

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Janja Oberl

Stres na delovnem mestu

Diplomsko delo

Ljubljana, 2016

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Janja Oberl

Stres na delovnem mestu

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Bojana Mesec

Ljubljana, 2016

Zahvala

Pri pripravi diplomske naloge mi je veliko pomagala, mi svetovala in me vodila moja mentorica doc. dr. Bojana Mesec, za kar se ji lepo zahvaljujem.

Rada bi se zahvalila tudi upravi podjetja SRC sistemske integracije d.o.o., kot tudi njihovim zaposlenim za sodelovanje in iskrene odgovore na vprašanja.

Iskrena hvala staršema in sestrama za vse spodbudne besede ter finančno podporo v času študija .

Sogolki Mojci se zahvaljujem za pomoč pri učenju in spodbujanju, ko sem to najbolj potrebovala.

Podatki o diplomski nalogi

Ime in priimek: Janja Oberž

Naslov diplomske naloge: Stres na delovnem mestu

Kraj: Ljubljana

Leto: 2016

Število strani: 78 Število tabel: 19

Število grafov: 10 Število slik: 3 Število prilog: 1

Mentorica: Doc. dr. Bojana Mesec

Deskriptorji: stres, stres na delovnem mestu, stresorji, posledice stresa, zadovoljstvo z delom, spopadanje s stresom.

Povzetek:

Diplomska naloga vsebuje raziskavo stresa na delovnem mestu v IT podjetju SRC d.o.o. Sprva sem ga predstavila teoretično, skupaj z vzroki zanj in njegovimi posledicami, nadalje pa sem proučila, kako so zaposleni zadovoljni z delom, kateri dejavniki pri njih vplivajo na stres na delovnem mestu, kako se spopadajo s stresnimi situacijami ter kako se organizacija spopada s stresom.

Kot drugo pa sem s pomočjo ankete, ki sem jo razdelila zaposlenim v podjetju, ki delujejo na različnih položajih, ugotavljala, ali so moja predvidevanja, da se podjetje s stresom spopada relativno dobro, upravičena. Ob zaključku sem ugotovila, da sem predvidevala pravilno, poleg tega pa prišla do zanimivih ugotovitev, kateri naj bi bili za spopadanje s stresom v proučevani organizaciji najprimernejši.

Title: Stress at work

Descriptors: stress, stress at work, stressor, stress effects, satisfaction with work, coping with stress

Abstract:

In the thesis, I researched stress at work in the company SRC d.o.o. Initially, I presented it theoretically, including its causes and consequences. Further, I

explored how employees are satisfied with their work, which factors affect the level of stress that they experience at the workplace, how they cope with stressful situations and how the employer deals with them. In the empirical part, I used the survey to find out, whether the predictions, that the company faces stress relatively well, are correct, and the survey confirmed these predictions. Moreover, I came to an interesting conclusion showing, which methods would be the best to deal with stress in the company researched.

PREDGOVOR

Sodobni poslovni svet od posameznika zahteva vedno več znanja in sposobnosti, ki jim ta iz različnih vzrokov ni vedno kos. Stalni stres vpliva na naš um, telo in obnašanje. Kronična izpostavljenost stresu je vzrok številnih bolezni, kot so težave s srcem, visok krvni tlak, možganska kap in šteje mnogo drugih. Poruši tudi posameznikov notranji mir in harmonijo ter vpliva na medsebojna razmerja in odnose tako doma kot na delovnem mestu. Tako ne prizadene samo posameznika temveč tudi organizacijo v kateri je zaposlen. Zaradi samega vpliva stresa na delovnem mestu se poveča odsotnost z dela, zmanjšuje se kakovost dela ter poveča se fluktuacija kadrov.

Stres ni vedno nezaželen, namreč nas v majhnih količinah navdaja s samozavestjo in ugodno vpliva na našo ustvarjalnost in produktivnost. Stresni odziv nam pomaga da se uspešno soočamo z vsakodnevnimi obveznostmi in nam omogoča da se hitro odzovemo na dražljaje ali se branimo v primeru nevarnosti.

Pri odpravljanju stresa je zelo pomembno dobro poznavanje stresa, pravilno prepoznavanje, njegovo obvladovanje in prepoznavanje povzročiteljev da se lahko učinkovito spopademo z njim.

Za preprečevanje stresa na delovnem mestu morajo v organizacijah zaposlenim jasno določiti delovne naloge, jim omogočiti sodelovanje pri odločitvah v zvezi z njihovim delom in pri načrtovanju delovnega mesta, poskrbeti, da je delo v skladu z njihovimi sposobnostmi ter jim nuditi pomoč in podporo, ko je ta potrebna.

Pri spopadanju s stresom v organizacijah pa lahko igra veliko vlogo socialni delavec, ki zastopa tako interese zaposlenega kot organizacije. S svojim strokovnim znanjem, socialnimi veščinami in vzpostavitvijo delovnega odnosa soustvarja izvirne delovne rešitve. Nova tehnologija, kratki časovni roki nalog in šteje veliko drugih pritiskov na zaposlenega lahko zmanjšuje produktivnost organizaciji. Podjetja potrebujejo socialne delavce za uspešno reševanje kompleksnih socialnih problemov saj v skupnem prizadevanju opredelijo problem, določijo cilje in načine ter razvijejo strategije da v sodelovanju z zaposlenimi in organizacijo pridejo do

ustreznih rešitev.

Tematiko sem, kljub temu, da je o njej že precej napisanega, izbrala, ker imam v poslovni stavbi, kjer ima SRC sistemske integracije d.o.o. sedež, v najemu kavarno. Med pogovorom z različnimi zaposlenimi, sem zasledila, da je narava njihovega dela takšna, da pogosto prihaja do stresnih situacij, kljub temu pa sem dobila vtis, da so zaposleni z delom v podjetju zadovoljni.

V svoji raziskavi sem želela izvedeti ali so tako delavci, kot tudi vodstvo podjetja SRC d.o.o. s svojim delom zadovoljni, prikazati najrazličnejše stresne situacije in ugotoviti kako le te vplivajo na njih. Najbolj pa me je zanimalo kako posameznik obvlada stres in kako se s stresom kot celovitim problem spopada organizacija.

KAZALO

1	TEORETIČNI UVOD	1
1.1	Stres	1
1.1.1	Zgodovina stresa	2
1.1.2	Splošni prilagoditveni sindrom	3
1.1.3	Vrste stresa.....	4
1.1.3.1	Pozitivni oziroma naravni stres (EUSTRES)	5
1.1.3.2	Negativni oziroma umetni stres (DISTRES)	6
1.1.3.3	Eksogeni in endogeni stres	6
1.1.3.4	Kronični stres	7
1.1.4	Delovanje škodljivega stresa na telo.....	7
1.1.5	Vzroki za stres	8
1.1.5.1	Dejavniki stresa zunaj delovnega okolja.....	8
1.1.6	Posameznik in stres.....	11
1.1.6.1	Samovrednotenje in osebnostne značilnosti	12
1.1.6.2	Vedenjski vzorec	12
1.1.6.3	Izvor motenj	13
1.1.7	Stresorji in doživljanje stresa	13
1.1.8	Simptomi stresa.....	14
1.1.8.1	Telesni simptomi	14
1.1.8.2	Čustveni simptomi	15
1.1.8.3	Vedenjski simptomi	15
1.2	Stres na delovnem mestu	16
1.2.1	Dejavniki stresa na delovnem mestu	17
1.2.1.1	Delovne razmere	20
1.2.1.2	Medosebni odnosi	20
1.2.1.3	Opredelitev vlog	22
1.2.1.4	Ponavljajoča se opravila.....	22
1.2.1.5	Odgovornost za zaposlene.....	23
1.2.1.6	Organizacijsko vzdušje in kultura.....	23
1.2.1.7	Delovni čas.....	24
1.2.1.8	Plačila	24
1.2.2	Posledice stresa na delovnem mestu	25
1.2.2.1	Posledice za posameznika.....	25
1.2.2.2	Posledice za organizacijo.....	25
1.2.3	Spopadanje s stresom na delovnem mestu	26
1.2.3.1	Pristopi spopadanja s stresom (Battison 1999: 24)	27
1.2.3.2	Viri stresa za spopadanje s stresom delovnem mestu	27
1.2.3.3	Premagovanje stresa na ravni posameznika.....	29
1.2.3.4	Premagovanje stresa na ravni organizacije.....	33
1.3	Socialno delo v organizaciji	40

2	PROBLEM	43
3	METODOLOGIJA.....	44
3.1	Vrsta raziskave in spremenljivke	44
3.2	Merski inštrument in viri podatkov	45
3.3	Populacija in vzorč enje	45
3.4	Zbiranje podatkov	46
3.5	Obdelava in analiza podatkov	46
4	REZULTATI IN RAZPRAVA.....	47
4.1	Splošni podatki o anketirancih	47
4.2	Analiza in rezultati raziskave.....	51
5	SKLEPI	64
6	PREDLOGI	66
7	LITERATURA IN VIRI	68
8	ZAKLJUČ EK	73
9	PRILOGE	75
9.1	Anketni vprašalnik: Stres na delovnem mestu	75

KAZALO TABEL

Tabela 1: Lestvica stresnosti življenjskih dogodkov Holmes in Rahe (Spielberger 1985: 116- 117)	10
Tabela 2: Glavni povzroč itelji stresa na delovnem mestu (Bilban 2007: 32).....	19
Tabela 3: Dejavniki stresa in strategije za odpravljanje stresa (Treven 2013).....	35
Tabela 4: Oblike vedenja managerjev pri komuniciranju (Ross, Altmaier 2000)...	39
Tabela 5: Spol	47
Tabela 6: Starost	48
Tabela 7: Zakonski stan.....	49
Tabela 8: Stopnja izobrazbe	49
Tabela 9: Delovna funkcija v podjetju	50
Tabela 10: Zadovoljstvo z delom; frekvenč na porazdelitev glede na stopnjo zadovoljstva.....	52
Tabela 11: Povpreč ne vrednosti kazateljev zadovoljstva.....	53
Tabela 12: Pogostost vpliva posameznih dejavnikov stresa.....	54
Tabela 13: Povpreč ne vrednosti vpliva dejavnikov stresa	55
Tabela 14: Pogostost uporabe orodij za spopadanje s stresom s strani podjetja.	56
Tabela 15: Povpreč ne vrednosti uporabe orodij za spopadanje s stresom s strani podjetja.....	56
Tabela 16: Nač ini spopadanja s stresom na delovnem mestu.....	58
Tabela 17: Povpreč ne vrednosti nač inov spopadanja s stresom na delovnem mestu.....	59
Tabela 18: Pogostost opažanja posledic stresa	60
Tabela 19: Povpreč ne vrednosti opažanja posledic stresa.....	61

KAZALO SLIK

Slika 1: Splošni adaptacijski model Rebergak (2007).....	4
Slika 2: Dejavniki stresa (Vir: Cooper in Marshall v Stranks 2005: 23).....	18
Slika 3: Model za preoblikovanje dela (Hackman, Oldham 1976)	37

KAZALO GRAFOV

Graf 1: Spol	47
Graf 2: Starost.....	48
Graf 3: Zakonski stan	49
Graf 4: Stopnja izobrazbe	50
Graf 5: Delovna funkcija v podjetju	51
Graf 6: Stopnja zadovoljstva z delom	53
Graf 7: Pogostost vpliva posameznih dejavnikov stresa.....	55
Graf 8: Pogostost uporabe orodij za spopadanje s stresom s strani podjetja SRC d.o.o.	57
Graf 9: Način spopadanja s stresom na delovnem mestu	59
Graf 10: Pogostost opažanja posledic stresa	61

1 TEORETIČNI UVOD

1.1 Stres

»L e svojo nadarjenost in sposobnost izkoričamo do skrajnosti, povzročimo stres-
oblasti pa tudi neznansko zadovoljstvo.« (Spielberger 1985: 16).

Dojemanje besede stres je za vsakega posameznika drugačno. Nekaterim stres predstavlja nekaj izustvenega, polom ob neuspešno izpolnjenih ciljih, življenjsko krizo ali razburjenje zaradi malenkosti. Življenje je sestavljeno iz različnih vsakodnevni situacij, ki vplivajo na posameznika. Te lahko pozitivno vplivajo na njegovo počutje, ali pa negativno in s tem porušijo njegovo notranje ravnovesje. Na stres je potrebno gledati celovito, saj vpliva na telesna, duševna in izustvena občutja. Doživljamo ga vsi. Kratkotrajne stresne situacije so dobrodožle saj ob premagovanju le teh posameznik pridobiva samozavest, pozitivno vpliva na njegovo samopodobo, doživlja občutke ugodja, navduženja in s tem pridobiva energijo. Toda ob dolgotrajni izpostavljenosti stresu lahko pridobimo občutek ožroženosti in zaskrbljenosti, ker se z zahtevno situacijo nismo sposobni spoprijeti . Pojem stresa je zelo žirok in ga je težko natančno opredeliti zato v tem poglavju ponujam različne razlage nekaterih avtorjev, da bi ga tako bolje poskušala razložiti.

Lindemann ostro označi stres kot socialno zlo. Pomembno pa je obvladovati stresne situacije in premagati posledice stresa ter tako ohraniti svojo zmogljivost. (Lindemann 1977: 11- 12). Življenje je zapleteno lovljenje ravnotežja, ker na nas vedno vpliva več različnih stresorjev, ki poskušajo zrušiti ravnotežje, ob tem pa lahko izbruhnejo številne bolezni (Lindemann 1977: 18). Schmidt pa zamenja besedo ravnotežje za ravnovesje med pritiski okolja in lastnimi sposobnostmi. Neravnotežje povzroči občutek ožroženosti , ko pa se ravnovesje vzpostavi, pride do občutka ugodja (Schmidt 2001: 7). Ljudje pa lahko dokaj učinkovito

premagujemo stres v svojem življenju s pomočjo različnih metod. Pri tem jim lahko pomagajo organizacije z vključevanjem v ustrezne programe usposabljanja kjer se seznanijo s problematiko in premagovanjem stresa (Treven 2005: 76). Nekaj stresa potrebujemo ker nam pomaga da se osredotočimo, sprejemamo odločitve in delujemo pozitivno. Ko se k nam bliža pomemben dogodek se telo odzove na pritisk, po napeti situaciji pa se telo sprosti in spet deluje normalno. Kadar pa postane pritisk ali stres tako intenziven, da se ne moremo sprostiti zaradi utimo nemoči in stisko. Lahko izgubimo nadzor nad sabo, ker ne moremo več izpolnjevati zahtev, ki nam jih postavljajo in se počutimo slabo (Batisson 1999: 6). Tipična reakcija organizma na dražljaje iz okolja; vključujejo znake obrambe in prilagajanja (Plozza, Pozzi 1994: 12). Stres je stanje pripravljenosti obrambnih mehanizmov, ki so enaki za vsak tip dražljaja. Ti se odzovejo vsakič, kadar je telo fizično in psihično napadeno (Plozza, Pozzi 1994: 13). Vsakdanje življenje je polno nevarnosti, ki se jih včasih ne moremo izogniti. Telesni ogroženosti naših prednikov se je pridružila tudi psihična ogroženost, kot so socialna varnost, položaj v družbi, ljubezni in odnosi v družini in s sodelavci. Svet se spreminja naglo, kar v nas sproži negativen stresni odziv in postanemo nestrpni in nepotrpežljivi (Looker, Gregson 1993: 28). Stres se nanaša na okoliščine, ki posamezniku postavljajo psihične in fizične zahteve kot na fizične odzive, ki jih v teh okoliščinah izkusi (Spielberger 1985: 4). Kratkotrajne skrbi imamo vsi, če pa skrbi vztrajajo, to privede do kronične zaskrbljenosti in stresa, kar pa je lahko vzrok številnih bolezni. Pomembno se je naučiti premagovati strah, razmišljati pozitivno, obvladovati stres, preprečiti izgorelost, zmanjšati dnevni pritisk in se prilagajati stalnim spremembam (Carnegie 2012). Naši odzivi in stresne okoliščine so odvisni od lastne presoje in definicije, kljub temu pa so tudi okoliščine tiste, ki same po sebi povzročajo manjši ali večji stres (Spielberger 1985: 14).

1.1.1 Zgodovina stresa

V zgodovini je sprožena stresna reakcija pomenila spopad ali beg naših prednikov, ki so živeli v jamah in so bili nenehno na meji življenja ali smrti. Lov in varno zavetje sta terjala največ življenjske energije (Looker, Gregson 1993: 27). Spielberger omenja, da sama beseda izvira iz latinščine in da je bila prvotno

uporabljena v 17. stoletju za opis nečesa napornega, težavnega (Spielberger 1985: 8), medtem ko novejša avtorica Trevnova navaja, da beseda stres izvira iz angleščine in se je prvotno uporabljala v fiziki za označevanje mehanske obremenitve (Treven 2005: 14). Newhouse (v Treven 2005: 14) je ugotovil, da je pomenila zunanji pritisk, napetost in obremenitev nekega predmeta. V 14. stoletju pa so jo označili za oznako stiske, težave ali nezaželenosti (Lazarus v Lernerigoj Sadar 2002: 83). V začetku 20. stoletja je priznan britanski zdravnik William Osler povezal stres in napetost s težkim delom in vznemirjenostjo. Tako je uporabil tudi izraze iz fizike in jih povezal s področjem prilagajanja in vedenja (Spielberger 1985: 9). K zgodovinski opredelitvi stresa pa ne smemo pozabiti na Hansa Selye, katerega avtorji navajajo kot očeta stresa. Besedo stres je želel označiti vse dejavnike, ki bi lahko vplivali na telo. Pri svojem raziskovanju novega hormona je prišel do spoznanja in sicer o sindromu, ki ga izzovejo škodljivi vplivi. V svoja spoznanja je vpeljal pojem alarmna reakcija, ki je pomenila reakcijo obrambnih sil v telesu na tuje dražljaje. Poleg alarmne reakcije, pa je imenoval še dve reakcijski fazi in sicer fazo odpornosti in fazo izčrpanosti. Vse faze skupaj pa je poimenoval splošni prilagoditveni sindrom. Dejavnike, ki v telesu povzročijo stres, pa je imenoval stresorji (Lindemann 1977: 14-16).

1.1.2 Splošni prilagoditveni sindrom

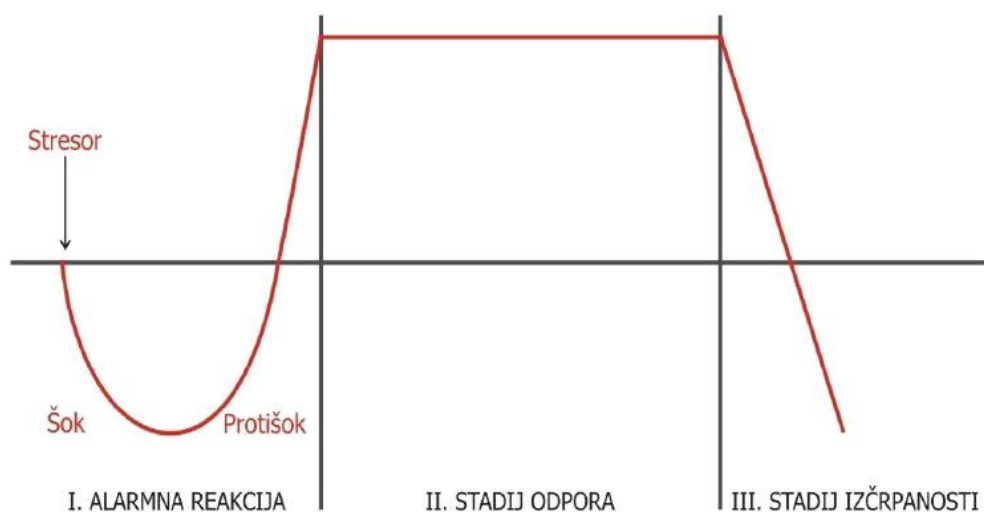
Organizem lahko v alarmni fazi ostane le določen čas, če pa je okvara obsežnejša, pa lahko tudi podleže. Selye meni, da je človeku že ob rojstvu z dedno zasnovano določena količina prilagoditvene energije. Odvisno pa je od posameznika ali bo s to energijo mirno živel ali jo bo razmetaval (Lindemann 1977: 14-15).

V alarmni fazi zunanji stresor sproži notranji sistem v telesu, ob tem pa se pojavijo številne fiziološke in kemične reakcije. Privede do izločanja adrenalina, pospeženega dihanja, povečane srčne utrip in povzraja se krvni tlak (Treven 2005: 17). V fazi odpora telo pozove posamezni organ ali sistem, da se odzove na stres. To se zgodi, če stresor ne preneha vplivati na organizem (Treven 2005: 17). V tej fazi se telo zavaruje pred ponovno poškodbo zunanjih dražljajev in se s tem še bolj okrepi (Lindemann 1977: 14). Faza izčrpanosti pa nastane, ko stresor deluje

dalj | asa in povzroči odpoved prilagoditvenega mehanizma. V tej fazi obstaja možnost vrnitve v prvo fazo le z obremenitvijo drugega organa ali sistema, v skrajnem primeru pa lahko oseba tudi umre (Treven 2005: 17).

V fazi odpora poskuša telo preiti v normalno stanje in je lahko učinek stresa že pozitiven. Posameznika lahko napolni z energijo, situaciji pokaže drugo stran in oblikuje razmišljanje na drugačen način. Če pa se v tej fazi ne spremeni nič in telo preide v fazo izčrpanosti, lahko taka situacija zmanjša koncentracijo, oslabi razum, zniža samozavest ali privede do globljih disfunkcijskih oblik (depresija, jok, splošno nezanimanje) (Rakovec-Felser 1991: 49).

Kako se bo posameznik odzval pri večjih oziroma izjemnih obremenitvah pa je odvisno od njegovega trenutnega duševnega in telesnega stanja. Pomembna pa je tudi posameznikova osebnost, saj je od nje odvisno ali bodo določene okoliščine zanj postale stresne ali ne (Božič 2003: 18).



Slika 1: Splošni adaptacijski model Rebergak (2007).

