

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

DIPLOMSKA NALOGA

STRES IN DELOVNO OKOLJE
PRIMER PODJETJA X

Mentorica: red. prof. dr. Marija Ovsenik

Avtorica: Gordana Juren

Ljubljana, 2010

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Gordana Juren

Naslov naloge: Stres in delovno okolje

Kraj: Hruševo

Leto: 2010

Št. strani: 95; Št. slik: 6; Št. tabel: 16; Št. grafiknov: 14

Št. bibl. opomb: 2; Št. prilog: 1

Mentor: red. prof. dr. Marija Ovsenik

Deskriptorji: stres, stres na delovnem mestu, viri in posledice stresa, organizacija, premagovanje in obvladovanje stresa

Povzetek:

V svoji diplomski nalogi sem preučevala stres in kako le-ta vpliva na ljudi. Poudarek je na stresu v delovnem okolju, kaj povzroča ter kakšne so možnosti spopadanja z njim, tako na osebnostnem področju kot tudi v samem delovnem okolju.

Sledi raziskovalno delo, kjer sem preučevala in analizirala stres na delovnem mestu v podjetju, ki se ukvarja s proizvodnjo strojnih elementov. S hipotezo sem predpostavila, da manjši del anketiranih meni, da je delo, ki ga opravljajo, neobremenjujoče, ne glede na spol anketirancev.

Hipotezo sem ovrgla s 5% stopnjo tveganja.

Pripravila sem tudi nekaj predlogov za izboljšanje stanja.

Title: Stress and workplace

Descriptors: Stress, Stress in Workplace, Stress Source and Effects, Employees, Organisation, Stress Management, Reduce, Prevent and Cope with Stress

Abstract:

The subject of this thesis is a research on stress and its possible effects on people. In my studies I have especially focused on different aspects of stress in workplace, its inducers and stress management. Partly I've analysed also different possibilities to cope with stress in

personal life. In conclusion, there is a summary of research findings on analysed and assessed stress in specific workplace.

By research work, where I studied and analyzed the stress in the workplace in a company engaged in the manufacture of machine parts . The hypothesis I am presuming that a minority of respondents believes that the work done by burdensome, regardless of the sex of respondents .

Hypothesis I throw with a 5 % risk level. I have also prepared a few suggestions for improvements.

PREDGOVOR

Čas, ki ga živimo, je čas, ko postaja stres vsak dan večji, še več, stres še nikoli ni bil močnejši. Je rdeča nit našega življenja. Z njim se srečujemo v vrtcu, šoli, službi, doma.....kronično nam primanjkuje časa, vsiljuje se nam prehiter tempo življenja in tako so posledice neizbežne. Današnji človek je zavezan predvsem materialnim dobrinam. Ne najdemo dovolj časa zase. Ne utegnemo se niti vprašati, ali nam je dobro, ne zmoremo si prisluhniti. Vpeti smo v življenje doma in na delu, velikokrat delamo mehanično in površno. Vsakodnevni napor so pogosto premočni, pa naj gre za večje število manjših, ali samo en večji, ki nas pahne v stres in nam povzroči težave. Najprej se tega niti ne zavedamo, do tega pride šele takrat, ko postanejo težave premočne. Seveda je potem, ko smo zanemarili preventivo, težje reševati. Ker nimamo dovolj znanja, se vrtimo v začaranem krogu. Kar nekaj možnosti obstaja, s pomočjo katerih se lahko izkopljemo iz težav.

Še bolje pa bo, če bomo imeli dovolj znanja, da do takih situacij ne bo več prihajalo. Velikokrat zadošča že to, da se ustavimo in si prisluhnimo ter naredimo nekaj zase. Le tako bomo uspešni tudi v podjetju ter imeli kvalitetne delovne odnose, tako s sodelavci kot tudi v družini.

Vse več je bolezni in vse več ljudi, ki so se odtujili okolju, v katerem živijo in delajo; odtujeni so od družine in celo od samega sebe.

Seznani se bomo s fenomenom stresa, katere so njegove glavne značilnosti, kako nastane in kako se razvija, kaj je pomembno za njegovo ravnovesje, z vrstami stresa, simptomi, poglavitnimi stresorji ter posledicami, ki lahko nastanejo.

Na drugi strani pa bomo spoznali glavne značilnosti organizacij, v katere smo vpeti, kako se le-te spreminjajo, kaj je značilno za današnjo kulturo in klimo, s katerimi pojavi se srečujemo, kaj v delovnem okolju povzroči stres ter kako se spopademo z njim. Kar tretjino svojega življenja preživimo na delovnem mestu, v organizacijah, ki nam zagotavljajo materialno in socialno varnost in imajo močan vpliv na kvaliteto našega življenja.

Rešitve pa vodijo k usmeritvi k sebi, k družini, k naravi, vračanju k hobijem, ki nam veliko pomenijo, športu, sprostitvam, druženju in duhovnim vrednotam.

Seveda stres ne prizanaša niti socialnemu delu, ravno nasprotno, to področje je še toliko bolj občutljivo zaradi ranljivih posameznikov in skupin ter vpliva okolja na njihovo življenje. Socialno delo v delovnem okolju je posebno področje socialnega dela, ki vključuje politiko in storitve, ki jih zaposlenim zagotavljajo delodajalci ter sindikati.

Prehod na tržno ekonomijo, uveljavljanje trga delovne sile, procesi privatizacije so močno vplivale na uveljavljeno prakso socialnega dela v podjetjih. Vendar pa kriza predstavlja nove priložnosti in nove perspektive.

Srečujemo se tudi z odklonilnim odnosom do socialnega dela, z zahtevami po ekonomski koristi in učinkih pa čeprav vemo, kako pomembna je pravočasna in učinkovita pomoč ob različnih težavah. Pomembno je upoštevati potrebe ljudi na eni strani in potrebe organizacije na drugi.

Ključni so premiki, ki gredo od upravljanja kadrov v smeri upravljanja človeških virov. In ravno tu imajo ključno vlogo socialni delavci z znanjem, ki ga imajo.

Najlepše se zahvaljujem mentorici, red. prof. dr. Mariji Ovsenik za nasvete in strokovno pomoč pri izdelavi diplomske naloge. Najlepša hvala tudi za vse vzpodbude, ki sem jih bila deležna.

KAZALO

1 TEORETIČNI UVOD	10
1.1 Definicija stresa	11
1.2 Zgodovinska razlaga stresa	14
1.3 Stresna reakcija	15
1.3.1 Zveza med možgani in telesnim delovanjem	17
1.3.2 Priprave na boj	18
1.3.3 Priprave na beg	19
1.3.4 Priprave na odpor	19
1.4 Vrste stresa	21
1.5 Simptomi stresa	23
1.6 Stresorji	25
1.7. Vzroki stresa	28
1.8. Osebnostna čvrstost	30
1.9 Posledice stresa	31
1.10 Stres in zdravje	33
1.10.1 Duševno zdravje	33
1.10.2 Bolezni sodobnega časa	34
1.11 Posameznik in premagovanje stresa	36
1.12 Stres na delovnem mestu in v delovnem okolju	40
1.13 Ljudje - vir organizacije	41
1.14 Organizacija in premagovanje stresa	44
1.15 Sindrom izgorevanja	45
1.15.1 Signali izgorevanja	45
1.15.2 Razsežnosti izgorevanja na delovnem mestu	46
1.15.3 Vzroki za razraščanje pojava izgorevanja na delovnem mestu:	46
1.16 Dejavniki stresa v delovnem okolju	47
1.17 Dejavniki zunaj delovnega okolja	57
1.18 Premagovanje stresa na ravni organizacije	57
1.18.1 Strategija organizacije	57
1.18.2 Preoblikovanje dela	58
1.18.3 Alternativne razporeditve delovnega časa	59

1.18.4 Ustvarjanje ugodne klime in kulture	60
1.18.5 Razvijanje komunikacijskih spretnosti managerjev - uspešnost managerjev	60
1.18.6 Delovne razmere	61
1.18.7 Razvijanje in načrtovanje kariere.....	61
1.19 Pristopi in programi za premagovanje stresa	62
2 OPREDELITEV PROBLEMA	65
2.1 Namen in cilji raziskave.....	65
3 METODOLOGIJA.....	66
3.1 Vrsta raziskave in spremenljivke	66
3.2 Merski inštrumenti in viri podatkov.....	66
3.3 Raziskovana populacija.....	67
4 REZULTATI RAZISKAVE IN KOMENTAR	68
5 PREVERJANJE HIPOTEZ.....	82
6 RAZPRAVA	84
Vprašalnik o stresu na delovnem mestu.....	91

KAZALO TABEL

Tabela 1: Življenjski dogodki in stopnje stresa.....	26
Tabela 2: Kategorija potreb in sredstva za njihovo zadovoljevanje.....	42
Tabela 3: Stresne zaposlitve.....	48
Tabela 4.1: Struktura anketiranih glede na starost in spol	68
Tabela 4.2 : Struktura anketiranih glede na spol in doseženo šolsko izobrazbo.....	69
Tabela 4.3: Struktura anketiranih glede na spol in čas zaposlitve v podjetju.....	70
Tabela 4.4: Zanimivost dela in obremenitev zaposlenih.....	71
Tabela 4.5: Struktura anketiranih glede na težave z zdravjem zaradi dela pod pritiskom.....	72
Tabela 4.6: Struktura anketiranih glede mnenja o varnosti na delovnem mestu.....	73
Tabela 4.7: Struktura anketiranih glede na kakovostno opravljanje svojega dela.....	74
Tabela 4.8: Struktura anketiranih glede vpliva na organizacijo svojega dela.....	75
Tabela 4.9: Struktura anketiranih glede na odgovornost, ki jo prevzemajo pri svojem delu...76	
Tabela 4.10: Struktura anketiranih glede na njihovo zadovoljstvo pri delu.....	77
Tabela 4.11: Struktura anketiranih glede na kakovost komunikacije med vodji in delavci....78	
Tabela 4.12: Struktura anketiranih glede na možnost izobraževanja.....	79
Tabela 4.13: Struktura anketiranih glede razmišljanj o zamenjavi službe.....	80

KAZALO GRAFIKONOV

Grafikon 4.1 Struktura anketiranih glede na spol	68
Grafikon 4.2 Struktura anketiranih glede na starost	69
Grafikon 4.3 Struktura anketiranih glede na spol in doseženo šolsko izobrazbo.....	70
Grafikon 4.4 Struktura anketiranih glede na spol in čas zaposlitve v podjetju.....	71
Grafikon 4.5 Zanimivost dela in obremenitev zaposlenih.....	72
Grafikon 4.6 Struktura anketiranih glede na težave z zdravjem zaradi dela pod pritiskom....73	
Grafikon 4.7 Struktura anketiranih glede mnenja o varnosti na delovnem mestu.....	74
Grafikon 4.8 Struktura anketiranih glede na kakovostno opravljanje svojega dela.....	75
Grafikon 4.9 Struktura anketiranih glede vpliva na organizacijo svojega dela.....	76
Grafikon 4.10 Struktura anketiranih glede na odgovornost, ki jo prevzemajo pri svojem delu.....77	
Grafikon 4.11 Struktura anketiranih glede na njihovo zadovoljstvo pri delu.....	78
Grafikon 4.12 Struktura anketiranih glede na kakovost komunikacije med vodji in delavci...79	
Grafikon 4.13 Struktura anketiranih glede na možnost izobraževanja.....	80
Grafikon 4.14 Struktura anketiranih glede razmišljanj o zamenjavi službe.....	81

KAZALO SLIK

Slika 1. Looker in Gregson, (1993, str. 31), Obvladajmo stres.....	11
Slika 2. Looker in Gregson, (1993, str. 162), Dejavniki, ki vplivajo na odpornost in sposobnosti za obvladovanje zahtev	16
Slika 3. Looker in Gregson, (1993, str. 44), Zveza med možgani in telesnim delovanjem	18
Slika 4. Looker, Gregson, (1993, str. 56), Biološki mehanizem stresne reakcije	20
Slika 5. Looker in Gregson, (1993, str. 139), Leva in desna možganska polobla.....	37
Slika 6. Looker, Gregson, (1993, str. 87), Ledena gora stresa	64

1 TEORETIČNI UVOD

Stres je v zadnjem času vse večji problem, saj vodi v zdravstvene težave, povzroča motnje v storilnosti, kreativnosti in konkurenčnosti.

Ne glede na to, v kakšni panogi smo zaposleni, nam delo lahko predstavlja stres.

Srečujemo se z nerealnimi roki in velikimi, včasih tudi nerealnimi pričakovanji, birokracijo, težavnimi in zahtevnimi nadrejenimi, zahtevnimi strankami, predolgimi sestanki, normami, mobingom, nerazumevajočimi sodelavci in nadrejenimi, zahtevnimi plani, slabimi delovnimi razmerami, dolgo vožnjo v službo, odpuščanjem zaposlenih, nenehnimi grožnjami ... Prav vsakdo je že naletel na težave pri delu. Živimo v času, ki je poln obetov, socialnih in ekonomskih preobrazb in znanstvenih odličnosti (Ovsenik, zapiski predavanj Management v socialnem delu, 2006). Vse to v veliki meri, pa čeprav si tega morda ne želimo, vpliva na nas. Posledica je lahko stres.

Stres na delu je velikokrat v povezavi s stresnimi dogodki v zasebnem življenju. Zaradi škodljivega stresa v zasebnem življenju lahko težje prenašamo pritiske in obremenitve na delovnem mestu. Zato nam urejeno družinsko življenje pomaga tudi v primerih hudih pritiskov na delovnem mestu ter hudih obremenitev ter blaži škodljivost stresa na delovnem mestu. Življenje danes je mnogo bolj »ugodno«, veliko stvari imamo na razpolago, a vse to nas na nek način ogroža. Za hrano nam ni potrebno na lov, ampak skočimo samo do najbližje trgovine in že jo dobimo, komaj zmoremo izbrati med vso ponudbo. Toda na drugi strani preži na nas veliko drugačne ogroženosti.

Stres je globalni pojav, saj je pogost v razvitem in nerazvitem svetu.

Zahodna civilizacija nas je potegnila v nepregledno in zapleteno mrežo medsebojnega delovanja ali vplivanja med posamezniki ali skupinami (Looker, Gregson, 1993). Danes je najbolj v ospredju tekmovalnost, pa naj gre za ohranitev zaposlitve ali pa za nenehno borbo za napredovanje. Strah, da ne bi našli službe ali jo izgubili, preobremenjenost zaradi dela, težave v službi ali zakonu, osamljenost, težko preživetje - to so samo nekatere težave, ki nam otežujejo življenje.

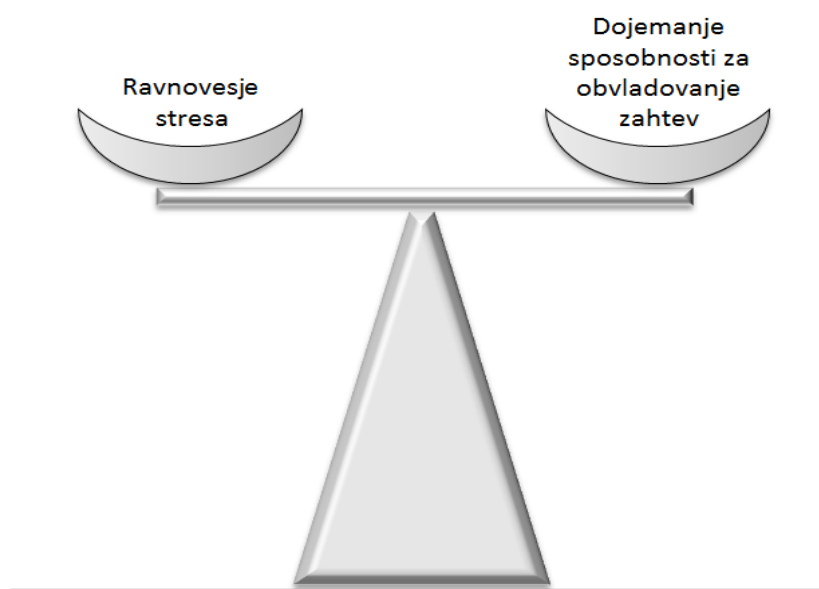
Telo je ves čas v stalni pripravljenosti in ravno to pušča posledice na zdravju in nas močno ogroža.

Nihče ni odporen proti stresu. Stres je nujna posledica naših odnosov in sestavni del našega življenja. Danes je bistveno drugače, kot je bilo nekoč. Naši predniki so poznali predvsem telesno ogroženost, ki se ji je pridružila novejša ogroženost, bolj aktualna spremljevalka današnjega načina življenja - to je psihična ogroženost.

1.1 Definicija stresa

Stres lahko opredelimo kot neskladje med dojemanjem zahtev na eni strani in sposobnosti za obvladanje zahtev na drugi strani (Looker, Gregson, 1993).

Razmerje med dojemanjem zahtev in oceno sposobnosti za kljubovanje pritiskom odločilno vpliva na doživljanje stresa - škodljivega in prijaznega. Kadar so zahteve in sposobnosti za obvladanje zahtev v ravnovesju ali pa se pojavi nihanje, se počutimo dobro in nimamo zdravstvenih težav. Kadar pa se začnejo kopičiti in povzročati bojazen, da jim ne bomo tako zlahka kos, moramo previdno oceniti svoje sposobnosti. Če presodimo, da zahteve presegajo naše sposobnosti za obvladanje, porušeno ravnovesje med dojemanjem zahtev in sposobnostmi, ki so manjše od zahtev, povzroči stres.



Slika 1. Looker in Gregson, (1993, str. 31), Obvladajmo stres

Dokler odkloni niso preveliki, ne občutimo niti škodljivega niti prijaznega stresa, temveč smo prijetno vznemirjeni. Lahko pa se zgodi in začne prevladovati škodljivi ali prijazni stres. Stopnja stresa je odvisna od velikosti neravnotežja. Vzroka za porušeno ravnotežja sta:

- drugačno dojemanje zahtev
- drugačno dojemanje sposobnosti za spopadanje s težavami

Stres je reakcija organizma na dražljaje iz okolja, vključuje znake obrambe in prilagajanja. Stres je stanje napetosti organizma, v katerem se sproži obramba, pri čemer se organizem sooči z ogrožajočo okoliščino. Temu sledi nespecifična reakcija organizma, ki pripelje do obrambe ali do možnega upora. Ključ v razumevanju stresa je prav v izrazu nespecifična reakcija. Če smo izpostavljeni prenizkim temperaturam, začne naše telo drgetati, zaradi česar se nam zviša temperatura: krvne žile se skrčijo, s čimer se zmanjša izguba toplote. To je primer reakcije našega telesa. Naše telo vedno, kadar je fizično ali psihično napadeno, pripravi več obrambnih mehanizmov, ki so enaki za vsak tip dražljaja. Ta obrambni mehanizem, to stanje splošnega alarma, imenujemo stres (Lubban-Plozza, 1994: 12).

Stres je za organizem nekakšna stereotipna, v naprej pripravljena uvedba izrednega stanja, ki jo poleg duševnih stisk sprožijo tudi ogrožajoča poškodba, bolezen, pretiran napor, stradanje, mraz ali kakšna druga nevarnost. Stres je izredno močno čustveno stanje, ki vse naše telo skupaj z duševnostjo preusmeri tako, kot se je v evoluciji izkazalo optimalno za preživetje. V osnovi gre torej za koristno reakcijo in stresni odziv sam po sebi ni nič slabega, če se sproži takrat, ko smo zares ogroženi. Stres brez razloga pa je seveda nepotrebna, škodljiva obremenitev organizma. Zavre mnoge normalne dejavnosti organizma, da bi vso razpoložljivo energijo usmerili v nekaj osnovnih preživetvenih mehanizmov - bojevanje, bežanje, celjenje obsežnih ran in poškodb. Zato delovanje organizma v stresu ni optimalno, ampak izrazito enostransko, podobno kot ni delovanje države v vojnih razmerah. Stresni mehanizem se začneja v možganih kot posledica številnih signalov, ki jih možgani razpoznajo kot grožnjo za organizem. Stres je torej koristna reakcija, za katero pa organizem plača ceno v obliki enostranske, neoptimalne presnove. Zdrav organizem ima toliko rezerve, da si lahko občasno privošči stres brez dolgoročnih posledic. Ko kratkotrajni stres mine, se organizem kmalu spet uravna v zdravo ravnovesje (Ihan, 2004).

Za nekoga predstavlja nek dogodek stres, za drugega spodbudo in razmerje med lastnimi zahtevami in zahtevami okolja ter sposobnostjo reševanja, je tisto, kar nam pove ali bo stres negativen (škodljiv) ali pa pozitiven (neškodljiv, spodbuden).

Za normalno življenje je stres nujno potreben. Težave lahko nastopijo takrat, ko je stresnih situacij preveč, predolgo trajajo ali so premočne.

Stres in dejavniki stresa niso za vse ljudi enaki in enako težko (ali lahko) rešljivi, pač pa ju določajo posameznikova osebnost, njegove izkušnje, energetska opremljenost, okoliščine, v katerih se pojavita, ter širše in ožje okolje, v katerem oseba živi. Pomembni so tudi življenjska naravnost posameznika in trdnost in kakovost mreže človeških odnosov, ki ga obdajajo.

Določeni dogodek, ki je za nekoga stresor, je za drugega dobrodošla spodbuda v življenju.

Učinek stresnih dejavnikov občuti vsak po svoje. Na enak stresni vpliv se nekdo odzove s popolno psihično odpovedjo, tudi z duševno boleznijo, drug pa le s prehodnimi telesnimi oziroma duševnimi motnjami.

(http://med.over.net/za_bolnike/oboleznih.php?full=1&id=20468)

Poglejmo še nekaj definicij stresa:

Stres je torej stanje, v katerem se posameznik nahaja in ga povzročajo faktorji, ki povzročajo težave v prilagajanju in zahtevajo od posameznika veliko truda, da ohrani ravnotežje med sabo in zunanjim okoljem.

Stres je reakcija celotnega telesa na nevarnost; razvila se je v pradavnini kot priprava za spopad z nevarnostjo - npr. soočenje s plenilsko zverjo, vseeno pa naše telo zelo pogosto sproži stresno reakcijo. To se zgodi zato, ker se stresna reakcija sproži vedno, ko smo ogroženi. Čeprav danes ne doživljamo napadov divjih zveri, se v zapleteni mreži človeških odnosov pogosto počutimo ogrožene. Takrat se naše telo odzove s tem, da sproži stresni odziv. Če vzroka ogroženosti (lahko mu rečemo tudi stresor) ne znamo učinkovito odpraviti, se stresno stanje nenaravno podaljšuje. Neuspešno reševanje stresne situacije se pogosto konča z nevrotičnimi prilagoditvami, ki sicer stres zmanjšajo, vendar jih spremljajo čustvene težave in spremljajoče vedenjske spremembe ter različne odvisnosti (Ihan, 2004:12).

Beseda stres izhaja iz latinske besede »strictus«, kar pomeni strumen.

Humphrey (1993) pravi, da stres izhaja iz latinske besede »stringere«, kar v dobrednem prevodu pomeni »zvezati trdno«. Gre za mero, do katere se telo zmore upirati določeni sili ali vplivu.

Prvič je bil uporabljen v angleščini 17. stoletja za opis nadloge, muke in težave. V 18. in 19. stoletju se je splošen pomen besede stres spremenil. Poslej je pomenil silo, pritisk ali močan vpliv, ki deluje na predmet ali osebo.

Ihan in Simonič Vidrih (2005) pravita, da je stres samo ena od številnih funkcij organizma, ki služijo njegovi boljši prilagoditvi na spremembe. Gre za celotno reakcijo telesa na nevarnost. Stres je torej stanje, v katerem se posameznik nahaja. Povzročijo ga faktorji, ki povzročajo težave v prilagajanju in zahtevajo od posameznika veliko truda, da ohrani ravnotežje.

Folkman (1984) definira stres kot poseben odnos med posameznikom in okoljem, ki ga posameznik zaznava kot obremenjujočega, kar presega njegove zmožnosti in ogroža njegovo blagostanje.

