



B&B  
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija  
Program: Poslovni sekretar

## **STRES IN IZGOREVANJE NA DELOVNEM MESTU**

Mentorica: Marina Vodopivec, univ. dipl. psih.

Kandidatka: Veronika Nastran

Lektorica: Martina Lušina Basaj, prof. slov. in univ. dipl. bibl.

Kranj, september 2011

## **ZAHVALA**

Zahvaljujem se mentorici Marini Vodopivec, univ. dipl. psih., za pomoč in nasvete pri izdelavi diplomskega dela.

Zahvaljujem se tudi lektorici Martini Lušina Basaj, prof. slov. in univ. dipl. bibl., ki je lektorirala mojo diplomsko nalogo.

Posebna zahvala pa gre moji družini, ki me je ves čas podpirala ter bodrila pri študiju.

## IZJAVA

»Študentka Veronika Nastran izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom Marine Vodopivec.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne: \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_

## **POVZETEK**

Stres je odziv oziroma reakcija organizma na dražljaje iz okolja. Stres je povsem individualna izkušnja, saj se ljudje na stresne dejavnike odzivamo različno.

V diplomski nalogi bom predstavila samopostrežno trgovino. Glavna naloga bo predstaviti, kako trgovke in mesarji doživljajo stres in izgorevanje na delovnem mestu ter kako se z njima spopadajo.

V prvem delu je cilj predstaviti, kaj je stres, vzroke stresa, kaj so stresorji stresa ter kako se spoprijemati s stresom.

V nadaljevanju so predstavljeni rezultati ankete, ki je bila izvedena v samopostrežni trgovini, kjer sem zaposlena, ter interpretacija rezultatov s sklepi in predlogi.

## **KLJUČNE BESEDE**

- ◆ stres
- ◆ vzroki stresa
- ◆ stresorji
- ◆ spoprijemanje s stresom

## **ABSTRACT**

Stress is response or reaction of organism on stimuli from the environment. It is very individual experience, as people respond to different stress factors.

In this diploma paper I will present a self-service store. The main task will be to demonstrate how traders and butchers are experiencing stress and burnout in the workplace, and how they cope.

We will analyze what is stress, causes stress, what are the stressors, cope with stress, burnout and burnout factors.

Below are presented results of a survey which was carried out in the supermarket where I work, and interpretation of results with conclusions and proposals.

## **KEY WORDS**

- ◆ Stress
- ◆ Causes of stress
- ◆ Stressors
- ◆ Cope with stress
- ◆ burnout

## KAZALO

1	UVOD .....	1
1.1	PREDSTAVITEV PROBLEMA .....	1
1.2	PREDSTAVITEV OKOLJA.....	2
1.3	PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE.....	3
1.4	METODE DELA .....	3
2	STRES.....	4
2.1	POJEM STRESA .....	4
2.2	VZROKI STRESA .....	5
2.3	STRESORJI IN LESTVICA STRESNIH DOGODKOV .....	5
2.4	PREGLED TIPIČNIH STRESNIH ŽIVLJENJSKIH DOGODKOV .....	6
2.4.1	OBREMENITVENA VREDNOST DOGODKOV .....	6
2.4.2	POZITIVNI STRES .....	6
2.4.3	NEGATIVNI STRES .....	6
2.5	POSLEDICE STRESA NA ORGANIZEM.....	7
2.5.1	TELESNA ZNAMENJA STRESA.....	7
2.5.2	ČUSTVENA ZNAMENJA STRESA.....	7
2.5.3	VEDENJSKA ZNAMENJA STRESA.....	7
2.6	OBVLADOVANJE IN ODPRAVLJANJE STRESA.....	8
2.6.1	VPLIVAJMO NA SVOJE RAZMIŠLJANJE.....	8
2.6.2	ŽIVIMO ZAVESTNO.....	8
2.6.3	SPREMENIMO SVOJE NAVADE.....	8
2.7	STRES IN DELOVNO OKOLJE.....	9
2.7.1	NAJPOGOSTEJŠI STRESORJI.....	9
2.7.2	POSEBNE OBLIKE STRESA.....	9
3	IZGORELOST .....	10
3.1	IZGORELOST.....	10
3.2	DEJAVNIKI IZGORELOSTI .....	11
3.3	DEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI.....	12
3.4	STALIŠČA DO DELA.....	12
3.5	SINDROM POKLICNE IZGORELOSTI .....	12
3.5.1	DEJAVNIKI POKLICNE IZGORELOSTI .....	12
3.5.2	VZROKI POKLICNE IZGORELOSTI .....	12
3.5.3	DODATNI VZROKI POKLICNE IZGORELOSTI .....	13
3.6	POSLEDICE IZGORELOSTI .....	13
3.7	INTERVENCIJE ZA PREPREČEVANJE IZGORELOSTI.....	14
4.	REZULTATI IN RAZPRAVA .....	15
5	SKLEP .....	34
5.1	SKLEPNE UGOTOVITVE .....	34
5.2	PREDLOGI .....	35
6	LITERATURA IN VIRI .....	36
7	PRILOGE .....	37

# 1 UVOD

## 1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

V diplomski nalogi bom predstavila stres in izgorevanje na delovnem mestu. Dobro vemo, da je stres odziv oziroma reakcija organizma na dražljaje iz okolja. Ljudje se na stresne dejavnike različno odzivamo. V današnjem času je stres vsakodnevno prisoten skoraj na vseh področjih dela.

Stres je stanje povečane aktivnosti organizma, v katerem se sproži obrambna reakcija na ogrožajoče okoliščine. Prva reakcija prilagajanja organizma novim okoliščinam oziroma dražljajem iz okolja je največkrat boj ali beg iz nastale situacije.

Zanimalo me je, na kakšen način se odzovejo zaposleni v trgovini na stres in kakšne znake izgorevanja kažejo. Pomembno se mi zdi, da v pravem času spoznamo znake stresa in s tem preprečimo, da bi do njega sploh prišlo.

Skupaj s stresom sovpada tudi izgorevanje, ki pa se razvije postopoma v daljšem časovnem obdobju. Le-tega težko prepoznamo, ker se vedno skriva nekje v ozadju.

Namen diplomskega dela je prikazati stres in izgorevanje v delovnem okolju kot enega izmed najbolj perečih problemov sodobnega človeka. Na podlagi rezultatov izvedene ankete se bo raziskalo glavne stresne dejavnike v delovnem okolju, in sicer v samopostrežni trgovini SP Mercator Podlubnik v Škofji Loki.

Cilji raziskave so:

- ◆ raziskati vrsto in obseg stresnih dejavnikov v delovnem okolju, in sicer v SP Mercatorju Podlubnik v Škofji Loki;
- ◆ preučiti področje stresa in izgorevanja na delovnem mestu;
- ◆ preučiti obstoječi stres med trgovkami in na osnovi preučenih stanj na oddelkih predlagati morebitne spremembe, ki bi jih bilo mogoče prenesti v prakso.

## 1.2 PREDSTAVITEV OKOLJA

Skupina Mercator je največja in najuspešnejša trgovska veriga v Jugovzhodni Evropi. Mercator je vodilni trgovec v Sloveniji in Črni gori, na Hrvaškem in v Srbiji zaseda drugo mesto, v Bosni in Hercegovini pa tretje mesto. Leta 2005 so vstopili na trg Makedonije, leta 2007 v Črno goro, v letu 2009 je odprl prve trgovine tudi v Bolgariji in Albaniji.

To so hitro rastoči trgi, na katerih gradijo predvsem večje nakupovalne centre v glavnih mestih in regijskih središčih z največjim potencialom zaradi števila prebivalcev in kupne moči. Na ta način želijo v čim krajšem času pridobiti pomemben tržni delež in na vsakem trgu postati prvi ali drugi trgovec z market

programom. Na sedmih trgih kartico Mercator Pika uporablja kar 1,4 milijona kupcev. Mercator pa upravlja z več kot 1,2 milijona bruto m<sup>2</sup> prodajnih površin.

Mercatorjeva vizija je postati vodilni trgovec z izdelki za dnevno rabo v gospodinjstvu in za dom v regiji.

Predsednik uprave: mag. Žiga Debeljak.

Člani uprave: Mateja Jesenko, Vera Aljančič Falež, Melita Kolbezen in Stanka Čurovič.

Logistika je Mercatorjeva strateška funkcija, katere osnovna naloga je optimalno obvladovanje fizičnega pretoka blaga od dobaviteljev oziroma proizvajalcev do končnega potrošnika. Cilji sledijo načelu — pravo blago, v pravi količini, prave kakovosti, ob pravem času, na pravem mestu, s pravimi stroški in s primernim vplivom na okolje.

Med osnovne logistične procese štejemo: prevzem, skladiščenje, pripravo, odpremo in transport blaga. V okvir učinkovite logistike pa sodijo tudi nepretrgan proces obnove zaloge in dodatne dejavnosti, kot so na primer dodelava in pakiranje proizvodov, zbiranje odpadne embalaže in podobno. Da je logistika izredno kompleksno in dinamično področje, dokazujejo naslednji podatki:

- ◆ vsak dan obdelajo do 3.500 naročil, za kar morajo preložiti 2.000 ton blaga oziroma 350.000 kartonov, zabojev in zavitkov, ter jih dostaviti na 2.000 naslovov;
- ◆ V enem letu prevozijo 14 milijonov kilometrov ali drugače povedano, razdaljo, ki je enaka 3600-kratni poti okoli ekvatorja, oziroma 19-kratnem potovanju do Lune in nazaj;
- ◆ V njihove trgovine dostavijo več kot 500.000 ton blaga in če bi blago naenkrat naložili na 10-tonske tovornjake, bi bila kolona dolga več kot 500 kilometrov. Z blagom bi lahko napolnili več kot 650 olimpijskih bazenov oziroma ponovno sezidali enega od stolpov WTC v New Yorku.



### **1.3 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE**

Pri izvedbi ankete bom omejena s številom anketiranih oseb, saj je v poslovalnici, kjer bo anketa izvedena, zaposlenih le dvajset ljudi.

### **1.4 METODE DELA**

Metoda dela, ki sem jo uporabila v diplomskem delu, je anketiranje.

V prvem delu bom predstavila opredelitev stresa, vzroke stresa, stresorje, mediatorje stresa in spoprijemanje s stresom.

Diplomsko delo zaključujem z analizo (s komentarji) po anketi, ki je bila izvedena v delovnem okolju in sicer v Mercatorju, samopostrežni prodajalni Podlubnik v Škofji Loki.

Temu pa sledijo še predstavitev rezultatov ankete, zaključek in sklep.

## 2 STRES

Stres je odziv oz. reakcija organizma na dražljaje iz okolja. Je stanje povečane aktivnosti organizma, v katerem se sproži obrambna reakcija na ogrožajočo okoliščino. Prva reakcija prilagajanja organizma novim okoliščinam oz. dražljajem iz okolja je največkrat boj ali beg iz nastale situacije in priprava na obrambo ali umik.

### 2.1 POJEM STRESA

V današnjem času so dejavniki stresa bolj čustvene kot telesne narave. Stalno smo se prisiljeni prilagajati izmenskemu delu, obremenjujočim in prezahtevnim strankam, monotonim delovnim zahtevam, preobremenjenosti z delom, pomanjkanjem nadzora in pooblastil za delo, kar lahko opredelimo kot neskladje med našim delom ter nami samimi.

Kot vzrok za nastanek stresa je prisoten tudi konflikt med vlogami, ki jih imamo v življenju. Prava umetnost je sposobnost pravega ravnovesja med zasebnim in poklicnim življenjem, ko skušamo izpolnjevati zahteve teh vlog. Po eni strani smo razpeti med družino, zahtevami starševstva, po drugi strani se vsakodnevno soočamo z vse večjimi zahtevami na delovnem mestu, kar večinoma doživljamo kot telesne ali psihosomatske motnje.