1.1.3 Vrste stresa

Delitev vrst stresa je veliko. Beseda stres ne označuje v naprej nekaj slabega. Odziv telesa na stres je neodvisen od tega ali je stres pozitiven ali negativen saj

se na zunanje dražljaje vedno odzove. Sprva je vsak stres pozitiven saj posamezniku predstavlja izziv, da oviro premaga. Ta se prevesi v negativni stres, ko posameznik začuti, da so zahteve okolja večje od njegovih zmoglosti (George, Jones 1996: 25). Stres je subjektivna izkušnja. Kar je za nekoga prijetno, je za drugega škodljivo in za nekoga radost, spet drugemu povzroči trpljenje. Odvisno je od posameznikovega dojemanja zahtev in samoocene za obvladovanje situacije (Looker, Gregson 1993: 30-31). Današnji sodobni svet prinaša nove oblike stresa. To je lahko stres družabnih omrežij saj posameznik dobi občutek dolgega asenosti, manjvrednosti in tudi pripelje do socialne izolacije. Stres pa lahko da življenju veliko več. Past bo postal le, če bo človek sam dovolil, da se čuti nemočnega proti problemom. Potrebno je izkoristiti vse naše notranje navore (Plozza, Pozzi 1994: 20, 21). Pomembno je, da se zavedamo pasti, prepoznamo simptome stresa in se ves čas zavedamo, da je lahko prisoten.

1.1.3.1 Pozitivni oziroma naravni stres (EUSTRES)

Pozitivni stres je vsaka aktivnost, ki povzroči adaptacijske spremembe kardiorespiratornega sistema in mišljenja. Zaradi pozitivnega stresa so ljudje mnogo bolj zanesljivi, eforični in motivirani. Pozitivni stres pripomore k razumevanju, družabnosti in ljubeznivosti. Človek je dosti bolj umirjen, uravnovežen in uspešen, jasno in racionalno razmišlja ter je odločen. Povzroča tudi marljivost, živahnost in nasmejanost. (Božič 2003: 20). O dobri strani stresa oziroma zdravljenem stresu govori tudi Lindemann. Pravi, da vsak stres ne povzroča bolezni. V normalnih okoliščinah stresa ohranjamo svojo prožnost in prilagodljivost. Vsak človek pa ima svojo mero stresa, ki ga lahko prenese in bi jo moral vsakdo poznati, saj le tisti, ki pozna svoje zmoglosti, se zna tudi smotrno varovati (Lindemann, 1977: 19). Iz stresa črpamo tudi koristno energijo, iz katere izhaja naš občutek sreče, uspeha in motivacije, iz česar so izšli največji dosežki človeštva. Koristni stres, ki je pod našo kontrolo pomaga pri doseganju naših najpomembnejših ciljev (Schmidt 2001: 6).

Schmidt pozitivni stres poimenuje naravni stres. Ta ima funkcijo ravnotežja, ki posameznika privede do ponovne harmonije. Deli ga na stres kot posledica ogroženosti in na stres kot občutek ugodja. Kadar se posameznik čuti ogroženega,

se ta odzove z obrambo, pobegom ali napadom. Telo je tako v stanju največje pripravljenosti, kot tudi vse življenjsko pomembne funkcije. Poveča se pozornost, razmišljamo hitreje, telo se skoncentrira in usmeri energijo, ter se pripravi na hitro reakcijo in vztrajanje. Po končani nevarnosti pa se telo znova uravnoteži in vzpostavi normalno delovanje. Prijetni stres ali stres ugodje doživljamo kadar so naše sposobnosti večje od zahtev in kadar uživamo v trenutni situaciji. Tak stres nas motivira, spodbuja našo ustvarjalnost, poveča nam energijo. Doživljamo ga ob osebnih uspehih, zmagah, majhnih stvareh. (Schmidt 2001: 9-10).

1.1.3.2 Negativni oziroma umetni stres (DISTRES)

So fizični in psihološki pritiski oziroma čutila, ki povzročajo različna obolenja. Ob krajši ali daljši izpostavitvi nemogočim situacijam lahko pri posamezniku povzročijo hude bolezni. Dolgotrajni stresni vplivi pa porušijo presnovo v telesu. Osebe izpostavljene takemu stresu bodo najverjetneje trpele zaradi čustvenih težav, bolečin in v predelu prsnega koša in visoke kisline v telesu. (Schmidt 2003: 20-21). Stres povzroča, da je posameznik tako fizično kot psihološko izčrpan. Doživlja stisko in gorje ob neuspehih, kadar mu lastne sposobnosti ne omogočajo da premaga oviro (Schmidt 2003, 23). Kadar se organizem odziva patološko z negativnimi učinki in se ne more prilagoditi škodljivim zunanjim pritiskom, gre za distress (Plozza, Pozzi 1994: 17). Schmidt poimenuje škodljivi stres umetni stres. Pojavi se ob neuspehih, kadar je situacija prezahtevna za posameznika. Umetni stres ne obstaja v naravi. Je težnja po vedno večjih zahtevah ljudi, družbe in na drugi strani povzroča neuspehe posameznika, strah in občutek nemoči. Posameznik nima prilagojenega biološkega sistema za današnji svet, temveč se borimo s stresno reakcijo iz pradavnine (Schmidt 2001: 11).

1.1.3.3 Eksogeni in endogeni stres

Stres na katerega nimamo vpliva je eksogeni stres. Vsakodnevni pritiski na delovnem mestu, osebna nabava in finančni problemi so tisti, ki bodo vedno prisotni. Potrebno se je z njimi sprijazniti, ter jih poskusiti zmanjšati, da posamezniku ne povzročijo prevelikega stresa. Endogeni stres pa vpliva na našo

notranjost. Vsak človek ima svojo notranjo moč, ki definira kako neka situacija na nas vpliva. Slab odnos do sebe in svojega telesa se tako lahko kaže v pesimističnem odnosu do življenja, škodljivih razvadah in neprimerni prehrani (Newhouse 2000: 19-20).

1.1.3.4 Kronični stres

Daljša ponavljajoča izpostavljenost stresnim dejavnikom na katere posameznik nima vpliva imenujemo kronični stres. Zaradi daljšega trajanja stresa in povečane podvrženosti k stresnemu odzivu lahko posameznika privedejo do bolezni.

Kronični stres lahko tako privede do glavobola, zvišanega krvnega tlaka, problemov s prebavo, nespečnosti in anksioznost (Plozza, Pozzi 1994: 22-23).

1.1.4 Delovanje škodljivega stresa na telo

Naše telo deluje na mnogih področjih nezavedno. Številne funkcije v telesu se dogajajo, ne da bi se mi sploh zavedali. V optimalnih razmerah ima telo sposobnost samouravnavanja. Med stresom pa stres odzame razumu funkcijo samouravnavanja in prevzame nadzor nad nekaterim delovanjem organov, da bi telo zaživilo. Tako se pojavijo ponavljajoče se skrbi, napetost, strah, fobije, obsesije, depresije s katerimi ručimo harmonijo v telesu in izrupavamo organizem. Zaradi teh nepotrebnih namigljenih pojavov privede do hitrejšega bitja srca, nepravilnega dihanja, kopičenja hormonov in tako posledično do hudih obolenj (Schmidt 2001: 18-19). Pri posamezniku se pojavijo simptomi, ki lahko trajajo daljša. Zmanjša se mu pozornost, postane zmeden, spremeni barvo kože, znoji se. Vse to pa je telesni boj, da bi pripravil telo na takojšnji umik iz stresne situacije (Dernovšek idr. 2007: 9). Adrenalin, ki vzdrami telo, poveča raven sladkorja v krvi, povzroči pripravljenost mišic na odziv, pospeži dihanje, izostri vid in osredotoči kri na pomembne organe (Battison 1999: 14-15). Močgani pošiljajo električne impulze do organov s pomočjo prenašalnih snovi in hormonov, ki se sprostijo v celice organa in tako vpliva na njegovo delovanje. Njihovo zaporedje in medsebojna

povezava pa doloži ta izraz ter stopnjo stresnega odziva.

Najpomembnejšo vlogo ima človekova presoja in razlikovanje med nenadnim in smrtno nevarnim okoljem inam. Kadar je telo v neposredni nevarnosti se stresna reakcija sproži in deluje z vso silo, kadar pa so okolje in pretežno čustvenega in psihološkega izvora pa se sproži v mejah, ki zagotavljajo še ugodno obvladovanje zahtev (Looker, Gregson 1993: 38-45).

1.1.5 Vzroki za stres

Vzrokov za stres je lahko toliko, kot je dejavnikov, ki vplivajo na posameznika. Vzroki nastanejo kot posledica resnih omejitev okolja in družbe (zamuda letala, smrt, nezvestoba), tega pa ne moremo ali nismo sposobni sprejeti kot resnično. Nastajajo tudi kot posledica vzgoje in naših prevelikih pričakovanj (stereotipi, zastarelo mišljenje, drugačne vrednote), kar pa lahko povzroči občutek utrujenosti, manjvrednosti in neuspeha (Schmidt 2001: 12). Dejavnike stresa lahko delimo tudi na dejavnike stresa na delovnem mestu in dejavnike stresa zunaj delovnega okolja. V delu o stresu na delovnem mestu bom bolj podrobno opisala dejavnike, ki se navezujejo na delovno mesto, v tem poglavju pa bom dala poudarek dejavnikom zunaj delovnega okolja.

1.1.5.1 Dejavniki stresa zunaj delovnega okolja

Dejavnike stresa je težko razvrstiti v kategorije, saj na posameznika vpliva veliko stresnih dejavnikov. To so lahko stresni življenjski dogodki, na katere ne moremo vplivati, lahko pa porušijo naše ravnovesje. Poleg nepredvidljivih življenjskih situacij, pa na nas lahko stresno vplivajo obremenitve vsakdanjega življenja. Vzroki za stres pa lahko rastejo tudi v nas samih, zato se bom v nadaljevanju posvetila tudi tej kategoriji.

Stresni življenjski dogodki

Thomas H. Holmes je skupaj s sodelavci izdelal lestvico, da bi ugotovil pomembnost sprememb v življenju Američanov in povezala rezultate z močnimi

bolezni. Naredili so poizkus na veljem vzorcu anketirancev, katere so zaprosili da ocenijo kateri življenjski dogodki so jih najbolj prizadeli. Ocenjevali so glede na trajanje stresorja preden se je vzpostavilo v telesu znova ravnovesje. Rezultati so pokazali da tisti, ki so zbrali velj kot tristo točk, bolj tvegajo za resnejše obolenje, od tistih, ki zberejo manj točk (Spielberger 1985: 116-117). Looker in Gregson govorita o življenjskih preizkušnjah, katerim se ni moglo izogniti in nas doletijo prej ali slej. Takšne spremembe zahtevajo veliko življenjske energije, saj jim je potrebno prilagoditi ustaljen načrt življenja. Kadar pa se v kratkem časovnem obdobju zgodi velj velikih neprijetnih dogodkov se prilagoditvene sposobnosti zelo oslabijo. Nastopi lahko tudi bolezen (Looker, Gregson 1993: 101).

Življenjski dogodek	Točke sprememb
1. Smrt zakonskega partnerja	100 točk
2. Ločitev	73 točk
3. Razveza	65 točk
4. Zaporna kazen	63 točk
5. Smrt očjega družinskega člana	63 točk
6. Osebna poškodba ali bolezen	53 točk
7. Poroka	50 točk
8. Izguba zaposlitve	47 točk
9. Sprava med zakoncema	45 točk
10. Upokojitev	45 točk
11. Zdravstvena sprememba družinskega člana	44 točk
12. Nosečnost	40 točk
13. Seksualne težave	39 točk
14. Rojstvo otroka	39 točk
15. Sprememba finančnega stanja	38 točk
16. Smrt dobrega prijatelja	37 točk
17. Velja sprememba na delovnem mestu	36 točk
18. Povečano gtevílo prepirov	35 točk

19. Velja zadolžitev	31 točk
20. Zaplenitev imetja zaradi neporavnanih dolgov	30 točk
21. Velja spremembe pri odgovornosti na delu	29 točk
22. Odhod otroka iz družine	29 točk
23. Težave z zakonodajo	29 točk
24. Težave s sorodniki (snaha, zet)	29 točk
25. Osebno napredovanje	28 točk
26. Zaposlitev ali upokožitev partnerja	26 točk
27. Začetek ali konec študija	26 točk
28. Velja stanovanjske spremembe	25 točk
29. Sprememba osebnih navad	24 točk
30. Težave s geofom	23 točk
31. Velja spremembe delovnega mesta	20 točk
32. Sprememba kraja bivanja	20 točk
33. Sprememba gole	20 točk
34. Velja sprememba v načinu rekreacije	19 točk
35. Velja sprememba odnosa do ideologij, vere	19 točk
36. Velja spremembe socialnih aktivnosti	18 točk
37. Najem manjšega posojila	17 točk
38. Spremembe spanja	16 točk
39. Spremembe v načinu prehranjevanja	15 točk
40. Politenice	13 točk
41. Preživljanje praznikov	12 točk
42. Manjši prekrški (npr. prometni prekršek)	11 točk

Tabela 1: Lestvica stresnosti življenjskih dogodkov Holmes in Rahe (Spielberger 1985: 116- 117)

Obremenitev vsakdanjega življenja

Vsak dan smo ljudje obremenjeni z nešteto izzivi, ki vplivajo na naše vedenje, mišljenja in na naše telo. Včasih nam lahko vsakdanja opravila stanejo hitro, včasih pa nam le ta predstavljajo obremenitev in s tem povzročajo stres. Odvisno je tudi

koliko je stresnih situacij, kako dolgo trajajo in kako jih sami doživljamo. Opravila, ki so nam v veselje, nam povzročajo manj stresa, kot tista, ki v nas zbuja odpor. Trevnova (2005) našteva nekatere gospodinjske dejavnosti kot so kuhanje in nakupovanje, skrbi zaradi financ, starševske obveznosti in pomanjkanje časa zaradi prevelike količine opravil (Treven 2005: 32). Sama bi dodala še skrb za avto, prevoz v prenatrpanem avtobusu, gneča oziroma dolga čakalna vrsta in podobno.

Pomembno pa je, da se teh stresnih dogodkov zavedamo in da jih poskušamo načrtovati, da bi se jim lahko izognili ali pa se jih razporedili, da ne pridejo vsi naenkrat.

Medosebni odnosi

Veliko ljudi najbolj stresno doživlja odnose ljudi, še posebej odnose z bližnjimi. Zato posamezniku povzročajo nesoglasja v zakonu, nezvestoba, slabi odnosi s sosedami, težave s sodelavci ogromno težav. Zaradi doživljanja škodljivega stresa v najbližjem krogu postane posameznik manj odporen in se težje spopade s pritiski na delovnem mestu, obenem pa urejeni medosebni odnosi prinašajo veliko bolj pri premagovanju napornih izzivov v službi (Looker, Gregson 1993: 103-105). Prekinitev tesnejšega osebnega odnosa med partnerjema, zakoncema ali izguba prijatelja lahko posameznika hudo rani, ravno zaradi stresa, ki ga povzroči. Hude napetosti v partnerskem odnosu povzročijo vrsto duševnih in telesnih težav. Posameznik črpa tudi lastno moč iz pozitivnih osebnih odnosov, zato lahko neurejeni odnosi postanejo glavni izvor človeške stiske (Coleman 1987: 13-14).

1.1.6 Posameznik in stres

Kako se bo posameznik spopadel s škodljivimi viri stresa, je odvisno tudi od njegove osebnosti in osebnih izkušenj. Od posameznikovega doživetja stvari in koliko ga ima razvite načine spoprijemanja s pritiski z okolja, je odvisno ali bo nek dogodek zanj postal stresor ali ne. Nenavadne razmere in negotovost postanejo stresor veliko prej, kot ga prehojene poti (Looker, Gregson 1993: 89-90). Powell daje poudarek trem lastnostim zaradi katerih je posameznik manj izpostavljen

simptomom, ki ji prinese stalna izpostavljenost stresnim situacijam. To je nadzor nad lastnim življenjem, pripravljenost in obljuba, da ima življenje smisel. Druga je predanost stvarim, ljudem in hobijem. In prilagodljivost, v smislu pozitivnega, odprtega pogleda na svet in do drugačnosti. Vse tri lastnosti so pozitivne in omogočajo da posameznik mirno pluje skozi življenje (Powell 1999: 7).

1.1.6.1 Samovrednotenje in osebnostne značilnosti

Kompleksne osebne značilnosti posamezniku omogočajo, da se z nastalo konfliktno situacijo spopade. Inteligenca, ustvarjalnost pri iskanju rešitve, lastni jaz, samozavest, samozaupanje, možnost realnega razmišljanja, informiranost, komunikativnost, kritični odnos, potrpežljivost in pozitivna naravnost, so ena izmed mnogih kvalitete, ki pripomorejo k ohranitvi telesnega in duševnega zdravja. Posameznik mora poznati sebe, svoje želje in tudi poti, ki vodijo k cilju (Rakovec-Felser 1991: 58-59).

Carnegie poudarja, da samozavest ni samoumevna in se je zanjo potreba truditi in jo razvijati. To stori posameznik s sprejemanjem samega sebe kot osebe in osredotočenost na njegove pozitivne plati. Samospoštovanje je druga pozitivna lastnost, ki jo je potrebno varovati. Osredotočenost na pretekle uspehe, dosežke in vse kar je bilo dobro v življenju, je pomembno za to, da se razvija naša samozavest. Tudi razmišljanje o sebi in pogovor s samim sabo je pomemben delež k celoti, saj le tako posameznik prevzame nadzor nad samim sabo in nad svojim razmišljanjem. Kot zadnja lastnost, ki jo avtor navaja pa je tveganje. To prinese nove izkušnje, nove zmage ali poraze. Tako si posameznik odpre nove poti in se tudi bolje sprejema kot pozitivno osebnost (Carnegie, 2012: 66-67).

1.1.6.2 Vedenjski vzorec

V petdesetih letih prejšnjega stoletja sta ameriška specialistka za bolezni srca, Friedman in Roseman (v Looker, Gregson 1993) sta raziskovala povezanost med življenjskim stresom in srčnim infarktom. Veliko pacientov je vir težav videla v stresu. Tako ju ni veliko zanimal le krvni pritisk in raven holesterola, temveč povezanost pritiskov okolja s življenjskimi stresnimi. Njun cilj je bil ugotoviti, ki ju

danesh pripisujemo vedenjskemu vzorcu A, so kmalu postale izhodišče povezanosti med tistimi pretresov z boleznimi srca.

Tako sta ugotovila, da so ljudje, pri katerih prevladuje vedenjski vzorec A bolj konfliktni, hočejo imeti stvari pod nadzorom, burneje odreagirajo, vedno se jim mudi, se razburijo po nepotrebnem in se hitro vznemirijo. V nasprotju z njimi je tip B umirjen, stvari ima pod nadzorom, potrpečljiv, poslužen, dobrovoljen in dosti bolj zadovoljen.

Dokazala sta, da je verjetneje, da posameznik tipa A prej zbolí za boleznijo, ima težave v zakonu, s prijatelji in na delovnem mestu. Vedenjski vzorec pa je priučen in ga je moč spremeniti s spremembo navad, nazorov, prepričanj ter z drugimi odnosom do življenja (Looker, Gregson 1993: 91-101).

1.1.6.3 Izvor moči

Moč nosimo v sebi. Ambicioznost je vrlina, ki jo je potrebno varovati in krepiti na vse načine. Posameznik bo postal uspešen, če bo sledil svojemu cilju in se bo veselil, da ga uresniči. Pomembno je, da izhaja iz svoje notranje moči, je vztrajen in ne niča svoji meril. Potrebno pa je tudi ukrepati, preiti k dejanjem. Samo delovanje lahko okrepi naša znanja, odločnost in ambicioznost (Carnegie 2012: 67-69)

1.1.7 Stresorji in doživljanje stresa

Pri stresu in doživljanju stresa je pomemben posameznikov odnos do življenja, izvor njegove osebne moči, njegovi vedenjski vzorci in kvaliteta odnosov z bližnjimi. Zato je za posameznika lahko določen dogodek stresor, za nekoga drugega pa motivacija. Doživljanje stresa je odvisno tudi od posameznikovih osebnostnih lastnosti (naučeni načini spoprijemanja s stresom, tistvena stabilnost, nagnjenje k perfekcionizmu, energetska opremljenost, starost, pretekle izkušnje,...), prehodnih trenutnih dejavnikov (trenutnega razpoloženja, tistvenega stanja), situacijskih in drugih zunanjih dejavnikov (socialna opora, materialna in druga sredstva (Bajt idr. 2015: 16-17).

Stresor je lahko dogodek ali več zaporednih dogodkov, ki je za posameznika obremenitev ali izziv in ga sam doživlja kot napor (Selič 1999: 54). Pomeni lahko tudi situacijo, stvar ali osebo, ki ga posameznik vidi kot ogrožajočega (Bajt idr. 2015: 16). Na ohranjanje ravnovesja stresa in na stopnjo stresne reakcije vpliva trajanje stresorja, njegova moč in pogostost. Negotovost glede posledic stresnega dogodka je prav tako lahko stresor (Looker, Gregson 1993: 90-91).

Lazarus in Cohen sta opredelila stresorje in jih razvrstila v tri skupine.

Kataklizmični stresorji so nepredvidljivi dogodki kot so naravne nesreče in nepredvidene katastrofe. Prizadenejo večje skupine ljudi na nekem območju zaradi nenadnosti pa imajo na njih močan vpliv. Ob tem se pojavi se pojavi altruizem, empatija, povezanost, lahko pa tudi sovražnost in asocialnost (Selič 1999: 55).

Osebni stresorji so najpogostejše tisti stresorji, ki sem jih opisala v lestvici stresnih življenjskih dogodkov. Na posameznika močno vplivajo in porušijo njegovo ravnovesje. Niso vedno nepredvidljive narave, vendar ravno tako povzročijo veliko notranjo stisko (Selič 1999: 55).

Stresorji ozadja (hrupno okolje, neredna prehrana, gledanje računalnika) dolgoročno povzročijo, da se sproži stresna reakcija. Lahko je to neopazen pritisk na posameznika, vendar ta zaradi njegove stalnosti naredi veliko škodo na telesnem, čustvenem ali vedenjskem področju (Selič 1999: 55).