Spielberg (1985) razlaga stres kot zaokrožen psihobiološki proces, ki ga sestavljajo trije elementi - stresor, zaznava grožnje in stanje bojazni.

Newhouse (2000) vidi stres kot način, s katerim se organizem odzove na vsako spremembo. Vključuje zunanji napad kot tudi reakcijo organizma na ta napad.

Po Albrechtu (1979) je stres percepcija oziroma zaznava. Je kemičen proces znotraj organizma oziroma manifestacija adaptacije telesa na zahteve v okolju.

Weiss (po Eckendrode in Gore, 1990) gleda na stres kot mobilizacijo energije in pozornosti, ki vztraja kljub prizadevanju za relaksacijo.

Stres je simbol našega prostora in časa pa tudi našega človeka, ki je izgubil srčiko (Lindemann, 1982:11).

Tyrer (1987) definira stres kot duševno in telesno reakcijo na spremembo. Gre predvsem za to, ali se spremembi človek zmore prilagoditi ali ne.

Tomorijeva (1990) meni, da je stres dogajanje, ki ga pri človeku sproži vsaka sprememba, ki zmoti njegovo notranje ravnovesje. Stres aktivira posameznikove prilagoditvene moči in spodbudi njegove duševne in telesne sile. Na stres se vsak posameznik odziva v vsej svoji duševni, telesni in socialni celosti.

1.2 Zgodovinska razlaga stresa

Pionirsko delo prve opredelitve stresa in njegovega vpliva na ljudi izhajajo s področja medicine in ga je opravil Hans Selye¹. Pri svojem raziskovalnem delu je po naključju odkril, da nastanejo poškodbe na tkivu kot odziv na vse škodljive dražljaje. Ta pojav je imenoval sindrom splošne prilagoditve (general adaptation syndrome - GAS). Selye (1956) je stres opisal kot »nespecifični odziv na katerokoli zahtevo, pred katero je postavljeno telo«. Menil je, da različni tipi dražljajev, kot so toksini, mraz in vročina pripeljejo do podobnega

¹ Hans Selye: priznan oče koncepta stresa

fiziološkega odziva, ki je posledica sproščanja kortikosteroidov. Kasneje je svojemu seznamu stresnih dražljajev dodal še psihološke stresorje. Selyejev model ima tri faze.²

1.3 Stresna reakcija

Kadar govorimo o stresni reakciji, mislimo na zaporedje različnih in zapletenih telesnih odzivov na zahteve, s katerimi se posameznik sooča. Različne stopnje stresne reakcije in njeno potekanje znotraj ali zunaj območja ravnovesja so odvisne od dojemanja položaja do ocene sposobnosti za kljubovanje težavam. Looker in Gregson (1989) navajata, da stres ni stanje v okolju temveč v človekovi notranjosti. Stopnja in vrsta stresa, ki ga posameznik v sebi ustvari, je odvisna od vzajemnega delovanja med posameznikom in okoljem. Človekove predstave o sposobnosti kljubovanja zahtevam temeljijo na njegovih izkušnjah, pričakovanjih, nadzorih, prepričanjih in potrebah, ki pa so spet odvisne od podedovanih značilnosti, osebnostne strukture, vzgoje, starosti, spola in splošnega zdravstvenega stanja.

Stresna reakcija nenehno poteka v mejah normalnega območja, znotraj katerega se premagujejo vsakdanje in predvidene težave. Kadar pa nastopijo nepredvidene ali pretirane zahteve, sproži stresna reakcija povečano pripravljenost, da se telo lahko z njimi spopade. Zahteve so lahko fizične ali čustvene narave, lahko so bolj ali manj prijetne, lahko celo ogrožajo posameznikov obstoj.

Zato se mora tudi telesni odziv prilagajati tem okoliščinam. Položaj, v katerem se posameznik znajde v nevarnosti, sproži takojšen odziv. Ta odziv se zaradi hitrosti imenuje alarmna reakcija ali preplah. Časa za reagiranje je malo, zato odločitev o ustreznem delovanju, begu ali boju, nastopi v delčku sekunde (Looker in Gregson, 1989). Taka vrsta odziva je, evolucijsko gledano, našim prednikom omogočila, da so preživel, kadar so se znašli v nevarnosti, saj takrat niso imeli časa za razmišljanje.

² alarmna reakcija obvesti telo, da je v stresni situaciji, nastane iz niz telesnih sprememb in organizem ukrepa po načelu »boj ali beg« (prebava se upočasni, dihanje pospeši, srčni utrip se poveča, krvni pritisk naraste, potenje se pospeši, mišice se napnejo...)

stadij odpora oziroma prilagoditve - ko je stresna situacija zaznana, se po nekaj trenutkih sproži druga faza procesa - splošni adaptacijski sindrom. V neposredni zvezi s pojemačo zunanjo grožnjo se telo povrne v stanje uravnovešenosti - telo se

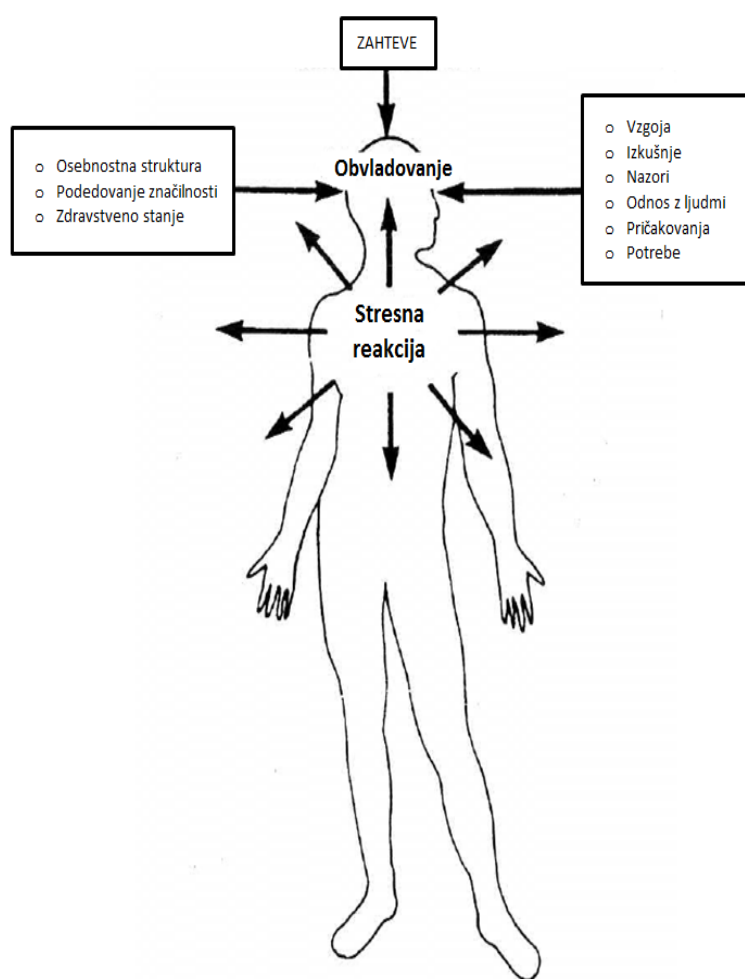
poskuša pomiriti, zniža se krvni pritisk, znižata se frekvenca srčnega utripa, uravnavata se dihanje in telesna temperatura. Ta faza je ključna, saj se, ko stresor izgine ali pa ga oseba premaga, poskuša telo po stresni situaciji umiriti. Če se izpostavljenost stresorjem nadaljuje, zamenja telo zasilne spremembe s prilagoditvenimi.

stadij izčrpanosti oziroma izgorevanja – če se stresno stanje nadaljuje se sčasoma izčrpajo tudi prilagoditveni mehanizmi, zato se telo izčrpa. Človek naj bi izčrpanost občutil, če traja stanje intenzivnega stresa od šest do osem tednov. Posledici, tako podaljšane stresa sta telesna utrujenost in izguba prožnosti, ki je potrebna za obvladovanje situacij. Ta biokemična izčrpanost se imenuje izgorelost.

Vsaka oblika stresne reakcije izhaja iz preplaha, odpora ali pa je mešanica obojega.

Vsakemu človeku je že ob rojstvu odmerjena z dedno zasnovano določena količina prilagoditvene energije. Ob tej zalogi energije mora živeti vse svoje življenje. Če razmetava z njo, zgodaj ostari. Če pa živi enolično in odmaknjen od raznih dražljajev, lahko dolgo črpa iz svoje podedovane prilagoditvene energije. Ljudje, ki doživijo posebej visoko starost, večinoma prebivajo v odmaknjenih krajih in vsi pravijo, da z jezo in razburjenjem, torej s stresom, niso imeli stika (Lindemann, 1982: 15).

Stres pogosto zavestno vgrajujejo v programe zdravljenja in rehabilitacije. Npr. starejše ljudi po daljši bolezni poskušajo čimprej postaviti na noge in jih vključiti v prejšnje aktivnosti. Živeti, pomeni bojevati se (Lindemann, 1983: 19).



Slika 2. Looker in Gregson, (1993, str. 162) Dejavniki, ki vplivajo na odpornost in sposobnosti za obvladovanje zahtev

1.3.1 Zveza med možgani in telesnim delovanjem

Organi prejemajo navodila v obliki električnih impulzov, ki po živcih potujejo naravnost od možganov do organov. Prenos signalov iz živčnih celic do organov poteka s pomočjo prenašalne snovi - nevrottransmitterja, ki se sprosti v celice organa in vpliva na njegovo delovanje. Ukazi iz možganov potujejo do organov tudi po krvi s pomočjo posebnih kemijskih snovi, hormonov, ki nastajajo v žlezah z notranjih izločanjem. Tudi hormoni vplivajo na delovanje organov in pripravijo telesni odziv. Ukaz za začetek stresne reakcije posredujeta vrsta različnih nevrottransmitterjev in hormonov, ki sprožijo in uravnavajo različne telesne odzive. Njihovo zaporedje in medsebojna povezava pa vplivata na izraz in stopnjo stresnega odziva, ki ju zaznamo bodisi kot preplah, odpor ali mešanico obeh. Možgani poskušajo na zahtevo odgovoriti z najustreznejšim zaporedjem dejanj in sprožijo takšno dogajanje, ki pripelje do najboljše mešanice iz nevrottransmitterjev ter hormonov (Looker in Gregson, 1989: 45).

Za razumevanje stresne reakcije sta najpomembnejši nadledvični žlezi in hipofiza (možganski privesek). Nadledvični žlezi, ki ležita na zgornjem polu ledvic, med stresno reakcijo sproščata več hormonov. Žlezi sta sestavljeni iz več različnih tkiv, skorje in sredice. Sredica tvori velike količine dveh zelo podobnih hormonov, ki se imenujeta adrenalin in noradrenalin.

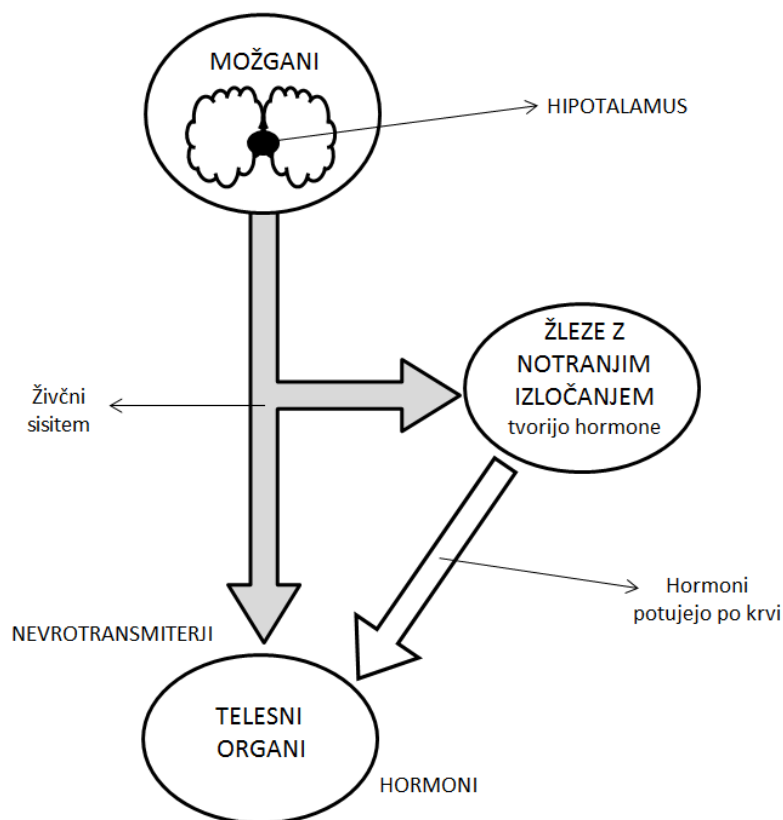
V skorji nadledvične žleze pa nastajajo hormoni, ki omogočajo kljubovanje dolgotrajnim zahtevam. Glede stresne reakcije, povečanja odpornosti in vzdržljivosti, je najpomembnejši kortizol. Izločanje večine hormonov, ki jih tvori skorja nadledvične žleze, nadzorujejo hormoni hipofize. Hipofiza je najpomembnejša žleza z notranjim izločanjem, saj njeni hormoni nadzorujejo proizvodnjo in izločanje številnih drugih hormonov. Leži v možganih blizu hipotalamusa, tako da na njeno delovanje vplivajo tudi ukazi iz hipotalamusa.

Kortizolova najpomembnejša naloga je oskrbovanje delujočih mišic z zadostno količino energije. Kortizol v normalnih količinah sodeluje pri delovanju obrambnega sistema v primeru infekcije ali poškodbe.

Stresno reakcijo v največji meri povzroča delovanje noradrenalina, adrenalina in kortizola.

Stresna reakcija se sproži na dva načina, ki ju uravnava hipotalamus. Ukazi potujejo po dveh sistemih:

- simpatični živčni sistem in sredica nadledvične žleze ter
- hipofiza in skorja nadledvične žleze.



Slika 3. Looker in Gregson, (1993, str. 44) Zveza med možgani in telesnim delovanjem

1.3.2 Priprave na boj

Kadar možgani sklenejo, da je najustreznejši odziv boj, ali pa kadar gre za dolgotrajnejši napor, hipotalamus pošlje po simpatičnem živčnem sistemu navodila za sproščanje noradrenalina, ki uravnava pripravo organov za boj. Čustvena znamenja bojevitosti so agresivnost, jeza in sovražnost. Značilnosti vedenja ljudi v tej fazi so: grozeči vzkliki, pokončna drža, stiskanje zob - gre za učinkovit obrambni mehanizem, ki lahko napadalca odvrne, da začne oklevati in bo pred napadom zagotovo še enkrat premislil, v kaj se spušča (Looker in Gregson, 1989: 55).

1.3.3 Priprave na beg

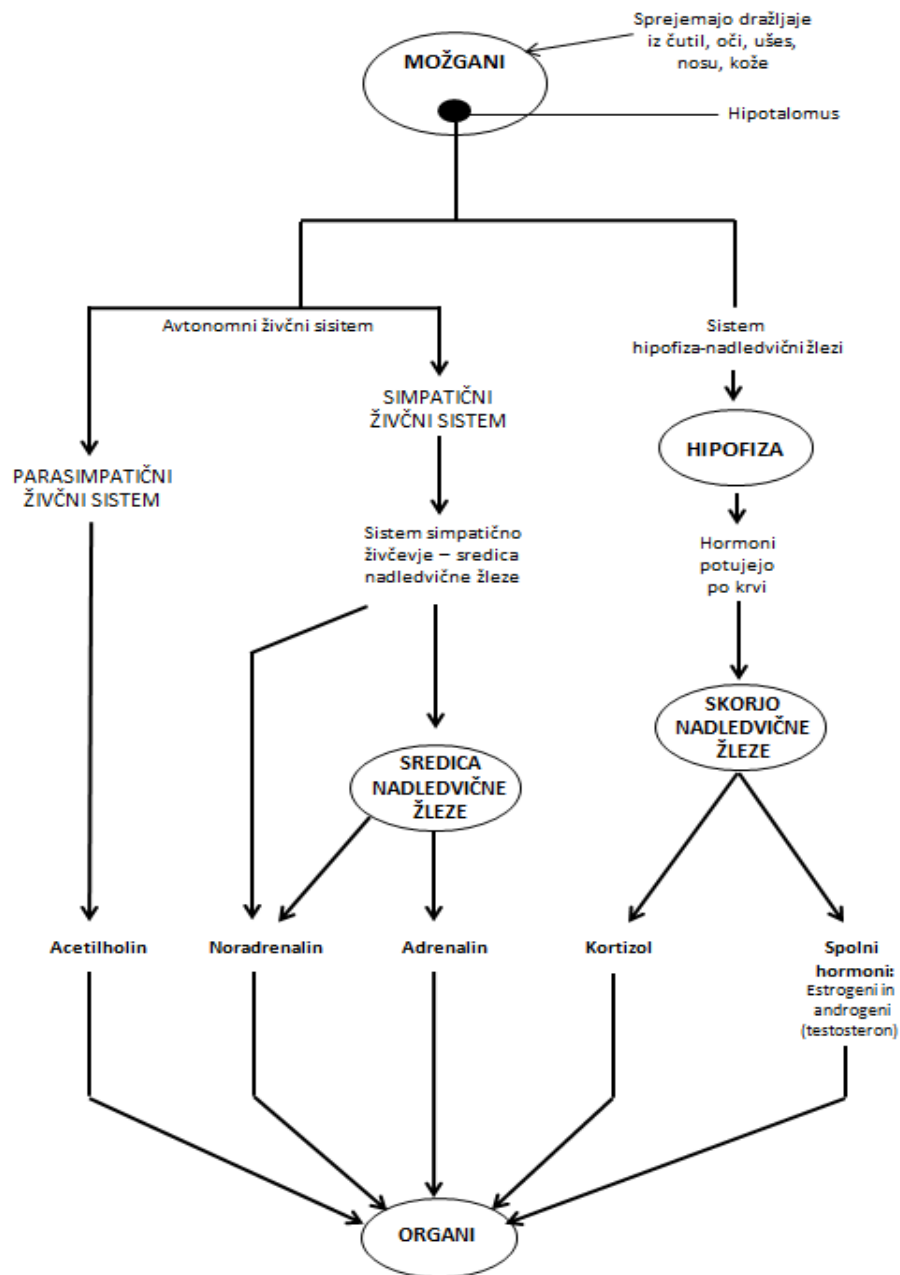
Kadar nas prevzameta bojazen in negotovost glede nadaljnjega razvoja dogodkov ali pa dvomimo v svoje sposobnosti, da bi lahko prevzeli nadzor nad položajem, se lahko odločimo, da je najboljše pobegniti. Hipotalamus pošlje ukaze za povečano izločanje adrenalina, ki s pospešenjem srčnega utripa in povečanjem pošiljke energije za mišično delovanje, pripravi telo na umik. Noradrenalin in adrenalin imata odločilno vlogo pri pripravah na boj ali beg, vendar je prevlada enega ali drugega odvisna predvsem od čustvenega odziva. Pogosto prihaja do nesporazumov in napačnega razlikovanja med noradrenalinom in adrenalinom. Ljudje so napačno prepričani, da ob vzdraženosti in vznemirjanju čutijo povečanje adrenalina v žilah. V resnici pa gre za noradrenalin, ki se poveča zaradi razburjenja in sproži občutek vznemirjenosti, večje telesni moči in energije.

Čustva in vtisi, ki so povezani z adrenalinom, niso prav nič prijetni (pri zobozdravniku, pri čakanju na kirurški poseg) (Looker in Gregson, 1989: 57).

1.3.4 Priprave na odpor

Med kljubovanjem dolgotrajnim zahtevam, ki terjajo vztrajnost in nepopustljivost, ima odločilno vlogo za delovanje sistema hipofiza - skorja nadledvične žleze. Za pridobivanje in vzdrževanje energije, ki jo telo potrebuje med spoprijemanjem z dolgotrajnimi napori, je bistven kortizol.

Spolni hormoni so pomembni za oblikovanje človekovega socialnega vedenja, ustvarjanje trajnih razmerij, odnosov med spoloma in ohranjanja vrste. Dokazano je, da je stopnja spolnih hormonov v telesu odvisna od človekovega občutka varnosti, zlasti za testosteron pa je odločilen občutek premoči, nadzora nad položajem in obvladovanja izzivov. Kadar smo nemočni ali pa nas prevzame občutek, da nam vse spodleti, stopnja testosterona v krvi upade, kar povzroči zmanjšanje motivacije pri moških. Ravno nasprotno pa je visoka stopnja testosterona povezana z občutkom varnosti, kar zvišuje motivacijo (Looker in Gregson, 1989: 58).



Slika 4. Looker, Gregson, (1993, str. 56), Biološki mehanizem stresne reakcije

1.4 Vrste stresa

Stres je v življenju zelo pomemben, saj nas na drugi strani lahko vzpodbudi tudi k visoki učinkovitosti in motivira pri reševanju problemov.

Razmerje med dojemanjem zahtev in oceno sposobnosti za obvladovanje teh zahtev odločno vpliva na to, ali bo stres škodljiv ali negativni ter normalni, prijazni ali pozitivni.

Ločimo pozitivni, prijazni ali eustres in negativni, škodljivi ali distres.

Za večino ljudi pomeni stres nekaj slabega. Vtisnil se jim je v spomin kot grenka izkušnja, ki jih je pretresla zaradi pretirane ali premajhne obremenjenosti, naveličanosti, ali vztrajanja v položaju, ki ga niso povsem nadzorovali in obvladovali. V takem primeru gre za škodljiv stres. Če takemu stresu pustimo prosto pot, lahko povzroči upad učinkovitosti, zmogljivosti in nastanek bolezni.

Po drugi strani pa je zelo presenetljivo, da ljudje opisujejo stres tudi kot prijetno, vznemirljivo, spodbudno in navdušujoče občutje. V takšnem stanju se počutijo sposobne obvladovati zahteve in se celo namerno pustijo izzivati, saj zaupajo vase in so prepričani, da bodo kos vsem oviram. Takšen stres pa imenujemo pozitivni ali prijazni stres (Looker in Gregson, 1989: 30).

Stres je začimba v življenju, spada k življenju in je življenje, pravi Selye. Šele pod vplivom normalno doziranega stres lahko ohranimo svojo prožnost in prilagodljivost. Brez določene mere stresa ne moremo niti ozdraveti niti zdravja ohraniti (Lindemann, 1983:19).

Če se s stresom konstruktivno spopademo, sprožimo signal, ki sporoča možganom, naj poskrbijo, da bo telo dobilo več energije. Tako dobimo moč za spopad z nepričakovanim položajem, pripravimo se za naslednje soočenje s podobnim dogodkom. V nasprotnem primeru pa stresa ne obvladamo, kar vodi v izčrpanost, v skrajnih primerih pa slabi telo, zato se težje upremo boleznim.

Škodljivi stres preobremenitve, ki lahko porušijo krhko ravnovesje stresa: opravljanje zahtevnih nalog v hudi časovni stiski, prevzemanje zahtevnih zadolžitvev in spoprijemanje z nalogami, ki jim nismo kos, napredovanje na delovno mesto, ki presega naše sposobnosti, nesorazmerje med dohodki in izdatki, zaskrbljenost zaradi morebitne brezposelnosti, sovpadanje težav v zasebnem življenju in na delovnem mestu (Looker in Gregson, 1993).

Škodljiv stres se pojavi, kadar zahteve, ki pritiskajo na posameznika, presegajo njegove sposobnosti za soočenje z njim.

Podaljšano stanje škodljivega stresa se lahko izraža v psihofizioloških motnjah oziroma psihosomatskih boleznih.

Raziskovalci stresa so kot psihofiziološke motnje opredelili tiste, ki se zaradi stresa poslabšajo oziroma jih stres povzroči.

Looker in Gregson (1993) pa delita stres na:

- normalni stres
- prijazni ali pozitivni
- negativni ali škodljivi

Pri normalnem stresu je naše počutje dobro in obremenitve dojemamo kot nekaj normalnega in vsakdanjega. Nimamo občutka, da smo pod stresom, predvsem kadar se soočamo s povsem vsakdanjimi problemi, ki smo jim kos, ker jih poznamo že iz preteklosti in iz izkušenj vemo, da nas ne ogrožajo pretirano.

