

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO V LJUBLJANI

DIPLOMSKA NALOGA

STRES IN IZGOREVANJE NA DELOVNEM MESTU

Mentor: Doc. dr. Bojana Mesec

Mirjana Božinovska

Ljubljana 2009

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Mirjana Božinovska

Naslov naloge: stres in izgorevanje na delovnem mestu

Kraj: Ljubljana

Leto: 2009

Število strani: 69

Število tabel: 17

Število grafov: 10

Število prilog: 3

Mentorica: Doc. dr. Bojana Mesec

Deskriptorji: stres, stres na delovnem mestu, izgorevanje, socialno delo, socialni delavci v podjetju, posledice stresa in izgorevanja na delovnem mestu, zadovoljstvo z delom, obvladovanje stresa in izgorevanja na delovnem mestu

Povzetek: Dandanes je življenje bolj stresno in naporno kot kadarkoli prej. Živimo v dobi stresa. Stres je fiziološki, psihološki in vedenjski odgovor posameznika na zunanje in notranje pritiske (stresorje). To je hkrati tudi socialen problem in zato je pomemben za socialno delo. Predmet socialnega dela je reševanje kompleksnih socialnih problemov. Socialno delo spodbuja socialne spremembe, reševanje problemov v človeških odnosih, krepitev moči in osvobajanje ljudi, s čimer pripomore k njihovi blaginji. Socialni delavci v podjetjih izvajajo svetovalno delo, posameznikom svetujejo v primerih alkoholizma, uporabe drog, izostankov z dela, posredujejo v konfliktih med sodelavci in delodajalci, urejajo probleme v zvezi z opravljanjem delovnih nalog, težavami v družini in podobno. Socialni delavci so usposobljeni za vzpostavljanje delovnega odnosa v katerem posameznikom in skupinam nudijo pomoč in socialno oporo. Stres ne vpliva le na zdravje delavcev temveč tudi na delo v organizaciji, na njeno učinkovitost. Diplomaska naloga prikazuje stres in izgorevanje na delovnem mestu prvo teoretično potem, v drugem delu tudi praktično. Zanimalo me je kako zaposleni v podjetju H&M d.o.o občutijo stres in kaj je tisto, ki jim povzroča največ stresa ter največ zadovoljstva

na delovnem mestu. Kako se kažejo posledice stresa pri zaposlenih, kako se spoprijemajo s stresom na delovnem mestu, kaj je treba narediti, da se posledice stresa zmanjšajo in kakšna je povezava med stresom na delovnem mestu in socialnim delom.

Title: Stress and burnout syndrome in the workplace

Descriptors: stress, stress at work, burning, social work, social workers in companies, consequences of stress and burning out syndrome at work, satisfaction with work, stress management at work.

Abstract: Nowadays, life is more stressful and difficult than ever. We live in an age of stress. Stress is a physiological, psychological and behavioural response of individuals to external and internal pressures (stressors). This is also a social problem and it is therefore important for social work. Social work is to tackle complex social problems. Social workers in enterprises carried out consultancy work, advising individuals in cases of alcoholism, drug use, absence from work, they are mediators in conflicts between staff and employers, they governing issues relating to the performance of duties, problems in the family etc. Social workers are trained to establish a working relationship in which they offer help and social support to individuals and groups. The absence of employees from the workplace can lead to substantial costs both the company and the country. The thesis shows the stress and burning in the workplace, the first part theory and the second part is practical one. Aim of my research is to show how the employees of the company H & M feel the stress and what are the main components which lead to maximum stress and maximum satisfaction in the workplace. I tried to show consequences of stress at work how to face stress in the workplace, what needs to be done to reduce the effects of stress and the connection between stress at the workplace and social work.

PREDGOVOR

V svojih raziskavah v času študija sem večinoma raziskovala neprofitni sektor, nevladne organizacije. Zato mi je bil izziv preučevati profitni sektor, zaposlene in njihove probleme v zvezi s stresom na delovnem mestu. Stres na delovnem mestu je hkrati tudi socialen problem in kot tak predmet proučevanja socialnega dela. Socialni delavci v svojem delu delajo z ljudmi z različnimi socialnimi težavami. Poleg klasičnega dela v centrih za socialno delo in neprofitnih organizacijah področje dela socialnega delavca je tudi profitni sektor. Na primer svetovanje in pomoč delavcem v podjetju je tudi področje socialnega dela. Socialni delavci v svojem delu uporabljajo različne spretnosti. Spretnosti pri socialnem delu so tisti strokovni postopki, v katerih socialni delavec vzporedno in spretno uporablja vse svoje znanje, vrednote in etiko socialnega dela ter svojo osebnost z namenom, da uporabnikom zagotovi potrebno pomoč in uresničuje še druge cilje socialnega dela. Spretnosti socialnega delavca vključujejo uspešnost v komuniciranju, prepoznavanju problemov in sposobnost ocene uporabnikove sposobnosti za delo, povezovanje potreb z viri, pridobivanje virov in spreminjanje socialnih struktur. Socialni delavci, morajo biti čustveno zreli, objektivni in občutljivi na ljudi in njihove težave. Sposobni morajo biti ravnati odgovorno in empatično. V podjetjih izvajajo svetovalno delo posameznikom, posredujejo v konfliktih med sodelavci in delodajalci, urejajo probleme v zvezi z opravljanjem delovnih nalog itd.

Namen moje raziskave je bil ugotoviti ali so zaposleni pri svojem delu izpostavljeni stresu, kakšni so viri stresa in kako si pomagajo pri reševanju stresnih situacij. Na koncu sem se dotaknila povezave med socialnim delom in stresom na delovnem mestu. V prvem delu naloge je predstavljen teoretični del. Opisana je zgodovina stresa, njegova opredelitev, simptomi, posledice in vidiki stresa. Potem je opisan tudi stres na delovnem mestu in njegova opredelitev, vzroki in posledice. V sklopu raziskave sem pisala tudi o izgorevanju in načinu preprečevanja sindroma izgorevanja.

Drugi del je empirična raziskava v podjetju. Zanimalo me je kako delavci občutijo stres, koliko so zadovoljni z delom, kako obvladujejo posledice stresa. Vse podatke v raziskavi sem dobila s pomočjo vprašalnikov, ki sem jih izvedla v trgovini H&M d.o.o. v Ljubljani. Ciljna populacija so bili zaposleni v trgovini na različnih delovnih mestih. Anketni vprašalnik je bil anonimen, v pisni obliki, zaprtega tipa. Rezultati so pokazali, da se zaposleni v podjetju soočajo s stresom na delovnem mestu. V raziskavi je opisano kakšna je stopnja stresa in kako se zaposleni spoprijemajo s tem problemom.

Kazalo

1. TEORETIČNI UVOD	9
1.1. Stres in njegova opredelitev	9
1.2. Narava in vrste stresa	10
1.2.1. Škodljivi stres	11
1.2.2. Prijazni stres	11
1.3. Viri stresa	11
1.4. Simptomi stresa	16
1.4.1. Simptomi negativnega stresa	16
1.4.1.1. Čustveni simptomi	16
1.4.1.2. Vedenjski simptomi	16
1.4.1.3. Telesni simptomi	16
1.4.2. Simptomi pozitivnega stresa	17
1.5. Stresna reakcija	17
1.6. Stres in izgorevanje na delovnem mestu	20
1.6.1. Vzrok za stres na delovnem mestu	21
1.6.1.1. Vrsta zaposlitve	21
1.6.1.2. Razmejitev med delom in nedelom	21
1.6.1.3. Konflikt vlog zaposlenega v delovnem okolju	22
1.6.1.4. Negotovost vloge	22
1.6.1.5. Prevelika ali premajhna obremenjenost	22
1.6.1.6. Odgovornost za druge zaposlene	22
1.6.1.7. Organizacijski dejavniki	22
1.6.1.8. Nadlegovanje in nasilje na delovnem mestu	23
1.6.1.9. Delovne razmere	24
1.6.2. Posledice stresa na delovnem mestu	25
1.6.3. Vzroki za izgorevanje na delovnem mestu	25

1.6.3.1. Preobremenjenost z delom	25
1.6.3.2. Pomanjkanje nadzora nad delom, ki ga opravljamo	26
1.6.3.3. Nezadostno nagrajevanje	26
1.6.3.4. Odsotnost trde skupnosti	26
1.6.3.5. Pomanjkanje poštenosti	26
1.6.3.6. Konflikt vrednost	27
1.6.4. Posledice izgorevanja na delovnem mestu	27
1.6.4.1. Razsežnosti izgorevanja na delovnem mestu	27
1.6.4.2. Kaj povzroča izgorevanje na delovnem mestu	28
1.6.4.3. Kako odpraviti stres na delovnem mestu	28
1.7. Premagovanje stresa	30
1.7.1. Načini premagovanja stresa	30
1.7.1.1. Telesna aktivnost	30
1.7.1.2. Pametna prehrana, kot način obvladovanja stresa in hrana pri Slovencih	31
1.7.1.3. Pravilno dihanje	32
1.7.1.4. Meditacija	32
1.7.1.5. Joga	33
1.7.1.6. Zdravstvena hipnoza in avtogeni trening	34
1.7.1.7. Masaža in aromaterapija	34
1.7.1.8. Upravljanje časa	35
1.7.1.9. Sposobnost reči ne	35
1.8. Aktivnosti za premagovanje stresa na delovnem mestu	36
2. OPREDELITEV PROBLEMA	39
2.1. Okolje problemske situacije	39
3. METODOLOŠKI DEL	41
3.1. Vrsta raziskave in spremenljivke	41
3.2. Merski inštrumenti in viri podatkov	41

3.3. Populacija in vzorčenje	42
3.4. Zbiranje podatkov	42
3.5. Obdelava in analiza podatkov	42
4. REZULTATI IN RAZPRAVA	43
4.1. Splošni podatki o anketirancih	43
4.2. Analiza in rezultati raziskave	49
4.2.1. Zadovoljstvo z delom	49
4.2.2. Načini sprostitve	54
4.2.3. Vpliv stresa na delo	55
4.2.4. Dejavniki stresa in izgorevanja	56
5. SKLEPI.....	59
6. PREDLOGI IN NAPOTKI ZA IZBOLJŠAVO.....	62
7. LITERATURA IN VIRI.....	65
8. POVZETEK.....	68
9. PRILOGE.....	70

Kazalo tabel:

Tabela 1: Stresorji in strategije za zmanjševanje stresa	36
Tabela 2: Spol	43
Tabela 3: Starost	44
Tabela 4: Status	45
Tabela 5: Stopnja izobrazbe	46
Tabela 6: Skupna dolžina delovne dobe	47
Tabela 7: Delovne funkcije	48

Tabela 8: Zadovoljstvo z delom; frekvenčna porazdelitev glede na stopnjo zadovoljstva (%)	49
Tabela 9: Povprečne vrednosti kazateljev zadovoljstva	50
Tabela 10: Dobro ocenjene dimenzije	51
Tabela 11: Srednje ocenjene dimenzije	51
Tabela 12: Dimenzije, ki predstavljajo izziv	52
Tabela 13: Primerjava raziskave s slovenskim povprečjem	52
Tabela 14: Načini sprostitve	54
Tabela 15: Vpliv stresa na delo	55
Tabela 16: Dejavniki stresa in izgorevanja; frekvenčna porazdelitev ocen glede na stopnjo strinjanja (%)	56
Tabela 17: Povprečne vrednosti posameznih dejavnikov stresa in izgorevanja	57

Kazalo grafov:

Graf 1: Spol	43
Graf 2: Starost	44
Graf 3: Status	45
Graf 4: Izobrazba	46
Graf 5: Skupna dolžina delovne dobe	47
Graf 6: Delovne funkcije	48
Graf 7: Stopnja zadovoljstva z delom	53
Graf 8: Kako delavci skrbijo za psihično sprostitev	54
Graf 9: Kako stres vpliva na moje delo	55
Graf 10: Dejavniki stresa in izgorevanja	58

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. STRES IN NJEGOVA OPREDELITEV

Izraz stres izvira iz latinščine.

Prvič je bil uporabljen v angleščini v 17. stoletju, in sicer za opis nadloge, pritiska, muke in težave. V 18. in 19. stoletju se je splošen pomen besede stres spremenil; poslej je pomenilo silo, pritisk ali močen vpliv, ki deluje na predmet ali osebo. (Spielberg, 1985: 8).

Po Starcu (2007: 23) je danes stres opredeljen kot odziv organizma na vsak stresogeni dejavnik. Pri tem je odziv biološki in zajame celo telo, ne samo dušo.

Stres je situacija alarma. Je stanje posameznikove psihične in fizične pripravljenosti, da se z obremenitvijo sooči, se ji prilagodi in jo obvlada. Pri tem so obremenitve lahko zunanje ali pa notranje izvora. (Rakovec-Felser, 1991: 47)

Looker in Gregson (1993: 31) menita, da je stres neskladje med dojemanjem zahtev na eni strani in sposobnostjo njihovega obvladovanja na drugi strani. Odločilno je posameznikovo doživetje zahtev in ocena lastnih sposobnosti za obvladovanje položaja.

Stres najbolj opredelimo kot neskladje med zaznanimi zahtevami in zaznanimi sposobnostmi, da se z njimi spoprimemo. Že grški filozof Epiktet je zapisal, da ljudi ne vznemirjajo stvari temveč način, kako jih gledajo (Lamovec, 1998: 200). Stres je povsem individualna izkušnja. Kar je za nekoga prijetno in pozitivno, je za drugega lahko docela škodljivo in negativno. Skupni imenovalec vsem potencialnim stresorjem, pa je sprememba, ki je bodisi postopna ali nenadna, predvidena ali nepredvidena, zaželena ali nezaželena ter bolj ali manj izrazita (Stritih, Možina, 1998: 52). Stresa ne določa tisto, kar ga povzroča ampak človekova reakcija na ta vzrok, ki ga s strokovnim izrazom imenujemo stresor. Najboljša definicija stresa, ki jo lahko postavim je, da gre za duševno in telesno reakcijo na spremembo. Gre predvsem za to ali se spremembi, ko nastane, zmoremo prilagoditi. Stres komajda občutimo, kadar se nečemu lahko prilagodimo; kadar se ne moremo stres postane pretres. In takšen stres ne popusti, vse dokler nam ne uniči duševnega in telesnega zdravja. Ljudje se na spremembe odzivamo različno, ker smo različnih naravi in se vsak po svoje znajde. Nekateri dogodki so tako

neprijetni, da se prvotni stres zmeraj razraste v stisko. Kadar, torej rečemo, da to ali ono povzroča stres, hočemo pravzaprav povedati, da je sprememba, ki jo tisto povzroča, velika in da se ji bo večina ljudi steška prilagodila. To še ne pomeni, da bo takšna sprememba spravila v stisko prav vse ljudi brez izjeme (Tyrer, 1987: 13-14).

Prve opredelitve stresa in njegovega vpliva na ljudi izhajajo s področja medicine. Kot oče koncepta stresa je bil priznan Hans Sely. Pri svojem raziskovalnem delu je Hans po naključju odkril, da nastanejo poškodbe na tkivu, kot odziv na vse škodljive dražljaje. Ta pojav je najprej imenoval splošni prilagoditveni sindrom (ang. general adaptation syndrome – GAS) pozneje pa je vpeljal pojem stres. (Treven, 2005: 17)

Po Selyu (Starc, 2007: 26-28) bistvo stresa je specifičen odgovor telesa na nespecifične vzroke. V stresni reakciji gre telo skozi tri univerzalne faze boja. V prvem obdobju, obdobju alarma ali ekscitacije, ki nastopi takoj, se telo pripravi na spopad ali umik (ang. Fight or flight response). V kolikor telo v tem obdobju vzroku ne podleže, bo prešlo v obdobje prilagoditve ali odpora proti stresu (ang. resistance stage). Če stres traja dovolj dolgo, lahko telo preide v tretje obdobje, obdobje izčrpanosti (ang. exhaustion stage), ko predstavlja staranje zaradi obrabe materiala (ang. wear and tear phenomenon) in v katerem stresu lahko tudi podleže.

Temelje v raziskovanju stresa je postavil Walter Cannon, veliki ameriški nevrolog, ki je odkril, da se žival v šoku ali če ji grozi nevarnost, instinktivno odzove s izplavljanjem hormonov, ki ji pomagajo preživeti. Odkril je prvi instinktivni hitri in kratko delujoči stresni odziv, ki ga je poimenoval » odziv spopad ali umik ». Odkril je, da se ta, prvi neuro - endokrinološki sistem odzove tako na telesne kot tudi na psihične in emocionalne dražljaje.

V stresu sodelujejo tri pomembne komponente:

1. *stresogeni dejavnik (ang. stressor)*
2. *posameznik s svojim pogledom na stresogeni dejavnik (ang. individual view) in*
3. *posameznikov lasten odziv na stresogeni dejavnik (stresna reakcija ali odziv)*

1. 2. NARAVA IN VRSTE STRESA

Nekateri zaradi stresa trpijo, drugi pa z njim ujamejo korak. Zakaj je temu tako? Preden skušamo odgovoriti na to vprašanje, moramo vedeti kaj se v naši duševnosti in v našem telesu dogaja, kadar smo pod stresom. Odločiti se moramo kdaj je stres koristen in kdaj škodljiv (Tyrer, 1987: 15).

1.2.1. Škodljivi stres:

Kadar se zahteve začnejo kopičiti in povzročati bojazen, da jim ne bo tako zlahka kos, moramo previdno oceniti svoje sposobnosti. Nekatere od značilnosti preobremenitve, ki lahko porušijo krhko ravnovesje stresa: opravljanje zahtevnih nalog v hudi časovni stiski, prevzemanje zahtevnih zadolžitev in spoprijemanje z nalogami, ki jim nismo kos, napredovanje na delovno mesto, ki presega naše sposobnosti, nesorazmerje med dohodki in izdelki, zaskrbljenost zaradi morebitne brezposelnosti, sovpadanje težav v zasebnem življenju in na delovnem mestu. Stresno ravnovesje se poruši zaradi sposobnosti, ki presegajo zahteve. V nasprotju z uveljavljenim prepričanjem, da stisko povzročajo prehude zahteve, si velja zapomniti, da je krivda pogosto tudi na strani premajhnih obremenitev. To plat medalje poznajo ljudi, ki menijo da upokojitev ali novo delovno mesto nista po meri njihovim sposobnostim in so prepričani, da bi lahko od sebe dali veliko več.

1.2.2. Prijazni stres:

Občutje prijaznega stresa prevlada, kadar so sposobnosti za obvladovanje večje od zahtev. Prijazni stres nas navda s samozavestjo in prevzame nas občutek, da držimo v svojih rokah vse niti, s katerimi bomo zlahka obvladali vse naloge, izzive in zahteve. Stresna reakcija povzroči prijetno stanje pripravljenosti, ki ugodno vpliva na telesne in duševne sposobnosti, ustvarjalnost in produktivnost. Zaradi sodobnega načina življenja je povsem naivno pričakovati, da bi se lahko pretresom docela izognili. Za začetek lahko zmanjšamo zahteve in spremenimo njihovo naravo, dolgoročno pa se bolj obrestuje, če se naučimo spretnosti, s katerimi bi lahko trajno kljubovali pritiskom.

1.3. VIRI STRESA

Vse dejavnike v okolju, ki privedejo do stresne reakcije, označujemo za stresorje. Stresor je lahko karkoli, navadno pa je to sprememba. Stresorji se razlikujejo po pomembnosti, trajanju,

jakosti, pogostosti, stopnji negotovosti, ki jo povzročajo itn. Nastopijo lahko nenadno ali postopno, predvideno ali nepredvideno. (Lamovec, 1998: 210)

Vire stresa imenujemo tudi stresorji. Stresor je karkoli, kar človeku predstavlja določeno zahtevo, obremenitev ali izziv; je vsako dogajanje v okolju, ki lahko sproži stresno reakcijo. So dogodki ali pogoji, ki jih človek zazna, kot ogrožajoče ali škodljive in povzročijo stanje napetosti. Od dojemanja posameznika in načina, kako se ponavadi spoprijema s pritiski iz okolja, je odvisno ali bo nek dogodek prerasel v stresor.

Stres je neizogiben del življenja. Stres je posledica dojemanja in doživljanja pojavov, ki nas spremljajo v našem okolju. Način kako takšne okoliščine zaznavamo, je v veliki meri odvisen od naših nazorov in prepričanj.