1.1.8 Simptomi stresa

Simptomov stresa je veliko njihova narava pa je prikrita, saj se pogosto pokažejo šele po dolgem času. Največkrat jih opazimo, kadar že vplivajo na naše zdravje. Večina strokovnjakov piše o telesnih, čustvenih in vedenjskih simptomih.

1.1.8.1 Telesni simptomi

Stres je nek zunanji mehanizem, ki ga lahko posameznik prenaša le do neke meje, potem pa ta pritisk na njemu pusti posledice. Simptomi so lahko glavobol,

suha usta, bolečine v tilniku, zgaga, dihalne težave, znojenje, hitrejšje bitje srca, slabost, krči v želodcu, driska, odrevenelost, krči v udih, bolečine v sklepih, bolečine v križu in povečano izločanje urina (Battison 1999: 14-14). K temu pa dodajata Plozza in Pozzi še fizično izčrpanost, nespečnost, zaprtje, težave s spolnostjo in izguba teže. Posameznik lahko te simptome ignorira ali pa postane hipohonder (Plozza Pozzi 1994: 14).

1.1.8.2 Psihustveni simptomi

Battison navaja, da se psihustveni simptomi pri posamezniku pojavijo zaradi občutka dvoma o svojih zmoglostih nad zunanjo zahtevo, kar privede do neravnovesja. Simptomi, ki jih navaja so nezbranost, osamljenost, neodločnost pri sprejemanju odločitev, nerazumno govorjenje, pozabljivost, brezvoljnost, obup, slabo samovrednotenje, občutek zavrtosti in nemoči (Battison 1999: 16). K temu dodajam še nekatere simptome, ki jih navajata v svojem delu Plozza in Pozzi: nezadovoljstvo, žalost, nezmožnost uživanja v lepoti, nemir, negotovost, nezaupanje, jeza, upor, neskoncentriranost in nepriznavanje težav (Plozza, Pozzi 1994: 13). Na posamezniku se kažejo tudi občutki strahu, postane občutljiv za malenkosti, razdražljiv in konflikten.

1.1.8.3 Vedenjski simptomi

Ko na nas pritiska stres, se to pozna tudi na vedenjskem področju. Zato je najpogostejši simptom nepriznavanje problema. Zato se posameznik poskuša izogniti situaciji ali se zamotiti na drug način. To lahko naredi z nerednim prehranjevanjem, ponočevanjem, pretirano uživanje škodljivih substanc, drog, alkohola. Posameznik se lahko tudi zapre vase, zamenja noč za dan in zanemari svoj izgled (Battison 1999, 17). Plozza in Pozzi pa dodajata še zadolženost, delanje kazenskih prestopkov, nasilno vedenje, zavračanje dela in zamujanje na delo (Plozza, Pozzi 1994: 13).

Zaradi zanemarjenih simptomov stresa pa lahko nastopijo različne težave, bolezni in motnje, ki lahko posameznika močno ovirajo pri njegovih vsakodnevnih opravilih

ali pa resno ogrozijo njegovo zdravje. Bajt idr. (2015: 17-18) naštevajo nekatere bolezni in motnje povezane s stresom. Posameznika lahko prizadene tudi zaprtost, letargija, motnje srčnega utripa, ožiranje arterij in infarkt. Lahko mu oslabi imunski sistem kar privede do večkratne obolevanosti, infekcije in tudi smrtnih bolezni kot je recimo rak. Zaradi napete skrbi, strahu in napetosti zatilja nastanejo daljši glavoboli in migrene. Nepravilno dihanje in motnje dihanja pa povzročijo večkratne prehlade in tudi astmo. Posledica zlorabljanja psihoaktivnih substanc, drog povzročijo depresijo, odvisnost in tesnobo.

1.2 Stres na delovnem mestu

Do sedaj sem na splošno opisala pojem stresa, stresne reakcije, vrste stresa, ter kako se ta odraža na posameznika in njegovo zdravje in dejavnike stresa zunaj delavnega okolja. V tem delu pa bom opredelila stres na delovnem mestu, vpliv dejavnikov na posameznika v delovnem okolju, kakšne so posledice tako za posameznika in za organizacijo. V zaključku pa bom ponudila možnosti obvladovanja in spopadanja s simptomi in posledicami nastalih zaradi stresa na delovnem mestu.

Vsako mora delati, da lahko v materialnem svetu preživi in tudi živi, saj nas delo spodbuja k gibanju, interakciji z ljudmi in nam nudi številne možnosti osebnega napredka.

Delo pa je tudi eden najpogostejših vzrokov stresa v današnjem času saj na delu preživimo polovico svojega dneva (Božič 2003). Stres na delovnem mestu nastopi, kadar zahteve dela presežejo zmoglosti zaposlenega. Telo se poskuša prilagoditi, da bi vzpostavilo ravnovesje med viri in zahtevami, ki jih določa delovno mesto (Lernigov Sadar 2002, 86). Zahtevnost nadrejenih in strank, norme, slabi medosebni odnosi, nerealni roki, strah pred izgubo zaposlitve in še mnogo drugih dejavnikov pa lahko pripelje do zdravstvenih težav, odsotnosti z dela in tako vpliva na posameznika in posledično zmoti delovni proces ter organizaciji povzroči nekonkurenčnost (Božič 2003: 13).

Posameznika lahko oblaeni, pozitivni stres pri delu motivira, osrečuje, saj z pozitivnimi rezultati pridobiva dodatno energijo za še večjo delovno učinkovitost. Njegovo delo je tako bolj produktivno, kot pri dolgotrajni, večkratni izpostavljenosti stresnim pritiskom (Bajt idr. 2015: 17).

Tekmovanje v konkurenosti, zmanjševanje potreb po delovnem kadru, krajše in slabše oblike zaposlitve povzročajo zaposlenim strah pred izgubo zaposlitve in s tem zmanjšajo obliko utek socialne varnosti (Tušak idr. 2008: 108).

Stres posameznika je dostikrat povezan s stresom na delovnem mestu, kot tudi z domačim okoljem. Čelja po napredovanju in izpolnitvi svojih ciljev, zahtev organizacije in na drugi strani usklajevanje družinskih obveznosti, posamezniku prinese obliko utek preobremenjenosti. Zaradi previsokih zahtev nadrejenih se zgodi, da posameznik prenese delo tudi v družinsko življenje. Vsi pa težave doma vplivajo na delovno storilnost in učinkovitost.

1.2.1 Dejavniki stresa na delovnem mestu

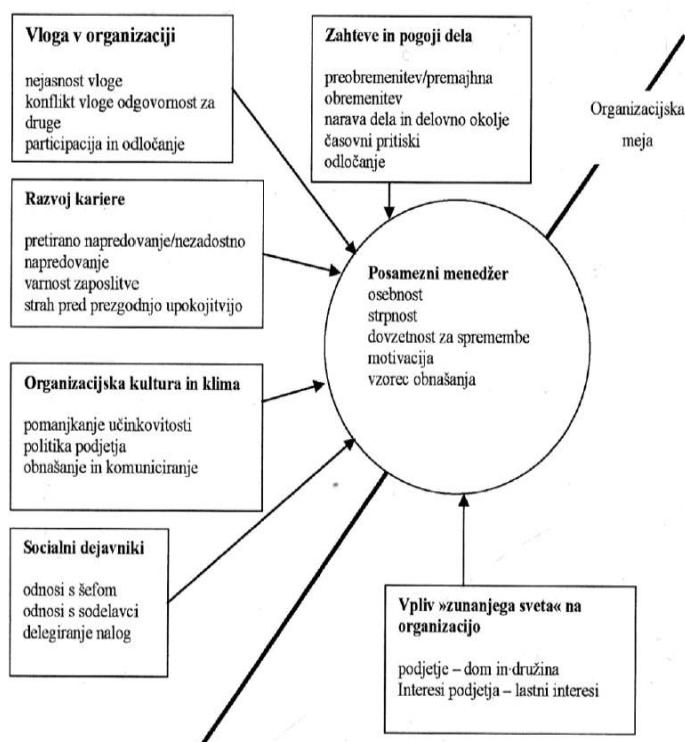
Stres na delovnem mestu povzročajo številni dejavniki. Čelje in prihodovanja zaposlenega glede plače, socialne varnosti ali napredovanja se vsi ne uresničijo, kar pa lahko povzroči izgubo pripadnosti organizaciji. Tudi ocenjevanje delovne uspešnosti je lahko izvor stresa tako za zaposlenega kot za sindikat (Lernigoi Sadar 2002: 94).

Slabe delovne razmere, dolg delavnik, človeški pritisk, odločanje, slabi odnosi z nadrejenimi in sodelavci povzročajo škodljive pritiske. Tudi premajhno izkoričanje lastnih potencialov je lahko enako stresno kot preveliko dela (Spielberger 1985: 25).

Na psihološko in telesno počutje vplivajo različni dejavniki. Lahko so mehanski (hrup, onesnaženje zraka, vročina), ali pa psihosocialni (narava dela, medosebni odnosi, komunikacija, ...) (Bajt idr. 2015).

Vlasi posameznik zaradi preobremenjenosti in prekratkih časovnih rokov izgubi pregled nad dogajanjem in ima občutek, da so stvari izven nadzora (Looker, Gregson 1993: 103).

Cooper in Marshall (1976; v Stranks 2005: 23) določata stres kot posledico narave dela, odgovornosti, slabih medosebnih odnosov, kariere, organizacijske kulture in interakcije dela in zasebnega življenja.



Slika 2: Dejavniki stresa (Vir: Cooper in Marshall v Stranks 2005: 23)

Zaposlenemu lahko predstavljajo stres pri delu nasprotja med zahtevo in med dejanskim izvrževanjem obveznosti. Prav tako ga lahko obremenjujejo nejasno postavljene prednosti veljavnih nalog, nejasnosti pri akovanju nadrejenih in ocenjevanja. Napor doživlja tudi, kadar je dela preveč glede na zmožnosti organizacije, kadar se ne polati dovolj usposobljenega, kompatibilnega ali pa vplivati na spremembo situacije dela. Ob slabo organiziranem delu, prostorski omejenosti in pomanjkanju informacij posameznik izgubi motivacijo za nadaljnje delo. Kadar zaposlenim niso

dovoljene napake, ali pa se jih celo kaznuje, to izvaja na njih pritisk, posledično pa zmanjša njihovo inovativnost (Bilban 2007: 31).

Bilban (2007: 32) je naravi dela, vlogi odgovornosti, medosebnim odnosom, kariernem odnosu, in organizacijski strukturi, klimi in kulturi pripisal povzročitelje stresnih situacij.

DELO	Preveč ali premalo zahtevno in pomembno delo Več izmensko delo, Dolgotrajno delo Samostojno ali nesamostojno delo skupinsko delo, izoliranost mehanske okoliščine dela (slaba svetloba) hitrost dela raznolikost
VLOGA ORGANIZACIJE DELA	Odgovornost za naloge, za zaposlene Konflikt med zahtevo naloge in zahtevo nadrejenega Nejasnost pri vlogi odgovornosti in pri izklopanju nadrejenih
KARIERA	Možnost napredovanja ali nazadovanja Socialna varnost (strah pred odpovedjo)
ODNOSI PRI DELU	Odnosi med zaposlenimi Odnosi z nadrejenimi Odnosi s podrejenimi Odnosi s strankami Medsebojna komunikacija Mobing, nadlegovanje, šikaniranje
ORGANIZACIJSKA STRUKTURA, VZDUŠJE PRI DELU	Sodelovanje pri pomembnih odločitvah Način vodenja Način sporiranja

Tabela 2: Glavni povzročitelji stresa na delovnem mestu (Bilban 2007: 32)

Posameznika ne potre ni bolj, kot i e njegovo delo in trud nista opaena, priznana ali pohvaljena. Delo bo dosti bolj u inkovito, i e bo temu sledila nagrada. Vsak zaposlen pa si tudi eli izraziti svoje mnenje ali podati pritoibo, ko se z nadrejenim ne strinja. Neuslihanost lahko povzro i nepripadnost organizaciji, gikaniranje in nezadovoljstvo zaposlenih (Teran 2002: 5).

1.2.1.1 Delovne razmere

Ljudje smo i utei a bitja, ki zaznavamo situacijo okrog nas s i utili. Kadar postanejo delovne razmere nevzdrone, e posebej kadar je izpostavljenost dolgotrajna, lahko vplivajo na pojav gtevilnih bolezni. Postanejo stresorji.

Hrupno okolje je neprijetno za vsakogar. Vpliva lahko na pol utje (nestrpnost), delovno u inkovitost (moti koncentracijo, natan nost) in na zdravje (okvara sluha) ljudi. Hrupni stresor je odvisen od trajanja, posameznikove obl utljivosti, frekvence, ravni in oblike zvoka. Med slabe delovne razmere gtejemo tudi motnje zaradi vibracij, ki nastanejo zaradi poklicne deformacije. Povzro a jo stroji, ki oddajajo vibracije, te pa se prenaajo preko rok. Zato lahko posamezniku povzro ijo manjgo obl utljivost za prijem, temperaturo in sluh. Ob dalji izpostavljenosti se lahko telo prej utruji, zmanjga se pozornost, s tem pa se pove a mo nost po gkodb. Prah je lahko gkodljiv stresor, kadar mu je delavec predolgo izpostavljen, zadihan in kadar je njegova koncentracija velika. Previsoka telesna temperatura, vro zrak, vlaga in slaba obleka lahko tudi zmanjgajo u inkovitost delovni proces. Posameznik potrebuje veli odmora, druga e lahko deluje kot stresor in povzro i resne tegave. Svetloba je nujna za hitro zaznavanje situacije. Prostor mora biti primerno osvetljen z dnevno in umetni svetlobo. Tako ne trpi vid posameznika in je delo kvalitetnejše storjeno. Pod gkodljive snovi pa gtejemo zdravju in telesu nevarne snovi (plin, kislina) (Treven 2005: 28-29).

1.2.1.2 Medosebni odnosi

V raziskavah o stresu na delovnem mestu je zadovoljstvo na delovnem pogosto povezano z dobrimi odnosi s sodelavci, nadrejenimi in strankami. Ko posameznik vstopi v delovni proces, se s tem za posameznika oblikujejo novi osebni odnosi.

Medosebni odnosi so lahko neformalni (v manjših skupinah in podjetjih) in formalni ali bolj strukturirani (z ljudmi iz drugih oddelkov, organizacij). Organizacijska skupina je sestavljena iz posameznikov. Vsak posameznik ima svojo osebnost, svoje mnenje in svoje delovne navade. Te pa je potrebno vključiti v delovni proces organizacije (Carnegie 2012: 55). Odnosi med sodelavci se oblikujejo ne samo pri izpolnjevanju delovnih in drugih nalog, temveč tudi na osebni ravni. Drugič se med odnosi, malicami tudi med delovnim premorom. Pomemben je način in komunikacije in pozitivna naravnost drug do drugega.

Arzenšek in Kožuh (2011) pravita, da lahko slabi medsebojni odnosi v delovnem okolju zavirajo produktivnost delovnih nalog. Sodelavci se med sabo ne obveščajo o nastalih težavah in možnostih reševanja. Sodelovanje je lahko prijateljsko, ki je usmerjeno k skupnemu cilju z enakim mišljenjem, ali pa nasprotno, ki ima ravno tako enak cilj, le da imata sodelavca nasprotno, drugačno mnenje. Prijateljsko tekmovanje pa nima istega cilja, nalog, temveč si posamezniki iz različnih panog pomagajo z izkušnjami. Najslabše pa je nasprotno tekmovanje, kjer ni skupnega cilja in pomoči. Tako tekmovanje pomeni slab odnos tako za posameznika, kot za organizacijo.

Če želimo kakovostnejše medosebne odnose, mora biti stopnja delovne morale posameznika visoka. Organizacija mora izkoristiti sposobnosti posameznika, ki morajo za svoje delo prejeti zaslužen pohvalo ali priznanje. Vključeni morajo biti v delovni proces in v delovne spremembe, ki imajo nanje vpliv (Močina idr. 2004). Stike z drugimi v delovnih okoljih lahko razvrstimo v tri ravni: stiki z nadrejenimi, stiki s podrejenimi in stiki s sebi enakimi. Na vsaki ravni se lahko pojavijo motnje zaradi nezadovoljstva v hierarhiji, slabi informiranosti ali tudi ljubezenskih odnosov na delovnem mestu. Potrebno je upoštevati tudi kulturne razlike, možnost preobremenjenosti drugega ali slabe predhodne izkušnje drugega (Battison 1999: 42). Precej stresa pa lahko zaposlenemu storijo tudi odnosi z zunanjimi sodelavci ali uporabniki storitev. Tako sodelovanje zahteva osebni pristop, vljudnost in vsaj nekoliko potlačitev oziroma obvladovanje lastnih čustev (Lernigov Sadar 2002: 94).

1.2.1.3 Opredelitev vlog

Konfliktnost vloge

Vloge, ki jih imamo v podjetju so si lahko nasprotujoče. Trevenova meni, da zaposleni svoje delo opravljajo bolje, če vedo kaj je njihovo delo pri posamezni nalogi, kaj od njih zahteva stranka in kakšne so njihove lastne ambicije. Konflikt vlog pa povzroči tudi izpolnjevanje več različnih nalog istočasno, ki se med sabo izključujejo. Tako zaposleni ne more izpolniti vseh naenkrat in doživlja situacijo kot obremenjavajočo (Treven 2005: 23-24).

Negotovost vloge

Negotovost je za zaposlenega lahko še hujša, kot nasprotovanje vlog. Kadar so zahteve dela in odgovornosti posameznika pri izpolnjevanju le tega slabo določene lahko posamezniku povzroča stres. Dobro in jasno zastavljeni postopki, zahteve in cilji lajšajo delo, delo je hitreje opravljeno in je manj obremenjujoče. (Treven 2005: 23-24).

Obremenjenost vloge

Sinonim za stres na delovnem mestu so mnogokrat velike količine dela, premalo časa, premajhne sposobnosti in prevelike zahteve. Da nam delovni čas hitro mine, si želimo vsi. Da pa se to zgodi, mora biti usklajena mera posameznikovih zmoglosti, čas za izvedbo naloge in primerna količina, ter zahtevnost zastavljenih delovnih nalog. Tako posameznik svoje delo ne bo dojemal kot obremenjavajoče, saj tudi premalo dela in prelahko delo glede na posameznikove zmoglosti povzroča stres. (Treven 2005: 24- 25).

1.2.1.4 Ponavljajoča se opravila

Delo za tekočim trakom, izpolnjevanje obrazcev in druga ponavljajoča opravila vzbudijo v zaposlenem občutek nezadovoljstva. Ustaljen red, enako zaporedje

dogodkov, ponavljajoče se naloge, brez novosti, drugačnosti, pomanjkanje samostojnosti pogosto vodijo v naveličanost in stres. Največkrat je tako delo utrujajoče za mlade in ambiciozne ljudi (Treven 2005).

1.2.1.5 Odgovornost za zaposlene

Kadar govorimo o zaposlenih, ki doživljajo stres na delovnem mestu, pomislimo najverjetneje na managerje, direktorje in čefe, ki jim pripisujemo največjo odgovornost (Coleman 1987: 14).

Černigoj-Sadarjeva (2002: 94) loči odgovornost za zaposlene in odgovornost za imetje. Med slednje šteje odgovornost za finance, stroje, računalnike, delovni prostor, plače zaposlenih, življenja zaposlenih in drugo. Odgovornost za zaposlene velja za eno najbolj stresnih. Vodstvo se mora odločati tudi o stroških zaposlenih, pri organizacijski politiki in skrbeti za organizacijski razvoj. Prav inovativnost je v modernem svetu nujna, biti izviren pa je lahko stres za mnoga podjetja, saj je konkurenčnost velika. Če ena stresna stran vodstva je lahko zaposlovanje in odpustitve, določanje plač, zmanjševanje plač in sporitve takih odločitev zaposlenim, ter doživljanje njihove stiske. Tudi koordinata odnosov med zaposlenimi je stresni faktor. Reševanje sporov, pritožb in spodbujanje k medsebojnemu sodelovanju in spoštovanju, je v manjših podjetjih funkcija vodstva. Ko je v enem delovnem dnevu zgoraj naštetih funkcij vodstva veliko, je tudi izpostavljenost stresu večja (Treven 2005: 25).

1.2.1.6 Organizacijsko vzdušje in kultura

Harmonija v podjetju je povezana z dobrimi komunikacijskimi odnosi in soustvarjanjem zaposlenih in nadrejenih pri odločitvah. V podjetju kot skupni se razvijejo skupne vrednote, prepričanja in priključevanja. Organizacijska kultura zahteva prilagoditev na zahteve zunanjih pogojev in notranjo vključitev v skupino. Ko se posameznik zaposli v podjetju, mora tako sprejeti njihove navade, se organizaciji prilagoditi, ji približati svoje vrednote in tudi to je lahko za posameznika stresno (Černigoj-Sadar 2002: 95). Organizacijsko vzdušje pa ni vzrok slabih rezultatov podjetja, kadar je sposobnost zaposlenih pod priključevanjem. Vzdušje v

organizaciji pa se lahko spremeni, saj pomeni vedenje ljudi, katerega se da spremeniti. Organizacija lahko popravi slabo klimo z jasnim določanjem pravil obnažanja, sprejemljivosti in tako poveča zadovoljstvo zaposlenih in vzpostavi v podjetju harmonijo in poveča delovno storilnost (Lipičnik 1998: 73- 74).

1.2.1.7 Delovni čas

Delovni čas je tudi pomemben faktor pri zmanjševanju stresa v podjetjih. Predolg delovni čas, delanje v več izmenah in zahtevni delovni urnik stresno vpliva na zaposlenega (Levi, Levi 1999: 13). Zato so se razvile druge oblike delovnega časa. Fleksibilne oblike ponujajo zaposlenim, da se sami odločijo kdaj želijo delati, vendar znotraj predpisanih zahtev organizacije. S tem zaposleni sam upravlja s svojim časom in s tem poveča izkoristek svoje delovne učinkovitosti, ker delo opravlja, kadar je njegova storilnost največja. Tako se zmanjša odsotnost z dela, zmanjšajo se bolniški izostanki, večja je kakovost življenja delavcev in lažje usklajevanje med družinskim in delovnim življenjem. Tudi krajši delovni čas je oblika dela, ki lahko ugodno zmanjšuje stres zaposlenim. Tako lahko zaposlen dela štiri delovne dni (deset ur dnevno) ali tri delovne dni (dvanajst ur dnevno). Nekaterim zaposlenim ustreza taka razporeditev, ker proste dni v tednu izkoristijo za druge obveznosti ali odmor in se tako razbremenijo in sprostijo (Merkač 1998: 162). Zaradi krajšega delovnega tedna se storilnost dela poveča, zmanjšajo se stalni stroški organizacij in dodaten prost dan delavca. Slabost pa se kaže v utrujenosti in zmanjšani storilnosti.

1.2.1.8 Plača

Plača je eden najpomembnejših dejavnikov zakaj sploh delamo. Mnogim je tudi motivacija za večjo učinkovitost. Plača mora ustrezati izobrazbi zaposlenega, delovni dobi in sposobnosti zaposlenega.

Ihan (2005: 65) med dejavnike stresa na delovnem mestu omenja nezadostno nagrajevanje. Opredeljuje ga kot neskladje med dejanskim in pričakovanim plačilom. Zaradi občutka, da je delavec za isto delo plačan manj kot nekdo drug lahko povzroči nezadovoljstvo in nezainteresiranost za delo.

1.2.2 Posledice stresa na delovnem mestu

Vlasih se o stresu ni veliko govorilo. Danes se podjetja vse bolj zavedajo, da je delo lahko stresno. Vse več je govora o simptomih stresa, vendar se še vedno premalo govori o posledicah slabega stresa. Preobremenjenost in posledično stres onemogoča normalno delovanje zaposlenega. Dolgotrajna izpostavljenost stresu pri posamezniku se odraža na telesnem, psihičnem in vedenjskem področju, s tem pa vpliva tudi na učinkovitost in produktivnost organizacije.

1.2.2.1 Posledice za posameznika

Kot sem že opisala, so posledice stresa lahko notranje, psihološke in fiziološke narave. O njih sem že veliko spregovorila v poglavju stresa, sedaj pa bom opisala simptome stresa, ki se navezujejo na delo. Zaposlenemu se zaradi napete stresne situacije pojavijo težave v odnosu s sodelavci, posledično tudi v razpoloženju (slaba volja, žalost, jeza, razdražljivost, potrtnost), obnašanju (kričanje, ignoriranje) in v zaupanju do sodelavcev in sebe. Zaradi nezadovoljstva s sodelavci, delom (stvari nima pod nadzorom) in s sabo, se zaposleni lahko začne izogibati delu, kot neke vrste umik. Stvari, ki so ga nekoč veselile, so mu sedaj v odpor. Tako se zmanjša tudi inovativnost. Posluhuje se lahko tudi alkohola, trdih drog, iger na srečo in še drugih zasvojljivih substanc. Zaradi stresnega in nezdravega odnosa do svojega telesa se pojavijo migrenski glavoboli, nespečnost, želodčne težave in še mnogo drugih (Čprah, Dolenc 2014). Tako lahko posameznik izgubi rdečo nit delavskega odnosa in odpor do dela.

1.2.2.2 Posledice za organizacijo

Posledice stresa pa začne uti tudi organizacij. Zaradi zmanjšane delovne vneme, se lahko povečajo izostanki in zmanjša delovna storilnost. To pa lahko povzroči večje stroške poslovanja. Pri posledicah stresa moram omeniti absentizem, ki pomeni povečano odsotnost (zaradi bolezni ali poškodbe) z dela. Vlasih pa zaposleni ne vzamejo odmora, temveč delajo z zmanjšano učinkovitostjo, saj so njihove misli

drugje. To imenujemo prezentizem. Skrajni obliki utek nemoči in izgube zaupanja v podjetje lahko zaposlenega potisne tudi do te meje, da razmišlja o odpovedi. Posledice se kažejo tudi v povečanem trpinjenju in agresivnem komuniciranju na delovnem mestu, zamujanju na delo in disciplinskih težavah. Nastopi slaba klima zaradi slabih medosebnih odnosih med zaposlenimi, zaposlenimi in vodstvom. Organizacija je izpostavljena fluktuaciji (pogostem menjavanju kadrov), ki pa povzroča motnje v delovanju in uspešnosti podjetja. Pomeni tudi višje stroške delovanja podjetja in slabšo kakovost delovnega procesa (Bajt idr. 2015).

1.2.3 Spopadanje s stresom na delovnem mestu

Stresu se ni mogoče povsem izogniti, lahko pa zmanjšamo, obvladujemo in se spopademo z njegovimi dejavniki, simptomi in posledicami. Pomembno je da posameznik prepozna vzroke težav in opredeli njihov vpliv nanj. Prav tako pa je pomembno da se s problemom stresa ukvarja tudi organizacija.

Ko se želimo spopasti s stresom, ga moramo najprej razumsko sprejeti in prepoznati (delovanje, simptomi). Spoznati moramo tudi sebe. Če, ko stopimo v stik s sabo, prepoznamo svoje strahove, slabosti se čele lahko lotimo postopnega odpravljanja stresa. S spoznavanjem sebe, se osebno razvijamo in postajamo boljši ljudje (Božič 2003).

Looker in Gregson (1993: 12-14) navajata, da lahko živimo bolj zadovoljno, zdravo in uspešno, če se bomo naučili učinkovitega ravnanja z zahtevami, izzivi in nevarnostmi. Za vzpostavitev ravnovesja je potrebno začeti prilagajati zahteve in razvijati sposobnosti za obvladovanje stresa. Za uspešno spopadanje s stresom, je pomembno najprej vplivati na sam pojav stresa, njegovo delovanje in stopnjo stresa.

Stres najpogosteje obvladujemo z obrambnim mehanizmom in mehanizmom sprejemanja. Obrambni mehanizem je najbolj pogost in deluje podzavestno. V upanju na rešitev se prepričamo, da je resnica drugačna od realnosti. Takšen mehanizem ne prinese rešitve, saj najdemo sprejemljive razloge za napadno

pol etje. Mehanizem sprejemanja pa omogoča spremembe, saj je le s priznanjem, da stresor obstaja, ga mogočo odpraviti (Battison 1999: 24).

1.2.3.1 Pristopi spopadanja s stresom (Battison 1999: 24)

- Spreminjanje obstojel ih razmer

Posameznik prepozna neko stvar, stanje, prostor kot stresor, zato ga poskusi odpraviti ali zamenjati. Sem gtejemo izbiro boljge zaposlitve, selitev v drug kraj, menjavo luč i,é

- Izboljgevanje zmožnosti za obvladovanje stresa

Posameznik se o stresu pouč i in preizkusi nove vešč ine za njegovo obvladovanje.

- Spreminjanje zaznavanja položaja

Posameznik pristopi k problem z drugega zornega kota. Tudi interpretacija problema je sedaj drugač na. Prej je v neki stvari videl oviro, sedaj vidi v njej izziv.

- Spreminjanje vedenja

Spreminjanje vedenja je težko, ge posebej starejšemu l loveku. Vendar kadar je ogroženo posameznikovo zdravje, je motivacija za drugač en ritem življenja vel ja. Posameznik v svoje življenje vnese vel telovadbe, izboljša prehrano in preneha z užívanjem škodljivih psihoaktivnih substanc.

1.2.3.2 Viri stresa za spopadanje s stresom delovnem mestu

Avtorica Selič (1999: 63i 65) poudarja, da se posameznik lažje spopada s stresom, kadar ima na razpolago vel naslednjih virov.

Materialni viri

Materialni viri so tisti, s katerim zadovoljimo osnovne življenjske potrebe. K njim gtejemo finance, življenjski prostor, hrana in obleka. Posamezniku so te stvari življenjskega pomena.

Telesni viri

Posameznik, ki ima oblikovane dobre telesne vire, lahko premaguje stres hitreje, kot tisti s slabgimi. Telesni viri so dobra fizična kondicija, zdravje, lepota in energija. Za dobro telesno polutje so pomembne tudi pozitivna naravnost, tekmovalnost in tudi zdrava mera perfekcionizma. V nasprotnem primeru, če posameznik teh lastnosti nima, se lahko razvije občutek nesamozavesti, depresije in sovračnosti.

Interpersonalni viri

Med dobre interpersonalne vire gtejemo pozitivno samopodobo, vrednotenje in zavedanje samega sebe. Te lastnosti posameznik potrebuje za jasno izražanje svojih potreb, občutkov in misli. Pozitivno samozavedanje pa se največkrat razvije pri posamezniku, ki odrača v urejenem socialnem okolju, kjer mu je nudeno dovolj ljubezni, spodbude in občutkovne opore za izražanje samega sebe in za krepitev zdravega občutka lastne identitete (Powell 1999: 82).

Lažje premagovanje stresa omogočajo tudi znanja in informacije, ki jih posameznik pridobi iz okolja. Več teh informacij bo imel, več bo imel orodij za spopadanje s stresom. K njimi spadajo informacije o pozitivnih občutkih telesne vadbe, o zdravi prehrani, negativnih občutkih stresa, č

Kulturni viri

Kulturni viri ljudem vzbujajo občutek pripadnosti, jih usmerijo na različne poti v življenju in zavedanje o smiselnosti življenja. To so tradicije, običaji in rituali, kot so poroka, birmo, pogreb, nedeljska maša, č

1.2.3.3 Premagovanje stresa na ravni posameznika

Posameznik mora imeti za uspešno premagovanje stresa razvitih veliko pozitivnih lastnosti in vrlin. Sprejemanje kritike je ena od njih. Kritika je včasih neprijetna, vendar potrebna za osebni razvoj posameznika. Posameznik se mora naučiti pozitivno sprejeti kritiko s samozavedanjem, da ni popoln nihče in znati izlučiti iz nje resnične dele kritike (Powell 1999: 87). Če se naučimo učinkoviteje obvladovati stres, lahko živimo uspešnejše, bolj zadovoljno in zdravo (Plozza, Pozzi 1994: 5). Z našim razmišljanjem vplivamo na doživljanje stresa. Z izkušnjami dosežemo zavedanje, da je ovire mogoče premagati. Pri tem nam pomaga pozitivno razmišljanje, da cilj lahko dosežemo in da ga tudi bomo dosegli (Carnegie 2012: 64).

Posameznik pa se mora najprej zavedati, da stres obstaja, čele nato se začne proces njegovega odpravljanja.

Pri spoprijemanju s stresom mora posameznik prepoznati telesne simptome in znake stresa zato, da ga ti ne prestrašijo. Ločiti mora, na katere vzroke stresa lahko vpliva in na katere ne, da ne izrablja svoje energije in življenjskih virov za vzroke na katere nima vpliva. Spoznati sebe, se posvetiti družini in prijateljem in razmisliti kaj lahko spremeniš na sebi in tesa ne, so pravi koraki k uspešnemu premagovanju stresa (Dernovšek idr. 2006: 14). Ko se zavemo sebe in kaj slabo vpliva na naše počutje, se lotimo po poti okrevanja z našrtno spremembo. Posameznik potrebuje svoj namen, svojo vlogo, zato si mora določiti cilje, da bi jih lahko dosegel. Stresno pa lahko postane za posameznika kadar nima jasnega cilja, kadar je ciljev preveč, kadar se med sabo izključujejo ali spoznanje, da cilj ni naš ampak tvorba nekoga drugega. Pomembno je, da si posameznik svoje cilje napiše, o njih razmisli, naredi prednostni seznam, je odločen in vztrajen, oblikuje svoj akcijski načrt, predvidi težave, si omisli tudi nagrado in si v mislih vizualizira svoj končni rezultat (Powell 1999: 96-97).

Posameznik bo lažje premagoval ovire če bo imel izdelane strategije spoprijemanja. Tako tudi ob pojavu začasnih težav te ne bodo usodne (Dernovšek idr. 2006: 17-18) ponujajo tri rešitve:

Sprememba okolja in zahtev

Ko najdemo izvor stresa, je potrebno nekaj storiti. Če z menjavo okolja, dopustom, se izognemo viru stresa in mirno razmislimo kaj storiti naprej. Včasih, ko vzrok težave izvira v socialnem krogu, pomaga že da posameznik razgiri svojo socialno mrežo in krog prijateljev. Lahko pa so spremembe dolgoročne in sicer menjava službe, domovanja ali socialnega okolja.

Razvijanje novih načinov spoprijemanja in izboljševanje obstoječih

Oseba, ki je pod vplivom stresa, se z njim spopada z že obstoječim znanjem in izkušnjami, ki jih je pridobil tekom življenja. Vendar to ni vedno dovolj. Zato posamezniku pomagajo treningi spoprijemanja s stresom in učenje novih veščin in za uspešno spoprijemanje. Posluhuje se lahko različnih knjig o prepoznavanju vrst stresa, posledic stresa, se udeleži delavnic za premagovanje stresa, kjer spozna nove tehnike za njegovo premagovanje. Življenje je sestavljeno iz stresnih situacij, zato je spopadanje z njim nujno. Z premagovanjem le tega postajamo močnejši in osebno zrastemo v močnejšo in bolj vrsto osebo.

Posamezniku je potrebna normalna količina samozavesti. Powell navaja šest veščin in razvijanja samozavesti. Prva je odločnost, ki je povezana z jasnim izražanjem svojih želja, potreb, oblikovanj in mnenj. Druga je vnaprej določen scenarij. Posameznik si napiše kaj želi povedati, opredeli problem, svoje oblikovanje in možne rešitve. Naslednja je ponavljanje. Oblikovanje svojega stalnega in njegovega ponavljanja pri kateri je pomembna vztrajnost. Četrta je veščina pogajanja, kjer sogovorniku da možnost, da izrazi svoje mnenje, tudi posameznik izrazi svoje mnenje in potem skupaj soustvarita rešitev ali skleneta kompromis. Zadnji dve pa sta izrekanje in sprejemanje pohval (Powell 1999: 86).

Poleg nauka enih veščin in samozavesti, pa se moramo tudi naučiti zavrnila osebo ali situacijo, kadar smo mnenja, da nas lahko spravi v stresno situacijo. Naučimo se lahko tudi obvladati jezo, upravljati s časom, načrtovanja ciljev, razporejati dolžnosti, odprtega mišljenja in že mnogo drugih (Powell 1999).

Zmanjševanje pritiskov okolja in povečevanje lastnih virov moči

Vsak se lahko nauči obvladovati stres. Kot sem že omenila, so osebnostne lastnosti tiste, ki določajo ali bo nekdo manj ali bolj občutljiv na učinke stresa. Za uspešne strategije spoprijemanja veljajo telovadba, sprostitvene tehnike, zdrav življenjski slog in razporeditev časa (Treven 2005: 61-73). Nekatere od njih bom na kratko povzela.

Fizične aktivnosti

Migice so pomembni pri bojevanju s stresnimi dejavniki. Posameznik potrebuje gibanje saj gibanje vzdržuje telesno in duševno ravnovesje. Odsotnost tega pa povzroča bolezni. Sprehodi, izleti in potovanja so lahko hrana tako za dušo, kot telo. Posameznik se tako sprosti in pridobi fizično kondicijo. Menjava okolja pa tudi povzroči umik stresorju. Tudi trening vzdržljivosti je pozitivna stran športa saj izboljša krvni obtok in krepi srce (Lindemann 1977: 61-73). K fizičnim aktivnostim štejemo kolesarjenje, plavanje, ples, sprehod, aerobika, ... Če človek v dobri telesni formi je bolj zadovoljen, samozavesten in tudi miselno bolj dejaven. Telovadba vpliva na našo samopodobo, zunanji videz in povečuje življenjsko energijo (Powell 1999: 132).

Duhovne oblike sproščanja

Med duhovne oblike sproščanja štejemo meditacijo, jogo ter terapevtsko masažo. Vse tri oblike pomagajo tako pri duhovnem kot telesnem sproščanju. Pri meditaciji, se posameznik osredotoči na um. To lahko doseže z kontroliranim, pravilnim dihanjem. Tudi del joge zajema pravilno dihanje in meditacijo. Ta oblika združuje fizično zdravje in zdravi duh. Pri tem pa se posameznik skoncentrira na svojo notranjost, svoje bistvo in s tem raziskuje svojo dušo, se spoznava in odkriva vzroke stresa. Terapevtska masaža pa je primerna predvsem za sedeče poklice, kot je delo v pisarni in za računalnikom. Tako se lahko oblikuje nepravilna drža, zadržanost, kar lahko povzroči hude glavobole. Druga možnost je tudi

aromaterapija, pri kateri so poleg masaže prisotna tudi eterična olja.

Kadar smo v stresu, se telo bojuje s stresorjem in je v stanju stalne napetosti. Zato je pomembno da to napetost prekinemo s pomočjo zgoraj naštetih tehnik. Telo pokaže kdaj je napeto (skljuje ramena, pesti, stiskanje zob) zato se je takrat potrebno osredotočiti na dihanje, vzeti kratki odmor ali uporabiti druge inovativne oblike. Obstajajo tudi triminutne vaje za sproščanje, tehnike progresivnega sproščanja mišic in vaje za sproščeno dihanje (Powell 1999: 129-130).

Zdrava prehrana ugodno vpliva na naše razpoloženje, daje energijo, bogati mišice pospešuje krvni obtok in izboljšuje imunski sistem. Poudarek na zdravi prehrani je nujen. Zdravi, uravnoteženi obroki zahtevajo čas, zato je v sodobnem stresnem svetu to včasih težko izvedljivo. Pomembno se je o tem izobraževati, se informirati in tako poskrbeti za boljše počutje in zdravje zaposlenih (Powell 1999: 134).

Upravljanje časa

Pomembno je tudi upravljanje časa, kajti mnogokrat si posameznik ne zna razporediti nalog, da bi jih opravil v predvidenem času bodisi zaradi prezahtevnosti ali pomanjkanja časa. Stresu se izogneš le tako, da prevzameš nadzor nad svojimi aktivnostmi. Časovna analiza je namrečno ugotavljanje delovne učinkovitosti in delavnega izkoristka. Z analizo ocenimo kakšne so motnje pri delu, možne prihrane časa in napake pri delu. Pri postavljanju časovnega roka je potrebno predvideti tudi nepričakovane dogodke. Odlašanje pa je ena najpogostejših težav, ki lahko poruši delovni plan. Tako se je bolje najprej lotiti težjih, neprijetnih stvari, ko je motivacija še na vrhuncu, kasneje pa lažje, prijetnejše (Carnegie 2012: 123-125). Macan (1994 v Treven 2005) svetuje da si posameznik vsak dan naredi prednostno listo nalog, namrečno aktivnosti v skladu s prednostnim vrstnim redom in upoštevati svoj dnevni cikel in opraviti najzahtevnejše aktivnosti takrat, ko je posameznikova učinkovitost najboljša.

Poleg naštetih namenov spopadanja bi omenila še naslednje, ki sta jih dodala Looker in Gregson (1993: 123-127). Perfekcionizmu se je bolje izogibati. Posameznik, ki si želi biti dovršen, mora imeti dober občutek za stvarnost, da se

želja ne sprevrže v obsedenost. Popolnosti ni, zato lahko naprezanje za doseganje idealov povzroči pritisk, obli u tek nesposobnosti, kadar zaposlenemu spodleti. Razporejanje nalog in porazdelitev odgovornosti u inkovito zmanjša zahteve in razbremeni posameznika. Pri dodeljevanju nalog in delitvi odgovornosti pa je pomemben izbor osebe, ki mora biti za nalogo kvalificirana in dajanje jasnih usmeritev in navodil. Posamezniku naj zaradi preobremenjenosti ne bo težko prositi za pomoč, če pa vidi, da njegova zaposlitev zahteva več kot zmora, naj razmisli o delovnem mestu, ki bo ustrezalo njegovim sposobnostim. Tudi premalo izzivov za zaposlenega ne pomeni zadovoljstva. Povzroči upad samospoštovanja in motivacije. Tako je potrebno razmisliti o več dela ali zaprositi za težje naloge.

Lovge (2012) predlaga deset koristnih napotkov, kako lahko obvladati stres na delovnem mestu:

1. Pripraviti si seznam nalog in jih razvrstiti po pomembnosti, ki jih moramo opraviti in urnik, kdaj jih bomo opravili.
2. Oceniti čas za opravilo posameznih nalog in se tako izogniti časovnemu pritisku.
3. Informiranje in pridobivanje novega znanja za opravljanje nalog.
4. Dogovoriti se za ustrezne časovne roke za izpolnjevanje obveznosti.
5. Izpolnjevanje delovnih nalog z začetkom najtežje.
6. Delo opravljati s 5-minutnimi odmori, ki bodo imeli sproščujoč in pomirjujoč učinek.
7. Sproščanje in pogovor s sodelavci.
8. Ohranjati pozitiven delovni odnos s sodelavci.
9. V napetih situacijah ohraniti mirne živce in z argumenti opredeliti svoj vidik.
10. Previdno postaviti meje svojega področja in se odreči delu, ki presega svoje zmoglosti.

1.2.3.4 Premagovanje stresa na ravni organizacije

Za preprečevanje stresnih dejavnikov pri delu je odgovoren predvsem delodajalec. Do boljših učinkov pri obvladovanju stresa pride, če je prisotno sodelovanje med

sodelavci, vodilnimi delavci in sindikati.

Organizacija lahko pomaga zaposlenim pri obvladovanju stresa z različnimi programi, ki pomagajo usposobiti zaposlene za premagovanje stresa. Delujejo kot preventiva za zdravje in pozitivno klimo zaposlenih. Organizacija lahko pripomore k večji delovni storilnosti in poveča zadovoljstvo zaposlenih tudi z uvajanjem strategij za nadzor stresogenih dejavnikov (Treven 2013: 73).

Programi za premagovanje stresa

Programi za premagovanje stresa so ljudi zaposlene s pojmom stresa, njegovih izvorov in posledic. Tako zaposlenim predstavijo različne metode za njegovo premagovanje. Spodbujajo zdrav način življenja, gibanje, uravnoteženo prehrano ter jim predstavijo posledice ignoriranja stresne situacije. Organizacija to sporoča zaposlenim preko delavnic, kjer jim predstavijo različne pristope (Newton 1995 v Treven 2015). Zaposleni, ki sodelujejo v splošni delavnici o premagovanju stresa se poučijo tudi o možnih posledicah. Stres lahko namreč povzroči fiziološke težave (glavobol, kožne bolezni), psihološke težave (nespečnost, depresija) ali vedenjske težave (pretirano kajenje, alkohol) (Treven 2013: 73).

Strategije za zmanjševanje stresa pri zaposlenih

V podjetjih, ki skrbijo za dobro počutje in zdravje delavcev, razvijajo strategije, ki zmanjšajo ali odpravijo stres na delovnem mestu. Z nadzorom dejavnikov, razvijanjem spretnosti za njihovo odpravo ter z zmanjševanjem škodljivih posledic nastalih dejavnikov omogočajo boljše delovne razmere zaposlenim. (Schermerhorn idr. 2004).

Primarna raven je proces odpravljanja in zmanjševanja stresnih dejavnikov tveganja. Zato se z uvajanjem strukturnih sprememb v organizaciji in na z uvajanjem sprememb na področju vodstva (uvredba drsnega prihoda na delo, izobraževanje vodstva na področju komunikacije, stilov vodenja, upravljanja in t. i. itd).

Sekundarna raven preventive je proces usposabljanja in izobraževanja zaposlenih, da pridobijo nova znanja, veščine in vire za uspešno premagovanje stresnih dejavnikov (tehnike poslužanja, sprejemanja kritik, izražanje lastnega mnenja, itd.)

Terciarna raven preventive je proces odpravljanja že nastalih stresnih dejavnikov s sodelovanjem delodajalca in zaposlenega (delodajalci omogočajo postopno vrnitev zaposlenega z bolniškega dopusta in oblikovanje novih delovnih mest) (Gprah, Dolenc 2014).

Strategije za izboljšanje stresnih dejavnikov

Dejavniki, ki vplivajo na stres	Y	Strategije za zmanjševanje škode
Vrsta zaposlitve		Preoblikovanje dela
Delovni čas		Fleksibilno načrtovanje delovnega časa
Konflikt vloge		Razklenitev in opredelitev vloge
Negotovost vloge		Izboljševanje komunikacijskih veščin vodstva in zaposlenih
Obremenjenost vloge		Oblikovanje prijetne klime v podjetju
Odgovornost za druge zaposlene		Skrb za kariero
Organizacijski dejavniki		Ozavežanje o posledicah škodljivega obnašanja
Nadlegovanje in nasilje na delovnem mestu		Oblikovanje ustreznih delovnih razmer
Delovne razmere		

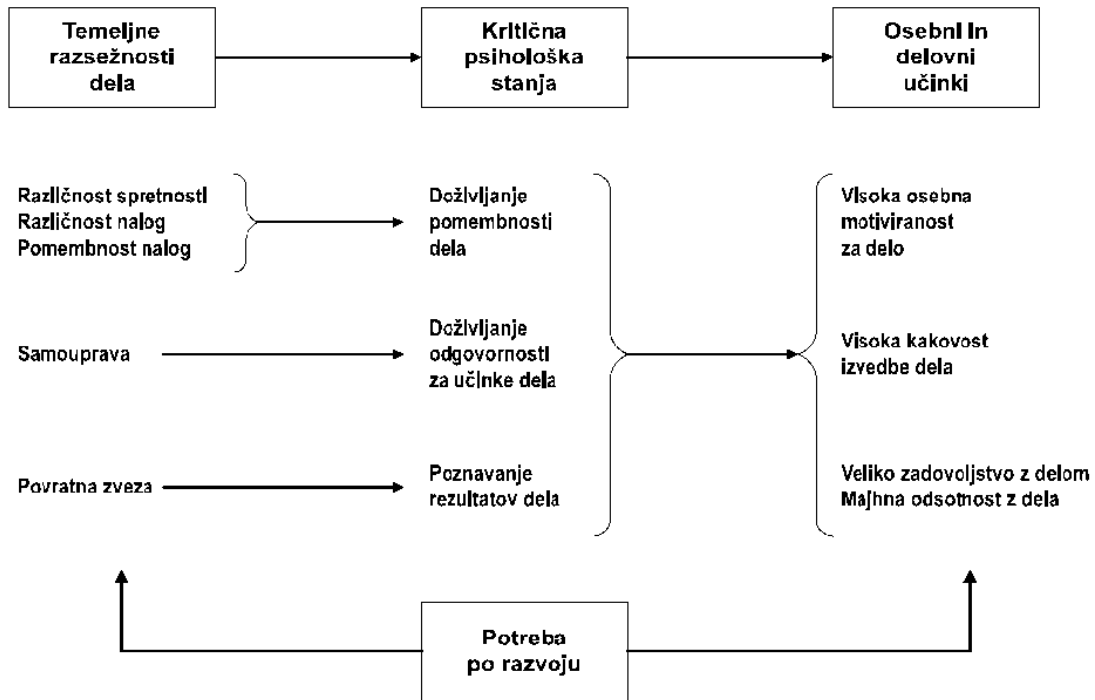
Tabela 3: Dejavniki stresa in strategije za odpravljanje stresa (Treven 2013).

- Preoblikovanje delovnih nalog

Pri ugotovitosti opravljenega dela, sta zelo pomembna dejavnika motivacija in

zadovoljstvo zaposlenih. Odsotnosti slednjih povzroča stres, kadar so zahteve višje od posameznikovih sposobnosti. Poleg zadovoljstva in motivacije pa je pomemben tudi element izboljšanja dela. Element izboljšanja dela zadeva predvsem vsebinske faktorje dela (odgovornost, neodvisnost, pohvala, uspešnost, napredovanje, osebni razvoj) in značilnosti dela (vsebujejo spretnosti, zahtevnost nalog, inovativnost pri nalogah, samouprava in povratni učinek) (Treven 2005: 76-77).

Hackman in Oldham (1976, v Treven 2013) sta oblikovala model za preoblikovanje dela. Proučevala sta medsebojno povezanost in vplivanje različnih spremenljivk. Zanimalo ju je kako vplivajo med sabo temeljne razsežnosti dela, doživljanje dela, osebni in delovni dejavniki, ter potreba po razvoju. Tako glavne razsežnosti dela kot so vsestranske spretnosti, inovativnost delovnih in njihova pomembnost doprinesejo posamezniku občutek pomembnosti dela in delovnih nalog. Zato posameznik prevzame večjo odgovornost do delovnih nalog in je pri tem tudi bolj motiviran. Zadovoljstvo pri delovnem mestu pa se odraža na visoki kvaliteti dela in rezultatih podjetja. Medsebojni vplivi pa povzročijo da se stresnost dela zmanjša. Tudi potreba po napredovanju in osebnostnem razvoju je pomembna. Zaposleni z lastno potrebo po napredovanju opravljajo delo z večji izzivi in večjim občutkom odgovornosti. Tako delo jih bolj angažira in jim prinese občutek ugodja ob doseženem cilju. Ob tem pa vpliva tudi na kvaliteto in rast podjetja, saj so tako naloge izvedene nad povprečjem podjetja. Prav samostojnost in odločnost pa je potrebno nagraditi s pohvalo ali denarno nagrado. Posameznik potrebuje povratno informacijo sodelavcev ali nadrejenih za uspešno opravljeno nalogo.



Slika 3: Model za preoblikovanje dela (Hackman, Oldham 1976)

Hackman in drugi predlagajo pet načinov kako povečati delovno vnemo in zmanjšati stresne dejavnike. Poudarjajo pomembnost združevanja manjših nalog v večje, z oblikovanjem delovnih enot, povezav s strankami, razporejanjem odgovornosti med vse ravni organizacije ter vzpostavljanje možnosti za povratno informacijo (Hackman idr. 1975).

Prigla sta do ugotovitev, da bo posameznik, ki bo imel pri delu vedno nove izzive, pri tem pa bo izkoristil svoje potenciale, pri svojem delu še bolj motiviran. Če bo po odgovornem, kvalitetno opravljenem delu dobil pozitivno kritiko ali nagrado, bo s svojim delom še bolj zadovoljen. To pa se bo poznalo tudi na delovnih rezultatih in delovni učinkovitosti. S tem se bodo tudi zmanjšale zdravstvene težave zaposlenih in tudi odsotnosti z dela.

- Fleksibilen delovni čas

Fleksibilen delovni čas pomeni urnik dela, ki je prilagojen potrebam delavca zaradi večje izrabe delovnega časa in večje učinkovitosti pri delu. Veliko podjetij uporablja standardni delovni čas, znotraj katerega pa so možne prilagoditve in omejitve. Tak delovni čas je priporočen za zaposlene, ki imajo samostojno in neodvisno delo od drugih zaposlenih ali strank. Tako delo poteka hitreje in učinkoviteje (Treven 2005: 81-82).

- Razčlenitev in opredelitev vlog

Analizo in opredelitev vlog je potrebno storiti, kadar delovne funkcije in naloge niso jasno določene in povzročijo negotovost. To lahko zaposleni skupaj z nadrejenim reši z usklajevanjem, pogovorom in z oblikovanjem seznama o delovnih funkcij in njihovih obveznostih. Tako razrešita številna odprta vprašanja in negotovosti, ter zmanjšata stres (Treven 2005: 82-85).

- Izboljševanje komunikacijskih veščin

Dobra komunikacija v odnosih med zaposlenimi, z nadrejenimi in podrejenimi je glavni vir zadovoljstva in dobre klime v podjetju. Odvisna je od vedenja udeležencev v pogovoru. Če posebej je pomembna v odnosu nadrejenega s svojim zaposlenim. Razvijanje spodaj naštetih tehnik in metod, je nujno za zmanjševanje stresa v podjetju.

Pozitivne veščine	Primer
Motivacija s pozitivnimi cilji	Pohvaliti zaposlenega za dobro opravljeno delo in spodbujanje k njegovim ciljem in izzivom. Izražanje visokih pričakovanj.
Pohvale in nagrade	Znati opaziti dobro delo in pohvaliti zaposlenega. Nagraditi zaposlenega bodisi s pohvalo, novim izzivom, ...
Usmerjanje	Usmerjanje, kadar zaposleni zaide s poti.

Podpora	Nakazovanje skrbi in podpore zaposlenemu.
Sodelovanje	Sodelovanje pri določanju ciljev, pri usmeritvi, pri slabih odnosih med zaposlenimi,
Zmanjševanje nezaupanja	Zmanjševanje nezaupanja do zaposlenih in izvedbo njihovih nalog.
Graja	Graja je učinkovitost, kadar nakazuje smer pravega obnašanja.

Tabela 4: Oblike vedenja managerjev pri komuniciranju (Ross, Altmaier 2000)

- Ustvarjanje ugodne organizacijske klime

Organizacijska klima opredeljuje pozitivno ali negativno doživljanje delovnega okolja zaposlenih. Vpliva na zadovoljstvo, motivacijo in vedenje zaposlenih. Nanaša se na odnose med zaposlenimi in pripadnosti organizaciji. Vsaka organizacija vzpostavi svojo klimo, njen odnos pa je povezan tudi z zunanjim okoljem (stranke, druge organizacije). Vpliva na cilje organizacije, kot tudi na učinkovitost organizacije.

Trevnova navaja tri načine za ustvarjanje ugodne klime v podjetju.

Prvi način je oblikovanje delovnih skupin in timskega duha. Spremenjeni komunikacijski vzorci in odnosi med člani skupnosti prinesejo avtonomen tim. Tako se znotraj skupine oblikujejo skupni cilji in postopki. Porazdeli se tako odgovornost, kot tudi pohvale. Drugi način je participativno odločanje, ki zagotavlja vsem zaposlenim vključenost v proces odločanja. Tako so pri delu bolj informirani in pridobijo občutek in nadzora nad delovnimi nalogami.

Jackson (v Treven 2005: 88) pa govori o formalni obliki participativnega odločanja, ki so že vzpostavljene službe, ki imajo vpliv pri odločanju. K njim gtejemo

sindikate. Neformalna oblika pa so manj organizirane skupine, ki se dobivajo na sestankih, med odmori na kosilu in tam izrazijo svoje pripombe in predlohe glede delovnih nalog.

Tretji način za zmanjšanje stresnih dejavnikov pa je skrb za dobro klimo v podjetju. Skrb za dobro klimo se doseže z uvajanjem bolj decentralizirane organizacije in zaposlenim prijaznejšo strukturo, participativnim poslovnim odločanjem in sprožnim ozračjem (Treven 2005: 87- 89).

- Delovne razmere

Delovne razmere lahko organizacija izboljša z različnimi načini zmanjševanja mehanskih dejavnikov, ki povzročajo stres. K njimi lahko gtejemo izolacijo hrupnega okolja, montažo klime, zaščitna oprema in še vrsto drugih. Organizacija pa se lahko spoprije z spreminjanjem delovnih postopkov. Vpliva lahko na številco in pogostost odmorov. Bolj učinkovita pa je strategija preučevanja posameznika v delovnem okolju. Zaposlen tako postane vir informacij za izboljšanje delovne situacije. Tukaj pa lahko igrajo pomembno vlogo strokovni delavci, kadrovske službe in socialni delavci (Treven 2005: 92).

1.3 Socialno delo v organizaciji

Socialni delavec je oseba, ki zastopa tako interese zaposlenega kot organizacije. Pri tem pa mora delati strokovno in v skladu s temeljnimi principi socialnega dela. Spoštovanje človekovega dostojanstva, načelo zaupanja, izhajanje iz posameznika, njegovega notranjega bistva so največje prednosti socialnega dela. Bistvo v procesu reševanja problema je da socialni delavec in zaposleni skupaj soustvarjata rešitve.

Odnosu uporabnika in socialnega delavca lahko enačimo s partnerstvo. Po vzpostavitvi delovnega odnosa (ko postavita pravila, meje), navežeta osebni stik in skupaj izdelata izvirne rešitve. Zaposleni je tisti, ki je strokovnjak iz svojih delovnih izkušenj. Socialni delavec pa je njegov umirjen, poslužen in odgovoren zaveznik.

(Lal inovi| Vogrin| il 2006: 8). V skupnem prizadevanju zaposlen ob pomo| i socialnega delavca raz| leni in oceni stresno situacijo, se odlo| i o mo| nih re| itvah in na| inih spreminjanja situacije ter razvije na| rtovane aktivnosti.

Harmoni| no delovno okolje bo takrat, kadar bo na| in razmi|ljanja o zaposlenih in njihovem delu tak, da se bo razmi|ljalo o vplivu dela na ljudi, ter upo| tevalo njihovo mnenje pri re| evanju organizacijskih problemov. Delo mora biti bolj privla| no in produktivno, da bi omogo| alo zadovoljstvo delavcu in obenem tudi uspe| nosti podjetja. Za vel| jo kvaliteto delovnega |ivljenja je najpomembnej| e spoznanje, da uspe| nosti ni mo| no dose| i zgolj s pritiski na delavca in vedno novimi zahtevami. Omogo| iti je potrebno tudi ustvarjalno skupinsko delo, izra| anje osebnega mnenja o delu, z izbolj|anjem delovnih razmer, s povezovanjem in prilagajanjem dela z dru| inskim |ivljenjem,é (Rapo| a Tajn| ek 1991: 14-15).

V podjetjih prihaja do konfliktnih situacij. Tukaj lahko nastopi socialni delavec kot mediator. Sprotno in hitro re| evanje problemov je v hitrem tempu konkuren| nosti nujno. Pri re| evanju problemov povezanih z dru| ino, s stresnimi situacijami, te| ave s sodelavci je potrebno upo| tevanje tako organizacije kot posameznika. Pri re| evanju problemov oseb, ki so bolj izpostavljeni pritiskom delovnega in |ivljenjskega okolja je potrebno vel| pomo| i kot, da bi ohranili ali pove| ali svojo delovno sposobnost ali samostojnost. Tako re| evanje stresne situacije je naporno in dolgotrajno in obsega |iroko podro| je delovnih razmer, znanj in spretnosti socialnega delavca. Prinese pa zmanj|anje stresa zaposlenega, pove| a delovno vnemo, izbolj|anje gospodarske uspe| nosti ter izbolj|anje razmer in odnosov v delovnem okolju (Rapo| a Tajn| ek 1991: 17).

Nujnost socialnega dela v organizaciji se ka| e tudi kot uspe| no re| evanje tehni| nih in organizacijskih problemov. Socialni delavci so posredniki med organizacijo in zaposlenimi tudi pri zagotavljanju kvalitete delovnega |ivljenja (Rapo| a Tajn| ek 1991: 17).

Re| evanje stresnih situacij v partnerskem odnosu socialnega delavca z zaposlenim, ob samostojnih odlo| itvah in jasni opredelitvi naslednjih korakov je zna| ilnost tudi strokovne intervencije v okviru delovne organizacije (Rapo| a Tajn| ek 1991: 18).

Socialni delavec mora ločiti stroko od ostalih nalog s kadrovskega področja (zaposlovanje, odpuščanje, nagrajevanje, napredovanje, disciplinski ukrepi,...) in se si želi ohraniti strokovno identiteto in zaupanje delavcev (Rapoča Tajnšek 1991: 18).

2 PROBLEM

Stres je prisoten v vsakdanjem življenju posameznika, če posebej v organizacijah kjer je delo lahko zelo zahtevno in obremenjujeto. Prizadene tako zaposlene kot vodstvo kadar zahteve delovnega okolja presežejo sposobnosti posameznika, da bi se z njim učinkovito spopadel. Postaja vse večji problem saj vpliva na posameznika in tudi na samo organizacijo. Lahko vodi v zdravstvene težave, vpliva na duševno in fizično počutje, povzroča motnje v storilnosti, inovativnosti in tekmovalnosti na trgu dela. Posameznik in organizacija se morata naučiti učinkovitega ravnanja z zahtevami in izzivi da se ponovno vzpostavi ravnovesje.

Raziskavo sem opravila v podjetju SRC sistemske integracije d.o.o., na Trgaški cesti 166 v Ljubljani. Podjetje je bilo ustanovljeno leta 1990, v podjetju pa je že okoli 220 zaposlenih. SRC je IT podjetje, ki digitalno transformira korporacije, finančne institucije in javno upravo. Zaposleni se izobražujejo ves čas, da so v nenehnem stiku z najnovejšimi rešitvami. Tudi najsodobnejše informacijske tehnologije zahtevajo nenehno učenje in inovativnost. Prav zato je delo v informacijskih sistemih pogosto izpostavljeno stresu. Delo zahteva inovativne tehnološke rešitve, delo z naročniki, omejeni časovni roki naročil, delo v timih in če bi lahko naštevala.

Zaradi vseh zgoraj naštetih dejavnikov sem z raziskavo želela preveriti zadovoljstvo zaposlenih, poskušala sem ugotoviti s kakšnimi težavami se soočajo, na kakšen način se spopadajo s stresom, kako se kažejo posledice stresa, zanimalo me je njihovo mnenje kaj bi lahko storili sami in kaj bi lahko storila organizacija za zmanjšanje stresa. Ker imam v bližini podjetja v najemu kavarno, sem v stalnem stiku tako z zaposlenimi, kot z vodstvenim kadrom. Z vsakdanjim opazovanjem in pogovorom sem si ustvarila mnenje, da so zaposleni zadovoljni z delovno situacijo in da se podjetje dobro spopada z dejavniki, ki povzročajo stres. To sem si želela že raziskati z mojo diplomsko nalogo in hvaležna sem vodstvu podjetja, da mi je to omogočilo.

3 METODOLOGIJA

3.1 Vrsta raziskave in spremenljivke

Raziskava je kvantitativna in deskriptivna. Raziskava je kvantitativna, ker osnovno izkustveno gradivo sestavljajo podatki, dejavniki in povzročitelji stresnih situacij, ki jih zbiramo, urejamo, pregleujemo in kvantitativno analiziramo. Je tudi deskriptivna, saj sem poskušala opredeliti in oceniti osnovne značilnosti stresa in sicer kakšno je mnenje zaposlenih o vplivih stresa, kako ta vpliva na njih, zadovoljstvo zaposlenih in spopadanje s stresom.

Neodvisne spremenljivke so:

- spol (moški, ženski)
- starost (do 25, od 26 do 35 let, od 36 do 45 let, od 46 do 55 let nad 56 let)
- zakonski status (samski- nikoli poročen, poročen, vdovec, razvezani, v zvezi- ne poročen)
- formalna izobrazba (osnovna šola ali manj, poklicna ali strokovna šola, srednja šola, višja, visoka šola ali več)
- delovna funkcija (vodstvena funkcija, marketing, prodaja, nabava, finance, računovodstvo, računalniški inženiring, drugo).

Odvisne spremenljivke so:

- dejavniki zadovoljstva z delom (delovne razmere, možnost napredovanja, informiranost o dogodkih, plače in nagrade, medosebni odnosi, socialna varnost, strokovni razvoj, svoboda in samostojnost pri delu, ugled dela, sodelovanje pri delu, ustvarjalnost, varnost pri delu, zahtevnost dela, zanimivost dela)
- posledice stresa (razmišljanje o težavah na delovnem mestu, glavobol, nespečnost, neodločnost pri pomembnih odločitvah, razburjenost, manjša delovna kakovost, fizična in psihološka izčrpanost, težave s koncentracijo, nemotiviranost)
- obvladovanje stresa (usposabljanje, pomoč, fleksibilen delovni čas, fleksibilna porazdelitev dela, nagrajevanje, sprostitvene igre, jasna določitev nalog

in ciljev, odmor, pogovor s sodelavci, prioriteta nalog, ukvarjanje s športom, gledanje televizije, druženje, preživljanje časa z družino, meditacija, joga)

- dejavniki, ki povzročajo stres (delovne razmere, medosebni odnosi, organizacijska kultura in klima, prevelike zahteve, previsoki cilji, mobing, nadlegovanje na delovnem mestu, odgovornost za zaposlene, rutinska opravila, dolg delavnik in prekratki časovni roki nalog).