Pri prijaznem stresu smo v stanju pripravljenosti, vendar to stanje pozitivno, prijetno vpliva na naše telesne in duševne sposobnosti ter na učinkovitost. Ta stres deluje nam v prid, imamo občutek, da smo zahteve sposobni obvladati. Smo prijetno vznemirjeni, navdani s samozavestjo in se nam zdi, da držimo v svojih rokah vse niti, s katerimi bomo zlahka obvladali naloge, izzive in zahteve.

Ljudje ga opisujejo kot prijetno in vznemirljivo občutje. Občutje prijaznega stresa prevlada, kadar so sposobnosti za obvladovanje večje od zahtev. Gre za dober, normalen stres. Wagner (2003) pravi, da tak stres ustvarja energijo in življenjsko moč ter povečuje telesno pripravljenost in duševno zmogljivost.

Znamenja prijaznega stresa so:

- razumevanje, pripravljenost priskočiti na pomoč, prijaznost, občutek sreče
- evforičnost, zanesenost, visoka motiviranost
- sposobnost jasnega in racionalnega razmišljanja
- marljivost, odločnost, tvornost
- umirjenost, uravnoteženost, uspešnost
- samozavest

Pri negativnem stresu pa so zahteve večje od naših sposobnosti, pri tem nas obhaja bojazen, da ne bomo kos tem zahtevam. Teh zahtev je lahko preveč ali premalo, lahko so nam na poti postavljene ovire, za katere menimo, da jih ne bomo mogli obvladati.

Po Tyrerju (1987) je poglobljena razlika med zdravim in škodljivim stresom v tem, da se pri zdravem stresu spremembi posameznik naglo prilagodi, pri škodljivem pa se ji prilagodi težka ali pa sploh ne.

Zaradi sodobnega načina življenja ne moremo pričakovati, da se lahko stresu v celoti izognemo. Lahko pa se naučimo, da bomo pritiske lažje vzdržali in jih usmerili za svoje dobro.

1.5 Simptomi stresa

Simptomi reakcije na stres se razvijejo v nekaj minutah po stresnem dogodku in trajajo od nekaj ur do nekaj dni. Začetno stanje predstavlja osuplost. Pozornost je zmanjšana, posameznik je lahko nekoliko zmeden, ima občutek, kot da ni pri polni zavesti in da ne more dojemati, kaj se dogaja okoli njega. Gre za splošno vzdraženost živčnega sistema, ki pripravlja telo na »boj ali beg«. Sledi umikanje iz stresnih okoliščin in huda vznemirjenost, ki lahko posameznika za krajši čas tudi ohromi. Poznamo tri skupine simptomov, na katere je opozoril ameriški psiholog Air Force Neil S. Hibler.

Znamenja škodljivega stresa:

Čustveni simptomi:

- apatija: nezadovoljnost, žalost, nezmožnost uživanja v prijetnih stvareh
- anksioznost: nemir, negotovost, občutek nekoristnosti ali nespoštovanje samega sebe
- razdražljivost: nezaupanje, nadutost, upor, jeza
- duševna utrujenost: raztresenost, težave s koncentracijo
- pretirana zaverovanost vase ali zavračanje samega sebe

Vedenjski simptomi:

- izogibanje: zapiranje vase, zavračanje dela, težave pri sprejemanju odgovornosti
- pretiravanje: odvisnost od nikotina, alkohola ali hazardnih iger, seksualna promiskuiteta
- težave z urejanjem samega sebe: zamujanje na delo, slaba osebna higiena, neurejenost
- težave s spoštovanjem zakonov: zadolženost, kaznovanje, nenadzorovano nasilno obnašanje
- pomanjkanje volje
- jokavost
- težave s spanjem in pozornostjo

Telesni simptomi:

- pretirana skrb ali nepriznavanje bolezni
- pogosta obolevnost
- fizična izčrpanost
- pretirana vera v samozdravljenje in zloraba zdravil
- narazpoloženje
- potne in mrzle dlani in stopala, nenadni vročinski valovi
- pospešen utrip srca, razbijanje srca, razbijanje v prsih
- zakrčene mišice - splošna mišična napetost
- težave z dihanjem
- slabost, omotičnost
- glavobol
- pretirana ješčost, izguba teka
- povečano uživanje alkohola
- nemir, hiperaktivnost

Glavni simptom stresa je zaskrbljenost.

1.6 Stresorji

Stresor je lahko karkoli oziroma tisto, kar oseba občuti kot obremenitev, izziv ali zahtevo. Stresor je lahko karkoli, kar predstavlja človeku določeno obremenitev ali izziv (Selye, 1982). Stresorji so dogodki ali pogoji (Sarafino, 1990), ki jih človek zazna kot ogrožajoče ali škodljive, kar povzroča stanje napetosti.

Vsako dogajanje v okolju, ki lahko sproži stresno reakcijo, imenujemo stresor in od posameznikovega dojetanja ter načina spoprijemanja s pritiski okolja je odvisno, ali bo dogodek prerasel v stresor.

Burnost stresne reakcije je odvisna od pomena, ki ga sami pripišemo stresorju. Negotovost glede morebitnih posledic je pogosto najhujši stresor.

Ločimo zunanje in notranje stresorje.

Zunanji stresorji so lahko vsakodnevni dogodki ali situacije, ki se kdaj pa kdaj izmuznejo naši kontroli in nam tako »prerastejo čez glavo« ter nas pahnejo v stres (npr. velike spremembe v načinu življenja: poroka, nosečnost, ločitev, smrt drage osebe; spremembe v okolju: nenehno lajanje psa, spremembe osvetlitve, velik barvni plakat ob oknu; nepričakovani dogodki: zvišan račun za elektriko, nepričakovan obisk; družina: težave s taščo, neposlušen najstnik; delovno okolje: nemogoč šef, prevelika delovna norma; družba: zmenek z neznancem, govor na proslavi, ...).

Notranji stresorji so tisti, ki jih sprožimo sami, s svojimi mislimi in občutki in si povzročamo nemir (npr. strah pred višino, pred letenjem, pred govorjenjem v skupini neznanih ljudi; negotovost, ko čakamo na izvide ali rezultate izpita; naravnost, drža, ki se kaže pri nekaterih ljudeh z negativnim odnosom do soljudi in okolja; nerealna pričakovanja pri perfekcionistih, pri osebah z natrpanim urnikom in vedno nadzorovanih osebah, ... vodijo v stres!).

Holmes in Rahe sta menila, da so življenjske spremembe oz. dogodki (pozitivni ali negativni) stresorji, ki bremenijo prilagoditvene kapacitete človeka ter zahtevajo fiziološke in psihološke napore.

V okviru svoje teorije sta razvila lestvico ponovne socialne prilagoditve. Domnevala sta, da vsaka sprememba zahteva od ljudi prilagoditev v okviru njihovega življenja. Menila sta, da je sprememba tista, ki povzroča stres in vpliva na telesno zdravje.

Nekaterim stresorjem se ni mogoče izogniti. Gre za življenjske preizkušnje, ki spremljajo različna življenjska obdobja. Nekateri dogodki so zelo tragični in boleči, zato povzročajo več škodljivega stresa kot prijetnejše spremembe, ki pa ravno tako zahtevajo od posameznika prilagoditve.

Thomas H. Holmes in njegovi sodelavci na washingtonski medicinski fakulteti so sestavili lestvico, ki ugotavlja pomembnost sprememb v življenju Američanov in povežali rezultate z možnostmi obolenj. Pregled nedavnih izkušenj je sestavljen iz 43 različnih sprememb glede na stopnjo prilagajanja, ki jo zahtevajo. Ugotovili so, da Američani, ki zberejo več kot 300 točk, tvegajo, da bodo v prihodnjih dveh letih resno zboleli.

V raziskavi sta na podlagi ocen pomembnosti in časa, potrebnega za adaptacijo na spremembo, sestavila lestvico življenjskih dogodkov, ki povzročajo stres, in jih ocenila na lestvici od 1 do 100.

Tabela 1: Življenjski dogodki in stopnje stresa

• Smrt zakonskega tovariša	100
• Razveza zakona	73
• Ločitev zakoncev	65
• Zaporna kazen	63
• Smrt bližnjega sorodnika	63
• Poškodba ali bolezen	53
• Poroka	50
• Nosečnost	40
• Težave v spolnosti	39
• Prihod novega družinskega člana	39
• Prilagajanja na poslovne spremembe	39
• Sprememba v finančnem statusu	38
• Smrt bližnjega prijatelja	37

• Preusmeritev v delovnem procesu	36
• Spremenjeno število zakonskih preprirov	35
• Zapadla hipoteka ali posojilo	30
• Sprememba odgovornosti pri delu	29
• Sin ali hči zapusti dom	29
• Težave v odnosih s sorodniki	29
• Izjemen osebni uspeh	28
• Soprog se zaposli ali preneha delati	26
• Začetek ali konec šolanja	25
• Sprememba življenjskih navad	24
• Spremembe v urniku ali pogojih dela	20
• Sprememba bivališča	20
• Sprememba šole	20
• Sprememba pri rekreaciji	19
• Sprememba v verskem življenju	19
• Sprememba v družabnem življenju	18
• Hipoteka ali posojilo manjše od 10 000 dolarjev	17
• Sprememba spalnih navad	16
• Sprememba v pogostosti družinskih srečanj	15
• Sprememba prehrabnenih navad	15
• Počitnice	13
• Manjši prekrški	11

Ta model poudarja večje stresorje oziroma življenjske dogodke, sodobne raziskave pa kažejo predvsem povezanost vsakodnevnih nadlog in skrbi z zdravjem, vendar še ni povsem jasno, ali je usodna količina nadlog ali pomen, ki jim ga človek pripiše (Pajne in Walker, 2002).

Gre za spremembe (Brammer, 1991) - s to besedo lahko označimo kritične življenjske situacije. Lahko gre za poroko, bolezen, ločitev, smrt svojca ali selitev - prehodi so nenadni, ki posežejo v vsakdanji ritem posameznikovega življenja. Vsaka sprememba nosi v sebi, po

eni strani strah in negotovost, po drugi pa izziv za spodbudo za osebnostno rast, s tem pa vsebuje tudi konflikt.

Odzivi so lahko:

- avtomatično, pasivno prilagajanje
- zavestno spoprijemanje in usmeritev v aktivni pristop
- preusmeritev na nove cilje in načrtovanje novih smeri v življenju
- miselna transformacija ali transformacija vrednot, pri čemer se spremeni pomen celotne situacije
- transcendenca, ki vključuje doživetje smisla življenja

Poznamo šest faz (Brammer, 1991), ki ponazarjajo proces žalovanja. Le-ta je sestavni del odzivanja na spremembo:

- kritični dogodek - začetni odziv je odvisen od resnosti spremembe, ki jo lahko posameznik doživi kot šok ali paniko. Burnim izrazom čustev sledi občutek izolacije, izžetosti, zato je v teh trenutkih zelo pomembna socialna mreža
- izmenjava evforije in obupa
- obrambno uravnavanje čustev
- ravnanje z depresijo in iskanje smisla
- slovo od preteklosti in snovanje novih načrtov
- nove možnosti - gre za proces rasti, vzdrževanje pozitivnega mišljenja in obdobje zastavljanja ciljev

1.7. Vzroki stresa

Večji življenjski dogodki

Večji dogodki v življenju so stresorji. Naj gre za razvezo, selitev ali počitnice, hitrejša ali večja je sprememba, večja je preobremenjenost. Če je takih dogodkov več, potem se učinki seštevajo.

Notranji vzroki stresa

Že pred približno petdesetimi leti so znanstveniki med raziskovanjem povezanosti med čustvenim pretresom in srčnim infarktom odkrili, da se večina posameznikov, pri katerih so takšno povezavo potrdili, podobno odziva na pritiske iz okolja. Kasneje so njihove ugotovitve strnili v opis vedenjskega vzorca, ki so ga imenovali "tip A". Gre za podobo človeka, ki je nepotrpežljiv, pretirano tekmovalen, razdražljiv in se mu neprestano mudi. Ljudi, pri katerih prevladuje ta vzorec vedenja, njihov odnos do življenja, prepričanja in pričakovanja neprestano vodijo v konflikte z okoljem, ki ga želijo imeti pod nadzorom. Ob še tako blagem čustvenem pretresu sprožijo burno stresno reakcijo, ki pa je pogosto močno pretirana glede na objektivne okoliščine. Zaradi tega imajo pogosto težave z zdravjem, prevladujejo pa srčne bolezni. Opravijo več dela in delajo hitreje kot ljudje tipa B. Vedenjski vzorec A vodi v zasvojenost z delom.

Ljudje, pri katerih prevladuje vedenjski vzorec A, se torej zaradi svojega odnosa do življenja, prepričanj in pričakovanj zapletajo v nenehne spopade z okoljem, ki ga hočejo imeti pod nadzorom (Tušak M., Masten R., 2008).

Ajevec je pogosto videti nemiren, sovražen, razdražljiv in večinoma neučakan. Takšni ljudje sogovorniku ponavadi ne znajo prisluhniti in so nasploh slabi poslušalci. Njihova skupna poteza je tudi pretirana tekmovalnost, ki jih žene k brezobzirnemu doseganju zastavljenih ciljev (Looker in Gregson, 1989: 92).

Za ljudi »tipa B« pa je značilno, da so tihi in mirni, obvladani, dobrovoljni, potrpežljivi in ne vzrojiijo zaradi malenkosti. Redko pokažejo jezo ali kakšno drugo negativno čustvo, čeprav so morda v kriznem obdobju (Tušak M., Masten R., 2008).

Ljudje, ki jim pripisujemo vedenjski vzorec B, so večinoma zadovoljni, obvladani, dobrovoljni, potrpežljivi in ne vzrojiijo zaradi malenkosti. Sogovornikom vedno radi prisluhnejo (Looker in Gregson, 1989: 92).

Znanstveniki so ugotovili, da ljudje tipa A pogosteje kadijo, imajo višji krvni pritisk in višjo raven holesterola in da se pogosteje soočajo z večjimi psihičnimi težavami kot ljudje tipa B.

Oba tipa ljudi, tako A kot B, imata svoje prednosti in pomanjkljivosti. Ljudje tipa A se odlikujejo po izvedbi nalog, ki morajo biti dokončane v roku. Odlikuje pa jih tudi nepotrpežljivost. Izzarevajo ambicijo, delovno energijo in entuziazem. Prizadevajo si za napredovanja, nagrade in jih pričakujejo.

Ljudje tipa B pa se odlikujejo pri nalogah, ki zahtevajo več razmišljanja in preučevanja. Večji poudarek namenjajo kakovosti rezultatov, pomembno jim je dati pravi odgovor ob koncu roka. Pogosto zasedajo visoke položaje, čeprav si za to ne prizadevajo preveč.

Pogosto so tudi bolj zadovoljni s svojim družinskim in družabnim življenjem.

Ljudje »tipa C« (Tušak M., Masten R., 2008) navajata, da sta za ta sklop vedenjskega vzorca značilni odzivi pasivnost, podrejenost, ubogljivost in potlačevanje jeze. Ta vzorec vedenja se povezuje z dovzetnostjo za raka.

Raziskave, ki so jih opravili na pacientkah z diagnozo raka dojke, kažejo, da pretirana čustvena kontrola, posebej pred izražanjem jeze, dolgoročno škoduje možnosti za preživetje vsaj toliko, kolikor je agresivnost nevarna za srčne bolezni.

1.8. Osebnostna čvrstost

Za osebnostno čvrste ljudi je značilno, da imajo visoko zavest kontrole nad življenjem, občutkom dolžnosti ter sprejemanje izzivov. Osebna čvrstost je povezana tudi z občutkom sreče, optimizmom in samozaupanjem (Tušak, Masten, 2008: 46).

Raziskovalci se v zadnjem času precej usmerjajo v iskanje lastnosti, ki pripomorejo na učinke stresa. Med optimalnimi osebnostnimi značilnostmi je najbolj znana osebna čvrstost, ki vsebuje več vidikov (Lamovec, 1994):

- osebna angažiranost, ki se izraža v navdušenju in užitku pri delu, odsotnosti dolgočazenja in praznine ter občutku smiselnosti in izpolnjenosti življenja
- občutek varnosti - gre za zaupanje v družbo in svojo socialno varnost
- odsotnost občutkov nemoči
- kognitivna strukturiranost - kaže se v iskanju informacij in načrtovanju

Osebno čvrste osebe imajo občutek smiselnosti svojih dejanj in življenja nasploh ter ne doživljajo sprememb kot breme, ampak kot normalno sestavino življenja, saj se ne čutijo zlahka ogrožene. Prepričane so, da lahko vplivajo na to, kar se jim v življenju zgodi.

Ihan (2004) navaja naslednje značilnosti osebnostno zrelega človeka:

- je sposoben čutiti, spoznavati in ljubiti drugega
- je sposoben obvladovati svoje nagone in impulze ter sproti, nadzorovano in usmerjeno sproščati agresivno energijo brez njenega kopičenja

- daje prednost realnosti v primerjavi z lagodnostjo in trenutnim zadovoljstvom
- zmožen je prenašati neprijetnosti, bolečine in trpljenje
- nima pretiranih bojazni ali občutij krivde
- je zmerno, kultivirano agresiven brez jeze, sovraštva in pretirane bojazljivosti
- je osebno neodvisen, samostojen brez izoliranosti ali osamljenosti, sposoben delovnih odnosov s soljudmi brez pretirane, nevrotične navezanosti nanje

1.9 Posledice stresa

Na stres se ljudje različno odzivamo. Posledice lahko delimo na:

Fiziološke posledice: bolezni srca, glavobol, rana na želodcu, rak, kožne bolezni, visok krvni pritisk.

Ross in Altmaier (2000) menita, da neustrezni dejavniki v delovnem okolju pogosto povzročijo določene fiziološke simptome pri ljudeh. V okoliščinah, ko se moramo spopasti z velikimi zahtevami, ki smo jih komaj še zmožni izpolniti, nastanejo v našem telesu naslednje spremembe: adrenalin začne naraščati, več krvnega sladkorja prehaja v krvni obtok, srčni utrip in krvni pritisk se povišata, dihanje postane hitrejše, mišice se napnejo, znojimo se.....Ko pri človeku pride do takšnega odziva, ni pa potrebna nobena fizična akcija, nastane težava, kam z vso nastalo odvečno energijo. V kolikor človek ne pozna metode, s katero bi lahko obvladal odvečno energijo, se bo ta v njem kopičila in najverjetneje povzročila katerega od fizioloških simptomov.

Bolezni srca so eden vodilnih vzrokov za smrt v razvitih državah sveta v zadnjih nekaj desetletjih. Premalo gibanja in neustrezna prehrana lahko znatno prispevata k razvoju bolezni srca (Treven, 2005).

Študija o ameriških kontrolorjih letenja je preučila zdravstveno stanje kontrolorjev letenja 20 let po prvi študiji. Pokazalo se je, da so kontrolorji letenja pogosteje zbolevali za rakom, srčnimi obolenji, alkoholizmom in depresivnimi motnjami. Najbolj presenetljiva je bila ugotovitev, kateri znaki so najbolj napovedovali, kdo bo pozneje zbolel za rakom, srčnimi obolenji, alkoholizmom ali depresivnostjo. Pokazalo se je, da gre za psihološki in osebnostni profil človeka, ki je doživljal stresno delo. Pomen psihološkega in osebnostnega profila človeka pravzaprav ni presenetljiv. Kajti stres je ocena naših možganov, da smo se znašli v ogrožajoči in neobvladljivi nevarnosti (Ihan, 2004:66,67).

Rak: Pogosto se rakasto obolenje razvije zato, ker se posameznik ni sposoben soočiti s stresom in napetostmi. Na površini lahko dobro premaguje težave, toda globoko v sebi kopiči nerešene probleme (Treven, 2005).

Visok krvni pritisk: Če se v stresnih okoliščinah ni potrebno odzvati s fizično akcijo, s katero bi se presežna energija odvedla iz telesa, ostane krvni pritisk visok. Če se stresne okoliščine pojavljajo dan za dnem, posameznik pa zmanjševanju krvnega pritiska ne nameni vsaj nekaj pozornosti, npr. tako, da se ukvarja z relaksacijo ali meditacijo, ta ostane visok in le-to vodi v težave (Treven, 2005).

Psihične posledice: nespečnost, depresija, fobije, nočne more, sindrom izgorovanja, družinske težave.

Psihične posledice stresa so telesno povezane z vedenjskimi odzivi na stres.

Zakonska zveza je za človeka lahko podpora pri premagovanju stresa, ki nastaja v zvezi z delom, lahko pa je izvor dodatnega stresa in napetosti. Odločilen pa je vzorec zakona, ki sta ga partnerja prevzela. Pri nekaterih vzorcih zakona ni podpiranja med partnerjema. V takih zakonih je nezadovoljstvo pogostejše. Kako stres, ki je povezan z delovnimi obveznostmi, vpliva na zakonski odnos, je močno odvisno od strukture tega odnosa (Treven, 2005).

Nespečnost je zelo razširjen pojav. Vsako leto do trideset odstotkov celotne populacije obišče zdravnika zaradi motenj spanja (Mendelson in drugi, 1997; Pettinger, 2002). Konflikti pri delu in v družini pogosto povzročajo težave s spanjem. Tudi izmensko delo spada med delovne izvore nespečnosti.

Vedenjske posledice: potreba po kajenju, pretirano kajenje, motnje v prehranjevanju, dovzetnost za nesreče.

Pri ljudeh, ki so zelo obremenjeni s stresom, se lahko pojavijo tudi spremembe v vedenju, kot so pogostejše kajenje, uživanje večjih količin alkohola, drog, spremembe v prehranjevanju (Treven, 2005).

Alkoholizem je pri nas najbolj tradicionalna in v kulturo vgrajena odvisnost; pitje alkohola je namreč povsem običajno vedenje ljudi v Sloveniji. Alkohol deluje kot psihosocialni blažilec, zdravilo za kratkotrajno zameglitev socialnih in psihičnih napetosti. Želja po podaljševanju alkoholnih učinkov pa vodi v odvisnost. Prehoda med »normalnim« uživanjem alkohola in odvisnostjo alkoholik praviloma ne opazi (Ihan, 2004:152).

Pogosto se ljudje odzovejo na stres tudi s čezmernim uživanjem hrane. Posledica je pridobivanja teže, ki vodi v debelost. Zaradi bolezni pa ljudje zbolijo za srčnimi boleznimi, artritismom, imajo težave s hrbtenico, dihanjem (Treven, 2005).

1.10 Stres in zdravje

Zdravje ni le odsotnost bolezni, ampak vzdrževanje življenjskih pogojev in dejavnosti, ki dolgoročno krepijo človekovo energičnost, občutljivost in prilagodljivost na spremembe.

Priznani britanski zdravnik William Osler je v prvih letih 20. stoletja izenačil stres s težaškim delom ter izrazil domnevo, da te okoliščine povzročajo razvoj srčnih obolenj.

Newhouse (2000) je govoril o stresu kot o močnem katalizatorju, pospeševalcu bolezni, saj večina ljudi, ki živi v stanju nenehnega stresa, zbolijo za različnimi civilizacijskimi boleznimi.

Več bolezni imajo tisti posamezniki, ki živijo v zahtevnem, ogrožajočem okolju.

Človek zbolijo zaradi stresa tedaj, ko odpove splošni prilagoditveni sindrom, ker se izčrpa. Stresna reakcija je vselej odvisna od trajanja in jakosti dražljaja, ki jo izzove, pa tudi od osebnostne, telesne zgradbe in morebitnih posebnih nagnjenj človeka, na katerega pritiska stres. Ali se bo dražljaj uveljavil v pozitivnem ali negativnem smislu, je odvisno od obsega fiziološke reakcije.

1.10.1 Duševno zdravje

Duševno zdravje je v veliki meri odvisno od tega, kako posameznik obvladuje svoja čustva.