Stres je povsem individualna izkušnja, saj se ljudje na stresne dejavnike odzivamo različno.

Poznamo ljudi, ki imajo debelo kožo in na sleherno situacijo reagirajo hladno, pa čeprav je situacija boleča ali ogrožajoča. Tudi od znotraj so neobčutljivi, saj imajo dobro razvite obrambne mehanizme, ki delujejo na več nivojih. Na drugi strani imamo ljudi, ki prehitro reagirajo na nastalo situacijo, ne prenašajo napetih situacij, so pogosto zaskrbljeni, loteva se jih strah in se pogosto jezijo.

Za vsak nivo so značilni konkretni postopki, s katerimi se želimo braniti in tako ohraniti notranjo identiteto in oporo. V primeru razpada prvega obrambnega kroga podzavestno uporabimo drugi in tretji krog obrambnih mehanizmov, dokler jih ne izčrpamo in postanemo živčna razvalina. Učinek stresa je odvisen od posameznikovega telesnega in duševnega stanja, odzivnost nanj pa od posameznikove osebnostne čvrstosti, telesne zgradbe trenutnih dejavnikov in energetskega potenciala. Merila za presojo zaznave stiske pri človeku so odvisna od dobrega poznavanja njegovega psihičnega stanja in njegovega življenja, kar nam pomaga presoditi, ali so pri določeni osebni prisotni simptomi stresa oz. stiske.

## 2.2 VZROKI STRESA

Stres lahko povzroči že najblažja situacija. Na osnovi poznavanja situacije je možno ukrepanje in s tem izogibanje dolgoročnim posledicam ali omilitev le-teh.

Situacijam, ki povzročajo stres, se ne da izogniti ker:

- ◆ telo samo odreagira,
- ◆ stres povzročajo zunanji dejavniki, na katere človek nima vpliva,
- ◆ je stress včasih nujen, da človek ukrepa.

Na stresne situacije pogosto nimamo vpliva, vplivamo pa lahko na svoje reakcije in delovanje v takih situacijah. Največkrat potreben stres doživljamo, ko hitimo v službo, če zamujamo, če ostajamo predolgo na soncu.

## 2.3 STRESORJI IN LESTVICA STRESNIH DOGODKOV

Stresor je povzročitelj stresa in je nekaj, kar človeku pomeni obremenitev, zahtevo, oviro ali izziv. Seveda se ljudje različno odzivamo na isti dražljaj.

Strokovnjaki stresorje razvrščajo v tri skupine:

- ◆ Stresorji ozadja

To so na videz neopazne in nepomembne okoliščine, ki dolgoročno povzročajo stresno situacijo. Sem prištevamo hrup na delovnem mestu, vsakodnevno časovno stisko, vsiljen ritem dela, neustrezne stanovanjske razmere. Ti sčasoma povzročajo zmanjšanje delovnih sposobnosti in zdravstvene težave.

- ◆ Osebni stresorji

To so dogodki v življenju, ki posamezniku povzročijo hudo notranjo napetost in mu onemogočajo beg oz. boj. Sem prištevamo konfliktna situacija na delovnem mestu in v zasebnem življenju, strah pred izgubo službe, skrb za ali prisotnost hudo bolnega človeka v hiši, negotovost, nezmožnost doseganja zelenega statusa.

- ◆ Katakliizmični stresorji

To so povzročitelji predvidljivih katastrof, ki hkrati prizadenejo večjo skupino ljudi (npr. potresi, letalske nesreče, večji požari, poplave, zemeljski plazovi).

## 2.4 PREGLED TIPIČNIH STRESNIH ŽIVLJENJSKIH DOGODKOV

### 2.4.1 OBREMENITVENA VREDNOST DOGODKOV

V raziskavi, ki so jo izvedli na nekaj tisoč osebah, so dali anketirancem oceniti, kateri dogodki povzročajo življenjske krize. Obremenitveno vrednost dogodkov so ocenjevali z ocenjevalno lestvico od 1 (najnižja obremenitev) do 100 (najvišja obremenitev). Po mnenju ocenjevalcev iz različnih dežel so imeli nekateri dogodki (življenjske spremembe) naslednje obremenitvene vrednosti:

◆ smrt zakonskega partnerja	100
◆ ločitev	73
◆ odvzem prostosti (zapor)	63
◆ smrt bližnjega sorodnika	63
◆ huda nesreča, bolezen, invalidnost	53
◆ izguba službe	47
◆ upokojitev	45
◆ nosečnost	40
◆ težave v spolnih odnosih	39
◆ finančne spremembe	38
◆ smrt dobrega prijatelja	37
◆ zamenjava poklica	36
◆ ločitev od otrok	29
◆ začetek šolanja	26

### 2.4.2 POZITIVNI STRES

Ni nujno, da so posledice stresa negativne, lahko imajo tudi pozitivni učinek. Pozitivni stres je vsaka aktivnost, ki povzroči adaptacijske spremembe kardiorespiratornega sistema in mišičevja.

Pri osebah, ki so pod vplivom pozitivnega stresa, se pojavijo:

- ◆ evforičnost, zanesljivost, vznemirjenost, velika motiviranost;
- ◆ razumevanje, pripravljenost priskočiti na pomoč, družabnost, prijaznost, ljubeznivost, občutek zadovoljstva in sreče;
- ◆ umirjenost, uravnovešenost, samozavest;
- ◆ ustvarjalnost, učinkovitost, uspešnost;
- ◆ sposobnost jasnega in racionalnega mišljenja, odločnost;
- ◆ marljivost, živahnost, vedrost, nasmejanost.

### 2.4.3 NEGATIVNI STRES

Negativni stres povzroča kratkotrajen vpliv stresnih dejavnikov in tudi dolgotrajno izpostavljenost različnim stresorjem, kar povzroča škodljiv vpliv na imunski sistem.

## 2.5 POSLEDICE STRESA NA ORGANIZEM

Posledice stresa na organizem uvrščamo v 3 glavne skupine:

- ◆ telesna znamenja stresa,
- ◆ čustvena znamenja stresa,
- ◆ vedenjska znamenja stresa.

V vsaki skupini se pojavljajo tipični znaki, ki so naštetih v nadaljevanju.

### 2.5.1 TELESNA ZNAMENJA STRESA

Telesna znamenja stresa so znaki, ki jih je mogoče opaziti:

- ◆ vrtoglavica, glavobol, vznemirjenost, slabo počutje, utrujenost;
- ◆ trzanje obraznih mišic, škrtanje z zobmi;
- ◆ slabost, bruhanje, slaba prebava;
- ◆ občutek napetosti v mišicah, bolečine v hrbtenici;
- ◆ močno razbijanje srca, visok krvni pritisk, občutek kratke sape;
- ◆ driska, krči, zaprtje;
- ◆ drhtenje, tresenje, motnje spanja, neješčnost;
- ◆ okužbe dihal, pogosta prehladna obolenja, poslabšanje kroničnih obolenj;
- ◆ upad zanimanja za spolnost, napadi panike;
- ◆ razširjenost zenic, suha usta, pogosto odvajanje vode, povečano znojenje.

### 2.5.2 ČUSTVENA ZNAMENJA STRESA

Čustvena znamenja stresa so:

- ◆ živčnost, vznemirjenost, napetost;
- ◆ depresivnost, potrto, žalost;
- ◆ zaskrbljenost, strah, pesimizem;
- ◆ poslabšanje koncentracije, pozabljivost;
- ◆ pomanjkanje odločnosti;
- ◆ izguba smisla za humor;
- ◆ občutek frustracij in nemoči;
- ◆ jeza, agresivnost, sumničavost, razdražljivost, nečakanost;
- ◆ izguba motivacije, nesposobnost sprejemanja odločitev, brezbržnost.

### 2.5.3 VEDENJSKA ZNAMENJA STRESA

Vedenjska znamenja stresa so naslednje oblike pretiravanj:

- ◆ odvisnost od uporabe alkohola, drog, nikotina, prenajedanje, odvisnost od iger na srečo;
- ◆ kričanje, preklinjanje, jok;

- ◆ zapiranje vase, socialni umik;
- ◆ težave z osebno urejenostjo: pomanjkljiva osebna higiena, neurejenost;
- ◆ nespoštovanje zakonov: nasilno obnašanje, finančna zadolženost, kaznovanje.

## 2.6 OBVLADOVANJE IN ODPRAVLJANJE STRESA

Škodljive učinke stresa poskušamo zmanjšati na minimum predvsem s spodbujanjem aktivnega preživljanja prostega časa in z učenjem tehnik sproščanja.

Najpogostejše metode za obvladovanje in odpravo stresa so naslednje:

- ◆ vplivajmo na svoje razmišljanje,
- ◆ živimo zavestno,
- ◆ spremenimo svoje navade.

### 2.6.1 VPLIVAJMO NA SVOJE RAZMIŠLJANJE

Za preprečevanje stresa je pomembno, da:

- ◆ razmišljamo pozitivno in se osredotočimo na svoje prednosti;
- ◆ v vsaki stvari poskušamo najti kaj dobrega;
- ◆ poskušamo preoblikovati dojemanje stvari in dogodkov – mislimo pozitivno;
- ◆ se ne obremenjujemo s stvarmi, na katere nimamo vpliva.

### 2.6.2 ŽIVIMO ZAVESTNO

Svoje življenje si uredimo bolj organizirano, predvidimo čas za obveznosti, ki jih moramo opraviti, nekaj časa mora ostati za razvedrilo in prijatelje.

Napotki za zavesto življenje:

- ◆ bodimo samozavestni, prevzemimo odgovornost za svoja dejanja, naučimo se reči NE;
- ◆ organiziramo si čas – naredimo seznam opravil in nalog, razvrščenih po pomembnosti: vedno se ukvarjamo le z eno nalogo naenkrat;
- ◆ če smo pod stresom, se izogibajmo pomembnim odločitvam;
- ◆ čim več se smejmo, saj smeh spodbuja imunski sistem in povečuje vnos kisika v telo;
- ◆ vzemimo si čas za razvedrilo – ukvarjamo se s hobiji, telovadimo, vrtnarimo;
- ◆ zaupajmo svoje težave prijateljem.

### 2.6.3 SPREMENIMO SVOJE NAVADE

Stres povečujejo tudi nekatere škodljive razvade, zato se jim je potrebno izogibati, oziroma se jim je najbolje v celoti odpovedati. Z ustrežno prehrano in gibanjem naredimo veliko za svoje zdravje.

Dobro si je privzeti naslednje navade:

- ◆ izogibamo se pretiranemu uživanju kave, pravega čaja, alkohola, slaščic, kajenju ter omejimo uživanje maščob, sladkorja in soli v prehrani;
- ◆ telovadimo vsaj trikrat na teden po 30 minut;
- ◆ ukvarjamo se z jogo in meditiramo;
- ◆ pijemo veliko vode (vsaj 2 litra dnevno);
- ◆ poskrbimo za ustrezen počitek in spanje (vsaj 7—8 ur dnevno).

## 2.7 STRES IN DELOVNO OKOLJE

Stres na delovnem mestu povzročajo prevelike zahteve in izpostavljenost dejavnikom stresa. V današnjem času je večina zaposlenih v stalnem stresu, saj je težko slediti napornemu tempu življenja, ki postaja vse zahtevnejši, potrebna so stalna prilagajanja. Marsikdo težko sledi stalnim spremembam, ki zahtevajo stalno sledenje novostim, za katere je potrebno stalno izobraževanje. Tekmovalnost za boljši položaj na trgu dela povzroča napetosti med sodelavci, kar je tudi eden od vzrokov za nastanek stresa.

