstyti, apsvairstant sprendimus pasitelkti vaizduotę, įkvepia juos imtis naujų užduočių, reikšti idėjas (Chmiel 2005; Nielsen *et al.* 2008). Kartu toks lyderis, motyvuodamas darbuotojus gerai atlikti darbą, prisideda prie produktyvios ir efektyvios organizacijos kūrimo.

Darbo aktualumas, problema. Penkių faktorių sveikatingumo modelio sąsajos su organizaciniais veiksniais Lietuvoje yra beveik netyrinėta sritis – atliekami pirmieji modelio tikrinimo bandymai (Pranckevičienė *et al.* 2008),

todėl svarbu nustatyti, kokie su darbu susiję teigiami (transformacinis vadovavimas, suvokiamas organizacinis palaikymas, sprendimų priėmimo laisvė) ir neigiami (darbo ir šeimos vaidmenų konfliktas, tarpasmeniniai konfliktai, didelis darbo krūvis, psichologiniai darbu keliami reikalavimai) aspektai turi ryšį su darbuotojų sveikata.

Šiame tyrime į sveikatą žvelgiama iš dviejų pozicijų: kaip į pozityvųjį sveikatos aspektą, kurį išreiškia sveikatai palankus gyvenimo būdas, nustatomas penkių faktorių sveikatingumo modeliu, ir kaip į negatyvųjį sveikatos aspektą – patiriamus įvairius negalavimo simptomus, nustatomus fizinių simptomų skale. Skambučių centro darbuotojų darbas pasižymi tam tikra specifika – tai darbas, atliekamas pagal nustatytus reikalavimus, turint mažai sprendimų priėmimo laisvės, darbas didelėje žmonių grupėje, bendravimas su individualiu klientu. Tyrimas padės nuodugniau išanalizuoti bendrą organizacijos kontekstą, o gauta informacija galės būti panaudota ieškant būdų didinti darbuotojų fizinę ir psichiką sveikatą ir organizacijos gerovę.

Tyrimo tikslas – nustatyti, kaip penkių faktorių sveikatingumo modelis siejasi su organizaciniais veiksniais: tarpasmeniniais konfliktais, organizaciniais trikdžiais, dideliu darbo krūviu, darbo ir šeimos konfliktu ir sprendimų priėmimo laisve, psichologinėmis darbo charakteristikomis, taip pat su transformaciniu vadovavimu ir suvokiamu organizacijos palaikymu.

Tyrimo metodika

Tyrimas buvo atliktas skambučių centre, Kauno padalinyje. Iš viso apklausti 177 konsultantai. Apklaustų konsultantų amžius svyravo nuo 19 iki 55 metų, tiriamųjų amžiaus vidurkis – 25,1 metai, standartinis nuokrypis – 5,096 metai. Daugumą tiriamųjų sudarė moterys – jų buvo 122 (68,9 %) ir nevedę / vieniši darbuotojai (52,2 %). Dauguma tiriamųjų turėjo aukštąjį išsilavinimą (44,6 %).

Sveikatai *palankus gyvenimo būdas* buvo vertinamas pagal penkių faktorių sveikatingumo klausimyną (Myers, Sweeney 2005c), kurį į lietuvių kalbą išvertė Gustainienė, Pranckevičienė. Klausimyną sudaro 95 klausimai, turintys po keturis atsakymus, vertinamus Likerto skalėje nuo 1 iki 4 (1 – „visiškai sutinku“, 4 – „visiškai nesutinku“). Klausimyną sudaro penkios subskalės, reiškiančios penkių faktorių sveikatingumo modelio komponentus: Esminį aš, Kūrybiškąjį aš, Socialinį aš, Fizinį aš, Atsparųjį aš. Atlikus klausimyno skalių vidinio suderinamumo analizę, nustatyta, kad klausimynas yra pakankamai patikimas. Atskirų skalių Cronbach'o alfa buvo nuo 0,720 iki 0,831, o viso klausimyno (visų skalių suma) – 0,807.

Fiziniai *simptomai*, kaip neigiami sveikatos rodikliai, buvo vertinami pagal Spector, Jex (1997) fizinių simptomų klausimyną, kurį į lietuvių kalbą išvertė Gustainienė. Klausimyną sudaro 18 teiginių, turinčių po 3 atsakymo variantus – tiriamiesiems reikėjo įvertinti, ar tam tikri simptomai jiems pasireiškė per 30 dienų, ir jei pasireiškė, ar jie kreipėsi į gydytoją (1 reišė, kad simptomas nepasireiškė, 2 – simptomas pasireiškė, tačiau į gydytoją nesikreipė, 3 – simptomas pasireiškė ir gydytoją tiriamasis kreipėsi). Skalės Cronbach'o $\alpha = 0,727$.