Pri mentalnem zdravju gre za uravnotežen odnos do sveta, ki dovoljuje posamezniku, da vzdržuje pozitivno prepričanje o sebi in o smiselnosti svojih aktivnosti. Če posameznikovo okolje podpira občutja ustreznosti, notranje varnosti in pomena eksistence, bo posameznikovo mentalno zdravje dobro (Cooper in Payne, 1988).

Duševno zdravje je zmožnost za opravljanje dela, za ljubezen in za igro, tako da posameznik ne bi doživel notranjega stresa in da ne bi stresa povzročal soljudem.

Je pa v veliki meri odvisno od tega, kako dobro posameznik obvladuje svoja čustva.

1.10.2 Bolezni sodobnega časa

Prevelika stopnja škodljivega stresa lahko povzroči splošno izčrpanost pa tudi najrazličnejše težave z zdravjem, tudi nagnjenost k nezgodam se poveča.

Zdravniki in znanstveniki so mnenja, da povečano, pogosto in dolgotrajno delovanje stresne situacije, ki se ne more sproščeno izraziti v telesni dejavnosti, načenja človekovo zdravje in povečuje številne nepravilnosti in bolezni. Med preplahom prenašata največje breme srce in ožilje. Na drugem mestu mu sledi prebavni sistem.

Raziskave so pokazale, da je kortizol (Kortizól tudi hídrokortizón ali kortizolón) kortikosteroidni hormon, ki se sintetizira v skorji nadledvične žleze. Spada med tako imenovane stresne hormone, saj se v telesu izloča ob stresnih situacijah. Njegova funkcija je povišanje krvnega tlaka in krvnega sladkorja ter imunosupresija - utišanje imunskega odziva na vnetje. Kortizol pripravi telo na akcijo, da se lahko odziva stresni situaciji primerno. Klinično se uporablja pri preobčutljivostnih reakcijah in vnetjih, spodkoplje imunski sistem, saj nepretrgano stimuliranje tega sistema slabi prirojeno obrambno sposobnost, kar pomeni, da postanemo dovzetnejši za razvoj številnih bolezni.

Težave in bolezni, ki so povezane s stresom:

Srce in ožilje:

- koronarna srčna bolezen
- zvišan krvni pritisk
- možganska kap
- migrena
- prebavila:
- prebavne motnje
- zgaga
- čir na želodcu
- sindrom razdraženega črevesja

Mišice in sklepi:

- glavoboli
- žilni in mišični krči
- bolečine v vratu in hrbtu

Drugo:

- sladkorna bolezen
- rak
- alergije
- astma
- spolne bolezni
- kožne težave
- težave s spanjem

Vedenjske spremembe:

- pretirana ješčost
- povečano uživanje kofeina in alkohola
- povečano kajenje
- jemanje mamil

Čustvene težave:

- anksioznost vključno s strahom, fobijami in obsesijami
- depresija

Svetovna zdravstvena organizacija je v letu 2003 razglasila stres za eno večjih zdravju škodljivih nevarnosti. Po ocenah te organizacije naj bi vsaka tretja oseba permanentno trpela za simptomi stresa.

Po najnovejših raziskavah (Witkin, 1999) so za več kot 90 % obiskov pri splošnem zdravniku krive zdravstvene težave povezane s stresom. Enako je tudi pri otrocih.

Številne študije, ki so bile opravljene v zadnjih letih, so pokazale, da slabo obvladljivi pritiski in obremenitve škodujejo posameznikovemu psihofizičnemu zdravju in počutju.

Posledice trajnejših stresnih situacij pa so tudi psihosomatske motnje in bolezni.

Bolezen pomeni izgubo varnosti. V človekovo življenje vnaša spremembe in spreminja posameznikov dotedanji vrednostni sistem in navade (Rakovec Felser, 2002).

1.11 Posameznik in premagovanje stresa

Stres naj bi se naučili premagovati. Za uspešne strategije so se izkazale fizična vadba, meditacija in druge metode za sproščanje, zdrav življenjski slog in upravljanje časa.

Za obvladovanje stresa si moramo pridobiti spretnosti, s pomočjo katerih se negotovo ravnoesje obdrži v območju normalnega stresa in se redko poda v predele škodljivega stresa.

Zdravje, ugodje, učinkovitost lahko dosežemo in ohranimo z lastnimi napor.

Kakor hitro se v telesu sprožijo stresne reakcije, se jim je treba upreti in se pognati v boj. Seveda se mora vsakdo odločiti in preizkusiti, kateri predlogi mu najbolj ustrezajo. Pri tem pa je potrebno upoštevati, da se vse metode med seboj dopolnjujejo.

Kdor se znajde v stresu, se mora več gibati. Gibanje je najcenejše in najučinkovitejše sredstvo proti stresu. Lahko se odločimo za hojo, tek, plavanje, kolesarjenje, aerobiko.

Pomembno je, da je telesna vadba redna.

Ljudje, ki so tekmovalni pri delu, se morajo izogibati tekmovalnih fizičnih aktivnosti. Ljudje, ki so telesno aktivni, so tudi umsko živahnejši. Koristni učinki redne telesne aktivnosti se ne kažejo le v boljšem zdravstvenem stanju in v večji sposobnosti premagovanja stresa, temveč tudi v odločitvah in izboljšanju kakovosti opravljenega dela.

Meditacija

Meditacija je učinkovita metoda za psihično umirjanje in sproščanje. Je zavesni mentalni proces, ki v možganih povzroči povečano delovanje dela možganov, ki je povezan s pozitivnim emocionalnim stanjem in z izboljšanim delovanjem imunskega sistema. Pomembna je ugotovitev, da ni vse v genih, usodi in slučajnosti. Na bolezen lahko aktivno vplivamo preko pozitivnih misli in verovanja (Starč, 2007:54).

Meditacijo priporočajo za lajšanje mnogih bolezni, povezanih s stresom. Meditacija pomaga na več načinov. Učitelji meditacije menijo, da je ena ura meditacije enakovredna štirim uram spanja. Med meditacijo prevladujejo valovi alfa, ki so značilni za stanje sproščenosti. Meditacija posameznika uči nadzirati misli in čustva ter omogoča pomoč pri reševanju problemov, ker misli usmeri na problem.

Med meditacijo potrebuje telo za svoje delovanje manj kisika, zato sta dihanje in srčni utrip upočasnjena, krvni pritisk pa se zmanjša.



Slika 5. Looker in Gregson, (1993, str. 139) Leva in desna možganska polobla

Tehnika vizualizacije in senzorizacije

Gre za obliko mentalnega predstavljanja. Vizualizacija se med drugim uporablja tudi

- kot pomoč pri učenju spretnosti
- kot pomoč pri odstranjevanju negativnih občutij
- kot tehnika priprave na stresne dogodke
- kot tehnika priprave za nastope

Joga

Eden izmed najboljših načinov za sprostitev je joga. Joga je logično zgrajen sistem osebnostnega razvoja, ki zajema tako organizem kot duševnost - človeka kot celoto. Ena izmed vrst joge je hatha joga, katere glavni cilj je telesna sprostitev, ki pa odseva tudi na duševno naravnost. Po vsaki vaji mora biti telo sproščeno. Učinek joge sloni na menjavanju napetosti in sprostitve.

Beseda joga pomeni »združitev«, iz nje izhaja osnovni pomen joge. Gre za stanje združenosti človeka s tem, kar je v njem ali svetu večnega, neskončnega.

Zdravstvena hipnoza, avtohipnoza in avtogeni trening

Hipnoza pri človeku povzroči spremenjeno zavest, za katero je značilna izjemna sprostitvev in velika dovzetnost za sugestije (Sachs, 1982). Hipnotično stanje je mogoče izzvati z usmerjanjem človekove pozornosti na mentalne, vizualne ali druge predstave. S hipnozo se doseže stanje globoke sprostitve vseh mišic na podlagi sugestij.

Hipnoza je uspešna kot pomoč pri obvladovanju bolečine, zdravljenju fobij pa tudi pri drugih psihosomatskih problemih .

Pri avtohipnozi posameznik sam sebe, brez pomoči hipnotizerja, pripelje v hipnotično stanje. Takrat se poveča dojemljivost za katerekoli sugestije. S ponavljanjem sugestij se dosežejo isti učinki, kot bi ga dosegel hipnotizer.

Avtogeni trening je znanstvena metoda, katere utemeljitelj je bil J. H. Schultz (Tušak, 2003). Temelji na samosugestiji, samohipnozi, s katero se poskuša na človekov organizem prenesti moč nekaterih predstav. Osrednje doživetje v hipnozi je »centralno preklopljanje«, ki ga lahko posameznik izzove z nekaterimi psihičnimi in fizičnimi vplivi. Avtogeni trening je tehnika, ki zahteva dolgotrajno, a časovno relativno kratko vadbo. Vključuje 6 vaj, od katerih ima vsaka svoje geslo, ki ga posameznik skoncentrirano ponavlja. Po koncu vsakega treninga se morajo ukazi preklicati.

Masaža

Terapevtska masaža pomaga pri mentalnem in fizičnem sproščanju. Še posebej pomaga ljudem, ki opravljajo delo za računalnikom in pisalno mizo. Masaža odpravlja napetost v mišicah in stimulira krvni pretok v telesu. To pa povzroča tudi umiritev duha in sprostitvev.

Kognitivne metode

Temeljni princip vseh kognitivnih metod za premagovanje stresa lahko izrazimo z besedami: ni se nam treba obremenjevati s stvarmi, ki jih ne moremo spremeniti.

Prehrana

Raznolika prehrana je poglavitna za trdno zdravje. Problem današnjega časa je v tem, da so prizadevanja za zdravo prehranjevanje pogosto izničena zaradi sodobnega obdelovanja kmetijskih površin. Pogosto je težko ugotovili, ali dobimo s hrano dovolj vitaminov in mineralov.

Predvsem je treba pri prehranjevanju ohraniti trezno presojo. Tudi prevelika zaskrbljenost zaradi pravilnega načina prehrane povzroča škodljivi stres in občutke krivde.

Med reakcijo boja ali bega je bistvenega pomena, da so delujoče mišice preskrbljene s potrebno energijo, ki jo telo črpa iz zalog maščob in glukoze.

Preudaren način prehrane pa se ne kaže samo v skrbnem izboru jedi, marveč tudi pri vzdrževanju določenega reda. Kadar smo pod stresom, zaradi naglice pogosto izpustimo kakšnega od dnevnih obrokov. V obdobju, ko se nad nami zgrnejo številne težave, postane življenje lahko nepretrgan obrok.

Upravljanje časa

Čas je zelo pomembno in dragoceno bogastvo in če ga hočemo polno izkoristiti, moramo znati z njim upravljati. Osnovno načelo uspešnega opravljanja s časom je, da ga moramo čim več porabiti za dejavnosti, ki so nam v veselje in ki prispevajo k uresničevanju naših ciljev. To pomeni, da moramo najti ravnotežje med delom in zabavo.

Za uspešno upravljanje s časom je potrebno troje:

- pravilna ocena časa, ki ga potrebujemo
- zavedanje lastnih želja
- ravnotežje med delom in prostim časom

Pravila za uspešno opravljanje s časom:

- izbrati življenjski cilj
- določiti prednostne naloge
- napisati načrt
- prerazporediti naloge
- ustvariti si svoj sistem

- delo opraviti takoj, ne pozneje
- urnik ne sme biti prepoln
- naučiti se reči ne
- ena stvar naenkrat
- spoznati svoj bioritem
- ohraniti ravnotežje

Upravljanje časa je posebno pomembno v delovnem okolju, v katerem nas mnogi dogodki odvrčajo od opravil, ki so za nas najpomembnejša.

Pri upravljanju časa v delovnem okolju je pomemben tudi prenos odgovornosti na druge - delegiranje odgovornosti.

1.12 Stres na delovnem mestu in v delovnem okolju

Eden izmed najpomembnejših povzročiteljev stresa predstavlja stres na delovnem mestu.

Stres, ki se pojavlja na delovnem mestu ali v zvezi z delom, imenujemo poklicni stres (angl. occupational stress) oziroma stres v zvezi z delom, WRS. Delovno mesto je velik vir možnih stresogenih dejavnikov: delo samo, plačilo, motena komunikacija po vertikali ali horizontali, izpostavljenost mrazu, vročini, svetlobi, hrupu, kemikalijam, strupom (Starc, 2007:256).

Povzročitelji stresa oziroma stresorji na delovnem mestu:

- časovni pritiski in (pre)hiter tempo dela z neodložljivimi termini: Leta 2000 je v državah Evropske unije več kot 58 % zaposlenih delalo več kot 60 % delovnega časa v pospešenem tempu ali/in pod časovnim pritiskom
- slaba organizacija dela, pomanjkljive informacije, nepoznavanje svoje vloge in odgovornosti na delovnem mestu. Podporo pri kolegih in nadrejenih je imelo manj kot 11 % anketiranih
- nezmožnost organizacije svojega dela ali vpliva na spremembo dela: Več kot 30 % zaposlenih (najpogosteje v storitvenih dejavnostih - npr. delo s strankami) nima možnosti vplivati na potek in organizacijo svojega dela
- fizične obremenitve in prostorska omejenost: V EU je leta 2000 več kot 45 % zaposlenih opravljalo svoje delo v prisilnih držah (najpogosteje prizadeta vrat in križ)

Teža posameznih predmetov sicer ni bila tako velika kot skupno breme, ki so ga delavci na dan prenesli oz. pretovorili

- monotonija, preprostost in število enoličnih (enostranskih) gibov, ki jih opravijo delavci za tekočim trakom, tipkovnico ali na blagajni
- nočno delo, delo s strankami in izolirano delo brez sodelovanja sodelavcev in nadrejenih
- napake in spodrsaljki niso dovoljeni in so kaznovani. Pritisk, opraviti delo brezhibno, natančno, v skladu z navodili, po standardnih postopkih in v dogovorjenem času, povzroča dodatno obremenitev in s tem stres
- Dolgoročno takšna situacija vpliva na posameznikovo zdravje in zmogljivosti. Stres poslabša naše počutje in čez čas lahko zbolimo. Negativno vpliva na našo delovno sposobnost in produktivnost, ki sta zaradi daljšega delovanja stresa manjši

V zadnjih letih se telesne in psihične obremenitve pri delu spreminjajo - vedno več je psihičnih obremenitev. Specialne oblike stresa na delovnem mestu so t. i. mobing ali grožnje nadrejenih zaposlenim delavcem. Vedno več je nasilja (spolno nadlegovanje, telesno nasilje in psihični pritisk), vse več je nesreč in kriznih situacij, nesreč s telesnimi poškodbami in posledičnimi psihičnimi težavami.

Stresna ogroženost je velika, kadar delovna situacija zahteva naslednje pogoje: veliko dela – preveč dela, nizko zahtevna dela pri visoki poklicni kvalifikaciji, malo samostojnosti pri izvajanju delovnih operacij, malo podpore kolegov in sodelavcev oziroma nadrejenih in oporečni delovni pogoji.

1.13 Ljudje - vir organizacije

Ljudje so najpomembnejši vir organizacije. To pomeni, da sta organizacija na eni in ljudje na drugi strani dve različni identiteti, med katerimi menedžment išče optimalno razmerje, da bi v čim večji meri dosegel cilje organizacije in omogočil zadovoljitev potreb in interesov zaposlenih.

Za organizacijo so ključni njeni cilji. V zvezi z njimi v organizaciji potekata dva vzporedna procesa:

- določanje ciljev ter
- vodenje oz. uresničevanje ciljev.

Čim večja je organizacija, tem bolj so njeni cilji in delovni procesi razčlenjeni.

Za ljudi v organizaciji so ključne njihove potrebe in interesi. Posamezniki se vključujejo v organizacije, da bi lažje zadovoljili svoje potrebe. Potrebe lahko opredelimo kot materialne, socialne in osebne oziroma kot »potrebe imeti, ljubiti in biti« (Svetlik, 1995).

V modernem, poslovnem svetu je vse bolj prisotna podoba organizacije, ki deluje kot sistem. Sistem je sistem, če se fleksibilno prilagaja okolju in pri tem ohranja lastno izvirno operativno logiko delovanja. Moderna organizacija lahko danes preživi samo, če se aktivno odpira v svoje okolje in v svoje sestavine aktivno vključuje vse tiste potrebne materiale in informacije, ki ji pomagajo graditi mrežo komunikacije, ki jim omogoča zadovoljevanje svojih uporabnikov. Moderna organizacija deluje podobno kot živ sistem, ki je podprt samo s tistimi pravili, ki omogočajo aktivno prilagajanje okolju (Ovsenik, Ambrož, 2010: uvod).

Organizacije potrebujejo vedno več energije v obliki informacij in vedno manj energije v materialnih virih, da se svojemu okolju lahko prilagodijo. Kakovostno selekcijo informacij v organizaciji lahko opravijo samo socialni akterji, ki so njeni člani in dobro poznajo njeno poslanstvo, vizijo in pravila delovanja (Ovsenik, Ambrož, 2006: 53).

Alderfer (1979), izhajajoč iz Maslowe teorije potreb, navaja tri vrste človekovih potreb ter sredstva za njihovo zadovoljevanje.

Tabela 2: Kategorija potreb in sredstva za njihovo zadovoljevanje

Eksistenčne potrebe	socialne potrebe	potrebe po rasti
Višina plače	delo in življenje s prijaznimi ljudmi	izzivi pri delu v prostem
Dodatki k plači	spoštovanje s strani drugih	času
Pravičnost plač	uživanje podpore s strani drugih	samostojne aktivnosti
Fizična varnost pri delu	odprtost za stike z drugimi	identifikacija z delom
V zasebnem življenju	uživanje ugleda pri drugih	občutek samospoštovanja

Ljudje za svoje delo v organizaciji praviloma dobijo plačilo. S tem si zagotovijo materialna sredstva za življenje. Plače jim omogočajo tudi večjo socialno varnost, kot je dodatno zdravstveno ali pokojninsko zavarovanje, omogočajo jim družinsko življenje ter vključevanje v sosedsko skupnost, pomagajo si tudi pri osebnostni rasti in osebnem razvoju.

Organizacija zaposlenih omogoča tudi neposredno zadovoljevanje nematerialnih potreb, na primer:

- potrebe po varnosti s stalnostjo zaposlitve in plačevanjem prispevkov za razna zavarovanja
- socialne potrebe z njihovim vključevanjem v delovne skupine in dajanjem priznanja
- osebne potrebe z izobraževanjem in usposabljanjem, omogočanjem izpopolnjevanja pri delu, dodeljevanjem dela, pri katerem lahko uporabijo svoje znanje, razvojem kariere in napredovanjem

Pomen ustrezne organiziranosti dela se, zgodovinsko gledano, vidno povečuje. Za to poznamo več razlogov:

- dinamika dela in poslovanja je vsa hitrejša
- odnos med neposrednim in strokovnim ter vodstvenim delom se občutno spreminja v korist slednjega
- metode in tehnike za proučevanje neproizvodnega dela so kompleksnejše in tudi manj razvite

Strokovni in vodstveni sodelavci se srečujejo s številnimi negativnimi pojavi, kot so: preobremenjenost, utrujenost, razdrobljenost dela, pritiski, odgovornosti...

Organiziranje dela pomeni stalno in sistematično preučevanje poteka dela, nalog in problemov ter iskanje primernih poti, načinov in metod dela za doseganje predvidenih ciljev in rezultatov v okviru lastnega dela, dela v skupini ali celotni organizaciji.

Za organizacijo sedanjosti je najbolj značilna prilagoditev konkretnim okoliščinam, jasno določena in omejena odgovornost in partnerske povezave z okoljem, stalen razvoj in izboljšave izdelkov in storitev. Poleg teh značilnosti lahko navedemo še etičnost in verodostojnost organizacije (Ovsenik, Ambrož, 2006: 120-121).

Za organizacijo prihodnosti pa so značilne mrežna struktura organizacije, projektni način dela, horizontalna organizacija, samostojnost odločitev, dinamičnost meja organizacije z okoljem in potreba po pravih informacijah.

1.14 Organizacija in premagovanje stresa

Posledica vsega zgoraj navedenega je stres na delovnem mestu.

Stres na delovnem mestu predstavlja v razvitem svetu daleč najpomembnejši povzročitelj stresa. Stres na delovnem mestu povzroča neskladnost med zaposlenimi in delom, nasprotujočimi se zahtevami med vlogami na delovnem mestu ter neustrezna stopnja nadzora nad delom in življenjem.

Kar 64 % delodajalcev je prepričanih (najnovejše raziskave finančnih institucij), da je prav pretiran stres tisti faktor, ki ogroža zdravje zaposlenih.

Nova informacijska tehnologija, vedno večja tekmovalnost in manjše potrebe po delovni sili zmanjšujejo občutek socialne varnosti pri zaposlenih. Služba postaja sinonim za stres in to je pojav, ki ga opazajo po celem svetu.

Delovno okolje je lahko zelo stresno. V nekaterih organizacijah in pri opravljanju določenih del so zaposleni izpostavljeni večjim stresnim obremenitvam, v drugih pa manjšim.

Stres pri delu lahko opišemo z več dejavniki (Selič, 1999):

- delovni položaj je najpomembnejši povzročitelj stresa pri delu, povezan je s prenasíčenostjo z delom in preobremenjenostjo tistih na vodilnih delovnih mestih
- pomanjkanje kontrole
- dela, ki ne dopuščajo avtonomije, svobodnega odločanja in časovne razporeditve ter ne vključujejo soodločanja, imajo pogosto za posledico povišan krvni pritisk in so dejavniki tveganja za bolezni srca in ožilja
- ponavljajoča se opravila - zanje je značilna tako prenasíčenost kot pomanjkanje kontrole
- odgovornost za druge - prinaša mnoge dodatne napetosti, skrbi, težavne medsebojne odnose, povezana pa je s kajenjem, povišanim krvnim pritiskom in visoko stopnjo holesterola
- konfliktnost vlog - pojavi se, ko se oseba znajde med različnimi pritiski s strani nadrejenih in podrejenih

- nevarnost - nekateri poklici so zelo nevarni (vojaški, gasilski, policijski...)
- stresorji okolja - vročina, onesnaženost zraka, hrup, prah, lahko povzročajo mnoge bolezni

Ivancevich in Matteson (1980) navajata 4 kategorije stresorjev:

- fizično okolje
- individualna raven
- skupinska raven
- organizacijska raven

1.15 Sindrom izgorevanja

Izgorevanje na delovnem mestu se pojavi takrat, kadar se pojavijo neskladja med naravo dela in naravo človeka. Opraviti je potrebno preveč dela, v prekratnem času in s premalo sredstvi.

Ko je prepad med ljudmi in zahtevami na delovnem mestu preglobok, zahteva napredek visok človeški davek.

Z izrazom »izgorelost« (bournout) se običajno poimenuje sindrom, ki je posledica podaljšane izpostavljenosti delovnemu stresu in je značilen predvsem za poklice, ki jih označuje obsežno delo z ljudmi v čustveno zahtevnih situacijah.

Začetnik preučevanja izgorelosti je Herbert Freudenberger, ki se je ukvarjal s stresom in odzivi na stres. Kasneje so številni avtorji poskušali opisati pojav v različnih delovnih okoljih. Danes je poklicev z visoko stopnjo občutljivosti vedno več.

Izgorelost je stanje, ki ga je težko popraviti, ker je znak izčrpanega fizičnega, mentalnega in čustvenega zdravja, ki se lahko kaže v fizičnih simptomih kronične izčrpanosti, nizke odpornosti, alkoholizmu ter vedenjskih znakih kroničnega absentizma in zapustitve poklica po krajši bolezenski odsotnosti.

1.15.1 Signali izgorevanja

- velika zaposlenost
- prelaganje zadovoljstva
- izguba občutka o tem, kaj je pomembno in kaj ni
- izguba perspektive (vse se zdi nujno in pomembno)

1.15.2 Razsežnosti izgorevanja na delovnem mestu

- izčrpanost povzroči, da se pojavi občutek izpraznjenosti in pomanjkanja energije
- cinizem se pojavi takrat, ko je prihodnost negotova. Posameznik se poskuša odmakniti od dela in sodelavcev zato, da bi obvaroval samega sebe pred izčrpanostjo in razočaranjem
- neučinkovitost se pojavi, ko posameznik izgubi zaupanje v svoje zmožnosti

Izgorevanje ni samo problem posameznika, temveč družbenega okolja, v katerem ljudje delajo.

