



Univerza v Ljubljani  
Fakulteta za socialno delo

DIPLOMSKA NALOGA

# **STRES NA DELOVNEM MESTU**

Mentorica: red. prof. dr. Marija Ovsenik

Avtorica: Mirjam Tavčar

Ljubljana, 2009

## PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Mirjam Tavčar

Naslov naloge: Stres na delovnem mestu

Kraj: Ljubljana

Leto: 2009

Št. Strani: 78 Št. Slik: 22 Št. Tabel: 22

Št. Bibl. opomb: 0 Št. Prilog: 1

Mentor: prof. dr. Marija Ovsenik

**Deskriptorji:** stres na delovnem mestu, zaposleni, organizacija delovnega mesta, zadovoljstvo pri delu zaposlenih, premagovanje stresa.

### **Povzetek:**

Diplomsko delo prikazuje stres zaposlenih v slovenskih podjetjih ter državni upravi. V svoji diplomski nalogi sem proučevala, na kakšen način stres na delovnem mestu vpliva na zaposlene, kako se zaposleni spopadajo s stresnimi situacijami, kako organizacije, v katerih so zaposleni, poskrbijo za stresne situacije ter na kakšen način se lahko zaposleni stresnim situacijam izognejo oziroma spopadejo ter živijo kvalitetno življenje. Diplomsko delo sem nadaljevala z raziskovalnim delom, v katerem sem s pomočjo opravljene ankete analizirala stres na delovnem mestu.

### **Title: Work relates stress**

Descriptors: work related stress, employees, organization of working position, satisfaction on working position

### **Abstract:**

Dissertation is showing stress of employees in two Slovenian companies and state administration. In my dissertation I was researching how work related stress influences on some manner on employees, how employees fight against stressful situations, how organization in which they are employed in, helps them to put stress on minimal base and on what kind of manner can employees avoid stressful situations and live a well life. I continued my dissertation with research part, in which I analysed work related stress with survey I have done.

*Moji dragi mamici*

## **PREDGOVOR**

V času študija na Fakulteti za socialno delo, smer Socialno delo v podjetjih in drugih organizacijah, sem dodatno pridobila ogromno teoretičnega znanja iz tega področja. Moje praktično znanje se nanaša na opravljanje raznoraznih del v obliki dela preko študentskega servisa ter tudi redne zaposlitve. Ker sem zamenjala kar nekaj podjetij in organizacij, sem lahko pridobila znanje iz velikih, malih podjetij kot tudi državne uprave. Skozi prasko sem spoznavala načine funkcioniranja teh organizacij in opazila, da je dodana vrednost podjetju oziroma organizaciji vsekakor zaposleni posameznik, ki s svojim delom in ustvarjalnostjo prispeva k razvoju dejavnosti, s katero se podjetje oziroma organizacija ukvarja. V mnogih primerih delodajalci žal ne uvidijo, kako malo je potrebno, da bi svojo dejavnost razvili v pravo smer s spodbujanjem ter motiviranjem svojih zaposlenih, kar pa je v končni fazi ključ do uspeha podjetja oziroma organizacije.

Kot bodoča socialna delavka vidim na tem področju dela v podjetjih in organizacijah ogromno možnost za še kvalitetnejši razvoj socialnega dela v podjetjih in organizacijah, saj se tudi v našem okolju vedno bolj uveljavlja pomen ne samo kvantitetnega dela, temveč tudi kvalitetnega, katerega vrednost ni zgolj kvalitetno opravljeno delo, ampak tudi kvaliteten razvoj kadra, razvoj sposobnosti zaposlenih, motivacija ter nagrajevanje uspešnega kadra. Uspešen kadrovski menedžment lahko organizacijo na dolgi rok vodi k uspešnosti ter večji konkurenčnosti na trgu.

V svoji diplomski nalogi proučujem stres na delovnem mestu kot faktor nezadovoljstva zaposlenih. Zanimalo me je, na kakšen način stres zaposleni občutijo, kako ga obvladujejo ter na kakšen način se z njim spopadajo. Spraševala sem se, kaj lahko socialno delo kot stroka pripomore k boljšemu prepoznavanju zametkov stresnih situacij v izogib dolgotrajnim posledicam, ki prizadenejo tako zaposlenega kot tudi organizacijo.

Zahvalila bi se vsem posameznikom, ki so sodelovali v raziskavi, očetu in pokojni mami za dolgoletno podporo pri študiju.

Posebna zahvala gre red. prof. dr. Mariji Ovsenik, ki mi je s svojim bogatim znanjem pomagala pri diplomski nalogi.

# KAZALO DIPLOMSKE NALOGE

|        |                                                                                                           |        |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1.     | TEORETIČNI UVOD .....                                                                                     | - 7 -  |
| 1.1    | Stres in socialno delo .....                                                                              | - 7 -  |
| 1.2    | Stres kot pojem .....                                                                                     | - 8 -  |
| 1.1.1  | Definicija stresa .....                                                                                   | - 10 - |
| 1.1.2  | Zgodovinska razlaga stresa .....                                                                          | - 12 - |
| 1.1.3  | Nastanek stresa .....                                                                                     | - 13 - |
| 1.1.4  | Pristopi k opredelitvi stresa .....                                                                       | - 15 - |
| 1.1.5  | Vrste stresa .....                                                                                        | - 15 - |
| 1.1.6  | Izvori stresa .....                                                                                       | - 16 - |
| 1.1.7  | Simptomi in posledice stresa .....                                                                        | - 21 - |
| 1.1.8  | Vzroki za nastanek stresa na delovnem mestu .....                                                         | - 25 - |
| 1.1.9  | Stres na delovnem mestu v Evropski uniji .....                                                            | - 26 - |
| 1.1.10 | Obvladovanje stresa na delovnem mestu .....                                                               | - 27 - |
| 1.1.11 | Vloga socialnega delavca v organizaciji ali podjetju .....                                                | - 31 - |
| 2.     | PROBLEM .....                                                                                             | - 32 - |
| 3.     | METODOLOGIJA .....                                                                                        | - 33 - |
| 3.1    | Vrsta raziskave in spremenljivke .....                                                                    | - 33 - |
| 3.2    | Merski instrumenti in viri podatkov .....                                                                 | - 34 - |
| 3.3    | Populacija in vzorčenje .....                                                                             | - 34 - |
| 3.4    | Zbiranje podatkov .....                                                                                   | - 34 - |
| 3.5    | Obdelava in analiza podatkov .....                                                                        | - 35 - |
| 4.     | REZULTATI IN RAZPRAVA .....                                                                               | - 36 - |
| 4.1    | Opis populacije .....                                                                                     | - 36 - |
| 4.1.1  | Anketirani po spolu .....                                                                                 | - 36 - |
| 4.1.2  | Starostna struktura anketirancev .....                                                                    | - 37 - |
| 4.1.3  | Anketirani po statusu .....                                                                               | - 37 - |
| 4.1.4  | Anketirani po stopnji izobrazbe .....                                                                     | - 38 - |
| 4.1.5  | Ali imate otroke? .....                                                                                   | - 39 - |
| 4.1.6  | Vrsta zaposlitve .....                                                                                    | - 40 - |
| 4.1.7  | Dolžina delovne dobe .....                                                                                | - 41 - |
| 4.1.8  | Delovno mesto .....                                                                                       | - 43 - |
| 4.1.9  | Z plačilom za delo, katerega opravljam, sem zadovoljen: .....                                             | - 44 - |
| 4.1.10 | Za opravljeno delo na delovnem mestu sem deležen pohvale oz. dodatne stimulacije .....                    | - 45 - |
| 4.1.11 | Zdi se mi, da opravljam zanimivo delo .....                                                               | - 46 - |
| 4.1.12 | Stresne situacije na delovnem mestu doživljam: .....                                                      | - 47 - |
| 4.1.13 | Imam občutek, da sem popolnoma izgorel, sem psihično in fizično utrujen od dela, katerega opravljam ..... | - 49 - |
| 4.1.14 | Stres na delovnem mestu na moje življenje vpliva negativno .....                                          | - 50 - |
| 4.1.15 | Stres na delovnem mestu negativno vpliva na moje zdravje .....                                            | - 51 - |
| 4.1.16 | Stres na delovnem mestu vpliva negativno na moje družinsko življenje .....                                | - 52 - |
| 4.1.17 | Kako skrbite za psihično sprostitev .....                                                                 | - 53 - |
| 4.1.18 | Na kakšen način se spoprijemate s stresnimi obremenitvami pri delu? .....                                 | - 54 - |
|        | Na kakšen način se spoprijemate s stresnimi obremenitvami pri delu? .....                                 | - 54 - |

|        |                                                                                              |        |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 4.1.19 | Kako organizacija, v kateri ste zaposleni, skrbi za spoprijemanje s stresom? .               | - 55 - |
| 4.1.20 | Kam odidete po pomoč v primeru, da se znajdete v stiski, ki izvira iz področja dela?.....    | - 56 - |
| 4.1.21 | Kako pogosto si privoščite služben premor oz. dopust? .....                                  | - 57 - |
| 4.1.22 | Najpogostejši vzrok za bolniško odsotnost z dela je: .....                                   | - 58 - |
| 4.1.23 | Kateri dejavnik je po vašem mnenju glavni povzročitelj stresa na vašem delovnem mestu? ..... | - 59 - |
| 4.1.24 | Kako bi se po vašem mnenju lahko izognili stresnim dejavnikom na vašem delovnem mestu? ..... | - 60 - |
| 5.     | HIPOTEZE .....                                                                               | - 62 - |
|        | H3: Stres na delovnem mestu na življenje posameznika vpliva negativno.....                   | - 65 - |
| 6.     | PREDLOGI .....                                                                               | - 67 - |
| 7.     | LITERATURA .....                                                                             | - 69 - |
| 7.1    | SPLETNI VIRI .....                                                                           | - 70 - |
| 8.     | POVZETEK .....                                                                               | - 71 - |
| 9.     | PRILOGE .....                                                                                | - 73 - |
| 9.1    | Spletni vprašalnik – STRES NA DELOVNEM MESTU .....                                           | - 73 - |

## **1. TEORETIČNI UVOD**

### **1.1 Stres in socialno delo**

Socialno delo kot stroka se z izobraževanjem kadra na smeri Socialno delo v podjetjih in drugih organizacijah posveča skrbi za izboljšanje delovnega okolja, v katerem se slej kot prej znajde večina posameznikov. Z vse hitrejšim tehničnim napredkom se povečuje tudi vse več negativnih vplivov na posameznika. Industrializacija in elektronska doba spodbujata gradnjo medčloveških odnosov ter pospešujeta kreativnost in vedno večjo produktivnost. Pod to »krinko« se vse bolj izgubljajo primarne potrebe posameznika kot so potrebe po komunikaciji, varnosti, družbenih stikih, samovrednotenju, izpolnitvi svojih zmožnosti, razumevanju, napredovanju, itd (Ambrož, Ovsenik, Upravljanje sprememb poslovnih procesov, 2006).

Na drugi strani se tudi zahteve delojemalcev višajo – ljudje želijo imeti bolj plačana dela v ugodnih delovnih pogojih, kar tudi predstavlja novonastalo situacijo za delodajalce.

Nekje med delodajalcem in delodajalcem se ustvari vrzel, katero lahko uspešno zapolni socialni kader, za katerega smo se šolali.

Ta kader predstavlja vez med delodajalcem ter delojemalcem v svetovalni vlogi, v vlogi pomoči tako eni kot drugi strani. Tekom zadnjih let se ta standard vse bolj uveljavlja tudi na slovenskem tržišču. Vendar moram poudariti, da je žal splošno prepričanje veliko vodij še vedno, da teh oseb v podjetjih in organizacijah ne potrebujejo dovolj, da bi bili pripravljeni investirati v ta kader, kar dokazuje tudi moja opravljena raziskava, ki sem jo opravila v dveh podjetjih, kjer socialnega delavca kot svetovalca nimajo (moram poudariti, da to niso majhna podjetja) ter državni upravi, kjer imajo sicer zaposleno socialno delavko v kadrovski službi, ampak po dobljenih rezultatih iz opravljene ankete ne opravlja dela socialnega menedžmenta, temveč star, »birokratski« stil socialnega delavca v organizacijah – vodenje kadrovskih evidenc, bolniških odsotnosti, dopustov, napredovanj, itd.

## 1.2 Stres kot pojem

Že s samim rojstvom v današnji svet se človek nehote podvrže določenim vplivom okolja. V samem začetku starši od otroka pričakujejo vse mogoče – od prvih korakov pa do vstopa v osnovno šolo, kjer od svojega otroka pričakujejo najboljše. Vse to v človeku vzpodbuja borbenost, željo k čim boljšim rezultatom, željo po potrditvi iz okolja. Stres ljudi motivira in spodbuja. Manjše stresne dogodke sprejemamo kot nekaj vsakdanjega, kot nekaj, zaradi česar je življenje pestro. V kolikor pa je stresnih trenutkov preveč, se to pokaže kot motnja. Bodisi v odnosih (prijateljski, družinski), bodisi na zdravstvenem področju (glavobol, nespečnost, razvoj bolezenskih stanj itd).

Obvladovanje stresa in bojazni v vsakdanjem življenju je poglaviten pogoj za posameznikovo življenje. Veliko virov, ki se pojavljajo v vsakdanu vsakega človeka, predstavlja stresne trenutke. Med mnogimi mogočimi viri so najpomembnejši viri začetek šolanja, nova zaposlitev, ločitev od staršev in ljubljenih oseb, nezaupanje vase v odnosih do drugih, nujne naloge in pomembne odločitve na delovnem mestu, govori in sprejemi v javnosti.

Stres lahko povzročijo tudi konflikti med vlogami. V življenju človek sprejema vedno več vlog. V zasebnem življenju prevzema vlogo moža oz. žene, starši otrokom, otroci staršem, bratje ali sestre, prijatelji in sosedje. Večina ljudi se sooči tudi z odnosom na delovnem mestu, katerega se mora priučiti. Na delovnem mestu prevzema človek vlogo podrejenega oz. nadrejenega ali sodelavca. Vse naenkrat. Ko človek poskuša vse te vloge »odigrati«, izpolnjevati vse zahteve določenih skupin, se lahko pojavijo težave.

V svoji diplomski nalogi sem se odločila preučevati stres na delovnem mestu, ki dandanes postaja vse večji problem tako za zaposlene kot tudi za delodajalce. Delo je eno izmed največjih povzročiteljev stresa v svetu. Zaposleni se morajo soočati z novo informacijsko tehnologijo, podaljševanjem delovnega časa, kratkimi pogodbenimi roki, nefleksibilnim delovnim časom (Ambrož, Ovsenik, Upravljanje sprememb poslovnih procesov, 2006).

Med opazanjem vse večjega porasta stresa na delovnem mestu sem se znašla tudi sama. Odločila sem se za tematiko, ki vključuje tudi socialno delavske pristope v smislu ustvarjanja boljšega, prijetnejšega okolja za nas kot zaposlene, sodelavce ali nadrejene, tudi podrobneje predelati v moji diplomski nalogi, ki je sestavljena iz teoretičnega ter empiričnega dela. V teoretičnem delu moje diplomske naloge se poskušam osredotočiti na stres kot pojem, raziskujem vrste stresa, njegove simptome in posledice, načine, kako stres zmanjšati oziroma odpraviti. V empiričnem delu diplomske naloge sem poskušala dokazati, kako ter na kakšen način stres na delovnem mestu slabša kvaliteto življenja delovnega človeka, in kakšen naj bi bil najboljši pristop socialnih delavcev, ki smo zaposleni v podjetjih ali organizacijah, da bi stisko zaposlenih zmanjšali oziroma odpravili.

Vloge socialnih delavcev v organizacijah v sklopu dela v kadrovskih službah, sodelovanje pri upravljanju sprememb poslovnih procesov in upravljanju s človeškimi viri je dokaj nova praksa v slovenskem okolju, v tujini pa že utemeljena praksa. Zahteve na trgu stremijo k spremembam na tem področju, saj se v mnogih organizacijah soočajo z vse daljšim delovnim časom, vse večjo izčrpanostjo zaposlenih, zato vloga socialnega delavca v organizacijah ni več le vloga »kadrovnika«, nekoga, ki ureja birokratske posle v zvezi z bolniškimi odsotnostmi, upokojevanjem, itd; temveč se je pojavila nova razsežnost, v kateri je socialni delavec zaželen kader v podjetjih in organizacijah – kot pomoč pri upravljanju zaposlenih, kot pomemben člen med zaposlenimi ter vodilnimi kadri pri uresničevanju tako poslovnih kot drugih procesov, ki se tičejo zaposlenih, saj le-ti potrebujejo na delovnem mestu podporo, komunikacijo, ki krepi medčloveške odnose znotraj organizacije.

Na drugi strani pa se tudi socialni delavci pri svojem delu nedvomno srečujejo z vse večjo mero stresnih dejavnikov, saj se v današnjem obdobju recesije srečujejo z vse večjo količino dela, pomoči uporabnikom na vseh področjih – vse od centrov za socialno delo, do ustanov za pomoč mladim, alkoholno zasvojenim, delom v psihiatričnih bolnišnicah, itd.

### 1.1.1 Definicija stresa

Izraz stres izvira iz latinskega jezika (*strictus*). Prvič je bil uporabljen v angleškem jeziku 17. stoletja, in sicer za opis nadloge, pritiska, težave. V 18. in 19. stoletju je stres pomenil silo, pritisk ali močan vpliv, ki deluje na predmet ali silo (izrazoslovje, privzeto iz fizike).

Stres je angleška beseda (ang. *stress*) in pomeni pritisk, obremenitev ali napetost. Prvotno je bil privzet s področja fizike oziroma strojništva, kjer pomeni silo, ki deluje na določeno površino.

R. Starc v *Bolezni zaradi stresa I.*, 2008 str. 41 omeni, da je definicij stresa ogromno, ter, da zrcalijo razmišljanje stroke, v kateri so nastale. Avtorju se zdi najustreznejša medicinska definicija. Obstajajo številne druge, vendar Starc omenja štiri:

- Stres je zapleten psiho-nevro-endokrini in imunski odziv osebe (stresna reakcija) na izziv (stresogeni dejavnik) v luči posameznika in po osebnem borbenem načrtu. Stres je torej individualna biološka reakcija duše in telesa posameznika na izziv po lastnem borbenem načrtu, če izziv oceni kot stresogen. Pomemben je torej odziv, ne sam stresogeni dejavnik.
- Stres je odziv posameznika na stresogene dejavnike, ki se sproži v možganih in se preko živcev in hormonov hitro razširi po celem telesu, kjer povzroči čustvene, mentalne, telesne in vedenjske spremembe, ki pripravijo um in telo na spopad ali umik ali na prilagajanje na novo situacijo. Odziv in stopnja stresnega odziva sta odvisna od posameznikovega dožemanja stresa.
- Stres je prirojena (gensko kodirana), primitivna, avtomatična in skozi evolucijo razvita fiziološka reakcija, lastna vsem sesalcem, ki pripravi telo na spopad ali umik (pobeg), če mu preti napad ali mu napad ogroža življenje.
- Po bolj »ekološki« definiciji je stres lastnost posameznika, da se odzove na okolje.

Stres kot pojem lahko opredelimo kot neskladje med dojemanjem zahtev na eni strani in sposobnosti za obvladovanje zahtev na drugi strani.

Ločimo vsaj dve vrsti stresa – pozitivnega in negativnega. Lahko je koristen in prijazen, lahko pa škoduje našemu organizmu. Kadar nepredvidene dogodke, zahteve in ovire dojemamo kot izzive, nam prava mera napetosti in vznemirjenja omogoča uspešnejše premagovanje težav, večjo učinkovitost in ustvarjalnost, občutimo navdušenje in vzpodbudo. V kolikor pa stres dejansko ne nudi užitka zaradi izziva, ki ga predstavlja, potlači in prizadene naš imunski sistem, energijske nivoje, stanje duha in kvalitetno življenje. Od vsakega posameznika, od njegovih preteklih izkušenj ter dojemanjem stresnih situacij je odvisno, kako bo nek stresni dogodek sprejel – bodisi kot koristnega in pozitivnega (nastale spremembe na določenem področju sprejema kot izziv, motivacijo) oziroma kot škodljivega ali negativnega (beži pred spremembami, se jih otepa, se vda raznoraznim zasvojenostim zaradi čezmernega vpliva stresa na njegovo življenje).