3.2 Merski instrument in viri podatkov

Raziskavo sem opravila z metodo anketiranja, instrument pa je bil standardiziran vprašalnik dvanajstih vprašanj. Deset vprašanj je bilo zaprtega tipa, na kancu pa sem postavila vprašanja odprtega tipa. Anketo sem sestavila s pomočjo spletne strani EnKlikAnketa in poslala na službene maile zaposlenih. Uporabila sem tudi ordinatno ocenjevalno lestvico (lestvico delovnega zadovoljstva) nedefiniranih pojmov. Izjave zaposlenih o zadovoljstvu pri delu sem razvrstila v 5 kategorij: 5 - zelo zadovoljen, 4 - zadovoljen, 3 - srednje zadovoljen, 2 - nezadovoljen, 1 - zelo nezadovoljen. V drugem delu so kategorije: 5 - vedno povzroča stres, 4 - pogosto povzroča stres, 3 - včasih povzroča stres, 2 - redko povzroča stres, 1 - nikoli ne povzroča stres.

Lestvica delovnega zadovoljstva, ki sem jo uporabila je standardiziran merski instrument, ki ga je oblikoval mag. Vid Pogačnik in se uporablja za preverjanje zadovoljstva z delovno situacijo v podjetjih v Sloveniji. Pri virih stresa sem si pomagala s Cooperjevim modelom stresa (Cooper in Marshall 1976 v Stranks 2005: 23).

3.3 Populacija in vzorčenje

Populacija raziskave je 221 zaposlenih v podjetju SRC d.o.o. izmed katerih sem izbrala slučajnosti vzorec 110-ih zaposlenih. Izbrala sem jih naključno in sicer vsakega drugega na mailing listi zaposlenih. Vzorec je zajemal relativno homogene zaposlene glede na starost in izobrazbo. Osip je bil relativno majhen,

saj sem dobila vrnjenih 87 anket. Predvidevam, da nekateri niso odgovorili zaradi dopustov, zaradi povečane količine dela ali tudi zaradi osebnega nezanimanja glede teme. Menim pa, da osip ne bo bistveno vplival na rezultate.

3.4 Zbiranje podatkov

Anketiranje je potekalo preko računalniške ankete, ki sem jo poslala na mailing listo zaposlenih v podjetju SRC d.o.o. Izvajala se je od 01.03.2016 do 01.06.2016. Najprej sem zaprosila za soglasje vodstvo organizacije, katera mi je raziskavo odobrila in prijazno ponudila kakršno koli nadaljnjo pomoč, če bi jo potrebovala. Uprava podjetja mi je tudi posredovala omenjeno mailing listo. Tako vodstvo kot zaposleni so pokazali veliko zanimanje za tematiko stresa in posledično tudi v velikem številu izpolnili anketo. Najprej je anketo izpolnil predsednik uprave, naslednji dan pa sem jih poslala tudi ostalim. Največ anket je bilo izpolnjenih takoj prvi dan in sicer 66, naslednji dan 11 in že v naslednjih nekaj dneh 10.

3.5 Obdelava in analiza podatkov

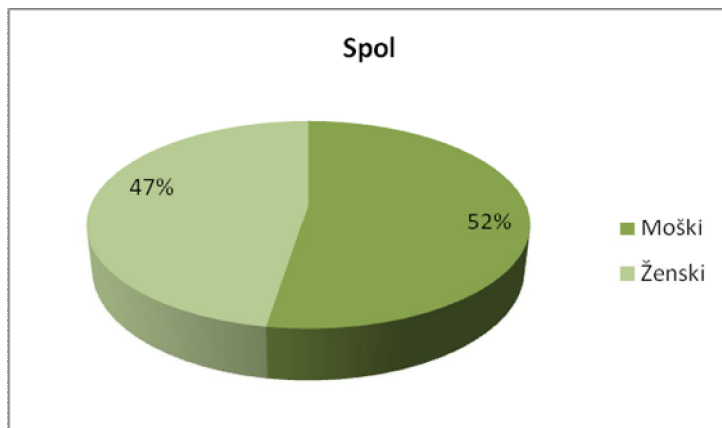
Podatke sem obdelala računalniško, s pomočjo aplikacije (<https://www.1ka.si/>), s katero sem anketo tudi sestavila. Pri analizi sem uporabila tudi Microsoft Office Excel 2007 s katerim sem izračunavala aritmetične sredine in razporejala odgovore glede na njihovo pogostost. Tako nam se mi je zdelo glede na vrsto ankete zdelo najprimernejši. Rezultati ankete so prikazani tako frekvenčno, kot v odstotkih. Prav tako so bili v Excelu pripravljene vsi grafi, uporabljeni v diplomski nalogi za pomoč pri interpretaciji podatkov. Pri odgovorih prostega tipa sem upoštevala podobnost in pogostost posameznih odgovorov in sem jih v nalogi navedla in opisala posebej. Nanje je odgovorilo 28 zaposlenih, ki je v večini podalo več različnih odgovorov in predlogov za vsako od dveh vprašanj posebej.

4 REZULTATI IN RAZPRAVA

4.1 Splošni podatki o anketiranih

Spol	Št. anketirancev	Odstotek
Moški	45	52%
Ženski	41	47%
Skupaj	86	99%

Tabela 5: Spol



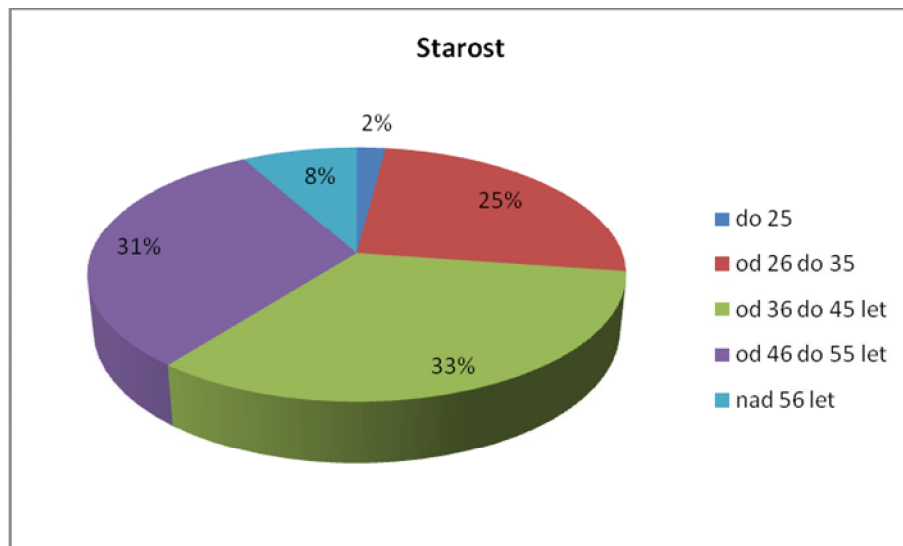
Graf 1: Spol

V anketi je sodelovalo 52% moških in 47% žensk, zaposlenih v podjetju. Število moških in žensk je relativno izenačeno, kar omogoča tudi narava dela, ki od zaposlenih potrebuje predvsem znanje in izkušnost.

Starost	Št. Anketirancev	Odstotek
do 25	2	2%
od 26 do 35	22	25%
od 36 do 45 let	29	33%
od 46 do 55 let	27	31%

nad 56 let	7	8%
Skupaj	87	100%

Tabela 6: Starost



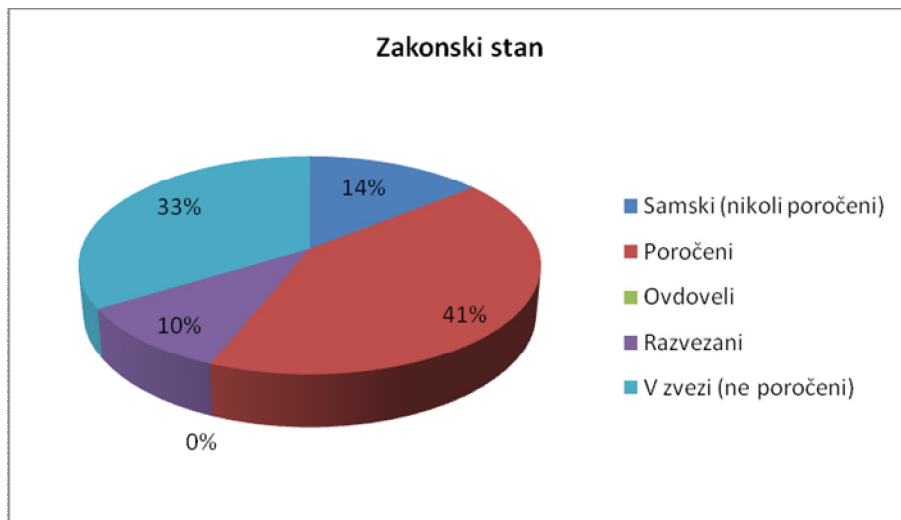
Graf 2: Starost

Največji odstotek anketiranih je starih med 36 in 45 let, in sicer 33%. Sledi 31% tistih, ki so v starostni skupini med 46 in 55 let, med 26 in 35 let pa se nahaja 25% vseh anketiranih. V starosti nad 56 let dela v podjetju 8% anketiranih, najmanjši pa je odstotek mladih do 25 let, in sicer 2%. Rezultati so priakovani, ker je za podjetje pomembno predvsem znanje in izkušnje, zato je nekoliko večje število anketirancev, ki so v višjih starostnih skupinah, ti pa so v podjetju zaposleni daljše obdobje.

Zakonski stan	Št. anketirancev	Odstotek
Samski (nikoli poročeni)	12	14%
Poročeni	36	41%
Ovdoveli	0	0%
Razvezani	9	10%
V zvezi (ne poročeni)	29	33%

Skupaj	86	99%
--------	----	-----

Tabela 7: Zakonski stan

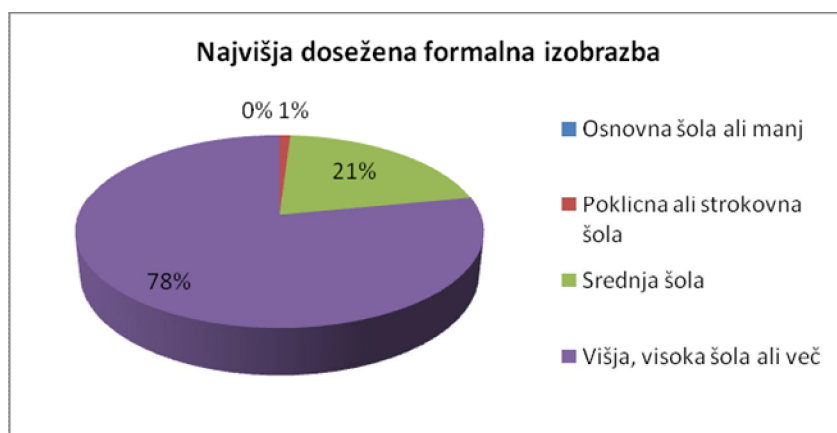


Graf 3: Zakonski stan

Med anketiranimi zaposlenimi v podjetju SRC d.o.o. je večina zaposlenih, 41 odstotkov, poročenih, kar je glede na povprečno starost zaposlenih tudi priporočljivo. V zvezi, a ne poročenih je 33% anketiranih, 14% je samskih, 10% razvezanih, ovdovel pa ni nihče od anketiranih.

Stopnja izobrazbe	Št. anketirancev	Odstotek
Osnovna šola ali manj	0	0%
Poklicna ali strokovna šola	1	1%
Srednja šola	18	21%
Višja, visoka šola ali več	68	78%
Skupaj	87	100%

Tabela 8: Stopnja izobrazbe

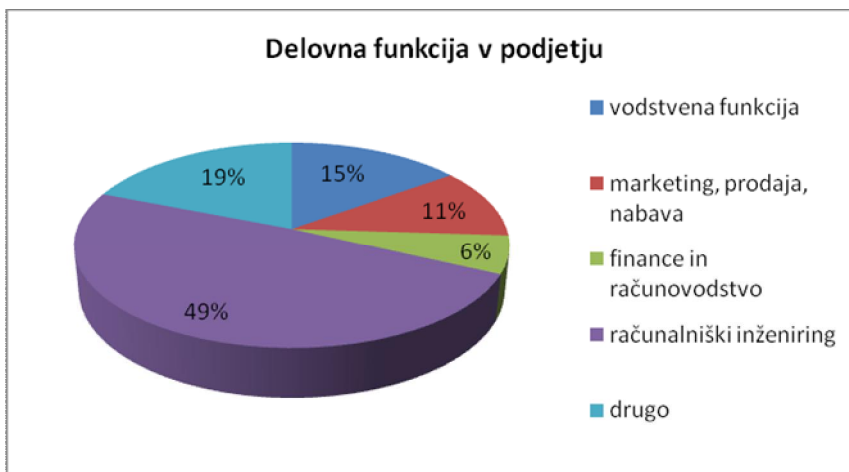


Graf 4: Stopnja izobrazbe

Kot sem zaradi dejavnosti podjetja SRC d.o.o. prišlo, ima 68 od 87 anketiranih, kar pomeni 78 odstotkov le-teh, doseženo višjo in visokošolsko izobrazbo ali več. 21% vprašanih ima opravljeno srednješolsko izobrazbo, poklicno ali strokovno šolo pa ima 1%, kar pomeni tudi enega zaposlenega. Ničje izobrazbe, do končane osnovne šole ali manj pa nima nihče od anketiranih.

Delovna funkcija v podjetju	Št. anketirancev	Odstotek
vodstvena funkcija	13	15%
marketing, prodaja, nabava	10	11%
finance in računovodstvo	5	6%
računalniški inženiring	44	49%
Drugo	17	19%

Tabela 9: Delovna funkcija v podjetju



Graf 5: Delovna funkcija v podjetju

Skoraj polovica anketiranih, 49 odstotkov, je v podjetju zaposlenih na področju računalniškega inženiringa, 15% je vodstvenih delavcev, v marketingu jih deluje 11% vprašanih, v financah in računovodstvu 6%, 17 od 87 anketiranih, kar pomeni 19%, pa jih deluje na drugih področjih v podjetju SRC d.o.o.

4.2 Analiza in rezultati raziskave

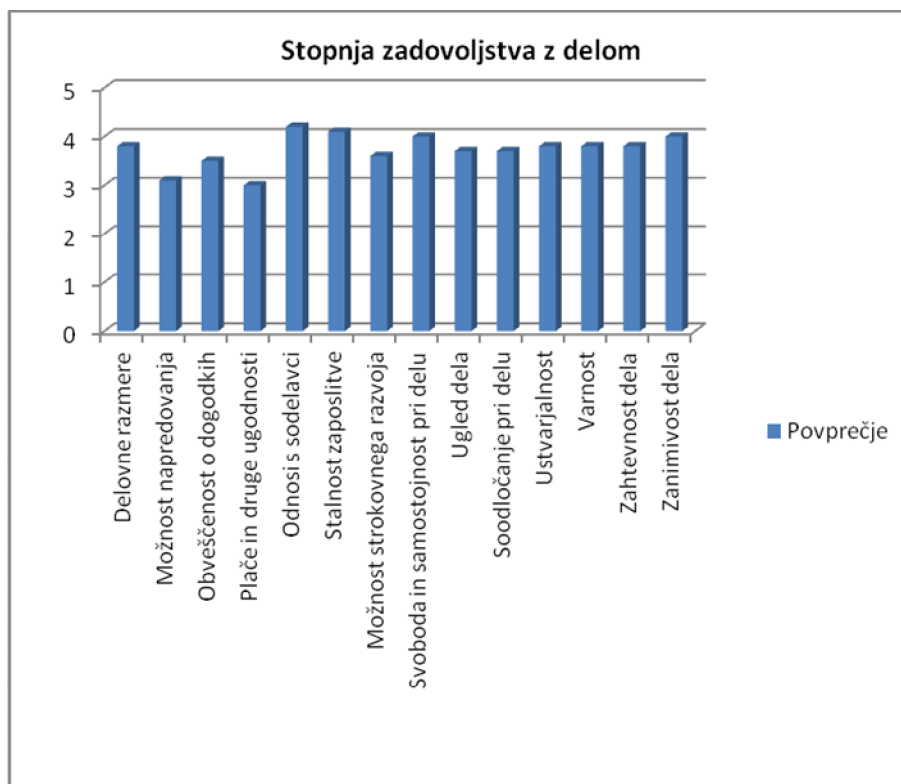
Zadovoljstvo z delom	Zelo nezadovoljen	Nezadovoljen	Niti niti	Zadovoljen	Zelo zadovoljen
Delovne razmere	0	5	9	68	5
Možnost napredovanja	7	18	28	27	5
Obveženost o dogodkih	1	8	24	48	4
Plače in druge ugodnosti	6	21	26	31	1
Odnosi s sodelavci	0	2	8	46	29
Stalnost zaposlitve	1	1	10	48	25

Možnost strokovnega razvoja	1	11	26	33	14
Svoboda in samostojnost pri delu	0	2	10	55	18
Ugled dela	0	12	17	44	12
Soodlojanje pri delu	0	7	22	44	12
Ustvarjalnost	0	8	15	49	12
Varnost	1	4	15	52	12
Zahtevnost dela	0	3	17	57	8
Zanimivost dela	1	3	8	60	13

Tabela 10: Zadovoljstvo z delom; frekvenca na porazdelitev glede na stopnjo zadovoljstva

Kategorija	Povprečje
Delovne razmere	3,8
Možnost napredovanja	3,1
Obveženost o dogodkih	3,5
Plače in druge ugodnosti	3
Odnosi s sodelavci	4,2
Stalnost zaposlitve	4,1
Možnost strokovnega razvoja	3,6
Svoboda in samostojnost pri delu	4
Ugled dela	3,7
Soodlojanje pri delu	3,7
Ustvarjalnost	3,8
Varnost	3,8
Zahtevnost dela	3,8
Zanimivost dela	4

Tabela 11: Povprejne vrednosti kazateljev zadovoljstva



Graf 6: Stopnja zadovoljstva z delom

Z raziskavo sem ugotovila, da je večina v podjetju najbolj zadovoljnih z odnosi s sodelavci, kar nam kaže tabela povprečnih vrednosti kazateljev zadovoljstva, saj znaša aritmetična sredina vseh dobljenih odgovorov kar 4,2 na petstopenjski lestvici. Iz tabele in grafikona je prav tako razvidno, da je so zaposleni zelo zadovoljni tudi s stalnostjo zaposlitve, polutijo se svobodne in samostojne pri delu, prav tako se jim zdi delo zelo zanimivo. Zadnja dva izmed nagtetih dejavnikov sta na lestvici povprečnih vrednosti dosegla aritmetično sredino v višini 4. Povprečna vrednost nam kaže tudi na višje srednje zadovoljstvo z delovnimi razmerami, ustvarjalnostjo, varnostjo in zahtevnostjo dela, kajti povprečni odgovorov znaša za te dejavnike 3,8 na petstopenjski lestvici. Ugled dela in soodločanje pri delu sta dosegla povprečje pri 87 vprašanih aritmetično sredino 3,7. Sledita mu zadovoljstvo z možnostjo strokovnega razvoja in obveščenost o dogodkih. Nekoliko manj so anketirani zadovoljni z možnostjo napredovanja, najmanj pa s

plačami in ostalimi ugodnostmi, 6 anketiranih je s plačami zelo nezadovoljnih.