1.15.3 Vzroki za razraščanje pojava izgorevanja na delovnem mestu:

- občutki preobremenjenosti

Preobremenjenost z delom je verjetno najbolj očiten pokazatelj neskladij med človekom in delom, ki ga opravlja. Opraviti je potrebno preveč v prekratnem času s premalo sredstvi.

Preobremenjenost z delom narašča z vedno hitrejšim ritmom. Hitrejši ritem škoduje kakovosti, krha tvorne delovne odnose, ubija inovativnost in povzroči izgorevanje.

- izguba nadzora nad delom

Politika, ki ubira stereotipen in zelo enostranski pristop, ljudem ne dopušča veliko možnosti za izboljšave in inovacije. Zaradi tega se čutijo manj in ne bolj odgovorne za doseženi rezultat.

Tudi strog nadzor nad delom zaposlenih zahteva človeški davek, ker zmanjšuje zmožnost zaposlenih, da se prilagodijo in prevzamejo pobudo.

- za delo ni nagrajenosti

Tretje neskladje med delom in človekom, ki ga opravlja, je nezadostno nagrajevanje. Če ni priznanja, je delo razvrednoteno.

- soočanje z razpadom skupnosti

Ko ljudje izgubijo pozitivno vez z drugimi v delovnem okolju, pride do razpada skupnosti.

V skupnosti se ljudje osebno razvijajo in delujejo bolj kakovostno, kadar delijo hvalo, ugodje, srečo, humor z drugimi, ki jih imajo radi in jih spoštujejo.

Toda za trdno skupnost je najbolj razdiralen kroničen in nerešen konflikt. Delovno okolje lahko zastruplja s frustracijo, jezo, strahom, napetostjo in sumničenjem.

- pojavljajo se nasprotujoče vrednote

Konflikt se pojavlja tam, kjer prihaja do nasprotij med zahtevami v službi in osebnimi načeli. V nekaterih primerih lahko delo sili ljudi v dejanja, ki se jim zdijo neetična in ki so v nasprotju z njihovimi osebnimi vrednotami.

Vrednote vplivajo na vse, kar se nanaša na posameznikov odnos do dela.

Sistem vrednotenja, ki temelji na kratkoročnih ciljih, kako preživeti in ustvariti dobiček, je v nasprotju z vrednotami, ki jih pri svojem delu cenijo najbolj predani delavci.

- pomanjkanje poštenosti

Kadar organizacija deluje pošteno, zna ceniti vsakega posameznika, ki prispeva k njenemu uspehu in tako ustvarja občutek, da je pomemben. Nepoštenost se lahko najbolj očitno pokaže v postopkih ocenjevanja in napredovanja.

- izgorevanje nekoč in danes

Dejstvo je, da je čedalje več poklicev z visoko stopnjo občutljivosti. Delavce lahko izčrpava predanost, ki jo zahteva poklic, dolg delavnik in čezmerne obremenitve z delom pa tudi potencialni konflikti s strankami, bolniki, študenti, kolegi in predpostavljenimi.

1.16 Dejavniki stresa v delovnem okolju

Raziskovanje in prepoznavanje stresa v organizacijah se je pričelo v ZDA med drugo svetovno vojno, ko so psihologi preučevali reakcije oseb, ki so se znašle v izjemno stresnih situacijah.

Preučevanje organizacijskega stresa pa sega v šestdeseta leta.

Izpostavljenost stresa z vidika poklicnega področja

Vsi poklici niso enako stresni, zato se težave pojavljajo bolj zaradi narave dela kot pa zaradi organiziranosti. Poklicna področja, pri katerih so pogosti dodatni pritiski, so predvsem medicina, policija, sodstvo, gasilci, socialno delo, igrilstvo in oglaševanje. Ti poklici

ponavadi pritegnejo podobne posameznike, zlasti tiste, ki pripadajo osebnostnemu tipu A (Battison, 1999).

Greenberg in Baron (2000) navajata naslednje bolj ali manj stresne zaposlitve:

Tabela 3: Stresne zaposlitve

Predsednik države	176.6
Gasilec	110.9
Direktor	108.6
Kirurg	99.5
Kontrolor zračnega prometa	83.1
Manager za stike z javnostjo	78.1
Univerzitetni profesor	54.2

Holland (1995) predpostavlja, da si ljudje izberejo poklic glede na svojo osebnost in da se lahko poklici razdelijo v šest skupin. Posamezniki znotraj posamezne skupine imajo podobne osebnosti, zato naj bi se tudi podobno odzivali na situacije in ustvarjali karakteristične delovne klime.

Dejavniki, ki vplivajo na jakost stresa pri posameznih zaposlitvah (Shaw, Risind, 1983):

- zahteva po odločanju - pri managerjih je stresnost zaposlitve velika, ker s svojimi odločitvami vplivajo na uspešnost podjetja in na možnost za opravljanje dela zaposlenih v njem
- stalno nadzorovanje naprav in materiala
- ponavljajoča se izmenjava informacij z drugimi
- neprijetne delovne razmere
- opravljanje nestrukturiranih nalog
- delo z ljudmi

Narava odnosov v delovni organizaciji

Značilnosti slabih odnosov:

- posamezniku jemljejo energijo
- nižajo produktivnost
- slabo vplivajo na samospoštovanje
- povzročajo strah in nezaupanje med ljudmi

Značilnosti dobrih odnosov:

- odprejo ideje za diskusijo
- povečajo produktivnost in delovne rezultate
- ugodno vplivajo na samospoštovanje
- vodijo k reševanju težav
- pomembno zmanjšujejo stres in anksioznost

Holland (1995) opisuje šest tipov delovnih okolij, povezanih s šestimi tipi osebnosti:

- realistično
- raziskovalno
- umetniško
- socialno
- podjetniško
- in konvencionalno

Neil in Snizek (1988) sta v primerjalni študiji moških in žensk, ki so zaposleni v enakih službah, ugotovila, da moški bolj cenijo vrednote kot so delovni status, avtonomija, sposobnost uporabe lastnih spretnosti, ženske pa so bolj cenile odnose z drugimi.

(Ne) ravnovesje med delovnim in zasebnim (družinskim) življenjem

Zaposlenost obeh partnerjev v družinah z otroki povzroča neprestano iskanje ravnovesja med delom in družinskimi obveznostmi.

Vprašanje razmerja med delovnim in zasebnim, posebej družinskim življenjem, postaja vse pomembnejše. Razlogov za to je več. Sodobne družbe težijo k polni zaposlenosti prebivalstva, kar pomeni, da v družbi ni nikogar, ki bi skrbel za otroke, bolne, invalide v času, ko delovno sposobni delajo. Tudi razširjenih družin, tako kot včasih, ne poznamo več. Zato skrb za pomoči potrebnih ljudi lahko ovira zaposlovanje delovno sposobnih. Globalizacija stopnjuje konkurenco med gospodarstvi in s tem pričakovanja delodajalcev po večji intenzivnosti dela in njihovi razpoložljivosti tudi v času, ko varstvene organizacije ne nudijo svojih storitev. To vodi v preobremenjenost zaposlenih in v nerazrešljive situacije pri organizaciji zasebnega in delovnega življenja.

Po Googinsovem (1996) mnenju gre (v ZDA) za štiri stopnje oziroma smeri iskanja rešitev:

- z različnimi programi in ugodnostmi za pomoč materam z otroki in družinam
- delodajalci so začeli delavcem z družinskimi obveznostmi prilagajati organizacijo dela (npr. fleksibilen delovni čas, delo na daljavo)
- sprememba organizacijske kulture. Oblikovala naj bi se družinam prijazna podjetja
- tudi lokalne skupnosti naj bi razvile ustrezne programe

Tudi danska avtorja Holt in Thaulow (1996) menita, da imajo podjetja za usklajevanje delovnega in družinskega življenja tri možnosti:

- prva je povezana z delovnim časom, kot je npr. fleksibilen prihod in odhod z dela, različna dolžina delovnega časa
- druga je povezana s prožno organizacijo dela, možnost komunikacije s člani družine med delovnim časom, možnost dela na domu...
- tretja pa se nanaša na spreminjanje organizacijske kulture, le-ta naj bi postala bolj dovzetna za potrebe družine

V Sloveniji naj bi na spreminjanje organizacijske kulture vplivalo tudi posebno priznanje za podjetja prijazna do družin, ki ga podeljuje Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve.

Stopnja obremenjenosti pri delu

Poznamo dve vrsti preobremenjenosti zaposlenega:

- prva je kvantitativna preobremenjenost in do nje pride, ko naj bi zaposleni opravil več dela, kot ga je sposoben v določenem časovnem obdobju
- druga pa je kvalitativna- le-ta je povezana s prepričanjem zaposlenega, da ima premalo potrebnih spretnosti, da bi opravil svoje delo

Obe vrsti preobremenjenosti povzročata stres.

Stopnja odgovornosti za druge zaposlene

McLean (1980: 25) meni, da ljudje, ki so odgovorni za druge, tako da motivirajo, nagrajujejo ali kaznujejo in z njimi komunicirajo, občutijo več stresa in fizioloških simptomov, ki so značilni za stres, kot tisti, ki opravljajo druge dejavnosti v organizaciji.

Odgovornost za druge je težko breme, ki ga nosijo vodstveni delavci in managerji.

Delovne razmere

Delovno okolje lahko s svojimi značilnostmi močno vpliva na človekovo počutje in njegovo sposobnost obvladovanja stresa. Na posameznika lahko vplivajo:

- hrup
- vibracije
- svetloba
- prah
- neugodno toplotno okolje
- nevarne snovi

Battison (1999) govori o štirih virih stresa na delovnem mestu:

- narava dela (delovne razmere, mraz, prah...)
- nezadovoljstvo s kariernim razvojem (ne-napredovanje, nizek ugled in plača)
- komuniciranje z ljudmi (konflikti med zaposlenimi, špekuliranje, nacionalizem, zapostavljanje zaradi starosti)
- vprašanja organizacijske strukture (nadzor, preverjanje...)

Izpostavljenost nadlegovanju in nasilju na delovnem mestu

Medčloveški odnosi na delovnem mestu so različni. Lahko so korektni, socialni, emocionalno inteligentni ali profesionalni. Večina je takih. Najdejo pa se tudi sodelavci z manjšimi človeškimi napakami in slabostmi (asocialni, nesodelujoči, nevoščljivi, maščevalni, bolni, psihopatski). Mnogi širijo nezadovoljstvo in svoje frustracije. Kontakt s takimi osebami je lahko stresogen ali pa tudi ne, odvisno od pozicije, ki jo zavzemamo. Lahko se omejimo samo na suhoparno in profesionalno komuniciranje, lahko se jim izognemo, dokler gre le za posamezne in kratkotrajne medosebne konflikte.

Drugače pa je, ko naletimo na osebo, ki namenoma, ali hote, na delovnem mestu izvaja psihični teror po vertikali ali po horizontali (Starc, 2007: 273).

Mobing

Mobing (izvirno mobbing) oz. trpinčenje na delovnem mestu je tujka za specifično psihično nasilje na delovnem mestu, kadar oseba ali skupina ljudi psihično zlorablja in ponižuje drugo osebo.

Pojav, ki prizadene vse več delavcev, v različnih kulturah poimenujemo z različnimi izrazi (mobbing, šikaniranje, work/employee abuse, viktimiziranje, trpinčenje), za vsem pa se skriva podoben pomen.

Do osemdesetih se je pojem uporabljal le za označevanje trpinčenja otrok v šolah.

Strokovne opredelitve mobing opisujejo kot pojav na delovnem mestu, pri katerem gre za sistematični psihološki teror, sovražno in neetično komunikacijo, psihično zlorabo, nenaklonjeno držo, nasilje, zatiranje in poniževanje, ki ga izvaja eden ali več posameznikov (redko več kot štirje), na drugem posamezniku (redko na več) vsaj enkrat na teden vsaj šest mesecev. Gre za dolgotrajno izpostavljenost negativnemu in agresivnemu vedenju primarno psihične narave.

Švedski delovni psiholog Prof.dr.Heinz Leyman navaja, da je mobing »motena komunikacija na delovnem mestu, ki je izrazito obremenjena s konflikti med sodelavci ali med podrejenimi in nadrejenimi, pri tem pa je napadena oseba v podrejenem položaju.«

Z mobingom lahko sodelavci posameznika izključijo iz družbe.

Mobing se lahko pojavlja vsepovsod. Ne samo v podjetju, ampak tudi znotraj družine, le da se imenuje drugače. Mobing nastane zaradi različnih razlogov, vzrok pa je vedno neznanje reševanja problemov ter slabo vodenje nadrejenih. Največkrat je vključen subjektivni motiv posameznika.

Vrste mobinga

1. Vertikalni mobing

- nadrejeni šikanira podrejenega (serijski mobing: nadrejeni šikanira podrejenega enega za drugim); gre za strateški mobing - bosing
- skupina podrejenih šikanira nadrejenega

2. Horizontalni mobing: (mobing med zaposlenim)

Poleg obstoječe delitve mobinga obstajajo še:

- bullying: gre za nasilno in grobo obračunavanje na delovnem mestu
- bossing: se ne kaže tako surovo, kot je to opazno pri bulliygu
- staffing: s tem pojmom se srečujejo predvsem v javnih ustanovah, v katerih nadrejeni ni zaželen

Vzroki na nastanek mobinga v podjetju so različni:

- nezasedena delovna mesta
- časovna stiska
- toga hierarhija z nezadostnimi možnostmi komunikacije (enosmerna komunikacija)
- visoka odgovornost, a nizka možnost odločanja
- podcenjevanje sposobnosti zaposlenih
- podcenjevanje dela zaposlenih

Faze mobinga

Poznamo pet faz:

1. faza: spori se ne razčiščujejo sproti
2. faza: sovražno razpoloženje
3. faza: iskanje opravičljivih razlogov in dokazovanje moči
4. faza: zgrešene zdravniške in psihološke diagnoze
5. faza: izločitev iz delovne sredine

Pojavne oblike mobinga: (Bračko, 2006: GV)

- napadi zoper izražanje in komuniciranje
- ogrožanje osebnih socialnih stikov
- ogrožanje ter napad zoper osebni ugled
- napadi zoper kakovosti delovnega mesta
- napadi zoper zdravje

Strategija ukrepov zoper mobing na ravni organizacije:

- zaposleni sami določijo, kako bodo opravljali svoje delo
- zmanjšati delež enoličnega dela
- izboljšati predvidljivost delovnega postopka
- ciljno vodenje
- izogibanje nejasnim opisom položajev in nalog
- dovzetnost zaposlenih za problematiko mobinga
- preučitev vrste in obsega problema, če do njega pride
- izboljšanje spretnosti reševanja konfliktov
- oblikovanje ustrezne politike
- ustanovitev samostojne posvetovalnice
- izdelava ocene ogroženosti zoper mobing
- moralno obvezo delodajalca, da si prizadeva za okolje brez mobinga
- jasna opredelitev, katera vedenja so sprejemljiva in katera ne
- jasna določitev posledic kršitev
- napotki o tem, kje žrtve mobinga dobijo pomoč

- vzpostavitev sistema pritožb brez represije
- razlaga postopka, po katerem se lahko vlagajo pritožbe
- jasna določitev vlog poslovodstva, sindikatov in vseh, ki želijo žrtvi pomagati
- pravno svetovanje in podpora
- varovanje zaupnosti

Žrtve mobinga:

- osebe, ki so opazile in prijavile nepravilnosti pri delu
- invalidi
- starejše osebe, tik pred upokojitvijo
- osebe, ki zahtevajo boljše pogoje dela in več samostojnosti
- višek delovne sile
- pripadniki manjšinskih skupin

Razširjenost psihičnega nasilja

Podatkov o razširjenosti psihičnega nasilja v Sloveniji za delo še nimamo. Številne raziskave pa kažejo, da je v Evropi od ena do štiri zaposlenih žrtev resnih dejanj psihičnega nasilja, od osem do deset odstotkov pa je občasnih žrtev. Poleg tega se od deset do dvajset odstotkov zaposlenih sooča z negativnimi socialnimi vedenji, ki jih po definiciji ne moremo uvrstiti med psihično nasilje, vendar je močan dejavnik stresa.

V večini držav se psihično nasilje pogosteje pojavlja v javnem kot zasebnem sektorju. Ženske so pogosteje žrtve, moški pa pogosteje povzročitelji. Psihično nasilje se pojavlja na vseh organizacijskih ravneh, med povzročitelji so tako nadrejeni kot sodelavci. Pogosto je povzročiteljev več, v tem primeru psihično nasilje tudi dalj traja.

Med žrtvami psihičnega nasilja so enakomerno porazdeljeni zaposleni z različnim statusom, tako delavci kot vse ravni managementa.

Med dejanji psihičnega nasilja prevladujejo organizacijski ukrepi, ki vplivajo na posameznikove delovne naloge in pristojnosti; poniževanje, socialna izolacija, napadi na zasebnost, verbalno nasilje in razširjanje govoric ter nenehno spreminjanje nalog s ciljem kaznovanja posameznika.

Posledice za žrtev in delodajalca

Psihično nasilje lahko povzroči žrtvam hude zdravstvene težave, tako psihične in vedenjske kot tudi telesne, npr. depresija, anksiozne motnje, nespečnost, razdražljivost, motnje hranjenja....Žrtve težje opravljajo svoje delo in se zapirajo vase, postajajo vse manj samozavestne, sramujejo se svojega položaja, strah jih je, vse to pa negativno vpliva tako na odnose v službi kot tudi v družini in v krogu prijateljev.

Nekatere raziskave so pokazale na močno zvezo med psihičnem nasiljem in posttravmatsko stresno motnjo, ki nastane zaradi hudih psihičnih pretresov.

Psihično nasilje lahko prizadene ekonomsko stabilnost žrtve in njene družine, kajti posledice so lahko daljše bolniške odsotnosti in odpovedi delovnega razmerja.

Posledice čuti tudi delodajalec. Nastanejo stroški zaradi slabše učinkovitosti pri delu, slabih delovnih odnosov, povečane fluktuacije zaposlenih ter usposabljanja novih delavcev.

Izgublja tudi družba, saj žrtve psihičnega nasilja slabše opravljajo svoje naloge tako v službi kot zunaj nje, so pogosto v bolniškem staležu ali postanejo trajno nesposobni za delo, sledi invalidska upokojitev, potrebno je pogosto ali trajno zdravljenje.

Ukrepi za preprečevanje psihičnega nasilja na delovnem mestu

- seznanjanje zaposlenih o psihičnem nasilju in njegovih posledicah
- pravočasno reševanje konfliktov
- oblikovanje jasnih zahtev in pričakovanj glede posameznih delovnih mest ter seznanjanje zaposlenih s temi zahtevami
- redno obveščanje zaposlenih o dogajanju v organizaciji
- ustvarjanje kulture sodelovanja in zaupanja med zaposlenimi
- prijavljanje in reševanje primerov psihičnega nasilja

Delodajalec je tisti, ki mora po zakonu zagotavljati zdravje in varnost pri delu. V prihodnosti naj bi zato poskrbeli svetovalci - zaupniki. Nekatere organizacije v Sloveniji so ga že določile.

Posledice mobinga

Mobing ima negativne posledice tudi za organizacijo kot celoto.

Najpogostejše posledice so:

- slabši delovni odnosi
- in zato slabša storilnost
- večje število bolniških izostankov
- višja fluktuacija
- stroški pri novem kadrovanju
- stroški tožb in odškodnin
- ter posledično izguba ugleda organizacije

1.17 Dejavniki zunaj delovnega okolja

Stresni življenjski dogodki

Tudi dogajanja, ki potekajo zunaj delovnega mesta, povzročajo stres, ki ga zaposleni vnaša v organizacijo, kjer je zaposlen. Sem sodijo razveze, smrti v družini, težke življenjske preizkušnje, bolezni, upokojitve, poškodbe in še bi lahko naštevali.

Vsak dan se srečujemo z manjšimi napori, ki se pojavljajo na različnih področjih življenja. Tudi tovrstni napori so značilni za življenje in lahko povzročajo stres. Čeprav so manjši, so lahko pogosti. Med tovrstne napore sodijo nakupovanje, priprava dnevnih obrokov, pomoč pri nalogah, starševske skrbi, vzgoja otrok ipd. .

1.18 Premagovanje stresa na ravni organizacije

1.18.1 Strategija organizacije

Organizacije lahko pomagajo zaposlenim pri obvladovanju stresa z uvedbo strategij za nadzor dejavnikov, ki povzročajo stres, ter s programi, ki pomagajo pri vzdrževanju dobrega počutja zaposlenih in delujejo kot preventiva.

Kadrovska strategija mora biti uravnotežena glede usmerjenosti v delo in ljudi. Ne smemo upoštevati samo ekonomskih meril, temveč tudi potrebe in interese zaposlenih.

Kadrovska strategija mora biti priložnost, da vpeljemo v organizacijo humane odnose.

Poudariti je potrebno tudi pomembnost razmerja med strokovnostjo menedžerja in željo po ugajanju vrhnjemu managementu.

1.18.2 Preoblikovanje dela

V delo je potrebno vnesti motivacijske elemente.

Pomembne postavke so:

- raznolikost - ta značilnost je pomembna za delovna mesta s ponavljajočimi se delovnimi nalogami. Enolično delo delavce dolgočasi, dolgočasnost utruja, utrujenost pa je vir napak (dr.Ivan Svetlik, Management kadrovskih virov: 157)
- Samostojnosti - samostojni delavci so bolj odgovorni in dobijo občutek samospoštovanja in priznanja
- odgovornosti - v smislu odločanja o tem, kako rešiti določeni problem pri delu. Zaposleni čuti odgovornost za opravljeno delo
- izziv - delo, ki delavca postavlja pred vedno nove izzive, prispeva k razvoju njegovih sposobnosti in strokovni rasti
- pomen dela - ob dobrem delu je delavec ponosen na rezultate in to daje občutek zadovoljstva
- cilj in povratna informacija - delovni cilji naj bodo jasno opredeljeni in naj pomenijo za delavca izziv

1.18.3 Alternativne razporeditve delovnega časa

H kakovosti delovnega življenja lahko v veliki meri prispevajo tudi raznovrstne oblike delovnega časa. Najpogostejši obliki sta gibljiv delovni čas in krajši delovni teden.

Gibljiv delovni čas omogoča delavcem izbiro začetka in konca delovnega dne, obsega dela v dnevu in podobno ob določenem številu delovnih ur na mesec. Večina delodajalcev določi sredino dneva, ko delavec mora biti na delu. Imamo tudi primere tehnologije v proizvodnji, ki ne dopušča gibljivega delovnega časa, saj je delo na proizvodnem traku pretesno povezano med seboj.

Prednosti gibljivega delovnega časa so:

- poveča se storilnost dela
- zmanjša se odsotnost z dela
- zmanjšajo se bolniški izostanki
- večji izkoristek delovnih naprav
- večja kakovost življenja delavcev
- lažje usklajevanje med delovnim in družinskim življenjem

Krajši delovni teden je oblika delovnega časa, ki omogoča delavcem, da delajo štiri dni v tednu po deset ur ali tri dni po dvanajst ur namesto pet dni po osem ur (Management kadrovski virov, 1998: 162).

Prednosti krajšega delovnega tedna:

- storilnost dela se poveča
- zmanjšajo se stalni stroški organizacije
- delavci manjkrat potujejo na delo
- delavci imajo dodaten prost dan

Slabost se kaže predvsem v utrujenosti, ki se lahko poveča in vpliva tudi na delovne rezultate. Izkušenj na tem področju ni veliko.

1.18.4 Ustvarjanje ugodne klime in kulture

Termin klima zajema tiste značilnosti, ki vplivajo na vedenje ljudi v organizaciji in zaradi katerih se organizacije med seboj razlikujejo (Lipičnik, 1998: 73).

Organizacijska kultura pa je le ena globljih in najvplivnejših dimenzij organizacijske klime, ki ima svoje dimenzije, na osnovi katerih prepoznavamo, kakšna je. Dimenzije so:

- odnos do dela
- odnos do učinkovitosti
- odnos do trga in konkurence...