Najpogostejše stresne okoliščine nastanejo v odnosih z ljudmi, zlasti na delovnem mestu in doma. (Looker, Gregson, 1993: 89-90)

Stresogeni dejavnik je situacija, posameznik ali objekt, ki lahko povzroči ali izzove stanje stresa, lahko je posledica duševne ali telesne obremenitve, bolezni, poškodbe telesa ali samo lakote. (Starč, 2007: 68)

Kot pravi Coleman (1983: 14) medčloveški odnosi so za vse življenje pomembni. Večina nas črpa lastno moč iz odnosov z drugimi ljudmi. Toda medosebni odnosi, ki so se iz takega ali drugečnega razloga pokvarili, lahko postanejo izvor neskončne stiske. In na splošno velja: čim tesnejši je odnos v začetku, toliko hujša je prizadetost, če se ne obnese.

Ko govorimo o ljudeh, ki doživljajo pritisk na delovnem mestu, mislimo največkrat na šefe, direktorje in druge, ki imajo preveč odgovornosti. Čeprav je res, da ljudje na vplivnih položajih pogosto trpijo zaradi stresa, pa je prav tako res, da imajo stresne bolezni pogosto tudi njihovi podrejeni.

V naši družbi je razmeroma malo ljudi, ki jim grozi resnična nevarnost, da bi umrli od lakote, ker nimajo denarja za hrano ali nevarnost, da bodo zmrznili, ker nimajo strehe nad glavo ali dovolj denarja, da bi si zagotovili osnovno ogrevanje. Toda zelo veliko ljudi je resnično močno zaskrbljenih in vznemirjenih zaradi svojih denarnih težav. Nekateri trpijo zato, ker njihov dohodek iz takšnega ali drugačnega vzroka ne zadošča za pokrivanje osnovnih

življenjskih stroškov. Nekateri trpijo zato, ker z denarjem ne znajo ravnati skrbno in preudarno. Nekateri trpijo, ker so imeli brez svoje krivde nepričakovane izdatke.

Stres najdemo v vseh starostnih obdobjih, pri dojenčkih in otrocih, kot tudi odraslih in ostarelih. Vezan ni niti na spol niti na raso in je prisoten pri vseh sesalcih. (Starc, 2007: 68)

Po Spielbergu (1985: 20-26) že nekaj časa se zdravniki in tudi nestrokovnjaki zavedajo potencialno škodljivih vplivov stresa med nosečnostjo in porodom. Prizadenejo lahko mater in plod ter novorojenčka. Po prvi študiji so ženske, ki so v prvih treh mesecih nosečnosti občutile močnejši strah, imele več porodnih težav kot tiste, ki med nosečnostjo niso imele težav. Rojstvo otroka je lahko vir stresa za vso družino.

Prevladujoča smer psihoanalize že nekaj desetletji trdi, da oblika premagovanja stresov v zgodnjem otroštvu lahko močno vpliva na nadaljnji osebni razvoj. V prvem letu življenja od otroka razmeroma malo zahtevamo. Ko ga v drugem ali tretjem letu starši začnejo navajati na kahllico, je lahko njihov pritisk, naj nadzoruje biološko delovanje poguben. Če se starši lotijo navajanja prezgodaj, je otrok nesposoben ustreči njihovim željam, pretirane kazni ob navajanju pa navadno prebude močne občutke bojazni. Med desetim in osemnajstim mesecem začne večina otrok sama od sebe govoriti. Vendar je učenje tekočega izražanja precej dolgotrajno in potek je lahko precej stresen, če starši preveč pritiskajo na otroka.

Začetek šolanja, ponavadi pomeni prvo nepretrgano ločevanje otrok od staršev. Dobri učitelji so otroku v pomoč in mu dajejo čustveno oporo, so pa tudi vir stresa, ker popravljajo napake in kaznujejo slabo vedenje.

Večji viri stresa so tudi menjava šole, prehod iz osnovne v srednjo šolo, ter vstop na univerzo. Viri stresa v okolju segajo od naravnih nesreč, kot so potresi in tistih, ki jih povzroči človek, denimo vojne, do vsakdanjih nadlog, kot so vožnja na delo v gostem prometu ali natlačenem vlaku ter čakanje avtobusa v deževnem vremenu.

Dokazano je da so stresni življenjski dogodki med pomembnejšimi vzroki telesnih in duševnih obolenj in da imajo pred tem precejšno vlogo.

Thomas Holmes in Richard Rahe sta sestavila vprašalnik *ocenjevalna lestvica socialnega prilagajanja (OLS)*, ki ga uporabljajo pri raziskovanju odnosov med stresnimi življenjskimi dogodki in boleznimi. Njuno znanstveno delo temelji na kliničnih pogovorih, popisih bolezni

in preučevanju več kot 5000 bolnikov. Z njim sta lahko ugotovila 43 življenjskih dogodkov ali sprememb v načinu življenja, ki so v zvezi s pojavom bolezni. Holmes in Rahe sta menila, da bi lahko stopnjo prilagajanja, ki jo zahteva posamezen življenjski dogodek, vzela za indeks težavnosti stresa.

Da bi lahko izdelala ogrodje za ocenjevanje teh dogodkov, sta za osnovo izbrala zakon in mu dala poljubno številčno vrednost 50. Vsi, ki so sodelovali pri študiji, so dobili navodila, naj se najprej odločijo ali posamezen življenjski dogodek zahteva več ali manj prilagajanja kot zakon, nato pa naj količino prilagajanja, ki je potrebna za obvladovanje dogodka, določijo tako, da mu dodelijo število, ki je sorazmerno večje ali manjše od 50. Po tem, ko so izračunali povprečno vrednost vsakega posameznega dogodka, so izračunali točke *enot življenjskih sprememb (EŽS)* za vseh 43 življenjskih dogodkov. Vse po Spielberg (1985: 30–31).

Vrstni red stresnih življenjskih dogodkov

VREDNOST ENOT ŽIVLJENSKIH SPREMEMB			
Življenjski dogodek	Američan	Evropejec	Japonec

Smrt zakonca	100 (1)	66 (1)	108 (1)
Ločitev	73 (2)	54 (3)	63 (3)
Ločeno zakonsko življenje	65 (3)	49 (5)	46 (7)
Prestajanje zaporne kazni	63 (4)	57 (2)	72 (2)
Smrt ožjega družinskega člana	63 (5)	31 (18)	57 (4)
Telesna poškodba ali bolezen	53 (6)	39 (8)	54 (5)

Poroka	50 (7)	50 (4)	50 (6)
Odpustitev z delovnega mesta	47 (8)	37 (9)	37 (8)
Zakonska sprava	45 (9)	40 (7)	27 (15)
Upokojitev	45 (10)	31 (17)	29 (11)
Zdravstvene spremembe družinskega člana	44 (11)	30 (20)	33 (9)
Nosečnost	40 (12)	43 (6)	27 (13)
Spolne težave	39 (13)	32 (15)	31 (10)
Pridobitev novega družinskega člana	39 (14)	34 (13)	18 (23)
Večja prilagajanja na delovnem mestu	39 (15)	34 (11)	28 (12)

Vir: Spielberg (1985: 35)

Pri ocenjevanju življenjskih dogodkov je bilo med Evropejci, Japonci in Američani nekaj razlik, toda celoten vrstni red dogodkov vseh treh skupin je pokazal pomembno skladnost. Smrt zakonca so izbrali za dogodek, ki zahteva največ prilagajanja med vsemi življenjskimi dogodki. Vse tri skupine so prestajanje zaporne kazni uvrstili med štiri najbolj stresne življenjske dogodke. Zanimive razlike v kulturi so se pokazale pri ocenjevanju stresa, ki je povezan z upokojitvijo. Američani so jo glede na količino prilagajanja uvrstili na 10 mesto. Evropejci so jo glede na jakost stresa uvrstili na 17 mesto. (Spielberg, 1985: 32-33)

1.4. SIMPTOMI STRESA

1.4.1. Simptomi negativnega stresa:

Po Luban – Plozza, Pozzi (1994: 13-14) poznamo tri skupine simptomov na katere je opozoril ameriški psiholog pri ustanovi Air Force Neil S. Hibler:

1.4.1.1 .Čustveni simptomi:

- *apatija*: nezadovoljnost, žalost, nezmožnost uživanja v prijetnih stvareh,
- *anksioznost* : nemir, negotovost, občutek nekoristnosti ali nespoštovanja samega sebe,
- *razdražljivost*: nezaupanje, nadutost ali polemičnost, upor ali jeza,
- *duševna utrujenost*: raztresenost, težave s koncentracijo, pomanjkanje prožnega mišljenja,
- *pretirana zaverovanost vase ali zavračanje samega sebe*: megalomanija, preveč dela, nepriznavanje težav, nepoznavanje simptomov, sumničavost.

1.4.1.2. Vedenjski simptomi:

- *izogibanje*: zapiranje vase, zavračanje dela, težave pri sprejemanju odgovornosti,
- *pretiravanje*: odvisnost od nikotina in alkohola, hazardne igre, seksualna promiskuiteta,
- *težave s urejanjem samega sebe*: zamujanje na delo, slaba osebna higiena, neurejenost,
- *težave s spoštovanjem zakonov*: zadolženost, kaznovanje, nenadzorovano nasilno obnašanje.

1.4.1.3. Telesni simptomi:

- *pretirana skrb ali nepriznavanje bolezni*,
- *pogosta obolevnost*,
- *fizična izčrpanost*
- *pretirana vera v samozdravljenje in zloraba zdravil*,
- *neraspoloženje* : glavobol, nespečnost, spremembe teka, pridobivanje ali izguba teže, slabost, živčna driska, zaprtje, seksualne težave.

Če se ti znaki pojavljajo skupaj, predvsem pa če trajajo dalj časa, je potrebna pomoč zdravnika ali specialista.

1.4.2. Simptomi pozitivnega stresa:

evforičnost, zanesenost, vznemirjenost, visoka motiviranost, razumevanje, pripravljenost priskočiti na pomoč, družabnost, prijaznost, ljubeznivost, občutek zadovoljstva in sreče, umirjenost, uravnovešenost, samozavest, ustvarjalnost, učinkovitost, uspešnost, sposobnost jasnega in racionalnega mišljenja, odločnost, marljivost, živahnost, tvornost, vedrost, nasmejanost. (Looker, Gregson, 1993: 70)

1.5. STRESNA REAKCIJA

Pojem stresna reakcija označuje zaporedje različnih in zapletenih telesnih odzivov na zahteve, s katerimi se soočamo. Stresna reakcija nenehno poteka v mejah normalnega območja, znotraj katerega premagujemo vsakdanje in predvidene težave. Kadar, pa nastopijo nepredvidene, neznane ali pretirane zahteve, novi izzivi in občutki ogroženosti, sproži stresna reakcija povečano pripravljenost, da se telo z njim spopade. (Looker, Gregson, 1993: 37)

Po Stritih, Možina (1998 : 53) stresno reakcijo je prvi opisal Selye. Najprej se pojavi alarmna reakcija, ki je razmeroma kratkotrajna in služi hitri mobilizaciji energije. Če je stresna situacija bolj dolgotrajne narave, se pojavi reakcija odpornosti. Tako je posameznik na primer prisiljen vztrajati na neustreznem delovnem mestu ali v družini, kjer ni razumevanja. Ko se organizem ne more več upirati, nastopi faza izčrpanosti v kateri se pojavijo telesne in/ali psihične motnje.

Po Starc (2007: 68-69) v stresu sodelujejo tri pomembne komponente :

- *stresogeni dejavnik (abg. stressor)*
- *posameznik s svojim pogledom na stresogeni dejavnik (ang. individual's view)*
- *posameznikov lasten odziv na stresogeni dejavnik (stresna reakcija ali odziv)*

Ljudje se na stresogene dejavnike odzivajo različno in glede na svoje videnje in razlago (oceno) stresogenega dejavnika. Enak izziv (ang. challenge) lahko pri različnih osebah izzove različne odzive. Na to oceno vplivajo tudi genetska predizpozicija, človekove prilagoditvene sposobnosti, izkušnje s stresnim dogodkom, čustva, stopnja družbene podpore, trenutno zdravstveno stanje in razpoloženje, telesna pripravljenost, prehranjenost, spočitost, naspanost,

pričakovanja okolice, število doživetih dogodkov v zadnjem času in predvsem predvidljivost in obvladljivost nove situacije (stresogenega dejavnika).

Ko se posameznik sooči s problemom, za katerega ocenjuje, da ga lahko z aktivnim nastopom obvladuje in to z pričakovanim pozitivnim izidom, bo stres krajši in manj intenziven. In obratno, stres bo intenzivnejši in daljši, če posameznik na stresogeni dejavnik ne more vplivati in ga lahko le nemo opazuje.

ODZIV NA STRES PRI ČLOVEKU

Fiziološke posledice	Psihične posledice	Vedenjske posledice
● bolezen srca ● težave s hrbtenico ● rana na želodcu ● glavobol ● rak ● kožne bolezni ● visok krvni pritisk	● družinske težave ● nespečnost ● impotenca ● depresija ● fobije ● nočna mora ● sindrom izgorevanja	● pretirano kajenje ● potreba po alkoholu ● uživanje drog ● dovzetnost za nesreče ● motnje v prehranjevanju

Vir: Treven, (2005: 44)

Reakcija na stres je v tesni povezanosti z delovanjem avtonomnega živčnega sistema, ki sestoji iz dveh delov. *Simpatični živčni sistem* ima funkcijo vzburjevalca, pripravi človeka na gibanje (boj ali beg), omogoča večji izkoristek mišičnega delovanja; spremljajo ga čustva jeze, agresivnosti, želja po gibanju in velikokrat radovednost. *Parasimpatični živčni sistem*, pa ima funkcijo umirjanja, varčevanja z energijo, sodeluje pri prebavi in pri obrambi telesa pred bakterijami; spremljajo ga čustva žalosti, strahu. (Looker, Gregson, 1993: 47)

Ko potreba po vzdrževanju stresnega odziva mine, začnejo možgani pošiljati simpatičnemu živčnemu sistemu ukaze, naj zmanjša delovanje. Parasimpatični živčni sistem začne nato proizvajati acetilholin, ki deluje na telesne organe, tako da se vzpostavi stanje počitka in sproščanja. (Looker, Gregson, 1993: 53)

Ko prevlada delovanje simpatičnega živčnega sistema govorimo o simpatikotoni stresni reakciji, ki se v telesu odraža skozi sledeče spremembe:

Blokada mišljenja, motnje hormonske regulacije, zmanjšana imunska odpornost, povečana obremenitev srca, možnost srčnega infarkta, zvišan krvni pritisk, mobilizacija sladkorja iz jeter, poškodbe ledvic in nadledvičnih žlez, mobilizacija maščobnih rezerv in odlaganje v žilju, začasna impotentnost.

Če v trenutku stresnega dražljaja prevlada parasimpatični živčni sistem, se to na telesni ravni odraža v sledečih spremembah:

Vrtoglavica, močna izguba zavesti, sprememba vida, motena hormonska regulacija, zmanjšana imunska odpornost, zoženje dihalnih poti, bronhialna astma, znižan krvni pritisk, nagnjenje k kolobiranju, zmanjšanje izločanja inzulina, razjed na želodcu, težave z črevesjem, zadrževanje urina, bolezni mehurja.

Pri vagotoni reakciji prevlada strah in depresivno ragiranje. Vse po Stritih, Možina (1998: 55-57)

V osnovi smo različni in različno reagiramo na stresne situacije. Razlike v odzivih se pokažejo že v zgodnjem otroštvu, ko se nekdo že kot otrok večinoma sooča s stresom po principu boja, drugi pa se bo umaknil vase in razmišljal. Prvi bo mogoče postal bojevnik, drugi pa filozof. (Stritih, Možina, 1998: 58)

Stritih in Možina (1998: 64-65) opozarjata na različne odzive na stres pri ljudeh.

Nezrele obrambe podpirajo izogibanje težavam in neudobju tako, da omogočajo pretvarjanje, da stvari izgledajo drugače, kot v resnici so. Fantaziranje nudi življenje v sanjah. S pomočjo projekcije in paranoidne identifikacije lahko vidiš, kot da te drugi ljudje resnično omejujejo ali jih za svoje omejitve kriviš. Hipohondrija in mazohizem sta načina obrambnega vedenja, ko poskušaš dobiti, kar želiš, z manipuliranjem drugih, da ti želene dajo, namesto da bi prevzemal odgovornost za svoje življenje. Agiranje pomeni prepuščanje lastnim impulzom brez vsake refleksije o njihovem pomenu ali posledicah, s ciljem izogibanju vsakemu konfliktu ali frustraciji. Skupna značilnost ljudi, ki uporabljajo nezrele obrambe, je ta, da mislijo da nimajo problemov.

Druga kategorija obramb so nevrotske obrambe. Predstavljajo poskus soočanja z nenavadnimi stresnimi situacijami in anksioznostjo. Izrivanje pomeni odpisovanje nesprejemljivih idej in misli za zaslono, kar nam omogoči pretvarjanje, da ne obstajajo. V primeru izolacije izrinemo misel, čustva pa ostanejo (npr. lahko smo anksiozni ne da bi vedeli zakaj). V primeru intelektualizacije, gre za obraten proces, ko se spominjamo misli, pozabimo pa čustva, ki je z

njo povezano (na primer lahko si predstavljamo, da počnemo nekaj nasilnega v odsotnosti čustva nasilnosti, ki normalno spremlja tako dejanje). Premik označuje premeščanje naših misli ali čustev (npr. posameznik, ki čuti jezo do svojega nadrejenega, bo v strahu pred nevarnostjo, da bi to nadrejeni zaznal, prenesel jezo na svojo ženo). Reakcijska formacija vodi, pa v izogibanje občutkom, ki jih povzroča strah, vzbujajoče čustvo ali impulz, tako da se aktivira ravno nasprotno čustvo (npr. lahko osvojimo zadržano in oprezno držo, da vzpostavimo nadzor nad seksualnimi občutki, ali npr. držo mirovnika, za katero se skriva naša izrinjena a destruktivna jeza). Skupna značilnost nevrotskih obramb, je da okrnijo našo čustveno odzivnost. Življenje ostaja enolično, brez pravega veselja, s stalno prisotno potrebo po kontroli.

Zreli načini soočanja s stresom:

Zmanjšanje stresa, ki ga prinaša določen težak izziv, dosežemo s predvidevanjem možnih izhodov in s predhodno pripravo na soočanje z njimi. Potlačevanje pomeni sposobnost zadrževanja, pregledovanja in nošenja neprijetnih občutkov, ki jih povzroča določeno čustvo. Pomeni sposobnost zadrževanja impulza, čustva, ki nam daje možnost izbire pravega načina in trenutka, ko čustvo posredujemo. Sublimacija predstavlja nove poti izražanja problematičnih čustev in impulzov, ki niso samo zadovoljujoči za posameznika, temveč tudi sprejeti in mogoče kreativni (npr. altruizem je način, ko uživamo v pomoči drugim v stvareh, ki bi si jih želeli zase). Humor je še ena oblika zrelega soočanja s stresom. Vodi v polno doživljanje stvari, brez odmikanja od bolečih dejstev, ki jih življenje prinaša, tako da jih preobrača v zadovoljstvo in zabavo.

1.6. STRES IN IZGOREVANJE NA DELOVNEM MESTU

Delovno okolje je lahko zelo stresno. V nekaterih organizacijah in pri opravljanju določenih del so zaposleni izpostavljeni večjim stresnim obremenitvam, v drugih pa manjšim. (Treven, 2005: 20)

Kot pravita Maslach, Leiter (2002: 1) današnje delovno mesto je v ekonomskem in psihološkem smislu hladen, negostoljuben in nadvse zahteven prostor. Ljudje so čustveno, telesno in duhovno izčrpani. Predanost delu upada. V zadnjem stoletju in pol je razvoj delovnega mesta napredoval proti idealu skupnosti in stran od poniževalnega izkoriščanja v

tovarnah in rudnikih industrijske revolucije. Zdaj so sadovi teh naporov v nevarnosti. Zamisel delovnega mesta kot učinkovitega stroja grozi, da bo spodkopala ideal delovnega mesta kot zdravega in varnega okolja.

Poklicno delo lahko povzroči občasne stresne reakcije pri delavcih, tako kot pri profesorjih, tajnicah in gospodinjah. Najpogosteje se znajdejo v stresni situaciji malenkostni, občutljivi pa tudi častihlepni ljudje, ki se na vsak način želijo prebiti v ospredje. Vodilni ljudje so bistveno manj ogroženi. Ti so večinoma svoj cilj že dosegli in sedaj drugim odreja s stresi obremenjene obveznosti. (Lindemann, 1982: 34)

Vsako delovno mesto vključuje mnogo možnih virov stresa. Slabe delovne razmere, dolg delavnik, časovni pritisk, samostojno odločanje, ter slabi odnosi s predstojniki in sodelavci lahko vsak zase ali vsi skupaj povzročijo škodljive pritiske. Nekatera delovna mesta so že po naravi bolj stresna od drugih. (Spielberg, 1985: 25)

Izgorevanje je razmeroma nov pojem, ki je bil hitro sprejet v strokovni literaturi. Gre za občutek izčrpanosti pri človeku, ki je pod velikim pritiskom, in ima malo virov zadovoljstva. (Moss, 1981; Cooper in drugi, 2004 v Treven, 2005: 55)

1.6.1. Vzroki za stres na delovnem mestu

1.6.1.1. Vrsta zaposlitve

Treven (2005: 20-27) pravi da so nekatere zaposlitve zelo stresne za zaposlene, druge pa veliko manj. Med dejavniki, ki vplivajo na večji ali manjši stres pri posameznih zaposlitvah sodijo:

- zahteva po odločanju
- stalno nadzorovanje naprav ali materiala
- ponavljajoča se izmenjava informacij z drugimi
- neprijetne delovne razmere
- opravljanje nestrukturiranih nalog
- delo z ljudmi

1.6.1.2. Razmejitev med delom in nedelom

V sodobni družbi je zaposlenost obeh partnerjev v družinah z otroki prej pravilo kot izjema. Posledica tega je nenehno iskanje ravnovesja med delom in družinskimi obveznostmi.

Zaposleni je zaradi razdvojenosti med odgovornostjo do dela in družine dovzeten za drugi, zelo prepoznaven izvor stresa, ki se imenuje konflikt vlog.

Konflikt vlog je posledica neusklajenosti med pričakovanji partnerjev in organizacije, v katerih opravljata delo.

1.6.1.3. Konflikt vlog zaposlenega v delovnem okolju

Zaposleni so pri delu učinkovitejši, če vedo kaj se od njih pričakuje, in če si njihove različne vloge, ki jih imajo v delovnem okolju, med seboj ne nasprotujejo. Do konflikta vlog na delovnem mestu pride, ko bi moral posameznik upoštevati več različnih in nekonsistentnih zahtev.

1.6.1.4. Negotovost vloge

Ta vrsta konflikta nastane, ko posameznik občuti negotovost glede dejavnosti, ki naj bi jih opravil, da bi izpolnil zahteve, ki izhajajo iz njegovega dela. Ponavadi je zaposleni negotov glede odgovornosti, če je opis njegovega dela premalo natančen ali pa navodila njegovega nadrejenega niso dovolj določna.

1.6.1.5. Prevelika ali premajhna obremenjenost

Do kvantitativne preobremenjenosti pride, ko naj bi zaposleni opravil več dela, kot ga je sposoben v določenem časovnem obdobju. Tako kot prevelika preobremenjenost lahko tudi premajhna obremenjenost povzroča stres. Razlikovati je mogoče kvantitativno in kvalitativno premajhno obremenjenost. Prva je povezana z dolgočasjem zaradi premajhnega obsega dela. Druga pa je povezana s pomanjkanjem psihične spodbude, kar je značilno za mnoga rutinska, ponavljajoča se opravila.

1.6.1.6. Odgovornost za druge zaposlene

Odgovornost za druge je zelo težko breme, ki ga nosijo vodstveni delavci in managerji. Vse naloge so zelo zahtevne in vsaka od njih prispeva k stresu, ki ga občuti posamezni manager.

1.6.1.7. Organizacijski dejavniki

- organizacijska raven
- organizacijska kompleksnost
- organizacijske spremembe

▫ organizacijske mejne vloge

Na najvišji organizacijski ravni prihaja pri vodstvenih delavcih do konflikta vlog, negotovosti vloge in prevelike obremenjenosti vloge. Zaposleni na nižjih ravneh so lahko izpostavljeni stresu zaradi prevelike ali premajhne obremenjenosti vloge ali pa se soočajo s konfliktom vloge, ki izhaja iz nasprotujočih si zahtev nadrejenih ali pomanjkanja določenih virov.

Organizacijska kompleksnost lahko stresno deluje zaradi velikega števila pravil in zahtev ter zapletene mreže, ki je značilna za velike organizacije.

Pojav stresa je mogoče povezati tudi z organizacijskimi spremembami.

Organizacijska mejna vloga je prav tako možen izvor stresa v organizaciji.

1.6.1.8. Nadlegovanje in nasilje na delovnem mestu

Poseben izvor stresa je nadlegovanje na delovnem mestu (ang. mobbing). Lahko ga opredelimo, kot ponavljajoče se neprimerno ravnanje z zaposlenimi ali skupino zaposlenih, ki ogroža njihovo zdravje in varnost. O nadlegovanju na delovnem mestu govorimo, če gre za besedne ali fizične napade ali pa za bolj prefinjene pritiske na zaposlene, kot so na primer nerazumni roki, neizvedljive naloge, postavitve na nižje delovno mesto in družbena osamitev.

Nadlegovanje na delovnem mestu je zavestno in hoteno psihično nasilje (psihični teror) skupine ljudi nad posameznikom (tarčo) z različnimi motivi in namenom škodovanja drugi osebi. (Starc, 2007: 274) Izraz mobbing je izpeljan iz angleške besede mob (drhal, sodrga; navaliti na koga) in mobbish (prostaško, grobo in vulgarno). Mobbing ima številne posledice tako za podjetje in žrtev kot za druge zaposlene. Na delovnem mestu se kažejo v obliki slabih medsebojnih delovnih rezultatov, saj se žrtev med delovnim časom ukvarja s težavami. Zaradi skrhanih medsebojnih odnosov, nezadovoljstva, trošenja energije in časa za prepire, izgublja tudi podjetje. Strah o možnem mobiranju se vcepi tudi v druge zaposlene, ki so lahko naslednje žrtve mobinga. Vendar, pa največje posledice čuti žrtev mobinga in njena družina. (Starc, 2007: 278-279)

Vodstva podjetja se morajo zavedati, da je najbolj produktiven delavec zadovoljen delavec. Potrebno je skrbeti in negovati dobre medčloveške odnose v kolektivu, skrbeti za zdravje delavcev, prepoznavati in preprečevati mobbing. Odgovornost je obojestranska. Med ukrepe spadajo tudi izobraževanje in usposobitev vodstva podjetij (dobra organizacija dela, timsko delo, osnovne tehnike komunikacije in reševanje konfliktov, povratne informacije, zaščita žrtev mobinga), dobri predpisi, interni pravilniki (natančno uravnavanje odnosov med

zaposlenimi, kazni za kršenje pravil, natančna navodila o medsebojnih odnosih), svetovalci v podjetju in podobno. (Starc, 2007: 279)

S kroničnim stresom so razen mobinga povezani tudi druga razmerja v kolektivih, kot sta t.i. bossing in bullying. *Bossing je izvajanje, psihičnega nasilja nadrejenega nad podrejeno osebo zaradi demonstracije moči, medtem ko je bullying (tiranstvo) izraz, ki se pogosteje uporablja med dijaki.* (Starc, 2007: 281)

1.6.1.9. Delovne razmere

Če so delovne razmere neprimerne ali celo nevarne, lahko vplivajo na nastanek mnogih bolezni in delujejo kot stresni dejavniki. Med takšne dejavnike uvrščamo: hrup, vibracije, prah, neugodno toplotno okolje, svetloba, nevarne snovi.

Hrup je vsak nezaželen ali neprijeten zvok, ki kvarno vpliva na počutje in zdravje ljudi. Hrup moti koncentracijo, zmanjšuje delovno zmožnost, pazljivost, zmožnost sprejemanja informacij in pomnjenja.

Vibracije, ki smo jim izpostavljeni dalj časa lahko povzročijo vibracijsko bolezen. Posledica vibracij pri delu je slabše zaznavanje bolečin, temperature, vibracij in zvoka. Ob dolgotrajnejši izpostavljenosti se zmanjša psihična zmogljivost. Povečajo se utrujenost, razdražljivost, nevarnost nesreč, in poškodb. Hude oblike vibracijske bolezni privedejo do popolne nezmožnosti za opravljanje dela.

Tudi *neugodno toplotno okolje* je eden dejavnikov, ki vplivajo na nastanek stresa pri zaposlenem. Neprimerna temperatura negativno vpliva na delovno zmožnost, povečuje možnost nezgod pri delu, ogroža zdravje zaposlenih in stresno deluje na organizem.

Svetloba vpliva na naše počutje, omogoča nam varno gibanje na delovnem mestu in opravljanje nalog. Svetloba ne vpliva le na delovni učinek, temveč tudi na možnost zaznavanja. S povečanjem svetlobe raste hitrost zaznavanja in se zmanjšuje čas psihomotoričnih reakcij.

Nevarne snovi vključujejo snovi in pripravke, ki so eksplozivni, oksidativni, lahko vnetljive snovi, zelo strupene snovi, zdravju škodljive snovi. Nevarne snovi (v trdem, tekočem ali plinastem agregatnem stanju) prizadenejo zdravje tistih, ki so z njimi v stiku. (Treven, 2005: 28-29)

1.6.2. Posledice stresa na delovnem mestu

V današnjem delovnem okolju je stres pogost. Zaposleni veliko časa preživijo v napetih razmerah. Zaradi čedalje večjega stresa začnejo ljudje delovati pod optimalno ravni, kar se kaže tudi **na uspešnosti organizacije**, v kateri so zaposleni. Napake in napačne odločitve zaposlenih povečujejo njene stroške. Človek lahko pride do skrajne točke **izgorevanja**. (Treven, 2005: 95)

Pri ocenjevanju stroškov zaradi stresa gre za ugotavljanje deleža bolezenske odsotnosti, ki je posledica stresa, glede na celotni absentizem na določeni ravni. Ocenjuje jih Mednarodna organizacija dela (ILO), in sicer na treh ravneh: na individualni ravni, na ravni organizacije in na državni ravni.

Na individualni ravni gre predvsem za individualno izgubo dohodka in za stroške zdravljenja. Ponekod krije stroške zdravljenja delodajalec, drugod država, največkrat pa gre za kombinacijo obojega. Na ravni organizacij organizacije imajo izgube zaradi stroškov absentizma, prezgodnjih upokojitev, nadomeščanja, sodnih stroškov, škode pri opremi, manjše produktivnosti. Na ravni države: država mora plačevati stroške zdravljenja, absentizma in stroške zaradi prezgodnjih upokojitev. Slovenija porabi za nadomestilo plač zaposlenim, ki so začasno zadržani z dela zaradi bolezni, približno desetino sredstev, zbranih v zdravstvenem zavarovanju. (Treven, 2005: 98-99)

Sedanje ozračje na delovnem mestu pospešuje izgorevanje. Izgorevanje se vedno pojavi takrat, kadar se med naravo dela in naravo človeka, ki ga opravlja, pojavijo velika neskladja. Izgorevanje na delovnem mestu je pokazatelj razhajanja med tem, kaj ljudje so in kaj morajo delati. Izgorevanje je razkroj vrednot, dostojanstva, duha in volje je razkroj človeške duše. (Maslach, Leiter, 2002: 16)

1.6.3. Vzroki za izgorevanje na delovnem mestu

1.6.3.1. Preobremenjenost z delom

Preobremenjenost z delom je verjetno najbolj očiten pokazatelj neskladja med človekom in delom, ki ga opravlja. Opraviti moramo preveč v prekratnem času s premalo sredstvi. Preobremenjenost z delom narašča z vedno hitrejšim delovnim ritmom. Hitrejši ritem škoduje kakovosti, krha tvorne delovne odnose, ubija inovativnost - in povzroči izgorevanje na delovnem mestu.

1.6.3.2. Pomanjkanje nadzora nad delom, ki ga opravljamo

Ljudje si želijo priložnosti, da lahko izbirajo in se odločajo, da razmišljajo o problemih in jih in jih rešujejo ter da imajo nekaj vpliva v procesu doseganja rezultatov, za katere bodo odgovorni. Mehanski menedžment vodi k mehanskim storitvam. Podobno tudi strog nadzor nad delom zaposlenih zahteva človeški davek, ki krepko presega vložen čas in energijo nadzornika, ker zmanjšuje zmožnost zaposlenih, da se prilagodijo in prevzamejo pobudo.

1.6.3.3. Nezadostno nagrajevanje

Če nismo deležni priznanja, je razvrednoteno delo, ki ga opravljamo, in tudi mi, delavci. Čeprav se vsi zavedajo pomembnosti nagrajevanja se v praksi ta zavest vedno ne odraža. Namesto da bi ljudje uživali v karierah, ki jih tudi denarno zadovoljujejo, trpijo zaradi potrtosti ob zamrzovanju plač, napetosti ob zaposlitvi za določen čas in zaradi peklenskih muk ob počasnem plačevanju pogodbenih del.

1.6.3.4. Odsotnost trdne skupnosti

Odsotnost trdne skupnosti je posledica stanja, ko ljudje izgubijo pozitivno vez z drugimi v delovnem okolju. V skupnosti se ljudje osebno razvijajo in delujejo najbolj kakovostno, kadar delijo hvalo, ugodje, srečo in humor z drugimi, ki jih imajo radi in spoštujejo. Včasih delo ljudi izolira: morda so fizično ločeni od drugih, morda preživijo večino delovnega časa za računalniki ali pa so samo preveč zaposleni, da bi se družili. Včasih naredi tehnologija družbene stike brezosebne, kadar morajo večkrat komunicirati z napravami kot z človekom. Včasih ima delo srhljiv vpliv na to, kaj smejo ljudje reči ali narediti zaradi eksplicitnih ali implicitnih prepovedi, ki jih določajo koncerni glede politične korektnosti ali grožnje s tožbo. Toda za trdno skupnost je najbolj razdiralen kroničen in nerešen konflikt. Delovno okolje zastruplja s frustracijo, jezo, strahom, napetostjo, zaničevanjem in sumničenjem. Uničuje strukturo družbene podpore, zaradi česar je manj verjetno, da si bodo ljudje pomagali v težkih trenutkih.

1.6.3.5. Pomanjkanje poštenosti

Pomanjkanje poštenosti na delovnem mestu pomeni hudo neskladje med delavci in delovnim okoljem. Poštenost v službi pomeni, da se ljudem izkazuje spoštovanje in s tem potrjuje njihova samozavest. Zaupanje v organizacijo, ki ne deluje pošteno, izgubimo zato, ker to kaže na neiskrenost vodilnega osebja, ki ne spoštuje tega kdo smo. Nepoštenost se najbolj očitno

pokaže v postopkih ocenjevanja in napredovanja. Toda kaže se lahko tudi v vsakodnevnih stikih, ko se na primer ljudem pripisuje krivda za nekaj, česar niso storili. Pomanjkanje poštenosti je očitno tudi v neenaki obremenjenosti z delom ali v plačilu ter v primerih, ko si ljudje prirojijo pravila in celo goljufajo, da bi napredovali. Če postopki za reševanje pritožb in sporov ne omogočajo enakih pravic obema stranema, bodo ocenjeni kot nepošteni.

1.6.3.6. Konflikt vrednot

Konflikt vrednot se pojavlja tam, kjer prihaja do nasprotij med zahtevami v službi in osebnimi načeli. V nekaterih primerih delo sili ljudi v dejanja, ki se jim zdijo neetična in ki so v nasprotju z njihovimi osebnimi vrednotami. Delavec je na primer prisiljen lagati, da prodaja neki izdelek, pridobi potrebno potrdilo ali prikrije napako. Z drugimi besedami, delavec se morda počuti ujetega v sistemu organizaciji lastnih spornih vrednot, ki pogosto odražajo protislovje med visoko zvanečimi propagandnimi izjavami in dejanskim ciljem organizacije. Vse po Maslach, Leiter (2002: 10-16)

1.6.4. Posledice izgorevanja na delovnem mestu

Izgorevanje na delovnem mestu je pokazatelj razhajanja med tem, kaj ljudje so in kaj morajo delati. Izgorevanje je razkroj vrednot, dostojanstva, duha in volje - je razkroj človekove duše. Kaj se lahko zgodi, če podležete izgorevanju na delovnem mestu?

Pravzaprav se zgodijo tri stvari : ste kronično izčrpani, postanete cinični in odtujeni od svojega dela ter čutite, da ste pri delu vedno bolj neučinkoviti.

1.6.4.1. Razsežnosti izgorevanja na delovnem mestu:

Izčrpanost: kadar ljudje trpijo zaradi izčrpanosti se počutijo telesno in čustveno preobremenjeni. Primanjkuje jim energije, da bi se soočili s še enim problemom ali človekom. Izčrpanost je prva reakcija na stres zaradi delovnih zahtev ali velikih sprememb.

Cinizem. Kadar so ljudje cinični zavzamejo hladen, odmaknjen odnos do dela in sodelavcev. Do skrajnosti zmanjšajo svoj prispevek delu in se celo odrečejo idealom. Cinizem je nekako poskus, da bi obvarovali samega sebe pred izčrpanostjo in razočaranjem. Ljudje čutijo, da je morda bolje biti neobčutljiv, zlasti takrat, kadar je prihodnost negotova. Morda je bolje predvidevati, da jim v prizadevanjih ne bo uspelo, kakor da še naprej upajo na najboljše.

Takšen negativen odnos lahko resno načne človekovo dobro počutje in zmožnost za učinkovito opravljanje dela.

Neučinkovitost: kadar se ljudem zdi, da je njihovo početje jalovo, čutijo naraščajoč občutek neprimernosti. Vsak nov projekt se zdi neizvedljiv. Izgubljajo zaupanje v svojo zmožnost, da lahko kaj spremenijo. Z izgubljanjem zaupanja v same sebe tudi drugi izgubljajo zaupanje v njih. (Maslach, Leiter, 2002: 16-17)

1.6.4.2. Kaj povzroča izgorevanje na delovnem mestu?

V smislu osebnostnega delovanja lahko izgorevanje povzroči nekatere telesne težave, kot so glavoboli, želodčne in trebušne bolezni, visok krvni tlak, napetost v mišicah in kronično utrujenost. Izgorevanje na delovnem mestu lahko povzroči psihične motnje, ki se kažejo kot občutek tesnobe, potrnost in šibak spanec. Nekateri ljudje pri tem, ko se trudijo premagati stres, sežejo po alkoholu in mamilih. Če prinašajo težave izgorevanja tudi domov, začneta njihova izčrpanost in negativni čustveni naboj razjedati odnose v družini in vezi s prijatelji. Kaj se zgodi s samim delom v službi? Končna posledica negativnega vrtinca nazadovanja zaradi izgorevanja je, da so pod vplivom vedno hujšega stresa deležni vedno manjše podpore v svojem osebnem življenju, in zaradi tega vedno težje premagujejo težave v službi. Ljudje, ki izgorevajo na delovnem mestu, se pogosto psihološko in fizično umaknejo od dela. Posvečajo mu vedno manj časa in energije, delajo samo tisto, kar je nujno potrebno, in so pogosteje odsotni. Ne samo, da naredijo manj, delo tudi opravijo slabše. Kakovostno opravljanje dela zahteva čas in trud, predanost in ustvarjalnost. Posameznik, ki na delovnem mestu izgoreva, pa tega sam od sebe ni več pripravljen dati. (Maslach, Leiter, 2002: 18)

1.6.4.3. Kako odpraviti stres na delovnem mestu

Kakšni so ukrepi za preprečevanje izgorevanja na delovnem mestu? Glede na to, da so vzroki bolj situacijski kot osebni, se je treba osredotočiti tako na človeka, kot na delovno mesto. Tako da se povezuje specifične razmere na delovnem mestu s človekovimi čustvi in delovnim vedenjem. Problem je neko neskladje, rešitev zanj pa je prilagoditev delovnih mest posameznim delavcem. Proces lahko vpelje posameznik ali organizacijski management. Namesto, da se posameznik umakne ali da odpoved, lahko pridobi večjo delovno skupino, ki se loti problema in domisli rešitev. Pogosto, pa se management tudi zave stroškov izgorevanja in se odloči ukrepati. Vse, kar potrebuje posameznik, če želi ukrepati proti izgorevanju je, da

razume vseh šest naštetih neskladij izgorevanja, da sodeluje s sodelavci in vztraja v procesu spreminjanja. Postopoma se loti vsakega od neskladij, najprej sam, nato s skupino, na kar se naveže na organizacijo.

Za vse je najbolje, da se organizacija upravlja tako, da izgorevanje sploh ne izbruhne.

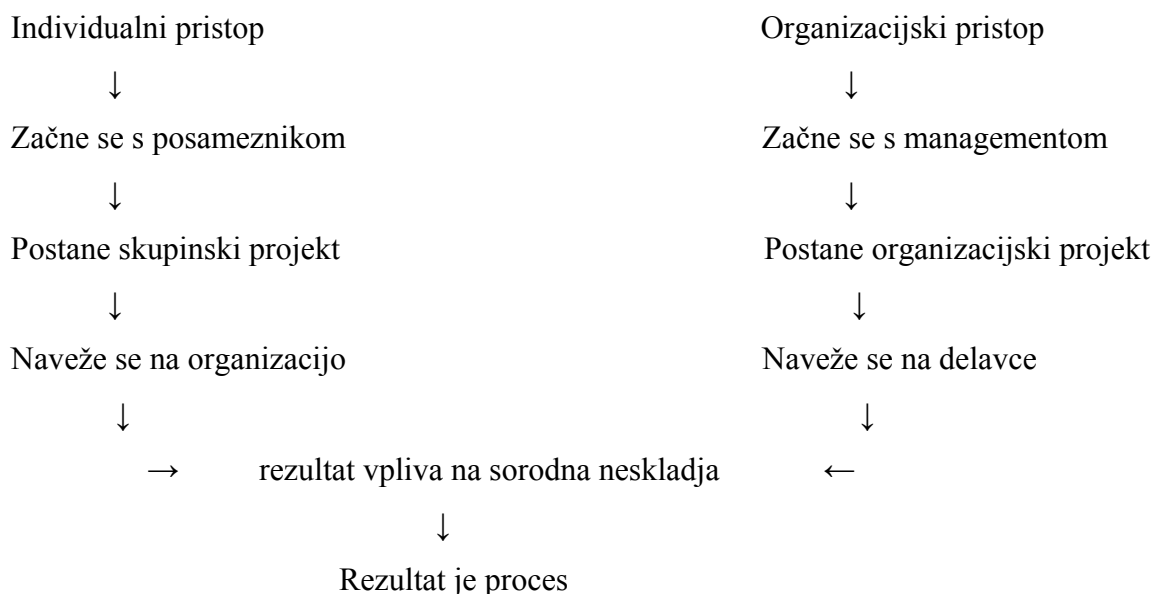
Prednost preventivnega pristopa je tudi v tem, da pospešuje pozitivno predanost delu.

Usmeriti pozornost na povezanost z delom pomeni osredotočiti se na energijo, prizadevnost in učinkovitost, ki jih zaposleni prinesejo s seboj na delovno mesto in razvijajo z delom.

Najpomembneje je, da se vse zaposlene v organizaciji podpira v njihovem prizadevanju po popolnosti. Poleg tega, da ima organizacija motivirane in izurjene delavce, je vsakodnevna naloga managementa, da odstrani ovire za učinkovito delo, njegova dolgoročna naloga, pa je razviti takšno organizacijsko okolje, ki delavcem zagotavlja še učinkovitejšo podporo.

Maslach, Leiter (2002: 142) menita, da so ljudje v delu vedno iskali smisel skupnosti. Godilo jim je, če je bil ta smisel navzoč, in bili so razočarani, če ga ni bilo. Podpora, priznanje in sodelovanje drugih v delovnem okolju omogočajo ljudem, da učinkovito usmerjajo svojo energijo, opravičujejo njihovo posredovanje in dajejo večjo težo njihovim dosežkom, z drugimi besedami, močna organizacijska skupnost preprečuje izgorevanje na delovnem mestu.

Proces reševanja problema izgorevanja na delovnem mestu



Proces lahko vpelje posameznik ali organizacijski management. Kadar ga sprožijo posamezni delavci, se to običajno zgodi zaradi stanja na delovnem mestu, ki je zanje ali za sodelavce doseglo krizno stopnjo. Namesto, da se posameznik umakne ali da odpoved, lahko pridobi večjo delovno skupino, ki se loti problema za rešitev neskladja. Ko se proces začne na organizacijski ravni gre pogosto za poskus, da bi preprečili izgorevanje v prihodnosti. Po Maslach, Leter (2002: 80-81)

1.7. Premagovanje stresa

Stresna reakcija je v načelu odvisna od komponent stresa. Komponente stresa lahko razdelimo na notranje in zunanje. Od notranjih komponent, ki jih je v stiku ali spopadu z zunanjimi dejavniki potrebno krepiti, spadajo na primer splošno zdravje in dobro počutje, emocionalna stabilnost, telesna pripravljenost, ustrezna prehranjenost, spočitost in naspanost. Taka oseba se bo lažje soočila z zunanjimi dejavniki, kot so zunanje okolje, posel, odnosi z drugimi in odnosi doma. Zunanje stresogene dejavnike je potrebno poskušati spremeniti, ublažiti, obvladati, da postanejo bolj prijazni, vodljivi, predvidljivi in obvladljivi. Namen je prevzeti vaje stresa v svoje roke. (Starc, 2007: 287)

Pogoj za učinkovito obvladovanje stresa je pridobitev spretnosti, s katero boste negotovo ravnoesje obdržali v območju normalnega stresa in se čim redkeje in previdneje podali v predele škodljivega stresa. (Looker, Gregson, 1993: 109)

1.7.1. Načini premagovanja stresa

1.7.1.1. Telesna aktivnost

Telesna dejavnost je dobra zaščita pred stresom in s stresom povezanimi boleznimi. Telesna aktivnost mora biti redna. Če človek vključi v svoje življenje redno telesno aktivnost, se okrepijo mišice, srce, poveča se pljučna kapaciteta, izboljša se splošno počutje in poveča se učinkovitost pri delu. (Treven, 2005: 62) Dobra telesna pripravljenost izboljša splošno pripravljenost, pomaga pri upravljanju emocionalnega stresa in napetosti, razbline psihično obremenitev, pomaga nadzorovati telesno težo, mentalne motnje, zmanjšuje vse konvencionalne

dejavnike tveganja za koronarno bolezen, ugodno vpliva na strjevanje krvi, zmanjša tveganje za razvoj nekaterih oblik raka in ugodno vpliva tudi na vedenjske, mentalne motnje, depresijo, anksioznost in sindrom izgorelosti. Telesna aktivnost izboljša sposobnost za soočanje s stresom in je ne nazadnje primerna za vse starosti. (Starc, 2007: 291)

V stari Grčiji so bili prepričani, da hoja pospeši krvni pretok v možganih in da tudi olajšuje reševanje filozofskih problemov. Te antične modrosti se je oklenil tudi nemški filozof Kant. Z dolgega izleta se tudi živčni človek vrne umirjen in sproščen. Slabo voljo prepodiš z gibanjem. Tudi množica težav, ki jih povzročajo psihosomatske bolezni, kot na primer astma, želodčni čir, črevesne bolezni itd. se zmanjša. Celo stanja potrtosti (depresije), kakršna obhajajo človeka ob življenjskih udarcih, se ublažijo. (Lindemann, 1982: 64-65)

Gibanje lahko postane stresor, če ga človek izvaja pod pritiskom, če se mu upira ali če pretirava. V takih primerih ne moremo dati duška stresu spet z gibanjem, pa čeprav drugačnim. Stresa, ki ga človek ustvari z gibanjem, torej ne moremo utišati spet z gibanjem. Izjema so nekatere telesne obremenitve, pri katerih ugodno učinkuje sprostitvena telovadba. Toda tudi sorazmerno zmerna telesna dejavnost lahko izzove stres, če je bil organizem že prej prizadet. (Lindemann, 1982: 65)

1.7.1.2. Pametna prehrana, kot način obvladovanja stresa in hrana pri Slovencih

- uravnotežite prehrano
- nadzorujte uživanje maščob
- poskrbite, da užijte dovolj vlaknine
- zadostite potrebam po rudninah in vitaminoma C in B
- popijte liter vode na dan
- redno zajtrkujte

Pri prehranjevanju je treba ohraniti trezno presojo. Pretiravanje v katerikoli smeri se ne bo dobro obneslo. Pretirana zaskrbljenost zaradi pravilnega načina prehrane povzroča škodljiv stres in občutke krivde. Vse po Looker, Gregson (1993: 142)

Hrana pri Slovencih

Slovenci se v povprečju, glede na priporočila o zdravi prehrani, prehranjujemo slabo.

Raziskava o prehrambenih navadah Slovencev je odkrila, da pojemo preveč neakovostnih

(nasičenih) maščob, na primer v svinjskem mesu in mlečnih izdelkih, ter premalo varovalnih snovi, ki se nahajajo v sadju, zelenjavi in polnovrednih izdelkih iz žit. (Starc, 2008: 332)

1.7.1.3. Pravilno dihanje

Znate pravilno dihati?

Marsikomu se zdi vprašanje popolnoma bedasto. Kako neki je dihanje lahko napačno, saj poteka vendar popolnoma nenadzorovano in avtomatično? Žal pa se v tem pojavu skriva precej pasti: občutek nelagodja, slabo počutje in škodljiv stres so pogoste posledice nepravilnega dihanja. Zaradi telesnega napora je dihanje hitrejše in globlje, saj telo potrebuje več kisika, da lahko odstrani povečane količine ogljikovega dioksida, ki nastaja pri pospešenem mišičnem delovanju. (Looker, Gregson, 1993: 130)

Dihanje je nekakšen most med telesom in duševnostjo zato je koristno, če usmerimo pozornost k dihanju. Ko smo zatopljeni v svoj notranji svet, pogosto pozabimo dihati, dihamo plitvo ali zadržujemo dih. S tem zmotimo tudi psihično ravnotežje, ki se izraža v mirnem in enakomernem dihanju. Kadar dihamo tako sploh ne moremo čutiti strahu, ki se pojavi takrat, ko je naše telo napeto, dihanje pa pospešeno. Znale so številne tehnike dihanja in doseganja sproščenosti. Če redno vadimo katero izmed tehnik dihanja nekaj tednov, se bomo osvobodili tesnobe in strahu, vsaj se bo naše telo navadilo novih vzorcev, ki niso združljivi z napetostjo. (Lamovec, 1998: 273-274)

1.7.1.4. Meditacija

Meditirati pomeni v latinščini oboje: razmišljati in prepuščati se misli – oziroma mogoče bolje notranjemu doživljanju. To pomeni, da mora biti človek najprej notranje aktiven, preden steče neko dogajanje, pri katerem ostane pretežno pasiven. Za Platona je bilo meditiranje končna faza vsega človekovega stremljenja, poglobljanje v »lepo« kot v absolutno vrednoto. (Lindemann, 1982: 106) Meditacija pomaga človeku na več načinov. Prvi učinek je ta, da omogoči popolno sprostitev. Pri meditaciji pozabimo na telo in se popolnoma sprostimo. Ne zavedamo se niti telesnega neudobja ali bolečine. Naše telo je sproščeno toliko časa, kolikor ga preživimo v meditaciji. Učitelji meditacije menijo, da je ena ura meditacije enakovredna štirim uram spanja. Z meditacijo si obnovimo moč in vitalnost. (Treven, 2005: 62). Meditacija je mentalna tehnika sproščanja, ki izboljšuje mentalne sposobnosti in zdravje ter lajša stres. Meditacija je sanjarjenje, ki predstavlja nadgradnjo tehnik sproščanja. Med meditiranjem so možgani v stanju, ki je podobno spanju. V njih se sproščajo hormoni, ki krepijo zdravje,

izločanje stresnih hormonov pa je medtem manjše. Večina meditacij vključuje naslednje komponente: sprostitve mišic (leže ali sede), počasno, polno sproščeno in ritmično dihanje, izgon vseh dnevnih problemov iz misli ter osredotočenje izključno na en zvok, besedo ali sliko. Meditacija traja 10-20 minut in se ne sme končati s občutkom utrujenosti ali praznine. (Starč, 2008: 349)

Med meditacijo potrebuje telo za svoje delovanje manj kisika, zato sta dihanje in srčni utrip upočasnjena, krvni pritisk, pa se zmanjša. Vzpostavi se splošno stanje globoke sproščenosti, ki ga lahko zaznamo tudi z merjenjem nihajev možganskih valov. Med meditacijo namreč prevladujejo valovi alfa, ki so značilni za stanje sproščenosti. Meditiranje je mogoče na več različnih načinov. Najbolj preprosto a hkrati zelo učinkovito je tehnika, pri kateri gre za ponavljanje žariščne brezsmiselne besede. (Looker, Gregson, 1993: 139)

Po meditaciji gleda človek nase in zaradi tega tudi na stresorje z drugačnimi očmi. Marsikaj ga na primer ne spravi več tako hitro s tira. Močna čustva ne odmevajo več tako po telesu in to tudi omili neugodne stresne reakcije. (Lindemann, 1982: 107)

1.7.1.5. Joga

Beseda joga pomeni v sanskrtu »združitev«, iz nje pa izhaja osnovni pomen joge. Opredelimo ga lahko kot stanje združenosti človeka s tem, kar je v njem ali v svetu večnega, neskončnega. Joga je torej stanje, v katerem človek odkrije svoje najgloblje bistvo. Temeljni smisel joge ni povsem tuj zahodni misli. Že stari Grki so imeli v svetišču v Delfih zapisano: Spoznaj samega sebe. Joga je pred več tisoč leti nastala v Indiji. Je najstarejši sistem osebnostnega razvoja na svetu, ki zajema telo, um in duha. Jogiji so že takrat dobro poznali bistvo človekove narave in vedeli, kaj je človeku potrebno, da bi živel v harmoniji s seboj in svojim okoljem. Zasnovali so edinstveno metodo za vzdrževanje ravnovesja med telesom in duhom. Ta metoda združuje gibanje, ki je človeku potrebno za fizično zdravje, z dihalnimi in tehnikami meditacije, ki pomirjajo duha.

Fizični del joge je sestavljen iz dihalnih vaj (pranajam) in telesnih vaj in položajev (asan). Pranajama je učinkovito sredstvo proti slabim dihalnim navadam. Dihalne vaje aktivirajo mišice, ki se drugače le redkokdaj premaknejo. Izboljša se sprejem kisika, ker se pljuča napolnijo do polne zmogljivosti. Kri se tako čisti toksinov, pljuča se raztezajo in krepijo. Pranajama vzdržuje čist in zdrav dihalni sistem. Asane pa pretegujejo, masirajo in stimulirajo mišičevje, notranje organe in žlezni sistem. Z jogo tako stimuliramo vse dele telesa, da lahko deluje sproščeno in harmonično. (Maheshwarananda, 1993 v Treven, 2005: 64-65)

1.7.1.6. Zdravstvena hipnoza in avtogeni trening

Hipnoza pri človeku povzroči spremenjeno stanje zavesti, za katero je značilna izjemna sprostitvev in velika dovzetnost za sugestije. Hipnotično stanje je mogoče izzvati z usmerjanjem človekove pozornosti na mentalne, vizualne ali druge predstave in s sugeriranjem občutka sprostitve ter dobrega počutja. Čeprav je videti, da človek pri hipnozi zaspi, sta vzorec valovanja možganov in izkušnja, ki jo doživi v hipnozi, drugačna od tistih pri spanju. S hipnozo se doseže stanje globoke sprostitve vseh mišic na podlagi sugestij.

Avtogeni trening (AT) je pri nas najbolj znana metoda za preprečevanje in zdravljenje stresa. Avtogeni trening pomeni, da trening človek sam uvaja in izvaja. Beseda »trening« pomeni, da je treba vaditi načrtno in prizadevno. (Lindemann, 1982: 110)

Avtogeni trening je metoda samo hipnoze, ki jo je razvil nemški psihiater J. H. Schultz. Posameznik doseže nadzor nad svojimi fiziološkimi procesi z določenimi vajami. Z njimi prenaša moč predstave na svoj organizem. Tako na primer prenese na zorno predstavo o težkosti roke v telesni občutek. Prenos z ravni duševnega doživljanja na telesno delovanje je mogoč, ker sta telo in duševnost celota. (Treven, 2005: 66)

1.7.1.7. Masaža in aromaterapija

Terapevtska masaža zelo pomaga pri mentalnem in fizičnem sproščanju. Posebej ustreza ljudem, ki opravljajo delo za računalnikom ali pisalno mizo in zaradi nepravilne drže čutijo napetost v mišicah, v vratu, ramenih in hrbtenici. Pomaga tudi pri napetosti zaradi preobremenjenosti z delom ali zaradi drugih stresnih dejavnikov. Masaža ne odpravlja samo napetost v mišicah, temveč tudi stimulira krvni pretok v telesu. To pa povzroča umiritev duha in sprostitvev tudi na mentalni ravni. (Treven, 2005: 67)

Aromaterapija se lahko uporabi pri masaži celega telesa ali pri masaži nog in podplatov. Uporabijo se eterična olja, ki so pridobljena iz naravnih virov in zmešana z nevtralno osnovo, ponavadi z mandljevim oljem. Za duhovno sprostitvev in odpravljanje napetosti zaradi stresa so najprimernejša masažna olja z eteričnim oljem sivke, melise, pelargonije in drugih olj s pomilujočim učinkom. Za druge vrste težav pa se uporabijo druge mešanice osnovnega olja in eteričnih olj. Katera eterična olja dodati v masažno olje, mora določiti izkušen aromaterapevt. (Treven, 2005: 68)

1.7.1.8. Upravljanje časa

Mnogi ljudje ne znajo dobro izkoristiti časa in niso zmožni opraviti vsega, kar so si zadali za posamezen dan ali teden. Temeljni razlog je v slabem razporejanju časa, ki ga namenjajo za različne dejavnosti. Ustrezno organiziran posameznik lahko opravi dvakrat več nalog kot tisti, ki je slabo organiziran. (Treven, 2005: 71) Dobra organizacija dneva in dela je pomembna za manjšo izpostavljenost stresu. Izpostavljenost predvsem številnim psihosocialnim dejavnikom tveganja sproža kronični stres in z njim povezane simptome, znake in številna bolezenska stanja in bolezni. Koristno je imeti dnevne in tedenske načrte dela z jasnimi prioritetami. (Starč, 2007: 289)

Da bi se izognili stresu upoštevamo naslednja pravila:

- določimo prioritete in se jih strogo držimo
- ne dovolimo drugim, da nas ovirajo
- prenašamo odgovornosti na druge

(Ferner, 1995 v Treven, 2005: 72)

Pri določanju prioritet si moramo postaviti naslednja vprašanja: Katere aktivnosti so zame najpomembnejše? Katere lahko počakajo? Če se kaj pojavi nepričakovano, ali lahko počaka na moj odziv ali zahteva takojšno pozornost?

Ljudje pogosto dopustimo drugim, da nas odvrnejo od naših prioritet, ker želimo biti prijazni. S tem se sami spravimo v stresni položaj. Ko nekdo pričakuje od nas, da bomo opravili nalogo, za katero menimo, da lahko počaka, ga moramo prijazno zavrniti in mu pojasniti svoje ravnanje.

Pri opravljanju časa v delovnem okolju je pomembno prenos odgovornosti na druge.

Delegiranje odgovornosti na druge nam omogoča, da se lahko z vso pozornostjo posvetimo dejavnostim, ki so za nas pomembne in ki jih ne moremo prenesti na druge. Vse po Treven (2005: 72-73)

1.7.1.9. Sposobnost reči ne

Božič pravi, da (2003: 38) če pogosto privolimo v nekaj, za kar čutimo, da presega naše zmožnosti, imamo občutek, da smo žrtev okoliščin, in se jezimo, ker imamo toliko dela. Ker nas obhaja občutek krivde, kadar koga zavrnemo, pogosto težko razumemo, da smo sami krivi za položaj, v katerem smo se znašli, ker ne znamo reči ne. Drug problem povezan z našo

nesposobnostjo, da bi koga zavrnili, je neodkritost. Drugače povedano, delamo nekaj, česar si v resnici ne želimo ali česar sploh ne bi smeli, vendar se pretvarjamo, da je vse lepo in prav. Pomembno je, da se na prošnje ne odzivamo samodejno, temveč s premislekom in da pri tem upoštevamo čustva ter potrebe osebe, ki prosi za uslugo, svoje potrebe in zdrav razum ali je prav, da privolim, ali pa je bolje, da rečem ne.

1.8. Aktivnosti za premagovanje stresa na delovnem mestu

Organizacije lahko pomagajo zaposlenim pri obvladovanju stresa na dva načina – z uvedbo strategije za nadzor dejavnikov, ki povzročajo stres, ter z različnimi programi, ki pomagajo pri vzdrževanju dobrega počutja zaposlenih in delujejo kot preventiva.

Stresorji in strategije za zmanjševanje stresa pri zaposlenih

Stresorji v delovnem okolju	Strategije za spreminjanje delovnega okolja
vrste zaposlitve	preoblikovanje dela
razmejitev med delom in nedelom	fleksibilno načrtovanje dela
konflikt vloge	analiza in natančna opredelitev vloge
negotovost vloge in obremenjenost vloge	razvijanje komunikacijskih spretnosti
	menagerjev
odgovornost za druge zaposlene	ustvarjanje ugodne organizacijske klime
organizacijski dejavniki	načrtovanje in razvijanje kariere
nadlegovanje in nasilje na delovnem mestu	oblikovanje ustreznih delovnih razmer
delovne razmere	

Tabela 1, Vir (Treven, 2005: 76)

Kot pravi Treven (2005: 76-78) v organizacijah pri določanju delovnih nalog zaposlenih bi morali biti pozorni tudi na element obogatitve dela. Ta element zadeva izboljšanje vsebinskih dejavnikov dela in značilnosti dela. Med vsebinske dejavnike dela spadajo: odgovornost, samostojnost, priznanje, možnost za uspeh, napredovanje in razvoj. Temeljne značilnosti dela

pa vključujejo različnost spretnosti, različnost nalog, pomembnost nalog, samoupravo in povratno zvezo. Temeljne značilnosti dela vplivajo na pojav kritičnih psihičnih stanj, kot sta občutek pomembnosti in odgovornosti za opravljeno delo. Motivacija pomaga k večji osebni in delovni učinkovitosti ter boljši izvedbi dela. Pomembne so tudi individualne razlike med zaposlenimi. Zaposleni bodo učinkoviti in zadovoljni s svojim delom le, če bo njihovo delo zagotavljalo uporabo različnih spretnosti, če bodo opravljali različne in pomembne naloge, če bodo imeli ustrezno samoupravo in povratno zvezo. Uspešnost zaposlenih pri delu je odvisna tudi od tega, kako občutijo pomembnost svojega dela.

Fleksibilen delovni čas omogoča zaposlenim, da po lastni presoji določijo svoj delovni čas znotraj predpisanih omejitev v organizaciji. Namen fleksibilnega delovnega časa je, da imajo zaposleni več samonadzora v delovnem okolju in pri izrabi svojega časa.

Konflikt in negotovost vloge sta tesno povezana z neustrezno opredeljenostjo odgovornosti zaposlenih. Ta stresni dejavnik lahko nadrejeni zmanjšajo tako, da zaposlenim namesto opisov del in dolžnosti, ki se nanašajo na izvedbo del, predstavijo delovne funkcije. Za vsakega zaposlenega v organizaciji je mogoče oblikovati seznam delovnih funkcij.

Komunikacija je zelo pomembna v odnosih med zaposlenimi ter med zaposlenimi in nadrejenimi. Učinkovitost komunikacije je pogosto odvisna od različnih oblik vedenja managerja, na primer spodbujanje uspešnosti zaposlenih, pohvale za dobro opravljeno delo, določanje smeri njihovega delovanja in zagotavljanje podpore pri delu. V mnogih organizacijah izvajajo programe za urjenje managerjev v komunikacijskih spretnostih.

Tudi klima v delovnem okolju je možen izvor stresa za zaposlene. V mnogih organizacijah imajo neustrezno, nefleksibilno in neosebno ozračje, ki je posledica strogo formaliziranih ravni in odnosov med zaposlenimi. Takšno ozračje povzroča stres in zmanjšuje učinkovitost zaposlenih. V takšni organizaciji bi morali uvesti bolj decentralizirano in zaposlenimi prijaznejšo strukturo in participativno poslovno odločanje. V organizaciji je treba vsaj enkrat na leto preveriti organizacijsko klimo. Pomembno je, da se v rednih časovnih presledkih ugotovi, kakšno je mnenje zaposlenih o posameznih značilnostih dela in kakšni so njihovi odzivi na politiko organizacije. Praksa je pokazala, da je najprimernejše uporabiti vprašalnike, v katerih so zapisane trditve, vprašani pa označi stopnjo strinjanja z navedeno trditvijo.

Za zmanjševanje stresa pri zaposlenih je pomembno tudi načrtovanje in razvijanje kariere. V organizaciji morajo načrtovanju in razvijanju kariere zaposlenih namenjati posebno pozornost. Zaposleni si morajo odgovoriti na vprašanje kaj bi želeli delati in kakšne so moje prednosti, sposobnosti in znanje. Pri samoocenjevanju so pomembni interesi posameznika, pa

tudi njegove sposobnosti. Ko so interesi in sposobnosti posameznika ocenjeni, se je mogoče lotiti analize priložnosti. Pomembno je, da posameznik pridobi vse informacije, da lahko presodi ali ima sposobnosti za njihovo izpolnitev.

Delovne razmere so tudi lahko vir stresa v organizaciji. Za izboljšanje delovnih razmer lahko uporabimo dve skupini strategij. Prva vključuje različne načine urejanja delovnih razmer, na primer zmanjševanje ravni hrupa, uravnavanje toplote in svetlobe... V to skupino lahko vključimo tudi strategijo za spreminjanje delovnih postopkov. Na primer: povečanje števila krajših odmorov med delom, odrekanje zahtevam po predpisanih oblačilih in podobno. Druga skupina strategij temelji na preučevanju posameznika pri delu. Ta je najboljši vir informacij o tem, kako izboljšati razmere, ki povzročajo stres.

Programi za premagovanje stresa pri zaposlenih

V organizaciji lahko stres premagajo tudi s posebnimi programi. Najpogosteje se uporabljajo:

- programi za usposabljanje zaposlenih, kako obvladovati stres
- programi za ohranjanje zdravja in dobrega počutja
- programi za pomoč zaposlenim

V programih za premagovanje stresa se zaposleni seznanijo z različnimi metodami, kot so: sproščanje, meditacija, joga, avtogeni trening in drugi. Njihov namen je naučiti posameznika kako učinkovito zmanjšati stres. Ohranjanje fizičnega in psihičnega zdravja zaposlenih je pomembno, saj zdrav človek lažje obvladuje stres. Programi potekajo v obliki delavnic, na katerih se zaposleni naučijo, kako primerno skrbeti za svoje zdravje. Programi za pomoč zagotavljajo zaposlenim podporo pri njihovem soočanju z različnimi problemi, kot so na primer: načrtovanje kariere, finančno in pravno svetovanje ter drugo. Postopoma se loti vsakega od neskladij, najprej sam, nato s skupino, na kar se naveže na organizacijo.

2.1. OPREDELITEV PROBLEMA

2.1.1. OKOLJE PROBLEMSKE SITUACIJE

V zadnjih letih se telesne in psihične obremenitve pri delu spreminjajo. Stresna ogroženost je velika, kadar delovna situacija zahteva: veliko dela, preveč dela, nizko zahtevna dela pri visoki poklicni kvalifikaciji, malo samostojnosti pri izvajanju delovnih operacij, malo podpore kolegov in sodelavcev oziroma nadrejenih in oporečni delovni pogoji. Poleg tega živimo v svetu, ki od nas zahteva vedno več znanj in sposobnosti, ki jim nismo vedno kos. Vedno več ljudi se na delovnem mestu sooča z doživljanjem škodljivega stresa. Prepoznavanje in obvladovanje stresa je pomembno za zdravje zaposlenih in za uspešnost podjetja. Če želimo obvladati stres, moramo najprej prepoznati dejavnike, ki ga povzročajo. Vsak se namreč lahko nauči bolj učinkovito spoprijemati z obremenitvami.

Raziskavo sem opravila v podjetju Hennes & Mauritz (H&M) na Šmartinski cesti v Ljubljani. V podjetju je okrog 50 zaposlenih (prodajalci, administrativni delavci, vodstvo), pred kratkim pa so število delavcev močno zmanjšali zaradi nove strategije poslovanja. Večina zaposlenih ima zgolj srednješolsko izobrazbo (3. ali 4. letni program). Zaposlenega ni nobenega socialnega delavca v nobeni izmed H&M trgovin v Sloveniji. Podjetje je ustanovljeno na Švedskem 1947. Ukvarja se z produkcijo in prodajo oblačil. V svetu danes obstaja 1700 H&M trgovin. V Sloveniji jih je že 7 od leta 2004, ko je odprta prva trgovina.

Tovrstnih raziskav stresa na delovnem mestu v organizaciji niso izvajali. Upam, da bo moja raziskava predstavljala začetno točko in, da bodo začeli redno izvajati raziskave v zvezi prisotnosti stresa na delovnem mestu. Posebej zaradi zadnjih sprememb v podjetju, ki so posledica svetovne ekonomske krize.

Kljub temu, da se H&M trgovine vztrajno širijo in da je povpraševanje po njihovih storitvah vedno večje, so v podjetju zmanjšali število delavcev in preostale tako še bolj obremenili. Glede na to, da nimajo zaposlenega nobenega socialnega delavca ali podobno usposobljenega strokovnega delavca, ki bi reševal problem (ne)zadovoljstva zaposlenih, sem se odločila

preveriti stopnjo stresa med zaposlenimi v podjetju v sklopu tega tudi stopnjo zadovoljstva zaposlenih.

Namen raziskave je torej analizirati stopnjo stresa med zaposlenimi in zadovoljstva zaposlenih v podjetju ter identificirati prednosti in šibke točke. Moja raziskava bo služila vodstvu podjetja kot indikator problemov v podjetju ter jim omogočila, da se bojo z njimi soočili in jih poskušali odpraviti ter na ta način doseči čim večje zadovoljstvo zaposlenih in posledično večjo uspešnost podjetja.

V raziskavi me je zanimalo:

1. kolika je stopnja stresa med zaposlenimi
2. kolika je stopnja zadovoljstva z delom
3. kako zaposleni obvladajo stresne situacije
4. kako se kažejo posledice stresa pri posamezniku
5. katere so kritične kategorije, ki podjetju predstavljajo izziv

3. METODOLOŠKI DEL

3.1. VRSTA RAZISKAVE IN SPREMENLJIVKE

Raziskava je kvantitativna, zato ker osnovno izkustveno gradivo sestavljajo podatki, ki jih preštevamo in kvantitativno analiziramo. Pri raziskavi sem uporabila metodo anketiranja, inštrument je bil standardiziran vprašalnik zaprtega tipa. Raziskava je tudi deskriptivna, saj ugotavlja prisotnost stresa, kakšno mnenje imajo zaposleni o vplivih stresa na njihovo konkretno delo ter kot del raziskave tudi zadovoljstvo zaposlenih v podjetju H&M.

Neodvisne spremenljivke, ki sem jih v raziskavi upoštevala so: spol anketirancev (ženski, moški), starost anketirancev (do 20 let, od 21 do 30 let, od 31 do 40 let, nad 40 let), status (poročen/a, neporočen/a, razvezan/a, zunajzakonska skupnost), stopnja izobrazbe (osnovna šola, srednja šola, višja šola, univerzitetna ali več), skupna dolžina delovne dobe (do 5 let, do 10 let, do 15 let do 20 let, nad 20 let), delovne funkcije (vodilne naloge, delo trgovca, delo v administraciji).

Odvise spremenljivke v raziskavi so: dejavniki zadovoljstva z delom (delovne razmere, možnost napredovanja, obveščenost o dogodkih, plače in druge ugodnosti, odnosi s sodelavci, stalnost zaposlitve, možnost strokovnega razvoja, svoboda in samostojnost, ugled dela, soodločanje, ustvarjalnost, varnost, neposredni vodja, zahtevnost dela, zanimivost), posledice stresa, obvladovanje stresa, dejavniki ki povzročajo stres (dolgotrajen delovnik, ponavljajoča se opravila, odgovornost za druge zaposlene, nadlegovanje na delovnem mestu, prevelike zahteve in nerealni cilji, organizacijska kultura in klima, opredelitev vlog v podjetju, medsebojni odnosi, delovne razmere).

3.2. MERSKI INŠTRUMENTI IN VIRI PODATKOV

Podatke za raziskavo sem zbirala s pomočjo anketnega vprašalnika, ki vsebuje deset vprašanj. Vsa vprašanja so zaprtega tipa. Uporabila sem tudi ordinatno ocenjevalno lestvico

(lestvico delovnega zadovoljstva) nedefiniranih pojmov. Zaposlene sem na osnovi njihovih izjav o zadovoljstvu z delovno situacijo 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 sva jo uporabili, je standardiziran merski instrument, ki ga je oblikoval mag. Vid Pogačnik in se uporablja za preverjanje zadovoljstva z delovno situacijo v podjetjih v Sloveniji.

3.3. POPULACIJA IN VZORČENJE

Populacija raziskave so zaposleni v podjetju H&M izmed katerih sem izbrala slučajnosti vzorec 23 zaposlenih. Vzorec je zajemal relativno homogene delavce in delavke glede na starost in izobrazbo. Večina jih ima zaključeno 3. letno srednjo trgovsko šolo. Osip je bil majhen, saj sem dobila vrnjenih 20 anket. Predvidevam, da trije niso odgovorili zaradi dopustov, oziroma zaradi povečane količine dela, saj je bil ravno čas znižanj. Menim pa, da osip ne bo bistveno vplival na rezultate.

3.4. ZBIRANJE PODATKOV

Anketiranje je potekalo v Ljubljani v trgovini H&M v BTC, dne 04.03.2009. Razdelila sem ankete med naključno izbranih 23 zaposlenih. Glede na to, da je bila anketa standardizirana ter ne vodena, so mi jo anketiranci vrnil čez 2 dni, tako da nisem bila prisotna pri samem izpolnjevanju ankete.

3.5. OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

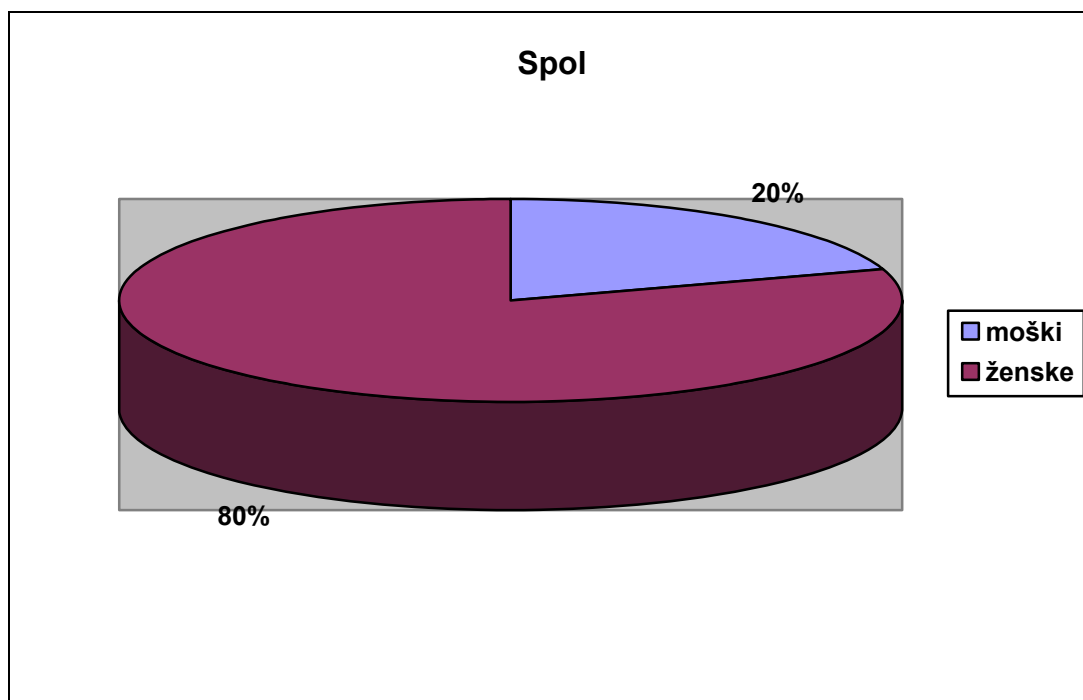
Podatke sem obdelala kvantitativno in sicer ročno. Najprej sem se lotila pregleda dobljenih odgovorov pri vsakem vprašanju posebej. Vse podatke sem vnesla v tabele s pomočjo programa Microsoft Excel, kjer sem izračunala aritmetične sredine in jih vnesla v tabelo. Rezultate sem prikazala s pomočjo grafikonov.

4. REZULTATI IN RAZPRAVA

4.1. Splošni podatki o anketirancih

SPOL	ŠT. ANKETIRANCEV	ODSTOTEK %
M	4	20
Ž	16	80
SKUPAJ	20	100

Tabela 2, Spol

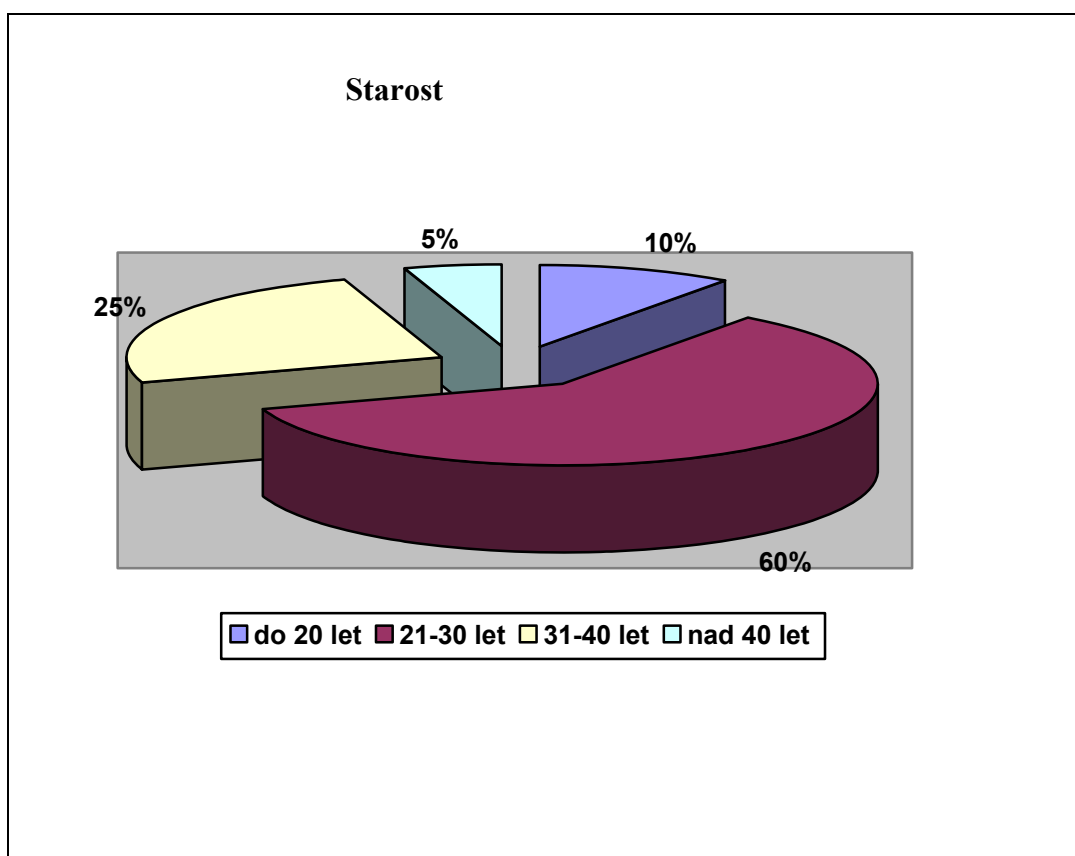


Graf 1: Spol

V anketi je sodelovalo 20% moških in 80% ženskih zaposlenih v podjetju. V podjetju so večinoma zaposlene ženske. Moški večinoma opravljajo dela v skladišču.

STAROST	ŠT. ANKETIRANCEV	ODSTOTEK %
do 20 let	2	10
21 – 30 let	12	60
31 – 40 let	5	25
nad 40 let	1	5
SKUPAJ	20	100

Tabela 3, Starost



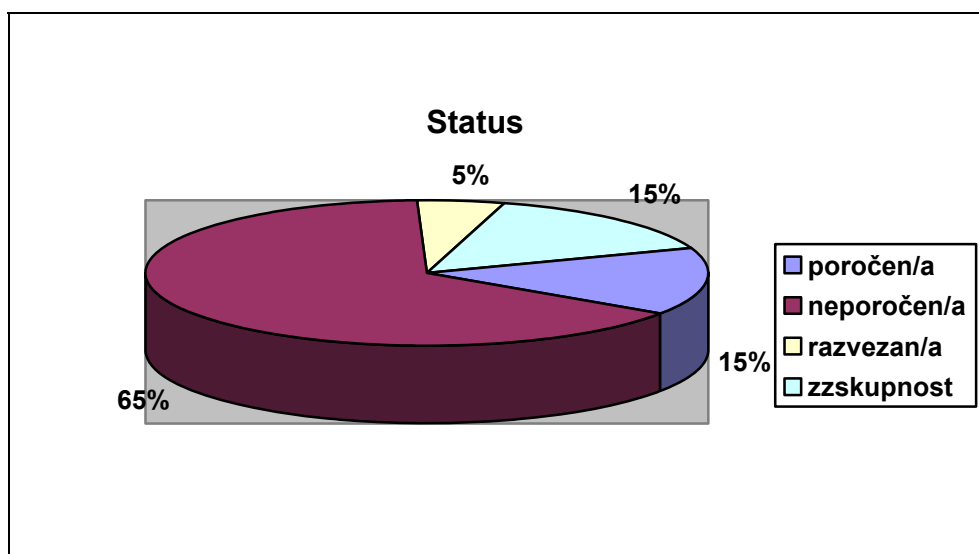
Graf 2: Starost

Glede na starost anketirancev sem dobila sledeče rezultate:
 Najmanjši odstotek anketirancev je starih nad 40 let, in sicer 5% . Največji procent se nahaja pri 21- 30 let in sicer 60 % anketirancev je starih od 21 do 30 let. Sledijo anketiranci v skupini 31- 40 let, ki jih je procentualno 25 % in 10 % anketirancev do 20 let starosti.

Rezultati so pričakovani predvsem zaradi politike podjetja in ciljne skupine, kateri so proizvodi podjetja namenjeni. Zaposlovalna politika podjetja je predvsem usmerjena na mlajšo populacijo, ki bi v podjetje prinesli nove in sveže ideje.

STATUS	ŠT. ANKETIRANCEV	ODSTOTEK %
poročen/a	3	15
neporočen/a	13	65
razvezan/a	1	5
zunajzakonska skupnost	3	15
SKUPAJ	20	100

Tabela 4, Status

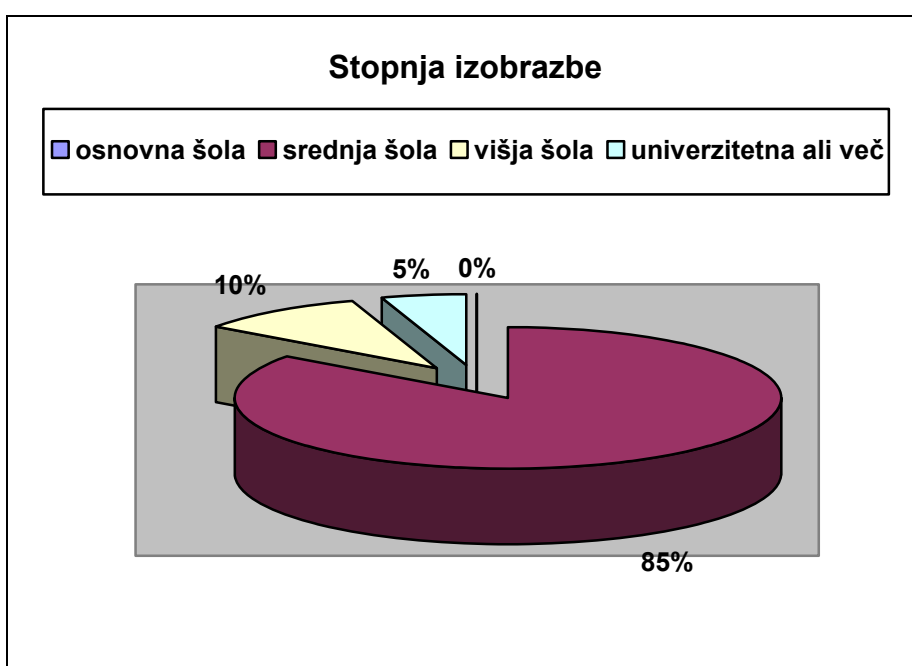


Graf 3: Status

Glede statusa največ anketiranih ni poročenih in sicer 68%. V zunajzakonski skupnosti živi 18%, poročenih je 11% anketirancev. Najmanj je razvezanih in sicer 3%. Rezultati so pričakovani zaradi strukture zaposlenih. Namreč, večina zaposlenih je v starostni skupini od 21 do 30 let in sicer 60% vseh zaposlenih, ki so izpolnili vprašalnik. Zato lahko rečemo, da so rezultati pričakovani.

STOPNJA IZOBRAZBE	ŠT. ANKETIRANCEV	ODSTOTEK %
osnovna šola	0	0
srednja šola	17	85
višja šola	2	10
univerzitetna ali več	1	5
SKUPAJ	20	100

Tabela 5, Stopnja izobrazbe

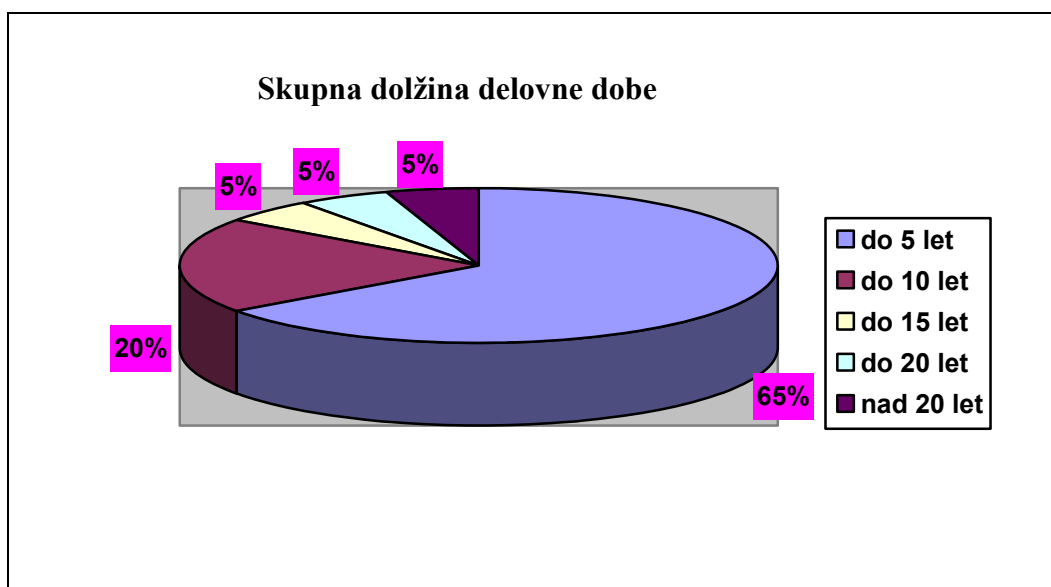


Graf 4 : Stopnja izobrazbe

Največji odstotek vzorca v kategoriji izobrazba predstavljajo zaposleni z dokončano srednjo šolo in v strukturi anketirancev predstavljajo 85 %. Z 10 % jim sledijo tisti z dokončano višjo šolo. Najmanjši delež je tistih, ki so dokončali univerzitetno izobrazbo ali več 5 %. V podjetju ni zaposlenih z le osnovno šolo.

SKUPNA DOLŽINA DELOVNE DOBE	ŠT. ANKETIRANCEV	ODSTOTEK %
do 5 let	13	65
do 10 let	4	20
do 15 let	1	5
do 20 let	1	5
nad 20 let	1	5
SKUPAJ	20	100

Tabela 6, Skupna dolžina delovne dobe



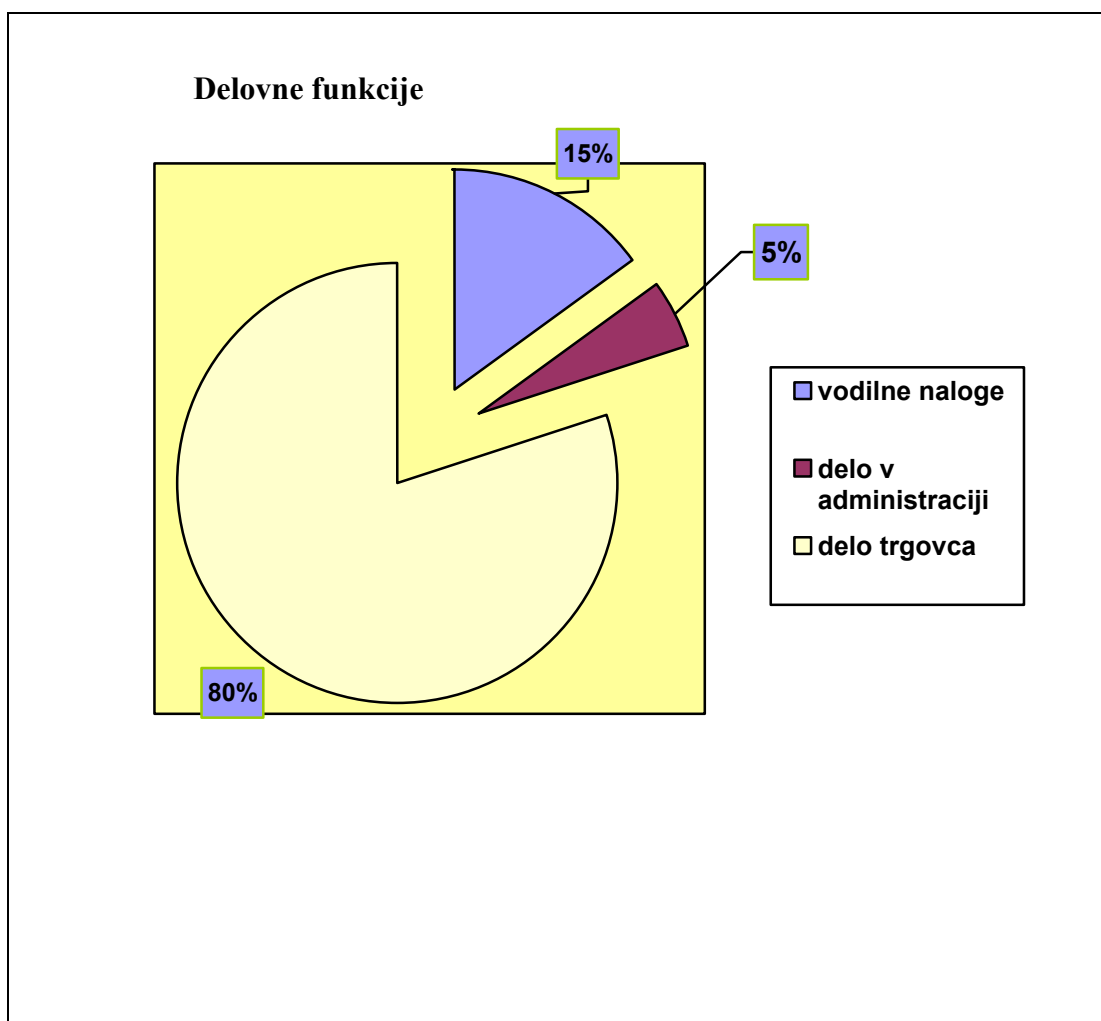
Graf 5 : Skupna dolžina delovne dobe

Na vprašanje, koliko imajo delovne dobe sem dobila sledeče rezultate:

Največji odstotek 65% anketirancev ima do 5 let delovne dobe. Do 10 let delovne dobe ima 20%. Do 15 , do 20 in nad 20 let ima 5% anketiranih v podjetju.

DELOVNE FUNKCIJE	ŠT. ANKETIRANCEV	ODSTOTEK %
vodilne naloge	3	15
delo v administraciji	1	5
delo trgovca	16	80
SKUPAJ	20	100

Tabela 7, Delovne funkcije



Graf 6 : Delovne funkcije

Pri vprašanju, katere delovne funkcije opravljajo v podjetju so zaposleni odgovorili sledeče:

15 % anketiranih opravlja vodilne naloge, le 5 % opravlja administrativne naloge v podjetju. Velika večina 80 % je odgovorila, da opravlja delo trgovca. Trgovina je razdeljena na oddelke. Vsak oddelek ima vodjo in namestnika. Ostali večinoma opravljajo delo trgovca, tudi tisti, ki delajo v skladišču.

4.2. Analiza in rezultati raziskave

4.2.1. Zadovoljstvo z delom

ZADOVOLJSTVO Z DELOM	ZELO ZADOVOLJ.	ZADOVOLJNI	SREDNJE ZADOVOLJ.	NEZADOVOLJNI	ZELO NEZADOVOLJNI
delovne razmere	10	25	45	20	0
možnost napredovanja	0	15	35	50	0
obveščenost o dogodkih	0	15	25	60	0
plače in druge ugodnosti	0	0	20	40	40
odnosi s sodelavci	15	15	35	35	0
stalnost zaposlitve	30	55	15	0	0
možnost strokovnega razvoja	10	20	70	0	0
svoboda in samostojnost pri delu	0	30	45	25	0
ugled dela	0	15	65	15	5
soodločanje pri	0	0	70	30	0

delu					
ustvarjalnost	0	20	60	20	0
varnost	10	45	40	0	5
neposredni vodja	5	35	30	15	15
zahtevnost dela	0	15	45	40	0
zanimivost	10	45	40	5	0

Tabela 8, Zadovoljstvo z delom; frekvenčna porazdelitev glede na stopnjo zadovoljstva (%)

kategorija	delovne razmere	možnost napredovanja	obveščenost o dogodkih	plača in ugodnosti	odnosi	stalnost zaposlitve	možnost strokovnega razvoja	svoboda in samostojnost	ugled dela	soodločanje pri delu	ustvarjalnost	varnost	neposredni vodja	zahtevnost dela	zanimivost dela
povprečje	3,25	2,65	2,55	1,80	3,10	4,15	3,40	3,05	2,90	2,7	3,00	3,55	3,00	2,75	3,60

Tabela 9, Povprečne vrednosti kazateljev zadovoljstva

Tabela 8 prikazuje pregled posameznih dimenzijah zadovoljstva z delom v procentih.

Tabela 9 prikazuje splošen pregled aritmetičnih sredin po posameznih dimenzijah zadovoljstva z delom. Stopnja zadovoljstva pa je še nazorneje prikazana s pomočjo grafikona »Zadovoljstvo zaposlenih«. Iz grafikona je jasno razvidno, da so zaposleni v podjetju H&M najbolj zadovoljni s stalnostjo zaposlitve, saj znaša aritmetična sredina vseh dobljenih odgovorov kar 4,15 na petstopenjski lestvici. Za tak odgovor se je odločilo kar 85% zaposlenih. Zaposleni pozitivno ocenjujejo tudi zanimivost dela, kjer znaša povprečna ocena vseh odgovorov 3,60 (55%) ter varnost pri delu, kjer je povprečna ocena 3,55 (55 %). Izrazito nezadovoljstvo med zaposlenimi pa se kaže predvsem v zvezi z nizkimi plačami in

ostalimi (ne)ugodnostmi, saj povprečna ocena znaša le 1,80 kar je 80 % anketirancev. Zaposleni so zelo nezadovoljni tudi z obveščenostjo o dogodkih (2,55) ter možnostjo napredovanja (2,65).

Dobljene rezultate sem nato grupirala tako kot prikazujejo spodnje 3 tabele. Grupirala sem rezultate, ki prikazujejo dobro ocenjene dimenzije zadovoljstva zaposlenih, tiste, ki kažejo srednje ocenjene dimenzije ter na koncu tiste, ki so me v raziskavi tudi najbolj zanimali, in sicer, najslabše ocenjene, ki prav zato podjetju predstavljajo izziv. Rezultati prikazani v Tabeli 11 tako služijo podjetju H&M kot indikator na katerih področjih je potrebno začeti z uvajanjem sprememb. področja čim prej vnese potrebne spremembe ter se začne zavzemati za bolj enakovredne odnose med zaposlenimi in vodstvom. Anketirani pa so nezadovoljni tudi z zahtevnostjo dela.

Tabela 10 - Dobro ocenjene dimenzije

kategorija	povprečje
stalnost zaposlitve	4,15
zanimivost	3,60
varnost	3,55
možnost strokovnega razvoja	3,40

Tabela 11 - Srednje ocenjene dimenzije

kategorija	povprečje
delovne razmere	3,25
odnosi	3,10
svoboda in samostojnost	3,05
ustvarjalnost	3,00
neposredni vodja	3,00
ugled dela	2,90

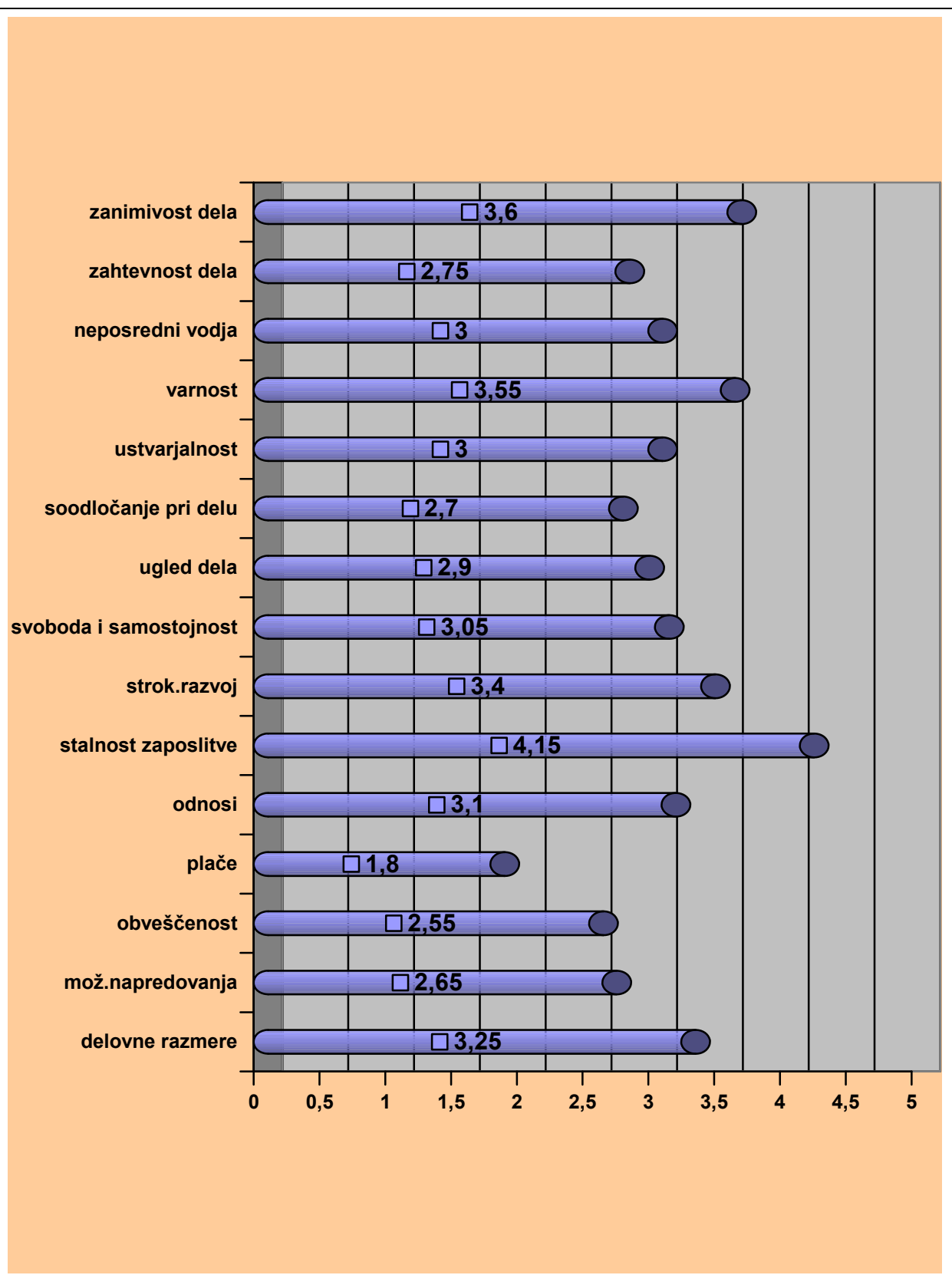
Tabela 12 - Dimenzije, ki predstavljajo izziv

kategorija	povprečje
zahtevnost dela	2,75
soodločanje pri delu	2,70
možnost napredovanja	2,65
obveščenost o dogodkih	2,55
plača in ugodnosti	1,80

Skupno povprečno oceno celotnega zadovoljstva zaposlenih v podjetju H&M sem na koncu primerjala še s skupno povprečno oceno zadovoljstva v 54 slovenskih podjetjih. Slednje rezultate je pridobil mag. Vid Pogačnik, čigar lestvico zadovoljstva sem tudi sama uporabila v raziskavi. Ugotovila sem, da je ocena zadovoljstva zaposlenih v podjetju H&M malenkost višja od slovenskega povprečja, kar sicer ocenjujem za dobro.

Tabela 13 - Primerjava raziskave s slovenskim povprečjem

primerjava	povprečje
slovensko	2,95
raziskava	3,03

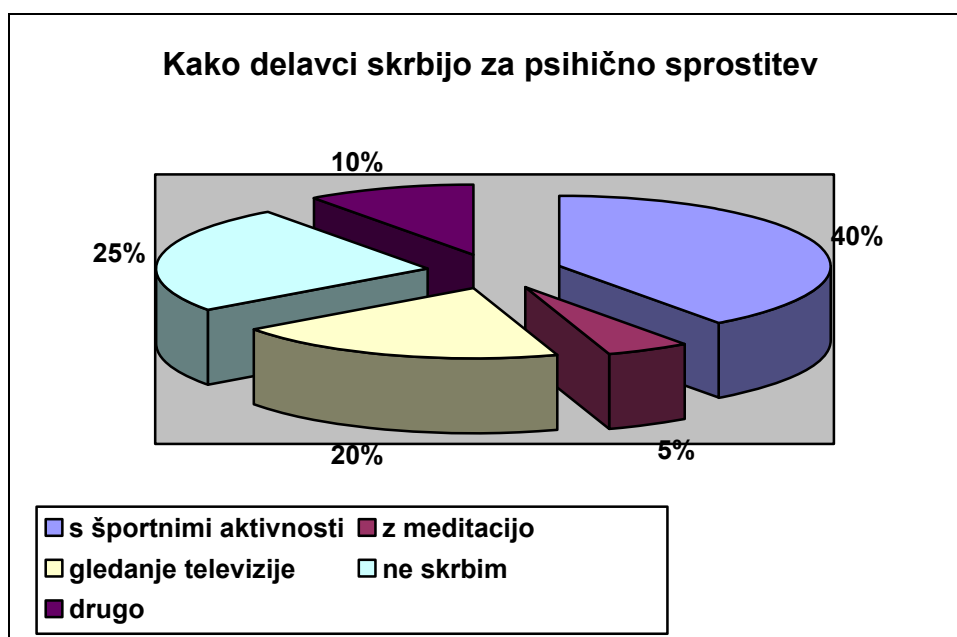


Graf 7: stopnja zadovoljstva z delom

4.2.2. Načini sprostitve

NAČINI SPROSTITVE	ŠT. ANKETIRANCEV	ODSTOTEK %
športnimi aktivnostmi	8	40
meditacijo	1	5
gledanjem televizije	4	20
ne skrbim	5	25
drugo	2	10
SKUPAJ	20	100

Tabela 14, Kako delavci skrbijo za psihično sprostitev



Graf 8 : Kako delavci skrbijo za psihično sprostitev,

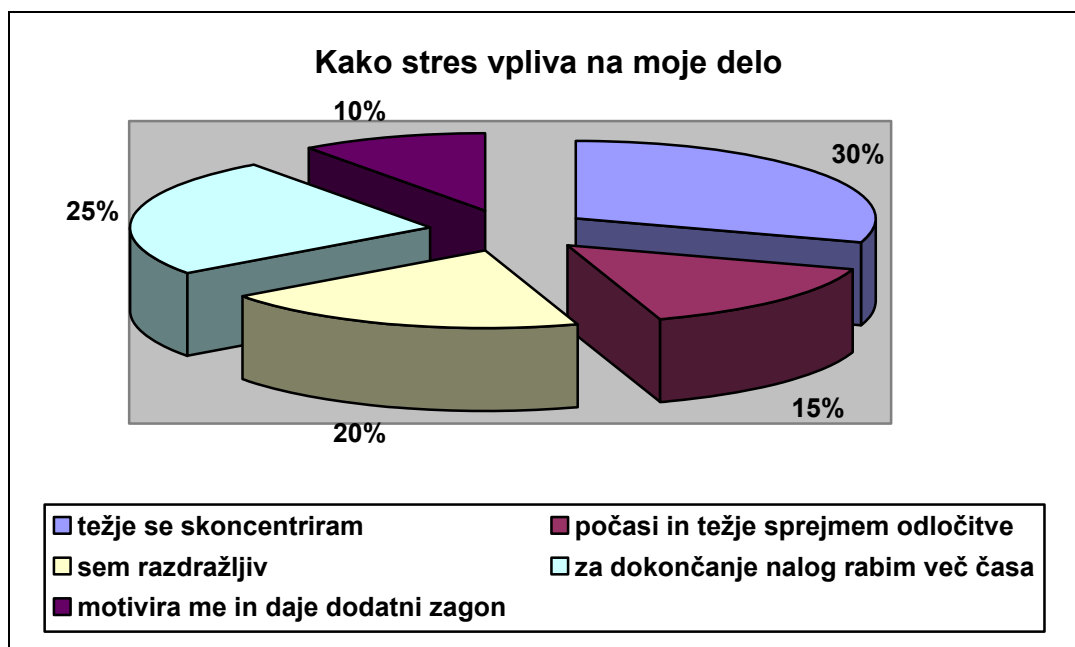
Anketa je pokazala, da največji del anketiranih za svojo psihično sprostitev skrbi s športnimi aktivnostmi in sicer 40 %. Na drugem mestu so tisti, ki za svojo sprostitev ne skrbijo. Takih je

25% vseh anketiranih. 20 % se sprošča gledanjem televizije. Na zadnjem mestu so, tisti ki se ukvarjajo z meditacijo 5 % in tisti, ki za svojo sprostitev skrbijo na drug način 10 %.

4.2.3. Vpliv stresa na delo

VPLIV STRESA NA DELO	ŠT. ANKETIRANCEV	ODSTOTEK %
težje se skoncentriram	6	30
počasi in težje sprejem odločitve	3	15
sem razdražljiv	4	20
za dokončanje nalog rabim več časa	5	25
motivira me in da še dodatni zagon	2	10
SKUPAJ	20	100

Tabela 15, Vpliv stresa na delo



Graf 9: Kako stres vpliva na moje delo

Vse več je dela, ki bi moralo biti že opravljeno, časovni roki pa so vse krajši. Vse to negativno vpliva na delovno učinkovitost. V podjetju 30 % anketiranih meni, da se pod vplivom stresa težje koncentrira, 25 % za dokončanje nalog rabi več časa, 20 % meni da so pod vplivom stresa razdražljivi. 15 % anketiranih zaradi stresa počasi in težje sprejme odločitve, 10 % vprašanih je pod stresom še bolj motivirano in dobijo dodatni zagon.

4.2.4. Dejavniki stresa in izgorevanja

TRDITVE	VEDNO POVZROČA STRES	POGOSTO POVZROČA STRES	VČASIH POVZROČA STRES	REDKO POVZROČA STRES	NIKOLI NE POVZROČA STRES
delovne razmere	0	65	25	10	0
medsebojni odnosi	5	40	30	25	0
opredelitev vlog v podjetju	0	10	60	15	15
organizacijska kultura in klima	15	15	50	0	20
prevelike zahteve in nerealni cilji	25	45	25	0	5
nadlegovanje na delovnem mestu	5	50	20	10	15
odgovornost za druge zaposlene	30	45	20	5	0
ponavljajoča se opravila	10	30	50	10	0
dolgotrajni delovnik	40	35	20	5	0

Tabela 16, Dejavniki stresa in izgorevanja; frekvenčna porazdelitev ocen glede na stopnjo strinjanja (%)

kategorija	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 delovnik
povprečje	3,55	3,25	2,65	3,05	3,75	3,2	4,00	3,4	4,1

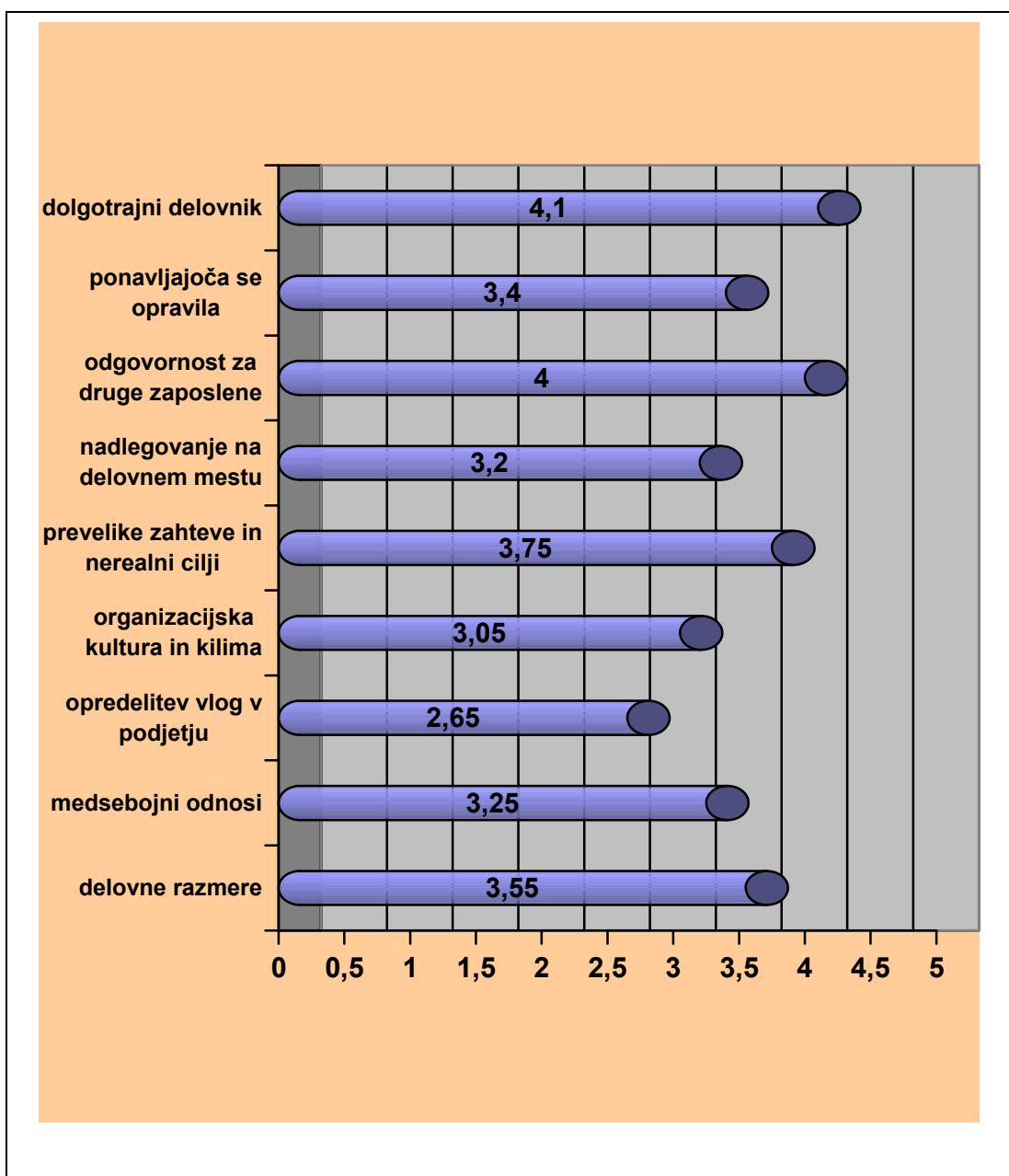
Tabela 17, Povprečne vrednosti posameznih dejavnikov stresa in izgorevanja

Poskušala sem ugotoviti kateri dejavniki stresa in izgorevanja po mnenju zaposlenih v podjetju imajo največ vpliva na zaposlene. Rezultati ankete so pokazali, da je najvišje stresa povzročajo kategorija dolgotrajni delovnik s oceno 4,1, tako meni 75% vprašanih. Malo manj 4,00 je prejela kategorija odgovornost za druge zaposlene. Da prevelike zahteve in nerealni cilji (3,75) vplivajo na zaposlene in povzročajo stres meni 70% anketirancev. Kategorija delovne razmere s povprečno oceno 3,55 je pristala na četrtem mestu. Takoj za tem je kategorija ponavljajoča se opravila s povprečno oceno 3,4.

Dimenzija medsebojni odnosi je prejela povprečno oceno 3,25. Z zelo majhno razliko se je za njo uvrstila kategorija nadlegovanje na delovnem mestu s povprečno oceno 3,2.

Organizacijska klima je na predzadnjem mestu s oceno 3,05. Najmanj stresa povzroča opredelitev vlog v podjetju in sicer s povprečno oceno 2,65. Le 10% anketiranih meni, da ta kategorija povzroča stres pri zaposlenih.

Vpliv posameznih dejavnikov stresa na zaposlene je še bolj ponazorjen v grafikonu dejavnikov stresa. Tukaj so jasno prikazane povprečne ocene vsake posamezne dimenzije ocenjene s strani zaposlenih, ki so sodelovali v anketi.



Graf 10: Dejavniki stresa in izgorevanja

5. SKLEPI

V tem diplomskem delu sem poskusila prikazati stres in izgorevanje na delovnem mestu, kot enega izmed perečih problemov sodobnega delovnega okolja. To je hkrati tudi socialen problem in zato je pomemben za socialno delo. Predmet socialnega dela je reševanje kompleksnih socialnih problemov. Socialni delavci delajo z ljudmi, ki se v vsakdanjem življenju soočajo z najrazličnejšimi socialnimi problemi, težavami ter stiskami in jim pomagajo pri iskanju rešitev. V podjetjih izvajajo svetovalno delo, posameznikom svetujejo v primerih alkoholizma, uporabe drog, izostankov z dela, posredujejo v konfliktih med sodelavci in delodajalci, urejajo probleme v zvezi z opravljanjem delovnih nalog, težavami v družini in podobno. Socialni delavci so usposobljeni za vzpostavljanje delovnega odnosa v katerem posameznikom in skupinam nudijo pomoč in socialno oporo. Lahko vpeljejo strokovno pomoč na področje stresa in izgorevanja na delovnem mestu. Stres je reakcija organizma na nepričakovani, nenaden dogodek. Pritiski prihajajo pogosto iz okolja, moč vpliva okolja je odvisna od posameznikovega odziva in njegove zmožnosti prilagajanja.

H&M je podjetje, ki se nenehno širi. Na področju Slovenije v podjetju ni zaposlenega nobenega socialnega delavca. Delo je zelo naporno in obremenjujoče, še posebej za delavce z družinami. Vodstvo podjetja nima preveč posluha za tovrstne težave svojih zaposlenih. Tudi niso strokovno usposobljeni za reševanje tovrstnih problemov. Stres na delovnem mestu je dokaj novo področje in potrebno je konstantno izobraževanje na tem področju. V vodstvu podjetja so večinoma strokovnjaki s področja ekonomije in nimajo znanja iz področja psihologije ali sociologije. Socialno delo je, po drugi strani, interdisciplinarno. Od drugih strok potrebuje specifična znanja za specifične potrebe pomoči. Socialni delavci morajo biti seznanjeni z osnovami psihologije, pedagogike, sociologije in prava ter poznati urejenost zdravstva, pravosodja, zaposlovanja in gospodarstva. Vse to je zelo pomembno za reševanje težav delavcev. Zato tukaj vidim priložnost vključitve socialnega delavca v problematiko reševanja stresa na delovnem mestu. Delavci niso informirani o pomembnosti prepoznavanja stresa in izgorevanja na delovnem mestu in možnimi posledicami. Socialni delavci lahko prevzamejo skrb za vpeljavo strokovne pomoči na področju stresa in uvedbo preventivnih programov na področju izobraževanja delavcev pri prepoznavanju in odpravljanju stresa.

V svojem delu socialni delavci spoštujejo načelo vsestranske koristnosti, vzpostavljajo projekt za rešitve tako, da upoštevajo interese vseh udeleženi v problemu, kar pomeni, da dogovorjena rešitev vsem prinese uresničljivo korist. Delavcem in vodstvu podjetja. Socialni delavci pri opravljanju svojega dela spoštujejo tudi načelo pogajanja, ki je » kraljeva pot » v reševanju kompleksnih socialnih problemov.

Problem, zakaj se izgorevanje na delovnem mestu razvija v takšno smer kot se (čedalje več ga je), tiči predvsem v miselnosti mnogih organizacij, da je izgorevanje na delovnem mestu problem posameznika in ne njihov problem, da same ne morejo narediti ničesar za odpravo oziroma omilitev nastale situacije. Vendar lahko.

Po analizi odgovorov iz anketnega vprašalnika sklepam, da je v podjetju H&M prisoten stres med zaposlenimi. To je predvsem razvidno iz odgovorov v sklopu vprašanj o stopnji zadovoljstva na delovnem mestu. Zaposleni so najmanj zadovoljni s plačami in drugimi ugodnosti. Ta dimenzija zadovoljstva je dobila povprečno oceno 1,80 oz. 80 % anketiranih je odgovorilo, da niso zadovoljni s plačami in drugimi ugodnosti v podjetju. Glede na splošno nezadovoljstvo s plačilom, je najprej potrebno z določenimi nagradami motivirati zaposlene za delo ter jim omogočiti tudi napredovanje. Za motivacijo zaposlenih je ključnega pomena to, da imajo pred sabo nek cilj, ki si ga želijo doseči. Možnost napredovanja zato v tem primeru igra pomembno vlogo pri zadovoljstvu zaposlenih. Zelo slabo ocenjena je tudi dimenzija obveščenosti o dogodkih, kar kaže na šibko povezanost med zaposlenimi. Tu bi bil zopet potreben poseg vodstva, ki ima vpliv obveščanje svojih delavcev. S tem, ko so zaposleni seznanjeni o dogajanju in novostih v podjetju, čutijo večjo pripadnost do podjetja ter se počutijo del le-tega. Slaba obveščenost s strani vodstva pa zaposlenim pomeni, da so nepomembni ter da se njih to ne tiče, kar zopet negativno vpliva na njihovo zadovoljstvo in na samo delovno klimo. Prav tako so zelo nezadovoljni z možnostjo soodločanja, kar pomeni, da nimajo vpliva na svoje delo, da so podrejeni vodstvu. Zanimivo pa so nekoliko boljše ocene glede svobode in samostojnosti pri delu ter pri ustvarjalnosti, iz česar sklepam, da nekaj vpliva na svoje delo zaposleni še vseeno imajo. Glede na to, da je za človekovo zadovoljstvo zelo pomembno, da ima možnost odločati o zadevah, ki se ga tičejo, da ima vpliv na svoje delo ter da ima možnost izraziti svojo ustvarjalnost, se mi zdi pomembno, da podjetje H&M tudi na ta področja čim prej vnese potrebne spremembe ter se začne zavzemati za bolj enakovredne odnose med zaposlenimi in vodstvom. Na tretjem mestu nezadovoljstva je možnost napredovanja s povprečno oceno 2,65.