Tarpasmeniniai *konfliktai* buvo nustatomi pagal Spector, Jex (1997) tarpasmeninių konfliktų klausimyną, kurį į lietuvių kalbą išvertė Gustainienė. Klausimyną sudaro 4 klausimai, kurių atsakymai išsidėstę nuo 1 iki 5 (1 – „niekada“, 5 – „labai dažnai“). Šioje skalėje pateikiami klausimai apie nesutarimus, kylančius su aplinkiniais žmonėmis. Kadangi skambučių centro darbuotojai bendrauja tiek su kolegomis, tiek su klientais, nebuvo išskirta, kokį bendravimą vertinti – konsultantai turėjo vertinti bendravimą su visais žmonėmis. Skalės Cronbach'o $\alpha = 0,861$.

Organizaciniamis trikdžiams vertinti buvo pasirinktas Spector, Jex (1997) organizacinių suvaržymų klausimynas, kurį į lietuvių kalbą išvertė Gustainienė. Klausimyną sudaro 11 teiginių, turinčių atsakymus nuo 1 iki 5, kurie nustato tam tikrų reiškinų intensyvumą, dažnumą (1 – „mažiau nei kartą per mėnesį arba niekada“, 5 – „keletą kartų per dieną“). Klausimai rodo, ar darbuotojas dažnai patiria suvaržymus dėl netinkamų instrukcijų, netinkamų mokymų, kitų žmonių trukdymo, dėl vadovo, netinkamų įrenginių. Klausimyno Cronbach'o $\alpha = 0,890$.

Viena iš dažniausiai darbe kylančių problemų yra didelis darbo krūvis. Siekiant įvertinti *darbo krūvį* skambučių centro konsultantų darbe, buvo naudojamas Spector, Jex (1997) kiekybinio darbo krūvio klausimynas, kurį į lietuvių kalbą išvertė Gustainienė. Klausimyną sudaro 5 teiginiai, turintys po 5 atsakymų variantus (1 – „mažiau nei kartą per mėnesį arba niekada“, 5 – „keletą kartų per dieną“). Skalė matuoja darbo atlikimo intensyvumą: kaip dažnai darbuotojui tenka dirbti labai greitai, sunkiai, kaip dažnai jis turi atlikti daug darbų vienu metu. Skalės Cronbach'o $\alpha = 0,864$.

Darbo ir šeimos vaidmenų konfliktams vertinti buvo naudojama neigiama darbo ir namų sąveikos subskalė, susidedanti iš 9 teiginių. Skalė paimta iš darbo ir namų sąveikos klausimyno (Geurts *et al.* 2005). Klausimyną į lietuvių kalbą išvertė Asakavičiūtė ir Gustainienė. Į analizę įtraukta tik viena neigiama darbo ir namų vaidmenų sąveikos subskalė, nes tai priskiriama organizacinėms problemoms ir šiame tyrime ši sąveika tapatinama su darbo ir šeimos konfliktu.

Skalė turi 4 atsakymus nuo 1 iki 4 (1 – „niekada“, 4 – „visada“) ir susideda iš klausimų, kurie apibūdina neigiamą darbo įtaką darbuotojo asmeniniam gyvenimui. Subskalės Cronbach'o $\alpha = 0,847$.

Sprendimų laisvė buvo vertinama naudojant Karasek klausimyną, kurį į lietuvių kalbą išvertė Goštautas. Skalė susideda iš dviejų subskalių: laisvė panaudoti įgūdžius (4 teiginiai) ir laisvė spręsti (2 teiginiai). Atliekant analizę subskalės išskiriamos nebus, bus naudojama bendra sprendimų laisvės skalė. Visi klausimai turi 4 atsakymo variantus (1 – „visiškai sutinku“, 4 – „visiškai nesutinku“). Skalės Cronbach'o $\alpha = 0,525$ – patikimumas nėra aukštas, tačiau tokio patikimumo užtenka, norint duomenis naudoti tolesnei analizei.

Transformaciniam vadovavimo stiliui įvertinti buvo naudojama Bendroji transformacinės lyderystės skalė (Carless *et al.* 2000), kurią į lietuvių kalbą išvertė Stelmokienė ir Endriulaitienė. Šia skale darbuotojai vertina savo vadovo elgesį: ar vadovas skatina darbuotojus, bendradarbiavimą, ar įkvepia darbui. Skalėje yra 7 teiginiai, ir kiekvienas teiginys vertinamas 5 balų skalėje (1 – „retai arba niekada“, 5 – „labai dažnai arba visada“). Šios skalės gauta Cronbach'o $\alpha = 0,923$.