Organizacijska kultura je kolektivni fenomen, ki pooseblja človekove odgovore na negotovosti, ki so neizbežne v njegovem okolju (Trice-Beyer, 1993).

Organizacijska kultura predstavlja število pomembnih vrednot in stališč, značilnih za člane organizacije.

Organizacijska kultura je socialna energija, ki črpa energijo iz potencialov posameznikov v organizaciji in iz družbenega okolja, v katerem se je razvila. Njena vloga se v globalnem okolju spreminja in povezuje z drugimi dejavniki uspeha, ki so posredno vsebovani v njeni energiji. Poudarjanje organizacijske kulture ne pomeni, da so drugi dejavniki, kot so tehnologija, družbena razmerja, sposobnosti in znanje ljudi, manj pomembni. Kultura je lepilo, ki drži te dejavnike skupaj in usmerja njihovo sinergijo (Ovsenik, Ambrožič, 2006: 68).

Pojem kulture je globalen pojem, ki je usmerjen v preteklo in prihodnje stanje, pojem klime pa je veliko bolj analitičen in usmerjen v sedanje stanje. Oba izraza pa razlagata določenost posameznikovega vedenja in posledice le-tega.

Tudi organizacijska klima v delovnem okolju lahko predstavlja velik stres. V organizacijah, kjer vlada slaba klima, bi morali uvesti bolj decentralizirano in zaposlenim prijaznejšo strukturo, participativno poslovno odločanje in komunikacijske tokove, ki bi potekali od nižjih ravni odločanja k višjim (Treven, 2005: 89).

1.18.5 Razvijanje komunikacijskih spretnosti managerjev - uspešnost managerjev

Uspešen manager je aktiven vodja, ki ustvarja pozitivno delovno okolje, v katerem zaposleni dobivajo priložnosti in spodbude za visoke dosežke in svoj razvoj.

Aktivni vodje so pripravljeni svojim sodelavcem posredovati svoje zamisli in tudi znati pritegniti k akciji. Manager prihodnosti bi moral biti predvsem aktivni vodja.

Manager mora:

- vzpostaviti dobro komunikacijo v odnosih med zaposlenimi, ker s tem zmanjša možnost nastanka stresa
- iskati nove ideje in rešitve
- iskati rešitve za stare probleme
- zaposlenim omogočiti, da bodo prispevali po najboljših močeh
- omogočiti razvoj vseh zaposlenih
- omogočiti ugodno delovno okolje
- spodbujati priložnost za visoke dosežke
- podpirati sodelovanje pri oblikovanju delovnih nalog
- redno komunicirati s sodelavci, jih poslušati in skupno reševati probleme
- posredovati povratne informacije
- nagrajevati v skladu z dosežki in strokovnim razvojem

1.18.6 Delovne razmere

Za izboljšanje delovnih razmer lahko uporabimo dve strategiji. Prva je npr. zmanjševanje hrupa, uravnavanje svetlobe..., druga pa je oblikovanje ustreznih delovnih razmer, ki temelji na preučevanju posameznika pri delu.

1.18.7 Razvijanje in načrtovanje kariere

Kariera je načrtovano ali nenačrtovano zaporedje dela ali aktivnosti, ki vključuje elemente napredovanja (po subjektivnem občutku), samouresničevanja in osebnega razvoja v določenem definiranem času (Ravnanje z ljudmi pri delu, 1998: 180).

Za oblikovanje kariere sta zainteresirana tako posameznik kot podjetje, ker drug drugemu omogočata preživetje. Podjetja, ki svojo kariero gradijo na karieri zaposlenih, največkrat premagajo tekmece.

Cilji pri oblikovanju kariere: (Lipičnik, 1998: 90)

- pomagati zaposlenim ugotoviti zmožnosti in odlike za sedanje in prihodnje delo
- približati in združiti osebne cilje ter cilje organizacije
- razvijate nove smeri kariere in načrtovati vidno napredovanje v vseh smereh, ne samo navzgor
- spodbujati zaposlene, ki v svoji karieri že nekaj časa ne napredujejo
- dati zaposlenim možnosti, da bodo razvili sebe in svojo kariero
- pridobiti vzajemne koristi za organizacijo in posameznega zaposlenega

Spremstvo in pomoč pri napredovanju kariere sta dobrodošla sopotnika, ki odstranjujeta ovire iz okolja. V kolikor so možnosti za razvoj kariere v podjetju slabe, lahko povzroči stres pri zaposlenih.

Managerji imajo pomembno nalogo in vlogo pri načrtovanju kariere v organizaciji. Posameznikom naj bi pomagali pri oblikovanju kariere ter skrbeli tudi za svojo kariero.

1.19 Pristopi in programi za premagovanje stresa

Battison (1999) navaja štiri pomembne pristope pri spoprijemanju s stresom:

- spreminjanje razmer - konkretne spremembe in dejanja za izboljšanje razmer
- izboljševanje zmožnosti za obvladovanje stresa - učenje novih veščin
- spreminjanje zaznavanja položaja - spodbuja k drugačnemu dojetju različnih pritiskov, v katerem naj bi namesto groženj posameznik videl izzive
- spreminjanje vedenja - zahteva veliko časa, saj gre za spreminjanje vsakdanjih navad, upočasnitve ritma življenja

Schmidt (2001) govori o dveh mehanizmih, ki pripomorejo k obvladovanju stresa:

- zniževanje zahtev iz okolja - pravilno presojanje lastnih sposobnosti, zavrnitev dodatnih zadolžitev, izogibanje vpletanju v težave drugih in vabam negativnosti, izogibanje osebni prizadetosti in negativnemu okolju, obvladovanje konfliktov, sporov in kritik, konstruktivno reševanje problema nastale škode
- povečevanju posameznikove usposobljenosti - sprememba življenjskih navad (spanje, počitek, prehrana, rekreacija), dobra telesna pripravljenost, pozitivizem, optimizem

Danish in Daugelli (1982) v modelu osebne kompetence govorita o spodbujanju in razvoju spretnosti za boljše soočenje z življenjskimi dogodki, spremembami in krizami. Model vsebuje šest komponent:

- postavljanje jasnih ciljev
- pridobivanje ustreznega znanja
- razvoj spretnosti sprejemanja odločitev
- pripravljenost za tveganje
- socialna podpora
- načrtovanje razvoja različnih spretnosti za delo

Arroba in James (1992) navajata štiri-stopenjski model stresnega managementa v organizaciji, ki bazira na štirih ločenih in zaporednih fazah. Kljub morebitnemu prikrivanju med fazami, morajo biti problemi prehodne faze zaključeni, da lahko pride na naslednjo:

1. faza: organizacija mora prepoznati stres kot problem, ki ga je znotraj organizacije potrebno rešiti
2. faza: trening posameznikov v stresnem managementu, gre za učenje razvoja spretnosti za premagovanje stresa oziroma soočenje s stresom
3. faza: organizacija zagotavlja oziroma poskrbi, da so na voljo ustrezni strokovnjaki, ki imajo potrebno znanje pri zagotavljanju podpore drugim
4. faza: evalvacija uspešnosti soočanja s stresom in ugotavljanje, kako bi organizacija lahko postala še bolj dovzetna za konstruktivno ukvarjanje s stresom

Načini, s katerimi organizacija povečuje stres, so:

- izolirano delo
- konfliktne zahteve
- preobremenjenost z delom
- malo organizacijskih napotkov
- neosebni odnosi z ljudmi
- odsotnost pohvale
- nezanimanje za kariero in za razvoj zaposlenih
- postavljanje zaposlenega osebja v nižjo statusno pozicijo

Pritiski na delovnem mestu:

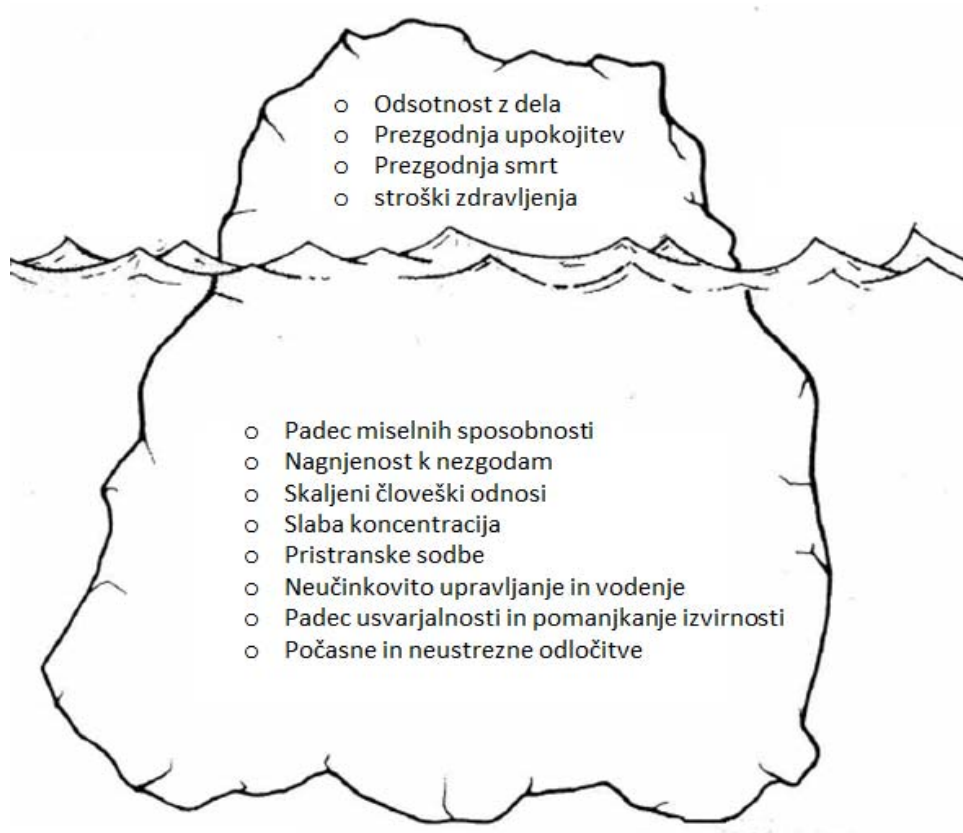
- neustrezni delovni čas
- prevelik obseg dela
- nekorektni odnosi na delovnem mestu
- nekorektni delovni odnosi z nadrejenim
- razvoj kariere
- nova tehnologija
- organizacijska klima

Organizacije se spopadajo s premagovanjem stresa tudi s programi za ohranjanje zdravja in dobrega počutja ter programi za pomoč zaposlenim.

Zaposlene seznanijo z različnimi metodami. Tudi s stroškovnega vidika so delavnice pozitivne za organizacijo.

Pri soočenju s stresom je pomembno ohranjanje fizičnega in psihičnega zdravja zaposlenih.

Gospodarstvo občuti zahrbtno delovanje škodljivega stresa kot povečano odsotnost z dela, izgubo proizvodnje, zmanjšano produktivnost, nezgode na delovnem mestu, upad ustvarjalnosti in pomanjkanje novih idej.



Slika 6. Looker, Gregson, (1993, str. 87), Ledena gora stresa

2 OPREDELITEV PROBLEMA

Stres je zvest spremljevalec sodobnega človeka. Znano je, da stres občutimo vsi, tako delodajalci kot delojemalci.

Vemo, da vsakdo potrebuje v življenju izzive, toda če postanejo preveliki in jih ni mogoče doseči, lahko povzročijo stres. Stres ljudi motivira. Če pa je dogodkov preveč in so pretežki, lahko nastopijo motnje, ki se pokažejo v različnih težavah.

Znano je, da nek dogodek sproži v telesu plaz sprememb, ki pripravijo telo na »boj ali beg«. Danes so razlogi za stres drugačni, kot so bili nekoč. Od nas lahko pričakujejo, da bomo dosegli kaj, za kar sami mislimo, da nismo sposobni doseči ali pa smo zaskrbljeni zaradi službe, nas morda ubija monotoni ali izmenski delavnik ipd...

Vsak od nas si želi imeti določene odgovornosti, a ne preveč, vsak od nas si želi določene količine dela, vendar nam ga pogosto naložijo preveč, ali pa nam grozi, da dela ne dobimo.

Gre za neskladnost med našim delom in nami.

Naslednji vzrok na nastanek stresa je konflikt med vlogami. Vemo, da imamo v življenju več vlog. Smo žene, možje, otroci, starši, bratje, sestre, prijatelji, znanci, sosedje, nadrejeni, podrejeni, sodelavci... Ko uresničujemo vse te vloge in ko skušamo izpolnjevati vse te zahteve, lahko nastopijo težave.

V vseh teh situacijah se naše telo na enak način prilagaja zahtevam. Važno je, da ne izgubimo nadzora nad dogajanjem. Kadar dogajanje nadzorujemo, je stres začimba oziroma izziv, kadar pa začnemo izgubljati nadzor, lahko nastopijo težave.

Težave praviloma nastanejo, kadar smo nenehno izpostavljeni stresu.

2.1 Namen in cilji raziskave

S pomočjo raziskave sem raziskala prisotnost stresa na delovnem mestu. Poskušala sem ugotoviti, kako zaposleni doživljajo svoje delo v podjetju, koliko stresa je prisotnega, s kakšnimi težavami se soočajo, kakšna je komunikacija znotraj podjetja, kakšne so možnosti za izobraževanje in razvoj, kateri so glavni dejavniki, ki vplivajo na nastanek stresa, kakšno je počutje in zdravstveno stanje zaposlenih.

Podjetje, kjer sem opravila raziskavo, je že več kot dve desetletji največji proizvajalec zobnikov, ležajev in drugih strojnih elementov.

Temeljni cilj raziskave je bil ugotoviti, v kolikšni meri je stres prisoten med zaposlenimi. Z raziskavo v podjetju bom poskušala ugotoviti in prikazati vzročne dejavnike stresa, da bi le-ti postali prepoznavni. Šele ko vzroke dogodkov poznamo, lahko vplivamo na njihove posledice in jih odpravimo.

Posledice stresa v delovnem okolju se kažejo s povečano odsotnostjo z dela, zmanjšano produktivnostjo, povečanim številom poškodb pri delu, povečano fluktuacijo zaposlenih in nezadovoljstvom zaposlenih, zato je potrebno podjetje ozavestiti, da naredijo čim več za preprečevanje stresa pri delu, saj gre v končni fazi za dobrobit podjetja, za njegovo preživetje, da je uspešen, produktiven in učinkovit.

3 METODOLOGIJA

Uporabila sem metodo zbiranja podatkov in metodo urejanja ter analize podatkov.

3.1 Vrsta raziskave in spremenljivke

Raziskava je kvantitativna.

Spremenljivke:

odvisne: stres, preobremenjenost, odgovornost, organizacija dela

neodvisne: starost, spol, dokončana šola, čas zaposlitve v podjetju

3.2 Merski inštrumenti in viri podatkov

Merski instrument je bil vprašalnik oziroma anketa, sestavljena iz 14 vprašanj. Z vprašalnikom sem hotela raziskati

- kako anketiranci ocenjujejo svoje delo (glede na zanimivost in obremenitve)
- koliko anketiranih ima zaradi dela težave z zdravjem
- kakšna je varnost na delovnem mestu
- kako kakovostno anketiranci opravljajo svoje delo

- kakšen je vpliv anketirancev na organizacijo svojega dela
- kakšna je odgovornost njihovega dela
- kakšno je splošno zadovoljstvo pri delu
- kakšna je komunikacija med zaposlenimi
- in kakšne so možnosti usposabljanja in izobraževanja

3.3 Raziskovana populacija

Vprašalniki so bili razdeljeni 175 zaposlenim v podjetju. Vrnjenih je bilo 137 vprašalnikov, od tega je bilo 9 neveljavnih. Veljavnih vprašalnikov je bilo 128. Večina anketirancev je zaposlenih v proizvodnji.

Na vprašalnik je odgovorilo 47 moških in 81 žensk. Vzorec populacije je 73,14 %.

Vzorec ni slučajen. Pristranski pa je lahko, ker so nekateri zaposleni odklonili izpolnjevanje ankete. Njihovo mnenje je bilo, da odgovori ne bodo spremenili situacije.

3.4 Zbiranje, obdelava in analiza podatkov

Vsa vprašanja v anketi so bila zaprtega tipa. Liste z anketo sem osebno razdelila anketirancem. Ankete so izpolnjevali prostovoljno. Podatke sem zbirala v obdobju od marca do maja 2008.

3.5 Metode urejanja in analize podatkov

Vse podatke sem najprej pregledala, nato je sledila ročna in računalniška obdelava (s pomočjo Microsoft Word-a in Microsoft Excel-a).

3.6. Hipoteza

S hipotezo sem predpostavila, da manjši del anketiranih meni, da je delo, ki ga opravljajo, neobremenjujoče ne glede na spol anketirancev.

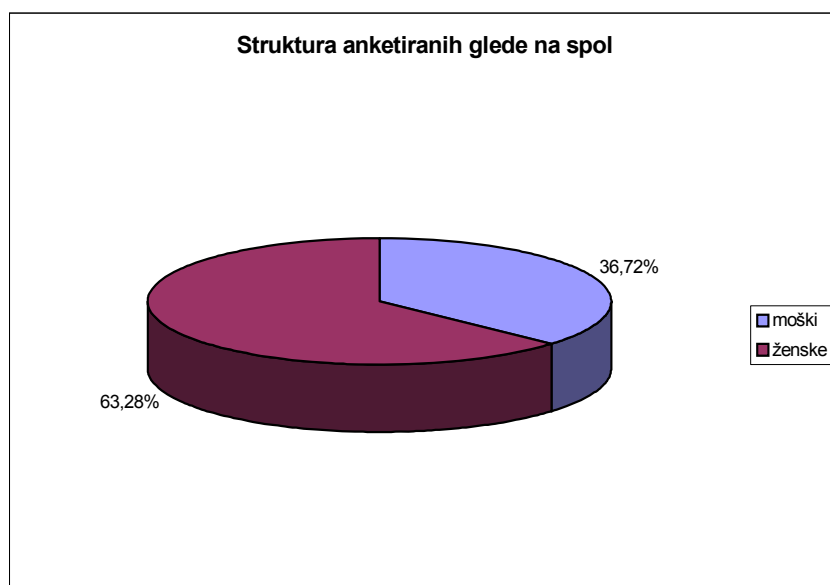
4 REZULTATI RAZISKAVE IN KOMENTAR

4.1. Struktura zaposlenih glede na starost in spol

Tabela 4.1: Struktura anketiranih glede na starost in spol
(n=128)

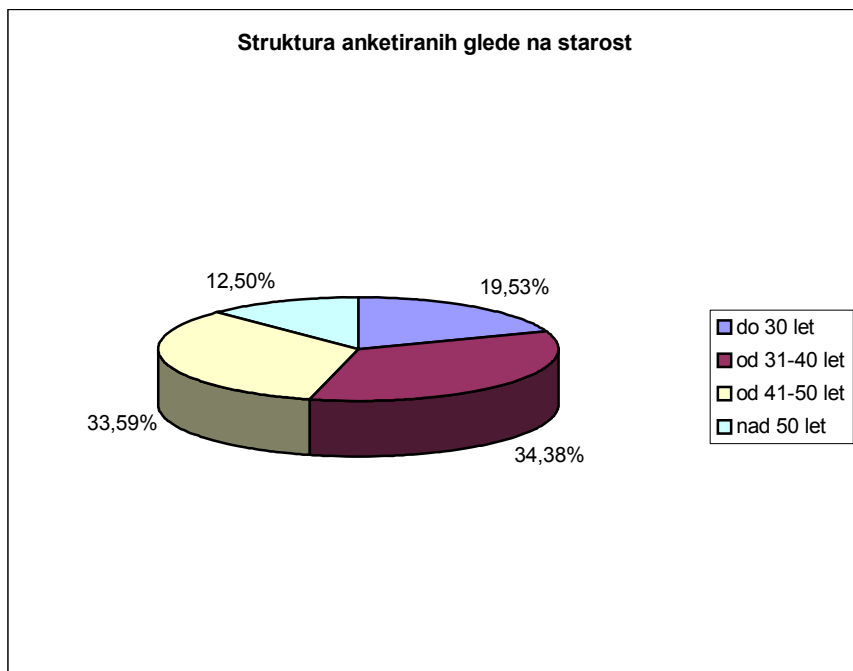
Starost	Moški n %	Ženske n %	Skupaj n %
do 30 let	11 (8,60 %)	14 (10,94 %)	25 (19,54 %)
od 31 do 40 let	14 (10,94 %)	30 (23,43 %)	44 (34,37 %)
od 41 do 50 let	17 (13,28 %)	26 (20,31 %)	43 (33,59 %)
nad 50 let	5 (3,90 %)	11 (8,60 %)	16 (12,50 %)
Skupaj	47 (36,72 %)	81 (63,28 %)	128 (100 %)

Grafikon 4.1 Struktura anketiranih glede na spol



Anketo je izpolnilo 128 zaposlenih, večino (kar 81) so predstavljale ženske, ki so bile bolj pripravljene sodelovati z mano in podati svoje mnenje. Moški zaposleni predstavljajo manjši delež anketirancev, kar kaže na manjšo željo po sodelovanju.

Grafikon 4.2 Struktura anketiranih glede na starost

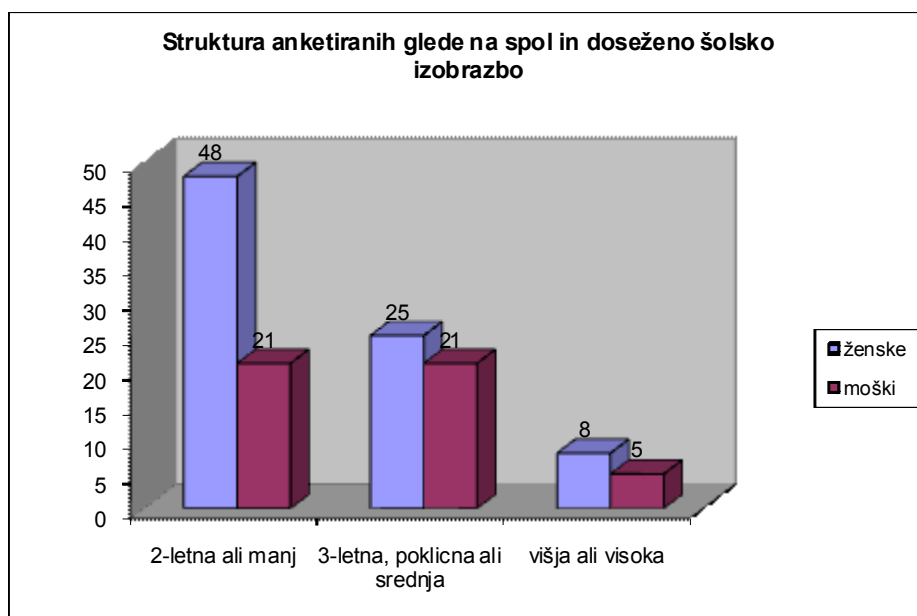


Razvidno je, da je večina anketiranih zaposlenih, kar 67,97 %, starih med 31 in 50 let. Torej gre za sorazmerno optimalno starost.