Stres je notranji odziv telesa na kakršnekoli spremembe. Te so lahko fizične, psihične ali čustvene narave. Danes je stres najtemeljiteje proučen vzrok kronične napetosti, slabega zdravja ter nezadovoljstva modernega človeka. Vsako leto je objavljenih več kot tisoč člankov o stresu. Moderna medicina trdi, da je večina bolezni psihosomatskega izvora, torej najpogosteje povezana prav s stresom.

Velika večina ljudi, ki se ukvarja s stresom, ga prevaja kot obremenitev in pri tem misli predvsem na psihično obremenitev. Danes je stres opredeljen kot odziv organizma na vsak stresogeni dejavnik. Pri tem je odziv biološki in zajame celo telo, ne samo dušo (Starč, 2007 Stres in bolezni).

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

Kako se bo posameznik odzval pri čezmernih obremenitvah, je seveda precej odvisno od stanja, v kakršnem je trenutno, v duševnem in telesnem in telesnem pogledu. Odziv je odvisen od trenutnih razmer, trajnejših dejavnikov, trenutnih energetskih zalog, pa tudi od siceršnje telesne zgradbe in osebnostnih dejavnikov.

Od posameznikove osebnosti je torej odvisno, kdaj bodo določene okoliščine zanj postale stresne in kdaj jih ne bo doživel kot takšne.

Zato lastnih izkušenj in vrednost ne moremo uporabljati kot edinega merila za presojo, ali je določena oseba v stiski ali ne. Šele poznavanje njenih psihičnih posebnosti in njenega življenja nam pomaga odkriti subjektivni pomen določene situacije. To poznavanje nam torej pomaga presoditi, ali je določena oseba v stresu ali ne (Božič, 2003, Stres pri delu).

### **1.1.2 Zgodovinska razlaga stresa**

Prve opredelitve stresa in njegovega vpliva na ljudi izhajajo s področja medicine. Pionirsko delo je opravil Hans Selye, ki je priznan kot »oče« koncepta stresa, 1949, kasnejši Nobelov nagrajenec. Pri svojem raziskovalnem delu, ki je bilo povezano z iskanjem novega spolnega hormona, je Hans po naključju odkril, da nastanejo poškodbe na tkivu kot odziv na vse škodljive dražljaje. Ta pojav je najprej imenoval splošni prilagoditveni sindrom (angl. general adaptation syndrome – GAS, približno desetletje pozneje pa je vpeljal pojem stres v svoja pisna dela (Treven, 2005, Premagovanje stresa).

*Splošni sindrom prilagoditve* je smatral kot avtomatsko verižno reakcijo, ki povezuje notranje žleze, hormone, ki jih le-te proizvajajo in organe, ki jih ti hormoni poškodujejo. Organ, ki se najpogosteje proučuje v tej splošni stresni reakciji, je srce (oziroma celoten kardiovaskularni sistem). Domneval je, da, ker je telo zelo podobno stroju, da lahko dela tako naporno le nekaj časa, potem pa se zlomi. Zato je napravil mnogo raziskav o povezavi med kronično ali neprekinjeno ravniyo stresa ter srčnimi napadi in drugimi kardiovaskularnimi boleznimi. Zaskrbljenost zaradi posledic dolgotrajnega stresa je bila gonilna sila za razvoj teorij o stresu iz očitnega razloga: domnevali so, če bodo poznani vzroki stresa, bodo lahko razvili učinkovite programe za kontroliranje ali zmanjševanje tega stresa in tako odstranili njegove škodljive stranske učinke. Vendar Selye obravnava tudi drugo plat zgodbe. Stres je za življenje sol in začimba, stres torej spada k življenju. V določenih zdravih okvirih ustvarjajo napetosti silo, prožno pripravljenost. Šele pod vplivom »normalno doziranega« stresa lahko ohranimo svojo prožnost in prilagodljivost. Brez določene mere stresa ne moremo niti ozdraveti, niti zdravja ohraniti. Res pa je ta mera za vsakega človeka različna. Svojo mero bi

moral vsakdo poznati, kajti kdor pozna meje svojih zmožnosti, se zna tudi smotrno varovati (Landy, 1985, str. 539).

Raziskovanje stresa v organizaciji se je pričelo v ZDA med prvo svetovno vojno (1914-1918). Psihologi so proučevali reakcije oseb (predvsem vojakov), ki so se znašle v izjemno stresnih situacijah, ter natančno opisali posledice stresa, kot so upad morale, težave s spanjem, težnja po izogibanju,... Vzpostavili so povezavo med neposrednim dolgotrajnim sodelovanjem v vojaških operacijah in izgubo vida, sluha, orientacije in razuma. To so definirali kot granatni šok. Ta je bil velikokrat povezan z fizično izgubo moči, slabostjo ter večkratno nenadno spremembo počutja vojakov v jarkih (Selič, 1999, str. 117).

Na začetku dvajsetega stoletja so opazili prve težave, povezane s stresom, pri delavcih, zaposlenih na proizvodnih linijah. Z uvedbo proizvodnih linij je posamezen delavec opravljal enostavne, ponavljajoče se delovne operacije, ki jih je kmalu postal več in jih opravljal bolj spretno. Taylor in ostali načrtovalci takega načina dela so domnevali, da bo tako delo zadovoljevalo zaposlene in bo zaželeno, dokler bodo delavci dobivali pošteno plačilo. Niso pa upoštevali stresa, ki se je pri takem delu pojavljal kot posledica hrupa, prahu, ekstremnih temperatur, mraza in monotonije dela. Ker ni bilo nikakršnega izziva in zadovoljstva pri delu, so se začeli pri zaposlenih pojavljati fizični in psihični zdravstveni problemi (Pettinger, 2002, str.18).

V petdesetih letih dvajsetega stoletja so v Veliki Britaniji izvedli študijo »Affluent Worker«. V njej so ugotovili, da so za posledicami stresa trpeli vsi delavci, ki so morali delati v slabih pogojih, delati po določenem vzorcu in so imeli majhno možnost kontrole (Pettinger, 2002, str.117, 118).

### **1.1.3 Nastanek stresa**

Osnovni vzorec nastanka stresa je enak že od prazgodovine dalje – nek dogodek sproži v telesu plaz sprememb, katere pripravijo telo na »boj in beg« - fizično aktivnost. Stres je bil koristna reakcija za človeka v kameni dobi, ko se je soočil, na primer, z nevarnimi živalmi.

V današnjem času so razlogi za stres drugačni. Kvaliteta življenja, ki ji danes pripisujemo vse večji pomen, je v veliki meri odvisna od kvalitete delovnega življenja. Kvaliteto delovnega življenja ogroža mnogo dejavnikov, med drugimi tudi stres. Stresne trenutke doživljamo prav vsak dan, lahko rečemo, da je v današnjem času stres postal del vsakdana. Nihče ne more ubežati pojavi, katerega poznamo že od nastanka človeka dalje. Našim prednikom je stres služil kot orodje za preživetje, dandanes pa stres predstavlja razlog za marsikatero bolezen, moteno funkcioniranje človeka ali celo smrt. Stres ni bolezen, vendar lahko poslabša fizično in duševno zdravje človeka, če je le-ta močan in traja dalj časa.

Vsakdo potrebuje v življenju izzive, toda če ti postanejo preveliki in jih ni mogoče doseči, lahko povzročijo nevzdržen stres. Stres lahko ljudi motivira ter spodbuja. Manjše stresne dogodke zaznavamo kot nekaj povsem vsakdanjega, kot nekaj, zaradi česar je življenje zanimivo. Če pa je teh dogodkov preveč, se to pokaže kot motnja v zdravju.

Pojem stres v vsakdanjem življenju pogosto uporabljamo. Ko slišimo besedo stres, najprej pomislimo na nekaj neprijetnega, na nekaj, kar nam grozi in na kar nimamo vpliva. Prav stres je pomagal preživeti ljudem skozi tisočletja, v današnjem svetu pa je postal sovražnik številka ena. Je vzrok številnih nesreč, bolezni, prezgodnjih smrti, samomorov, nezadovoljstva in napetosti (Schmidt, 2001, str. 45).

Greenberg in Baron (2000) opredelita stres kot »kompleksen vzorec čustvenih stanj, psihičnih odzivov in s tem povezanih misli, ki nastane kot odgovor na zunanje zahteve«. Te zahteve, ki izhajajo iz okolja, pa označita kot stresorje. Primeri stresorjev so: zahteve delovnih nalog, medosebne zahteve med sodelavci, odnosi s partnerjem in otroki, družbene odgovornosti. Tretji pojem, čezmerni odziv, ki je povezan s stresom in stresorji, pa se po mnenju navedenih avtorjev nanaša na nakopičene učinke stresa, ki se izražajo kot odkloni od normalnih oblik vedenja ali delovanja in so posledica izpostavljenosti stresnim dogodkom. Ali bo dejavnik iz okolja stresor, je odvisno od posameznika in njegovega doživetja tega, kar se mu dogaja. Stres se pojavi pri njem takrat, ko zazna, da je situacija, v kateri je, zanj nevarna, in ne more obvladati morebitne nevarnosti in zahtev. Pri dolgotrajni izpostavljenosti stresu pride pri posamezniku do čezmernega odziva, ki se izraža na fizični, vedenjski ali psihični ravni. Takšni odzivi lahko privedejo do škodljivih posledic v obliki bolezni, čustvenih težav in slabše opravljenega dela (Treven, 2005, Premagovanje stresa, str. 14).

Nihče ni povsem odporen proti stresu. Stres lahko prizadene vsakogar, saj je pomemben in bistven del našega življenja. Nastaja kot neizogibna posledica naših odnosov z nenehno spreminjajočim se okoljem, ki se mu moramo prilagajati (Looker, Gregson, 1993, str. 27).

#### **1.1.4 Pristopi k opredelitvi stresa**

Glede na izvor stresa kot takega so se v preteklosti razvili trije različni pristopi k sami opredelitvi stresa: inženirski, fiziološki ter psihološki pristop. Pri inženirski pristopu je stres definiran kot zunanja sila, ki vpliva na posameznika. Določeni zunanji dogodki so enako stresni za vse osebe, ne glede na razlike med njimi. Fiziološki pristop stres dojema kot fiziološki odgovor posameznika na zahteve okolja, ki jih poznamo kot stresorje. Psihološki pristop pa poskuša kombinirati zgoraj omenjena modela (Cox et al, 2000, str. 32).

#### **1.1.5 Vrste stresa**

Izraz stres se vse prevečkrat uporablja napačno, saj ljudje s tem izrazom pogosto poimenujejo le negativni stres, pozitivni stres pa se skriva nekje v ozadju. Prijetno doživetje je lahko prav tako stresno kakor negativno.

*NORMALNI STRES* označuje naše počutje kot dobro in obremenitve dojemamo kot nekaj normalnega in vsakdanjega. Nimamo občutka, da smo pod stresom, predvsem kadar se soočamo s povsem vsakdanjimi problemi, ki smo jim kos, ker jih poznamo že iz preteklosti in iz izkušenj vemo, da nas ne ogrožajo pretirano. Stresni odziv je torej v stanju zmanjšane pripravljenosti, toda ves čas na preži. Kljub temu se nam zdi, da nismo pod stresom (Looker, Gregson, 1993).

*EVSTRES* je prijazni ali pozitivni stres. V normalnih okoliščinah so zaposleni z aktiviranjem svojih reakcijskih organizmov sposobni vzpostaviti novo ravnovesje in se prilagoditi novim situacijam. Stres v tem primeru ni negativni fenomen. Prevlada, kadar se zavedamo, da bomo tudi zahtevni situaciji kos. To je možno le tedaj, kadar so sposobnosti večje od zahtev, zahteve pa pomenijo izziv in nas motivirajo za delo. Stresna reakcija nam pomaga vzpostaviti ravnovesje ter reagirati v dani situaciji. V tem primeru stresna reakcija povzroča prijetno

stanje pripravljenosti, ki ugodno vpliva na telesne in duševne sposobnosti, ustvarjalnost in produktivnost. Take razmere ustvarjajo samozavest in pozitivno samopodobo. Če zdravje doživljamo kot dinamično ravnotežje, potem je stres del tega ravnotežja in zdravja ne more biti brez interakcije z drugimi ljudmi in okoljem. Zavedati se moramo, da so samo ekscesi patološki (Di Martino, Musuri, 2001, str. 6).

Pozitivni stres torej občutimo, kadar nekaj delamo z navdušenjem in zanosom, ko v tem, kar delamo, vidimo vzpodbudo in hkrati dajemo vse od sebe, da bi zadani cilj dosegli, saj bo naše delo nagrajeno. Navadno osebe, ki so pod pozitivnim stresom, kažejo živahnost, nasmejanost, vznemirjenje, družabnost, itd. Stresna reakcija pozitivnega stresa povzroči prijetno stanje pripravljenosti, ki ugodno vpliva na telesne in duševne sposobnosti, ustvarjalnost ter produktivnost.

Negativen stres imenujemo *DISTRES*. Izraz je uporabil Seyle, da bi poudaril razliko med stresom kot normalnim (vsakdanjim, neizbežnim) pojavom in stresom, ki ima patološke značilnosti in posledice (Selič, 1999, str. 66).

Negativni stres je torej tisto, kar ljudje običajno pojmujejo pod pojmom stres. To so negativni učinki, do katerih pride zaradi dolgotrajnega, močnega in ponavljajočega delovanja stresorjev. Negativni stres se pojavi, ko prvotna napetost ni zadovoljivo razrešena, delovanje stresorja pa se nadaljuje. To so emocionalni in psihični pritiski, šoki, ki povzročajo obolenja in so posledica kratkotrajnega stresnega vpliva ali dolgotrajne izpostavljenosti stresnim okoliščinam. Negativni stres pogosto spremeni ustaljen način življenja in vpliva na človekovo vedenje, je psihosomatski vzrok marsikaterih bolezni ter skaljenih medčloveških odnosov.

#### **1.1.6 Izvori stresa**

Stres doživljamo vsakodnevno. Vzrokov za nastanek stresa je toliko, kot je človeških bitij, saj se od človeka do človeka razlikuje raven stresnih situacij v življenju, prav tako je stres odvisen od naših nazorov, prepričanj in splošnega dojetja okolice. Stres večinoma nastaja v glavi posameznika, čeprav obstajajo tudi okoliščine, neodvisne od človekove presoje in se le-te štejejo med objektivne vzroke stresa. Sem spadajo življenjske preizkušnje, katerim se ni mogoče izogniti.

Stresne okoliščine največkrat nastajajo na ravni medčloveških odnosov. Bodisi na delovnem mestu ali v družini.

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 lahko prerasel v stresor ali ne (Selič, 1999, str 54).

Stresorje lahko razdelimo v štiri večje skupine: *spremembe, zahrbtni stres, stres, ki si ga naprtimo sami in stres, ki ga povzroča okolje*.

*Spremembe* nekoč niso bile pogoste, danes pa se pojavljajo kot stalnica v življenju. Danes lahko posameznik pričakuje večjo spremembo v svojem življenju vsake tri do štiri leta, naši stari starši pa so doživeli tri do štiri večje spremembe v vsej svoji življenjski dobi. Od konca prejšnjega stoletja spremembe predstavljajo normo medtem, ko je stabilnost samo nepričakovan obiskovalec. Kdor svojega mišljenja ne uspe prilagoditi temu dejstvu, samo dodaja stres že tako stresnim spremembam v življenju. Naučiti se moramo živeti v skladu s spremembami, namesto, da se jim upiramo in bežimo pred njimi. Upiranje in beg sta najbolj pogosta odziva na stres, ki pa v resnici stvari še dodatno otežita. Stres, ki ga skupaj povzročijo manjše stresne situacije, ki so posamezno obvladljive, skupaj pa povzročijo visoko stopnjo stresa, imenujemo *zahrbtni stres*.

Dober primer za zahrbtni stres so dnevi, ko nam gre vse narobe. Zjutraj preslišimo budilko, nato zažgemo zajtrk, ugotovimo, da nam je zmanjkalo kave in na poti v službo na vseh semaforjih gori rdeča luč. Še nekaj takih nesrečnih situacij čez dan in zvečer smo pod takim stresom, kot če bi doživeli en sam stresen dogodek. Prav tako pod zahrbtni stres spadajo situacije, ki nam iz dneva v dan jemljejo energijo in jih ne moremo rešiti. Take situacije so pritiski zaradi nenehnih finančnih težav, zaradi strahu pred izgubo službe, težave s kronično boleznijo in podobno. Ponavadi se sploh ne zavedamo, vendar pogosto smo sami krivi za stres, ki ga doživljamo. Navade, ki smo jih pridobili z leti, so pogosto izvor stresa. Najbolj pomembno je, da se naučimo nadzorovati svoje misli, še prej pa moramo opazovati, kako razmišljamo. Če vedno razmišljamo o tem, kaj vse se nam lahko slabega zgodi in kaj vse gre lahko narobe, potem lahko sami sebe krivimo za stres, ki si ga ustvarimo. Na srečo pa so naše misli področje, ki ga z nekoliko truda lahko nadzorujemo in tako zmanjšamo stres. Zaskrbljenost, negativno razmišljanje, predvidevanje, nizka samozavest in perfekcionizem so

lastnosti, ki določajo osebnost, ki tudi v najbolj sproščenih trenutkih trpi zaradi stresa. Dobra novica pa je, da je stres, ki si ga naprtimo sami, popolnoma pod našim nadzorom. Kar sami napravimo, lahko tudi sami odpravimo.

Četrta kategorija pa je *stres, ki ga povzroča okolje*. Neprimeren pisarniški stol, zaradi katerega trpi hrbtenica, hrup z bližnjega gradbišča ali cest, zakajeni delovni prostori ali kakršnokoli drugo onesnaženje zraka ter zelo visoke ali nizke temperature so samo nekateri dejavniki okolja, ki povzročijo stres (Braham, 1994, str. 1-19).

Schimdt (2001, str. 9-12) v prvi fazi loči *naravni* in *umetni stres*. V našem vsakdanjem življenju smo prisiljeni uravnavati razmerje med izzivi okolja in našo usposobljenostjo za njihovo obvladovanje. Gre torej za dva različna stresa, ki imata vsak svojo funkcijo in namen. Naravni, oziroma koristni stres, pri katerem je evolucija poskrbela za vse mehanizme uravnoteženja telesa in umetni, škodljivi stres, ki te sposobnosti nima. Pri tem stresu moramo sami poskrbeti za uravnoteženje telesa in s tem za svoje zdravje. Naravni stres pozna vsako živo bitje in se deli na dve različni skrajnosti. Ena stran je obrambna reakcija preživetja, ki je pomagala človeštvu obstati in druga stran, prijetni stres, ki ga doživljamo kot čudovite trenutke in ugodje. Stres, kot posledica občutka ogroženosti se pojavi kot reakcija na nevarnosti iz okolja. Ima nalogo obrambe, pobega ali napada. Vsi se občasno znajdemo v situaciji, v kateri potrebujemo vse razpoložljive sposobnosti in energijo. Kadar se nevarnosti ne moremo izogniti, nas to lahko stane življenja (npr. reševanje pri elementarnih nezgodah, samoobramba pri poizkusih nasilja, reakcije v nevarnih stanjih, itd.). V takih trenutkih se telo v hipu pripravi v stanje največje možne pripravljenosti. To nam omogoča večjo pozornost, hitrejše razmišljanje, pripravo na hitre reakcije in koncentracijo energije, pripravljeno na delovanje in vztrajanje. Delovanje poteka v smeri napada, obrambe ali pobega. Stres je v primerih ogroženosti naravna reakcija, ki ni škodljiva telesu. Telo v delovanju in gibanju (napadu ali pobegu), porabi pripravljene nakopičene snovi in se po prenehanju nevarnosti spet samo uravnoteži na normalno delovanje. Stres, kot občutek ugodja, je prijetna stran stresa, iz katere dobivamo motivacijo, energijo in ustvarjalnost. Doživljamo ga v trenutkih, kadar verjamemo, da naša usposobljenost presega neko zahtevo. Preveva nas občutek, da bomo izziv zlahka obvladali in zato komaj čakamo nanj ali pa se pustimo celo namerno izzivati, prevzame nas želja po soočenju, po izkazovanju pridobljenega znanja, pogosto se celo spustimo v izzivanje zato, da bi imeli priložnost dokazati, kaj zmoremo. Pri tem stresu

občutimo željo po čimprejšnjem delovanju in doživljamo prijeten, vznemerljiv občutek pričakovanja pred doživetjem.