Na splošno analiza posameznih dimenzij zadovoljstva z delom kaže na to, da so zaposleni zadovoljni s stalnostjo zaposlitve. Večina zaposlenih v podjetju ima pogodbo za nedoločen čas. Menijo tudi, da so v podjetju dobre možnosti za strokovni razvoj. Podjetje organizira različna izobraževanja in seminarje v tujini, ki se jih lahko udeležijo vsi zaposleni brez omejitve. Prav tako zaposleni menijo, da je njihovo delo zanimivo in raznoliko kakor tudi, da je delo v podjetju varno. S tem v zvezi v trgovini H&M ni varnostne službe, kot je to običajno za druge trgovine.

Zaposleni so v svojih odgovorih o vplivu stresa na njihovo delo pojasnili, da stres veliko vpliva na delovne naloge, čeprav se velika večina sprošča s športnimi aktivnostmi. Le 10% meni, da jim stres daje dodatni zagon in jih motivira.

V drugem delu sem analizirala kako dejavnik stresa in izgorevanja na delovnem mestu vplivajo na stres in izgorevanje v podjetju. Podatki iz ankete kažejo, da največ stresa v podjetju povzroča dolgotrajni delovnik. Zaposleni pogosto delajo nadurno delo zaradi velikega obsega dela. Vodstvo podjetja se je odločilo zmanjšati število zaposlenih in ne zaposlovati nove delavce, kot odgovor na svetovno ekonomsko krizo. Zaradi tega je bilo potrebno prerazporediti delovni čas, tako da delavci delajo včasih deset urni delovnik, včasih pa šest ur. Ni fiksno določeno kdaj bodo delali šest urni kdaj 10 urni delovnik, kar zahteva veliko mero prilagajanja s strani delavcev.

Zaposleni menijo, da veliko stresa povzroča tudi odgovornost za druge zaposlene. Delo v trgovini je timsko delo in delavci med sabo sodeluje. Veliki problem je tudi delo na blagajnah. Na vsaki blagajni se dnevno izmenjujejo zaposleni. To zahteva veliko mero zaupanja in sodelovanja med njimi. Delavci so tudi mišljenja, da veliko stresa povzročajo prevelike zahteve in nerealni cilji. To se predvsem nanaša na zastavljene cilje prodaje in število zaposlenih. Vsi delavci s katerim sem se pogovarjala pravijo, da so kronično utrujeni, da jih delo obremenjuje in da niso sposobni uskladiti osebnega življenja z novim urnikom.

Kot dobre zaposleni ocenjujejo opredelitev vlog v podjetju in organizacijsko kulturo in klimo. Smatrajo tudi, da nadlegovanje na delovnem mestu ne predstavlja problem v podjetju.

6. PREDLOGI IN NAPOTKI ZA IZBOLJŠAVO

Na podlagi raziskave, ki sem jo opravila v podjetju, sem ugotovila, da bi na področju stresa bilo potrebno opraviti spremembe v smeri preprečevanja stresa in pomoči delavcem pri odpravljanju posledicah stresa in izgorevanja na delovnem mestu. V tem smislu je treba:

- organizirati dodatna izobraževanja in tečaje,
- bi bila priporočljiva in zaželeno zaposlitev strokovnega delavca – socialnega delavca.

Strokovni delavec bo znal svetovati in posredovati. Pri tem se strokovni delavec naslanja na skupnostno orientiran pristop socialnega dela, ki je usmerjen na preventivno delovanje, zagotavljanje boljšega pristopa pomoči, zadovoljevanje potreb ljudi, ki jih člani skupnosti sami definirajo, krepitev in prepoznavanje pomena neformalnih mrež, koordinacijo načrtovanja v skupnosti, antidiskriminacijsko obravnavo in izenačevanju možnosti, ki temeljijo na spoštovanju človekovih pravic. Socialen delavec je hkrati tudi posrednik med strankami. Spoštuje načelo vsestranske koristnosti. Upošteva interese vseh udeležencev v problemu z namenom najti rešitev, ki bi ustrezala vsem udeležencem.

V okviru raziskave stresa na delovnem mestu, pri analizi zadovoljstva z delom, največ stresa povzročajo: plače in druge ugodnosti, obveščenost o dogodkih, možnost napredovanja, soodločanje pri delu in zahtevnost dela. V drugem delu raziskave sem ugotovila, da največ stresa povzročajo dolgotrajen delovnik in nerealni cilji.

Zadovoljstvo z delom:

Plače in druge ugodnosti:

- potrebno je preveriti ustreznost sedanjih kriterijev za nagrade

- ▶ predlagam uvedbo posebnih nagrad, oz. dodatkov plači glede na prizadevnost posameznega delavca
- ▶ potrebno je več raznolikih materialnih in drugih nagrad
- ▶ na višino plače naj vpliva delovno mesto, zahtevnost dela, izobrazba, izkušnje in delovna doba

Obveščenost o dogodkih:

- ▶ izboljšati komunikacijo med vodstvom in zaposlenimi, ter tako vključiti tudi zaposlene v sprejemanje odločitev, ki se nanašajo na njihovo konkretno delo
- ▶ izobraževanje vodstvenega kadra na področjih komunikacije in reševanja konfliktov
- ▶ sodelovanje in komunikacija med vodilnimi, da ne bi prihajalo do različnih informacij in navodil, ki niso jasni vsem zaposlenim.
- ▶ vizija podjetja in cilji treba biti jasni vsem zaposlenim

Možnost napredovanja

- ▶ omogočiti vsem zaposlenim enake možnosti napredovanja glede na prizadevnost
- ▶ financirati dodatne eksterne tečaje in izobraževanja

Soodločanje pri delu:

- ▶ vključiti zaposlene v sprejemanje konkretnih odločitev
- ▶ upoštevati predloge in ideje zaposlenih vezane na konkretno delo

Zahtevnost dela:

- ▶ uskladiti število zaposlenih in obseg dela, oz. zaposliti več študentov in delavcev za krajši delovni čas.
- ▶ omogočiti delavcem 12 urni počitek med delovnimi dnevi.
- ▶ zmanjšati število nadur.
- ▶ razdeliti naloge delavcem glede na njihove sposobnosti

Dejavniki stresa na delovnem mestu:

Dolgotrajen delovnik in nerealni cilji :

- ▶ prerazporediti delovni čas v skladu s potrebami delavcev
- ▶ zmanjšati nadurno delo
- ▶ zastaviti cilje organizacije tako, da so v skladu z realnimi možnostmi organizacije
- ▶ pri določanju načinov izvršitve ciljev naj sodelujejo tudi zaposleni
- ▶ spremljati potrebe trga in temu prilagoditi cilje

7. LITERATURA IN VIRI:

- Božič, Mitja: 2003. Stres pri delu, Priročnik za prepoznavanje in odpravljanje stresa pri delu poslovnih sekretarjev. Ljubljana: GV izobraževanje
- Coleman, Vernon: 1987. Stres in vaš želodec. Ljubljana: Mladinska knjiga
- European Agency for Safety and Health at Work: 1996. Stress. European Foundation for the Improvement of living and working conditions. Eurofond
<http://osha.europa.eu/en/topics/stress> (15.03.2009)
- Kavar – Vidmar, Andrea: 1998. Kakovost delovnega življenja. Ljubljana: VŠSD
- Lamovec, Tanja: 1998. Psihosocialna pomoč v duševni stiski. Ljubljana: VŠSD
- Lovše dr., Bojan: 2007. Stres na delovnem mestu. Lek - član skupine Sandoz.
<http://www.lek.si/slo/skrb-za-zdravje/stres/delovno-mesto/> (15.03.09)
- Lindemann, Hannes: 1982. Premagani stres. Cankarjeva založba
- Lipičnik, Bogdan: 1998. Ravnanje z ljudmi pri delu. Ljubljana: Gospodarski vestnik
- Looker Terry, Gregson Olga: 1993. Obvladajmo stres. Ljubljana: Cankarjeva založba
- Luban – Plozza Boris, Pozzi Ugo: 1994. V sožitju s stresom. Ljubljana: DSZ
- Maslach, Christina: 2003. Job Burnout: New directions in Research and intervention. Current directions in Psychological Science
- Maslach Christina, Leiter Michael. P: 2002. Resnica o izgorevanju na delovnem mestu. Ljubljana: Educy

- Mesec, Blaž: 2002. Metodologija raziskovanja v socialnem delu. I del. Študijsko gradivo. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo
- Mesec Blaž in Cigoj Kuzma Nika: 2003. Navodila za pisanje diplomske naloge in opravljanje diplomskega izpita. Ljubljana: VŠSD
- Mesner Andolšek, Dana: 1995. Organizacijska kultura. Ljubljana: Gospodarski Vestnik
- Nikolič, Svetlana: 2007. Stres na delovnem mestu. Kranj: B&B Višja strokovna šola
- Ovsenik, Marija: 2005. Management v socialnem delu. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo
- Pogačnik, Vid: 1997. Lestvice delovne motivacije. Ljubljana: Produktivnost
- Rapoša Tanjšek, Pavla: 1997. Socialno delo v delovnih organizacijah. Ljubljana: VŠSD
- Rakovec Felser, Zlatka: 1991. Človek v stiski - stres in tesnoba. Maribor: Založba Obzorja
- Služba za odnose z javnostjo 2006. Evropski ministri za delo, socialne zadeve in zdravje o vplivu demografskih sprememb in globalizacije na delovno in poklicno življenje. Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve. R.Slovenija.
<http://www.mddsz.gov.si/nc/si/splosno/cns/novica/article/12106/4674/> (17. 03.09)
- Spielberg, Charles: 1985. Stres in tesnoba. Pomurska založba
- Starc, Radovan: 2007. Stres in bolezni. Ljubljana: Sirius
- Starc, Radovan: 2008. Bolezni zaradi stresa II. Ljubljana: Sirius
- Stritih Bernard, Miran Možina: 1998. Študijsko gradivo za predmet Teorije pomoči. Ljubljana: VŠSD

- Tayrer, P. 1987. Kako živeti s stresom. Ljubljana: Mladinska knjiga
- Treven, Sonja: 2005. Premagovanje stresa. Ljubljana: GV Založba

8. POVZETEK

Kvaliteta življenja je v veliki meri odvisna od kvalitete delovnega življenja. Delovni pogoji in narava dela se danes spreminjajo zelo hitro zato je pojava stresa vse večja. Stres povzroča negativne posledice za posameznika kakor tudi za organizacijo. Delovne organizacije bi si zato morale prizadevati za zagotavljanje takih delovnih pogojev, ki bi zmanjšale vpliv stresa in omogočile zaposlenim določeno raven kvalitete delovnega življenja. Namen diplomske naloge je stres v podjetju prikazati, kot organizacijski problem, ne le kot problem posameznika in tudi kot problem, ki je predmet socialnega dela. Socialno delo se ukvarja z reševanjem različnih socialnih težav s katerim se srečujejo ljudje v svojem življenju. Delovno mesto je pomemben segment človekovega življenja. V tem smislu urejeni odnosi na delovnem mestu in dobra delovna klima pozitivno vplivajo na posameznikovo osebnost in tudi na njegove delovne sposobnosti.

Stres na delovnem mestu se pojavi, ko zahteve delovnega okolja presegajo sposobnosti zaposlenih, da jih izpolnijo ali obvladajo. Zahteve delovnega okolja postajajo vse večje zaradi globalne ekonomije, tehnologije, prerazporeditve moči, zaradi novih informacijskih tehnologij, podaljševanja delovnega časa itd. Stres na delovnem mestu predstavlja težavo in visoke stroške za podjetje, zato se čedalje bolj pojavlja potreba po obvladovanju stresa.

Prvi pokazatelj neskladja med človekom in delom je preobremenjenost delom. Delo je bolj intenzivno in zahteva več časa. Naslednji pokazatelji so tudi: pomanjkanje nadzora nad delom, nezadostno nagrajevanje, konflikt vrednosti, pomanjkanje poštenosti in odsotnost skupnosti.

V prvem delu diplomske naloge sem predstavila teoretični del: pojem stresa, njegovo opredelitev, vzroke za stres in ukrepe za njegovo zmanjšanje in izgorevanje kot posledica stresa na delovnem mestu.

Drugi del je empiričen del naloge. Z raziskavo sem želela ugotoviti kako stresno je delo v podjetju H&M in kako se delavci soočajo s to problematiko. Izvedla sem kvantitativno in deskriptivno raziskavo. V raziskavi je bilo vključeno 20 delavcev, ki delajo v trgovini. Sicer

sem razdelila 23 anket, dobila sem vrnjenih 20. Osip ni bil prevelik. Rezultati raziskave so pokazali, da, največ stresa v podjetju povzroča dolgotrajen delovnik. Zaposleni delajo pogosto 10 urni delovnik in pogosto nimajo 12 ur počitka med delovnimi dnevi. Zato so zelo izčrpani, utrujeni in brez energije. Zelo težko usklajujejo svoj prosti čas ravno zaradi takšnega urnika. Na drugem mestu je dejavnik odgovornost za druge zaposlene. Delo v trgovini je timsko delo in je potrebno sodelovanje. Velik problem v tem kontekstu predstavlja delo na blagajni. Zaposleni se izmenjujejo na blagajnah brez, da bi vsak posameznik imel svojo blagajno, tako da možnost morebitne krivde za razlike ni mogoče ugotoviti. Povezano s tem je tudi problem koncentracije na blagajni. Delavci niso sposobni biti skoncentrirani 8 ur dnevno. Vodstvo, pa ravno zaradi neskladja pri obračunih na koncu dneva ne želi skrajšati čas na blagajni. Raziskava je pokazala, da so delavci nezadovoljni tudi s plačami in drugimi ugodnostmi. Smatrajo, da za svoje delo niso primerno plačani in stimulirani. Zelo malo je nagrajevanja. Delavci so nezadovoljni tudi z obveščenostjo o dogodkih. Menijo, da dobivajo različne informacije, ki niso usklajene. Smatrajo tudi, da je njihovo delo zelo zahtevno in naporno.

V zaključnem delu navajam sklepe o vprašanjih, ki sem jih raziskovala. V tem delu sem tudi poskusila povezati problem stresa in izgorevanja na delovnem mestu in socialnega dela. Socialni delavci delajo z ljudmi, ki se v vsakdanjem življenju soočajo z najrazličnejšimi socialnimi problemi, težavami ter stiskami in jim pomagajo pri iskanju rešitev. Socialno delo je stroka, katere naloga je pomoč konkretnim osebam, posameznikom, skupinam in skupnostim pri reševanju socialnih problemskih situacij in družbenem vključevanju, da bi lahko zadovoljevali osnovne potrebe primerno kulturi, v kateri živijo, in primerno običajni kakovosti življenja.

V diplomski nalogi sem podala tudi predloge za spremembo določenih dimenzij, ki predstavljajo izziv. Raziskava je vzbudila veliko zanimanje na strani zaposlenih. Zanimalo jih je tudi ali bo ta pomagala, da se določeni problemi rešijo. Bom z rezultati raziskave seznanila vodstvo podjetja in upam, da bodo vsaj bolj pozorni na določene segmente raziskave. Na koncu tega projekta lahko rečem, da sem z veseljem raziskovala. Kot sem že prej omenila, takšno raziskavo sem prvič izvedla v profitni organizaciji, ker sem vse dosedanje raziskave izvajala v neprofitnem sektorju, katerega tudi bolj poznam. Področje raziskave je torej bilo novo zame, kar me je še bolj motiviralo. Rada namreč raziskujem različna in drugačna področja.

9. PRILOGE

STRES NA DELOVNEM MESTU

VPRAŠALNIK

1.) SPOL: ženski moški

2.) STAROST: _____

3.) STATUS:

a) poročen/a b) samski/a c) razvezan/a d) zunajzakonska skupnost

4.) STOPNJA IZOBRAZBE:

a) osnovna šola b) srednja šola c) višja šola d) univerzitetna ali več

5.) SKUPNA DOLŽINA DELOVNE DOBE:

- a) do 5 let
- b) do 10 let
- c) do 15 let
- d) do 20 let
- e) nad 20 let

6.) DELOVNE FUNKCIJE:

- a) opravljam vodstvene naloge
- b) opravljam delo v administraciji
- c) opravljam delo trgovca

7.) ZADOVOLJSTVO Z DELOM:

(stopnjo zadovoljstva označite s kljukico ali križcem.)

	Zelo zadovoljni (5)	Zadovoljni (4)	Srednje zadovoljni (3)	Nezadovoljni (2)	Zelo nezadovoljni (1)
Delovne razmere					
Možnost napredovanja					
Obveščenost o dogodkih					
Plače in druge ugodnosti					
Odnosi s sodelavci					
Stalnost zaposlitve					
Možnost strokovnega razvoja					
Svoboda in samostojnost pri delu					

Ugled dela					
Soodločanje pri delu					
Ustvarjalnost					
Varnost					
Neposredni vodja					
Zahtevnost dela					
Zanimivosti					

8.) ZA PSIHIČNO SPROSTITEV SKRIBIM: (obkrožite le en odgovor)

- a) s športnimi aktivnostmi
- b) z meditacijo in jogo
- c) z gledanjem televizije
- d) ne skrbim
- e) drugo

9.) KAKO STRES VPLIVA NA MOJE DELO?

- a) težje se skoncentriram
- b) počasi in težje sprejemam odločitve
- c) sem razdražljiv
- d) za dokončanje nalog rabim več časa
- e) motivira me in da še dodatni zagon

10.) KATERI DEJAVNIKI STRESA IN IZGOREVANJA VPLIVAJO NA ZAPOSLENE?

(trditev označite z kljukico ali križcem!)

TRDITVE	Vedno povzroča stres	Pogosto povzroča stres	Včasih povzroča stres	Redko povzroča stres	Nikoli ne povzroča stres
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 delovnik					

Rezultati anket in obdelava podatkov:

št.ankete / vprašanje	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	povprečje
delovne razmere	3	3	3	4	3	4	2	2	5	3	5	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3,25
možnost napredovanja	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	2	2	2,65
obveščenost o dogodkih	3	2	2	2	2	2	4	2	3	3	2	4	2	3	2	2	4	2	3	2	2,55
plača in ugodnosti	2	2	1	2	1	3	2	3	1	1	2	2	1	3	2	3	1	1	2	1	1,80
odnosi	2	3	2	4	2	3	2	3	5	3	4	3	2	3	5	2	4	3	5	2	3,10
stalnost zaposlitve	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4,15
možnost strokovnega razvoja	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3,40
svoboda in samostojnost	3	4	3	4	3	3	2	2	4	3	4	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3,05
ugled dela	2	3	3	2	3	4	3	1	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2,90
soodločanje pri delu	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2,70
ustvarjalnost	3	2	3	3	3	4	2	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3,00
varnost	4	4	3	4	3	4	1	3	4	3	5	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3,55
neposredni vodja	4	3	3	4	2	4	1	2	4	3	5	3	1	3	4	2	3	4	4	1	3,00
zahtevnost dela	3	3	3	4	2	3	2	2	4	2	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2,75
zanimivost dela	4	3	3	4	3	4	3	3	5	3	5	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3,60
skupno povprečje																					3,03

št.ankete / vprašanje	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	povprečje
delovne razmere	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3,55
medsebojni odnosi	4	4	3	3	2	4	4	2	3	2	5	4	2	4	3	3	2	4	3	4	3,25
opredelitev vlog v podjetju	3	3	3	2	3	1	4	3	3	3	1	2	3	3	3	2	4	3	1	3	2,65
organizacijska kultura in klima	3	3	5	3	3	1	3	5	5	1	3	3	3	1	4	3	4	3	4	1	3,05
prevelike zahteve in nerealni cilji	5	5	3	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	1	3	4	4	4	4	4	3,75
nadlegovanje na delovnem mestu	1	4	4	4	5	4	3	1	4	4	1	2	3	3	4	4	2	3	4	4	3,2
odgovornost za druge zaposlene	5	4	3	2	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4,00
ponavljajoča se opravila	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	5	3	2	3	4	4	3	2	4	4	3,4
dolgotrajni delovnik	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	3	5	4	3	5	2	4,1
skupno povprečje																					3,44