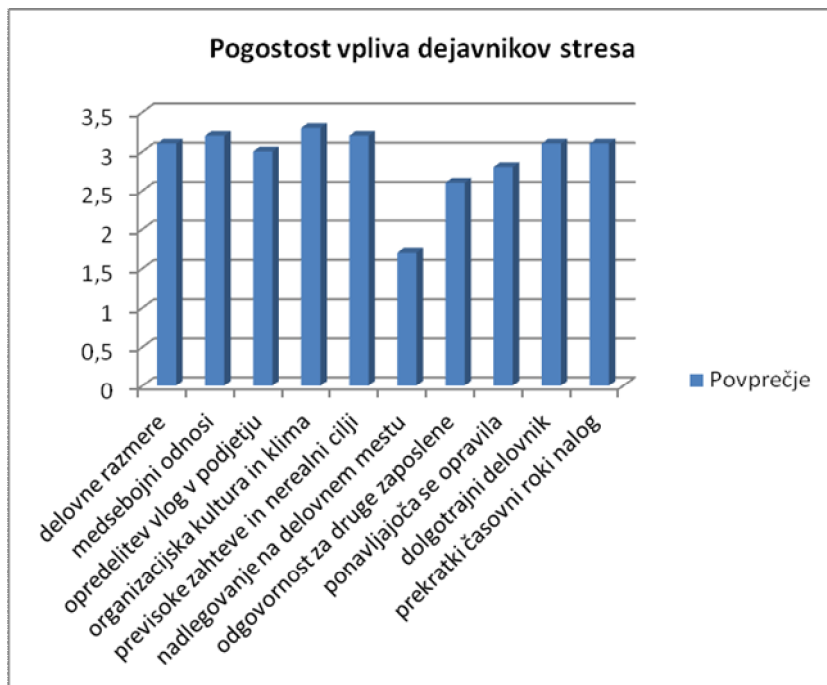
Pogostost vpliva posameznih dejavnikov stresa	Nikoli	Redko	Včasih	Pogosto	Vedno
Delovne razmere	4	18	30	32	3
medsebojni odnosi	2	17	36	24	6
opredelitev vlog v podjetju	6	18	36	21	5
organizacijska kultura in klima	4	16	26	31	8
prevelike zahteve in nerealni cilji	1	25	25	27	7
nadlegovanje na delovnem mestu	48	23	7	6	1
odgovornost za druge zaposlene	14	27	28	14	2
ponavljajoča se opravila	9	21	38	15	2
dolgotrajni delavnik	6	21	24	29	5
prekratki časovni roki nalog	6	11	40	22	6

Tabela 12: Pogostost vpliva posameznih dejavnikov stresa

Kategorija	Povprečje
Delovne razmere	3,1
medsebojni odnosi	3,2
opredelitev vlog v podjetju	3
organizacijska kultura in klima	3,3
prevelike zahteve in nerealni cilji	3,2
nadlegovanje na delovnem mestu	1,7
odgovornost za druge zaposlene	2,6

ponavljajoč a se opravila	2,8
dolgotrajni delavnik	3,1
prekratki časovni roki nalog	3,1

Tabela 13: Povprečne vrednosti vpliva dejavnikov stresa



Graf 7: Pogostost vpliva posameznih dejavnikov stresa

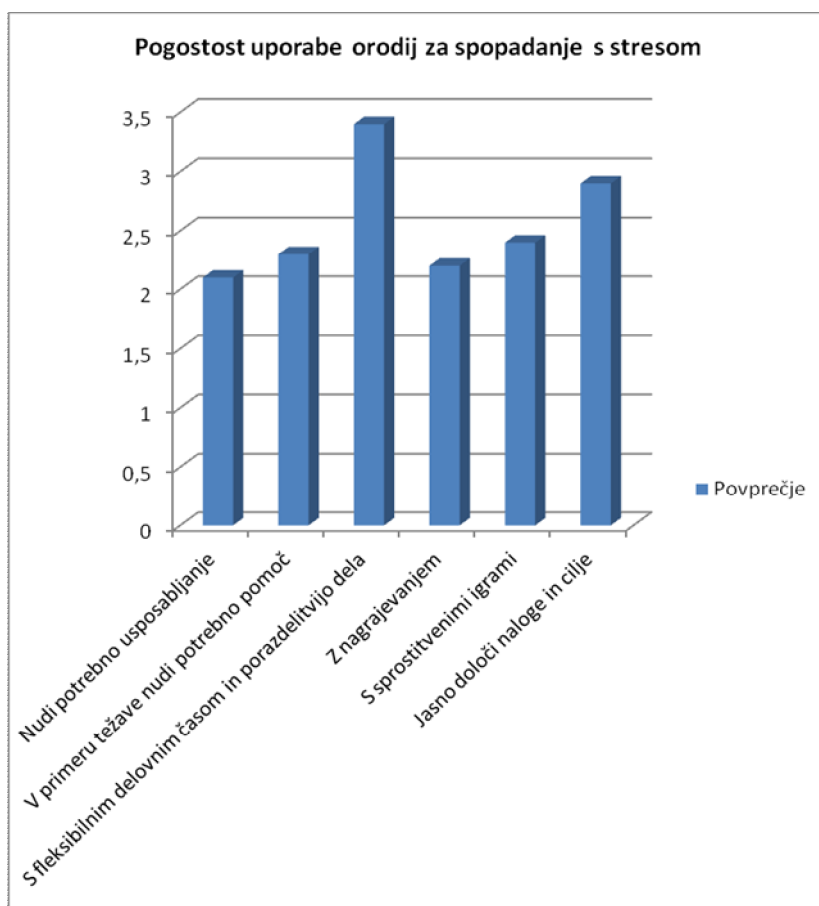
Pri zaposlenih v SRC d.o.o., ki so odgovorili na anketo, na višino stresa najbolj vpliva organizacijska kultura in klima, sledijo mu medsebojni odnosi ter prevelike zahteve in nerealni cilji. Zgornji graf, ki prikazuje povprečne vrednosti odgovorov o vplivu teh dejavnikov kaže na to, da nanje močnejše vpliva tudi dolgotrajni delavnik, delovne razmere in prekratki časovni roki nalog, ki na petstopenjski lestvici zadovoljstva dosegajo vrednost 3,1. Sledijo jim opredelitev vlog v podjetju, ponavljajoča se opravila in odgovornost za druge zaposlene. Na zadnje mesto dejavnikov, ki vplivajo na stres so anketiranci postavili nadlegovanje na delovnem mestu, ki nanje vpliva zelo malo, kar nam na grafu kaže povprečna vrednost 1,7.

Pogostost uporabe orodij za spopadanje s stresom s strani podjetja	Nikoli	Redko	Včasih	Pogosto	Vedno
Nudi potrebno usposabljanje	27	36	15	6	2
V primeru težave nudi potrebno pomoč	20	31	21	11	2
S fleksibilnim delovnim časom in porazdelitvijo dela	6	10	26	29	13
Z nagrajevanjem	11	47	23	2	1
S sprostitvenimi igrami	22	21	25	14	2
Jasno določa naloge in cilje	5	24	34	20	1

Tabela 14: Pogostost uporabe orodij za spopadanje s stresom s strani podjetja

Kategorija	Povprečje
Nudi potrebno usposabljanje	2,1
V primeru težave nudi potrebno pomoč	2,3
S fleksibilnim delovnim časom in porazdelitvijo dela	3,4
Z nagrajevanjem	2,2
S sprostitvenimi igrami	2,4
Jasno določa naloge in cilje	2,9

Tabela 15: Povprečne vrednosti uporabe orodij za spopadanje s stresom s strani podjetja



Graf 8: Pogostost uporabe orodij za spopadanje s stresom s strani podjetja SRC d.o.o.

Najpogostejše orodje, ki ga za zmanjševanja stresa na delovnem mestu uporablja podjetje SRC d.o.o. je po mnenju anketiranih omogočanje fleksibilnega delovnega časa in porazdelitev dela. Kot nam kaže zgornji graf, podjetje tudi relativno jasno določa naloge in cilje. Tabela srednjih vrednosti nam kaže, da zaposlenim nudi sprostitvene igre, kjer je povprečna ocena 2,4, jim v primeru težav nudi potrebno pomoč (2,3), najmanj pa z nagrajevanjem (2,2) in nujno potrebnim usposabljanjem s srednjo oceno 2,1.

Način spopadanja s stresom na delovnem mestu	Pogostost uporabe orodij za spopadanje s stresom				
	Nikoli	Redko	Včasih	Pogosto	Vedno
Vzamem si odmor ali celo	4	28	47	7	0

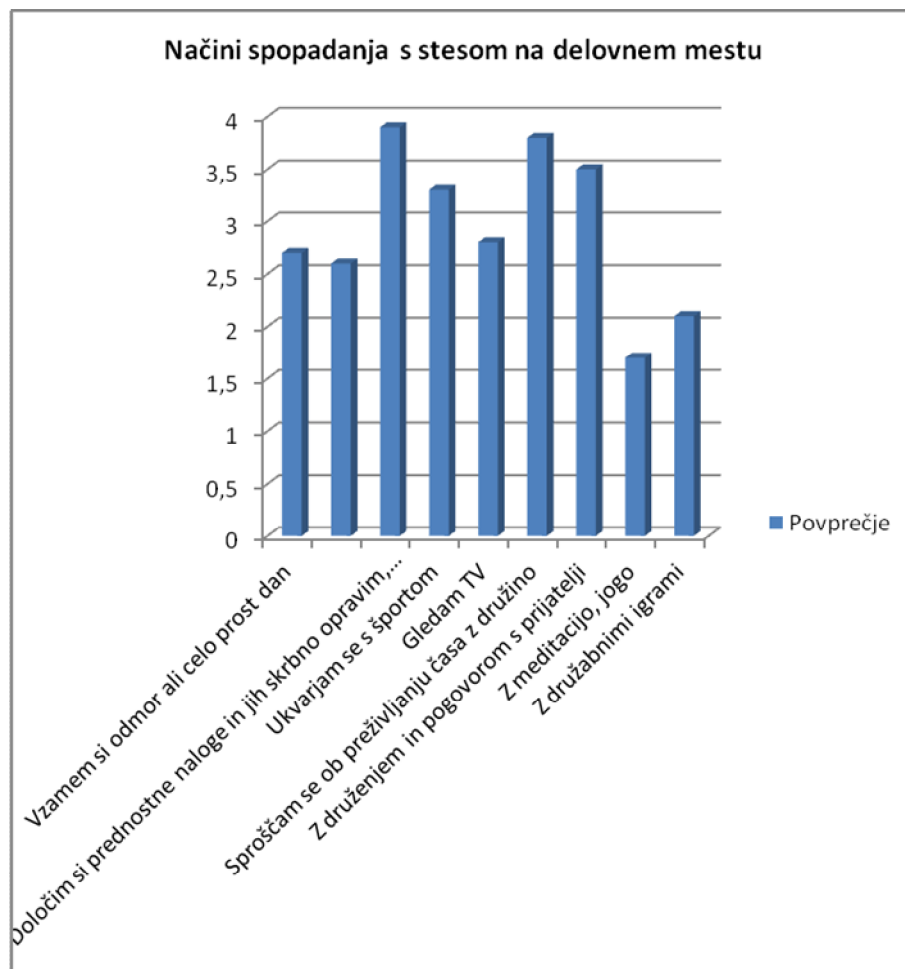
prost dan					
O težavi se pogovorim z nadrejenimi ali sodelavci, če je potrebno, jih prosim za pomoč	10	30	29	16	0
Določim si prednostne naloge in jih skrbno opravi, ostale si pustim za kasneje	0	4	16	52	12
Ukvarjam se s športom	5	16	22	33	8
Gledam TV	11	21	32	17	3
Sprožim se ob preživljanju časa z družino	5	6	13	41	19
Z druženjem in pogovorom s prijatelji	1	8	25	44	6
Z meditacijo, jogo	52	14	9	7	2
Z družabnimi igrami	23	34	20	7	0

Tabela 16: Način spopadanja s stresom na delovnem mestu

Kategorija	Povprečje
Vzamem si odmor ali celo prost dan	2,7
O težavi se pogovorim z nadrejenimi ali sodelavci, če je potrebno, jih prosim za pomoč	2,6
Določim si prednostne naloge in jih skrbno opravi, ostale si pustim za kasneje	3,9
Ukvarjam se s športom	3,3
Gledam TV	2,8
Sprožim se ob preživljanju časa z družino	3,8
Z druženjem in pogovorom s prijatelji	3,5

Z meditacijo, jogo	1,7
Z družabnimi igrami	2,1

Tabela 17: Povprejne vrednosti načinov spopadanja s stresom na delovnem mestu



Graf 9: Načini spopadanja s stresom na delovnem mestu

Z anketo sem poskušala ugotoviti tudi na kakšen način in se sami anketiranci spopadajo s stresom, ki ga doživljajo na delovnem mestu. Kar me je v anketi najbolj presenetilo je to, da se najmanj zaposlenih za zmanjšanje stresa ukvarja z meditacijo in jogo. Sledi sproščanje z uporabo družabnih iger in pogovor z nadrejenimi in sodelavci, ki jim v nujnih primerih nudijo pomoč (srednja vrednost dosega le 2,6 na lestvici do 5). Nekoliko pogosteje si vzamejo odmor ali prost dan

ali gledalo televizijo. Najpogosteje se anketiranci ukvarjajo s športom, se družijo in pogovarjajo s prijatelji, in preživljajo čas z družino, na prvem mestu (v povprečju so na) in sprogljanja ocenili s 3,9) pa je določanje prednostnih nalog, ki jih skrbno opravijo, manj pomembne pa si pustijo za pozneje.

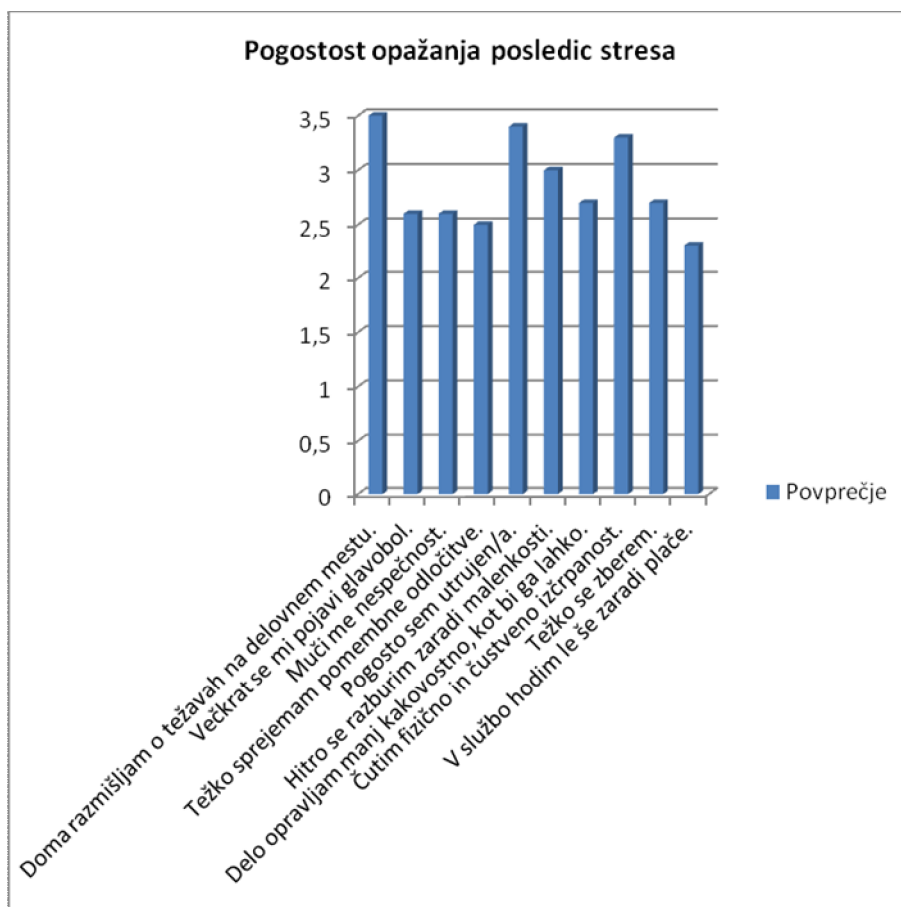
Pogostost opažanja posledic stresa	Nikoli	Redko	Včasih	Pogosto	Vedno
Doma razmišljam o težavah na delovnem mestu.	3	10	24	41	9
Večkrat se mi pojavi glavobol.	12	31	24	18	1
Muj me nespejnost.	13	29	23	17	2
Težko sprejemam pomembne odločitve.	14	25	38	8	0
Pogosto sem utrujen/a.	3	12	20	44	6
Hitro se razburim zaradi malenkosti.	4	26	24	30	1
Delo opravljam manj kakovostno, kot bi ga lahko.	6	27	39	11	2
Čutim fizično in čustveno izčrpanost.	1	15	32	32	4
Težko se zberem.	5	29	39	12	0
V službo hodim le če zaradi plače.	23	27	20	10	4

Tabela 18: Pogostost opažanja posledic stresa

Kategorija	Povprečje
Doma razmišljam o težavah na delovnem mestu.	3,5
Večkrat se mi pojavi glavobol.	2,6

Muj i me nespeľ nost.	2,6
Teľko sprejemam pomembne odloľ itve.	2,5
Pogosto sem utrujen/a.	3,4
Hitro se razburim zaradi malenkosti.	3
Delo opravljam manj kakovostno, kot bi ga lahko.	2,7
Ł utim fiziľ no in ľ ustveno izľ rpanost.	3,3
Teľko se zberem.	2,7
V sluľbo hodim le ģe zaradi plaľ e.	2,3

Tabela 19: Povpreľ ne vrednosti opaľanja posledic stresa



Graf 10: Pogostost opaľanja posledic stresa

Na anketno vpraľanje kako pogosto opazijo najpogostejģe znake, ki so posledica

stresa, so anketiranci podjetja SRC d.o.o. odgovorili, da najpogosteje doma razmišljajo o težavah na delovnem mestu in so pogosto utrjeni. Graf, ki prikazuje povprečne odgovore kaže na to, da je pogosta posledica stresa tudi fizična in psihična izčrpanost (povprečje 3,3) in se hitreje razburijo zaradi malenkosti. Povprečje je 2,7 nam kaže na posledici, da delo opravijo manj kakovostno, kot bi ga lahko in se težje zberejo. Tabela, ki prikazuje aritmetične sredine, kaže da so zaposleni v povprečju 2,6 ugotovili, da se jim večkrat pojavi glavobol, 23 anketiranih pa včasih muči nespečnost. Med najredkejšimi posledicami stresa sta pri anketirancih težje sprejemanje pomembnih odločitev (povprečna vrednost 2,5) in najmanj od njih jih v službo hodi le še zaradi plače (aritmetična sredina odgovorov 2,3).

Anketiranim v podjetju SRC d.o.o. sem postavila tudi dve vprašanji odprtega tipa. Prvo vprašanje je bilo kaj menijo, da lahko storijo sami, da bo njihovo delo manj stresno. Na to vprašanje je odgovorilo 28 od 87 zaposlenih (32%). Večina zaposlenih je navedla več kot eno možnost spopadanja s stresom, najpogostejši odgovor, ki sem ga prejela pa je, da bi morali spremeniti prioritete in se več ukvarjati s športom in sprostiti v naravi (7 anketirancev, pri 25% vseh odgovorov). Pet zaposlenih je odgovorilo, da bi zamenjali službo ali celo zamenjali poklic. Tretji najpogostejši odgovor je bil ta, da bi se morali poskušati z delom manj obremenjevati, sprejeti službo takšno kot je. Trije so mnenja, da ne morejo storiti ničesar, saj imer bi lahko zmanjšali obremenitve, ki so posledice stresa, tudi zato, ker se popolnoma vključijo v želje naročnika in se zato niso sposobni nikoli popolnoma sprostiti in prepustiti toku. Nekateri odgovori so bili tudi, da bi v času povečane obsega dela povečali skupino zaposlenih, po zmanjšanju obsega dela, pa bi te delavce oddali, svoja fizična in težave brez bojazni glasno izrazili in si pustili, da so to, kar so, da bi se bolj odločno in osredotočeno lotevali pomembnejši nalog, se pogosteje družili s prijatelji, zahtevali višje plače in izplačilo nagrad za opravljeno delo. Nekateri so navedli, da se še sedaj uspešno spopadajo s posledicami stresa na način, da bolj zdravo jedo, se gibljejo, zabavajo z dejavnostmi, ki jih veselijo in doma ne razmišljajo o službenih zadevah.

Drugo vprašanje pa je bilo, kaj zaposleni mislijo, da lahko stori podjetje, da bo njihovo delo manj stresno. Tudi na to vprašanje je odgovorilo 28 anketirancev in

so nanj podali več možnih odgovorov. Najpogostejši je bil, da želijo, da podjetje poskrbi za boljšo organizacijo in vodenje projektov, na način da bi bile naloge bolj pravilno razporejene med zaposlene in na nekaterih projektih več zaposlenih. Nekaj jih predlaga zaposlitev strokovnjakov s posameznih področij, ki bi zaposlenim nudili ustrezno znanje, ki ga potrebujejo za izpeljavo projektov. Želijo, da podjetje jasneje postavi naloge in odgovorne osebe zanje, da bi podalo bolj jasne usmeritve in cilje projektov ter da zagotovi, da ne prihaja vedno do novih zahtev naročnikov, ki podaljšujejo roke zaključevanja projektov. Nekaj zaposlenih tudi predlaga, da podjetje zaposli kompetentne nadrejene z ustreznim znanjem s področja, ki ga vodijo in ustrezno komunikacijo s podrejenimi. Med drugim želijo ustrezne roke za izpeljavo projektov, možnost menjave delovnega mesta znotraj organizacije, nudenje testnega okolja, nagrajevanje in možnost zvižanja plač, nudenje izobraževanj ter pogostejše pohvale za opravljeno delo. Nekateri predlagajo tudi, da bi podjetje organiziralo kakšno delavnico, na kateri bi se učili lažjega spopadanja s stresom ali zaposlitev strokovnjaka (terapevta), s katerim bi lahko govorili, kadar imajo težave, ki so posledica stresa v službi.

5 SKLEPI

Z raziskavo sem ugotovila, da je večina v podjetju najbolj zadovoljnih z odnosi s sodelavci, da so zaposleni zelo zadovoljni tudi s stalnostjo zaposlitve, polno utijo se svobodne in samostojne pri delu, prav tako se jim zdi delo zelo zanimivo. Srednje so zadovoljni z delovnimi razmerami, ustvarjalnostjo, varnostjo in zahtevnostjo dela, najmanj pa s plačili in ostalimi ugodnostmi.

Na višino stresa v podjetju najbolj vpliva organizacijska kultura in klima, sledijo mu medsebojni odnosi ter prevelike zahteve in nerealni cilji. Na zadnje mesto dejavnikov, ki vplivajo na stres so anketiranci postavili nadlegovanje na delovnem mestu, ki nanje vpliva zelo malo.

Najpogostejše orodje, ki ga za zmanjševanja stresa na delovnem mestu uporablja podjetje SRC d.o.o. je po mnenju anketiranih omogočanje fleksibilnega delovnega časa in porazdelitev dela. Najmanj pa z nagrajevanjem in nujno potrebnim usposabljanjem.

Najmanj zaposlenih se za zmanjšanje stresa ukvarja z meditacijo in jogo. Zelo malo se sproščajo tudi z uporabo družabnih iger in pogovorom z nadrejenimi in sodelavci, ki bi jim v nujnih primerih nudili pomoč. Najpogosteje se anketiranci ukvarjajo s športom, se družijo in pogovarjajo s prijatelji, in preživljajo čas z družino, na prvem mestu pa je zanje določanje prednostnih nalog, ki jih skrbno opravijo, manj pomembne pa si pustijo za pozneje.

Najpogostejši znaki, ki jih opazijo kot posledice stresa so, da najpogosteje doma razmišljajo o težavah na delovnem mestu in so pogosto utrujeni. Večkrat občutijo tudi fizično in čustveno izčrpanost in se hitreje razburijo zaradi malenkosti. Včasih delo opravijo manj kakovostno, kot bi ga lahko in se težje zberejo. Najredkeje se pojavi oteženo sprejemanje pomembnih odločitev prihod v službo hodi le zaradi plačila.

Zaposleni so v odprtem tipu vprašanj navedli, da bi se za to, da bo njihovo delo manj stresno morali več ukvarjati s športom in sproščati v naravi, zamenjati službo ali celo zamenjati poklic. Nekateri menijo tudi, da bi se morali poskušati z delom manj obremenjevati in sprejeti službo takšno kot je. Nekateri so mnenja, da bi se lahko bolj odločno in lotevali pomembnejši nalog ter zahtevali več plačila in

primerne nagrade. Kljub temu, pa nekateri menijo, da so že našli zase najprimernejši način in spopadanja s stresom in so pri tem uspešni.

Da bo njihovo delo manj stresno, zaposleni želijo, da se podjetje v večji meri posveti boljši organizaciji in vodenju projektov ter zaposlitev strokovnjakov s posameznih področij in z ustreznim znanjem. Želijo tudi zvižanje plač, da so pogostejše pohvaljeni, predlagajo pa tudi delavnico ali zaposlitev terapevta za občasno posvetovanje.

6 PREDLOGI

Reševanje tako kompleksnega problema kot je stres na delovnem mestu ni enostavno in je dolgoročen proces. Po mojem mnenju bi bilo za vodstvo podjetja najbolje, da prične s prepoznavanjem stresa kot problemom, ki ga znotraj organizacije tudi poskuša rešiti. Prav pa tako naj se zaposleni poučijo o dejavnikih stresa, simptomih in možnih rešitvah, ko do stresne situacije pride. Organizacija pa je tista, ki mora zagotoviti, da so zaposlenim na voljo usposobljeni strokovnjaki, ki imajo potrebno znanje pri nudenju podpore in prve pomoči zaposlenim.

Skozi raziskavo sem ugotovila da ima podjetje Src d.o.o. kot organizacija veliko kvaliteto. To se kaže v dobrih medsebojnih odnosih, zaposlenim dopušča veliko samostojnosti in jim tudi daje občutek varnosti glede zaposlitve. Prav tako zaposleni ne občutijo nadlegovanja na delovnem mestu, organizacija pa se poslužuje tudi fleksibilnega delovnega časa.

Nekaj poudarka bi morala organizacija nameniti glede delovnih razmeram, zahtevnosti dela, veljati ji pomen plačam in nagrajevanju. Zato predlagam, da se v proces vpelje nagrajevanje zaposlenih ob povečanem obsegu dela, izpolnjevanju zastavljenih ciljev in rokov ter ob zadovoljstvu naročnikov, kar bi povečalo tudi storilnost zaposlenih saj bi jih, kot so prikazali rezultati raziskave, vse to dodatno motiviralo. Na videz plače naj dodatno vpliva zahtevnost dela, izkušnost, vestnost, inovativnost in pripadnost organizaciji. Zadovoljstvo zaposlenih dolgoročno namreč povečuje tudi ekonomski uspeh podjetja.

Skozi raziskavo sem ugotovila da največ stresa zaposlenim povzroča po njihovem mnenju neustrezna organizacija dela in nerealni cilji projektov. Zaposleni, ki se spopadajo s tovrstnim stresom bi morali v primerih, kadar pride do stresne situacije iz omenjenega razloga, pripraviti seznam prednostnih nalog, velje naloge razdeliti na manjše, jih poskušati rešiti sistematično, se lotiti vsake posebej in jih nato naenkrat in premišljeno in natančno izpeljati. Organizacija pa bi morala jasneje zastaviti cilje podjetja in projektov v skladu z realnimi zmognosti zaposlenih.

Ker so tudi zaposleni mnenja, da jim organizacija na področju spopadanja s stresom ne nudi dovolj izobraževanja, bi vodstvu predlagala da za začetek razmisli o dveh možnostih. Prva je ta, da zaposli socialnega delavca, ki bi pomagal uskladiti potrebe in zahteve organizacije in zaposlenih ter soustvarjal uspešne delovne procese in skupaj z njimi oblikoval ustrezen nabor dela. Druga možnost pa je ta, da se uprava podjetja poveže z zunanjimi izvajalci, kot so na primer karijerne oz. kadrovske organizacije ali podjetja, ki nudijo uporabnikom programe s področja team buildinga in spopadanja s stresom na delovnem mestu. Socialni delavci, ki delujejo znotraj omenjenih podjetij bi pri tem lahko uporabili ustrezne tehnike, kot so skupinske delavnice ter usposabljanja in izobraževanja, kjer bi si zaposleni pridobili dodatne veščine in znanja, ki bi jim pomagala pri hitrejšem in učinkovitejšem izpolnjevanju težavnejših nalog ter spopadanju s stresom.

7 LITERATURA IN VIRI

Arzenšek A., Kočuh P. (2011), Medosebni odnosi in vsebina dela kot dejavniki stresa pri srednjem managementu. *Management*, 6(2), 177-189.

Bajt, M., Jeršek Klančnik, H., Britovšek, K., Krajnc, J. (2015), Duševno zdravje na delovnem mestu. Ljubljana: Nacionalni inštitut za javno zdravje. Dostopno na: http://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/publikacije-datoteke/dz_na_delovnem_mestu.pdf (13.06.2016).

Battison, T. (1999), Premagujem stres. Ljubljana: DZS.

Bilban, M. (2007), Kako razpoznati stres v delovnem okolju. *Delo in varnost* letnik 52. številka 1. str. 30-35. Dostopno na: file:///C:/Users/Janja/Downloads/Kako_URN-NBN-SI-doc-ZFZGQ5EG.pdf (12.06.2016).

Božič, M. (2003), Stres pri delu: priročnik za prepoznavanje in odpravljanje stresa pri delu poslovnih sekretarjev. Ljubljana: GV izobraževanje.

Carnegie, D. (2012), Premagajte skrbi in stres. Trzin: Učila International.

Cartwright, S., Cooper, C. L. (1997), Managing workplace stress. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications, c1997 185 p.

Coleman, V. (1987), Stres in vaš življenjski slog. Ljubljana: Mladinska knjiga.

Čalčin, Vogrinčič, G. (2006), Socialno delo z družino. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.

Černigoj Sadar, N. (2002), Stres na delovnem mestu. *Teorija in praksa* 39(1):81-102.

Dernovšek M. Z., Gorenc M., Jeršek H. (2006), Ko te stres stres: Kako prepoznati in zdraviti stresne, anksiozne in depresivne motnje. Ljubljana: Inštitut za varovanje zdravja Republike Slovenije. Dostopno na: <http://dk.fdv.uni->

lj.si/tip/tip20021CernigojSadar.pdf (12.06.2016).

Dernovšek M. Z., Gorenc M., Jeršek H., Tavčar R. (2007), Stres, tesnoba in depresija pri bolnikih z rakom. Ljubljana: Inštitut za varovanje zdravja Republike Slovenije.

George, J. M., Jones, G. R. (1996), Organizational behaviour: understanding and meaning. Reading: Addison & Wesley Publishing Company.

Hackman, J. R., Oldham, G. R., Janson, R., Purdy, K. (1975), A New Strategy for Job Enrichment. California: Management Review, (1975), 17.

Hackman, J. R. in Oldham, G. R. (1976), Motivation through the design of work: Test of a theory. Organizational Behaviour and Human Performance, vol. 16 (1976), 250-279.

Holmes T. H., Rahe, R.H. (1967), Social readjustment rating scale, Journal of Psychosomatic Research, no. 11 (1967), 213-218.

Ihan, A., Simončič Vidrih, M. (2005), Stres na delovnem mestu in spoprijemanje z njim. Ljubljana: ARX d.o.o.

Jackson, S. E.: Participation in decision making as a strategy for reducing job-related strain. Journal of Applied Psychology, 68 (1983): 3-19.

Kvas, A., Sima, N., Kaučič, B.M. (2009, 16. oktober). Preprečimo, da nas stresa stres na delovnem mestu: zbornik predavanj. El. knjiga. Ljubljana: Društvo medicinskih sester, babic in zdravstvenih tehnikov. Dostopno na: http://www.zbornica-zveza.si/sites/default/files/publication_attachments/preprecimo_da_nas_strese_stres_na_delovnem_mestu_0.pdf (11.06.2016).

Lazarus, R.S.(1976), Patterns of adjustment. New York: McGraw-Hill.

Levi, L., Levi, I. (1999), Guidance on work-related stress »Spice of life or kiss of death?«. EU: European Commission: Directorate for Employment and Social Affairs. Dostopno na:

http://www.enwhp.org/toolbox/pdf/1007221128_Guidance%2520on%2520work-realted%2520stress.pdf (10.06.2016).

Lindemann, H. (1977), Premagani stres. L. lovek in vsakdanji pritiski. Ljubljana: Cankarjeva založba.

Lipičnik, B. (1998), Ravnanje z ljudmi pri delu. Ljubljana: Gospodarski vestnik.

Looker, T. in Gregson O. (1993), Obvladajmo stres: Kaj lahko z razumom storimo proti stresu. Ljubljana: Cankarjeva založba.

Lovge, B. (2012), Konstanten stres na delovnem mestu - pot proti izgorelosti. MojeDelo.com. Dostopno na: <https://delodajalci.mojedelo.com/novica/konstanten-stres-na-delovnem-mestu-pot-proti-izgorelosti/d-2956> (10.06.2016).

Luban Plozza, B., Pozzi, U. (1994), V sožitju s stresom. Ljubljana: DZS.

Macan, T. H. (1994), Time Management: Test of a Process Model, Journal of Applied Psychology, (June 1994): 381-391. Dostopno na: <http://mef.med.ufl.edu/files/2009/02/time-management-article.pdf> (11.06.2016).

Merkač, M. (1998), Management kadrovskih virov. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Močina, S., Bernik, J., Svetic, A. (2004), Osnove managementa. Piran: Visoka šola za podjetništvo.

Newhouse, P. (2000), Življenje brez stresa. Ljubljana: Tomark.

Powell, T. (1999), Kako premagamo stres. Ljubljana: Mladinska knjiga.

Rakovec Felser, Z. (1991), L. lovek v stiski: Stres in tesnoba. Maribor: Obzorja.

Rapoča Tajnšek, P. (1991), Revija socialno delo: Perspektive socialnega dela v podjetjih. 30,1991,1-2. Dostopno na:

[file:///C:/Users/Janja/Desktop/diplomske%20stre/Socialno URN-NBN-SI-DOC-WSUQGT6U%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Janja/Desktop/diplomske%20stre/Socialno%20URN-NBN-SI-DOC-WSUQGT6U%20(1).pdf) (11.06.2016).

- Reberġak, J. (2007), Stres pri delu uġ itelja razrednega pouka. Dostopno na: <http://diplome.fov.uni-mb.si/vis/12572Rebersak.pdf> (10.06.2016).
- Schermerhorn, J. R. Jr., Hunt, J. G., Osborn, R. N. (2004), Core Concepts of Organizational Behavior. Hoboken: John Wiley & Sons.
- Schmidt, A. (2001), Najmanj, kar bi morali vedeti o stresu. Ljubljana: Kmeġ ki glas.
- Seliġ , P. (1999), Psihologija bolezni naġega ġ asa. Ljubljana: Znanstveno in publicistiġ no srediġ e.
- Selye, H. (1956), The stress of life. New York: Mc Graw- Hill. V: Treven, S.(2005), Premagovanje stresa. Ljubljana: GV Zaloġba.
- Spielberger, C. (1977), Stres in tesnoba. Ljubljana: PZ Murska Sobota.
- Starc, R. (2007), Stres in bolezni: od stresa dodebelosti, zviġanih maġ ob, arterijske hipertenzije, depresije, srġ nega infarkta, kapi in prezgodnje smrti. Ljubljana: Sirius AP.
- Stranks, J. (2005), Stress at work. Managment and Prevention. Amsterdam: Elsevier.
- Sutherland, V., Cooper, C. (2000), Strategic Stress Management: An Organisational Approach. London: Macmillan Press Ltd.
- Ġarotar Ġġek, S., Treven, S., Treven, U., Milfelner, B., Pisnik Korda, A., Potol nik, A., Mulej, M., Ivanovil, B., Potol an, V., Kajzer, Ġ. (2013), Premagovanje stresa kot sredstvo za zagotavljanje dobrega pol utja: znanstvena monografija projekta Chance 4 change. Maribor. Ekonomsko-poslovna fakulteta. Dostopno na: <http://www.chance4change.eu/uploads/9/8/2/6/9826663/2013-c4c-znanstvena-monografija-slo.pdf>. (10.06.2016).
- Ġprah,L., Dolenc, B. (2014), Orodje za obvladovanje psihosocialnih tveġanj in absentizma s pomoġ jo orodja OPSA. Ljubljana: ZRC SAZU. Dostopno na: [http://dmi.zrc-](http://dmi.zrc-sazu.si/sites/default/files/orodje_za_obvladovanje_psihosocialnih_tveġanj_in_abse)
[sazu.si/sites/default/files/orodje_za_obvladovanje_psihosocialnih_tveġanj_in_abse](http://dmi.zrc-sazu.si/sites/default/files/orodje_za_obvladovanje_psihosocialnih_tveġanj_in_abse)

[ntizma.pdf](#) (10.06.2016).

Teržan, M. (2002), Dobro se pol utim, delo mi je v veselje. Ljubljana: Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, Urad RS za varnost in zdravje pri delu. Dostopno na:

http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/vzd/Stres_na_delovnem_mestu.pdf (12.06.2016).

Treven, S. (2005), Premagovanje stresa. Ljubljana: GV Založba.

Treven, S., Treven, U. (2011). Stres. Maribor. Dostopno na:

http://skei.si/uploads/skei/public/custom/gradivo_za_izobraevanja_stres_25_11_2011.pdf (11.06.2016).

Čibert, V., Svetina, M., Tužak, M., Dimec Ljasar, T., Ivanovski Donko, A., Masten, R. (2008), Stres in zdravje. Ljubljana: Fakulteta za šport, Inštitut za kineziologijo.

Spletno mesto ankete: <https://www.1ka.si/a/86109>.

8 ZAKLJUČEK

Stres je del našega vsakdanjega življenja, zato je zelo pomembno, da se naučimo prepoznavati njegove vzroke in pravočasno odpravljati posledice, ki bi lahko negativno vplivale na življenje posameznika. Na delovnem mestu povprečen odrasel človek preživi velik del svojega časa, zato je še posebej pomembno, da se organizacija posveti tudi temu področju.

V diplomski nalogi sem najprej preučila zbrano literaturo in teoretično predstavila stres, njegovo zgodovino, dejavnike, ki se pojavijo zunaj delovnega okolja in kakšne ima ta posledice na posameznika. V drugem delu naloge sem podrobneje opredelila stres, ki se pojavlja na delovnem mestu, vzroke za nastanek, kakšne ima posledice na zaposlene na različnih nivojih in posledično na celotno organizacijo. Predstavila sem več možnih načinov spopadanja in premagovanja stresa, ki nastaja v delovnem okolju.

V nadaljevanju sem vključila raziskavo, ki sem jo opravila v podjetju SRC d.o.o. in ob analizi rezultatov ugotovila, da se podjetje relativno dobro spopada s stresom, ki je povezan z naravo njihovega dela. Sama sem to v začetku tudi nekoliko predvidevala. V stavbi, kjer ima sedež podjetje, v katerem sem opravila raziskavo, imam namreč tudi sama poslovni prostor, gostinski lokal, zato sem z zaposlenimi večkrat govorila še pred pripravo diplomske naloge. Pri tem sem dobila oblažitev, da so zaposleni s svojim delom zadovoljni, z njihove strani nisem nikoli obšla nezadovoljstva z delom in njihovim delovnim okoljem, kvečjemu izjemno zadovoljstvo z odnosom s sodelavci in nadrejenimi. Ker pa se stresu nikoli ni mogoče popolnoma izogniti, ga zaposleni v določeni meri še vedno občutijo. Sami so navedli nekaj predlogov za lažje spopadanje s stresom, namenjenim organizaciji, kot načinov, ki bi bili zanje najprimernejši za odpravljanje njegovih posledic. Tako vodstvu, kot zaposlenim bom posredovala diplomsko nalogo, ki bo zanje morda dolgoročno uporabna, saj je znanje zelo pomembno, če želi biti organizacija ali posameznik pri spoprijemanju s stresom uspešen.

Glede na vse, kar sem se sama naučila o stresu, iz prebrane literature in raziskave, sem mnenja, da delo ni vedno tisto, ki povečuje obli tek stresa pri ljloveku, ampak ga v določeni meri in ob uporabi pravi l nih načinov spopadanja z njim, tudi zmanjšuje. Menim, da je najpomembneje, da vsak posameznik vse življenje dela na osebni rasti, spoznavanju sebe in samozavedanju, kajti ob tem je tudi prepoznavanje in spopadanje s stresom lažje, tako v zasebnem življenju, kot v delovnem okolju.

9 PRILOGE

9.1 Anketni vprašalnik: Stres na delovnem mestu

Pozdravljeni, Sem študentka Fakultete za socialno delo in pripravljam diplomsko nalogo z naslovom Stres na delovnem mestu. Vanjo bom vključila tudi anonimno anketo, ki je pred Vami. Rezultate bom uporabila izključno za izdelavo diplomske naloge. Za odgovore se Vam najlepše zahvaljujem. Janja Oberl.

1. Spol:

- ☐ Moški
- ☐ Ženski

2. V katero starostno skupino spadate?

- ☐ do 25
- ☐ od 26 do 35
- ☐ od 36 do 45 let
- ☐ od 46 do 55 let
- ☐ nad 56 let

3. Kakšen je vaš zakonski stan?

- ☐ Samski (nikoli poročeni)
- ☐ Poročeni
- ☐ Ovdoveči
- ☐ Razvezani
- ☐ V zvezi (ne poročeni)

4. Kakšna je vaša najvišja dosežena formalna izobrazba?

- ☐ Osnovna šola ali manj
- ☐ Poklicna ali strokovna šola
- ☐ Srednja šola
- ☐ Višja, visoka šola ali več

5. Kakšno delovno funkcijo opravljate?

- ☐ vodstvena funkcija
- ☐ marketing, prodaja, nabava
- ☐ finance in računovodstvo
- ☐ računalniški inženiring
- ☐ drugo

6. Koliko ste zadovoljni z :

	Zelo nezadovoljen	Nezadovoljen	Niti niti	Zadovoljen	Zelo zadovoljen
Delovne razmere	☐	☐	☐	☐	☐
Možnost napredovanja	☐	☐	☐	☐	☐
Obveščanost o dogodkih	☐	☐	☐	☐	☐
Plače in druge ugodnosti	☐	☐	☐	☐	☐
Odnosi s sodelavci	☐	☐	☐	☐	☐
Stalnost zaposlitve	☐	☐	☐	☐	☐
Možnost strokovnega razvoja	☐	☐	☐	☐	☐
Svoboda in samostojnost pri delu	☐	☐	☐	☐	☐
Ugled dela	☐	☐	☐	☐	☐
Soodlojanje pri delu	☐	☐	☐	☐	☐
Ustvarjalnost	☐	☐	☐	☐	☐
Varnost	☐	☐	☐	☐	☐
Zahtevnost dela	☐	☐	☐	☐	☐
Zanimivost dela	☐	☐	☐	☐	☐

7. Označite kako pogosto vplivajo navedeni dejavniki stresa na Vas:

	Nikoli	Redko	Včasih	Pogosto	Vedno
Delovne razmere	☐	☐	☐	☐	☐
Medsebojni odnosi	☐	☐	☐	☐	☐
Opredelitev vlog v podjetju	☐	☐	☐	☐	☐
Organizacijska kultura in klima	☐	☐	☐	☐	☐
Prevelike zahteve in nerealni cilji	☐	☐	☐	☐	☐
Nadlegovanje na delovnem mestu	☐	☐	☐	☐	☐
Odgovornost za druge zaposlene	☐	☐	☐	☐	☐
Ponavljajoča se opravila	☐	☐	☐	☐	☐
Dolgotrajni delavnik	☐	☐	☐	☐	☐
Prekratki časovni roki nalog	☐	☐	☐	☐	☐

8. Kako pogosto Vaša organizacija uporablja naslednja orodja za spopadanje s stresom?

	Nikoli	Redko	Včasih	Pogosto	Vedno
Nudi potrebno usposabljanje	☐	☐	☐	☐	☐
V primeru težave nudi potrebno pomoč	☐	☐	☐	☐	☐
S fleksibilnim delovnim časom in porazdelitvijo dela	☐	☐	☐	☐	☐
Z nagrajevanjem	☐	☐	☐	☐	☐
S sprostitvenimi igrami	☐	☐	☐	☐	☐
Jasno določa naloge in cilje	☐	☐	☐	☐	☐

9. Kako pogosto si olajgate stres na delovnem mestu s spodaj navedenimi načinini?

	Nikoli	Redko	Včasih	Pogosto	Vedno
Vzamem si odmor ali celo prost dan	☐	☐	☐	☐	☐
O težavi se pogovorim z nadrejenimi ali sodelavci, če je potrebno, jih prosim za pomoč	☐	☐	☐	☐	☐
Določim si prednostne naloge in jih skrbno opravi, ostale si pustim za kasneje	☐	☐	☐	☐	☐
Ukvarjam se s športom	☐	☐	☐	☐	☐
Gledam TV	☐	☐	☐	☐	☐
Sproščam se ob preživljanju časa z družino	☐	☐	☐	☐	☐
Z druženjem in pogovorom s prijatelji	☐	☐	☐	☐	☐
Z meditacijo, jogo	☐	☐	☐	☐	☐
Z drugimi igrami	☐	☐	☐	☐	☐

10. Kako pogosto pri sebi opazite naslednje posledice stresa?

	Nikoli	Redko	Včasih	Pogosto	Vedno
Doma razmišljam o težavah na	☐	☐	☐	☐	☐

	Nikoli	Redko	Včasih	Pogosto	Vedno
delovnem mestu.					
Večkrat se mi pojavi glavobol.	☐	☐	☐	☐	☐
Muj in me nespejnost.	☐	☐	☐	☐	☐
Težko sprejemam pomembne odločitve.	☐	☐	☐	☐	☐
Pogosto sem utrujen/a.	☐	☐	☐	☐	☐
Hitro se razburim zaradi malenkosti.	☐	☐	☐	☐	☐
Delo opravljam manj kakovostno, kot bi ga lahko.	☐	☐	☐	☐	☐
Čutim fizično in intelektualno izčrpanost.	☐	☐	☐	☐	☐
Težko se zberem.	☐	☐	☐	☐	☐
V službo hodim le, če zaradi plačila.	☐	☐	☐	☐	☐

11. Kaj menite, da lahko storite sami, da bo Vaše delo manj stresno? (navedite predloge)

12. Kaj menite, da lahko stori podjetje, da bo Vaše delovno okolje manj stresno? (navedite predloge)