### 2.7.1 Najpogostejši stresorji

Med najpogostejše stresorje prištevamo:

- ◆ časovni pritisk in prehitro tempo dela z neodložljivimi termini;
- ◆ fizične obremenitve in prostorsko omejenost;
- ◆ slabo organizacijo dela, pomanjkanje informacij;
- ◆ nejasen opis delovnih nalog in pristojnosti, nepoznavanje svoje vloge in odgovornosti na delovnem mestu;
- ◆ nezmožnost organizacije svojega dela ali vpliva na spremembo dela;
- ◆ monotonijo, preprostost in število enoličnih gibov;
- ◆ delo v neugodnih vremenskih razmerah (mraz, vročina), izmensko delo, nočno delo, delo s strankami;
- ◆ napake in spodrsaljaji niso dovoljeni: pritisk opraviti delo brezhibno, natančno ter v skladu z navodili in standardnimi postopki in v dogovorjenem času;
- ◆ neugodno delovno klimo in slabi odnosi s sodelavci;
- ◆ delo ni spodbudno, slabe možnosti poklicnega razvoja;
- ◆ veliko odgovornosti in premalo pooblastil oz. pristojnosti pri odločanju.

### 2.7.2 Posebne oblike stresa

Posebne oblike stresa na delovnem mestu pa so:

- ◆ nadlegovanje na delovnem mestu v smislu šikaniranja, blatenja ali celo groženj delavcu;
- ◆ nadlegovanje, vezano na delo (npr. postavljanje nerazumnih rokov za opravljanje naloge, neizvedljivost naloge ali druge oblike vedenja);
- ◆ nadlegovanje, vezano na osebne odnose (pogosto izraz določene oblike ljubosumja enega delavca (običajno nadrejenega) na drugega in se kaže kot neprijetna pripomba).

### 3 IZGORELOST

Vse več se piše in govori o sindromu izgorelosti. Gre za sindrom telesne, psihične in čustvene izčrpanosti.

Raziskava slovenskega Inštituta za razvoj človeških virov (Boštjančič, 2010) je pokazala, da ima več kot polovica zaposlenih pri nas simptome izgorevanja, 10 odstotkov pa jih je izgorelih, pri čemer se ogroženost povečuje z višanjem stopnje izobrazbe in z zahtevnostjo delovnega mesta.

Najbolj ogroženi so vodilni delavci in samostojni podjetniki. Sindrom izgorelosti se skoraj vedno pojavi pri posameznikih, ki so najproduktivnejši, najustvarjalnejši, najzavzetejši in najodgovornejši v podjetju. Dr. Marjan Bilban meni, da je stres na delovnem mestu tudi eden najpomembnejših povzročiteljev izgorelosti, vse pogostejše bolezni sodobnega časa. Navadno izgorelost zdravijo enako kot depresijo, raziskave pa so potrdile, da imata le četrtno skupnega. Enako je pogosta pri moških in ženskah, najpogostejša je med 30. in 40. letom starosti, ogroženost pa se povečuje s stopnjo izobrazbe.

Psihološke okoliščine dela in odnose lahko izboljšamo. Izgorevanje na delovnem mestu je mogoče preprečevati z izboljšanjem psiholoških okoliščin dela s tako imenovanimi organizacijskimi ukrepi. Z njimi bi menedžerje in zaposlene obvarovali pred izgorevanjem, obdržali najboljše delavce in povečali zavzetost za delo. Sočasno pa s tem izboljšujemo še produktivnost ter konkurenčnost in s tem tudi prihodke podjetja.

#### 3.1 IZGORELOST

Zlasti v laični javnosti, pa tudi v strokovni, se izraz »izgorelost« uporabljata nediferencirano. Maslachova (1998) ga opredeljuje kot psihološki sindrom, ki se izraža kot depersonalizacija, zmanjšanja učinkovitost in čustvena izčrpanost, ter poudarja, da se pojavi kot posledica kroničnih medosebnih stresorjev. Po Ščuki (2007) izgorevajo tisti, ki na delovnem mestu ne zmorejo potrditi lastne zavzetosti in ustvarjalnosti, v delovni sredini ostajajo neopaženi, anonimni, brezosebni, z občutkom nepotrebnosti in odvečnosti. Gre torej za porušeno ravnovesje med telesnim, duševnim in duhovnim, ki ga posameznik doživlja kot čustveno neugodje. Težave nastanejo, ko so doživljanje, ozaveščenost in vrednotenje moteni in se posameznik ne odzove na motnjo, ker je ne prepozna.

Vsaka deseta zaposlena ženska in vsak enajsti zaposleni moški je v Sloveniji žrtev nadlegovanja in ustrahovanja na delovnem mestu, so avtorji raziskave Evropske fundacije za izboljšanje življenjskih in delovnih razmer (Eurofound, 2007) iz Dublina nedavno tudi pri nas predstavili njene izsledke. To je za dobro polovico pogostejše od povprečja Evropske unije. Najbolj ogrožene so mlajše ženske, zaposlene v večjih, zlasti državnih podjetjih. Žrtve mobinga imajo bistveno več zdravstvenih težav. Zaradi težav, povezanih z delom, je na bolniški v povprečju sedem odstotkov zaposlenih Evropejcev, zaradi mobinga jih je odsotna skoraj četrtnina.



Sindrom "burnout" je ena najdrastnejših posledic preobremenjenosti in težav na delovnem mestu. Da število izgorelih na delovnem mestu iz leta v leto narašča, ne bi smelo skrbeti le svojcev neposredno prizadetih, zdravstva in socialnih služb, temveč bi si zaradi tega morale delati skrbi predvsem gospodarstvo. Britanci so namreč izračunali, da vsak delovni dan, ki ga delojemalec zaradi bolezni ne preživi na delovnem mestu, stane delodajalca od 400 do 500 evrov. Zaradi slabega vzdušja pada produktivnost v podjetju. V Nemčiji ocenjujejo gospodarsko škodo, ki izhaja iz mobinga, na 15,3 milijarde evrov na leto.

"Unwort" v nemščini označuje besedo z nadvse negativnim prizvokom. Vsako leto v Nemčiji izberejo eno takšno besedo. Leta 2004 je bila ta beseda »humankapital« ali kapital, ki ga v podjetju predstavljajo zaposleni. Potem, ko so razsvetljeni menedžerski gurugi že nekaj let prej opozarjali, da so najpomembnejši kapital podjetja prav njegovi zaposleni, so Nemci v letu recesije, množičnih odpuščanj zaposlenih in velike brezposelnosti v tej besedi prepoznali predvsem cinizem. Razkorak med svetovanjem in resničnostjo je bil prevelik, le malo je bilo tistih, ki so tudi v praksi uveljavili to, kar so pridigali.

Kljub temu je bil narejen prvi korak v spreminjanju ocenjevanja vloge človeškega dejavnika. Če na izraz človeški kapital ne gledamo s stališča, da se s tem izenačujejo sodelavci, proizvodna sredstva in denar, temveč da je na sodelavce mogoče gledati kot na kapital, ki pomembno prispeva k oplajanju vrednosti in je zato treba z njim ravnati in ga uporabljati nadvse skrbno, potem se njihova vloga spreminja. Zaposleni niso več le strošek, ki ga je treba znižati za vsako ceno in ne glede na žrtve, temveč so dejavnik, ki so ga v nekaterih uspešnih podjetjih začeli vrednotiti. Ugotovili so, da dobro vodeni in motivirani sodelavci pomembno povečujejo njihove prednosti pred konkurenco. Da so potencial, ki ga je mogoče izkoristiti, a so hkrati tudi potencial, ki ga je mogoče z nepravilnim vodenjem uničiti. Vse je odvisno od vodij in organizacijske strukture podjetja. Oboje lahko človeški kapital plemeniti in oplaja in si s tem dviguje konkurenčno prednost na trgu. Če pa se s človeškim kapitalom ravna nemarno, se s tem povzroči nemotiviranost, stagnacijo in v skrajnem primeru zdravstvene težave in izgorelost.

### 3.2 DEJAVNIKI IZGORELOSTI

Izgorelost je individualna izkušnja, specifična za delovno okolje. Posamezniki z različnimi osebnostnimi, demografskimi značilnostmi in stališči so različno izgoreli (Maslach, Schaufeli in Leiter, 2001).

Znano je, da so k izgorelosti bolj nagnjeni posamezniki z zunanjim lokusom kontrole, s pasivnim stilom spoprijemanja s težavami, slabo samozavestjo, storilnostno samopodobo, čustveno nestabilni, ambiciozni, zavzeti, taki, ki težijo k popolnosti in ne prepoznajo trenutka, ko se bi bilo treba sprostiti.

Lokus kontrole (tudi mesto nadzora) je psihološki termin, ki se nanaša na prepričanje oseb o tem, kaj povzroča dogodke v njihovem življenju. Lokus je lahko notranji (oseba je prepričana, da nadzoruje lastno življenje) ali zunanji (oseba je prepričana, da okolje ali višja sila ali drugi ljudje nadzorujejo njeno življenje).

### 3.3 DEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI

Moški in ženske različno doživljajo izgorelost (moški so bolj cinični, ženske bolj izčrpane). Starost delavca se negativno povezuje z izgorelostjo. Najbolj izgoreli so samski ter neporočeni delavci in tisti z višjo stopnjo izobrazbe.

### 3.4 STALIŠČA DO DELA

Tisti, ki so prepričani, da znajo sami najbolje opraviti delo in imajo visoka in idealistična pričakovanja, so bolj nagnjeni k izgorelosti.

Raziskave so pokazale, da se z izgorelostjo najbolj povezujejo situacijski dejavniki delovnega mesta (Maslach, Schaufeli in Leiter, 2001). Pri delu, ki je količinsko in kakovostno (konfliktnost ter nejasnost vlog) prezahtevno in z malo socialne podpore, informiranosti, kontrole in avtonomije, je večja verjetnost, da se pojavi izgorelost. Pri različnih poklicih prihaja do različne stopnje in oblike izgorelosti. Ob ugodni organizacijski klimi in pri upoštevanju psihološke pogodbe je manjša verjetnost za izgorelost.

### 3.5 SINDROM POKLICNE IZGORELOSTI

Kadar zaposleni nimajo možnosti, da bi poskrbeli za ustrezne načine razbremenjevanja v stresnih situacijah in se stalni ali ponavljajoči se pritiski zaradi vpletenosti v odnose z ljudmi s težavami ponavljajo daljše obdobje, pride do izgorevanja ali poklicne izgorelosti.

#### 3.5.1 Dejavniki poklicne izgorelosti

V poklicni izgorelosti je mogoče prepoznati štiri dejavnike:

- ◆ čustveno izčrpanost,
- ◆ depersonalizacijo,
- ◆ nazadovanje v osebnih dosežkih,
- ◆ upadanje ali izgubo povezanosti s strankami.

#### 3.5.2 Vzroki poklicne izgorelosti

Glavne vzroke poklicne izgorelosti najdemo v šestih neskladjih, povezanih z delavcem in njegovim delom:

- ◆ preobremenjenost z delom;
- ◆ pomanjkanje nadzora;
- ◆ nezadostno nagrajevanje;
- ◆ razpad skupnosti (naraščajo spori med ljudmi, prisotnost upadanja podpore in spoštovanja, občutek pripadnosti izginja);
- ◆ odsotnost poštenosti (delovno mesto ocenjujemo kot pošteno ob prisotnosti treh elementov: odkritosti, zaupanja in spoštovanja; vsi trije elementi so bistveni za ohranjanje predanosti delu);

- ◆ nasprotujoče si vrednote (sistem vrednotenja, kako preživeti in ustvariti dobiček, je v nasprotju z vrednotami, ki jih pri svojem delu cenijo najbolj predani delavci).

### 3.5.3 Dodatni vzroki poklicne izgorelosti

Dejavniki, ki tudi vplivajo na poklicno izgorelosti, so:

- ◆ idealistična pričakovanja in poklicna predanost;
- ◆ pretirana delovna obremenitev;
- ◆ premajhna povezanost z nadrejenimi in s sodelavci;
- ◆ splošna dezorganizacija sistema.

Omenjeni glavni dejavniki oblikujejo skupaj z globljimi osebnostnimi lastnostmi različne oblike ali stile poklicne izgorelosti.

Dolgotrajne, predvsem pa nerešljive ovire onemogočajo motivacijo zaposlenih. Od trajnejše demotiviranosti ob kroničnem lastnem naprežanju do nagle izgorelosti seveda ni daleč. Proces izgorevanja, ki poteka v fazah in se začne z občutki neizpolnjenosti, se konča s stanjem za katerega je značilna čustvena izpraznjenost ter telesna in duševna uvenelost.

## 3.6 POSLEDICE IZGORELOSTI

Začno se pojavljati psihosomatske težave, ki kažejo da se telo zoperstavlja zahtevam okolja. Te težave so: glavobol, napetost v mišicah, težave s prebavo, težave z dihanjem, kardiovaskularne težave, omotičnost in omedlevanje. Čustvena izčrpanost se velikokrat povezuje s srčno-žilnimi težavami, cinizem pa s prebavnimi. Izgoreli skušajo lajšati posledice tudi z drogami in alkoholom, to pa lahko stanje še poslabša (Maslach, 1982).

Izgorelost se povezuje tudi s težavami psihičnega zdravja, kot so depresivnost, zaskrbljenost in nespečnost (Quick, Nelson in Hurrell, 1997), čustvena izčrpanost in depersonalizacija pa s psihološko obremenjenostjo in z občutki nemoči (Lee in Ashforth, 1990).

Raziskave so pokazale, da se socialni in družinski odnosi izgorelih poslabšajo (Burke in Deszca, 1986). Čustveno se ne oddaljijo le od dela, temveč tudi od prijateljev in omejijo socialno življenje (Cordes in Dougherty, 1993). S tem so ovirane tudi konstruktivne metode reševanja konfliktov, zato se spori lahko povečajo (De Dreu, 2004).

Izgoreli posamezniki naj bi organizacijo dojemali kot sovražnika in se čustveno distancirajo od nje (Lee & Ashforth, 1996). Izgorelost pripomore tudi k nizki morali (Barak, Nissly & Levin, 2001). Schaufeli in Enzmann (1998) poročata, da izgoreli posamezniki postanejo zelo kritični do organizacije in ne zaupajo več sodelavcem. Izgorelost negativno vpliva tudi na zadovoljstvo z delom.

### **3.7 INTERVENCIJE ZA PREPREČEVANJE IZGORELOSTI**

Načrtovanje programov za preprečevanje izgorelosti in za ponovno vrnitev oseb z omenjenim sindromom v delovno okolje mora biti zastavljeno celostno. Vključevati mora osebnostne značilnosti posameznika, značilnosti delovnega mesta in tudi značilnosti širšega okolja, v katerem se posameznik giblje.

Intervencije za preprečevanje izgorelosti so lahko usmerjene k posamezniku ali skupini, organizaciji ali obojemu. Taki postopki se nanašajo na zmanjševanje stresorjev ali povečevanje odpornosti.

Intervencije, usmerjene k posamezniku, se navadno nanašajo na kognitivno-vedenjske postopke, ki težijo k povečanju kompetentnosti za opravljanje dela, izboljšanju veščin reševanja težav, povečanju socialne podpore ali sprostitvi. Večina intervencij je usmerjenih k posameznikom, kognitivno-vedenjsko usmerjenih z nameni kognitivne restrukturacije (Schaufeli in Enzmann, 1998).

Intervencije, usmerjene k organizaciji, se navadno nanašajo na spremembo delovnih postopkov (recimo prestrukturiranje nalog, vrednotenje dela in supervizija), namenjenih zmanjševanju delovnih zahtev, na povečevanje kontrole nad delom z vključevanjem zaposlenih v sprejemanje odločitev.

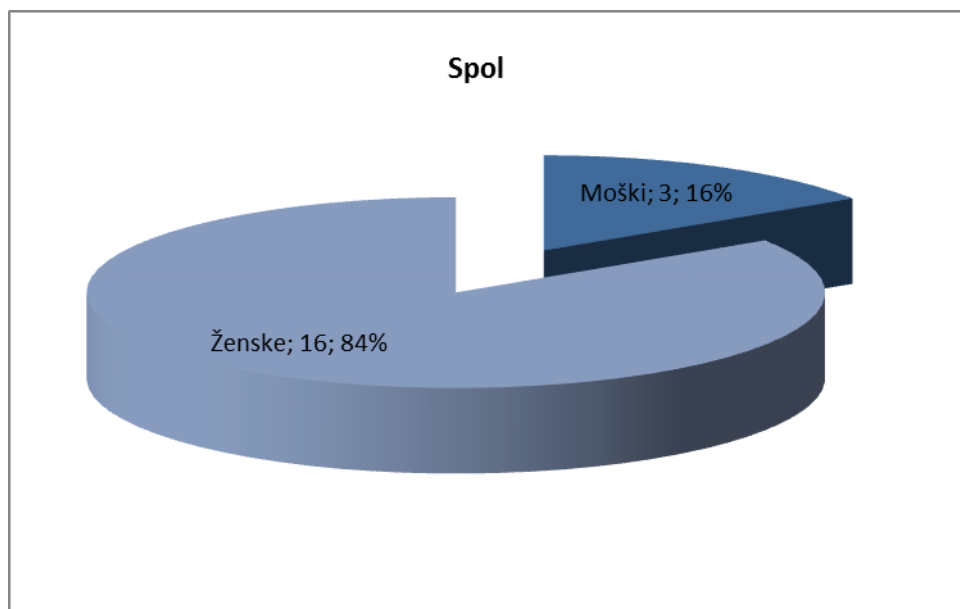
## 4 REZULTATI IN RAZPRAVA

Anketa o stresu na delovnem mestu je bila izvedena v trgovini v SP. Podlubnik, kjer je zaposlenih 20 delavcev — trgovcev, ki svoje delo opravljajo na različnih oddelkih: mesnica, delikatesa, sredina (polnjenje polic), blagajna, oddelek sadja in pisarna.

Vprašalnik je bil posredovan 20 zaposlenim. Nanj je odgovorilo 19 zaposlenih. Eden ankete ni oddal.

### 4.1 Spol

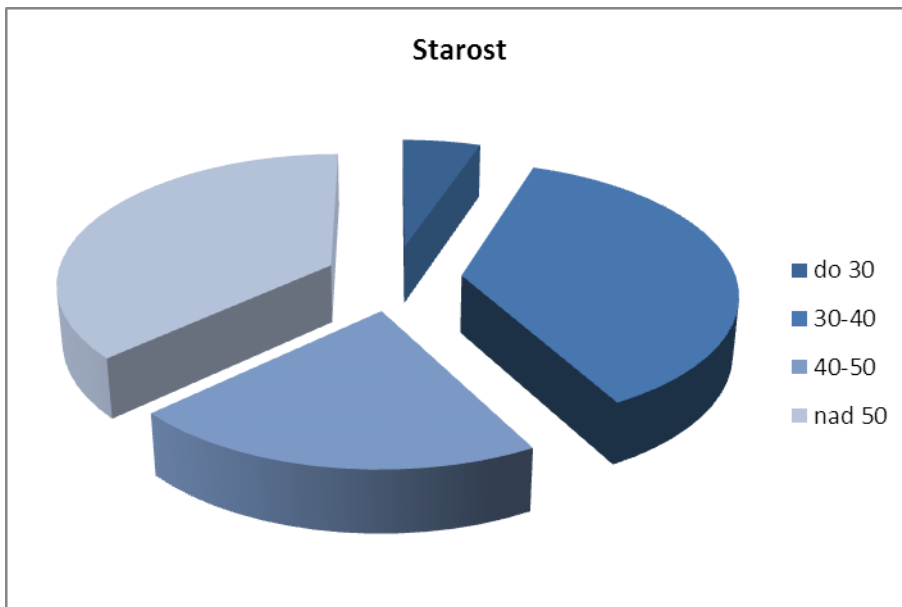
Od 20 zaposlenih delavcev —trgovcev je 16 žensk in 3 moški. Ta podatek potrjuje dejstvo, da se za delo v trgovini odločajo po večini le ženske. Izjema je poklic mesarja, kjer prevladujejo moški.



Graf 4.1 Spol

## 4.2 Starost

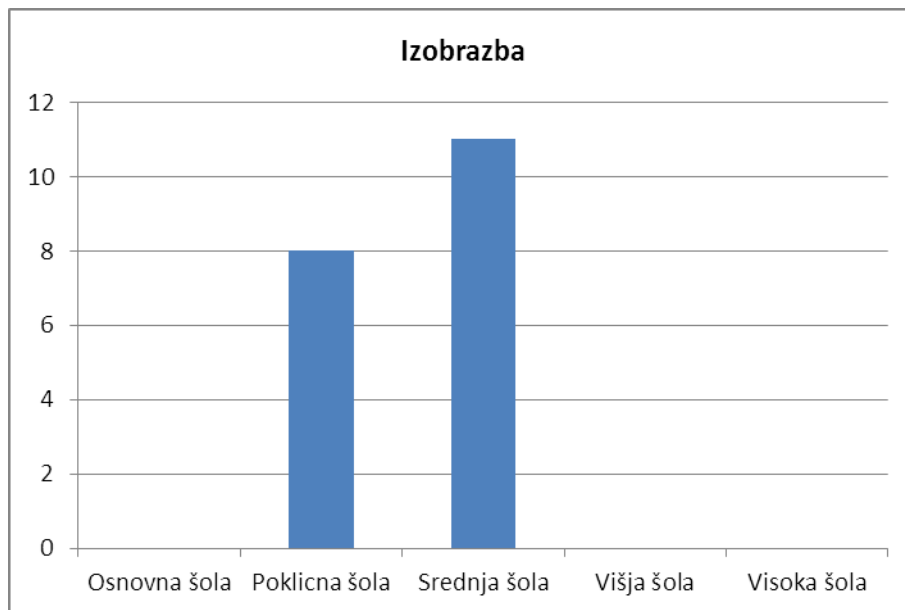
Enako število delavk je v starostni skupini 30—40 let ter nad 50 let. V tej skupini je po 7 delavk (37 %). V starostni skupini do 30 let je ena delavka (5 %). V starosti od 40—50 let pa so 4 delavci (21 %). Največji delež trgovk in trgovcev spada v starostne skupine nad 30 let, kar pomeni, da je največ trgovcev in trgovk starejših. Med mladimi trenutno ni večjega zanimanja za zaposlitev v trgovini.



Graf 4.2 Starost

### 4.3 Izobrazba

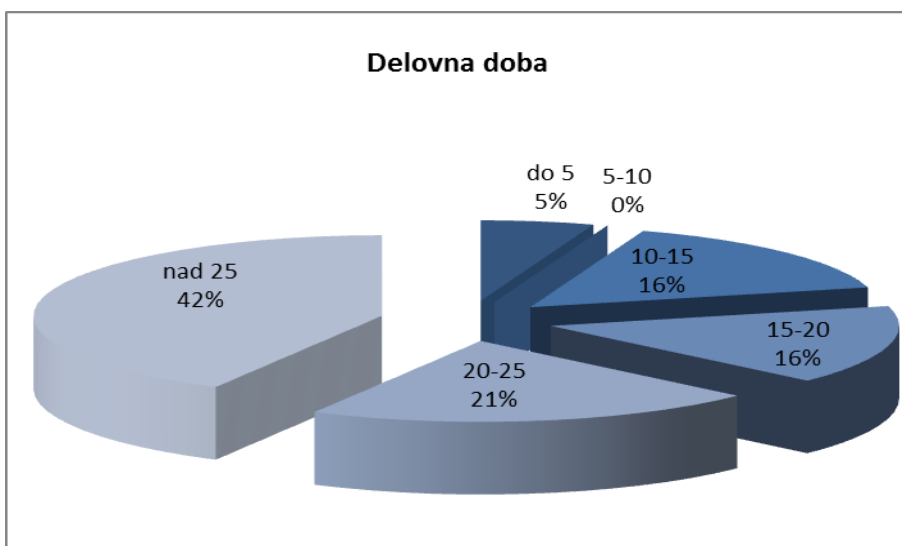
Večina trgovk in trgovcev (11) ima srednjo izobrazbo, ostalih osem ima poklicno izobrazbo.



Graf 4.3 Izobrazba

#### 4.4 Delovna doba

Osem zaposlenih (42 %) ima več kot 25 let delovnih izkušenj. Temu sledijo štirje (21 %) zaposleni delavci z 20—25 let delovne dobe. Po trije (16 %) spadajo v skupini od 10—15 let in 10—20 let delovne dobe. En delavec (5 %) ima manj kot 5 let delovnih izkušenj. V starostni skupini 5—10 ni nobenega predstavnika.

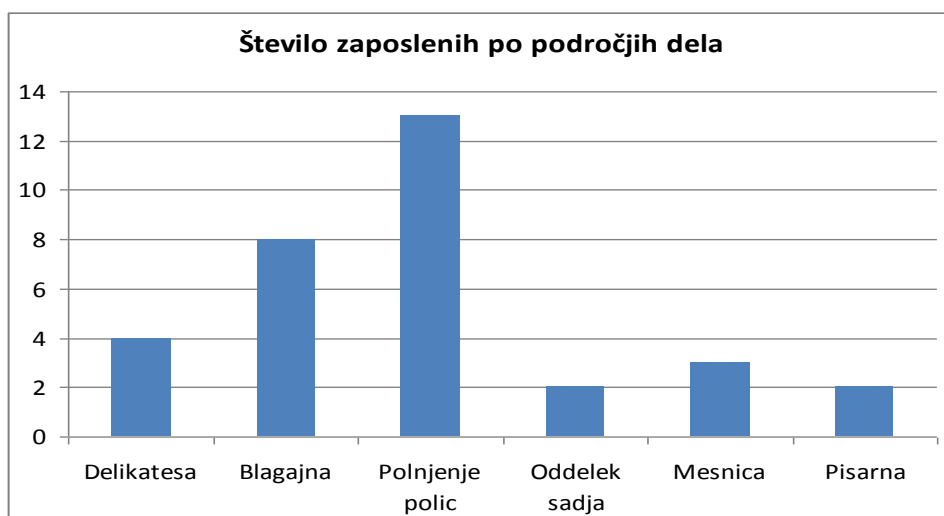


Graf 4.4 Delovna doba zaposlenih



#### 4.5 Področje dela

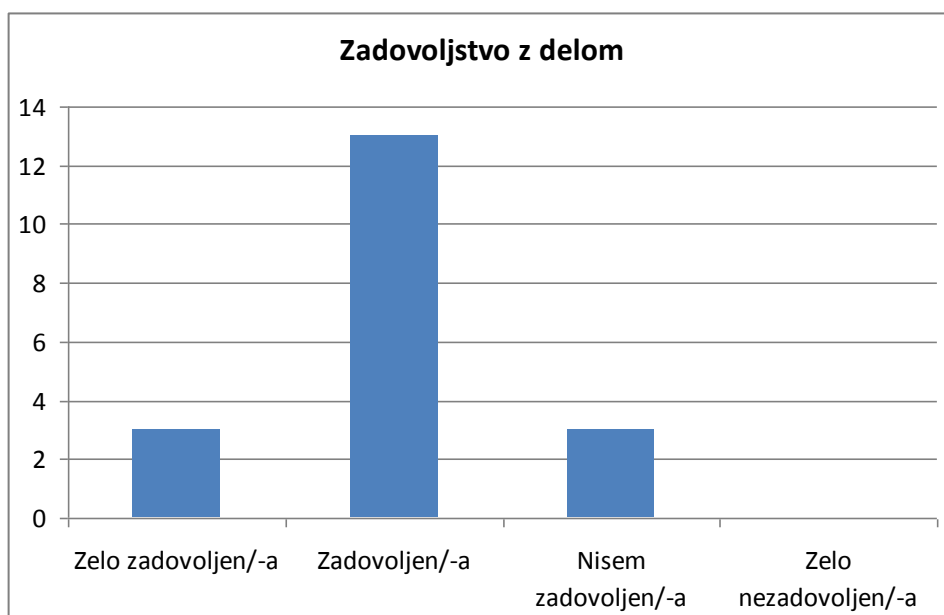
Več kot polovica anketiranih trgovk in trgovcev (13) jih poleg delikatese, blagajne, sadja in mesarjev opravlja še delo sredine - polnjenje polic. Na oddelku delikatese so zaposlene 4 trgovke. Na oddelku blagajne je zaposlenih 8 trgovk. Na oddelku sadja sta zaposleni le 2 trgovki. Na oddelku mesnice so zaposleni 3 mesarji. Najmanj jih je, zaposlenih v pisarni, to sta dve delavki.



Graf 4.5 Na katerem oddelku ste zaposleni?

#### 4.6 Vprašanje: Kako ste zadovoljni z delom ter s sodelavci?

Večina zaposlenih je odgovorila, da jih delo motivira. Dva anketiranca sta nad delom zelo navdušena, trije pa z delom nikakor niso zadovoljni. Tako v trgovini prevladuje nekako pozitiven tim.



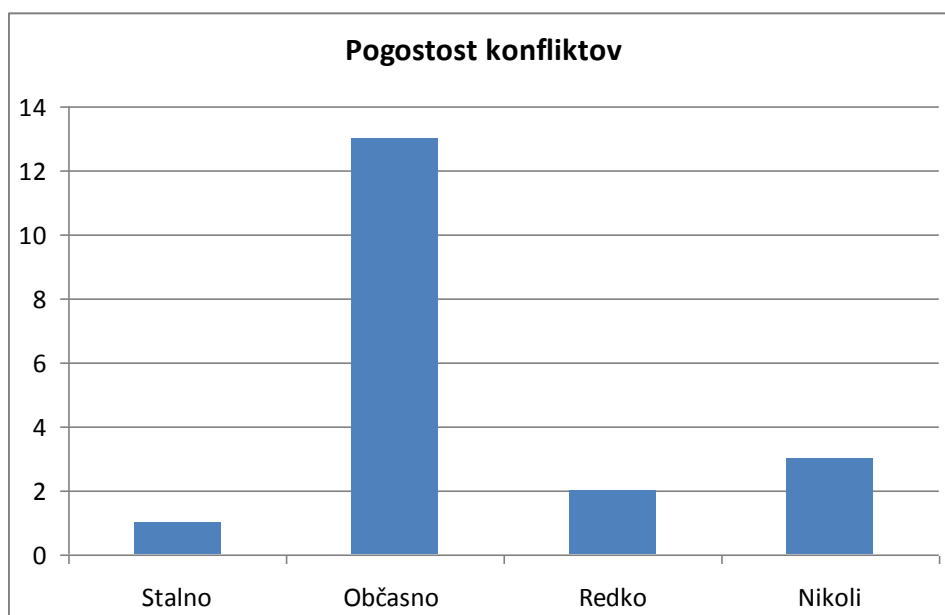
Graf 4.6 Kako ste zadovoljni z delom?

#### 4.7 Vprašanje: Kaj vam daje največ zadovoljstva pri vašem delu? ( Možnih je več odgovorov.)

Izmed 19 anketirancev jih je največ odgovorilo, da jim največ pomeni občutek, da so koristni za delo (12). Kot drugi možni odgovor je bil, da jim največ tudi pomeni, da so stranke zadovoljne (10). Temu sledi, da jim je tudi do dobrih delovnih odnosov med sodelavci (8). Potem pa še, da nudimo pomoč strankam, ko ta to najbolj potrebuje (6). Kot nam je znano, je tudi primerno delovno okolje eden glavnih motivatorjev za delo (3), saj s tem delo poteka nemoteno. Enako število je prejelo tudi pohvalo za dobro opravljeno delo (3).

#### 4.8 Vprašanje: Kako pogosto pride do konfliktov med zaposlenimi?

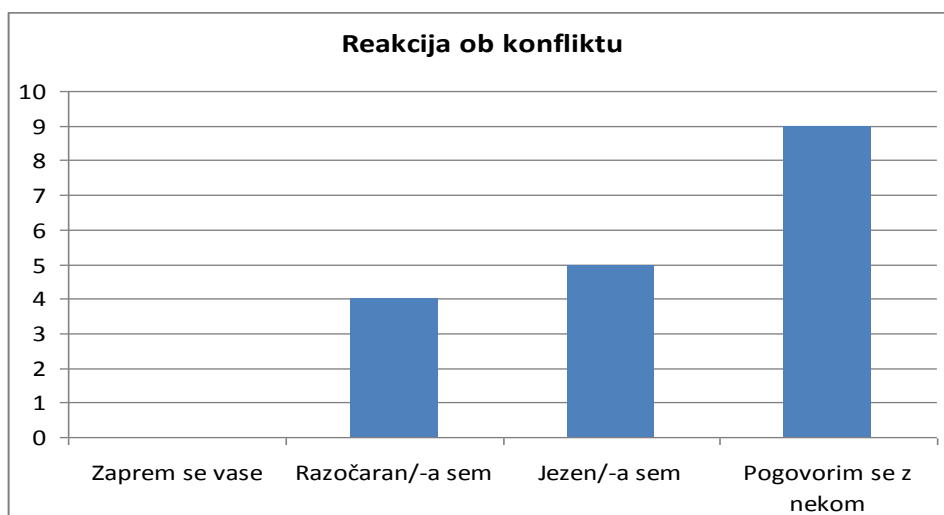
Pri trinajstih (68 %) pride do konflikta med zaposlenimi občasno, trije niso nikoli v konfliktu (16 %), dva redko (10 %), eden vedno (5 %).



Graf 4.8 Kako pogosto pride do konfliktov med zaposlenimi?

#### 4.9 Vprašanje: Na kakšen način reagirate pri konfliktu?

Devet (47 %) jih je odgovorilo, da se vedno pogovorijo z nekom, pet (26 %) da so jezni, štirje (21 %) razočarani ter da se nihče (0 %) ne zapre vase.



Graf 4.9 Na kakšen način reagirate pri konfliktu?

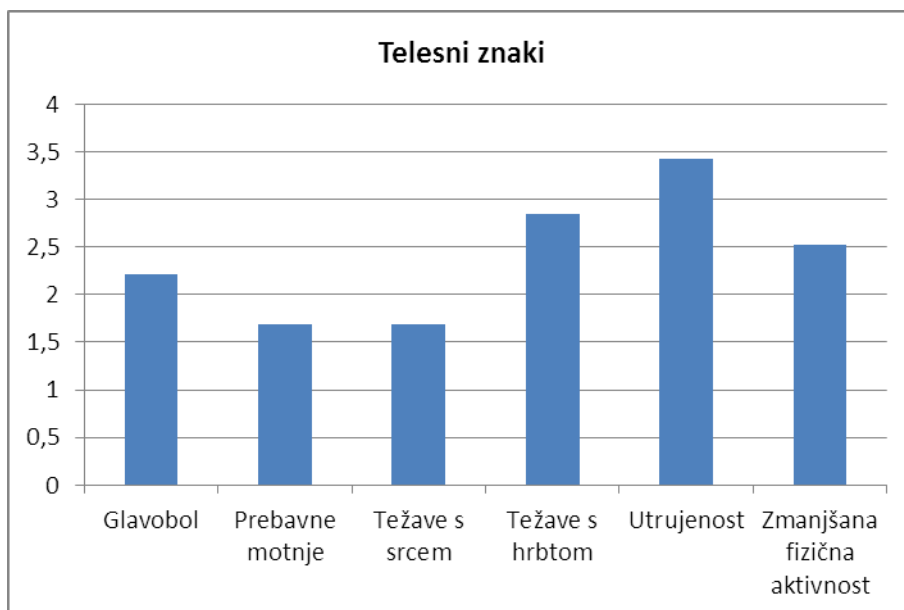
#### 4.10 Kako pogosto občutite naslednje znake pri svojem delu?

Znaki stresa so bili razporejeni v tri kategorije, v katere so bili vključeni različni znaki stresa: Te tri kategorije so:

- ◆ telesni znaki stresa,
- ◆ duševni znaki stresa,
- ◆ težave v medsebojnih odnosih.

#### 4.10.1 Telesni znaki stresa

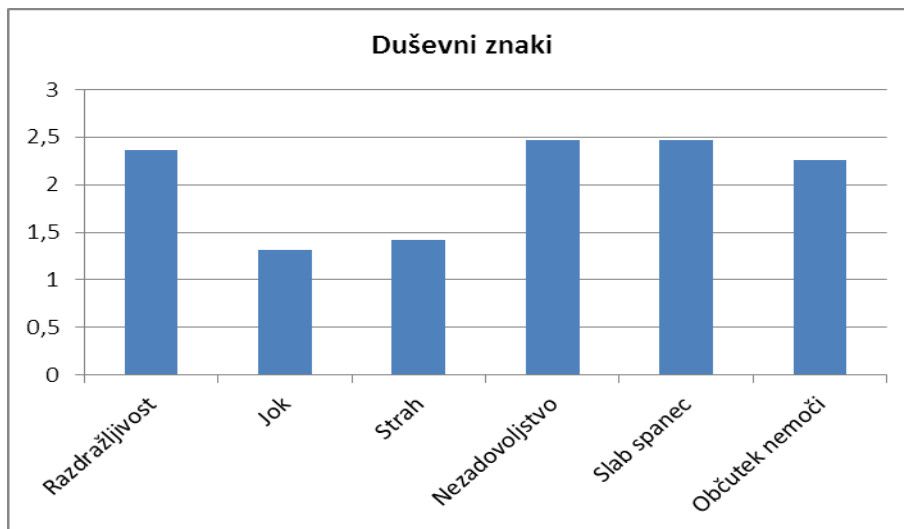
Pri zaposlenih je prišlo do različnih mnenj. Največ jih občuti utrujenost, sledijo težave s hrbtom ter s tem zmanjšana fizična aktivnost. Na koncu pa so: glavobol, manjše prebavne motnje in težave s srcem.



Graf 4.10.1 Telesni znaki stresa

#### 4.10.2 Duševni znaki stresa

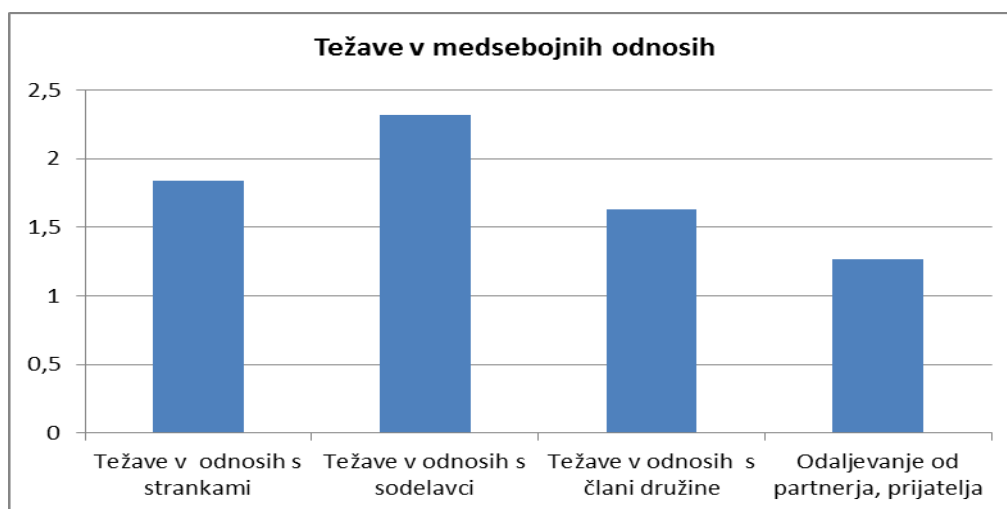
Zaposleni so najprej nezadovoljni z nadrejenim oziroma s sodelavci. Zato so razdražljivi, slabo spijo in občutijo nemoč. Na koncu pa dodamo še strah in jok.



Graf 4.10.2 Duševni znaki stresa

#### 4.10.3 Težave v medsebojnih odnosih zaradi stresa

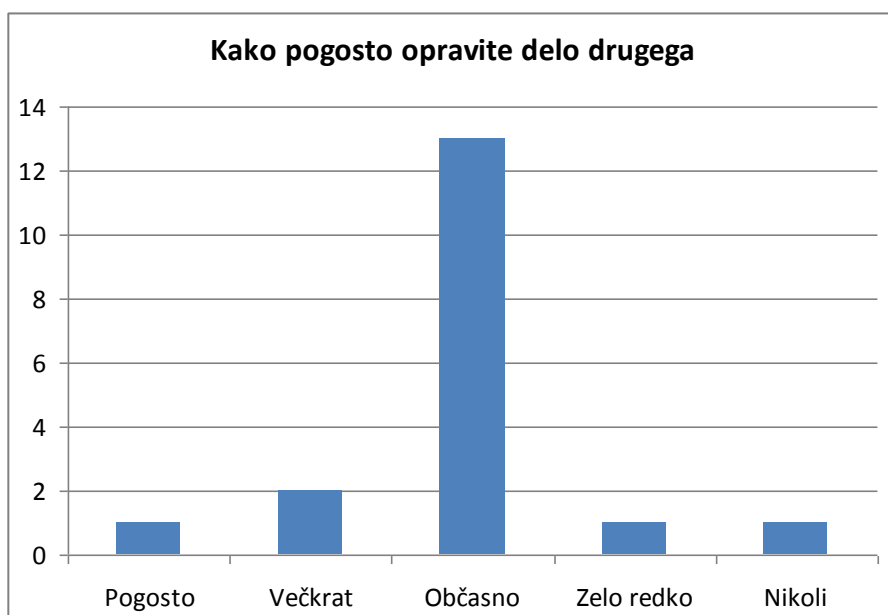
Največja problematika se pokaže kot težava v odnosih s sodelavci. Približujejo se težave v odnosih s strankami, saj to slabo vpliva tudi na nas same. Ker v službi ne teče tako, kot bi moralo, nam te težave pušča tudi v odnosih z družinskimi člani, hkrati pa se zaradi tega odaljujemo od partnerja.



Graf 4.10.3 Težave v medsebojnih odnosih zaradi stresa

#### 4.11 Vprašanje: Kako pogosto se vam zgodi, da delo, ki bi ga moral opraviti drug sodelavec ali sodelavka, pade na vas?

Največ odgovorov (13) je bilo, da občasno. Dva zaposlena sta odgovorila, da večkrat na teden morata opraviti tuje delo. En zaposlen je odgovoril, da delo opravi pogosto, en, da zelo redko, ter en, da nikoli. Ti rezultati so me precej presenetili, saj sem predvidevala, da ima vsak trgovec mesar dovolj svojega dela, ki ga mora opraviti. Ugotovitve kažejo, da več kot tretjina zaposlenih največkrat opravlja delo drugih.



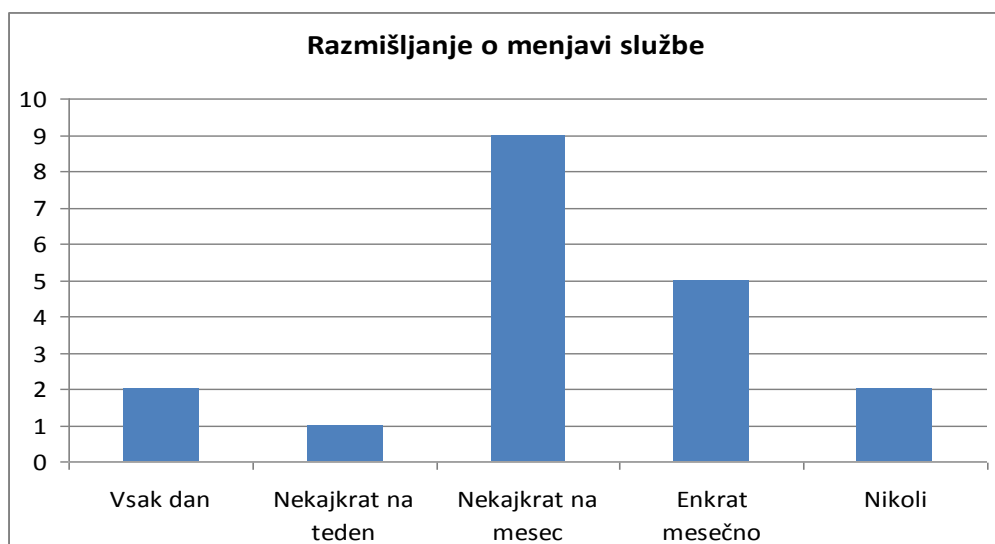
Graf 4.11 Kako pogosto opravite delo namesto drugega?



#### 4.12 Vprašanje: Kako pogosto ste pri svojem delu izčrpani, da resno razmišljate o zamenjavi službe?

Kar 9 delavk je odgovorilo, da nekajkrat na mesec razmišljajo o zamenjavi dela oz. službe. 5 jih razmišlja enkrat mesečno. Dve zaposleni razmišljata vsak dan, ter dve nikoli, en zaposlen pa o tem razmišlja nekajkrat na teden.

Kot nam pove rezultat, jih večina razmišlja o zamenjavi službe zaradi izčrpanosti. Večina trgovk je starih nad 50 let. Kot vemo je delo v trgovini čedalje bolj napornejše, saj je potrebno marsikatero paleto preložiti v celoti, to lahko presega tona in pol. Največje breme je na oddelku sadja, kjer blago morajo pretehtati in preložiti na police v trgovini. Na drugem mestu so hladilniki, ki oddajajo veliko hladnega zraka, kar slabo vpliva na zdravje.



Graf 4.12 Razmišljanje o menjavi službe

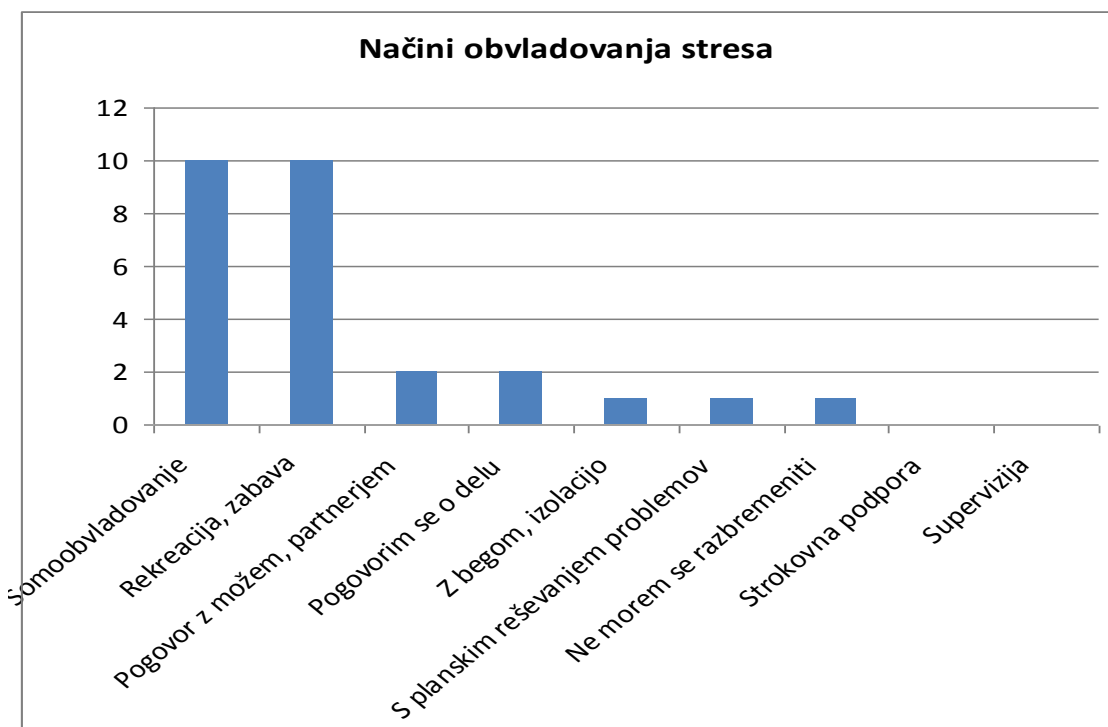
#### 4.13 Vprašanje: Opišite ob kakšnih situacijah doživljate stres!

Anketiranci so odgovorili:

- ◆ kadar se nakopiči preveč stvari na enkrat,
- ◆ ko dobim plačo,
- ◆ ob mesečni inventuri,
- ◆ kadar se blago dovolj ne obrača,
- ◆ neupravičene reklamacije strank,
- ◆ nekonstruktivni prepiri,
- ◆ vpitje,
- ◆ krivice, ko sodelavec reče "šefu", da nič ne znaš,
- ◆ če niso stvari pravočasno urejene,
- ◆ kadar pride do konflikta med mano in sodelavci,
- ◆ ob inšpekcijah.

#### 4.14 Vprašanje: Kakšnega obvladovanja stresa se najpogosteje poslužujete?

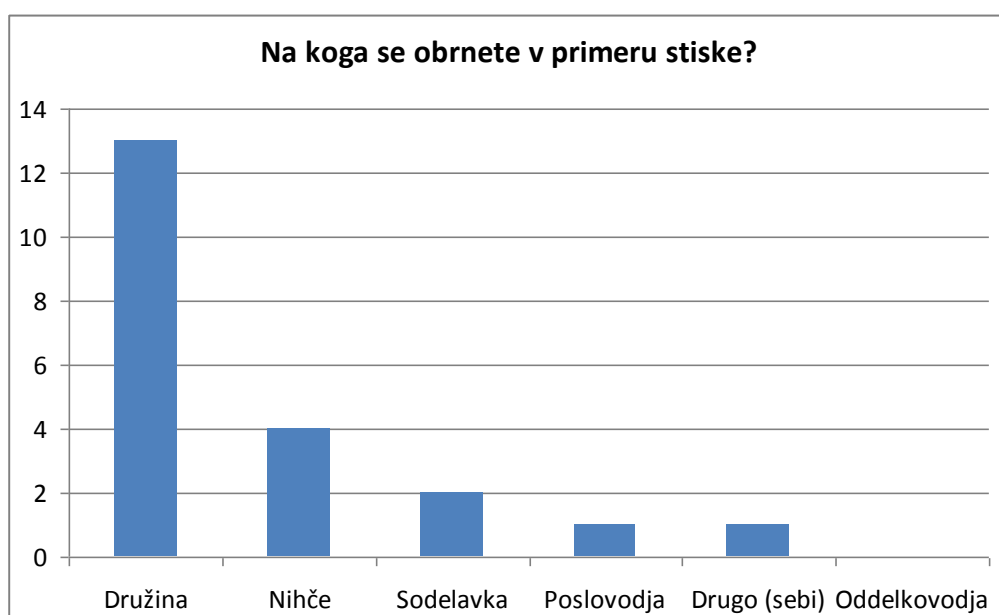
Najpogostejši način obvladovanja stresa sta samokontrola (10) in rekreacija, zabava (10). Sledi pogovor (2) ter pogovor z možem (2). Temu pa sledijo izolacija, beg (1), plansko reševanje (1) ter eden, ki se ne more razbremeniti.



Graf 4.13 Načini obvladovanja stresa

#### 4.15 Vprašanje: Na koga se v primeru stiske najpogosteje obrnete?

Največ trgovk in mesarjev (13) se jih v primeru stiske obrne na družinske člane. Štirje so odgovorili, da se ne obrnejo na nikogar. Dva, da se obrneta na sodelavki, po eden k poslovodji ter eden k sebi. Po odgovorih sodeč se večina v primeru stiske obrne na družino, saj le-ti zaupa. Drugi se raje zaprejo vase, kot da bi poiskali kakršno koli pomoč. Dva se obrneta le na sodelavko/-ca. Eden se obrne na poslovodjo, eden pa ravno tako zaupa le samemu sebi.

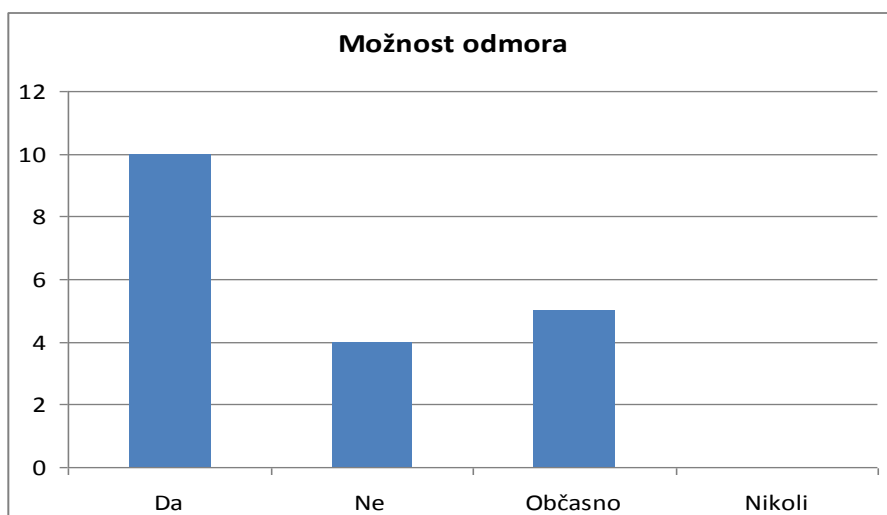


Graf 4.14 Na koga se v primeru stiske najpogosteje obrnete?

#### 4.16 Vprašanje: Ali imate med delovnim časom možnost za odmor (malica, cigareta)?

Deset jih je odgovorilo (52 %), da imajo možnost za odmor (malica, cigareta). Ostalih pet (26 %) pa, da imajo čas le občasno. Temu sledijo štiri (21 %), ki sploh nimajo časa za odmor. In nihče, da nima nikoli časa.

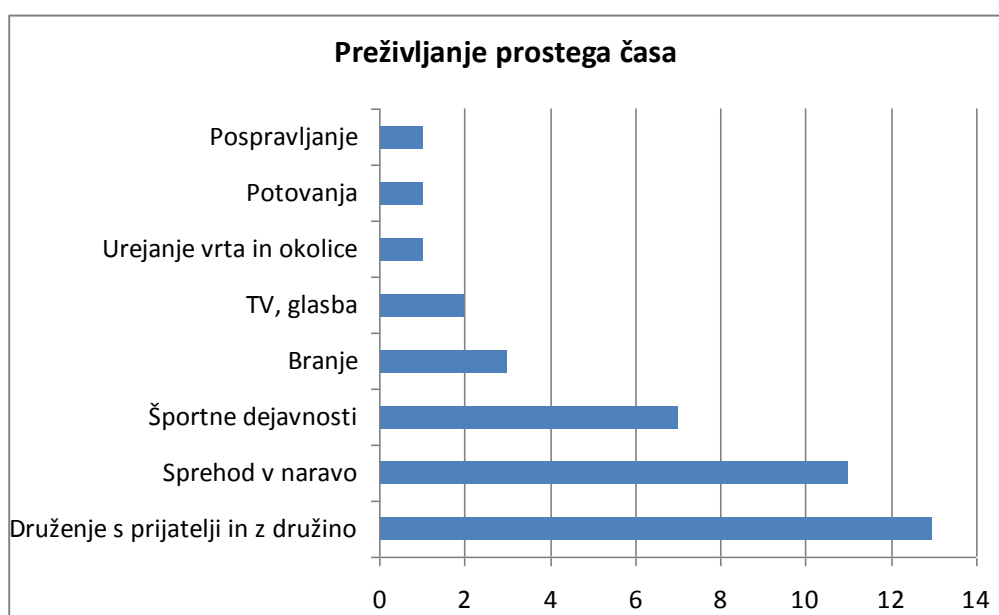
Kot je razvidno iz odgovorov, jih ima večina čas za odmor (cigareta, malica), ki je predviden 30 minut na izmeno. Ostalih pet jih ima le občasno, če niso na oddelku delikatese, blagajne ter oddelku mesnice. Štiri pa sploh ne morejo na malico, ker so na oddelku, kjer to ni možno.



Graf 4.15 Možnost odmora

#### 4.17 Vprašanje: Kako najpogosteje preživljate prosti čas?

Na to vprašanje jih je večina, kar 13 (68 %), odgovorila, da svoj prosti čas posvečajo druženju s prijatelji in z družino. Enajst (58 %) jih prosti čas preživlja s sprehodi v naravo. Sedem (39 %) jih obiskuje športne dejavnosti. Trije (16 %) se posvečajo branju dobre knjige, dva (10 %) gledanju televizije, ter po eden (5 %) urejanju okolice, potovanju in pospravljanju.

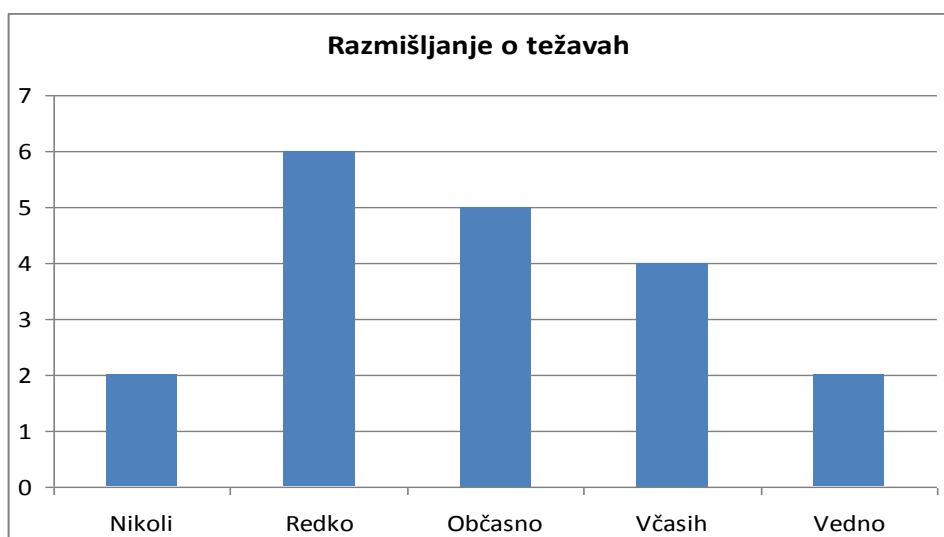


Graf 4.16 Preživljanje prostega časa

#### 4.18 Vprašanje: Ali se vam kdaj zgodi, da v prostem času še vedno premišlujete o težavi, ki se je pripetila v službi?

Največ anketirancev (31%) je odgovorilo, da težavah, ki so se pripetile v službi, le redko premišljujejo v prostem času. Sledijo tisti z občasnim razmišljanjem (26 %) o težavi. Da se zgodi le včasih, jih je odgovorilo 21 %, 11 % jih nikoli ne razmišlja o težavah, 11 % pa jih stalno razmišlja o težavah.

Razvidno je, da večina nosi domov breme težav, ki se pripetijo v službi. To ni dobro, saj s tem pričnemo doživljati stres, ki se tako počasi stopnjuje. S štirimi odstotki manj pa se to pripeti le občasno, kar je dobro za nas, saj le tako mislimo na drugo stvar oz. se posvetimo drugi stvari. Tisti, ki vedno ali pa sploh nikoli ne razmišljajo o težavi (11 % + 11%), so na dobri poti, da po končani službi pustijo skrbi tam, saj jih bodo počakale do jutri oz. naslednji dan.



Graf 4.17 Razmišljanje o težavah

**4.19 Vprašanje: Ali bi se danes ponovno odločili za ta poklic? Obrazložite svoj odgovor!**

Na to vprašanje sem dobila različna mnenja, kot so:

- ◆ da bi se odločila, ker rada delam s strankami,
- ◆ ne bi se odločila, ker so slabi delovni pogoji,
- ◆ slaba plača,
- ◆ da, ker me to delo veseli.
- ◆ verjetno da, ker me to delo veseli,
- ◆ ne, ker ni motivacije,
- ◆ ne, ker bi nas najraje imeli na delovnem mestu 24 ur na dan,
- ◆ ne, ker mi ni všeč delovni čas, preveč je stresno,
- ◆ da, ker uživam v delu,
- ◆ ker rad opravljam to delo, opravljam delo z veseljem,
- ◆ delo opravljam z veseljem, le da bi bili odnosi lahko boljši.

## 5 SKLEP

### 5.1 SKLEPNE UGOTOVITVE

Stres posega na vsa področja našega življenja. Ženemo se za nedosegljivimi cilji in pri tem pozabljamo na svoje zdravje, družino, prijatelje. Stres načanja naša čustva, s tem pa počasi, vendar vztrajno ruši duševno in telesno ravnovesje. Duševno uničen človek, ki je podlegel stresu, je nevrotik in anksiozno reagira na vse dražljaje. Živi nekvalitetno življenje, usmerjeno v potratu časa in denarja. Cilji so mu pogosto popačeni, metode medle in nedorečene, brez koncepta in jasnih usmeritev.

Stres je vsak dogodek, ki usmerja našo pozornost na dogajanje ali komunikacijo v nekem trenutku. Najpogosteje so to razlike med tem, kar si želimo oziroma pričakujemo, in tistim, kar se dejansko zgodi. Slednje je drugačno od naših predstav, kar nas postavlja pred neznanost. Temu se ne moremo izogniti, ker nimamo dovolj izkušenj, neznanega ne moremo rešiti in tako pristanemo v zadregi oziroma duševni stiski.

Veliko zaposlenih pozna v službi načelo, da napake in spodrsaljaji niso dovoljeni. To dejstvo povečuje pritisk na delavce, ki morajo opraviti delo brezhibno, natančno, v dogovorjenem času in v skladu z navodili. Ob že tako velikih delovnih obremenitvah vse skupaj še dodatno otežuje delo, kar vodi v stalni stres.

Da bi prepoznali vzroke in posledice stresa ter izgorevanja, je potrebno najprej preveriti vsebino našega dela, delovne razmere, pogoje zaposlitve ter načine druženja na delovnem mestu. Veliko izboljšanje je mogoče doseči skozi precej preproste organizacijske spremembe. Načrtno se usposabljam za prepoznavanje negativnega in škodljivega stresa. Potrebno je ugotoviti, kako naše telo reagira in kako se izognemo škodljivim učinkom. Vzpodbujamo zdrav način življenja, ukvarjamo se s sprostitvenimi tehnikami, ki pomagajo odpravljati telesno utrujenost in psihično napetost.



## 5.2 PREDLOGI

Na osnovi empiričnih ugotovitev sem pripravila nekaj konkretnih predlogov za izboljšanje stanja na področju zmanjševanja in preprečevanja negativnih vplivov stresnih dejavnikov ter tudi izgorevanja za psihofizične sposobnosti in vedenjske motnje zaposlenih.

Moji predlogi so:

- ◆ Zaznati potrebe po usposabljanju nadrejenega za zaznavanje stisk zaposlenih;
- ◆ prepoznati najpogostejše težave in konflikte, ki se pojavljajo v posameznih delokrogih;
- ◆ učenje tehnik za obvladovanje konfliktov in učenje za boljše ravnanje;
- ◆ organizirati usposabljanja za vse zaposlene, kjer bi poskušali vzpostaviti bolj kvalitetnejše in konstruktivnejše odnose v delovnem in domačem okolju;
- ◆ razvijanje in krepitev dobrih medosebnih odnosov izven delovnega okolja, predvsem v smislu zagotovitve aktivnega preživljanja prostega časa;
- ◆ izdelati pravične kriterije nagrajevanja, ki so strokovno in moralno neoporečni;
- ◆ usposabljanje poslovođij za prepoznavanje vedenjskih vzorcev zaposlenih in v nastalih situacijah najoptimalneje ukrepati;
- ◆ pri izmenskem delu mora biti delovni čas stalen in predvidljiv, izmene naj potekajo v napredujoči smeri (dopoldanska - popoldanska);
- ◆ sodelovanje zaposlenih in upoštevanje njihovih predlogov pri uvajanju sprememb, ki so povezane z njihovimi delovnimi mesti;
- ◆ vloge in odgovornosti zaposlenih morajo biti jasno določene in prepoznavne.

## 6 LITERATURA IN VIRI

### Knjige

- Božič, M. (2003). *Stres pri delu. Priročnik za prepoznavanje in odpravljanje stresa pri delu poslovnih sekretarjev*. Ljubljana: GV Izobraževanje.
- Batison, T. (1997). *Premagujem stres*. Ljubljana: DZS, 1999.
- Luban - Ploza, B.(1994). *V sožitju s stresom*. Ljubljana: DZS, 1994.
- Rakovec - Felser, Z. (1991). *Človek v stiski, stres in tesnoba: povod in posledica bolezni*. Maribor: Obzorja.

### Strokovni članki v revijah

Boštjančič, E. (2003). *Nika*. 26. 9. 2007.

### URL-naslov spletnih strani

<http://sl.wikipedia.org/wiki/18>. 9. 2011

<http://www.eurofound.europa.eu>, 15. 9. 2011

<http://mercator.si/20>. 8.2011

## 7 PRILOGE

Priloga 1: Anketni vprašalnik

### **Anketa – Stres in izgorevanje na delovnem mestu**

Veronika Nastran, študentka višje šole, smer Poslovni sekretar v Kranju. V okviru diplomskega dela z naslovom Stres in izgorevanje na delovnem mestu - prednosti in slabosti, pripravljam raziskavo na to temo. Z anketnim vprašalnikom, ki je pred vami bi pridobila dragocene podatke za svojo raziskavo v diplomskem delu. Zato vas vljudno prosim, da si vzamete nekaj minut časa in odgovorite na zastavljena vprašanja (možnih je več odgovorov). Sodelovanje v anketi je povsem anonimno, na vprašalnike se vam ni potrebno podpisati. Izpolnjene vprašalnike, mi prosim oddajte do petka, 22. 4. 2011. Za reševanje ankete se vam zahvaljujem in vam želim lep dan.

1. Spol    m        ž

2. Starost

- a) manj kot 30 let
- b) 30 do 40 let
- c) 40 do 50 let
- d) 50 let in več

3. Izobrazba

- a) srednja šola
- b) Visoka šola
- c) Fakulteta
- d) Poklicna
- e) Osnovna šola

4. Delovna doba

- a) manj kot 5 let
- b) od 5 do 10 let
- c) od 10 do 15 let
- d) od 15 do 20 let
- e) od 20 do 25 let
- f) od 25 let in več

5. Na katerem področju delate (delikatesa, blagajna, sredina, oddelek sadja, mesar ...)?

---

6. Kako ste zadovoljni z delom ter s sodelavci?

- a) Zelo sem zadovoljn /a
- b) Zadovoljn/a
- c) Nisem zadovoljn/a
- d) Zelo nezadovoljn/a

7. Kaj vam daje največ zadovoljstva pri vašem delu ( Možno več odgovorov)?

- a) Pomoč strankam
- b) Občutek, da sem koristen/.a
- c) Občutek, da so stranke zadovoljne
- d) Višina osebnega dohodka
- e) Primerno delovno okolje
- f) Dobri delovni odnosi med sodelavci
- g) Možnost dodatne izobrazbe
- h) Pohvala za dobro opravljeno delo
- i) Sodelovanje in pomoč med sodelavci
- j) Ni nezadovoljstva
- k) Drugo \_\_\_\_\_

8. Kako pogosto pride do konfliktov med zaposlenimi?

- a) Vedno
- b) Občasno
- c) Kdaj
- d) Nikoli

9. Na kakšen način reagirate pri konfliktu?

- a) Zaprem se vase
- b) Razočaran/a sem
- c) Jezn/a sem
- d) Pogovorim se z nekom

10. Kako pogosto občutite naslednje znake pri svojem delu?

Ocenite – POGOSTOST – (z ocenami od 1 do 5; 1 - nikoli, 2 - redko, 3 - včasih, 4 - občasno, 5 - vedno)

ZNAKI	POGOSTOST (OD 1-5)
a) TELESNI ZNAKI	
Glavobol	
Prebavne motnje	
Težave s srcem	
Težave s hrbtom	
Utrujenost	
Zmanjšana fizična aktivnost	
Drugo: _____	
b) DUŠEVNI ZNAKI	
Razdražljivost	
Jok	
Strah	
Nezadovoljstvo	
Slab spanec	
Občutek nemoči	
Drugo: _____	
c) TEŽAVE V MEDSEBOJHNIH ODNOSIH	
Težave v odnosih s strankami	
Težave v odnosih s sodelavci	
Težave v odnosih s člani družine	
Odaljevanje od partnerja, prijatelja	
Drugo; _____	

11. Kako pogosto se vam zgodi, da delo, ki bi ga moral opraviti drug sodelavec ali sodelavka, pade na vas?

- a) Pogosto
- b) Večkrat
- c) Občasno
- d) Zelo redko
- e) Nikoli

12. Kako pogosto ste pri svojem delu izčrpani, da resno razmišljate o zamenjavi službe?

- a) Vsak dan
- b) Nekaj dni na teden
- c) Nekaj dni na mesec
- d) Enkrat mesečno
- e) Nikoli

13. Opišite, ob kakšnih situacijah najpogosteje doživljate stress!

---

---

---

---

14. Kakšnega načina obvladovanja stresa se najpogosteje poslužujete?( Možno je več odgovorov)

- a) Pogovorim se o delu
- b) Samobvladovanje
- c) Rekreacijo, zabave
- d) Strokovno podporo
- e) Supervizijo
- f) Z begom, izolacijo
- g) S planjskim reševanjem problema
- h) Ne morem se razbremeniti
- i) Drugo: \_\_\_\_\_

15. Na koga se v primeru stiske najpogosteje obrnete?

- a) Sodelavki
- b) Poslovodji
- c) Oddelkovodji
- d) Družini
- e) Nobenemu
- f) Drugo: \_\_\_\_\_

16. Ali imate med delovnim časom možnost za odmor ( malica, cigareta)

- a) Da
- b) Ne

- c) Občasno
- d) Nikoli

17. Kako najpogosteje preživite prosti čas?

- a) Gledanje televizije, poslušanje glasbe
- b) Branje
- c) Športne dejavnosti
- d) Sprehodi v naravo
- e) Druženje s prijatelji, družino
- f) Drugo: \_\_\_\_\_

18. Ali se vam kdaj zgodi, da v prostem času, še vedno premišljujete o težavi, ki se je pripetila v službi?

- a) Nikoli
- b) Redko
- c) Občasno
- d) Včasih
- e) Vedno

19. Ali bi se danes ponovno odločili za ta poklic? Obrazložite svoj odgovor!

---

---

---

Hvala za vaš dragoceni čas!

Veronika Nastran