Tabela 4.2: Struktura anketiranih glede na spol in doseženo šolsko izobrazbo (n=128)

Spol	2 letna šola ali manj n %	3 letna poklicna ali srednja šola n %	Višja ali visoka šola n %
M	21 (44,68 %)	21 (44,68 %)	5 (10,64 %)
Ž	48 (59,26 %)	25 (30,86 %)	8 (9,88 %)

Grafikon 4.3 Struktura anketiranih glede na spol in doseženo šolsko izobrazbo



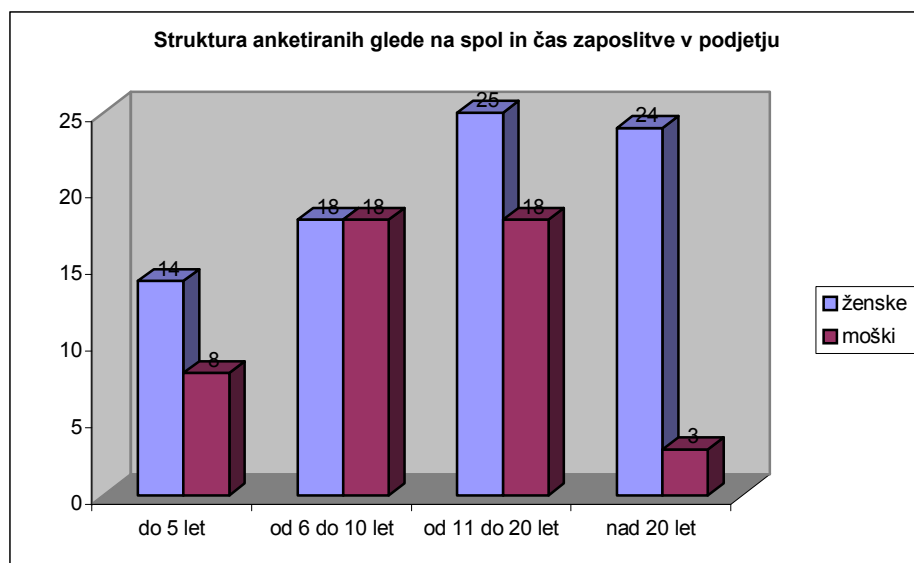
V podjetju, ki je proizvodno usmerjeno, ima večina zaposlenih 2 ali 3 letne poklicne ali srednje šole. V skupino 2 letnih ali manj sem uvrstila tudi delavce, ki imajo zaključeno samo osnovno šolo. Le 13 % anketiranih ima zaključeno višjo ali visoko šolo, kar govori o izobrazbeno slabi strukturi populacije.

4.3 Struktura vzorca glede na spol in čas zaposlitve v podjetju

Tabela 4.3: Struktura anketiranih glede na spol in čas zaposlitve v podjetju (n=128)

Spol	Do 5 let n %	Od 6 do 10 let n %	Od 11 do 20 let n %	Nad 20 let n %
M	8 (17,02 %)	18 (38,29 %)	18 (38,29 %)	3 (6,40 %)
Ž	14 (17,28 %)	18 (22,22 %)	25 (30,86 %)	24 (29,64%)

Grafikon 4.4 Struktura anketiranih glede na spol in čas zaposlitve v podjetju



Večina anketiranih je v podjetju zaposlenih več kot 10 let, delež zaposlenih, ki so v podjetju zaposleni do 5 let, je samo 22 %.

Zanimiva je primerjava deleža žensk in moških, ki so v podjetju že od samega začetka. Delež žensk je bistveno višji, kar pomeni, da se ženske težje odločajo za zamenjavo službe. To lahko razlagamo s slabšo ponudbo delovnih mest za ženske pa tudi z dejstvom, da se ženske zaradi družinskih obremenitev težje prilagajajo novemu delovnemu okolju.

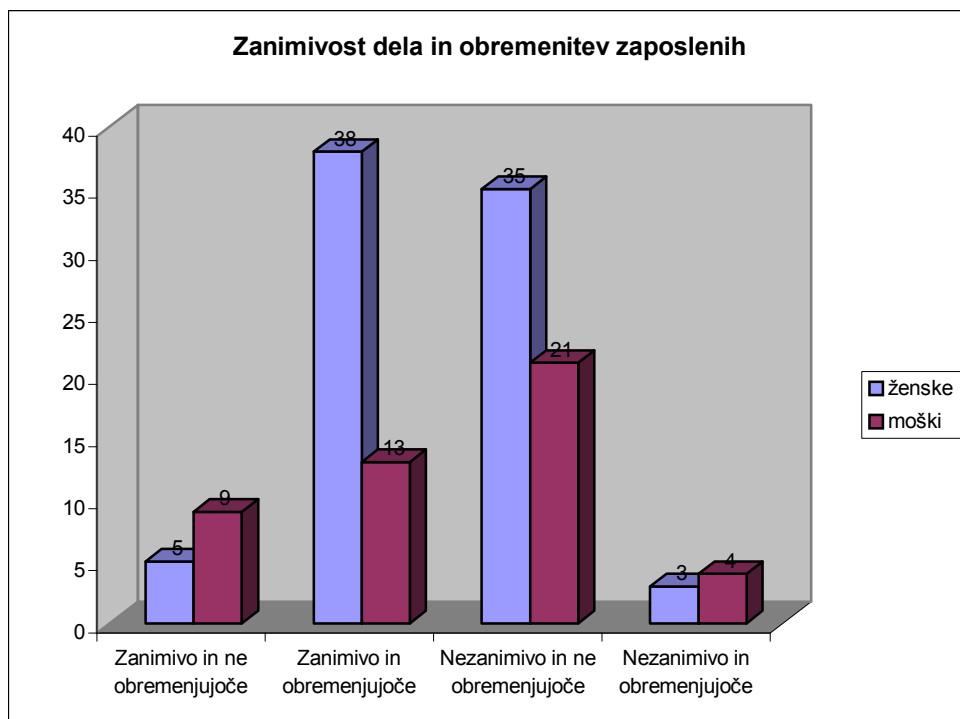
4.4 Delo, ki ga opravljam, bi opisal/a kot

Tabela 4.4: Zanimivost dela in obremenitev zaposlenih

(n = 128)

Spol	Zanimivo in ne obremenjujoče n %	Zanimivo in obremenjujoče n %	Nezanimivo in ne obremenjujoče n %	Nezanimivo in obremenjujoče n %
M	9 (7,03 %)	13 (10,15 %)	21 (16,41 %)	4 (3,12 %)
Ž	5 (3,91 %)	38 (29,70 %)	35 (27,34 %)	3 (2,34 %)
Skupaj	14 (10,94 %)	51 (39,85 %)	56 (43,75 %)	7 (5,46 %)

Grafikon 4.5 Zanimivost dela in obremenitev zaposlenih



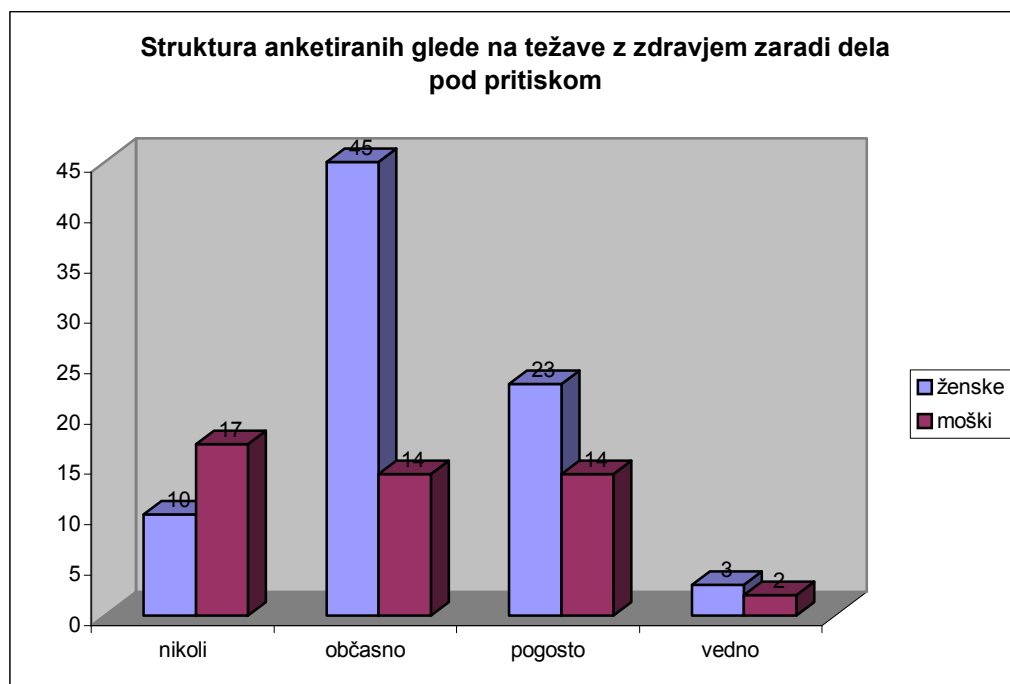
Zanimivo je, da je delež zaposlenih, ki se jim zdi delo zanimivo in obremenjujoče, približno enak deležu zaposlenih, ki se jim zdi delo nezanimivo in ne obremenjujoče, kar jasno kaže, da se delež tistih, ki jim zgolj preprosta (pretežno manualna) dela ne ustrezajo, sorazmerno visoka. Zato bi morale to podjetje izdelati nov zaposlitveni (karierni) načrt, ki bi nanje vplival motivacijsko.

4.5 Zaradi dela, ki ga opravljam, sem pod pritiskom in imam težave z zdravjem

Tabela 4.5: Struktura anketiranih glede na težave z zdravjem zaradi dela pod pritiskom (n=128)

Spol	Nikoli n %	Občasno n %	Pogosto n %	Vedno n %
M	17 (13,28 %)	14 (10,94 %)	14 (10,94 %)	2 (1,56 %)
Ž	10 (7,81 %)	45 (35,16 %)	23 (17,97 %)	3 (2,34 %)
Skupaj	27 (21,09 %)	59 (46,10 %)	37 (28,91 %)	5 (3,90 %)

Grafikon 4.6 Struktura anketiranih glede na težave z zdravjem zaradi dela pod pritiskom



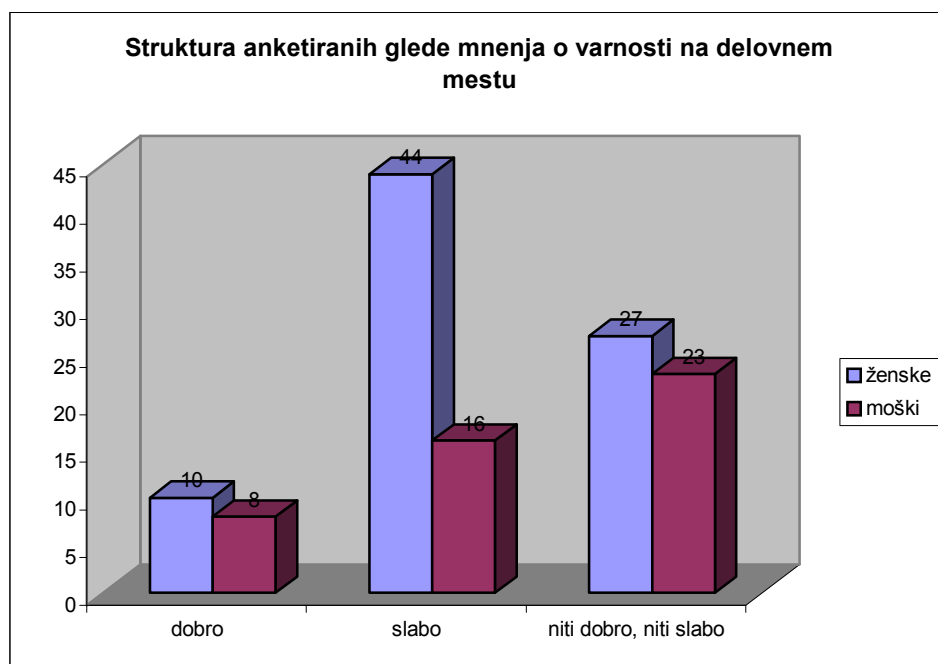
Velik odstotek anketiranih zaposlenih ima občasne težave z zdravjem, kar glede na panogo ne preseneča. Le 27 anketirancev težav z zdravjem nima. Predpostavljam, da gre za mlajše oziroma delavce, ki ne delajo v proizvodnji.

4.6 Varnost na delovnem mestu (oprema, delovna sredstva, delovni prostori)

Tabela 4.6: Struktura anketiranih glede mnenja o varnosti na delovnem mestu (n=128)

Spol	Dobro n %	Slabo n %	Niti dobro niti slabo n %
M	8 (6,25 %)	16 (12,50 %)	23 (17,97 %)
Ž	10 (7,81 %)	44 (34,37 %)	27 (21,10 %)
Skupaj	18 (14,06 %)	60 (46,87 %)	50 (39,07 %)

Grafikon 4.7 Struktura anketiranih glede mnenja o varnosti na delovnem mestu



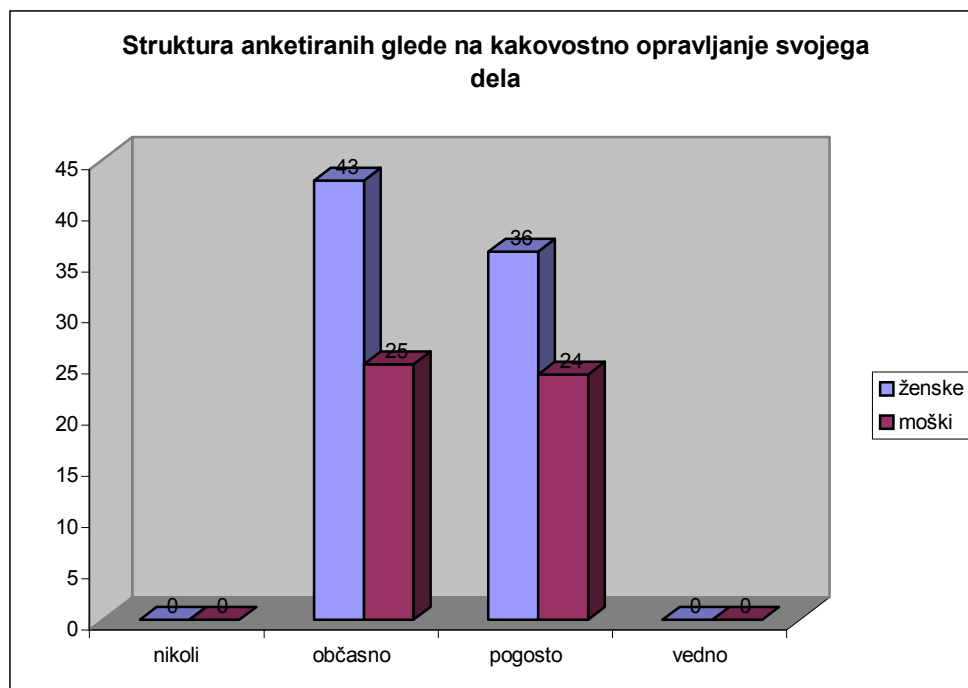
Večji del anketiranih zaposlenih meni, da je za varnost slabo poskrbljeno, le 18 anketiranih je bilo mnenja, da je za varnost dobro poskrbljeno.

4.7 Delo opravljam manj kakovostno, kot bi ga moral/a

Tabela 4.7: Struktura anketiranih glede na kakovostno opravljanje svojega dela (n=128)

Spol	Nikoli	Občasno n %	Pogosto n %	Vedno
M	0	24 (18,75 %)	23 (17,97 %)	0
Ž	0	44 (34,37 %)	37 (28,91 %)	0
Skupaj	0	68 (53,12 %)	60 (46,88 %)	0

Grafikon 4.8 Struktura anketiranih glede na kakovostno opravljanje svojega dela



68 (53,12 %) anketiranih opravlja svoje delo občasno manj kakovostno, kot bi ga moralo, večina zaposlenih pa je kakovost svojega dela ocenila kot povprečno.

Delavci se zavedajo, da svojega dela ne opravljajo vedno najbolj kakovostno.

Ta podatek bi moral vzpodbuditi podjetje k raziskavi o tem, kako spremeniti stanje.

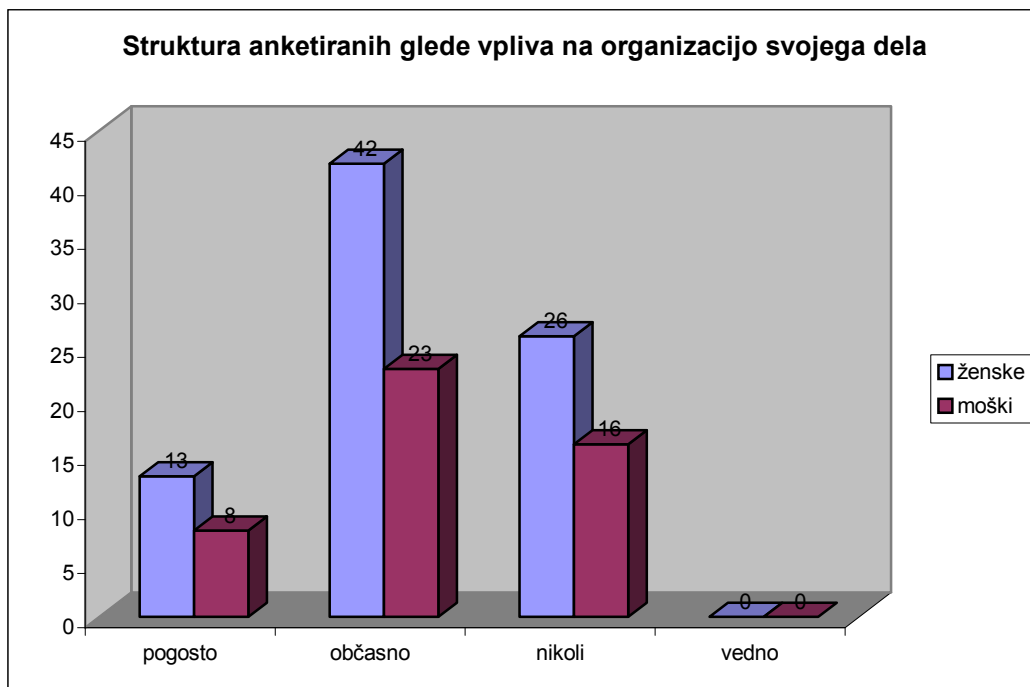
4.8 Vpliv delavcev na organizacijo svojega dela

Tabela 4.8: Struktura anketiranih glede vpliva na organizacijo svojega dela

(n=128)

Spol	Pogosto n %	Občasno n %	Nikoli n %	Vedno
M	8 (6,25 %)	23 (17,97 %)	16 (12,50 %)	0
Ž	13 (10,15 %)	42 (32,81 %)	26 (20,32 %)	0
Skupaj	21 (16,40 %)	65 (50,78 %)	42 (32,82 %)	0

Grafikon 4.9 Struktura anketiranih glede vpliva na organizacijo svojega dela



Zanimivo je, da je delež delavcev, ki menijo, da imajo občasno vpliv na organizacijo svojega dela, glede na dejavnost podjetja, sorazmerno visok.

4.9 Delo, ki ga opravljam, zahteva veliko odgovornost

Tabela 4.9: Struktura anketiranih glede na odgovornost, ki jo prevzemajo pri svojem delu (n=128)

Spol	Nikoli n %	Občasno n %	Pogosto n %	Vedno n %
M	0	0	15 (11,72 %)	32 (25,00 %)
Ž	0	0	13 (10,16 %)	68 (53,12 %)
Skupaj	0	0	28 (21,88 %)	100 (78,12 %)

Grafikon 4.10 Struktura anketiranih glede na odgovornost, ki jo prevzemajo pri svojem delu



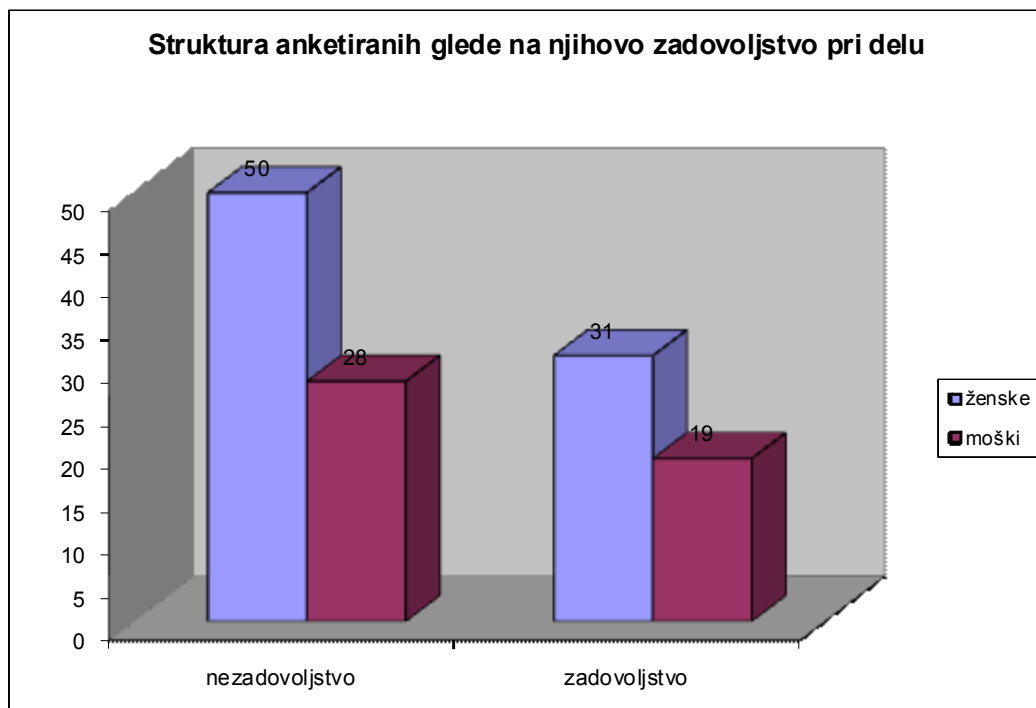
Velik delež zaposlenih, kar 78,12 % anketiranih meni, da opravljajo delo, ki zahteva veliko odgovornost.

4.10 Splošno zadovoljstvo z delom

Tabela 4.10: Struktura anketiranih glede na njihovo zadovoljstvo pri delu (n=128)

Spol	Nezadovoljen/a n %	Zadovoljen/a n %
M	28 (21,88 %)	19 (14,84 %)
Ž	50 (39,06 %)	31 (24,22 %)
Skupaj	78 (60,94 %)	50 (39,06 %)

Grafikon 4.11 Struktura anketiranih glede na njihovo zadovoljstvo pri delu



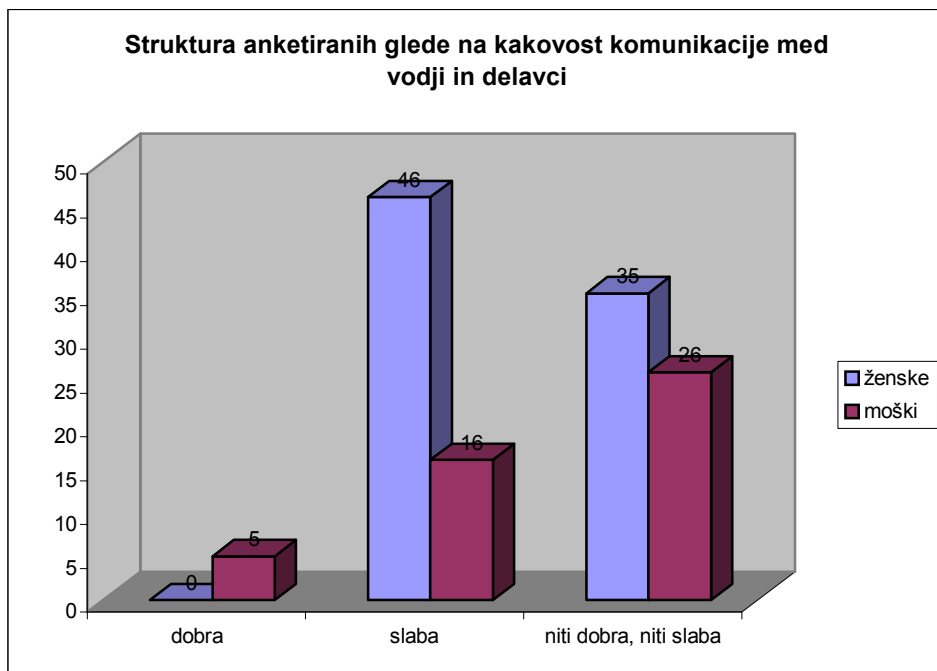
Večina anketiranih zaposlenih je izrazila svoje nezadovoljstvo pri delu, tokrat so ženske v večini. Vzrok je neposredno pokazan tudi v drugih odgovorih, npr. pri možnosti izobraževanja, kjer so ženske vidno prikrajšane, pri kakovosti komunikacije, ...