Podoživljanje prijetnega stresa je najboljša obramba proti umetnemu stresu.

Umetni oz. škodljivi stres se pojavi, kadar zahteve presegajo naše sposobnosti. Umetni ga imenujemo zato, ker ga narava ne pozna. Je izum človeka. Je stranski proizvod urejene družbe, ki nam vsiljuje vedno višje zahteve. Postavlja kriterije super ljudi, ki pa jih ne moremo izpolniti, ne da bi se odrekli kvaliteti svojega življenja. Pogojuje eno najhujših bolezni današnjega časa, nenehne napetosti, skrbi in nesposobnost posameznikov, da bi uravnotežili življenje med zahtevami in zadovoljstvom, ki ga daje dobro opravljeno delo na eni strani in z vsemi čudovitimi stvarmi, zaradi katerih je vredno živeti na drugi strani. Doživljamo podoben občutek nemoči in strahu, kot pred borbo s sovražnikom, za katerega ž vnaprej vemo, da ga ne moremo premagati, uiti pa mu tudi ne moremo. Evolucija s svojimi zmožnostmi prilagajanja ne more slediti tako hitrim spremembam, kot jim je bil izpostavljen človek v zadnjih desetletjih. Za te nove razmere nimamo samodejne obrambe kot pri stresu za preživetje, kjer zna telo samodejno poskrbeti zase, tako za pripravo, kot za kasnejše uravnovešanje. Lahko bi rekli, da imamo neprilagojen biološki sistem za nove razmere, v katerih živimo, saj jim skušamo še bolj kljubovati s stresno reakcijo iz pradavnine. Razumeti bi morali dejstvo, da rešitev naših problemov ni v zmožnosti doseganja višjih položajev ali kopičenju denarja, ampak v vzpostavitvi pravilnega ravnovesja. Če bomo hoteli preživeti, bomo morali poleg ostalih nalog skrbeti tudi za normalno težo in kondicijo. Škodljivi stres nastane zaradi preobremenjenosti, občutka, da nismo več sposobni obvladovati vseh zahtev iz okolja. Občutek lahko nastane kot posledica resničnih omejitev iz okolja ali pa kot posledica privzgojenih, namišljenih omejitev. Resnične omejitve iz okolja, na katere ne moremo vplivati, povzročajo stres kadar omejitev ne zmoremo ali nočemo sprejeti kot dejstvo. Ne zmoremo razumeti, da problem ni problem, da lahko edino naš odnos do problema ustvari problem. In to, kakšen odnos bomo zavzeli, je povsem naša odločitev. Vse, kar se nam zgodi, bi se morali naučiti sprejeti. To je sploh prva stopnja do reševanja česarkoli. Naj bo na prvi pogled še tako slabo, vsaka težava ali neuspeh, nam odpira drugačne, morda za nas še boljše možnosti v življenju. Privzgojene, namišljene omejitve, ki prav tako povzročajo umetni stres, nastanejo zaradi moralnih in etičnih vrednot družbe, predsodkov in zastarelega mišljenja, stereotipov, ki izhajajo iz duhovne omejenosti naših avtoritet in njihovega nadzora nad nami. Za vsakim našim občutkom nesposobnosti, se skriva sugerirana omejitev, manipulacija različnih avtoritet. Te omejitve so vsajali v nas avtoritativni starši, vzgojitelji in družba. Pri

tem nihče ne dvomi, da so nas pohabljali z najboljšim namenom, s prepričanjem, da res vedo, kaj je za nas najboljše, vendar so posledice tega početja katastrofalne. Za vse, kar smo si kadarkoli želeli narediti, pa nismo ali ker si danes želimo narediti, pa si ne upamo, obstaja en sam razlog. Nekdo nam je, zaradi svoje lastne omejenosti, ukradel vero v naše sposobnosti. Velika večina nosi in bo nosila posledice celo življenje. To, kar se naučimo, to znamo in če se ne naučimo drugače, bomo zmožni samo to predajati drugim.

Za večino ljudi so vir stresa nove ter povsem neznane razmere, ker z njimi nimajo preteklih izkušenj. Stopnja in vrsta stresa, ki ga sprožijo, je odvisna od posameznikovega dojemanja stvari ali situacije oziroma dogodka.

***Vire stresa lahko razdelimo na tri kategorije:***

- Individualne (stresorji so sestavljeni iz osebnostnih značilnosti posameznika, njegovih prednosti in slabosti ter zmožnosti, da se spopade s situacijami, ki mu predstavljajo grožnjo)
- Organizacijske (vzrok za nastanek le-teh so organizacijske značilnosti)
- Družbene (družbeni stresorji nastanejo zaradi ekonomskih, političnih, socialnih in tehnoloških sprememb)

Različne kombinacije teh stresorjev povzročajo različno jakost stresa v življenju posameznika. Njihovo interakcijo lahko razumemo tako, da uporabimo dimenzijo časa (to je čas, v katerem je posameznik izpostavljen virom stresa). Učinek stresa na posameznika, ki je stresorjem izpostavljen daljše obdobje, je drugačen od tistega, ki jim je bil izpostavljen le krajši čas (Rollinson, Broadfield, Edwards, 1998, str. 269).

Izvore stresa lahko razdelimo tudi na *zunanje* (naravne nesreče in pojavi, nasilje – psihično in fizično, medicinski posegi, itd) ter *notranje* (žalost, strah, zaskrbljenost, jeza, bolezen, itd).

### 1.1.7 Simptomi in posledice stresa

Simptomi reakcije na stres se razvijejo v nekaj minutah po stresnem dogodku in trajajo od nekaj ur do nekaj dni. Opazimo začetno stanje osuplosti oziroma zbeganosti. Pozornost je zmanjšana, posameznik je lahko nekoliko zmeden, ima občutek, kot, da ne bi bil povsem pri zavesti in kot da ne more povsem dojemati, kaj se dogaja okoli njega. Gre za splošno vzdraženost živčnega sistema, ki pripravlja telo na »boj ali beg«. Sledi umikanje iz stresnih okolij ali huda vznemirjenost – ta lahko posameznika za krajši čas ohromi.

Stres v glavnem nadzoruje del živčnega sistema, ki se mu pravi avtonomni živčni sistem. Avtonomni pomeni samoupravi, se pravi, da se sistem organizira sam, brez vmešavanja od zunaj. Ponavadi sta oba dela živčnega sistema v ravnovesju. Simpatici del nas spodbuja k akciji in zaradi njega se zavedamo delovanja svojega telesa. Včasih ga imenujemo tudi »sistem boja in bega«, saj v stiski večinoma bežimo pred nevarnostjo ali pa se bližamo konfliktu. Delovati začne dokaj hitro, saj ga razen živčnih dražljajev stimulirajo tudi hormoni, ki se izločajo v kri, hitro potujejo po telesu in spodbujajo organe k delovanju. Najpomembnejši hormon je adrenalin, ki stimulira srce in mišice, njegovih učinkov pa se zavemo šele po nekaj sekundah (Tyrer, 1987, str.18).

Stres vselej poteka v treh fazah: fazi alarma, fazi odpornosti in fazi izčrpanosti. V prvi fazi je delovanje organizma običajno močno vzburjeno. Posamezniku omogoči akcijo in sprosti v njem tiste energetske zaloge, ki to akcijo sploh omogočajo. V drugi fazi se začno vključevati določeni mehanizmi, katerih naloga je telesne procese normalizirati, jih vrniti v izhodiščni položaj. Govorimo o fazi prilagoditve na stres, v kateri se polnijo prazne baterije v telesu. Do te faze je lahko učinek stresa pozitiven. Njegov učinek lahko posameznika osveži, ga vzpodbudi k določenim mislim in dejavnostim, ipd. drugače pa je, ko stresna situacija kljub prilagoditvi traja naprej. Ko deluje stres naprej in to kljub poskusa poravnave z njim, se energetske zaloge prizadetega prično počasi prazniti. Pojavljajo se prva znamenja utrujenosti. Če se v tem času nič ne spremeni, vodi situacija stresa do izčrpanosti. V telesnem dogajanju je izražen močan padec imunoloških moči, pojavijo se različne motnje v telesnih funkcijah, v najhujših primerih imamo opraviti s pravimi tkivnimi okvarami (Rakovec, 1991, str. 49).

Dobro je, če znake izčrpanosti poznamo, tako jih bomo prepoznali tudi pri sebi in ustrezno ukrepali, sicer lahko pride do resnih duševnih težav, kot je izguba stika z realnostjo, ali pa se razvijejo psihosomatska obolenja. Psihosomatska obolenja so telesne motnje, ki jih med drugim povzročajo tudi duševni dejavniki. Ali se bo pri nekom razvila telesna motnja kot

posledica stresa in katera, je odvisno od genske zasnove. Tudi infekcijske bolezni (prehlad, kašljanje, gripa) so pogostejše takrat, ko so ljudje bolj stresno obremenjeni, zaradi česar se najbrž zmanjšuje učinkovitost imunskega sistema (Psihologija, 2002, str. 201).

Obstaja več znakov, ki kažejo na preveliko izpostavljenost stresu in obenem predstavljajo indikatorje stresa v delovnem okolju. Luban- Plozza in Pozzi (1994, str.13-14) navajata tri skupine takšnih znanilcev oziroma simptomov, katere smatramo za prve znanilce, da je nekdo preveč izpostavljen stresu:

### ***Čustveni simptomi:***

- Apatija (nezadovoljstvo, 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 – ptreirano poudarjanje lastne dejavnosti glede sebe ali drugih, preveč dela, nepriznavanje težav, nepoznavanje simptomov, sumničavost)

### ***Vedenjski simptomi:***

- Izogibanje (zapiranje vase, zavračanje dela, težave pri sprejemanju odgovornosti)
- Pretiravanje (odvisnost od nikotina in alkohola, hazardne igre)
- Težave z urejanjem samega sebe (zamujevanje na delo, slaba osebna higiena, neurejenost)
- Težave s spoštovanjem zakonov (zadolženost, kaznovanje, nenadzorovano nasilno obnašanje)

### ***Telesni simptomi:***

- Pretirana skrb ali nepriznavanje bolezni
- Pogosta obolevnost
- Fizična izčrpanost
- Pretirana vera v samoozdravljenje in zloraba zdravil
- Nerazpoloženje (nespečnost, spremembe teka, pridobivanje ali izguba telesne teže, slabost, zaprtje, seksualne težave)
- Drugi telesni simptomi (suho grlo, napetost,...)

Nobena od navedenih težav ni kritična. Ko se jih pojavi več skupaj, pa predstavljajo sliko našega zdravja in obremenjenosti skupaj, zato je pomembno naučiti se prepoznavati simptome.

Za popolno razumevanje stresa je potrebno omeniti tudi njegov kumulativni učinek. Nabiranje stresa namreč zmanjšuje sposobnost opažanja; ljudje postanejo neobčutljivi in težje zaznavajo učinke nadaljnjega stresa. S kopičenjem stresa telo slabi in se vse težje upira nadaljnjim obremenitvam. Človek postane ujet v začarano vijačnico, ki jo navija, vse dokler se ne pretrga kakor preveč napeta elastika. Lomljenje vijačnice dejansko pomeni telesni in duševni zlom. Razlika med zdravo utrujenostjo in stalno izčrpanostjo je ogromna. Dolga leta ju je proučeval londonski kardiolog P. Nixon (Evans, Roussel, 1992, str. 119-120). Ko je človek »zdravo« utrujen, ponavadi zaradi preveliko dela in premalo spanja, pomaga že dan ali dva daljšega spanja, da se telo zopet vzpostavi v ravnovesje. Mnogokrat se zgodi, da so ljudje že utrujeni, a pred novimi pritiski menijo, da bodo zmogli. Če niso na vrhu krivulje lastne učinkovitosti, je to res. Če pa so, je rezultat veliko slabša učinkovitost, slabo zdravje in končno zlom.

### ***Bolezni, povezane s stresom:***

- Koronarna srčna bolezen
- Zvišan krvni tlak
- Možganska kap
- Migrena
- Prebavne motnje

- Slabost ali bruhanje
- Zgaga
- Čir na želodcu in dvanajstniku
- Sindrom razdraženega črevesja
- Diareja
- Zaprtje
- Napenjanje (vetrovi)
- Glavoboli
- Žilni krči
- Mišični krči
- Bolečine v vratu in hrbtu
- Sladkorna bolezen
- Rak
- Alergije
- Astma
- Prehlad in gripe, itd

#### **Razpredelnica 1. Simptomi in znaki akutnega stresa**

---

**Možgani:** budnost, bistrost, korajža, odločnost, napadalnost, previdnost, strah, razširjene zenice, vrtoglavica, omedlevica, motnje spanja, motnje vida in sluha.

**Koža:** rdečica, bledica, povečano znojenje (splošno, dlani, pazduhe), hladne okončine (dlani, stopala, nos), naježitev kože, hladen pot.

**Prsni koš:** bolečine.

**Dihanje:** pospešeno, plitvo dihanje, občutek kratke sape.

**Srce:** pospešen utrip, močni utripi, nepravilni srčni ritem.

**Prebavila:** žeja, pomanjkanje teka (neješčnost), slabost, bruhanje, suha usta, škrtanje z zobmi, bruhanje, motnje v odvajanju blata, slaba prebava in krči.

**Mišice:** napetost, tresenje, trzanje vseh mišic (tudi obraznih), mišična slabost in utrujenost.

**Mokrila in spolni organi:** pomanjkanje zanimanja za spolnost, pogosto siljenje na vodo in odvajanje vode.

Vir: R. Starc, Bolezni zaradi stresa I, 2008, str.82

### **1.1.8 Vzroki za nastanek stresa na delovnem mestu**

Vsakdo potrebuje v življenju izzive, toda če ti postanejo preveliki in jih ni mogoče doseči, lahko povzročijo nevzdržen stres. Stres lahko ljudi motivira ter spodbuja. Manjše stresne dogodke zaznavamo kot nekaj povsem vsakdanjega, kot nekaj, zaradi česar je življenje zanimivo. Če pa je teh dogodkov preveč, se to pokaže kot motnja v zdravju.

Stres na delovnem mestu se pojavlja vse bolj pogosto. Zaradi obdobja, v katerem živimo, obdobja kapitalizma, se danes na delovnem mestu od zaposlenega pričakuje maksimalno, kar zaposleni zmore. Delo je eden izmed največjih povzročiteljev stresa v svetu. Ljudje so se primorani spopadati z novo informacijsko tehnologijo, podaljševanjem delovnega časa, kratkimi pogodbenimi roki, nadlegovanjem na delovnem mestu, itd. Stres mnogi postavljajo na ključno mesto med zaviralnimi dejavniki osebnega razvoja, zadovoljstva in uspešnosti posameznika ter večjega uspeha posameznega podjetja. Temu pripomorejo tudi številne spremembe v podjetjih, katere s seboj prinašajo neizogiben stres. Uravnavanje stresa na delovnem mestu je zato v zadnjem času postala ena izmed temeljnih strateških in operativnih skrbi. Stres na delovnem mestu predstavlja težavo in tudi visoke stroške tako za zaposlene, kot tudi za podjetje, zato se čedalje bolj pojavlja potreba po obvladovanju stresa. Stroški, nastali z povečanjem stresa na delovnem mestu, nastajajo zaradi zmanjšane produktivnosti, odsotnosti z dela, zdravljenja bolezni,.. Na drugi strani pa se soočamo z izgubo moralnih vrednot tudi na delovnem mestu.

Medčloveški odnosi tako postajajo standardizirani, izgublja se občutek za sočloveka, pomoč nekemu na drugi strani. Vse to so občutki nemoči, katera so v današnjem času, v obdobju, v katerem družba postavlja norme kot so kapital in kariera, vse bolj pogosti na strani zaposlenih.

Življenjski stil današnjega aktivnega človeka nehote sooča s stresom na delovnem mestu, ki definitivno pomembno vpliva na njegovo funkcioniranje v družbi. Dandanes se ljudje na delovnem mestu soočajo z preobremenitvami, podaljšanjem delovnega časa, prenizkim plačilom, pritiski sodelavcev, problem odnašanja dela domov, pomanjkanje socialne opore v organizacijah, kar še posebej zniža kvaliteto življenja posameznika, kot tudi kvaliteto družinskega življenja posameznika.

Tako so starši danes obremenjeni z možnostjo izgube službe, saj se vedno bolj uveljavlja zaposlitev za določen čas, kar zna biti zelo velik pritisk na starše in vsa njihova stresna obdobja se odražajo na družinskem življenju.

V današnjem času je zelo pomembno, da organizacije posvečajo več pozornosti konfliktom, ki lahko nastanejo med družino in službo. Primer reševanja takih konfliktov je uvajanje alternativnih delovnih ureditev. Te zaposlenim omogočajo večjo fleksibilnost pri izbiri kraja in časa dela, organizaciji otroškega varstva,.. Vključujejo polovičen delovni čas, možnost delitve dela, delo preko spleta in druge oblike dela doma ter fleksibilen delovni čas. Fleksibilen delovni čas pomeni, da podjetje določi čas, ko zaposleni morajo biti prisotni na delovnem mestu, in čas, ki je fleksibilen – v njegovem okviru lahko zaposleni sami odločajo, kdaj bodo prišli in odšli. Določeno je tudi minimalno število delovnih ur na teden. Fleksibilen delovni čas zaposlenim omogoča, da se izognejo prometnim konicam ob prihodu in odhodu iz dela, lažje pa tudi usklajujejo otroško varstvo in domače aktivnosti. Delitev dela pomeni, da si dva delita eno službo in se strinjata glede delitve delovnih nalog in ur. Eden se odloči, da bo delal dopoldne, drugi popoldne. Poleg tega nekatere organizacije omogočajo tudi dodatne storitve za zaposlene starše. Tako imajo organizirano dnevno varstvo za njihove otroke, varstvo za bolne otroke,.. (George, Jones, 1996, str. 275). Alternativne delovne ureditve zmanjšujejo napetosti, ki nastajajo med partnerjema, saj lahko ohranjata večjo kontrolo nad družinskim in privatnim življenjem. Povečujejo tudi pripadnost organizaciji. Zaposleni namreč izkazujejo večjo pripadnost organizacijam, ki so prijazna njihovim družinam, ki jim ponujajo pomoč ne glede na to, koliko sami koristijo ponujene možnosti (Cooper, Lewis, 1993, str 29).

#### **1.1.9 Stres na delovnem mestu v Evropski uniji**

V Evropski uniji je stres na delovnem mestu ) ang. work-related stress, WRS) za bolečinami v hrbtenici druga najpogostejša težava, povezana z delovnim mestom, ki prizadene 28% delavcev v EU (Tretja evropska analiza delovnih pogojev za leto 2000. Evropska fundacija za izboljšanje življenjskih in delovnih pogojev 2000, Luxembourg, 2001). WRS lahko povzročijo psihosocialni dejavniki, kot so priprava, organizacija in upravljanje dela, na primer visoka zahtevnost dela in neustrezno vodenje delovnega mesta, ter vzroki, kot so trpinčenje in

nasilje pri delu. Fizični dejavniki, kot so hrup in temperatura, lahko prav tako povzročijo WRS. Preprečevanje WRS je eden izmed ciljev Sporočila Evropske Komisije o novi strategiji za zdravje in varnost pri delu (Sporočilo Komisije – Prilagajanje spremembam pri delu in v družbi; nova strategija Skupnosti za zdravje in varnost pri delu 2002-2006. Evropska Komisija, 2002)

Stres na delovnem mestu se pojavi, kadar zahteve delovnega okolja presegajo sposobnost zaposlenih, da jih izpolnijo (ali obvladajo) (Raziskava o stresu na delovnem mestu. Evropska agencija za varstvo in zdravje pri delu, 2000. Luxembourg, 2000).

Stres ni bolezen, vendar lahko poslabša duševno ali fizično zdravje, če je močan in traja dlje časa. Določena raven pritiska lahko izboljša storilnost in ustvari zadovoljstvo ob doseganju ciljev. Ko pa zahteve in pritiski postanejo preveliki, povzročijo stres, kar je slabo za delavce in za njihove organizacije. Stres na delovnem mestu zajema več kot četrtino odsotnosti od dela, ki trajajo dva tedna ali dlje zaradi zdravstvenih težav, povezanih z delom. Po podatkih za leto 1999 se ocenjuje, da stres na delovnem mestu stane države članice najmanj 20 milijard evrov letno. Stres na delovnem mestu lahko povzroči bolezenska stanja, kot so depresija, zaskrbljenost, živčnost, utrujenost in bolezni srca. Povzroči lahko tudi večje motnje v produktivnosti, kreativnosti in konkurenčnosti.

#### **1.1.10 Obvladovanje stresa na delovnem mestu**

V dobi, v kateri živimo in delamo, se je težje kot kdajkoli poprej soočiti z izzivi na delovnem mestu. Tako je stresnih dejavnikov na delovnem mestu vedno več in več. Čeprav je normalen nivo stresa pozitiven za posameznika, pa vendar preveliko stresa definitivno kvari kvaliteto življenja sodobnega človeka. Čezmerni stres niža učinkovitost, ustvarjalnost, zato je nadvse pomembno najti načine, da se stres uravnava.

Prvo načelo pri samokontroli stresa je naučiti se, kako stres prepoznati ter si ga priznati. Dokler nam ni jasno, od kje problem izvira, ne moremo najti primerne rešitve. Šele nato ga z določenimi koraki lahko začnemo obvladovati in kontrolirati, da stres ne kontrolira nas. Za preprečevanje in odpravljanje stresa je najbolj pomembno, da se naučimo premagovati prepričanja, ki nas omejujejo, se znebimo strahov, postanemo samozavestni in se ne pozabimo

veseliti izzivov, katere prinaša sleherni dan v človekovem življenju. Tudi optimizem in humor sta dokazano koristna dejavnika na tej poti obvladovanja stresa – celo pri hudih boleznih.

Negativni stres otežuje delovanje razuma, trezen vpogled in ustvarjalnost. Stres izčrpava, jemlje nam pomembno in dragoceno energijo – fizično in psihično. Ne moremo se zbrati in motena je sposobnost za poslušanje. Izgubljamo potrpljenje in smisel za humor.

Stresu se vedno ne moremo izogniti. Vendar se lahko pred njim najučinkoviteje zavarujemo, če se zazremo vase, se znova in znova sprašujemo, kaj pravzaprav želimo, kaj pričakujemo. Kaj je za nas najpomembnejše in kaj manj? Če vemo, kaj hočemo, moramo seveda tudi vedeti, kako priti do ciljev, kakšne so žrtve in ali smo pripravljeni nanje. Poznati moramo sebe, pa tudi poti, ki vodijo k ciljem, in možne ovire, prav tako pa tudi načine, kako jih odpraviti. Samo tako imamo več možnosti, da bomo živeli v miru s samim seboj.

Zavedanje o vzrokih stresa je prvi korak k učinkovitemu obvladovanju stresa (Božič, 2003, Stres pri delu, str. 32).

#### ***Znaki in simptomi čezmernega dela in stresa na delovnem mestu:***

- Nestrpnost, razdražljivost, depresija
- Apatija, izguba zanimanja za delo
- Težave s spanjem
- Utrujenost
- Otežena koncentracija
- Mišična napetost
- Želodčne težave
- Izključenost iz družabnega življenja
- Seksualne težave
- Alkoholizem oz. droge kot način sproščanja

#### ***Najpogostejši vzroki stresa na delovnem mestu:***

- Strah pred odpuščanjem, služba ni zanesljiva
- Premalo časa oziroma preveč dela
- Delo ni spodbudno, posameznika ne zadovoljuje

- Povečano povpraševanje po nadurah
- Izpolnjevanje večjih pričakovanj brez primerne nagrade
- Pritisk na delo na optimalni ravni
- Delo v neugodnih razmerah (hrup, vročina,...) oz. nevarnih (veliko tveganja za poškodbe,...)

Ko sami pri sebi opazimo, da smo pod stresom zaradi vse večjih pričakovanj na delovnem mestu, strahu pred izgubo službe, itd. moramo prepoznati dejavnike tveganja, ki se kažejo pri posamezniku ter znati pravilno odreagirati. Večino izboljšanj na delovnem mestu je mogoče doseči skozi preproste organizacijske spremembe (vir: Stres na delovnem mestu, MDDSZ, stran 7-8):

- Delojemalcu mora biti na voljo dovolj časa, da zadovoljivo opravi delovne naloge
- Dobiti mora jasen opis delovnih nalog
- Za dobro opravljeno delo mora biti nagradjen
- Obstajati mora možnost pritožb, ki so potem hitro in jasno obravnavane
- Odgovornosti in pristojnosti naj bodo primerno usklajene
- Cilji in vrednote podjetja naj bodo jasni
- Na delovnem mestu naj vladajo strpnost, varnost in pravičnost

### ***Delovni čas***

Delovni čas naj bo oblikovan tako, da se izognemo konfliktom med zahtevami in odgovornostmi, ki niso povezane z delom. Pri izmenskem delu mora biti delovni čas stalen in predvidljiv, izmene pa morajo potekati v napredujoči smeri (dopoldanska-popoldanska-nočna izmena).

### ***Sodelovanje/nadzor***

Tudi delavci morajo sodelovati s svojimi predlogi pri odločanju oziroma uvajanju sprememb na njihovih delovnih mestih in v celotnem delovnem okolju.

### ***Delovna norma***

Zagotoviti je potrebno, da se delovne naloge ujemajo z zmožnostmi in sposobnostmi delavcev – postavljeni morajo biti razumni roki ter količina dela.

### ***Vsebina***

Naloge morajo biti smiselne, delavce naj vzpodbujajo, če se le da, naj predstavljajo zaokroženo celoto in dajejo delavcem možnosti, da uporabijo in pokažejo svoje znanje in spretnosti.

### ***Vloge***

Vloge in odgovornosti zaposlenih morajo biti jasno določene, predvsem v smislu vodenja in kompetenc, jasno pa mora biti načrtovana tudi možnost napredovanja.

### ***Družbeno okolje***

Dane morajo biti priložnosti za druženje sodelavcev, vključno s čustveno podporo in pomočjo med sodelavci.

### ***Prihodnost***

Ne sme niti nejasnosti v zvezi z zagotavljanjem dela in napredovanjem v službi.

### **1.1.11 Vloga socialnega delavca v organizaciji ali podjetju**

Kot že omenjeno, socialni delavci v organizacijah ne predstavljamo več »birokratskega« člena pri urejanju kadrovskih zadev, temveč se šolamo za to, da v organizacijah zagotavljamo višjo raven komunikacije, medsebojnega sodelovanja ter gradnje medčloveških odnosov.

Pri soočanju socialnega delavca s stresom na delovnem mestu je pomembno, da zna socialni delavec opraviti vlogo povezovalca ter svetovalca. Vloga povezovalca med zaposlenimi in vodilnimi v smislu graditve medsebojnih odnosov (z raznoraznimi tehnikami kot so tematski vikendi, team-buildingi, itd), da zna pomagati prepoznati znake stresa, ter jih zaposlenim pomagati odpraviti. Pomembno je, da vloga socialnega delavca ne postane standardizirana, temveč, da se socialni delavec prilagaja potrebam organizacije oziroma podjetja, zaposlenim ter okolju.

Socialni delavec se mora znati prilagoditi posamezniku, da lahko le-ta zmanjša učinke stresa na minimalno raven. Pomembno je, da med drugim spodbuja tudi aktivno preživljanje prostega časa s telesno vadbo ter učenje raznih tehnik sproščanja, pomagati prepoznati zdravstvene težave ter zaposlene v primeru, da potrebujejo ustrezno pomoč, napotiti v ustrezne ustanove.

Vloga socialnega delavca kot člena socialnega menedžmenta je težko povsem opredeljiva. Odvisna je od podjetja do podjetja, od organizacije do organizacije. Zato je predvsem pomembno tudi to, da se socialni delavec zna prilagoditi razmeram, v katerih dela ter najti možne rešitve v skladu z načeli in vizijami določene ustanove (Ambrož, Ovsenik, Upravljanje sprememb poslovnih procesov, 2006).

## 2. PROBLEM

Stres na delovnem mestu postaja vse večji problem tako zaposlenih, delodajalcev, kot družin zaposlenih. Namen moje diplomske raziskave je ugotoviti, kateri so najpogostejši vzroki za nastanek stresa na delovnem mestu, kako stres na delovnem mestu vpliva populacijo zaposlenih v slovenskih podjetjih ter državni upravi in na kakšen način lahko socialno delo kot stroka doprinese k temu vse pogostejšemu »krivcu« za mnoge bolezni, svež veter, nove ideje in pristope k hitrejšemu prepoznavanju in zmanjševanju le-tega.

Pri današnjih zaposlitvah je stanja, ko je vsega preveč, aktivnosti, ki bi jih morali opraviti naenkrat, vedno več prisotno in to lahko traja leta in leta, ker se moramo ves čas zavedati tega stanja, posebej, če moramo delati preko delovnega časa, lahko to vpliva na delo, družino in prosti čas. Zato moramo sami paziti na sebe, da ne bomo »pregoreli« ali zboleli zaradi prekomernega dela. Prevezeti moramo odgovornost za svoje življenje, tako v službi, kot doma.

Zaradi situacije, v kateri se znajde marsikateri zaposleni v današnjem času, sem se odločila narediti omenjeno raziskavo. Po splošnih domnevah je situacija posebej kritična za mlade zaposlene ter starejše. Mladi, katerim po zaključku šolanja uspe najti prvo zaposlitev, smo velikokrat postavljeni pred dejstvo, da nekako ne moremo iz svojega življenja kratkoročno napraviti, kar smo vedno sanjali, saj je prva zaposlitev načeloma določena, za eno leto, in se vsako leto izpostavljam stresnim dogodkom ob podaljšanju oziroma nepodaljšanju pogodbe o zaposlitvi.

Mlade ženske, ki iščejo zaposlitev, so velikokrat postavljene pred dejstvo, da za delodajalca predstavljajo večje tveganje kot moški, saj obstaja verjetnost porodniškega dopusta in kasneje bolniških odsotnosti zaradi majhnih otrok.

Če strnem, so razmere zaposlovanja v Sloveniji kot tudi drugje, za mlade ljudi stresne ter predstavljajo velik problem pri osamosvajanju ter začetku svoje lastne življenjske poti.

V svojem diplomskem delu sem izvedla kvantitativno ter deskriptivno raziskavo s pomočjo internetnega vprašalnika, preko katerega sem skušala ugotoviti:

- Na kakšen način stres vpliva na zaposlene
- Kako se zaposleni spopadajo s stresnimi situacijami

- Kako organizacije, v katerih so zaposleni, poskrbijo za stresne situacije
- Kako bi se po njihovem mnenju lahko izognili stresnim situacijam na delovnem mestu

### **3. METODOLOGIJA**

#### **3.1 Vrsta raziskave in spremenljivke**

Osnovni namen moje raziskave v okviru diplomske naloge je raziskati prisotnost stresa ter soočanja z le-tem na delovnem mestu. Raziskava, katero sem izvedla, je kvantitativna ter deskriptivna. Na podlagi merjenja raznih dejavnikov – zbiranja številčnih podatkov povzročiteljev stresnih situacij ter soočanja z njimi je raziskava kvantitativna ter deskriptivna, saj sem želela količinsko opredeliti in oceniti osnovne značilnosti proučevanega pojava ter ugotoviti obstoj in jakost zveze med dvema ali več pojavi.

##### ***Neodvisne spremenljivke:***

- Spol (moški, ženske)
- Starost
- Status (poročen, samski, razvezan, izvenzakonska skupnost, vdovec)
- Stopnja izobrazbe
- Dolžina delovne dobe
- Delovno mesto

##### ***Odvisne spremenljivke:***

- Zadovoljstvo na delovnem mestu
- Vpliv stresa na posameznikovo življenje
- Vpliv stresa na posameznikovo zdravje
- Način obvladovanja stresnih obremenitev

### **3.2 Merski instrumenti in viri podatkov**

Raziskavo za diplomsko nalogo sem opravila s pomočjo anketnega vprašalnika na spletni strani. Za ta način sem se odločila zaradi (po moji presoji) večje odzivnosti anketirancev. Vprašalnik sem poslala zaposlenim v dveh slovenskih podjetjih ter državni upravi (v podjetju, v katerem delam trenutno ter v državni upravi, kjer sem bila zaposlena). Vsebuje 24 vprašanj, od katerih je 22 vprašanj zaprtega tipa. Vprašanja zaprtega tipa so sestavljena na način, da anketiranec izpolni že podan odgovor oziroma rangira odgovore na lestvici od 1-5. pri določenih vprašanjih je bil možen odgovor drugo, če za posameznika nič od naštetega ni veljalo. Vprašalnik je v veliki meri sestavljen na podlagi proučene literature, nekaj vprašanj pa sem oblikovala po lastni presoji.

### **3.3 Populacija in vzorčenje**

Populacijo sestavlja skupno 83 zaposlenih v dveh slovenskih podjetjih ter državni upravi (treh različnih panogah). Na željo vodilnih v omenjenih organizacijah ne omenjam imen organizacij. Izbrala sem slučajnostni vzorec. Anketni vprašalnik sem razposlala po elektronski pošti na 141 elektronskih naslovov. Osip pri tej raziskavi ni bil velik, čemur pomen dajem kratki raziskavi ter individualnemu načinu reševanja ankete in zagotovljene zasebnosti. Od tega sem dobila 83 rešenih anket, med njimi je bilo 53 žensk ter 30 moških anketirancev.

Pri moji raziskavi lahko iz vzorca 83 zaposlenih sklepam, da je vzorec dovolj velik in, da so rešeni vprašalniki zanesljivi, da lahko raziskavo obdelam ter pridem do statističnih zaključkov.

### **3.4 Zbiranje podatkov**

Raziskovalni del moje diplomske naloge se je začel v začetku marca 2009 ter je trajal do konca marca 2009. Z izvajanjem ankete ni bilo težav, moram poudariti, da sem bila zelo zadovoljna, saj so anketiranci pristopili k izpolnjevanju ankete resno in jo rešili do konca.

Po pogovoru z vodilnimi ter opisu raziskave v dveh podjetjih ter državni upravi sem sestavila vprašalnik, katerega sem razposlala na večino elektronskih naslovov zaposlenih. Prav vsi vodilni so izrazili željo po anonimnosti, da jih v svojem diplomskem delu ne navajam.

### **3.5 Obdelava in analiza podatkov**

Podatke, katere sem zbirala s pomočjo spletne strani, sem obdelala kvantitativno ter kombinirala ročno ter računalniško obdelavo (excel, word). Za analizo podatkov sem uporabljala tabele, za grafični prikaz pa grafe. Za preverjanje hipotez sem uporabila hi-kvadrat s preizkusom enake verjetnosti.

## 4. REZULTATI IN RAZPRAVA

### 4.1 Opis populacije

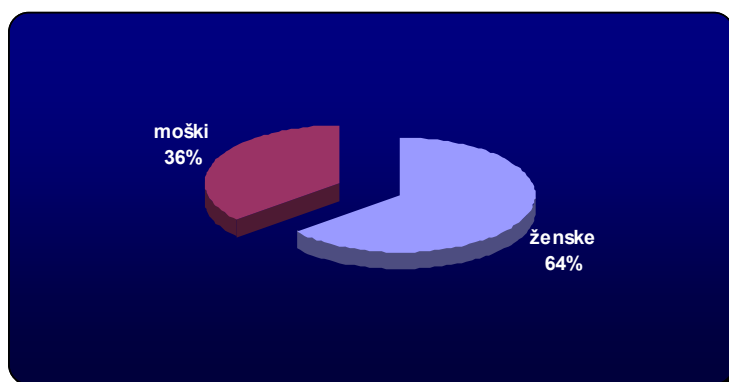
#### 4.1.1. Anketirani po spolu

**Tabela 1: Anketirani po spolu**

| Spol          | Število   | Odstotek      |
|---------------|-----------|---------------|
| Ženske        | 53        | 63,9          |
| Moški         | 30        | 36,1          |
| <b>Skupaj</b> | <b>83</b> | <b>100,00</b> |

Tabela 1 prikazuje število anketirancev po spolu. V raziskavi prevladujejo ženske, saj je od 83 anketiranih 53 žensk (63,9%), 36,1% pa moških.

**Graf 1: Anketirani po spolu**



Graf 1 prikazuje odstotek moških in ženskih anketirancev. Iz grafa je razvidno, da je v raziskavi sodelovalo 64% žensk ter 36% moških.

#### 4.1.2 Starostna struktura anketirancev

Povprečna starost anketiranih v raziskavi je 31.01 let. Rang anketirancev je med 21-51 let, srednja vrednost je 28 let.

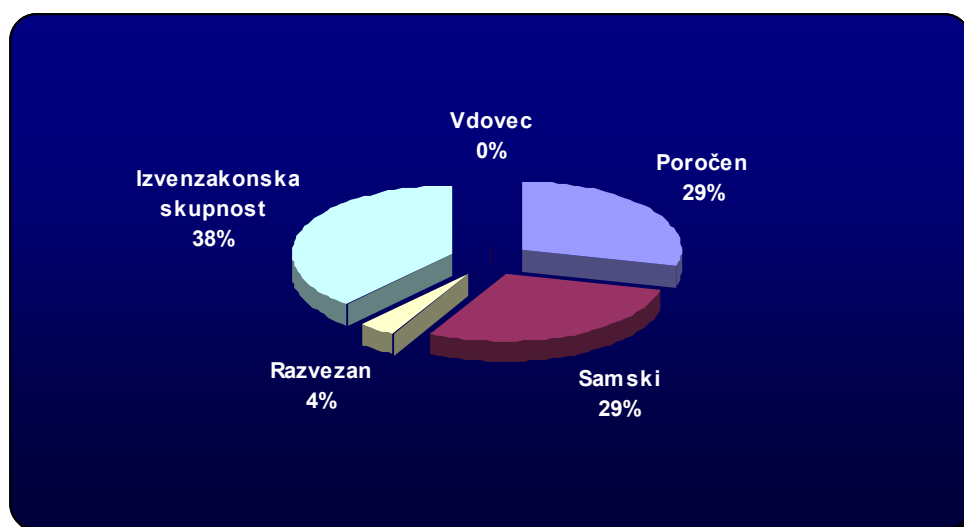
#### 4.1.3 Anketirani po statusu

**Tabela 2: Anketirani po statusu**

| Status                 | Število   | Odstotek      |
|------------------------|-----------|---------------|
| Poročen                | 24        | 28,9          |
| Samski                 | 24        | 28,9          |
| Razvezan               | 3         | 3,6           |
| Izvenzakonska skupnost | 32        | 38,6          |
| Vdovec                 | 0         | 0             |
| <b>Skupaj</b>          | <b>83</b> | <b>100,00</b> |

Na podlagi rezultatov je razvidno, da 28 (38,6%) anketirancev živi v izvenzakonski skupnosti, 24 (28,9%) je poročenih ali samskih, 3 (3,6%) razvezani ter nobenega vdovca.

**Graf 2: Anketirani po statusu**



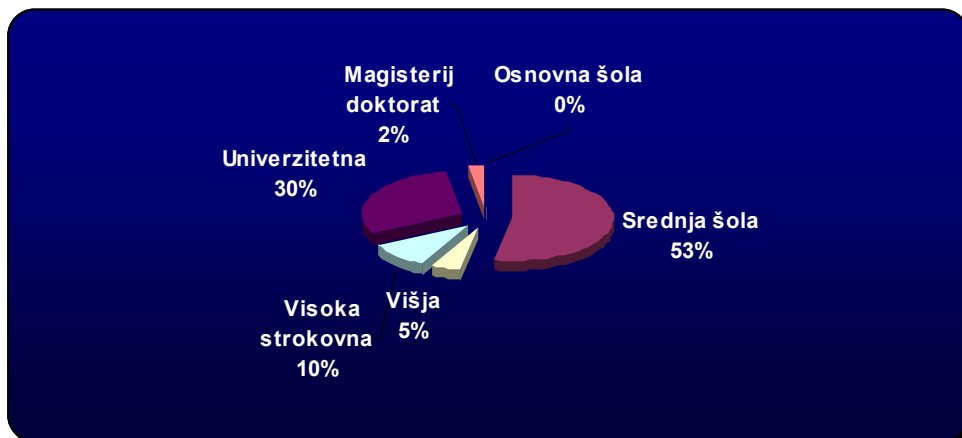
#### 4.1.4 Anketirani po stopnji izobrazbe

Tabela 3: Anketirani po stopnji izobrazbe

| Stopnja izobrazbe    | Število   | Odstotek      |
|----------------------|-----------|---------------|
| Osnovna šola         | 0         | 0             |
| Srednja šola         | 44        | 53            |
| Višja                | 4         | 4,8           |
| Visoka strokovna     | 8         | 9,6           |
| Univerzitetna        | 25        | 30,1          |
| Magisterij, doktorat | 2         | 2,4           |
| <b>Skupaj</b>        | <b>83</b> | <b>100,00</b> |

Več kot polovica anketirancev – 44 (53%) ima dokončano srednjo šolo, 25 (30,1%) univerzitetno stopnjo izobrazbe, 8 (9,6%) z visoko strokovno šolo, 4 (4,8%) z višjo šolo ter 2 (2,4%) anketirancev z magisterijem oziroma doktoratom.

**Graf 3: Anketirani po stopnji izobrazbe**



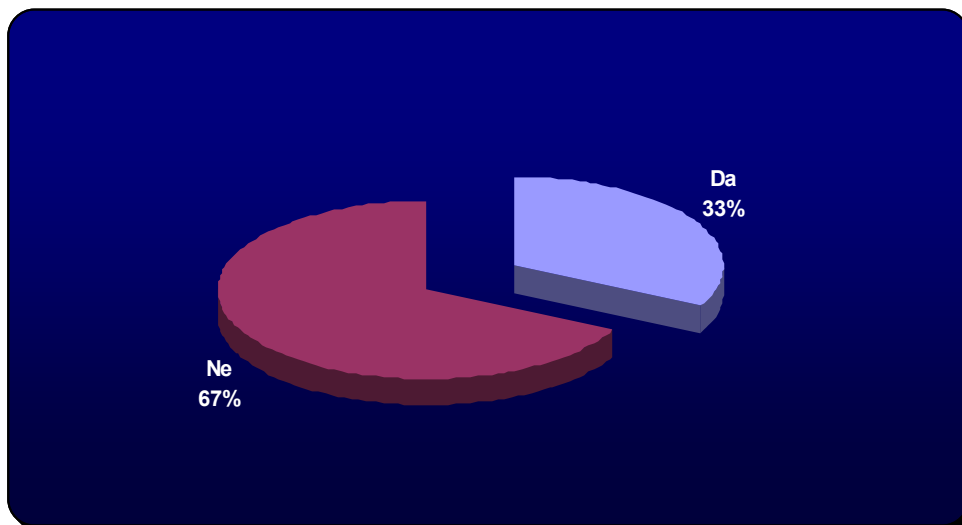
#### 4.1.5 Ali imate otroke?

**Tabela 4: Ali imate otroke?**

| Otroci | Število | Odstotek |
|--------|---------|----------|
| Da     | 27      | 32,5     |
| Ne     | 56      | 67,5     |
| Skupaj | 83      | 100,00   |

Več kot polovica anketirancev – 56 (67,5%) nima otrok. Glede na povprečno starost anketirancev (31 let) lahko sklepam, da sledeč podatek lahko pripišem vzrokom kot so dolgotrajno šolanje, nestanovitnost delovnega mesta (zaposlitve za določen čas, preko s.p.,...) ter vse kasnejšemu odhodu od domačih.

**Graf 4: Ali imate otroke?**



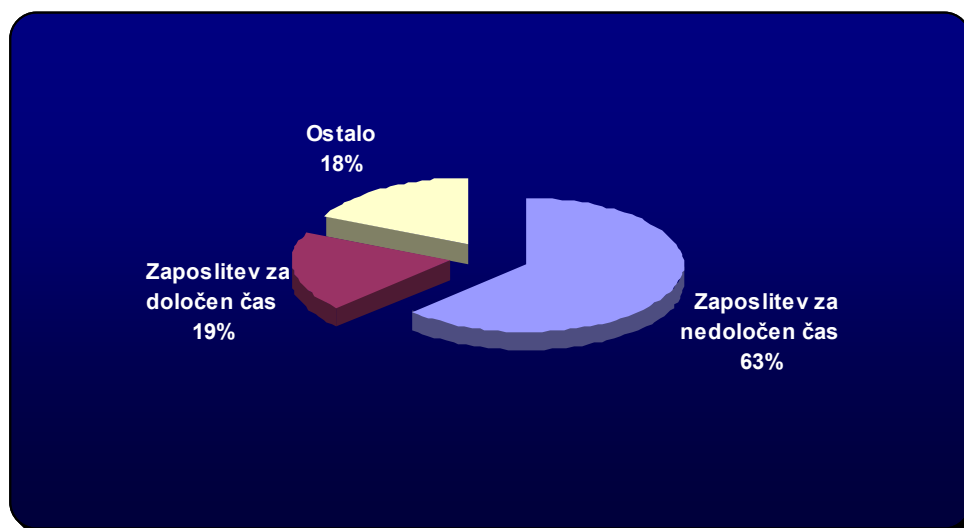
#### **4.1.6 Vrsta zaposlitve**

**Tabela 5: Vrsta zaposlitve**

| Vrsta zaposlitve            | Število   | Odstotek      |
|-----------------------------|-----------|---------------|
| Zaposlitev za nedoločen čas | 52        | 62,7          |
| Zaposlitev za določen čas   | 16        | 19,3          |
| Ostalo                      | 15        | 18,1          |
| <b>Skupaj</b>               | <b>83</b> | <b>100,00</b> |

52 (62,7%) anketirancev ima zaposlitev za nedoločen čas, kar me je presenetilo (glede na povprečno starost anketirancev sem domnevala, da bo večji odstotek zaposlenih za določen čas kot zaposlenih za nedoločen čas ter več anketirancev, ki so zaposleni preko drugih oblik – študentsko delo, s.p., d.o.o., delo preko avtorske pogodbe, itd), 16 (19,3%) jih je zaposlenih za določen čas ter preko drugih oblik 15 (18,1%) anketiranih.

**Graf 5: Vrsta zaposlitve**



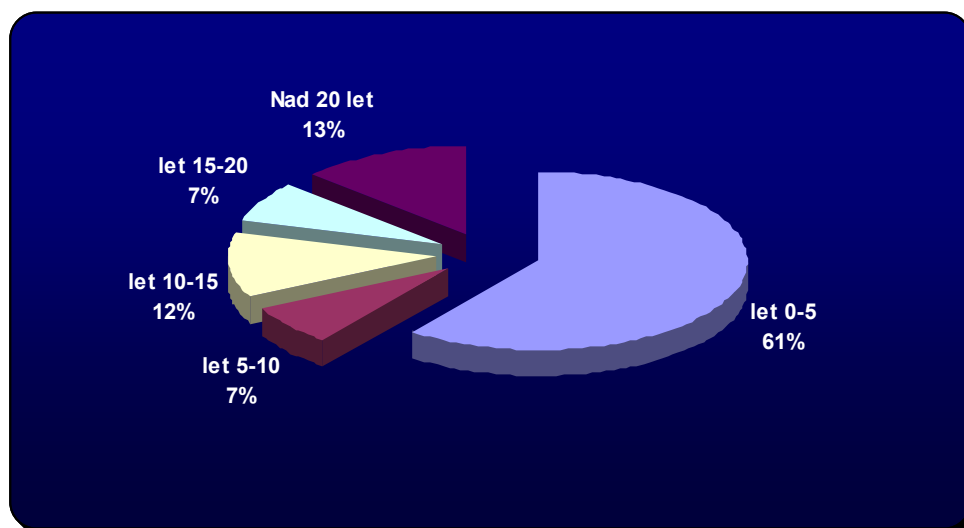
#### 4.1.7 Dolžina delovne dobe

**Tabela 6: Dolžina delovne dobe**

| Dolžina delovne dobe | Število   | Odstotek      |
|----------------------|-----------|---------------|
| 0-5 let              | 50        | 60,2          |
| 5-10 let             | 6         | 7,2           |
| 10-15 let            | 10        | 12            |
| 15-20 let            | 6         | 7,2           |
| Nad 20 let           | 11        | 13,3          |
| <b>Skupaj</b>        | <b>83</b> | <b>100,00</b> |

Spet je v rezultatih vprašanja razvidna povprečna starost zaposlenih (31 let), saj ima več kot 60% anketiranih le 0-5 let delovne dobe – 15 anketiranih, 6 anketiranih (7,2%) 5-10 let, 6 (7,2%) 15-20 let ter 11 (13.3 %) nad 20 let delovne dobe.

**Graf 6: Dolžina delovne dobe**



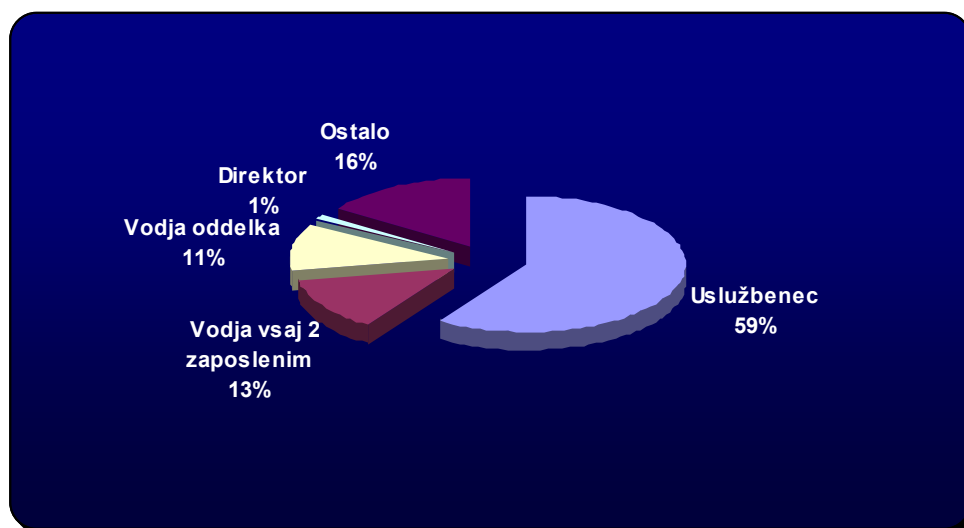
#### 4.1.8 Delovno mesto

**Tabela 7: Delovno mesto**

| Delovno mesto           | Število   | Odstotek      |
|-------------------------|-----------|---------------|
| Uslužbenec              | 49        | 59            |
| Vodja vsaj 2 zaposlenim | 11        | 13,3          |
| Vodja oddelka           | 9         | 10,8          |
| Direktor                | 1         | 1,2           |
| Ostalo                  | 13        | 15,7          |
| <b>Skupaj</b>           | <b>83</b> | <b>100,00</b> |

Ugotovljen rezultat je, da se je 49 anketiranih opredelilo kot uslužbenec (59%), 11 kot vodja vsaj 2 zaposlenim (13,3%), 9 (10,8%) je vodij oddelka, 1 (1,2%) anketiranec je direktor ter 13 (15,7%) ostalih opredelitev.

**Graf 7: Delovno mesto**



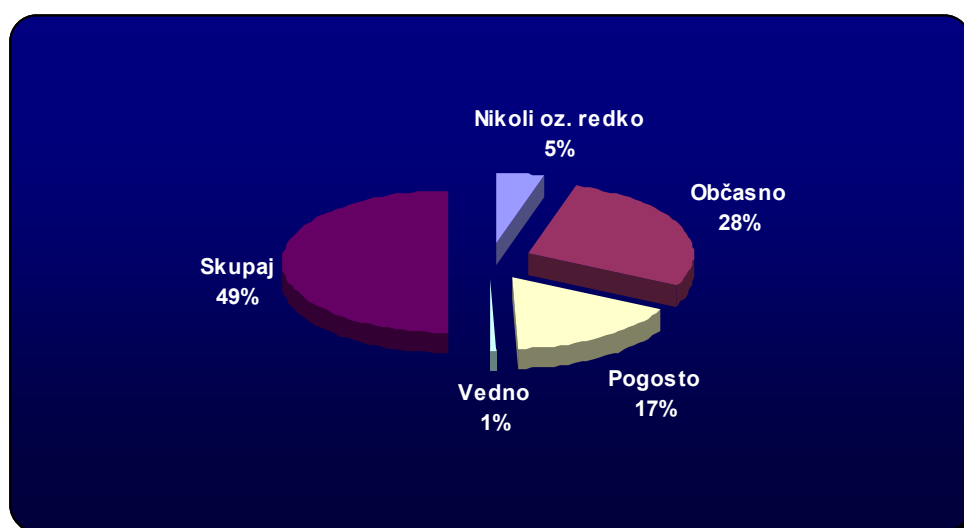
#### 4.1.9 Z plačilom za delo, katerega opravljam, sem zadovoljen:

Tabela 8: Z plačilom za delo, katerega opravljam, sem zadovoljen:

| Z plačilom za delo, katerega opravljam, sem zadovoljen: | Število   | Odstotek      |
|---------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| Nikoli oz. redko                                        | 8         | 9,6           |
| Občasno                                                 | 46        | 55,4          |
| Pogosto                                                 | 28        | 33,7          |
| Vedno                                                   | 1         | 1,2           |
| <b>Skupaj</b>                                           | <b>83</b> | <b>100,00</b> |

Zanimalo me je, ali so anketirani zadovoljni s plačilom za opravljeno delo. Več kot polovica anketiranih – 46 (55,4%) jih je zadovoljna občasno, 28 (33,7%) pogosto, 8 (9,6%) nikoli oziroma redko ter le en anketiranec (1,3 %) vedno.

Graf 8: Z plačilom za delo, katerega opravljam, sem zadovoljen:



#### 4.1.10 Za opravljeno delo na delovnem mestu sem deležen pohvale oz. dodatne stimulacije

Tabela 9: Za opravljeno delo na delovnem mestu sem deležen pohvale oz. dodatne stimulacije

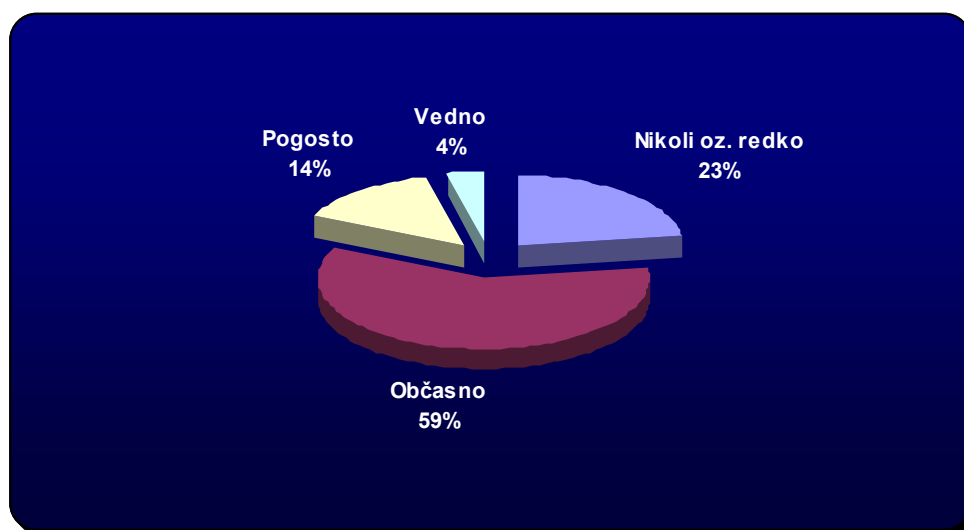
| Za opravljeno delo na delovnem mestu sem deležen pohvale oz. dodatne stimulacije | Število   | Odstotek      |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| Nikoli oz. redko                                                                 | 19        | 22,9          |
| Občasno                                                                          | 49        | 59            |
| Pogosto                                                                          | 12        | 14,5          |
| Vedno                                                                            | 3         | 3,6           |
| <b>Skupaj</b>                                                                    | <b>83</b> | <b>100,00</b> |

Namen vprašanja je bil ugotoviti, če so anketirani deležni pohvale na delovnem mestu, saj je to zelo pomemben dejavnik motivacije zaposlenih. V primeru zadostne motivacije zaposlenih so prav gotovo možnosti za nastanek stresa na delovnem mestu manjše in redkejše.

49 (59%) anketirancev je občasno deležna pohvale oziroma dodatne stimulacije, kar 19 (22,9%) nikoli oziroma redko, 12 (14,5%) pogosto ter le 3 (3,6%) vedno.

Kar lahko sklepam iz danih rezultatov je, da je odstotek občasnih pohval oziroma stimulacij definitivno prevelik, kar pripisujem pomanjkanju socialnih veščin v podjetjih oziroma organizacijah.

**Graf 9: Za opravljeno delo na delovnem mestu sem deležen pohvale oz. dodatne stimulacije**



#### 4.1.11 Zdi se mi, da opravljam zanimivo delo

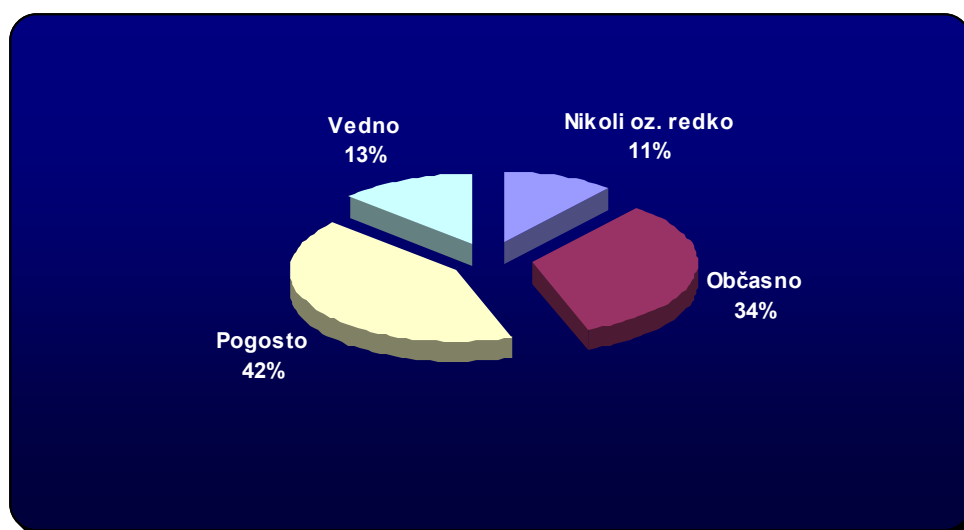
**Tabela 10: Zdi se mi, da opravljam zanimivo delo**

| Zdi se mi, da opravljam zanimivo delo | Število   | Odstotek      |
|---------------------------------------|-----------|---------------|
| Nikoli oz. redko                      | 9         | 10,8          |
| Občasno                               | 28        | 33,7          |
| Pogosto                               | 35        | 42,2          |
| Vedno                                 | 11        | 13,3          |
| <b>Skupaj</b>                         | <b>83</b> | <b>100,00</b> |

Na vprašanje ali opravljajo zanimivo delo, je 35 (42,2%) anketiranih odgovorilo, da imajo pogosto občutek, da opravljajo zanimivo delo, 28 (33,7%) jih ima tak občutek občasno, vedno 11 (13,3%) ter kar 9 (10,8%) anketiranih nikoli oziroma redko. Moram poudariti, da sem zadovoljna z rezultati tega vprašanja, saj sta odstotka zaposlenih, ki imata občasno ter pogosto

občutek, da opravljata zanimivo delo, kar visoka, kar je zelo pomembno za kvalitetno delovno klimo, v kateri se zaposleni nahajajo.

**Graf 10: Zdi se mi, da opravljam zanimivo delo**



#### 4.1.12 Stresne situacije na delovnem mestu doživljam:

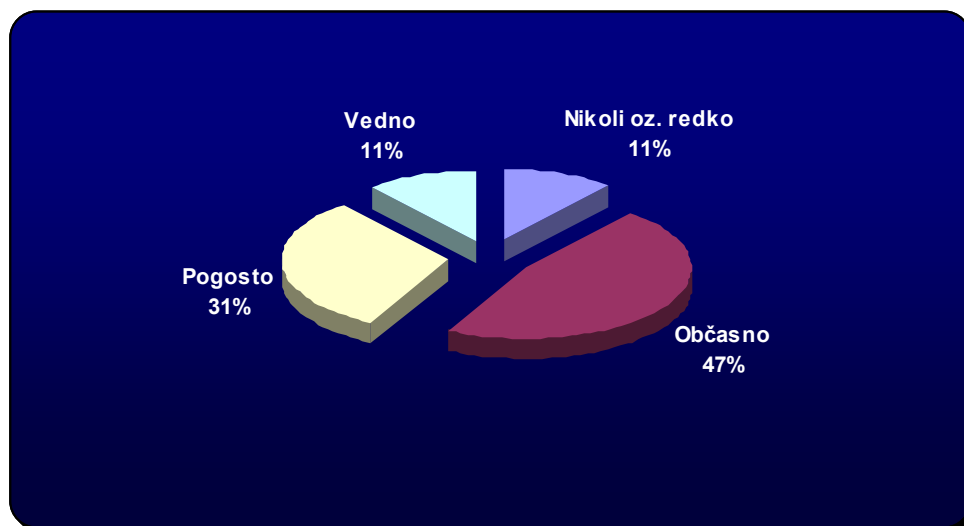
**Tabela 11: Stresne situacije na delovnem mestu doživljam**

| Stresne situacije na delovnem mestu doživljam | Število   | Odstotek      |
|-----------------------------------------------|-----------|---------------|
| Nikoli oz. redko                              | 9         | 10,8          |
| Občasno                                       | 39        | 47            |
| Pogosto                                       | 26        | 31,3          |
| Vedno                                         | 9         | 10,8          |
| <b>Skupaj</b>                                 | <b>83</b> | <b>100,00</b> |

Stresne situacije na delovnem mestu doživlja 39 (47%) anketiranih občasno, 26 (31,3) pogosto ter 9 (10,8%) nikoli oziroma redko in vedno. Odstotek anketiranih, ki ne doživlja

stresnih situacij, je relativno majhen v primerjavi s celoto. Stresne situacije doživljajo anketirani različno pogosto, vendar moram poudariti, da je stres na delovnem mestu v raziskanih ustanovah prisoten.

**Graf 11: Stresne situacije na delovnem mestu doživljam**



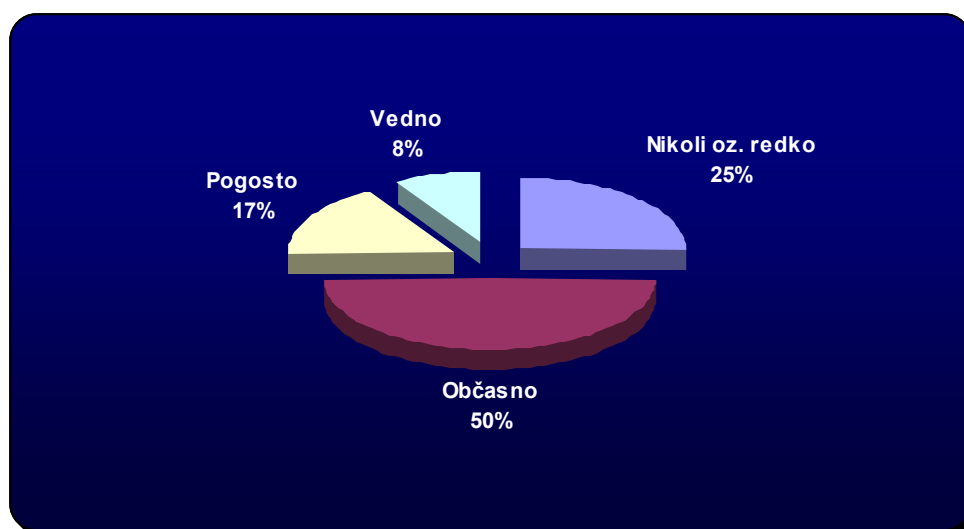
#### 4.1.13 Imam občutek, da sem popolnoma izgorel, sem psihično in fizično utrujen od dela, katerega opravljam

**Tabela 12: Imam občutek, da sem popolnoma izgorel, sem psihično in fizično utrujen od dela, katerega opravljam**

| Imam občutek, da sem popolnoma izgorel, sem psihično in fizično utrujen od dela, katerega opravljam | Število   | Odstotek      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| Nikoli oz. redko                                                                                    | 21        | 25,3          |
| Občasno                                                                                             | 41        | 49,4          |
| Pogosto                                                                                             | 14        | 16,9          |
| Vedno                                                                                               | 7         | 8,4           |
| <b>Skupaj</b>                                                                                       | <b>83</b> | <b>100,00</b> |

41 (49,4%) anketirancev ima občasno občutek, da so popolnoma izgoreli, kar je zaskrbljujoč podatek za organizacije. 21 (25,3%) niso nikoli oziroma redko izgoreli, 14 (16,9%) pogosto ter 7 (8,4%) se vedno počutijo psihično in fizično utrujeni od dela, katerega opravljajo.

**Graf 12: Imam občutek, da sem popolnoma izgorel, sem psihično in fizično utrujen od dela, katerega opravljam**



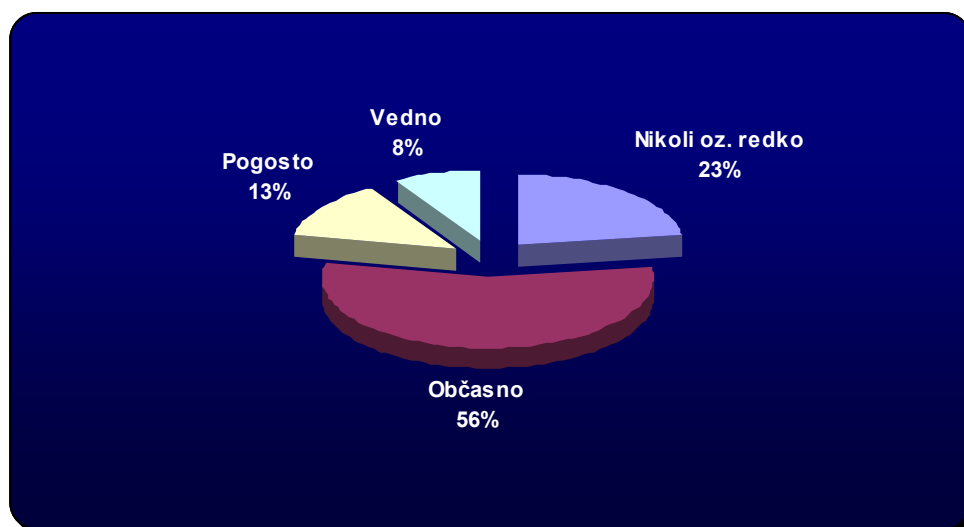
#### 4.1.14 Stres na delovnem mestu na moje življenje vpliva negativno

**Tabela 13: Stres na delovnem mestu na moje življenje vpliva negativno**

| Stres na delovnem mestu na moje življenje vpliva negativno | Število   | Odstotek      |
|------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| Nikoli oz. redko                                           | 19        | 22,9          |
| Občasno                                                    | 46        | 55,4          |
| Pogosto                                                    | 11        | 13,3          |
| Vedno                                                      | 7         | 8,4           |
| <b>Skupaj</b>                                              | <b>83</b> | <b>100,00</b> |

Kar na 46 (55,4%) anketiranih občasno stres vpliva negativno na njihova življenja, kar je zaskrbljujoč podatek. Nikoli oziroma redko stres na življenja anketiranih vpliva 19 (22,9%), na 11 (13,3%) pogosto ter vedno na 7 (8,4%) . Ker posameznik preživi skoraj tretjino svojega aktivnega časa na delovnem mestu, je povsem logično, da prenaša vplive, ki se zgodijo v tem času na svoje privatno življenje.

**Graf 13: Stres na delovnem mestu na moje življenje vpliva negativno**



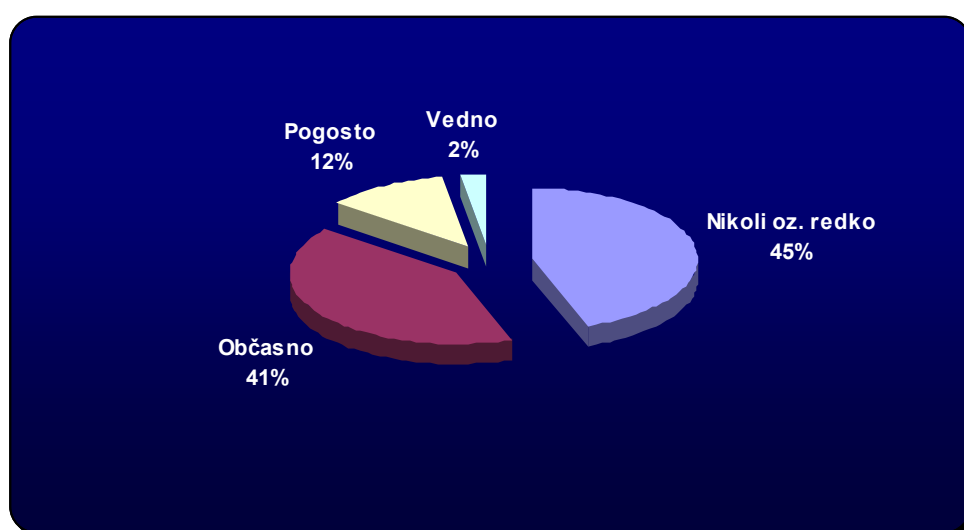
#### 4.1.15 Stres na delovnem mestu negativno vpliva na moje zdravje

**Tabela 14: Stres na delovnem mestu negativno vpliva na moje zdravje**

| Stres na delovnem mestu negativno vpliva na moje zdravje | Število   | Odstotek      |
|----------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| Nikoli oz. redko                                         | 37        | 44,6          |
| Občasno                                                  | 34        | 41            |
| Pogosto                                                  | 10        | 12            |
| Vedno                                                    | 2         | 2,4           |
| <b>Skupaj</b>                                            | <b>83</b> | <b>100,00</b> |

Rezultat sledečega vprašanja kaže, da je odstotek med občasnim negativnim vplivom stresa na delovnem mestu na zdravje ter med redkim vplivom majhen – le 3,6%. 44,6% anketiranih trdi, da stres na delovnem mestu nikoli oziroma redko vpliva na njihovo zdravje, 41% pa, da vpliva občasno. 12% anketirancev trdi, da stres vpliva pogosto na njihovo zdravje, vedno pa vpliva le na 2 zaposlena (2,4%).

**Graf 14: Stres na delovnem mestu negativno vpliva na moje zdravje**



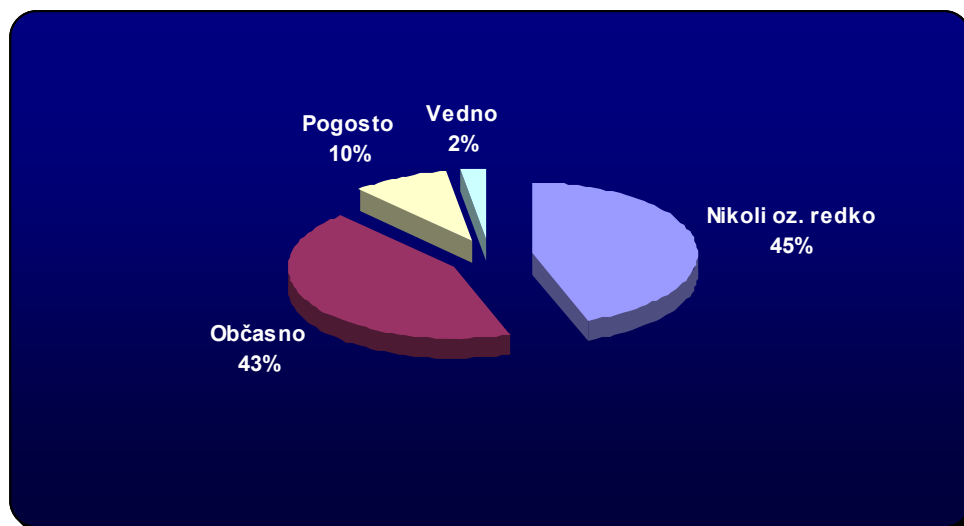
#### 4.1.16 Stres na delovnem mestu vpliva negativno na moje družinsko življenje

Tabela 15: Stres na delovnem mestu vpliva negativno na moje družinsko življenje

| Stres na delovnem mestu vpliva negativno na moje družinsko življenje | Število   | Odstotek      |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| Nikoli oz. redko                                                     | 37        | 44,6          |
| Občasno                                                              | 36        | 43,4          |
| Pogosto                                                              | 8         | 9,6           |
| Vedno                                                                | 2         | 2,4           |
| <b>Skupaj</b>                                                        | <b>83</b> | <b>100,00</b> |

Razlika med odstotki med redkim (44,6%) vplivom stresa na družinsko življenje ter občasnim (43,4%) je zelo majhna – 1,2%. Pogost vpliv je zaznati pri 9,6% ter konstanten pri 2,4%.

Graf 15: Stres na delovnem mestu vpliva negativno na moje družinsko življenje



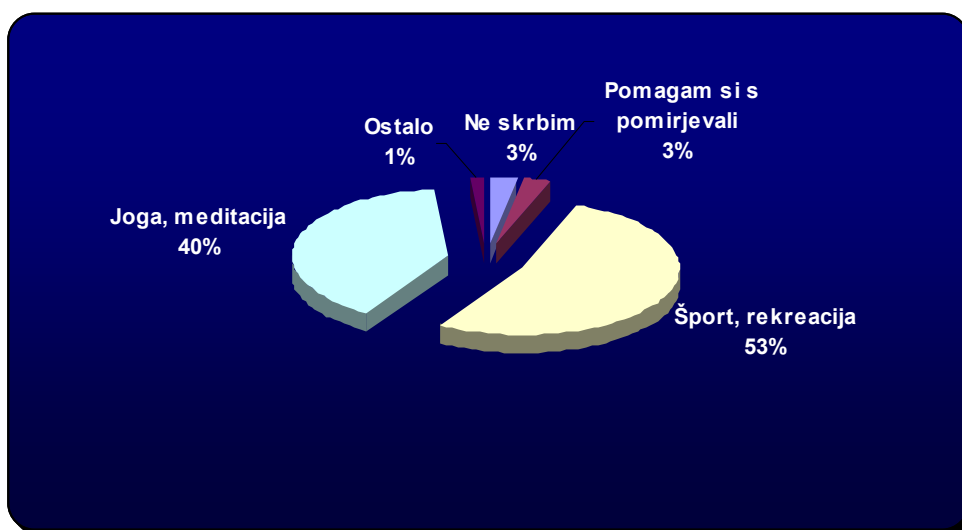
#### 4.1.17 Kako skrbite za psihično sprostitev

Tabela 16: Kako skrbite za psihično sprostitev

| Kako skrbite za psihično sprostitev | Število   | Odstotek      |
|-------------------------------------|-----------|---------------|
| Ne skrbim                           | 2         | 2,4           |
| Pomagam si s pomirjevali            | 2         | 2,4           |
| Šport, rekreacija                   | 39        | 47            |
| Joga, meditacija                    | 29        | 34,9          |
| Ostalo                              | 1         | 1,2           |
| <b>Skupaj</b>                       | <b>83</b> | <b>100,00</b> |

Skrb za psihično sprostitev je v ritmu današnjega življenja nadvse pomemben dejavnik pri ohranjanju življenjske vitalnosti in zdravja. Skoraj polovica anketirancev skrbi za psihično sprostitev s pomočjo športa in rekreacije, zelo velik odstotek – 34,9% anketirancev se sprošča z pomočjo joga in meditacije, 2,4% anketirancev bodisi ne skrbi za psihično sprostitev ali si pomaga s pomirjevali, 1,2% pa se uporablja druge metode za psihično sprostitev. Glede na rezultate ugotavljam, da je ogromen delež anketirancev ozaveščenih glede pozitivnega vpliva rekreacije.

Graf 16: Kako skrbite za psihično sprostitev



#### 4.1.18 Na kakšen način se spoprijemate s stresnimi obremenitvami pri delu?

(Pri vsaki navedeni trditvi so anketiranci označili številko med 1 in 5, ki ustreza vaši oceni, pri čemer 1 označuje, da trditev popolnoma drži, 2 v veliki meri drži, 3 delno drži, 4 v veliki meri ne drži in 5 popolnoma ne drži)

**Tabela 17: Na kakšen način se spoprijemate s stresnimi obremenitvami pri delu?**

| Na kakšen način se spoprijemate s stresnimi obremenitvami pri delu?                    | 1              | 2                            | 3                            | 4                            | 5                            | Skupaj | Povprečna vrednost   |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|--------|----------------------|
| vzamem si odmor (kava, cigaret)                                                        | 18<br>(21.69%) | <b>24</b><br><b>(28.92%)</b> | 15<br>(18.07%)               | 12<br>(14.46%)               | 14<br>(16.87%)               | 83     | 2.76 / 5<br>(55.20%) |
| določam si prednostne naloge                                                           | 23<br>(27.71%) | <b>25</b><br><b>(30.12%)</b> | 22<br>(26.51%)               | 8 (9.64%)                    | 5 (6.02%)                    | 83     | 2.36 / 5<br>(47.20%) |
| umirim se in nalogo še enkrat predelam                                                 | 11<br>(13.25%) | <b>34</b><br><b>(40.96%)</b> | 31<br>(37.35%)               | 6 (7.23%)                    | 1 (1.20%)                    | 83     | 2.42 / 5<br>(48.40%) |
| zastavim si dosegljive cilje                                                           | 24<br>(28.92%) | <b>29</b><br><b>(34.94%)</b> | 21<br>(25.30%)               | 8 (9.64%)                    | 1 (1.20%)                    | 83     | 2.19 / 5<br>(43.80%) |
| pogovorim se z nadrejenimi                                                             | 8 (9.64%)      | 20<br>(24.10%)               | <b>29</b><br><b>(34.94%)</b> | 15<br>(18.07%)               | 11<br>(13.25%)               | 83     | 3.01 / 5<br>(60.20%) |
| uporabljam sprostitvene tehnike                                                        | 3 (3.61%)      | 10<br>(12.05%)               | 12<br>(14.46%)               | 27<br>(32.53%)               | <b>31</b><br><b>(37.35%)</b> | 83     | 3.88 / 5<br>(77.60%) |
| obremenitev sprejem kot izziv                                                          | 15<br>(18.07%) | 21<br>(25.30%)               | <b>30</b><br><b>(36.14%)</b> | 15<br>(18.07%)               | 2 (2.41%)                    | 83     | 2.61 / 5<br>(52.20%) |
| se obremenjujem, ker delo ne napreduje                                                 | 10<br>(12.05%) | 16<br>(19.28%)               | <b>22</b><br><b>(26.51%)</b> | 21<br>(25.30%)               | 14<br>(16.87%)               | 83     | 3.16 / 5<br>(63.20%) |
| obremenjenost zaradi dela prenašam v obliki slabe volje na družinske člane, prijatelje | 3 (3.61%)      | 7 (8.43%)                    | <b>26</b><br><b>(31.33%)</b> | <b>26</b><br><b>(31.33%)</b> | 21<br>(25.30%)               | 83     | 3.66 / 5<br>(73.20%) |

Rezultati ankete kažejo, da si večina anketirancev pri stresnih obremenitvah vzame odmor (28,92%), določi prednostne naloge (30,12%), se umiri in nalogo še enkrat predela (40,96%), si zastavi dosegljive cilje (34,94%), se pogovori z nadrejenimi (34,94%), v veliki meri ne drži, da uporabljajo sprostitvene tehnike (37,35%), obremenitev sprejme kot izziv (36,14%), se obremenjuje, ker delo ne napreduje (26,51%), v veliki meri ne drži, da obremenjenost prenašajo v obliki slabe volje na družinske člane (31,33%).

#### 4.1.19 Kako organizacija, v kateri ste zaposleni, skrbi za spoprijemanje s stresom?

(Pri vsaki navedeni trditvi so anketiranci označili številko med 1 in 5, ki ustreza vaši oceni, pri čemer 1 označuje, da trditev popolnoma drži, 2 v veliki meri drži, 3 delno drži, 4 v veliki meri ne drži in 5 popolnoma ne drži)

**Tabela 18: Kako organizacija, v kateri ste zaposleni, skrbi za spoprijemanje s stresom?**

| Kako organizacija, v kateri ste zaposleni, skrbi za spoprijemanje s stresom? | 1              | 2              | 3                            | 4                            | 5                            | Skupaj | Povprečna vrednost   |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|--------|----------------------|
| imamo proste dneve (koriščenje nadur)                                        | 13<br>(15.66%) | 12<br>(14.46%) | 10<br>(12.05%)               | 14<br>(16.87%)               | <b>34</b><br><b>(40.96%)</b> | 83     | 3.53 / 5<br>(70.60%) |
| s fleksibilnim delovnim časom in porazdelitvijo dela                         | 13<br>(15.66%) | 18<br>(21.69%) | 13<br>(15.66%)               | 17<br>(20.48%)               | <b>22</b><br><b>(26.51%)</b> | 83     | 3.20 / 5<br>(64.00%) |
| s skupinskimi izleti (teambuilding vikendi, etc)                             | 6 (7.23%)      | 2 (2.41%)      | 14<br>(16.87%)               | 16<br>(19.28%)               | <b>45</b><br><b>(54.22%)</b> | 83     | 4.11 / 5<br>(82.20%) |
| skrbi za varstvo otrok zaposlenih                                            | 3 (3.61%)      | 2 (2.41%)      | 2 (2.41%)                    | 3 (3.61%)                    | <b>73</b><br><b>(87.95%)</b> | 83     | 4.70 / 5<br>(94.00%) |
| se trudi, da delo ne poteka v negotovosti in skrbi za transparentnost        | 5 (6.02%)      | 6 (7.23%)      | <b>30</b><br><b>(36.14%)</b> | 19<br>(22.89%)               | 23<br>(27.71%)               | 83     | 3.59 / 5<br>(71.80%) |
| skrbi za ekonomsko varnost delovnega mesta                                   | 7 (8.43%)      | 13<br>(15.66%) | <b>36</b><br><b>(43.37%)</b> | 20<br>(24.10%)               | 7 (8.43%)                    | 83     | 3.08 / 5<br>(61.60%) |
| zaposlenim nudi usposabljanje za delovno mesto                               | 14<br>(16.87%) | 19<br>(22.89%) | <b>25</b><br><b>(30.12%)</b> | 12<br>(14.46%)               | 13<br>(15.66%)               | 83     | 2.89 / 5<br>(57.80%) |
| zaposlenim nudi raznorazne ugodnosti (brezplačna rekreacija,...)             | 6 (7.23%)      | 6 (7.23%)      | 13<br>(15.66%)               | 16<br>(19.28%)               | <b>42</b><br><b>(50.60%)</b> | 83     | 3.99 / 5<br>(79.80%) |
| nagrajuje delovno uspešnost v obliki bonusov, nagrad                         | 12<br>(14.46%) | 12<br>(14.46%) | 16<br>(19.28%)               | <b>27</b><br><b>(32.53%)</b> | 16<br>(19.28%)               | 83     | 3.28 / 5<br>(65.60%) |

Zanimalo me je, na kakšen način se organizacije, v katerih anketirani delajo, spoprijemajo s stresom. Proste ure v večini podjetij nimajo (v 40,96%), prav tako nimajo fleksibilnega delovnega časa (26,51%) ter skupinskih izletov (54,22%), v večini (87,95%) organizacije ne skrbijo za varstvo otrok zaposlenih, delno drži trditev (36,14%), da se podjetja trudijo, da delo ne poteka v negotovosti in skrbijo za transparentnost, tudi, delno držijo tudi trditve, da organizacije skrbijo za ekonomsko varnost delovnega mesta (43,37%), zaposlenim nudijo usposabljanje za delovno mesto (30,12%), popolnoma ne drži, da organizacije nudijo zaposlenim raznorazne ugodnosti (50,60%) ter v veliki meri ne zdrži trditev, da organizacije nagrajujejo delovno uspešnost v obliki bonusov, nagrad (32,53%).

#### 4.1.20 Kam odidete po pomoč v primeru, da se znajdete v stiski, ki izvira iz področja dela?

**Tabela 19: Kam odidete po pomoč v primeru, da se znajdete v stiski, ki izvira iz področja dela?**

| <b>Kam odidete po pomoč v primeru, da se znajdete v stiski, ki izvira iz področja dela?</b> | <b>Število</b> | <b>Odstotek</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|
| S stiskami se spopadam sam                                                                  | 15             | 18,1            |
| Za pomoč se obrnem na sodelavce                                                             | 17             | 20,5            |
| Za pomoč se obrnem na vodjo                                                                 | 22             | 26              |
| za pomoč se obrnem na socialnega delavca v organizaciji                                     | 0              | 0               |
| Za pomoč se obrnem na strokovno službo izven organizacije                                   | 1              | 1,2             |
| Za pomoč se obrnem na družino in prijatelje                                                 | 28             | 33,7            |
| <b>Skupaj</b>                                                                               | <b>83</b>      | <b>100,00</b>   |

28 anketirancev se za pomoč, ko se znajdejo v stiski, uporabi družino ali prijatelje (33,7%), kar 22 (26%) se jih obrne na vodjo, 17 (20,5%) na sodelavce, 15 (8,1%) anketirancev se spopada z problemi na svoj način, ter le en primer je razviden iz rezultatov, da se anketiranec obrne na strokovno službo izven organizacije. Na socialnega delavca v organizaciji se nihče od anketiranih ne obrne. Ta podatek je zame, kot socialno delavko, zanimiv, in se sprašujem, čemu tak rezultat. Glede na to, da vem, da v državni upravi socialno delavko imajo, v podjetjih pa ni zaposlenih socialnih delavcev, se sprašujem, kakšen bi bil odstotek odgovorov v primeru, da bi v vseh treh ustanovah imeli zaposlen socialni kader, ki bi jim pomagal pri premagovanju stisk.

**Graf 19: Kam odidete po pomoč v primeru, da se znajdete v stiski, ki izvira iz področja dela?**



#### 4.1.21 Kako pogosto si privoščite služben premor oz. dopust?

**Tabela 20: Kako pogosto si privoščite služben premor oz. dopust?**

| Kako pogosto si privoščite služben premor oz. dopust? | Število   | Odstotek      |
|-------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| Enkrat letno                                          | 12        | 14,5          |
| Dvakrat letno                                         | 34        | 41            |
| Več kot dvakrat letno                                 | 29        | 34,9          |
| Ostalo                                                | 8         | 9,6           |
| <b>Skupaj</b>                                         | <b>83</b> | <b>100,00</b> |

29 (41%) anketirancev si privošči dopust dvakrat letno, 29 (34,9%) več kot dvakrat letno, 12 (14,5%) enkrat letno ter 8 anketirancev (9,6%) ne gre na dopust.

**Graf 20: Kako pogosto si privoščite služben premor oz. dopust**



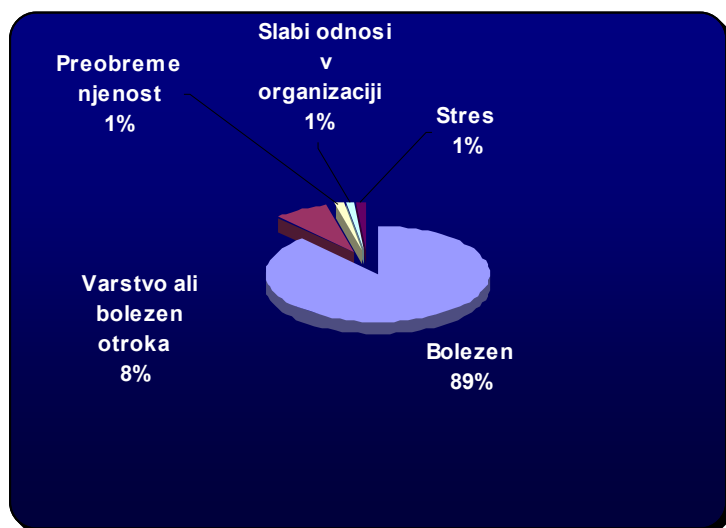
#### 4.1.22 Najpogostejši vzrok za bolniško odsotnost z dela je:

**Tabela 21: Najpogostejši vzrok za bolniško odsotnost z dela je:**

| Najpogostejši vzrok za bolniško odsotnost z dela je | Število   | Odstotek      |
|-----------------------------------------------------|-----------|---------------|
| Bolezen                                             | 67        | 80,7          |
| Varstvo ali bolezen otroka                          | 6         | 7,2           |
| Preobremenjenost                                    | 1         | 1,2           |
| Slabi odnosi v organizaciji                         | 1         | 1,2           |
| Stres                                               | 1         | 1,2           |
| Ostalo                                              | 4         | 4,8           |
| <b>Skupaj</b>                                       | <b>83</b> | <b>100,00</b> |

Presenečena sem bila nad rezultatom omenjenega vprašanja, saj samo en anketiranec trdi, da je stres najpogostejši vzrok za bolniško odsotnost ter en anketiranec, da si vzame bolniško odsotnost zaradi slabih odnosov v organizaciji. Prepričana sem bila, da bosta ta dva odstotka večja.

**Graf 21: Najpogostejši vzrok za bolniško odsotnost z dela je:**



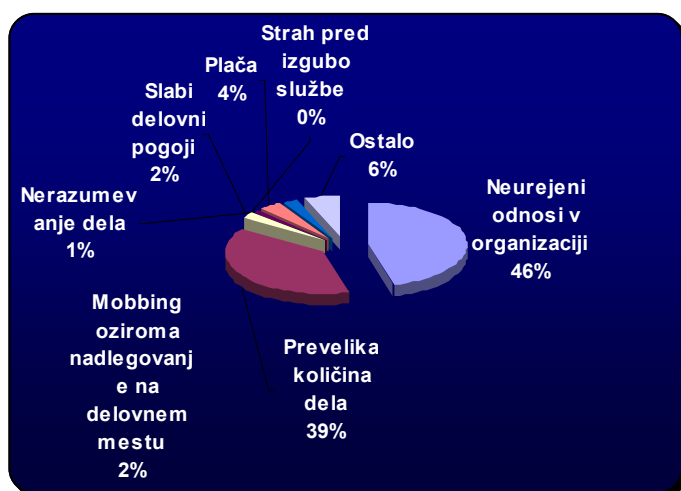
**4.1.23 Kateri dejavnik je po vašem mnenju glavni povzročitelj stresa na vašem delovnem mestu?**

**Tabela 22: Kateri dejavnik je po vašem mnenju glavni povzročitelj stresa na vašem delovnem mestu?**

| Kateri dejavnik je po vašem mnenju glavni povzročitelj stresa na vašem delovnem mestu? | Število   | Odstotek      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| Neurejeni odnosi v organizaciji                                                        | 38        | 45,8          |
| Prevelika količina dela                                                                | 32        | 38,6          |
| Slabi delovni pogoji                                                                   | 2         | 2,4           |
| Strah pred izgubo službe                                                               | 0         | 0             |
| Nerazumevanje dela                                                                     | 1         | 1,2           |
| Plača                                                                                  | 3         | 3,6           |
| Mobbing oz. nadlegovanje na delovnem mestu                                             | 2         | 2,4           |
| Ostalo                                                                                 | 5         | 6             |
| <b>Skupaj</b>                                                                          | <b>83</b> | <b>100,00</b> |

Kot je razvidno iz tabele je obremenilni dejavnik, ki se med zaposlenimi pojavi najpogosteje neurejeni odnosi v organizaciji (45,8). Temu sledi prevelika količina dela (38,6%) in na tretjem mestu se uvrščajo slabi delovni pogoji z 2,4% ter le enemu anketirancu (1,2%) predstavlja glavni povzročitelj stresa na delovnem mestu nerazumevanje dela. V rubriki ostalo so anketirani omenili, da je glavni povzročitelj stresa na delovnem mestu delo z ljudmi, prevelika količina dela in preveč ur na delovnem mestu.

**Graf 22: Kateri dejavnik je po vašem mnenju glavni povzročitelj stresa na vašem delovnem mestu?**



#### 4.1.24 Kako bi se po vašem mnenju lahko izognili stresnim dejavnikom na vašem delovnem mestu?

Zanimalo me je, kakšen način se anketirancem zdi najboljši za izogib stresnim dejavnikom na delovnem mestu. Moram poudariti, da se je veliko odgovorov podvajalo, zato jih omenjam le enkrat. Največ odgovorov se nanaša na izboljšanje odnosov v organizaciji.

- s strpnostjo
- boljše plačilo (4)
- z transparentnim načrtovanjem dela v skupini (2)

- konkretno organizirati delo (10)
- več pavz
- manj spletkarjenj pri vodilnih kadrih
- brez mobbinga
- izboljšati odnose v organizaciji (26)
- večja odgovornost do dela s strani vodilnih
- bolj človeški in razumevajoči šef
- s trdom celotnega tima zaposlenih
- povečati število zaposlenih (9)
- ni izvedljivo (8)
- s fleksibilnim delovnim časom
- več komunikacije z sodelavci, z nadrejenimi (6)
- več dopusta (4)
- zmanjšanje količine dela (3)
- zamenjave na vodilnih položajih
- teambuilding

## 5. HIPOTEZE

- **H1:** Neurejeni odnosi v organizaciji so najpogostejši vzrok za stres na delovnem mestu.
- **H2:** Stres je najpogostejši vzrok za bolniško odsotnost.
- **H3:** Stres na delovnem mestu na življenje posameznika vpliva negativno.

**H1:** Neurejeni odnosi v organizaciji so najpogostejši vzrok za stres na delovnem mestu.

Tabela 1

| Kateri dejavnik je po vašem mnenju glavni povzročitelj stresa na vašem delovnem mestu? | Število   | Odstotek      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| Neurejeni odnosi v organizaciji                                                        | 38        | 45,8          |
| Prevelika količina dela                                                                | 32        | 38,6          |
| Slabi delovni pogoji                                                                   | 2         | 2,4           |
| Strah pred izgubo službe                                                               | 0         | 0             |
| Nerazumevanje dela                                                                     | 1         | 1,2           |
| Plača                                                                                  | 3         | 3,6           |
| Mobbing oz. nadlegovanje na delovnem mestu                                             | 2         | 2,4           |
| Ostalo                                                                                 | 5         | 6             |
| <b>Skupaj</b>                                                                          | <b>83</b> | <b>100,00</b> |

Pri tem vprašanju sem si zastavila hipotezo **H1**, ki se glasi: *Neurejeni odnosi v organizaciji so najpogostejši stresni dejavnik zaposlenih*. Dobljeni rezultati so hipotezo potrdili.

### Izračun:

Hipotezo sem preverila s  $\chi^2$  preizkusom enake verjetnosti.

$H_0$ :  $f_j = f_j'$  (Vsi navedeni razlogi v enaki meri povzročajo stres na delovnem mestu.)

$H_1$ :  $f_j \neq f_j'$  (Na stres na delovnem mestu ne vplivajo vsi navedeni razlogi enako.)

$f_j$  – frekvenca vzorca pri posameznem odgovoru

$f_j'$  – teoretična frekvenca za posamezen odgovor (frekvenca v primeru enakomerne porazdelitve)

$$\chi^2 = \sum_{j=1}^k \frac{(f_j - f_j')^2}{f_j'} = 159,024$$

$$f_j' = \frac{n}{k} = \frac{83}{8}$$

$$m = k - 1 = 7$$

$n$  – št. enot v vzorcu (št. anketirancev)

$k$  – št. razredov (št. odgovorov)

$m$  – stopinje prostosti

Izračunana vrednost  $\chi^2$  znaša 159,024, kritična vrednost  $\chi^2$  ob 7 stopinjah prostosti in verjetnosti  $\alpha = 0,001$  pa znaša 24,322.

$\chi^2 > \chi^2_{(\alpha=0,001, m=7)} \rightarrow$  zavrnilo  $H_0$  in sprejmemo  $H_1$  z 99,9% stopnjo zaupanja.

Hipotezo enake verjetnosti zato zavrnilo in na podlagi rezultatov  $\chi^2$  preizkusa ter tabele 1 lahko trdimo, da so neurejeni odnosi v organizaciji najpogostejši vzrok za stres na delovnem mestu.

## H2: Stres je najpogostejši vzrok za bolniško odsotnost

Tabela 2

| Najpogostejši vzrok za bolniško odsotnost z dela je | Število   | Odstotek      |
|-----------------------------------------------------|-----------|---------------|
| Bolezen                                             | 67        | 80,7          |
| Varstvo ali bolezen otroka                          | 6         | 7,2           |
| Preobremenjenost                                    | 1         | 1,2           |
| Slabi odnosi v organizaciji                         | 1         | 1,2           |
| Stres                                               | 1         | 1,2           |
| Ostalo                                              | 4         | 4,8           |
| <b>Skupaj</b>                                       | <b>83</b> | <b>100,00</b> |

Hipotezo sem zavrnila. Podatki kažejo, da niso vsi navedeni vzroki za bolniško odsotnost enako pogosti; najpogostejši vzrok je bolezen, stres sam po sebi pa je manj pomemben (v kolikor ne povzroča bolezni).

### **Izračun:**

Hipotezo sem preverila s  $\chi^2$  preizkusom enake verjetnosti.

$H_0: f_j = f'_j$  (Vsi navedeni razlogi so enako pogosti za bolniško odsotnost z dela.)

$H_1: f_j \neq f'_j$  (Navedeni razlogi niso enako pogosti za bolniško odsotnost z dela.)

$f_j$  – frekvenca vzorca pri posameznem odgovoru

$f'_j$  – teoretična frekvenca za posamezen odgovor (frekvenca v primeru enakomerne porazdelitve)

$$\chi^2 = \sum_{j=1}^k \frac{(f_j - f'_j)^2}{f'_j} = 251,482$$

$$f'_j = \frac{n}{k} = \frac{83}{6}$$

$$m = k - 1 = 5$$

$n$  – št. enot v vzorcu (št. anketirancev)

$k$  – št. razredov (št. odgovorov)

$m$  – stopinje prostosti

Izračunana vrednost  $\chi^2$  znaša 251,482, kritična vrednost  $\chi^2$  ob 5 stopinjah prostosti in verjetnosti  $\alpha = 0,001$  pa znaša 20,515.

$\chi^2 > \chi^2_{(\alpha=0,001, m=5)} \rightarrow$  zavrnemo  $H_0$  in sprejmemo  $H_1$  z 99,9% stopnjo zaupanja.

Hipotezo enake verjetnosti zavrnemo, na podlagi podatkov iz tabele 2 pa lahko trdimo, da je najpogostejši vzrok za bolniško odsotnost bolezen.

### H3: Stres na delovnem mestu na življenje posameznika vpliva negativno.

Tabela 3

| Stres na delovnem mestu na moje življenje vpliva negativno | Število   | Odstotek      |
|------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| Nikoli oz. redko                                           | 19        | 22,9          |
| Občasno                                                    | 46        | 55,4          |
| Pogosto                                                    | 11        | 13,3          |
| Vedno                                                      | 7         | 8,4           |
| <b>Skupaj</b>                                              | <b>83</b> | <b>100,00</b> |

Pri tem vprašanju sem si zastavila hipotezo **H3**, ki se glasi: ***Stres na delovnem mestu na moje življenje vpliva negativno.*** Za ta namen sem rezultate strukturirala na odgovore, ki potrjujejo to trditev (stres na moje življenje vpliva negativno vsaj občasno), ter odgovore, ki jo zanikajo (stres na moje življenje ne vpliva negativno oz. le redko).

Tabela 4

| Stres na delovnem mestu na moje življenje vpliva negativno | Število   | Odstotek      |
|------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| Nikoli oz. redko                                           | 19        | 22,9          |
| Vsaj občasno                                               | 64        | 77,1          |
| <b>Skupaj</b>                                              | <b>83</b> | <b>100,00</b> |

Dobljeni rezultati so potrdili hipotezo, da stres na delovnem mestu na življenje posameznika vpliva negativno.

#### Izračun:

Hipotezo sem preverila s  $\chi^2$  preizkusom enake verjetnosti.

$H_0$ :  $f_j = f'_j$  (Enako verjetno je, da stres na delovnem mestu vpliva negativno na življenje posameznika oz da ne vpliva negativno.)

$H_1: f_j \neq f'_j$  (Ni enako verjetno, da stres na delovnem mestu vpliva negativno na življenje posameznika oz da ne vpliva negativno.)

$f_j$  – frekvenca vzorca pri posameznem odgovoru

$f'_j$  – teoretična frekvenca za posamezen odgovor (frekvenca v primeru enakomerne porazdelitve)

$$\chi^2 = \sum_{j=1}^k \frac{(f_j - f'_j)^2}{f'_j} = 24,398$$

$$f'_j = \frac{n}{k} = \frac{83}{2}$$

$$m = k - 1 = 1$$

$n$  – št. enot v vzorcu (št. anketirancev)

$k$  – št. razredov (št. odgovorov)

$m$  – stopinje prostosti

Izračunana vrednost  $\chi^2$  znaša 24,398, kritična vrednost  $\chi^2$  ob 1 stopinji prostosti in stopnji tveganja  $\alpha = 0,001$  pa znaša 10,828.

$\chi^2 > \chi^2_{(\alpha=0.001, m=1)} \rightarrow$  zavrnilimo  $H_0$  in sprejmemo  $H_1$  z 99,9% stopnjo zaupanja.

Hipotezo enake verjetnosti torej zavrnilimo in na podlagi rezultatov  $\chi^2$  preizkusa ter tabele 4 lahko trdimo, da stres vsaj občasno negativno vpliva na življenje posameznika.

## 6. PREDLOGI

Pomembno je razumeti obseg in razsežnosti stresa. Stres se ne pojavlja le pri določenih delovnih mestih, sektorjih in poklicih, temveč imajo vsi poklici, sektorji in industrije v sebi potencial stresa. Tako vodje kot tudi zaposleni morajo poznati posledice, povezane s stresom, ter razumeti prednosti poznavanja, odkrivanja in odpravljanja stresa v organizaciji.

Več avtorjev (Cooper, Cox, Levi, Di Martino) uveljavljajo naslednje pristope za zmanjševanje stresa:

- **primarna intervencija:** potrebno je ugotoviti in odpraviti vzroke stresnih situacij
- **sekundarna intervencija:** posameznika je treba naučiti, kako naj se spopada s stresom
- **terciarna intervencija:** pomagati je treba tistim posameznikom, ki so že postali žrtve stresa

Odpravljanje stresa v organizacijah mora temeljiti na pristopu, ki je usmerjen k odpravi vzrokov stresa, hkrati pa ne zanemarija zdravljenja posledic, ki jih ta povzroča pri zaposlenih. Strokovnjaki v okviru ameriškega Nacionalnega inštituta za varnost in zdravje pri delu (NIOSH) v svojem področju (Stress at work, 2005) predlagajo, naj program preventive pred stresom poteka v okviru treh faz: **identifikacije problema, intervencije in evalvacije**.

Primarna intervencija ima preventiven namen in je usmerjena na zmanjšanje in odpravo virov stresa. Z njo odstranjujemo vzroke stresa, ki se pojavljajo v organizaciji. Ker pa se določenih vzrokov ne da odpraviti, je potrebna sekundarna intervencija, ki zaposlenim pomaga prepoznati simptome stresa in odzive nanj ter s pomočjo izobraževanja povečati njihovo odpornost. Terciarna intervencija pa se, ravno tako znotraj podjetja, ukvarja z zdravljenjem posledic stresa in rehabilitacijo tistih posameznikov, ki so zboleli za s stresom povezanimi boleznimi. Proces preventive stresa v podjetju mora potekati v okviru treh faz: identifikacije stresa, oblikovanja in implementacije intervencij ter evalvacije intervencij.

Zavedanje problema stresa v organizacijah je zelo pomembno za njegovo uspešno odpravljanje. Kajti šele, ko problem prepoznamo, ga začnemo odpravljati. Hkrati je

pomembno, da se odpravljanja lotimo na celovit način. Ta mora vključevati ocenitev stresa in nato izvedbo intervencij, ki morajo težiti k odpravi stresnih dejavnikov, učenju zaposlenih za lažje soočanje s stresom in pomoči za čim lažjo rehabilitacijo zaposlenih, katere obremenjuje stres. Omenjenim intervencijam morata slediti neprestana periodična evalvacija doseženega in odkrivanje novih potencialnih dejavnikov. Vse te intervencije in evalvacije pa moramo opravljati skupaj in v soglasju z zaposlenimi, saj lahko le skupaj oblikujemo prijetnejšo, manj stresno in tudi družini prijazno organizacijo.

## 7. LITERATURA

- Ambrož Milan, Ovsenik Marija: Upravljanje sprememb poslovnih procesov: UP Turistica, 2006
- Božič Mija: Stres pri delu. Ljubljana: GV Izobraževanje, 2003. str.17
- Cooper L. Cary, Lewis Sutan: The Workplace Revolution. London: Kogan Page, 1993. 185 str.
- Cox Tom et al.: Research on Work-related Stress. Louxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2000. 167 str.
- Di Martino Vittorio: Relationship between work stress and workplace violence in the health sector. Geneva: Ilo, 2003. str. 6, 33
- Evans Roger, Russel Peter: Ustvarjalni manager. Ljubljana: Alpha center, 1992, str. 181
- George Jennifer M., Jones Gareth R.: Understanding and Managing Organizational Behavior. Reading: Addison-Wesley Publishing Company, 1996. 696 str.
- Jordan Joe et tal.: Bacons of excellence in stress prevention. Manchester: HSE Books, 2003. str. 194
- Levi Lennart, Levi Inger: Guida sullo stress legato all'attività lavorativa, Louxembourg, 1999. 105 str.
- Luban-Plooz, B.: V sožitju s stresom. Ljubljana: DZS, 1994, str.13,14
- Pettinger Richard: Stress Management. Oxford: Capstone Publishing, 2002. 128 str.
- Psihologija – Spoznanja in dileme: Stres. Ljubljana: DZS, 2001, str. 199-202
- Rollinson Derek, Broadfield Aysen, Edwards J. David: Organisational Behaviour and Analysis. Harlow: Addison Wesley Longman, 1998, str. 798
- Starc Radovan: Bolezni zaradi stresa I. Ljubljana: Sirius, 2008, str. 41
- Škof Marija: Preprečevanje vplivov stresnih situacij in ohranjanje razpoložljivosti delavcev. Organizacija in kadri, Kranj, 27(1994), 4, str. 369-388
- Mesec, Blaž. 1994. Metodologija raziskovanja v socialnem delu I. del. Skripta. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Metodologija raziskovanja v socialnem delu II – Rešene naloge iz statistike II. Študijsko gradivo. Ljubljana 2002

## 7.1 SPLETNI VIRI

- Tretja evropska analiza delovnih pogojev za leto 2000. Evropska fundacija za izboljšanje življenjskih in delovnih pogojev 2000. Luxembourg, 2001.  
<http://www.eurofond.ie/publications/EFO121.htm>
- Sporočilo Komisije – Prilagajanje spremembam pri delu in v družbi; nova strategija Skupnosti za zdravje in varnost pri delu 2002-2006. Evropska Komisija. 2002.  
<http://europe.osha.eu.int./systems/strategies/future#270>
- Raziskava o stresu na delovnem mestu. Evropska agencija za varstvo in zdravje pri delu, 2000. Luxembourg, 2000
- Zdravstvene težave, povezane z delom v EU 1998-1999, Eurostat. Luxembourg, 2001

## 8. POVZETEK

Tehnologija in razvoj v svetu napredujeta. Večina zaposlenih se mora učiti novih tehnik dela zelo pogosto. Srečujemo se z veliko količino informacij, vsak dan se soočamo z zahtevnejšimi cilji in nalogami. Še nekaj desetletij nazaj je razvoj potekal počasneje, ritem življenja je bil bolj umirjen, današnje generacije pa se moramo novim spremembam v svetu prilagajati in sprejemati izzive, katere le-ta prinaša.

Z vse hitrejšim razvojem smo se primorani soočiti tudi z njegovimi posledicami, in stres je prav gotovo ena izmed njih.

O stresu kot dejavniku, ki negativno vpliva na zdravje ter kakovost življenja, se v zadnjem desetletju ogromno razpravlja. Lahko trdimo, da so nestalni eksistenčni pogoji ter nenehno »bojevanje« z cilji, katere si postavljamo sami s pomočjo družbe, v kateri živimo, se gibljemo in smo, množenje stresnih klic. Med glavnimi razlogi za nastanek stresa na delovnem mestu se v zadnjem desetletju omenja nestalnost delovnega mesta, podaljševanje le-tega, zaradi česar trpi zaposleni posameznik, kakor tudi njegova družina. Stres ne ogroža le zaposlenih na vodilnih položajih, temveč tudi zaposlene na nižjih ravneh. Ker po številnih znanstvenih raziskavah zaradi stresa trpi kar dve tretjini ljudi, lahko stres opredelimo kot pomemben negativen dejavnik za družbo kot celoto.

Temeljni cilj raziskovalnega dela diplomske naloge je bil opredeliti stres na delovnem mestu v različnih organizacijah, raziskati, kako stres vpliva na zaposlene v slovenskih organizacijah in na kakšen način se z njim spopadajo zaposleni in kako organizacije. Zanimalo me je tudi, kakšen delež ima socialno delo kot stroka v tej problematiki – kako pripomore k definiranju ter odpravljanju težav, povzročenih s stresom na delovnem mestu ter na kakšen način bi lahko pripomogla k boljši kvaliteti delovnega življenja. Na podlagi zbranih podatkov lahko trdim, da zaposlenim organizacijah socialni delavci ne pomagajo pri težavah, povezanih s stresom, saj v moji raziskavi nisem dobila niti enega odgovora, da se zaposleni v primeru nudenja pomoči, ko se znajdejo v stiski, ki izvira iz področja dela, obrnejo na socialnega delavca v podjetju. Glede na to, da je v eni organizaciji zaposlena socialna delavka v kadrovski službi, me rezultat ne preseneča. Po rezultatih sodeč si anketirani najbolj želijo izboljšati neurejene odnose v organizaciji, v kateri delajo. Socialni menedžment bi pri tem problemu znal biti pravi odgovor, prava rešitev. Zato se nadejam, da bo v prihodnje slovenski menedžment začel razmišljati v smer, da je za dolgoročno poslovanje kakršnekoli organizacije potreben zadovoljen kader, ki se na

delovnem mestu dobro počuti, ter v to vpletel še socialni menedžment, ki po mojem mnenju lahko prispeva k dosegi tega cilja.

Smiselno bi bilo prepoznati vzroke stresa zaposlenih ter na podlagi le-teh izboljšati pogoje dela ter vplivati na spremembo vrednot v organizacijah.

Na koncu moje diplomske naloge naj poudarim se sledeče – usoda vsakega posameznika je v njegovih rokah, zato se potrudimo, da bo naše življenje polno in ustvarjalno, saj nas to pripelje do zadanih ciljev. Na tej poti pa ne smemo pasti pod plazom sprememb, stresnih dejavnikov v našem življenju. Nadvse pomembno je, da se na delovnem mestu počutimo zadovoljne, saj na delovnem mestu v ustvarjalnem obdobju življenja preživimo vsaj tretjino našega časa. In od tega časa je odvisno ogromno stvari v našem življenju. Tako posamezniki kot tudi vodje se moramo potruditi za boljši izkoristek v delovnem času, opazovati spremembe, odkriti vzroke stresa in se z njimi spopasti. Le na takšen način lahko zagotovimo bolj kvalitetno življenje in navsezadnje tudi zdrav razvoj organizacije, v kateri delamo.

## **9. PRILOGE**

### **9.1 Spletni vprašalnik – STRES NA DELOVNEM MESTU**

**1. Spol :** Ž    M

**2. Starost:** \_\_\_\_\_

**3. Status:**

- samski
- poročen
- izvenzakonska skupnost
- razvezan
- vdovec

**3. Stopnja izobrazbe:**

- osnovna šola
- srednja šola
- višja
- visoka strokovna
- univerzitetna
- magisterij, doktorat

**5. Ali imate otroke?**    da    ne

**6. Vrsta zaposlitve:**

- zaposlitev za nedoločen čas
- zaposlitev za določen čas

- ostalo

**7. Dolžina delovne dobe:**

- 0 -5 let
- 5 -10 let
- 10 -15 let
- 15 – 20 let
- nad 20 let

**8. Delovno mesto:**

- uslužbenec
- vodja vsaj 2 zaposlenim
- vodja oddelka
- direktor
- ostalo

**9. Z plačilom za delo, katerega opravljam, sem zadovoljen:**

- a) nikoli oz. redko   b) občasno   c) pogosto   d) vedno

**10. Za svoje delo oz. dosežke na delovnem mestu sem deležen/a pohvale oz. dodatne stimulacije:**

- a) nikoli oz. redko   b) občasno   c) pogosto   d) vedno

**11. Zdi se mi, da opravljam zanimivo delo:**

- a) nikoli oz. redko   b) občasno   c) pogosto   d) vedno

**12. Stresne situacije na delovnem mestu doživljam**

a) nikoli oz. redko b) občasno c) pogosto d) vedno

**13. Imam občutek, da sem popolnoma izgorel/a, sem psihično in fizično utrujen od dela, katerega opravljam**

a) nikoli oz. redko b) občasno c) pogosto d) vedno

**14. Stres na delovnem mestu na moje življenje vpliva negativno:**

a) nikoli oz. redko b) občasno c) pogosto d) vedno

**15. Stres na delovnem mestu negativno vpliva na moje zdravje:**

a) nikoli oz. redko b) občasno c) pogosto d) vedno

**16. Stres na delovnem mestu negativno vpliva na moje družinsko življenje:**

a) nikoli oz. redko b) občasno c) pogosto d) vedno

**17. Kako skrbite za psihično sprostitvev?**

- ne skrbim
- pomagam si s pomirjevali
- šport, rekreacija
- druženje s prijatelji
- joga, meditacija
- ostalo

**18. Na kakšen način se spoprijemate s stresnimi obremenitvami pri delu?**

(Pri vsaki navedeni trditvi označite številko med 1 in 5, ki ustreza vaši oceni, pri čemer 1 označuje, da trditev popolnoma drži, 2 v veliki meri drži, 3 delno drži, 4 v veliki meri ne drži in 5 popolnoma ne drži)

- vzamem si odmor (kava, cigaret) 1 2 3 4 5
- določam si prednostne naloge 1 2 3 4 5
- umirim se in nalogo še enkrat predelam 1 2 3 4 5
- zastavim si dosegljive cilje 1 2 3 4 5
- pogovorim se z nadrejenimi 1 2 3 4 5
- uporabljam sprostitvene tehnike 1 2 3 4 5
- obremenitev sprejemem kot izziv 1 2 3 4 5
- se obremenjujem, ker delo ne napreduje 1 2 3 4 5
- obremenjenost zaradi dela prenašam v obliki slabe volje na družinske člane, prijatelje  
1 2 3 4 5

#### **19. Kako organizacija, v kateri ste zaposleni, skrbi za spoprijemanje s stresom?**

(Pri vsaki navedeni trditvi označite številko med 1 in 5, ki ustreza vaši oceni, pri čemer 1 označuje, da trditev popolnoma drži, 2 v veliki meri drži, 3 delno drži, 4 v veliki meri ne drži in 5 popolnoma ne drži)

- imamo proste dneve (koriščenje nadur) 1 2 3 4 5
- s fleksibilnim delovnim časom in porazdelitvijo dela 1 2 3 4 5
- s skupinskimi izleti (teambuilding vikendi,etc) 1 2 3 4 5
- skrbi za varstvo otrok zaposlenih 1 2 3 4 5
- se trudi, da delo ne poteka v negotovosti in skrbi za transparentnost 1 2 3 4 5
- skrbi za ekonomsko varnost delovnega mesta 1 2 3 4 5
- zaposlenim nudi usposabljanje za delovno mesto 1 2 3 4 5
- zaposlenim nudi raznorazne ugodnosti (brezplačna rekreacija,..) 1 2 3 4 5
- nagrajuje delovno uspešnost v obliki bonusov, nagrad 1 2 3 4 5

#### **20. Kam odidete po pomoč v primeru, da se znajdete v stiski, ki izvira iz področja dela?**

- s stiskami se spopadam sam
- za pomoč se obrnem na sodelavce
- za pomoč se obrnem na vodjo
- za pomoč se obrnem na socialnega delavca v organizaciji
- za pomoč se obrnem na strokovno službo izven organizacije
- za pomoč se obrnem na družino in prijatelje

**21. Kolikokrat letno si privoščite služben premor oz. dopust?**

- enkrat letno
- dvakrat letno
- več kot dvakrat letno
- ostalo

**22. Najpogostejši vzrok za odsotnost z dela je:**

- bolezen
- varstvo ali bolezen otroka
- preobremenjenost
- slabi odnosi v organizaciji
- stres
- ostalo

**23. Kateri dejavniki so glavni povzročitelji stresa na vašem delovnem mestu?**

- neurejeni odnosi med zaposlenimi/ vodjo
- prevelika količina dela
- slabi delovni pogoji
- strah pred izgubo službe (zaposlitev za določen čas,...)
- nerazumevanje dela

- plača
- mobbing oz. nadlegovanje na delovnem mestu
- drugo

**24. Kako bi se po vašem mnenju lahko izognili stresnim dejavnikom na delovnem mestu?**

---