Suvokiamas organizacijos palaikymas buvo vertinamas sutrumpinta suvokiamo organizacijos palaikymo skale (Eisenberger *et al.* 1986). Pagal šią skalę darbuotojai vertino, kaip jie suvokia palaikymą, gaunamą iš organizacijos. Visą skalę sudaro 36 teiginiai, tačiau klausimyne naudota sutrumpinta skalė, susidedanti iš 8 teiginių. Klausimyną į

lietuvių kalbą išvertė Teresevičienė ir Gustainienė. Teiginiai buvo vertinami 7 balų skalėje nuo 0 iki 6 (0 – „visiškai nesutinku“, 6 – „visiškai sutinku“). Suvokiamo organizacijos palaikymo skalės Cronbach'o $\alpha = 0,841$.

Gauti tyrimo duomenys buvo suvesti ir apdoroti SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) 13.0. for Windows programiniu paketu taikant Pearson'o koreliacijos koeficientą ir tiesinę daugialypę regresiją.

Tyrimo rezultatai ir aptarimas

Siekiant įvertinti darbuotojų sveikatai palankaus gyvenimo būdo ir organizacinių veiksmų sąsajas, buvo atlikta koreliacinė analizė vyrų ir moterų grupėse. Rezultatų patikimumui nustatyti naudojama dvipusė *p* reikšmė. Analizės metu buvo ieškoma bendrosios sveikatingumo skalės ir subskalių (Kūrybiškasis aš, Atsparusis aš, Socialinis aš, Esminis aš), taip pat fizinių simptomų sąsajų su organizaciniais veiksniais – tarpasmeniniais konfliktais, organizaciniais trikdžiais, darbo krūviu, psichologinėmis darbo charakteristikomis, sprendimų priėmimo laisve, darbo ir šeimos vaidmenų konfliktu, organizaciniu palaikymu ir transformaciniu vadovavimo stiliumi. Gauti rezultatai pateikti 1 ir 2 lentelėse.

Iš gautų rezultatų (1 lentelė) matome, kad darbuotojų vyrų bendrasis sveikatingumo rodiklis siejasi su aukštesniais darbo krūvio ir organizacinio palaikymo rodikliais. Atsparusis aš neigiamai koreliavo su darbo ir šeimos konfliktu, Socialinis aš teigiamai siejosi su darbo krūviu

1 lentelė. Darbuotojų bendro sveikatingumo ir jo komponentų sąsajos su organizaciniais veiksniais vyrų grupėje (N = 54)

Table 1. Relationship among wellness and its components and work-related factors in a group of male employees (N = 54)

Sveikatingumas	Koreliacijos koeficientas, <i>r/p</i> reikšmė	Organizaciniai veiksniai						
		Tarpasmeniniai konfliktai	Organizaciniai trikdžiai	Darbo krūvis	Darbo ir šeimos konfliktas	Sprendimų laisvė	Organizacinis palaikymas	Transformacinis vadovavimas
Bendras sveikatingumas	<i>r</i> <i>p</i>	0,078 0,577	-0,039 0,781	0,280 0,040	-0,003 0,985	-0,044 0,753	0,234 0,089	0,053 0,704
Kūrybiškasis aš	<i>r</i> <i>p</i>	-0,013 0,926	-0,082 0,554	0,185 0,180	-0,098 0,481	0,029 0,833	0,349 0,01	0,116 0,403
Atsparusis aš	<i>r</i> <i>p</i>	-0,001 0,995	0,132 0,341	0,147 0,287	-0,254 0,064	-0,162 0,243	-0,065 0,638	-0,037 0,792
Socialinis aš	<i>r</i> <i>p</i>	-0,075 0,588	-0,062 0,564	0,235 0,086	-0,038 0,782	-0,281 0,538	0,314 0,021	0,038 0,783
Esminis aš	<i>r</i> <i>p</i>	0,056 0,687	-0,174 0,208	0,148 0,286	0,242 0,078	0,104 0,455	0,116 0,405	-0,036 0,798
Fizinis aš	<i>r</i> <i>p</i>	0,151 0,274	0,119 0,390	0,306 0,025	0,054 0,700	-0,016 0,910	0,135 0,332	0,117 0,400
Fiziniai simptomai	<i>r</i> <i>p</i>	-0,019 0,893	0,173 0,212	-0,072 0,603	0,214 0,121	0,117 0,400	0,282 0,039	-0,180 0,193

(tendencija) ir organizaciniu palaikymu, Esminis aš – su darbo ir šeimos konflikto (tendencija), Fizinis aš – su darbo krūviu. Iš tokių organizacinių veiksnių, kaip tarpasmeniniai konfliktai, organizaciniai trikdžiai, psichologinės darbo charakteristikos, sprendimų laisvė bei transformacinis vadovavimas, sveikatingumo ir jo komponentų ryšio nenustatyta. Didesnis fizinių simptomų išreikštumas vyrų grupėje siejosi su didesniu organizacijos palaikymu.

Darbuotojų moterų grupėje (2 lentelė) aukštesnis bendro sveikatingumo rodiklis siejosi su ryškesniu transformaciniu vadovavimu bei mažesniais organizacinių trikdžių ir darbo ir šeimos konflikto rodikliais. Kūrybiškasis aš neigiamai siejosi su darbo ir šeimos vaidmenų konfliktu ir teigiamai – su sprendimų laisve ir transformaciniu vadovavimu. Atsparusis aš neigiamai koreliavo su organizacinių trikdžių ir darbo ir šeimos konflikto rodikliais. Socialinis aš teigiamai siejosi su transformaciniu vadovavimu ir psichologinėmis darbo charakteristikomis (tendencija). Nustatyta Esminio aš neigiama sąsaja su organizaciniais trikdžiais ir darbo ir šeimos vaidmenų konfliktu bei organizaciniu palaikymu (tendencija). Fizinis aš neigiamai siejosi tik su transformaciniu vadovavimu (tendencija).

Didesnis fizinių simptomų išreikštumas moterų darbuotojų grupėje siejosi su dažnesniais organizaciniais trikdžiais ir stipresniu darbo ir šeimos konfliktu. Su kitais kintamaisiais statistiškai patikimo ryšio nenustatyta.

Siekiant giliau paanalizuoti, kaip sveikatingumas ir jo komponentai siejasi su organizaciniais darbo veiksniais, buvo atlikta daugialypė tiesinė regresija. Kaip matome iš

3 lentelės, bendrąjį sveikatingumą prognozuoja darbo ir šeimos konflikto kintamasis, taip pat pastebėta amžiaus ir darbo krūvio tendencija prognozuoti sveikatingumą (Adj. $R^2 = 0,085$; $F = 2,786$; $P = 0,005$). Kadangi tyrime greita sveikatingumo komponentų analizuojami ir patiriamų sveikatos negalavimų ryšiai su organizaciniais veiksniais, pasidomėjome, kokie organizaciniai veiksniai prognozuoja fizinius negalavimus. Tuo tikslu taip pat atlikome analogišką daugialypę regresinę analizę (Adj. $R^2 = 0,099$; $F = 3,103$; $P = 0,002$). 4 lentelės duomenys rodo, kad fizinę simptomatiką prognozuoja didesnis darbo ir šeimos vaidmenų konfliktas, geresnis suvokiamas organizacijos palaikymas ir moteriška lytis.

Analizuojant gautus rezultatus pastebime, kad priešingai nei tikėtasi, didėjantis darbuotojo sveikatingumas siejasi su didesniu darbo krūviu. Veikiausiai taip yra dėl to, kad sveikesnis darbuotojas turi galimybę labiau išreikšti save, panaudoti darbe įgūdžius, į situaciją žvelgti kūrybiškai, o tai reikalauja didesnio įsitraukimo į darbą. Tyrimu (Ilies *et al.* 2010) nustatyta, kad darbo krūvis yra susijęs su emociniu stresu, darbuotojo kraujospūdžiu ir asmenine gerove, tad mūsų atliktas tyrimas patvirtino kai kuriuos rezultatus – būtent su didesne gerove susijusį aspektą. Šiuo atveju veikiausiai svarbu, kad darbo krūvis nebūtų pernelyg didelis. Tuomet tikėtinos ir sveikatos problemos. Gautieji rezultatai gali būti susiję ir su darbo specifika – skambučių centro darbuotojai teikia įvairias paslaugas, jų pasaulėžiūra yra plati, ir jeigu darbuotojas turi mažai darbo, t. y. jam skambina mažai klientų, jis neturi galimybės išreikšti savęs,

2 lentelė. Darbuotojų bendro sveikatingumo ir jo komponentų sąsajos su organizaciniais veiksniais moterų grupėje (N = 123)

Table 2. Relationship among wellness and its components and work-related factors in a group of female employees (N = 123)

Sveikatingumas	Koreliacijos koeficiento <i>r/p</i> reikšmė	Organizaciniai veiksniai						
		Tarpasmeniniai konfliktai	Organizaciniai trikdžiai	Darbo krūvis	Darbo ir šeimos konfliktas	Sprendimų laisvė	Organizacinis palaikymas	Transformacinis vadovavimas
Bendras sveikatingumas	<i>r</i> <i>p</i>	0,017 0,855	-0,219 0,016	0,101 0,270	-0,313 0,001	0,117 0,197	0,086 0,344	0,195 0,031
Kūrybiškasis aš	<i>r</i> <i>p</i>	-0,026 0,778	-0,122 0,184	0,122 0,182	-0,266 0,003	0,187 0,038	0,053 0,562	0,270 0,003
Atsparusis aš	<i>r</i> <i>p</i>	-0,004 0,966	-0,207 0,023	0,072 0,429	-0,402 0,001	0,120 0,188	0,000 0,997	0,134 0,140
Socialinis aš	<i>r</i> <i>p</i>	0,028 0,756	-0,133 0,146	0,141 0,123	-0,133 0,144	-0,036 0,692	-0,032 0,723	0,439 0,001
Esminis aš	<i>r</i> <i>p</i>	-0,014 0,875	-0,242 0,007	0,0354 0,968	-0,191 0,035	0,036 0,693	0,163 0,072	0,109 0,230
Fizinis aš	<i>r</i> <i>p</i>	0,107 0,239	-0,040 0,667	-0,013 0,883	0,049 0,590	0,051 0,579	0,076 0,401	-0,176 0,051
Fiziniai simptomai	<i>r</i> <i>p</i>	0,117 0,196	0,186 0,041	0,135 0,137	0,252 0,005	0,058 0,525	0,071 0,435	0,115 0,205

3 lentelė. Organizacinių veiksnių prognozuojama vertė bendram sveikatingumo rodikliui (nepriklausomas kintamasis)

Table 3. Prognostic value of work-related factors upon total wellness (dependent variable)

Kintamieji	Nestandardizuoti koeficientai		Standartizuoti koeficientai	t reikšmė	p reikšmė
	Beta	Std. paklaida	Beta		
Konstanta	75,674	5,378		14,072	0,001
Tarpasmeniniai konfliktai	0,067	0,129	0,042	0,519	0,604
Organizaciniai trikdžiai	-0,079	0,063	-0,102	-1,261	0,209
Darbo krūvis	0,204	0,082	0,204	2,501	0,013
Darbo ir šeimos konfliktas	-0,333	0,112	-0,240	-2,980	0,003
Sprendimų laisvė	0,034	0,192	-0,131	0,176	0,860
Transformacinis vadovavimas	0,045	0,075	0,048	0,596	0,552
Suvokiamas organizacijos palaikymas	0,146	0,108	0,101	1,354	0,178
Lytis	-0,035	0,940	-0,003	-0,038	0,970
Amžius	-0,147	0,085	-0,131	-1,736	0,084

4 lentelė. Organizacinių veiksnių prognostinė vertė fiziniams simptomams (nepriklausomasis kintamasis)

Table 4. Prognostic value of work-related factors upon physical symptoms (dependent variable)

Kintamieji	Nestandardizuoti koeficientai		Standartizuoti koeficientai	t reikšmė	p reikšmė
	Beta	Std. paklaida	Beta		
Konstanta	13,466	3,567		3,776	0,001
Tarpasmeniniai konfliktai	0,026	0,085	0,024	0,304	0,761
Organizaciniai trikdžiai	0,055	0,042	0,106	1,321	0,188
Darbo krūvis	0,027	0,054	0,040	0,490	0,625
Darbo ir šeimos konfliktas	0,167	0,074	0,180	2,256	0,025
Sprendimų laisvė	0,041	0,127	0,024	0,322	0,748
Transformacinis vadovavimas	-0,039	0,050	-0,062	-0,776	0,439
Suvokiamas organizacijos palaikymas	0,164	0,071	0,170	2,301	0,023
Lytis	1,807	0,624	0,218	2,898	0,004
Amžius	0,057	0,056	0,076	1,012	0,313

panaudoti žinių, jis neturi ir galimybės tobulėti. Siekiant nuodugniau išanalizuoti darbo krūvio ir sveikatos ypatumų ryšius, reikėtų atlikti papildomus tyrimus.

Darbuotojo suvokiamas organizacijos palaikymas teigiamai veikia darbuotojo gerovę (Ali *et al.* 2010): didina jo pasitikėjimą savimi, gerina darbuotojo psichologinę būseną. Mūsų atliktame tyrime statistiškai reikšmingi ryšiai nustatyti tarp suvokiamo organizacijos palaikymo ir fizinių simptomų bei bendrojo sveikatingumo rodiklio. Skambučių centro darbuotojai galbūt gauna didesnę socialinį palaikymą iš savo darbo vadovų ir kolegų, nes darbas turi daug streso, kuriems įveikti reikalinga tam tikra parama. Kalbant apie suvokiamą organizacijos palaikymą, darbuotojai tirtoje organizacijoje yra vertinami pagal darbo rezultatus, todėl vertinimas yra objektyvus. Organizacijos palaikymas parodo ir organizacijos rūpinimąsi darbo ištekliais – darbuotojai skambučių centre yra aprūpinti visais ištekliais, reikalingais darbui atlikti, įranga, darbo aplinka yra nuolat atnaujinama ir sudaromos sąlygos jiems būti aprūpintiems ir jaustis svarbiems.

Tyrimu (Vallone, Donaldson 2001) buvo nustatyta, kad organizacijos palaikymas teigiamai veikia sveikatos ir darbo ir šeimos konflikto sąveiką – tai yra šią sąveiką kontroliuojantis veiksnys. Mūsų atliktame tyrime rezultatai šiek tiek kitokie – organizacijos palaikymas yra veiksnys, prognozuojantis fizinius sveikatos simptomus. Veikiausiai taip yra dėl to, kad darbuotojai gauna palaikymą iš savo vadovų ir kolegų tuomet, kai atsiranda sveikatos sutrikimų.

Transformacinis vadovavimas yra svarbus veiksnys, turintis įtakos darbuotojų gerovei. Iškėlėme prielaidą, kad darbuotojams, kurių vadovai pasižymi transformaciniu vadovavimo stiliumi, būdingi aukštesni sveikatos ypatumų rodikliai. Rezultatai parodė, kad moterų grupėje aukštesnis bendrojo sveikatingumo rodiklis siejosi su didesniu transformaciniu vadovavimu. Darbuotojos, kurių vadovai (darbuotojų vertinimu) pasižymi transformaciniu vadovavimo stiliumi, turi aukštesnius Socialinio ir Kūrybiškojo aš bei Fizinio aš rodiklius – tokie darbuotojai gali geriau išreikšti save, labiau linkę kurti draugiškus ryšius, nes teigiamas vadovo palaikymas jiems suteikia galimybę išnaudoti savo

gebėjimus. Aukštesnis Socialinis aš gali būti paaiškinamas tuo, kad vadovas, pasižymintis transformaciniu vadovavimo stiliumi, sudaro sąlygas teigiamoms emocijoms atsirasti ir konstruktyviai jas naudoti ir taip teigiamai veikia visos grupės darną (Wang, Huang 2009).

Darbo ir šeimos konfliktai, t. y. neigiama darbo įtaka asmeniniam gyvenimui, kaip buvo tikimasi, neigiamai siejasi su darbuotojų sveikata. Darbuotojai, ypač moterys, kurie dažniau patiria darbo ir šeimos vaidmenų derinimo konfliktą, prasčiau kovoja su stresinėmis situacijomis (Atsparusis aš), prasčiau toleruoja darbo keliamą psichologinę įtampą ir dėl to nukenčia sveikata. Darbo ir šeimos vaidmenų konfliktai neigiamai veikia darbuotojo kūrybiškumą (Kūrybiškasis aš) – jis mažiau išreiškia save, ima menčiau vertinti (Esminis aš) ir patiria daugiau fizinių negalavimų. Šiame tyrime gauti rezultatai atitinka Shanafelt *et al.* (2005), Kirk, Brown (2003) tyrimo duomenis, kurie pabrėžia balanso tarp asmeninio ir profesinio gyvenimo svarbą: pagalbos darbuotojams programa, kurios metu buvo teikiamos konsultacijos asmeniniais ir šeimos, o ne vien tik su darbu susijusių problemų klausimais, turėjo teigiamą įtaką darbuotojų gerovei. Gauti rezultatai patvirtina ir kitų tyrimų duomenis (Vallone, Donaldson 2001) ir dar kartą įrodo, kad darbuotojams darbo ir šeimos vaidmenų konfliktas yra svarbus veiksnys, darantis įtaką jų sveikatai. Atlikus tiesinę regresiją ši sąveika dar kartą pasitvirtino.

Šio tyrimo rezultatai patvirtina literatūros duomenis, kad svarbios yra ne tik pačios organizacijos charakteristikos, bet ir jų sąveika su individualiu darbuotojo gyvenimu. Tad organizacinių veiksmų sąveiką su sveikatos ypatumais reikalinga nagrinėti toliau.

Išvados

1. Didesnis darbuotojų vyrų darbo krūvis siejosi su aukštesniais bendrojo sveikatingumo ir fizinio jo komponento rodikliais. Didesnis suvokiamo organizacinio palaikymo išreikštumas susijęs su aukštesniais Kūrybiškojo aš ir Socialinio aš rodikliais.
2. Darbuotojų moterų grupėje mažesni organizaciniai trikdžiai siejosi su aukštesniais bendrojo sveikatingumo, Atspariojo aš, Esminio aš rodikliais. Žemesnis darbo ir šeimos vaidmenų konflikto išreikštumas siejosi su beveik visais sveikatingumo komponentais (išskyrus Socialinį aš ir Fizinį aš). Aukštesni transformacinio vadovavimo stiliaus rodikliai siejosi su didesniais bendrojo sveikatingumo, Kūrybinio aš, Socialinio aš rodikliais.
3. Didesni darbuotojų vyrų fizinių simptomų rodikliai siejosi su didesniu organizacijos palaikymu. Didesni

darbuotojų moterų fizinių simptomų rodikliai siejosi su dažnesniais organizaciniais trikdžiais ir stipresniu darbo ir šeimos konfliktu.

4. Sveikatai palankų gyvenimo būdą (pagal penkių faktorių sveikatingumo modelį) prognozuoja mažesnis darbo ir šeimos vaidmenų konfliktas, didesnis darbo krūvis ir jaunesnis amžius (tendencija). Fizinę simptomatiką prognozuoja labiau išreikštas darbo ir šeimos vaidmenų konfliktas, didesnis suvokiamas organizacijos palaikymas bei moteriška lytis.

Literatūra

- Ali, A.; Ahmad-Ur-Rehman, M.; Haq, I. U.; Ghafoor, M. B.; Azeem, M. U. 2010. Perceived organizational support and psychological empowerment, *European Journal of Social Sciences* 17(2): 186–192.
- Britt, T. W.; Dawson, C. R. 2005. Predicting work-family conflict from workload, job attitudes, group attributes, and health: a longitudinal study, *Military Psychology* 17(3): 203–227. http://dx.doi.org/10.1207/s15327876mp1703_5
- Carless, S. A.; Wearing, A. J.; Mann, L. 2000. A Short Measure of Transformational Leadership, *Journal of Business and Psychology* 14 (3): 389–405. <http://dx.doi.org/10.1023/A:1022991115523>
- Chmiel, N. 2005. *Darbo ir organizacinė psichologija*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.
- Eisenberger, R.; Huntington, G.; Hutchison, S.; Sowa, D. 1986. Perceived organizational support, *Journal of Applied Psychology* 71: 500–507. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Els, D.; De La Rey, R. 2006. Developing holistic wellness model, *SA Journal of Human Resource Management* 4(2): 46–56. <http://dx.doi.org/10.4102/sajhrm.v4i2.86>
- Furnham, A. 2005. *The Psychology of Behaviour at Work: the Individual in the Organisation*. New York: Psychology Press.
- Geurts, S. A. E.; Taris, T. W.; Kompier, M. A. J.; Dikkers, J. S. E.; Van Hooff, M. L. M.; Kinnunen, U. M. 2005. Work-home interaction from a work psychological perspective: Development and validation of a new questionnaire, the SWING, *Work & Stress* 19: 4, 319–339. <http://dx.doi.org/10.1080/02678370500410208>
- Giebels, E.; Janssen, O. 2005. Conflict stress and reduced well-being at work: the buffering effect of third-party help, *European Journal of Work and Organizational Psychology* 14(2): 137–155.
- Ginn, G. O.; Henry, L. J. 2003. Wellness programs in the context of strategic human resource management, *Hospital Topics: Research and Perspectives on Healthcare* 81(1): 23–28.
- Gustainienė, L.; Endriulaitienė, A. 2009. Job satisfaction and subjective health among sales managers, *Baltic Journal of Management* 4(1): 51–65. <http://dx.doi.org/10.1108/17465260910930449>
- Hillier, D.; Fewell, F.; Cann, W.; Shephard, V. 2005. Wellness at work: enhancing the quality of our working lives, *International Review of Psychiatry* 17(5): 419–431. <http://dx.doi.org/10.1080/09540260500238363>

- Ilies, R.; Dimotakis, N.; de Pater, I. E. 2010. Psychological and physiological reactions to high workloads: implications for well-being, *Personnel Psychology* 63: 407–436. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.2010.01175.x>
- Jankauskas, R.; Pajarskienė, B. 1997. *Psichinį stresą darbe sukeliantys veiksniai ir jų įvertinimas*: metodinės rekomendacijos. Vilnius: Higienos institutas.
- Kirk, A. K.; Brown, D. F. 2003. Employee assistance programs: a review of the management of stress and wellbeing through workplace counselling and consulting, *Australian Psychologist* 38(2): 138–143. <http://dx.doi.org/10.1080/00050060310001707137>
- Maertz, Jr. C. P.; Griffeth, R. W.; Campbell, N. S.; Allen, D. G. 2007. The effects of perceived organizational support and perceived supervisor support on employee turnover, *Journal of Organizational Behavior* 28: 1059–1075. <http://dx.doi.org/10.1002/job.472>
- Myers, J. E.; Sweeney, T. J. 2005a. The indivisible self: an evidence-based model of wellness (reprint), *The Journal of Individual Psychology* 61(3): 269–279.
- Myers, J. E.; Sweeney, T. J. 2005b. *Counseling for Wellness: Theory, Research and Practice*. Alexandria: American Counseling Association.
- Myers, J. E.; Sweeney, T. J. 2005c. *Manual for the Five Factor Wellness Inventory (5F-Wel)*. Rankraštis.
- Myers, J. E.; Sweeney, T. J.; Witmer, J. M. 2000. The wheel of wellness counseling for wellness: a holistic model for treatment planning, *Journal of Counseling & Development* 78: 251–266. <http://dx.doi.org/10.1002/j.1556-6676.2000.tb01906.x>
- Nielsen, K.; Yarker, J.; Brenner, S. O.; Ranadall, R.; Borg, V. 2008. The importance of transformational leadership style for the well-being of employees working with older people, *Journal of Advanced Nursing* 63(5): 465–475. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2648.2008.04701.x>
- Pranckevičienė, A.; Žasytytė, A.; Gustainienė, L. 2008. Studentų dvasingumo ir sveikatingumo sąsajos, *Tarptautinis psichologijos žurnalas: biopsichosocialinis požiūris* 2: 9–28.
- Rugulies, R.; Scherzer, T.; Krause, N. 2008. Associations between psychological demands, decision latitude, and job strain with smoking in female hotel room cleaners in Las Vegas, *International Journal of Behavioral Medicine* 15: 34–43. <http://dx.doi.org/10.1007/BF03003072>
- Shanafelt, T. D.; Novotny, P.; Johnson, M. E.; Zhao, X.; Steensma, D. P.; Lacy, M. Q.; Rubin, J.; Sloan, J. 2005. The well-being and personal wellness promotion strategies of medical oncologists in the North Central Cancer treatment group, *Oncology* 68: 23–32. <http://dx.doi.org/10.1159/000084519>
- Spector, P. E. 2008. *Industrial and Organizational Behavior*. John Wiley & Sons, INC, USA.
- Spector, P. E. 1997. *Psychological scale information*. Prieiga per Internetą: <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scalepage.html>
- Vallone, G. E. J.; Donaldson, S. I. 2001. Consequences of work-family conflict to health outcomes: a four – year longitudinal study of employed parents, *Journal of Occupational & Organizational Psychology* 70(4): 325–335.
- Vasile, C. 2010. Mental workload: Cognitive aspects and personality, *Universităţii Petrol – Gaze din Ploieşti* 62(2): 132–137.
- Verhoeven, C.; Maes, S.; Kraaij, V.; Joeke, K. 2003. The job demand-control-social support model and wellness / health outcomes: a European study, *Psychology and Health* 18(4): 421–440. <http://dx.doi.org/10.1080/0887044031000147175>
- Wang, Y. S.; Huang, T. C. 2009. The relationship of transformational leadership with group cohesiveness and emotional intelligence, *Social Behavior and Personality* 37(3): 379–392. <http://dx.doi.org/10.2224/sbp.2009.37.3.379>
- Watt, J. D.; Hargis, M. B. 2010. Boredom proneness: its relationship with subjective underemployment, perceived organizational support and job performance, *Journal of Business Psychology* 25: 163–174. <http://dx.doi.org/10.1007/s10869-009-9138-9>
- WHO. Declaration on Workers Health. 2006. Approved at the Seventh Meeting of the WHO Collaborating Centres for Occupational Health. Stresa, Italy, 8–9 June 2006 [cited 15 June 2010]. Available from Internet: www.who.int/entity/occupational_health/Declarwh.pdf
- Winter, T.; Roos, E.; Rahkonen, O.; Martikainen, P.; Lahema, E. 2006. Work-family conflicts and self-rated health among middle-aged municipal employees in Finland, *International Journal of Behavioral Medicine* 13(4): 276–285. http://dx.doi.org/10.1207/s15327558ijbm1304_2

RELATIONSHIP BETWEEN HEALTHY LIFE STYLE AND WORK-RELATED FACTORS AMONG CALL CENTER WORKERS

L. Gustainienė, A. Pranckevičienė, V. Briedaitytė

Abstract

Health-related issues are becoming very popular both in the broad spheres of the society and in organizations. Taking care of employee health helps the employer with maintaining and improving organizational effectiveness. The aim of the study was to identify and assess the relationship between the Five-Factor Wellness Model and work-related factors such as interpersonal conflicts, organizational constraints, workload, work-family conflict, decision latitude, transformational leadership, psychological job characteristics and perceived organizational support.

The subjects of the study were 177 employees of a call center. Healthy lifestyle was measured applying a Five-Factor Wellness questionnaire (Myers, Sweeney 2005b). Physical symptoms, interpersonal conflicts, organizational constraints and workload were measured using respective scales designed by Spector and Jex (2007). Decision latitude was measured employing Karasek (1985) questionnaire. Work-family conflict was measured referring to a subscale of negative work-home interaction (Geurts *et al.* 2005). A transformational leadership style was measured using General Scale of transformational leadership (Carless *et al.* 2000). Perceived organizational support was measured using a short version of Perceived Organizational Support scale (Eisenberger *et al.* 1986).

Research findings show that healthy lifestyle as measured by the Five-Factor Wellness Model was predicted by lower work-family conflict, whereas physical symptoms - by marked work-family conflict, decision latitude and gender (female).

Keywords: healthy life style, Five-Factor Wellness Model, physical symptoms, interpersonal conflicts, organizational constraints, workload, work-family conflict, decision latitude, transformational leadership, perceived organizational support.