4.11 Kakovost komunikacije med vodji in delavci

Tabela 4.11: Struktura anketiranih glede na kakovost komunikacije med vodji in delavci (n=128)

Spol	Dobra n %	Slaba n %	Niti dobra , niti slaba n %
M	5 (3,90 %)	16 (12,50 %)	26 (20,31 %)
Ž	0	46 (35,94 %)	35 (27,35 %)
Skupaj	5 (3,90 %)	62 (48,44 %)	61 (47,66 %)

Grafikon 4.12 Struktura anketiranih glede na kakovost komunikacije med vodji in delavci



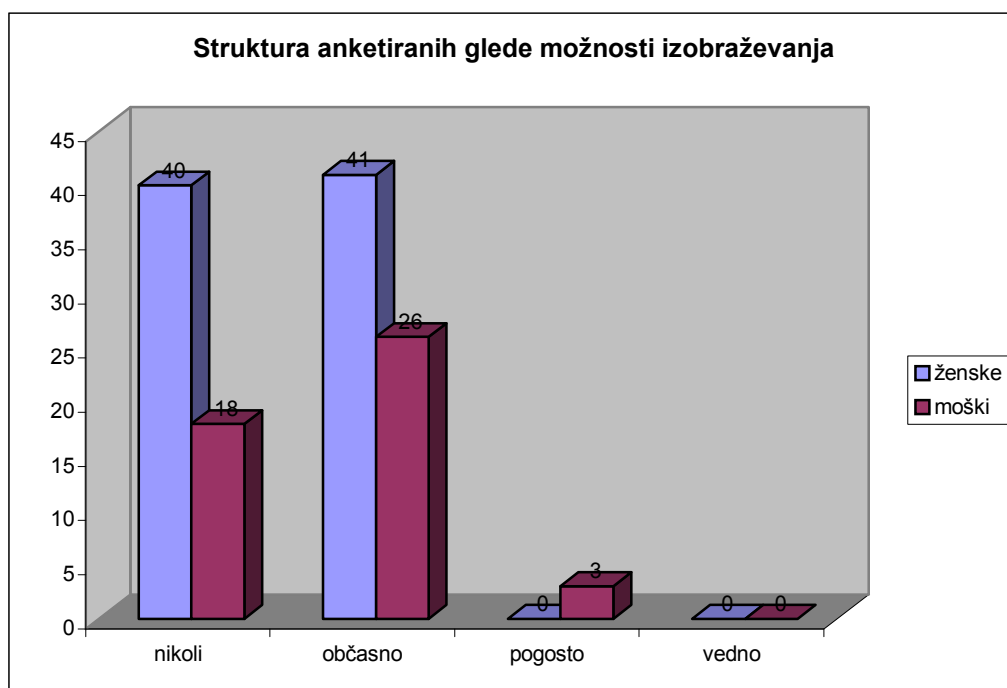
Raziskava je pokazala, da je odstotek anketiranih zaposlenih, ki menijo, da je komunikacija slaba, približno enak tistim, ki so komunikacijo ocenili kot povprečno.

4.12 Vključitev v razne oblike usposabljanja in izobraževanja

Tabela 4.12: Struktura anketiranih glede na možnost izobraževanja (n=128)

Spol	Nikoli n %	Občasno n %	Pogosto n %	Vedno
M	18 (14,06 %)	26 (20,31 %)	3 (2,34 %)	0
Ž	40 (31,25 %)	41 (32,04 %)	0	0
Skupaj	58 (45,31 %)	67 (52,35 %)	3 (2,34 %)	0

Grafikon 4.13 Struktura anketiranih glede na možnost izobraževanja



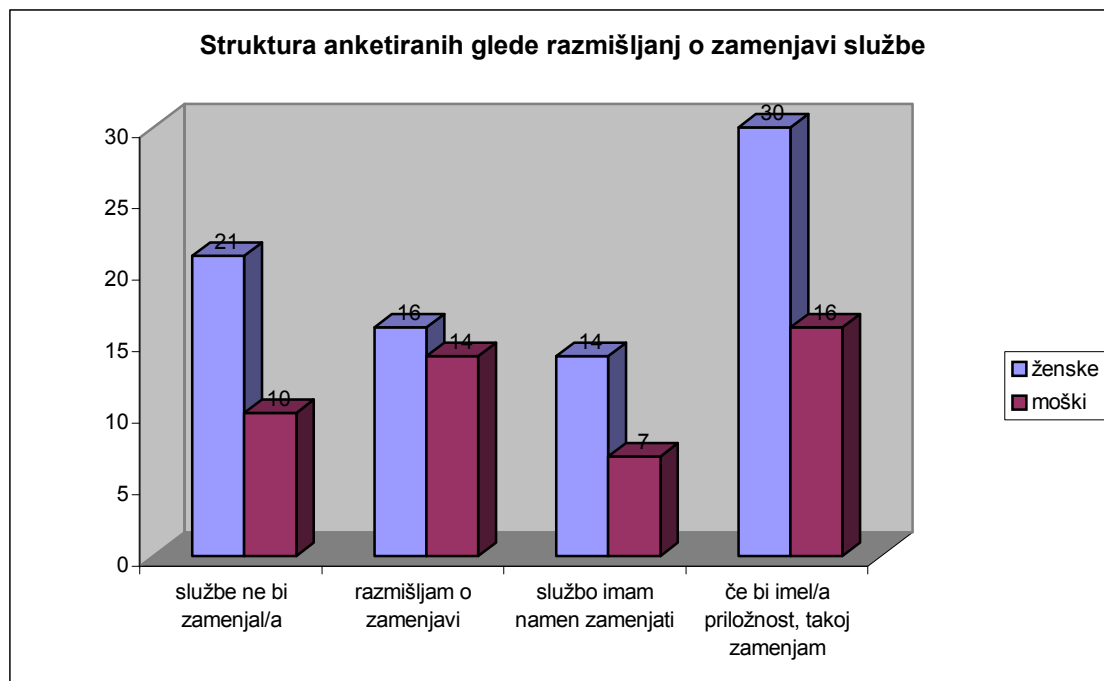
V podjetju je za izobraževanje slabo poskrbljeno. Le manjši delež zaposlenih je pogosto vključenih v razne oblike usposabljanja in izobraževanja.

4.13 Razmišljanja respondentov - anketirancev o službi v podjetju

Tabela 4.13: Struktura anketiranih glede razmišljanj o zamenjavi službe (n=128)

Spol	Službe ne bi zamenjal/a n %	Razmišljam o zamenjavi n %	Službo imam namen zamenjati n %	Če bi imel/a priložnost, takoj zamenjam n %
M	10 (7,81 %)	14 (10,94 %)	7 (5,47 %)	16 (12,50 %)
Ž	21 (16,41 %)	16 (12,50 %)	14 (10,94 %)	30 (23,43 %)
Skupaj	31 (24,22 %)	30 (23,44 %)	21 (16,41 %)	46 (35,93 %)

Grafikon 4.14 Struktura anketiranih glede razmišljanj o zamenjavi službe



Kar 35,93 % zaposlenih anketiranih bi službo takoj zamenjalo, če bi le imeli priložnost.
 Le 16,41 % je takih zaposlenih, ki službe ne bi zamenjalo.

5 PREVERJANJE HIPOTEZ

1. Hipoteza

Ho: Predpostavim, da manjši del anketiranih meni, da je delo, ki ga opravljajo, neobremenjujoče ne glede na spol anketirancev.

Tabela podatkov pridobljenih z anketo o obremenjujočem delu glede na spol

Spol	Obremenjujoče (fo)	Ne obremenjujoče (fo)	Skupaj
M	36	11	47
Ž	74	7	81
Skupaj	110	18	128

Tabela pričakovanih oz. teoretičnih frekvenc.

Spol	Obremenjujoče (ft)	Ne obremenjujoče (ft)	Skupaj
M	39	8	47
Ž	60	21	81
skupaj	99	29	128

$$\chi^2 = \frac{N(AD - EC)^2}{(A + B) \cdot (C + D) \cdot (A + C) \cdot (B + D)}$$

$$\chi^2 = \frac{128(36 \cdot 7 - 11 \cdot 74)^2}{47 \cdot 81 \cdot 110 \cdot 18}$$

$$\chi^2 = 5,36$$

Stopnja tveganja: 5 %

Stopnja prostosti: 1

$$\chi^2 = 5,36 > \chi^2_{\alpha=0,05} = 3,84$$

Hipotezo, da manjši del anketiranih meni, da je delo, ki ga opravljajo, neobremenjujoče ne glede na spol anketirancev, lahko ovržemo s 5% stopnjo tveganja.

Takšen rezultat je bilo tudi za pričakovati glede na zgoraj izvedeno anketo oziroma odgovore. V večini so odgovorili, da je delo obremenjujoče, da bi službo zamenjali, če bi lahko, da je komunikacija med podrejenimi in nadrejenimi slaba,... Vsi ti odgovori so že skozi celotno analizo ankete nakazovali, da bom lahko zastavljeno hipotezo ovrгла.

6 RAZPRAVA

Z raziskavo sem ugotovila :

- da delo, ki ga anketirani opravljajo, kaže na visoko stopnjo obremenjenosti
- da so zaradi dela, ki ga opravljajo, pod pritiskom in imajo občasno zdravstvene težave
- da je za varnost na delovnem mestu slabo poskrbljeno
- da anketiranci svoje delo občasno opravljajo manj kakovostno
- večina anketiranih je s svojim delom nezadovoljnih
- v večini primerov anketirani občasno nimajo vpliva na organizacijo svojega dela
- večina anketiranih meni, da imajo premalo časa in preveč dela, vzrok je lahko v slabi organizaciji dela in naravi dela
- večina anketiranih se le občasno vključuje v izobraževanja in usposabljanja
- večina anketiranih s komunikacijo z nadrejenimi ni zadovoljna
- da delo, ki ga opravljajo, zahteva veliko odgovornost
- večina anketiranih bi zamenjalo službo in čaka na priložnost za zamenjavo službe

7 PREDLOGI

1. Predlagam, da se s z rezultati raziskave seznani vodstvo podjetja.
2. Potrebna bo uvedba preventivnih ukrepov za preprečevanje stresa.
3. Potrebno se bo povezati s službo za varnost pri delu, s pooblaščenno zdravnico in z zunanjimi institucijami za pripravo in izvedbo izobraževanj na temo preprečevanja, odkrivanja in prepoznavanja tehnik za zmanjševanje in odpravljanje stresa.
4. V podjetju bo potrebno izboljšati komunikacijo in obveščanje zaposlenih o dogajanju v družbi.
5. V delovnem procesu bo potrebno uvesti teamske oblike dela, s tem je delo in odgovornost v neki meri prerazporejena, na ta način se vsaj v določeni meri zmanjša količina stresnih dejavnikov.
6. V delovnem okolju so zaželeni kulturna, družabna srečanja (skupen ogled gledališke predstave, izlet zaposlenih,...) oziroma povezovanje kolektiva še na drugih ravneh življenja.
7. Potrebno bo raziskati, kako bi zaposlene lahko v večjem številu vključili v procese izobraževanja in usposabljanja.
8. V podjetju naj bi izboljšali komunikacijo med nadrejenimi in podrejenimi tudi z uvajanjem letnih razgovorov.

8 LITERATURA

1. Treven, Sonja. 2005. Premagovanje stresa. Ljubljana: GV Založba.
2. Luban - Plozza, Boris, Pozzi Ugo. 1994. V sožitju s stresom. Ljubljana: DZS.
3. Besser - Siegmund Cora. 2002. Moč pozitivnih misli. Miselni trening za zdravje, srečo in uspeh. Ljubljana: Mladinska knjiga.
4. Maslach, Christina, P. Leiter, Michael. 2002. Resnica o izgorevanju na delovnem mestu. Kako organizacije povzročajo osebni stres in kako ga preprečiti. Ljubljana: Educy.
5. Mihalič, Renata. 2006. Management človeškega kapitala. Priročnik za celostno upravljanje človeškega kapitala v praksi sodobnih organizacij znanja. Škofja Loka: Mihalič in Partner.
6. Ovsenik, Marija; skripta, zapiski s predavanj.
7. Ovsenik, Marija, Ambrož, Milan. 2006. Upravljanje sprememb poslovnih procesov, Turistica, Portorož: Visoka šola za turizem.
8. Ovsenik, Marija, Ambrož, Milan. 2010. Celovitost in neznatnost organizacije. Ljubljana: Institut za management.
9. Ovsenik, Marija, Ambrož, Milan. 2000. Ustvarjalno vodenje poslovnih procesov, Turistica, Portorož.
10. Mesec, Blaž (s sodelovanjem Nike Cigoj Kuzma). 2001. Navodilo za diplomsko nalogo. Tretja izdaja. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
11. Mesec, Blaž. 1998. Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

12. Mesec, Blaž. 1995. Metodologija raziskovanja v socialnem delu I. del. Skripta. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
13. Dr.Lipičnik, Bogdan. 1998. Ravnanje z ljudmi pri delu. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
14. Dr.Looker,Terry, Dr. Gregson, Olga.1993. Obvladajmo stres. Priročnik. Ljubljana: Cankarjeva založba.
15. Powell, Trevor.1999. Kako premagamo stres. Ljubljana: Mladinska knjiga.
16. Dr.Lindemann, Hannes.1982. Premagani stres. Ljubljana: Cankarjeva založba.
17. Rakovec-Felser, Zlatka.1991. Človek v stiski. Maribor: Založba obzorja.
18. Dr. Dernovšek, Mojca, Gorenc, Mateja, dr. Jeriček, Helena. 2006. Ko te strese stres. Ljubljana: Inštitut za varovanje zdravja Republike Slovenije.
19. Tavčar, Mitja.I. 2008. Management in organizacija. Koper: Fakulteta za management Koper.
20. Možina, Stane, Jereb, Janez, Florjančič, Jože, Svetlik, Ivan, Jamšek, Franc, Lipičnik, Bogdan, Vodovnik, Zvone, Svetic, Aleša, Stanojevič, Miroslav, Merkač, Marjana. 1998. Management kadrovskih virov. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
21. Zupan, Nada, Stanojevič, Miroslav, Možina, Stane, Kohont, Andrej, Kaše, Robert. Menedžment človeških virov. 2009. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
22. Tušak, Matej, Masten, Robert. 2008. Stres in zdravje. Ljubljana: Fakulteta za šport.
23. Možina, Stane, Rozman, Rudi, Glas, Miroslav, Tavčar, Mitja, Pučko, Danijel, Kralj, Janko, Ivanko, Štefan, Lipičnik, Bojan, Gričar, Jože, Tekavčič, Metka, Dimovski, Vlado, Kovač, Bogomir. 2002. Management nova znanja za uspeh. Ljubljana: Mladinska knjiga.

24. Božič, Mija. 2003. Stres pri delu. Ljubljana:GV izobraževanje.
25. Treven, Sonja.1998. Management človeških virov. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
26. Dr.Starc, Radovan. 2007. Stres in bolezni. Ljubljana: Sirius.
27. Dr. Ihan, Alojz. 2004. Do odpornostjo z glavo: Mladinska knjiga.
28. Spielberg, Charles. 1985. Stres in tesnoba: Pomurska založba.
29. Selič, Polona.1999. Psihologija bolezni našega časa: Znanstveno in publicistično središče Ljubljana.
30. Dr.Brečko, Daniela. 2010. Recite mobingu ne: Planet GV, Poslovno izobraževanje.
31. Rapoša Tajnšek, Pavla. 1997.Socialno delo v delovnih organizacijah:Visoka šola za socialno delo.
32. Battison, Toni. 1999. Premagujem stres: DZS.
33. Skynner, Robin, Cleese, John. 1993. Družine in kako v njih preživeti. Založba Tangram.
34. Lovše, Bojan: Stres na delovnem mestu. Dostopno na <http://www.lek.si/slo/skrb-za-zdravje/stres/delovno-mesto/>
35. Splet.enciklopedija Wikipedia: Mobbing. Dostopno na <http://sl.wikipedia.org/wiki/Mobbing>
36. Spletna stran Čili za delo. Pot do zdravja delavcev. Zdravi na delovnem mestu. Dostopno na <http://cilizadelo.si/>
37. Tekavčič – Grad Onja: Stres in kako ga obvladati. Dostopno na http://med.over.net/za_bolnike/o_boleznih.php?full=1&id=20468

38. Hrovatin, Barbara: Kaj je stres. Dostopno na http://med.over.net/za_bolnike/o_bolezni.php?full=1&id=20465
39. Tušar, Vesna: Stres na delovnem mestu. Dostopno na http://www.zaposlitev.net/delo.php?a2=clanek&a=karierni_center&idb=44&m=iskalec
40. Kocmur, Helena: Članek v Nedelu z naslovom Stres in izgorelost postajata glavni poklicni bolezni. Dostopno na <http://www.delo.si/clanek/78302>
41. Bilban, Marjan: Obremenitve in škodljivosti na delovnem mestu. Dostopno na <http://fides.fe.uni-lj.si/zdravje/zivljenje/obremenitve.html>
42. Članek na spletni strani E-računovodstvo z naslovom 12 nasvetov za premagovanje stresa na delovnem mestu. Dostopno na <http://www.eracunovodstvo.org/blog/management/kako-obvladujemo-stres-na-delovnem-mestu/>
43. Kralj, Zlata: Stres. Dostopno na <http://www.lek.si/slo/skrb-za-zdravje/stres/delovno-mesto/>
44. Bilban, Marjan: Sklepi in ugotovitve VIII. Mednarodne konference Globalna varnost. Dostopno na http://www.hrm-revija.si/index.php?page=magazine&s=1&iid=70&a_id=1342
45. Radovanović, Karolina: Delavnica proti stresu. Dostopno na <http://www.institut-ipsa.si/datoteke/Program%20COS%20-clanek.pdf>
46. www.etuc.org/IMG/pdf/ETUC_stress_agreement_SL-2.pdf
47. <http://www.osha.europa.eu/fop/slovenia/sl/et2002/facts23.pdf>
48. www.muchus.si/files/gradiva/OMP/3-3-0-stres.pdf

Opomba: Vse internetne strani so bile v času oddaje diplomske naloge aktivne.

9 POVZETEK

Najbližja mi je Lindemannova definicija stresa, ki pravi, da je stres pečat današnjemu času, je simbol našega prostora in časa pa tudi našega človeka, ki je izgubil srčiko. Še nekaj let nazaj stres ni bil tako močan dejavnik v našem življenju. Naši starši so imeli zagotovljene službe, 8-urni delavnik ter boljše delovne pogoje. Nato pa so se nas postopno dotaknile spremembe. Spoznali smo, kaj pomeni izguba zaposlitve, vrstili so se stečaji nekdanjih uspešnih podjetij, delavnik se je podaljšal, obremenitev je čedalje več. Velikokrat se sprašujemo, kako naprej. Do kam lahko gremo in zmoremo ter kakšne bodo dolgoročne posledice?

Primarni cilji socialnega dela v podjetjih so pomoč zaposlenim pri preprečevanju ovir v delovnem in življenjskem okolju ter kvalitetnejše delovno življenje. Osrednja naloga socialnega dela je posredovanje med potrebami zaposlenih in potrebami organizacije. Pri tem morajo upoštevati osnovne cilje, načela, metode in vrednote socialnega dela.

V teoretičnem delu sem obravnavala stres na splošno, se spoznala z njegovo zgodovino, vrstami, značilnostmi ter posledicami, ki jih prinaša.

V drugem delu sem stres prenesla v delovno okolje, kjer preživimo večino časa in ki nas močno zaznamuje. Spoznala sem se z značilnostmi današnjih organizacij, kakšen vpliv imajo zaposleni v njih, kakšne potrebe v organizacijah zadovoljujemo, kako se le-te spopadajo s stresom. Spoznala sem novejšje pojave, kot sta izgorelost na delovnem mestu (signale, razsežnosti) in mobing (trpinčenje), kjer gre za specifično psihično nasilje. Poleg značilnosti organizacij in ljudi, ki so najpomembnejši vir organizacij, sem spoznala tudi povzročitelje stresa na delovnem mestu in cilje organizacije. Seznanila sem se z dejavniki v delovnem okolju (vrstam zaposlitev, obremenjenostjo in odgovornostjo, z delovnimi razmerami) in dejavniki zunaj delovnega okolja (stresni življenjski dogodki, napor iz vsakdanjega življenja...).

Spoznala sem tudi vpliv stresa na ravni organizacije in s tem v zvezi strategije organizacij, ustvarjanje ugodne organizacijske klime in kulture, razvijanje in načrtovanje kariere in cilje pri oblikovanju kariere.

V raziskavi sem raziskala prisotnost stresa v organizaciji ter poskušala ugotoviti, kako se zaposleni počutijo, kako stresno je njihovo delo, kakšna je komunikacija znotraj podjetja, kakšne so možnosti izobraževanja, kako kakovostno opravljajo svoje delo ter kakšno je zdravstveno stanje zaposlenih.

Ugotovila sem visoko stopnjo stresa in podala nekaj predlogov, ki bi situacijo lahko izboljšali.

10 DODATEK

Vprašalnik o stresu na delovnem mestu

Spoštovani !

Sem absolventka 4. letnika Fakultete za socialno delo. Izvajam študijsko raziskavo o prisotnosti stresa na vašem delovnem mestu. Rezultate, ki jih bom dobila, bom uporabila izključno za izdelavo diplomske naloge.

Vaša anonimnost je zagotovljena.

Za sodelovanje se Vam najlepše zahvaljujem!

Gordana Juren

Prosim vas, da obkrožite odgovor, za katerega menite, da za Vas najbolj velja.

Pri vsakem vprašanju je možen le en odgovor.

1. Spol (obkrožite) : M Ž

2. Starost (obkrožite):

- a) do 30 let
- b) od 31 do 40 let
- c) od 41 do 50 let
- d) nad 50 let

3. Dosežena šolska izobrazba

- a) 2 letna ali manj
- b) 3 letna poklicna ali srednja šola
- c) višja ali visoka šola

4. Čas zaposlitve v podjetju

- a) do 5 let
- b) od 6 do 10 let
- c) od 11 do 20 let
- d) nad 20 let

5. Svoje delo v podjetju bi opisal/a kot

- a) zanimivo in neobremenjujoče.
- b) zanimivo in obremenjujoče.
- c) nezanimivo in obremenjujoče.
- d) nezanimivo in neobremenjujoče .

6. Zaradi dela, ki ga opravljam, sem pod pritiskom in imam težave z zdravjem

- a) nikoli
- b) občasno
- c) zelo pogosto
- d) vedno

7. Za varnost je na delovnem mestu dobro poskrbljeno (oprema, delovna sredstva, delovni prostori)

- a) dobro
- b) slabo
- c) niti dobro niti slabo

8. Delo opravljam manj kakovostno, kot bi ga moral/a

- a) nikoli
- b) občasno
- c) pogosto
- d) vedno

9. Na organizacijo svojega dela lahko vplivam

- a) nikoli
- b) občasno
- c) pogosto
- d) vedno

10. Delo, ki ga opravljam, zahteva veliko odgovornost

- a) nikoli
- b) občasno
- c) pogosto
- d) vedno

11. V splošnem sem s svojim delom

- a) zadovoljen-a.
- b) nezadovoljen-a.

12. Komunikacija med nadrejenimi in zaposlenimi je dobra

- a) nikoli
- b) občasno
- c) pogosto
- d) vedno

13. Nadrejeni mi omogočajo vključitev v razne oblike usposabljanja in izobraževanja

- a) nikoli
- b) občasno
- c) pogosto
- d) vedno

14. Moja razmišljanja o svoji službi v podjetju

- a) službe ne bi zamenjal/a
- b) razmišljam o zamenjavi
- c) službo imam namen zamenjati
- d) če bi imel/a priložnost, takoj zamenjam

11 IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Gordana Juren, študentka Fakultete za socialno delo, izjavljam, da sem diplomsko nalogo z naslovom Stres in delovno okolje napisala samostojno, s korektnim navajanjem virov in ob pomoči mentorja.

Datum: 12. 10. 2010

Podpis: