



B&B  
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija  
Program: Poslovni sekretar

## **STRES NA DELOVNEM MESTU**

Mentorica: Marina Vodopivec, univ. dipl. psih.  
Lektorica: Ana Peklenik, prof.

Kandidatka: Vesna Porenta

Kranj, december 2007

## **ZAHVALA**

Zahvaljujem se mentorici, gospe Marini Vodopivec, univ. dipl. psih., ki mi je pomagala s strokovnimi nasveti pri izdelavi moje diplomske naloge.

Zahvaljujem se gospe Eriki Skubic, ki mi je pomagala pri izvedbi anketiranja v podjetju.

Zahvaljujem se tudi lektorici, gospe Ani Peklenik, prof., ki je lektorirala diplomsko nalogo.

## IZJAVA

»Študentka Vesna Porenta izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom Marine Vodopivec, univ. dipl. psih.«

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

Dne \_\_\_\_\_

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

## **POVZETEK**

Družbeni odnosi se v današnjem svetu hitro spreminjajo, tehnološki razvoj prinaša spremembe, ki od človeka zahtevajo hitro prilagoditev. Zato je človekov občutek samospoštovanja, socialne varnosti in veljave nenehno ogrožen. Človekov organizem ima široke sposobnosti prilagajanja, ki mu omogočajo preživeti številne neprijetne in nepričakovane situacije. Intenzivna in dolgotrajna izpostavljenost pritiskom iz okolja pa se izraža v nizu fizičnih, psihičnih in socialnih motenj. V vsakdanjem življenju temu pojavu pravimo stres.

Stres ni odvisen zgolj od objektivnih dejavnikov, pač pa predvsem od tega, kako ljudje zaznavamo take dejavnike. Ker postaja stalnica našega življenja, se moramo z njim naučiti živeti, ga prepoznavati in obvladovati. Vendar ne smemo pozabiti, da določeno količino stresa nujno potrebujemo, saj le-ta deluje kot naša gonilna sila, ker se ob ustrezni količini stresa bolj potrudimo in smo bolj motivirani. To pa vpliva tudi na našo produktivnost in uspešnost.

V diplomski nalogi obravnavamo stres na delovnem mestu, ki postaja čedalje večji problem tako za podjetja kot tudi za posameznike. Delo je eden izmed največjih povzročiteljev stresa v svetu. Uravnavanje stresa na delovnem mestu je 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 za podjetja, zato je znanje o zavedanju stresa in njegovem obvladovanju vedno bolj pomembno. Večina stresa izvira iz našega odnosa do stresorjev, našega mišljenja in vedenjskih vzorcev. Zaradi tega je pri obvladovanju stresa na delovnem mestu poleg ukrepov v podjetju pomembno tudi to, kako so se zaposleni pripravljeno spoprijeti s stresom in prilagoditi način življenja.

V raziskovalnem delu diplomske naloge smo na podlagi ankete raziskali prisotnost stresa v podjetju, ki se ukvarja s hotelirsko-gostinsko dejavnostjo. Velik delež anketirancev je svoje delo opisalo kot zanimivo in kreativno, tudi analiza zadovoljstva z delom in delovnim okoljem nam je dala razveseljive podatke. Toda kljub temu je veliko anketirancev odgovorilo, da njihovo delo povzroča napetost in stres. Najpogostejša dejavnika stresa sta količinska obremenjenost in časovni pritisk. Anketiranci so največkrat odgovorili, da so zaradi stresa razdražljivi, presenetljivo pa je, da kar nekaj anketirancem stres predstavlja dodatno motivacijo. S stresnimi obremenitvami se spoprijemajo tako, da si določajo prednostne cilje, poiščejo pomoč sodelavcev in se umirijo. Sprostijo se v naravi, ob druženju s prijatelji in pri športu.

Ocenjujemo, da kljub pogosti pojavnosti in občutenju stresa rezultati ankete niso zaskrbljujoči za podjetje, saj je predvsem zaradi dobrih poslovnih rezultatov doživljanje stresa za zaposlene manj obremenjujoče.

## **KLJUČNE BESEDE**

- stres
- vzroki za stres na delovnem mestu
- posledice stresa
- obvladovanje stresa

## **ABSTRACT**

Social relations change fast in today's world, technological development brings changes that require constant and speedy adjustments from a person, and that is why a person's feeling of self-esteem, social security and importance is continuously threatened. The human organism has wide abilities of adjusting which enable a person to endure numerous unpleasant and unexpected situations. Intensive and long-term exposure to the pressures from the surroundings is shown in a series of physical, psychological and social disorders. In everyday life this phenomena is called stress.

Stress does not result merely from objective factors but mostly from the way people perceive such factors. Since stress is becoming a constant factor in our lives, we need to learn to live with it, to recognise and control it. However we must not forget that a certain amount of stress is vital for us since stress functions as our driving force, namely a certain amount of stress makes us work harder and gives us motivation which also affects our productivity and successfulness.

This thesis deals with stress in the workplace which is becoming an increasing problem for companies as well as individuals. Work is one of the biggest stress inducers in the world. Dealing with stress in the workplace has lately become one of the fundamental strategic and operative concerns. Stress in the workplace presents a problem and high costs for the employees as well as for the companies that is why knowledge about stress awareness and stress control is vital. A great deal of stress results from our attitude towards stress factors, our way of thinking and our behaviour patterns. Therefore when trying to control stress it is important for the company to take measures and that the employees are prepared to deal with stress and to adjust their way of life.

The research part of the thesis uses a questionnaire to explore the presence of stress in the company which deals with hotel and catering services. A large share of the people questioned described their work as interesting and creative, furthermore the analysis of satisfaction with the work and work environment gave us pleasing results as well. In spite of that a large number of the people questioned answered that work causes them tension and stress. The most frequent stress factors are large quantity of work and time pressure. The people questioned most often replied that stress makes them irritable but surprisingly for some people stress represents an additional motivation. They deal with the burden of stress so that they set priority goals, ask the co-workers for help and try to calm down. They relax in the nature, when socialising with friends and by doing sports.

It is our estimate that despite the frequent occurrence and feeling of stress the results of the poll are not troubling for the company since on account of good business results the feeling of stress presents a lesser burden for the employees.

## **KEY WORDS:**

- stress
- causes of stress in the workplace
- consequences of stress
- stress control

## KAZALO

1	UVOD.....	1
1.1	PREDSTAVITEV PROBLEMA.....	1
1.2	PREDSTAVITEV OKOLJA.....	1
1.3	PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE.....	2
1.4	METODE DELA.....	2
2	POJEM STRESA.....	3
2.1	OPREDELITEV STRESA.....	3
2.2	VRSTE STRESA.....	4
3	STRES NA DELOVNEM MESTU.....	6
3.1	VZROKI ZA STRES NA DELOVNEM MESTU.....	6
3.2	POSLEDICE STRESA ZA POSAMEZNIKA.....	8
3.3	POSLEDICE STRESA ZA PODJETJE.....	9
3.4	STROŠKI STRESA.....	9
3.5	IZGOREVANJE NA DELOVNEM MESTU.....	10
4	OBVLADOVANJE STRESA NA DELOVNEM MESTU.....	12
4.1	POSAMEZNIK IN OBVLADOVANJE STRESA.....	12
4.1.1	Meditacija.....	13
4.1.2	Joga.....	14
4.1.3	Sposobnost reči »ne«.....	14
4.1.4	Obvladanje časa.....	14
4.2	ORGANIZACIJA IN OBVLADOVANJE STRESA.....	15
4.2.1	Preoblikovanje dela.....	15
4.2.2	Ustvarjanje ugodne organizacijske klime.....	15
4.2.3	Fleksibilen delovni čas.....	16
5	RAZISKOVALNI DEL.....	17
5.1	NAMEN RAZISKAVE.....	17
5.2	PREDSTAVITEV ANKETIRANCEV.....	17
5.3	PREDSTAVITEV REZULTATOV RAZISKAVE.....	21
5.4	POVZETEK RAZISKAVE.....	35
	LITERATURA IN VIRI.....	37
	PRILOGE.....	38
	KAZALO SLIK.....	38
	KAZALO TABEL.....	38

# 1 UVOD

## 1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Besedo stres slišimo v današnjem času tako pogosto in v najrazličnejših povezavah, da ob njej pravzaprav ne čutimo več kakšnega posebnega vznemirjenja. Sedaj strokovnjaki govorijo že o stresu v otroštvu, veliko je napisanega o stresnih situacijah v času šolanja, v času osamosvajanja mladih, stres doživljamo ob boleznih, izgubah dragih oseb. Prav stres pa je po mnenju mnogih strokovnjakov pomemben zaviralni dejavnik osebnega razvoja in uspešnosti posameznika.

Izredno pomembno pa je zavedanje in obvladovanje stresa na delovnem mestu, kjer zaradi vedno večjih zahtev preživljamo tudi vedno več časa. Delovni pogoji in narava dela se danes spreminjajo hitreje kot kdajkoli, cilji lastnikov podjetij so vedno bolj zahtevni in zato je pojavnost stresa vse večja.

Uspešno podjetje oblikujejo zadovoljni, motivirani in zdravi zaposleni. Stalna prisotnost stresa dolgoročno vpliva na manjšo produktivnost, stroške zaradi odsotnosti z dela, povečanje konfliktnih situacij.

Zavedanje in uravnavanje stresa na delovnem mestu je postala pomembna naloga vodstev podjetij. O tej temi je napisane kar nekaj strokovne literature, podatkov o tem, kako je v praksi, pa pravzaprav ni.

Namen diplomske naloge je prikazati, kako stres na delovnem mestu vpliva na zaposlene in na podjetje, kateri so organizacijski vzroki pojavljanja stresa, kaj lahko storimo, da omilimo stres, kako lahko vplivamo na vzroke stresa in katere lahko odpravimo. Raziskali bomo občutke zaposlenih in vzroke stresa v konkretnem podjetju ter predlagali rešitve za njihovo odpravo.

## 1.2 PREDSTAVITEV OKOLJA

Obravnavana gospodarska družba je delniška družba z dejavnostjo hotelirstva in gostinstva.

Upravlja hotele s štirimi zvezdicami z velikimi in udobnimi sobami, apartmaji in hotelskimi stanovanji. Pomembna dejavnost je tudi področje kongresnega turizma.

Organi družbe so Uprava – Glavni direktor, Nadzorni svet in Skupščina.

Organizacijska shema: Hotelirstvo

Gostinstvo

Trženje

Skupne službe – Finančno-računovodski sektor

– Kadrovska služba

– Informatika

– Uprava

V času opravljanja ankete je bilo v podjetju 186 zaposlenih.

### 1.3 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE

Predpostavke:

- zaposleni občutijo prisotnost stresa na delovnem mestu, vendar kot posamezniki ne kažejo večjega interesa za preprečevanje in odpravljanje le-tega;
- količina dela, časovni pritisk in stiki s strankami so najpogostejši dejavniki stresa;
- pojav stresa vpliva na padec motivacije, koncentracije, zmogljivosti;
- stresu so bolj izpostavljeni zaposleni, ki imajo pogoste stike s strankami;
- posledice stresa na delovnem mestu bolj občutijo starejši zaposleni.

Omejitve:

- pri obravnavi stresa na delovnem mestu se ne bomo poglobljali na področje medicine in psihologije;
- kljub obilici literature o stresu je napisanih malo konkretnih raziskav o vplivih in odzivih tako posameznika kot podjetja na stresne situacije v delovnem okolju.

### 1.4 METODE DELA

V diplomskem delu bomo raziskovali pojav in vpliv stresa na delovnem mestu. V prvem delu bomo opredelili pojem stresa in opisali vrste stresa. V nadaljevanju se bomo osredotočili na stres na delovnem mestu, kjer bomo opisali vzroke za stres, posledice za posameznika in podjetje. Nato bomo pisali še o obvladovanju stresa.

Za raziskovalni del smo pripravili anketni vprašalnik. Poudarili smo anonimnost, ker smo predvidevali, da bodo tako odgovori zaposlenih bolj realni. Upoštevali smo, da bo več zaposlenih odgovarjalo na vprašanja, če anketa ne bo predolga in zastavljena vprašanja ne bodo definirana preveč strokovno. Predvidevali smo, da bodo anketiranci raje odgovarjali na vprašanja zaprtega tipa. Vprašanja odprtega tipa smo dodali zato, da bi anketiranci lahko napisali svoje mnenje in bi tako podjetje pridobilo povratno informacijo.

V raziskovalnem delu smo nato na podlagi odgovorov zaposlenih pripravili pisni in grafični prikaz rezultatov ankete.



## 2 POJEM STRESA

### 2.1 OPREDELITEV STRESA

Beseda stres izvira iz latinščine. Prvič je bila uporabljena v 17. stoletju, in sicer za opis nadloge, pritiska, muke, težave. V 18. in 19. stoletju se je pomen besede spremenil, pomenil je silo, pritisk ali močan vpliv, ki deluje na predmet ali osebo. To je hkrati pomenilo, da zunanja sila vzbuja napetost v predmetu, ta pa skuša ohraniti svojo nedotakljivost tako, da se upira moči te sile. (Božič, 2003)

V medicino je izraz stres uvedel kanadski endokrinolog Hans Selye leta 1949. Stres je označil kot program telesnega prilagajanja novim okoliščinam, njegov odgovor na dražljaje okolja. (Schmidt, 2001)

V literaturi najdemo veliko različnih definicij stresa.

V Slovarju slovenskega knjižnega jezika je stres opisan kot odziv organizma na škodljive (zunanje) vplive.

Stres nastane kot posledica neravnovesja med zahtevami okolja in lastno usposobljenostjo. (Schmidt, 2001)

Stres nastaja kot neizogibna posledica naših odnosov z nenehno spreminjajočim se okoljem, ki se mu moramo prilagajati. (Looker, Gregson, 1993)

Stres je stanje posameznikove psihične in fizične pripravljenosti, da se z obremenitvijo sooči, se ji prilagodi in jo obvlada. Pri tem so obremenitve lahko zunanje ali pa notranje izvora. Lahko so fizične, kemične, biološke, socialne oziroma psihološke narave. (Rakovec - Felser, 1991)

Stres je reakcija organizma na dražljaje iz okolja; vključuje znake obrambe in prilagajanja. (Luban - Plozza, Pozzi, 1994)

Stres je možno opisati kot dogajanje, ki ga sproži vsaka sprememba, ki zmoti človekovo notranje ravnotežje in aktivira njegove prilagoditvene potenciale. (Selič, 1999)

Z besedo stres ponavadi označujemo zunanji napad, pa tudi reakcijo organizma na ta napad. (Newhouse, 2000)

Iz različnih definicij lahko ugotovimo, da je stres prilagoditveni odziv našega organizma na vplive iz okolja. Človek se je od nekdaj spopadal s pritiski okolja. Ob srečanju z zverjo ali silo narave mu je začelo srce pospešeno biti, usta so postala suha, mišice so se skrčile: bil je pripravljen na boj ali beg. Kljub razvoju in znanju se na stres še vedno odzivamo enako, le da so danes »zverik« obveznosti in pritiski v šoli, na delovnem mestu, pomanjkanje časa, gneča v prometu, strah pred prihodnostjo. Telesni ogroženosti, ki so jo poznali že naši predniki v daljni preteklosti, se je pridružila tudi psihična ogroženost. Ogroženo je naše samospoštovanje, socialna varnost, položaj v družbi, odnosi z družinskimi člani,

prijatelji, sodelavci. V preteklosti so stresne situacije povzročile aktivno telesno reakcijo – beg ali spopad. Problem današnjega časa je, da je malo stresnih situacij, ki dovoljujejo nadaljnjo telesno akcijo. Namesto spopada ali bega moramo obsedeti in se vesti razumno, besnimo samo v svoji notranjosti. Looker pravi, da je aktiviranje stresnega odziva, ki se ne more sproščeno izraziti v telesni akciji, potencialno škodljivo zdravju. (Looker, Gregson, 1993)

## 2.2 VRSTE STRESA

V vsakdanjem življenju se ljudje srečujejo z okoliščinami, ki predstavljajo fizične in psihične zahteve okolja ter vzbujajo čustvene odzive posameznika. Pri stresu gre za fiziološki in psihološki odgovor posameznika na te zahteve. Čeprav ob besedi stres najprej pomislimo na nekaj negativnega, pa je stres lahko tudi pozitiven, vzbuja prijetne občutke, spodbudo.

Prav tako kot različni avtorji navajajo različne definicije stresa, je v literaturi opisanih tudi več vrst stresa.

Schmidt (2001) loči *naravni* in *umetni* stres.

Naravni oziroma koristni stres pozna vsako živo bitje in se deli na obrambno reakcijo preživetja in na prijetni stres, ki ga doživljamo kot čudovite trenutke in ugodje. Stres kot posledica občutka ogroženosti se pojavi kot reakcija na nevarnosti iz okolja in ni škodljiva telesu. Ima nalogo obrambe, pobega ali napada. V takih trenutkih se telo v hipu pripravi na stanje največje pripravljenosti. To nam omogoča večjo pozornost, hitrejše razmišljanje, pripravo na hitre reakcije. Stres kot občutek ugodja je prijetna stran stresa, iz katere dobivamo motivacijo, energijo in ustvarjalnost. Doživljamo ga v trenutkih, ko verjamemo, da naša usposobljenost presega neko zahtevo. Prav podoživljanje prijetnega stresa je tudi najboljša obramba proti umetnemu stresu.

Umetni oziroma škodljivi stres se pojavi, kadar zahteve presegajo naše sposobnosti. Je rezultat družbe, ki nam vsiljuje vedno višje zahteve. Pogojuje eno najhujših bolezni današnjega časa, nenehno napetost, skrbi in nesposobnost posameznikov, da bi uravnotežili življenje med zahtevami in zadovoljstvom, ki ga daje dobro opravljeno delo, ter vsemi čudovitimi stvarmi, zaradi katerih je vredno živeti.

Božič (2003) deli stres na *pozitivni* in *negativni*.

Pozitivni stres ali evstres je vsaka aktivnost, ki povzroči adaptacijske spremembe kardiorespiratornega sistema in mišičevja. Pri osebah, ki so pod vplivom pozitivnega stresa, se pojavljajo:

- evforičnost, zanesljivost, vznemirljivost, velika motiviranost;
- razumevanje, pripravljenost priskočiti na pomoč, družabnost, prijaznost;
- umirjenost, uravnovešenost, samozavest;
- ustvarjalnost, učinkovitost, uspešnost;
- sposobnost jasnega in racionalnega mišljenja, odločnost;
- marljivost, živahnost, vedrost, nasmejanost. (Looker, Gregson, 1993)

Negativni stres ali distres pa so emocionalni in psihični pritiski, šoki, ki povzročajo obolenja in so posledica kratkotrajnega stresnega vpliva ali dolgotrajne izpostavljenosti stresnim okoliščinam. Dolgotrajni stresni vplivi se kažejo kot porušena presnova v telesu, porušeno endokrino ravnotežje in ravnotežje imunskega sistema. Osebe, izpostavljene takemu stresu, občutijo bolečine v prsnem

košu in imajo težave z želodcem zaradi previsoke stopnje kisline. Telo, ki je dlje časa izpostavljeno stresu, ima manjšo možnost produkcije limfocitov, zato je neodporno in izpostavljeno obolenjem. Stresne situacije vplivajo tudi na proste radikale, ki se sprostijo v kri in poškodujejo celice. Pri osebah, ki so pod vplivom negativnega stresa, se pojavljajo:

- nezadovoljstvo, žalost;
- nemir, negotovost, občutek nekoristnosti;
- zapiranje vase, zavračanje dela, težave pri sprejemanju odgovornosti;
- pogosta obolevnost, fizična izčrpanost, glavobol, nespečnost.

Newhouse (2000) deli stres na *eksogeni* in *endogeni*.

*Eksogeni* stres je tisti stres, ki deluje od zunaj. Najbolj razširjeni dejavniki, ki vplivajo na omenjeni stres, so povezani s službo, delovnim časom in potjo na delo in domov. Te dejavnike je treba sprejeti in kar najbolj omejiti nevšečnosti, ki jih povzročajo. Nasprotno pa *endogeni* stres deluje od znotraj, zato ga lahko preprečimo. To so stresne situacije, ki jih ustvarimo sami in se jim lahko izognemo: pesimističen odnos do življenja, škodljive razvade, neprimerna prehrana.

## 3 STRES NA DELOVNEM MESTU

### 3.1 VZROKI ZA STRES NA DELOVNEM MESTU

Sodobna družba zahteva od človeka vedno več sposobnosti. Hitri način življenja, vse večja pričakovanja okolja in podjetij, hitrejši tempo dela, nove zahteve in obremenitve povzročajo vedno več stresa. Po drugi strani posledice stresa pri delu presegajo okvire delovnega okolja, posegajo v zasebno življenje zaposlenih in vplivajo na njihove družine, širše okolje in celotno družbo. (Musek Lešnik, <http://ipsos.si/web-data/templates/podjeteje-klima>)

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu je stres na delovnem mestu opredelila takole: »Stres na delovnem mestu se pojavi, kadar zahteve delovnega okolja presegajo sposobnost zaposlenih, da jih izpolnijo (ali obvladajo).« (<http://si.osha.europa.eu/et2002/facts22.pdf>)

V Evropski uniji je stres na delovnem mestu (angl. work-related stress, WRS) za bolečinami v hrbtenici druga najpogostejša težava, povezana z delovnim mestom, in prizadene 28 % delavcev v EU. (<http://si.osha.europa.eu/et2002/facts22.pdf>)

Stres na delovnem mestu povzročajo različni dejavniki. Na večino dejavnikov zaposleni ne morejo vplivati. Med te dejavnike sodijo upravljalni stresorji in fizični stresorji.

**Upravljalni vzroki**, ki vodijo k stresu, so opisani v nadaljevanju.

- a) *Delovne zahteve* spadajo med najpogostejše povzročitelje stresa. Zaposleni imajo premalo časa oziroma preveč dela, da bi opravili delovne naloge v svoje zadovoljstvo in v zadovoljstvo drugih. (Teržan, 2002) Zaposleni so lahko preobremenjeni kvantitativno, to pomeni, da imajo preveč dela ali pa so preobremenjeni kvalitativno, to pomeni, da ne obvladajo delovnih nalog, ker so prezahtevne za njihove sposobnosti.
- b) *Delo*: opis delovnih nalog je nejasen, pristojnosti so neopredeljene, organizacija dela je slaba, veliko je odgovornosti, pooblastil oziroma pristojnosti pri odločanju pa malo, delo ni spodbudno, zaposleni ne čutijo vzpodbude, delo ne nudi osebnostnega razvoja. (Teržan, 2002)
- c) *Delovni čas*: podaljševanje dela preko rednega delovnega časa, nočno delo, premalo odmorov, prisilno koriščenje dopusta, izmenično delo, predvsem pogosta menjava izmen, stresno vplivajo na zaposlene. Zaposleni, ki delajo v izmenah, imajo manjše možnosti vključevanja v razne oblike družbenih dejavnosti, težave imajo z dodatnim izobraževanjem, kajti vse take aktivnosti ponavadi potekajo v popoldanskem in večernem času.
- d) *Delovna klima*: pomanjkanje podpore sodelavcev in nadrejenih ali celo sovražno razpoloženje med zaposlenimi, slaba medsebojna komunikacija predstavljajo velik, mogoče najpomembnejši vzrok stresa na delovnem mestu.

- e) *Nadlegovanje in nasilje na delovnem mestu*: poseben izvor stresa je nadlegovanje na delovnem mestu (angl. mobbing). Lahko ga opredelimo kot »ponavljajoče se neprimerno ravnanje z zaposlenimi ali skupino zaposlenih, ki ogroža njihovo zdravje in varnost.«  
(<http://si.osha.europa.eu/et2002/facts23.pdf>) Do nadlegovanja pogosto pride zaradi zlorabe moči. Nadlegovanje ali neprijetno obnašanje je lahko šikaniranje, poniževanje, blatenje ali celo grožnje. Ločimo nadlegovanje, ki je vezano na delo, kot so nerazumni roki za opravljanje nalog, neizvedljive naloge ali pa druge oblike nadlegovanja, ki otežijo položaj žrtve. (Teržan, 2002)

**Fizični vzroki**, ki vodijo k stresu, so predvsem delovne razmere, v katerih zaposleni opravljajo svoje naloge. Kadar so fizični pogoji neprimerni ali celo nevarni, lahko vplivajo na mnoge bolezni in delujejo kot stresni dejavniki. Mednje uvrščamo: hrup, vibracije, prah, neugodno toplotno okolje, nevarne snovi in svetlobo.

- a) »*Hrup* je vsak nezaželen ali neprijeten zvok, ki kvarno vpliva na počutje in zdravje ljudi.« (Bilban, 2001) Hrup moti koncentracijo, zmanjšuje delovno zmožnost, pazljivost, zmožnost sprejemanja informacij in pomnjenja, slabša je koordinacija gibov ter zmanjšana natančnost dela. (Bilban, 2001)
- b) *Vibracije*, ki smo jim izpostavljeni dalj časa, lahko povzročijo vibracijsko bolezen. Posledica vibracij pri delu je slabše zaznavanje bolečin, temperature in zvoka. Ob dolgotrajnejši izpostavljenosti se zmanjša psihična zmogljivost. Povečajo se utrujenost, razdražljivost, nevarnost nesreč in poškodb. (Bilban, 2001)
- c) *Prah* v zraku je škodljiva in moteča snov, lahko je nevaren in deluje kot stresor. Škodljivost prahu je odvisna od koncentracije, izpostavljenosti in težavnosti dela. (Bilban, 2001)
- d) *Neprimerna temperatura* negativno vpliva na delovno zmožnost, povečuje možnost nezgod pri delu, ogroža zdravje zaposlenih in stresno deluje na organizem. (Bilban, 2001)
- e) *Nevarne snovi* prizadenejo zdravje tistih, ki so z njimi v stiku. Učinki nevarnih snovi so lahko nespecifični, to so utrujenost, stres, psihosomatske bolezni. Specifični učinki pa so draženje kože in sluznice ali pa zastrupljanje organizma. (Bilban, 2001)
- f) *Svetloba* nam omogoča varno gibanje na delovnem mestu, pomembna je za ohranjanje vida, odpravlja utrujenost, vpliva na možnost zaznavanja. (Bilban, 2001).  
Posebno pozornost je treba posvetiti umetni osvetlitvi prostorov brez dnevne svetlobe, ker je delo v takem delovnem okolju bolj stresno.

**Psihološko-socialni vzroki** so tretja skupina dejavnikov, ki povzročajo stres na delovnem mestu. Ljudje, ki stres pripisujejo izključno delu, so ponavadi pristranski. Na pojavnost stresa vpliva tudi vrsta drugih dejavnikov. Pri tem je treba poudariti, da do stresa na delovnem mestu pogosto prihaja tudi v povezavi s stresnimi dogodki v zasebnem življenju. Zaradi doživljanja škodljivega stresa v zasebnem življenju smo

na splošno manj odporni in se slabše spoprijemamo s pritiski ter obremenitvami na delovnem mestu. (Božič, 2003) Zaradi doživljanja škodljivega stresa na enem področju življenja se ponavadi poslabšajo razmere tudi na drugih področjih, kar človeka pogosto ujame v začaran krog, v katerem se stres kopiči.

### 3.2 POSLEDICE STRESA ZA POSAMEZNIKA

Ljudje se na stres in okoliščine, v katerih nastaja, odzivajo različno. Pri zaznavanju stresa in vplivanju nanj imajo pomembno vlogo človekove misli. Posameznik lahko situacijo oceni kot grožnjo, škodo ali izgubo, kar vodi v negativni stres. Nekdo drug situacijo oceni kot izziv, kar vodi v pozitivni stres. Kar je nekomu negativen stresor izjemnih razsežnosti, je drugemu močan pozitiven stresor – motivator. Ministresorji in drobni pozitivni stresorji so pomembna sestavina našega dobrega počutja, težava pa nastane pri preobremenjenosti, pretiranih časovnih omejitvah in hudih življenjskih preizkušnjah.

Obstaja več simptomov, ki kažejo na preveliko izpostavljenost stresu in hkrati predstavljajo indikatorje stresa v delovnem okolju. Luban - Plozza in Pozzi (1994) navajata tri skupine simptomov na nivoju posameznika.

Čustveni simptomi:

- *apatija* – brezbržnost, izguba motivacije, nezadovoljstvo, žalost, nezmožnost uživanja v prijetnih stvareh, pesimizem, želja po samoti, pomanjkanje odločnosti;
- *anksioznost* – nemir, negotovost, občutek nepomembnosti ali nespoštovanje samega sebe, zaskrbljenost, živčnost, napetost, agresivnost;
- *duševna utrujenost* – raztresenost, težave s koncentracijo, pomanjkanje prožnega mišljenja, pozabljivost;
- *pretirana zaverovanost vase ali zavračanje samega sebe* – dajanje pretiranega pomena lastni dejavnosti, nepriznavanje težav, nepoznavanje simptomov, sumničavost, pretirana zaskrbljenost.

Prav čustvene spremembe so tiste, katerih pojav največkrat pripisujemo preveliki izpostavljenosti stresnim dogodkom.

Vedenjski simptomi:

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

Vedenjske spremembe se kažejo kot posledica pozitivnega ali negativnega stresa.

Telesni simptomi:

- *pretirana skrb ali nepriznavanje bolezni*,
- *pogosta obolevnost* – prehladi, gripa,
- *fizična izčrpanost* – utrujenost, slabotnost,
- *nerazpoloženje* – glavobol, pridobivanje ali izguba teže, slabost,
- *drugi telesni simptomi* – suho grlo, napetost in drget mišic, visok krvni pritisk.

Stres povzroča v telesu spremembe, ki lahko prizadenejo številne organe, izzovejo ali poslabšajo številne bolezni: zvišanje krvnega tlaka, večje tveganje za srčni

infarkt, bolezni prebavil, stres oslabi imunski sistem, poveča težave bolnikom z astmo, povzroča poslabšanje kroničnih kožnih bolezni, povzroča napetost v mišicah, bolečine v vratni hrbtenici in glavobole, hormonske motnje. (Teržan, 2002)

Stalen, dolgotrajen stres lahko tudi v primeru, če ni zelo intenziven, povzroča dolgotrajno prilagajanje telesa s povečano ravno izločanja adrenalina. Takšno stanje telo izčrpava in močno načinja odpornost. Posledice dolgotrajnega delovanja stresorjev so skrajno neugodne in imajo negativen vpliv na razvoj različnih obolenj.

### 3.3 POSLEDICE STRESA ZA PODJETJE

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu navaja naslednje simptome stresa na nivoju podjetja, ki imajo vpliv na sodelovanje, uspešnost in stroške ter kažejo na prisotnost problema stresa v podjetju.

*Vpliv na sodelovanje:* izostajanje z dela, fluktuacija zaposlenih, zamujanje, disciplinske težave, agresivno komuniciranje, konflikt med vodstvom in zaposlenimi, izolacija.

*Vpliv na uspešnost:* zmanjšana storilnost, slabša kakovost izdelka ali storitve, nezgode, slabo odločanje, napake.

*Vpliv na stroške:* povečani stroški za nadomestila, povečani stroški zdravstvenega varstva, napotitve na zdravljenje.

Posledice stresa se torej ne odražajo samo na psihofizičnem stanju zaposlenih, ampak tudi med samim delovnim procesom. Zaposleni pod stresom slabše opravljajo delovne naloge, v delo vložijo manj energije, lahko se pojavi odtujenost od dela in zato upade kakovost dela. To pomeni, da se poveča delež izdelkov neustrezne kakovosti, delo ni opravljeno v določenem času, storitve so slabše opravljene. Stres na delovnem mestu pomembno prispeva k zvišani verjetnosti napačnih odločitev v delovnem procesu, zaradi stresa iz podjetja odhajajo zaposleni, ki ne želijo delati v takem delovnem okolju. Zaradi vse večjega stresa, s katerim se vsak dan soočajo, se predčasno upokojijo starejši zaposleni, katerih znanja in izkušnje v podjetju ne morejo hitro nadomestiti. Podjetja, v katerih je stresna ogroženost velika, imajo zaradi naštetih dejstev slabše poslovne rezultate.

### 3.4 STROŠKI STRESA

Različni avtorji navajajo sledeče stroške, ki jih organizacijski stres povzroča podjetjem:

- stroški bolniških odsotnosti, ki nastanejo zaradi pojavnosti s stresom povezanih bolezni in poškodb;
- stroški odškodninskih zahtevkov zaposlenih, ki lahko dokažejo, da se jim je poslabšalo zdravstveno stanje ali znižala kvaliteta življenja zaradi pojava delovnega stresa;
- stroški zaradi izgube ugleda in poslovnih izgub kot posledica negativne publicitete, ki spremlja primere delovnih nesreč, šikaniranja, nadlegovanja in diskriminacije. Ti stroški vključujejo stranke, ki preidejo h konkurenci, ker nočejo biti povezane s takimi dogodki. Takšne organizacije se soočijo s težavami pri

zagotovitvi ustreznih kadrov ter obdržanju najboljših obstoječih kadrov, kajti le malokdo si želi delati v podjetju s takim ugledom;

- stroški zaradi pojava zaskrbljenosti, zmanjšanja morale in motivacije, ko zaposleni ugotovijo, da se je sodelavcem zaradi izpostavljenosti stresu poslabšalo zdravstveno stanje;
- stroški odsotnosti z dela zaradi poškodb;
- stroški javnih ustanov, na primer zdravstva, za zdravljenje tistih, ki so zboleli zaradi stresa, za pokojnine ljudi in dodatke za invalidnost zaradi nezgod, do katerih prihaja zaradi stresa;
- stroški zmanjšanja produktivnosti, absentizma, reorganizacij.

Iz navedenega razberemo, da stroške stresa lahko ocenjujemo na individualnem nivoju, na nivoju podjetij in na nivoju države. Na individualnem nivoju gre predvsem za izgubo dohodka zaposlenega in za stroške zdravljenja. Nadomestila za plačo v primeru odsotnosti z dela so čedalje nižja, stroške zdravljenja je kljub obveznemu in dodatnemu zdravstvenemu zavarovanju potrebno velikokrat poravnati samoplačniško. Na nivoju podjetij gre predvsem za slabši poslovni rezultat in zmanjšani ugled. Na nivoju države pa gre za izdatke za nadomestila zaradi odsotnosti z dela in za stroške zdravljenja iz proračunskih sredstev.

### 3.5 IZGOREVANJE NA DELOVNEM MESTU

Izraz izgorelost se je v strokovni javnosti začel uporabljati relativno pozno, kljub temu da so simptomi izgorelosti dobro poznani že dlje časa. V preteklosti so menili, da do izgorelosti pride zaradi šibke psihične zgradbe in nezadostne psihološke prožnosti posameznika. Menili so, da so ti ljudje slabiči, nerazumni ali leni. Nekateri so izgorelost pojmovali kot znak družinskih problemov ali celo kot psihično motnjo. V nasprotju s prepričanjem, ki je bilo še v bližnji preteklosti splošno veljavno, izgorelost ni posledica okvar značaja, vedenja ali produktivnosti. Maslach in Leiter (2002) ugotavljata, da izgorelost ni zgolj problem ljudi, temveč družbenega okolja, v katerem ljudje delajo. V čedalje bolj tehnološko razvitem delovnem svetu postaja visoka stopnja občutljivosti toliko bolj kritična – stranke zahtevajo možnost, da poslujejo s človeškim bitjem in ne z računalnikom. Navkljub naraščanju del z različnimi stopnjami visoke občutljivosti se izpopolnjevanju znanja, ki je potrebno, da se ta dela dobro opravlja, v splošnem namenja vedno manj pozornosti. Tehničnim in ekonomskim znanjem se daje prednost pred znanji o medčloveških odnosih.

Izgorelost se pojavi takrat, ko obstajajo velika neskladja med naravo dela in naravo človeka, ki ga opravlja. (Maslach, Leiter, 2002) Posameznik mora pogosto narediti preveč v prekratnem času s premalo sredstvi, kar povzroča preobremenjenost z delom, ta pa je eden izmed najbolj očitnih pokazateljev neskladja med delom in človekom, ki ga opravlja. Pomemben pokazatelj je tudi pomanjkanje nadzora nad delom. Ljudje si želijo možnost izbire in soodločanja, pa tudi priložnost, da rešujejo probleme ter imajo možnost vplivanja v procesu doseganja rezultatov, za katere so odgovorni. Odsotnost priznanja (ne le denarnih nagrad) razvrednoti delo in človeka, ki ga opravlja. V delovnem okolju vedno obstajajo realna in tudi namišljena pričakovanja, ki jih posameznik zaznava in prihajajo s strani različnih ljudi. Zahteve, ki jih posamezniku nalagajo drugi ali pa si jih zada sam, so lahko zanj precej stresne. Te so lahko vezane na posameznikovo razumevanje ali pa pričakovanja v zvezi z zunanjimi zahtevami. Posameznikove interpretacije in razumevanje zahtev so posledica ne le kognitivnih procesov, temveč nanje vplivajo v veliki meri tudi



čustva. Izgorelost je pogosto izražena z negativnimi čustvi, ki so posledica posameznikovega občutka, da je ujet v brezupni situaciji, iz katere ne more uiti. Zaradi izgorelosti se spremeni posameznikova delovna učinkovitost, prav tako pa lahko izgorevanje povzroči nekatere telesne težave, kot so glavoboli, želodčne bolezni, kronična utrujenost. Če ljudje prinašajo težave izgorevanja tudi domov, začneta njihova izčrpanost in negativni čustveni naboj razjedati odnose v družini in vezi s prijatelji. Na delovnem mestu strankam posvečajo vse manj časa, izogibajo se očesnemu in fizičnemu kontaktu, odgovarjajo kratko in nerazločno. Kasneje postanejo tudi vse bolj fizično odsotni, več časa porabijo za odmore in malico ter prej odhajajo domov. Zaposleni so manj uspešni pri opravljanju svojega dela, hkrati pa tudi manj motivirani. V svoje delo vlagajo minimalno energije in se ne potrudijo več ustvariti lastnega mnenja o stvareh, ki zadevajo njihovo delo. Kakovostno opravljanje dela zahteva čas in trud, predanost in ustvarjalnost. Posameznik, ki na delovnem mestu izgoreva, pa tega sam od sebe ni več pripravljen dati. Upadanje kakovosti in količine opravljenega dela je spodnja meja, do katere človeka potisne izgorevanje na delovnem mestu. Izgorevanje na delovnem mestu ima visoko ceno. Za delavca je težava v službi, ki zmanjšuje kakovost njegovega življenja in možnost produktivne, uspešne kariere. Za organizacije je težava v delovni sili, ki ni več predana delu, ni ustvarjalna in tudi ne produktivna, kakor je nekoč bila. (Maslach, Leiter, 2002)

Poskuse preprečevanja izgorelosti lahko razdelimo v dve skupini.

*1. Individualni pristop:* sem spadajo odstranitev delavca z delovnega mesta ter različne oblike treningov in usposabljanj za delavce. Na usposabljanjih se delavci naučijo drugačnih, bolj primernih delovnih vedenj, mnoga usposabljanja pa skušajo ojačati posameznika tako, da vzpodbujajo uporabo njegovih notranjih virov moči. Strategije za premagovanje izgorelosti se nanašajo na pametnejše delovanje in skrb zase. Pametnejše delovanje in bolj učinkovito delo lahko dosežemo s postavljanjem realističnih ciljev, spremembami v načinu dela in odmori. Pomembno je tudi, da se posameznik nauči stvari jemati manj osebno. Skrb zase je pri delu z ljudmi še posebej pomembna. Koristno je, da se posameznik osredotoči na pozitivno v življenju, si vzame čas zase in se spozna, se nauči ločevati med delom in zasebnostjo ter poskrbi tudi za prostočasne dejavnosti izven dela.

*2. Organizacijski pristop:* pri preprečevanju izgorelosti na nivoju organizacije je pomembna socialna podpora in izboljšave razmer na delovnih mestih. Zmanjševanje možnosti, da se izgorevanje pojavi, je le del preventivnega pristopa. Veliko pomembnejše je povečevanje sposobnosti ljudi, da ostanejo predani svojemu delu. Ne gre zgolj za zmanjševanje negativnih dejavnikov na delovnem mestu, gre tudi za poskus povečevanja pozitivnih dejavnikov. Strategije za razvijanje predanosti delu so vse tiste, ki vzpodbujajo energijo, povezanost z delom in učinkovitost, ki jih zaposleni prinesejo s seboj na delovno mesto in razvijajo z delom. Posvečanje pozornosti gradnji delovne predanosti pripomore k ustvarjanju učinkovitejših organizacij. Najpomembnejše je, da se vse zaposlene v organizaciji podpira v njihovem prizadevanju po doseganju popolnosti. Poleg tega, da ima organizacija motivirane in izurjene delavce, je vsakodnevna naloga menedžmenta, da odstrani ovire za učinkovito delo, njegova dolgoročna naloga pa je razviti takšno organizacijsko okolje, ki delavcem zagotavlja še učinkovitejšo podporo. Pomembna naloga ni le reševanje problemov, temveč tudi ustvarjanje novih možnosti. (Maslach, Leiter, 2002)

## 4 OBVLADOVANJE STRESA NA DELOVNEM MESTU

Po podatkih EUROSTAT postaja stres v delovnem okolju drugi najpomembnejši zdravstveni problem in drugi najpomembnejši vzrok za odsotnost z dela zaradi bolezni. Države EU stane absentizem zaradi negativnih vplivov stresa 20 milijard evrov letno. (<http://www.cilizadelo>)

Evropska komisija je uvedla ukrepe za zagotovitev varnosti in zdravja delavcev. Direktiva Sveta iz leta 1989 vsebuje osnovne določbe za zdravje in varnost pri delu in določa odgovornost delodajalcev, da preprečijo ogroženost zaposlenih pri delu, vključno z učinki stresa na delovnem mestu. Vse države članice so to direktivo uresničile z zakonodajo. (<http://si.osha.europa.eu/et2002/facts22.pdf>) Tudi naša zakonodaja se je z Zakonom o varnosti in zdravju pri delu, ki je bil objavljen v Uradnem listu RS št. 56/1999, prilagodila smernicam EU. V skladu z določilom tega zakona je bila sprejeta Resolucija o nacionalnem programu varnosti in zdravja pri delu, ki je bila objavljena v Uradnem listu RS št. 126/2003. S stresom na delovnem mestu se ukvarjajo tudi na Uradu RS za varnost in zdravje pri delu, ki deluje v okviru Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve. Omenjeno ministrstvo sodeluje tudi z Evropsko agencijo za varnost in zdravje pri delu EU-OSHA.

### 4.1 POSAMEZNIK IN OBVLADOVANJE STRESA

Dejstvo, da je človek psihosomatsko bitje, pogojuje spoznanje, da vsak stresor hkrati in nujno deluje na somatski in psihični organizem. V sodobnem času pojmuje stres, stresno obremenitev in stresni odziv organizma pretežno kot psihološko kategorijo. Čeprav so obremenitve somatskega organizma, kot so bolezni in poškodbe, vsekakor stresne, jih večinoma doživljamo kot psihične obremenitve. Somatski organizem mimo naše volje samodejno sproži niz aktivnosti, ki so namenjene izničenju ali vsaj ublažitvi škodljivega delovanja stresorja. Ko telesne aktivnosti zaznamo, oziroma se jih zavemo, to vpliva na naše spremenjeno čustveno stanje. Čustveno doživljanje človeka je v neprestani povezavi in medsebojnem delovanju z razumskim dojetjem samega sebe in okolja, v katerem živimo.

Bolj ko je človek osebno stabilen, bolj je že v osnovi odporen proti stresom. Na čustveno stabilnost med drugim vpliva tudi osebna zrelost. Bolj ko je človek osebno stabilen, bolj je zmožen samokritičnosti in z večjo objektivnostjo je zmožen ocenjevati svoje delovanje v okolju.

Za boljšo stresno odpornost je pomembno tudi, kako je posameznik socialno prilagojen. Večja zmožnost prilagajanja že v svoji osnovi zmanjšuje moč stresnega delovanja. Nezmožnost uspešnega prilagajanja je v bistvu že sama po sebi zelo stresna, vsaka dodatna stresna obremenitev je zato lahko še težje obvladljiva.

Za razumevanje in obvladovanje stresnih situacij je bistveno spoznanje, da zaznamo stresno obremenitev šele takrat, ko se zavedamo lastnega spremenjenega čustvenega stanja. Vsako nenadno spremenjeno čustvo sproži v organizmu vrsto fizioloških prilagoditvenih aktivnosti, ki jih zaznamo kot napetost in nelagodnost.

To so odlični pogoji za dodatno psihično obremenjenost, predvsem s pojavi strahu, anksioznosti, občutka nemoči in podobnih destruktivnih in negativnih občutkov. Vsaka napetost v organizmu, tudi čustvena, zahteva sprostitev. Napetost, ki traja nenormalno dolgo, je škodljiva in izčrpljujoča. Še zlasti, ko za doseg nekega cilja nismo namenoma in hote vzpostavili napetosti, temveč je nastanek napetosti nepričakovan, nehoten in nadležen. Pomembno je spoznanje, da lahko posameznik sam bistveno vpliva na dolžino in jakost napetosti.

Vse tehnike in načini učenja krepitve stresne odpornosti oziroma obvladovanja že doživetih stresnih situacij temeljijo na sproščanju. Bolj ko zmore posameznik sam vplivati na jakost in trajanje napetosti, oziroma zmore prej in učinkovito doseči sprostitev, manj je stresno ogrožen.

Na doživeto občutje stresne obremenitve bistveno vpliva pričakovanje. Ko nekaj pričakujemo ali predvidevamo, smo na to v bistvu pripravljeni, naš čustveni odziv na to je nekako že določen. Ko nečesa ne pričakujemo ali ko moramo storiti nekaj, česar ne maramo in ne želimo, je naš odnos do tega negativen in zato doživimo vse fiziološke in čustvene obremenitve kot stres.

Stresne situacije nas pogosto zapeljejo v začaran krog: pod stresom smo, ker smo zaskrbljeni in preobremenjeni, hkrati pa nam stres ta občutek nemoči še poveča. Stres je sicer res vdor nove energije, a sami se moramo naučiti, kdaj je stres ušel izpod našega nadzora, in si moramo pomagati. S posledicami stresa se lahko uspešno spoprimemo z različnimi tehnikami mentalnega treninga, raznimi tehnikami sproščanja in meditacije. S tem ko umirimo svoje misli, umirimo tudi svoje telo. Poznamo več tehnik, od dihalnih vaj do avtogenega treninga. Sprostitev pa nam lahko nudijo tudi vsakodnevne aktivnosti, kot so sprehod v naravi, srečanje s prijatelji, šport, obisk prireditev.

#### **4.1.1 Meditacija**

Meditacija je enostavna tehnika, primerna za vsakogar ne glede na izobrazbo, starost in sposobnosti. Najlažje jo opredelimo kot orodje za vzdrževanje ravnotežja med dušo in telesom. Dandanes so po vsem svetu razširjene najrazličnejše metode meditiranja. Vsaka od njih ima svoje prednosti in slabosti. Meditacija je naravna miselna tehnika, ki nam omogoča globok počitek, učinkovitejši od globokega spanja. S tem dosežemo naravno sprostitev, znebimo se napetosti, stresa, poveča se nam energija, spoznavamo delovanje uma.

Meditacija pomaga človeku na več načinov. Prvi je ta, da omogoči popolno sprostitev. Pri meditaciji pozabimo na telo in se popolnoma sprostimo. Ne zavedamo se niti telesnega neudobja ali bolečine. Naše telo je sproščeno toliko časa, kolikor ga preživimo v meditaciji. Učitelji meditacije menijo, da je ena ura meditacije enakovredna štirim uram spanja. Z meditacijo si obnovimo moči in vitalnost. Meditacija se uporablja tudi za zmanjševanje čustvenih ali duševnih težav. Problemov ne odstrani, omogoči pa nam, da jih vidimo iz drugega zornega kota. Pomaga nam povečati ustvarjalnost, sposobnost koncentracije in učinkovitost. Z redno vajo obvladamo pozornost in jo lahko usmerimo, kamor želimo. Zmožni smo se osredotočiti na eno stvar. Usmerjeno delovanje nam pomaga, da smo uspešnejši. (Treven, 2005)

### 4.1.2 Joga

Joga je pred več tisoč leti nastala v Indiji. Je najstarejši sistem osebnostnega razvoja na svetu, ki zajema telo, um in duha. Jogiji so že takrat dobro poznali bistvo človekove narave in vedeli, kaj je človeku potrebno, da bi živel v harmoniji s seboj in svojim okoljem. Zasnovali so edinstveno metodo za vzdrževanje ravnovesja med telesom in duhom. Ta metoda združuje gibanje, ki je človeku potrebno za fizično zdravje, z dihalnimi in meditacijskimi tehnikami, ki pomirjajo duha. (Treven, 2005)

Joga je primerna za vse starosti, ne zahteva posebnih gibalnih zmogljivosti. Pomaga nam obvladovati vsakdanje težave, skrbi in učinkovito odpravlja posledice stresa. Za jogo lahko trdimo, da je celostna vadba, saj obsega tako telesno vadbo, kot tudi dihanje, sproščanje in meditacijo, poleg tega pa nas uči pozitivnega mišljenja, vzdržljivosti, samoobvladovanja, samospoznanja ter boljšega razumevanja sebe in drugih.

### 4.1.3 Sposobnost reči »ne«

Veliko ljudi se znajde v zadregi, kadar morajo zavrniti sodelavčevo prošnjo, četudi se zavedajo, da imajo že svojega dela čez glavo in dodatnih zadržitev ne bodo zmogli. Prepričani so, da bi z odklonitvijo razočarali pričakovanja svojih najbližjih in zbudili vtis, da niso pripravljeni sodelovati. Vse to bi lahko preprečilo ali vsaj upočasnilo njihovo napredovanje in poslabšalo odnose s sodelavci. (Looker, Gregson, 1993)

Če prepogosto privolimo v nekaj, za kar čutimo, da presega naše zmožnosti, imamo občutek, da smo žrtev okoliščin, in se jezimo, ker imamo toliko dela. Ker nas obhaja občutek krivde, kadar koga zavrnemo, pogosto težko razumemo, da smo sami krivi za položaj, v katerem smo se znašli, ker ne znamo reči ne. Če koga zavrnemo, ne pomeni, da smo sebični, temveč da tako ravnamo samo zato, da bi se zavarovali. Pomembno je, da se na prošnje ne odzivamo samodejno, temveč s premislekom, in da pri tem upoštevamo čustva ter potrebe osebe, ki prosi za uslugo, svoje potrebe in zdrav razum – ali je prav, da privolim, ali pa je bolje, da rečem ne. Če gledamo tako, ugotovimo, da obstaja veliko primerov, ko je pametno reči ne. Seveda to storimo vljudno, vendar prepričljivo. (Božič, 2003)

### 4.1.4 Obvladanje časa

Zaposleni se soočajo s povečano količino zahtev in pritiskov, da bi naredili čim več v čim krajšem času. Tehnika obvladovanja časa pomaga pri razvoju osebnega načrtovanja časa. To vključuje razmišljanje o prihodnosti in postavljanje ciljev, analize, kako in zakaj posameznik porablja čas, iskanje ravnovesja med delovnim in prostim časom ter doseg življenjskega cilja z obdržanjem kontrole nad časom. Božičeva (2003) navaja, da ravnanje s časom navadno vsebuje tri korake, ki naj bi zaposlenim omogočili boljšo razporeditev časa:

- zaposleni naj naredi vrsto zadržitev, ki jih mora opraviti v tistem dnevu,
- naloge naj bodo razvrščene po pomembnosti, od tistih najbolj pomembnih do tistih, ki so lahko preložene, če je potrebno,
- zaposleni naj določi, koliko časa mu bo posamezna naloga vzela, in redno načrtuje svoj delovni dan.

Pomembno je opraviti čim več obveznosti brez odlašanja do zadnjega trenutka. Najmanj stresno je, če se opravi neprijetne in zahtevne naloge najprej, najbolje takoj zjutraj, ko imamo še dovolj moči in energije. Tako nam ostane čas za ostale naloge, ki niso tako visoko na lestvici pomembnosti.

## 4.2 ORGANIZACIJA IN OBVLADOVANJE STRESA

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

### 4.2.1 Preoblikovanje dela

Pri oblikovanju delovnih nalog v organizacijah pogosto ne upoštevajo motivacijskega vidika in zadovoljstva zaposlenih pri delu. Ta povzroča stres pri zaposlenih. Zato bi morali biti v organizacijah pri določanju delovnih nalog zaposlenih pozorni tudi na element obogatitve dela. Ta element zadeva predvsem izboljšave vsebinskih dejavnikov dela in značilnosti dela. V modelu za preoblikovanje dela so delovni učinki odvisni od treh kritičnih psihičnih stanj, ki so povezana z učinkovitim opravljanjem dela:

*pomembnost dela* – zaposleni ve, da je delo treba opravljati, ker je pomembno zanj ali za koga drugega;

*doživljanje odgovornosti* – zaposleni čuti odgovornost za opravljeno delo;

*poznavanje rezultatov* – zaposlenemu omogoča, da oceni uspešnost svojega dela. Pogosto je težko vzpostaviti povratno zvezo, ki omogoči poznavanje rezultatov dela. (Treven, 2005)

### 4.2.2 Ustvarjanje ugodne organizacijske klime

Podjetja se med seboj močno razlikujejo in klima, ki jo nekje zaposleni doživljajo kot konstruktivno, je lahko drugje pomemben vir stresa. Zato ni univerzalnih receptov. Kljub temu pa obstaja nekaj priporočil, ki na splošno vodijo k zmanjševanju stopnje stresa v podjetju. Za takšno izboljšanje klime je smiselno zaposlenim pustiti več avtonomije pri odločanju o njihovem delu, zmanjšati delovne pritiske na zaposlene, vzpodbujati vzajemno sodelovanje in dobre prijateljske odnose med zaposlenimi ter spodbujati menedžment k večji podpori zaposlenim.

V organizacijah je treba vsaj enkrat na leto preveriti organizacijsko klimo. Pomembno je, da se v rednih časovnih presledkih ugotovi, kakšno je mnenje zaposlenih o posameznih značilnostih dela, katere se jim zdijo najpomembnejše in kakšni so njihovi odzivi na politiko organizacije. Nato lahko v organizacijah izdelajo primerjave po letih in oblikujejo ustrezne norme. Praksa je pokazala, da je za preverjanje organizacijske klime najprimerneje uporabiti vprašalnike, v katerih so zapisane trditve, vprašani pa izraža svoje doživljanje tako, da označi stopnjo strinjanja z navedeno trditvijo. Dobljene rezultate je treba ustrezno analizirati in povratne informacije posredovati zaposlenim. (Treven, 2005)

### 4.2.3 Fleksibilen delovni čas

Fleksibilen delovni čas pomeni, da podjetje določi čas, ko zaposleni morajo biti 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 službe, lažje pa tudi usklajujejo otroško varstvo in domače aktivnosti.

Zaposleni lahko po lastni presoji določijo delovni čas znotraj predpisanih omejitev v podjetju. V mnogih podjetjih je za prihod zaposlenih na delo določen čas med sedmo in deveto uro zjutraj in za odhod med tretjo in peto uro popoldan. Namen fleksibilnega delovnega časa pa je, da imajo zaposleni več samonadzora v delovnem okolju in pri izrabi svojega časa. Programi za načrtovanje dela so se zelo razmahnil v zadnjih desetih letih. Največ jih upošteva splošni model, v katerem je izbran standard delovnega časa znotraj določenih omejitev. Ti programi so najbolj učinkoviti za zaposlene, ki opravljajo delo neodvisno drug od drugega. Težave pri fleksibilnem delovnem času pa nastanejo pri delovnih opravilih, ki so medsebojno povezana in odvisna. Programi za fleksibilno načrtovanje delovnega časa imajo mnogo prednosti. Zaposlenim omogočajo, da učinkoviteje izpolnjujejo zahteve, ki izhajajo iz njihovega delovnega okolja, in so manj obremenjeni s stresom. (Treven, 2005)

Vsi ti ukrepi imajo skupni imenovalec: obvladati stres tako, da ne bo prišlo do upada razpoloženja, pojavljanja kronične izčrpanosti, psihosomatskih bolezni in posledično bega v bolniško odsotnost, delovna učinkovitost pa bo ostala na ustrezni ravni.

## 5 RAZISKOVALNI DEL

### 5.1 NAMEN RAZISKAVE

Stres v delovnem okolju predstavlja vedno večji problem za zaposlene in za delodajalce. Zaradi tehnološkega napredka, vedno hitrejšega tempa življenja, vedno večjih pričakovanj in zahtev lastnikov podjetij se povečuje število dejavnikov, ki povzročajo stres.

Stres v podjetjih vpliva na uspeh poslovanja in povečuje stroške, zato si morajo podjetja prizadevati za zmanjšanje dejavnikov tveganja. Če pa želimo stres odpraviti, ga moramo najprej identificirati in ugotoviti, kateri so vzroki za njegov nastanek.

V raziskovalnem delu diplomske naloge smo želeli s pomočjo anketnega vprašalnika analizirati pojavnost stresa v podjetju, ki se ukvarja s hotelirstvom in gostinstvom. Razdelili smo štirideset anket, in sicer tako, da bi pridobili odgovore z različnih delovnih mest, torej naj ne bi prevladovali niti hotelski delavci niti gostinski delavci niti delavci iz strokovnih služb. Rezultati ankete tako prikažejo realnejšo podobo o prisotnosti stresa v podjetju.

V prvem delu vprašalnika smo od anketirancev pridobili podatke o spolu, starosti, stopnji izobrazbe in delovni dobi v podjetju. Te podatke smo potrebovali za analiziranje odgovorov v nadaljevanju.

Sledila so vprašanja, s katerimi smo želeli raziskati:

1. kako zaposleni ocenjujejo svoje delovno mesto;
2. kateri dejavniki zaposlenim predstavljajo stres na delovnem mestu;
3. katere simptome stresa opažajo zaposleni;
4. kako stres vpliva na njihovo delo;
5. kako se zaposleni spoprijemajo s stresnimi obremenitvami;
6. kako podjetje skrbi za spoprijemanje s stresom;
7. kakšno je zadovoljstvo zaposlenih.

Za konec ankete smo dodali še dve vprašanji o tem, kaj lahko zaposleni in njihovi nadrejeni naredijo, da bo delo in delovno okolje manj stresno.

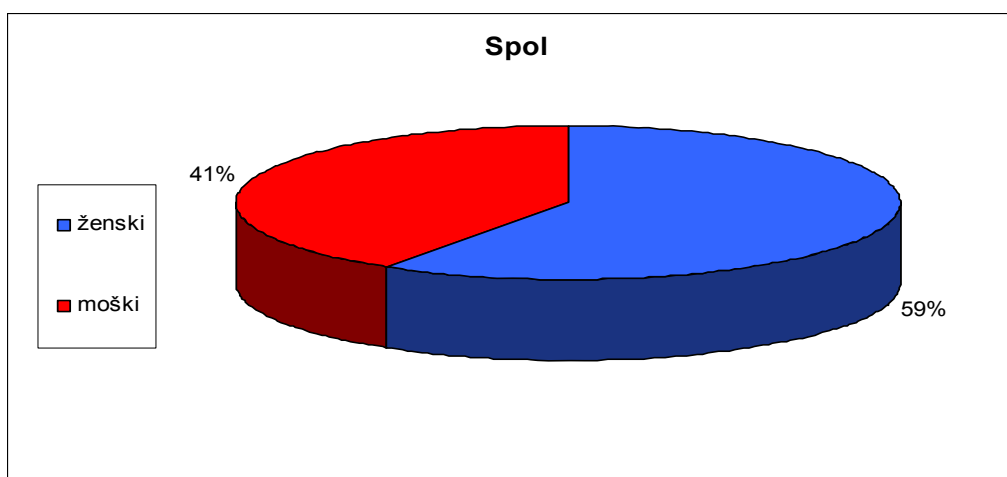
### 5.2 PREDSTAVITEV ANKETIRANCEV

Anketni vprašalnik smo razdelili štiridesetim zaposlenim v podjetju. Vrnjenih smo dobili 27 vprašalnikov, od tega so jih 16 izpolnile ženske in 11 moški.

#### 1. Spol

Ženski	59 %
Moški	41 %

Tabela 1: Anketirani po spolu (Vir: Porenta)



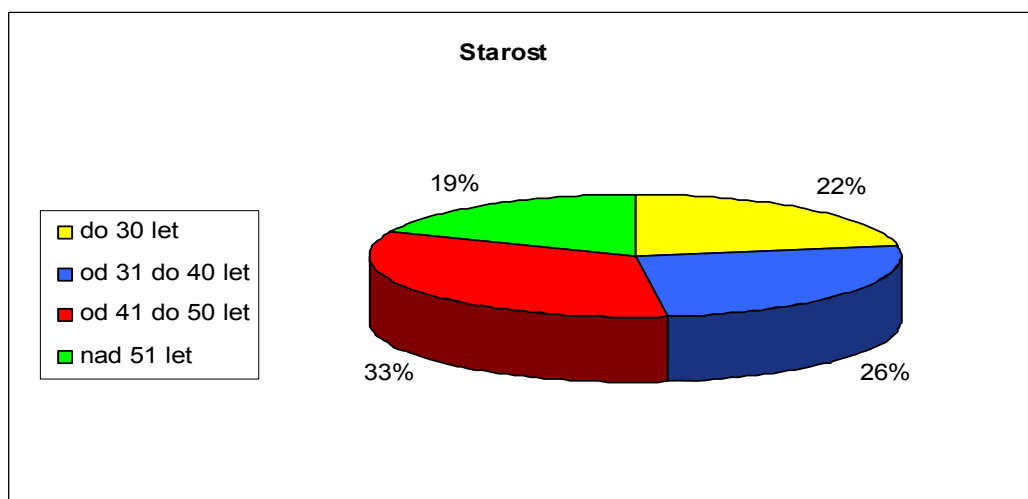
Graf 1: Anketirani po spolu (Vir: Porenta)

Iz tabele in slike vidimo, da je bilo 59 % anketiranih ženskega spola, in 41 % pa moškega spola.

## 2. Starost

Do 30 let	22,2 %
Od 31 do 40 let	25,9 %
Od 41 do 50 let	33,3 %
Nad 51 let	18,5 %

Tabela 2: Anketirani po starosti (Vir: Porenta)



Graf 2: Anketirani po starosti (Vir: Porenta)

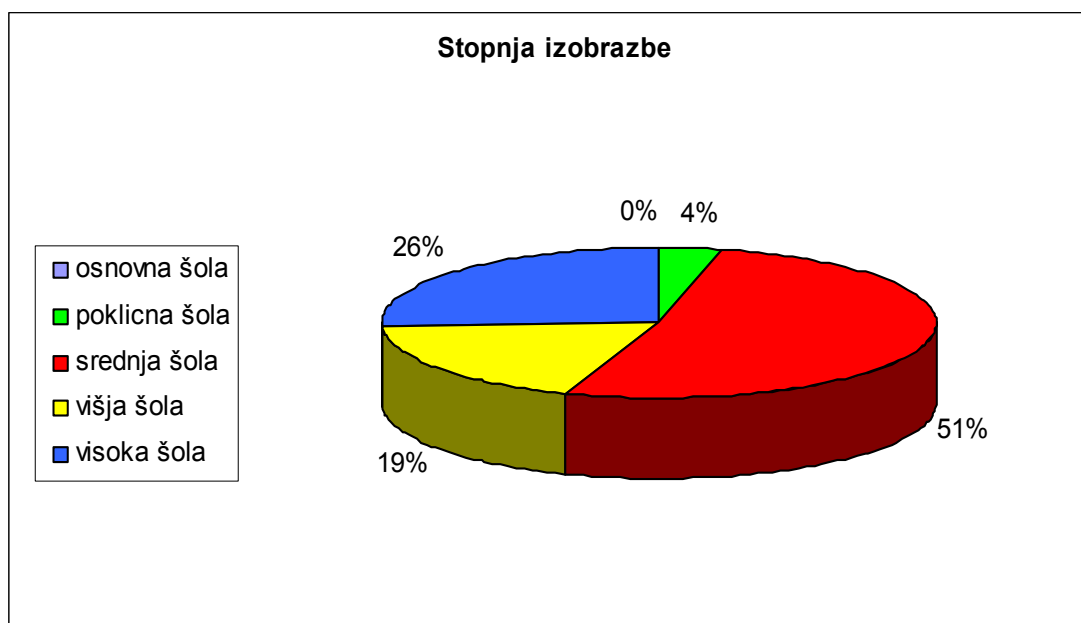
Iz tabele in slike vidimo, da je 22 % anketiranih starih do 30 let, 26 % anketiranih je starih od 31 do 40 let, 33 % anketirancev je starih od 41 do 50 let in 19 % anketirancev je starejših od 50 let. Največji delež torej predstavljajo anketiranci v starosti od 41 do 50 let.



### 3. Stopnja izobrazbe

Osnovna šola	0 %
Poklicna šola	4 %
Srednja šola	51,6 %
Višja šola	18,5 %
Visoka šola	25,9 %

Tabela 3: Izobrazba anketiranih (Vir: Porenta)



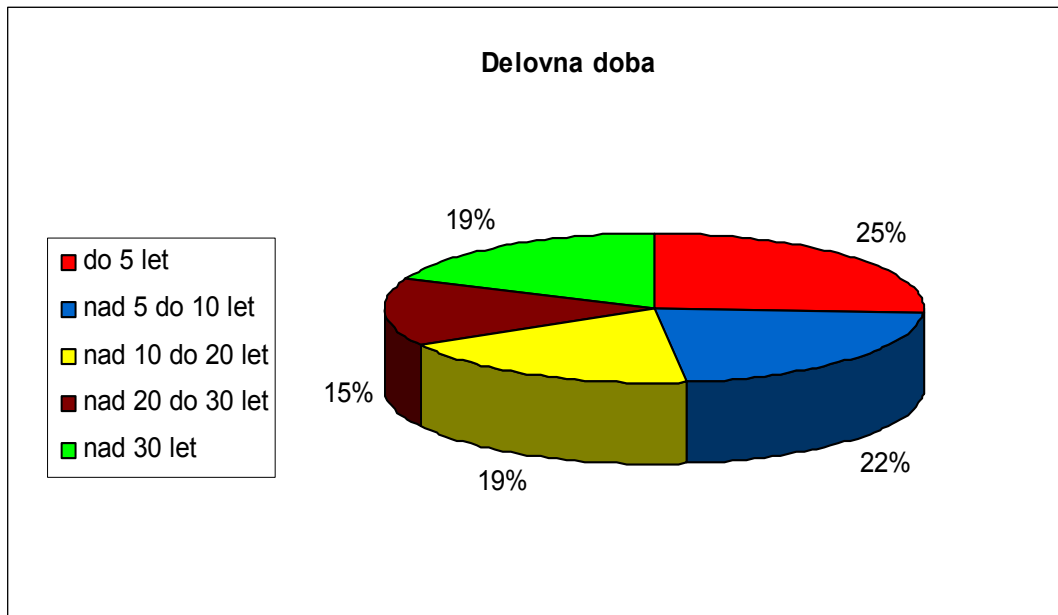
Graf 3: Izobrazba anketiranih (Vir: Porenta)

Največ anketirancev, in sicer 51 %, ima srednješolsko, 26 % visokošolsko izobrazbo, 19 % anketirancev ima končano višjo šolo, 4 % pa jih ima poklicno izobrazbo.

### 4. Delovna doba v podjetju

Do 5 let	25,9 %
Nad 5 do 10 let	22,2 %
Nad 10 do 20 let	18,5 %
Nad 20 do 30 let	14,8 %
Nad 30 let	18,5 %

Tabela 4: Delovna doba anketiranih (Vir: Porenta)



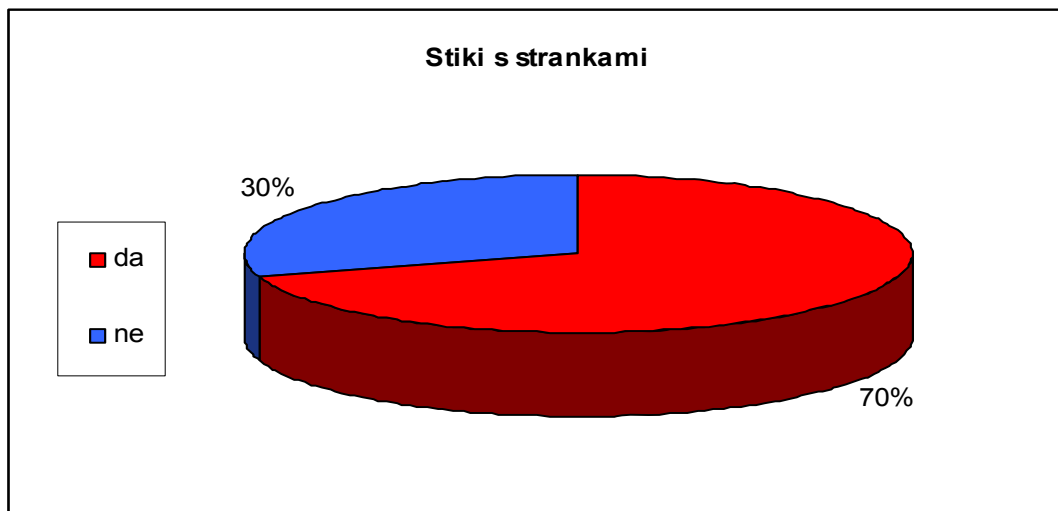
*Graf 4: Delovna doba anketiranih (Vir: Porenta)*

Iz tabele in slike vidimo, da je 25 % anketirancev zaposlenih v podjetju manj kot 5 let, 22 % anketirancev ima od 5 do 10 let delovne dobe, 19 % anketirancev ima od 10 do 20 let delovne dobe, 15 % jih ima od 20 do 30 let delovne dobe, 19 % anketirancev pa je v podjetju zaposlenih že več kot 30 let.

5. Ali imate na vašem delovnem mestu vsakodnevne stike s poslovnimi partnerji, strankami?

Da	70,4 %
Ne	29,6 %

*Tabela 5: Stiki s strankami (Vir: Porenta)*



*Graf 5: Stiki s strankami (Vir: Porenta)*

Ocenili smo, da je za raziskavo zanimiv tudi podatek o tem, ali imajo anketiranci pri delu stike s strankami oz. poslovnimi partnerji. Kar 70 % anketirancev je odgovorilo, da ima pri delu vsakodnevne stike s poslovnimi partnerji in strankami.

### 5.3 PREDSTAVITEV REZULTATOV RAZISKAVE

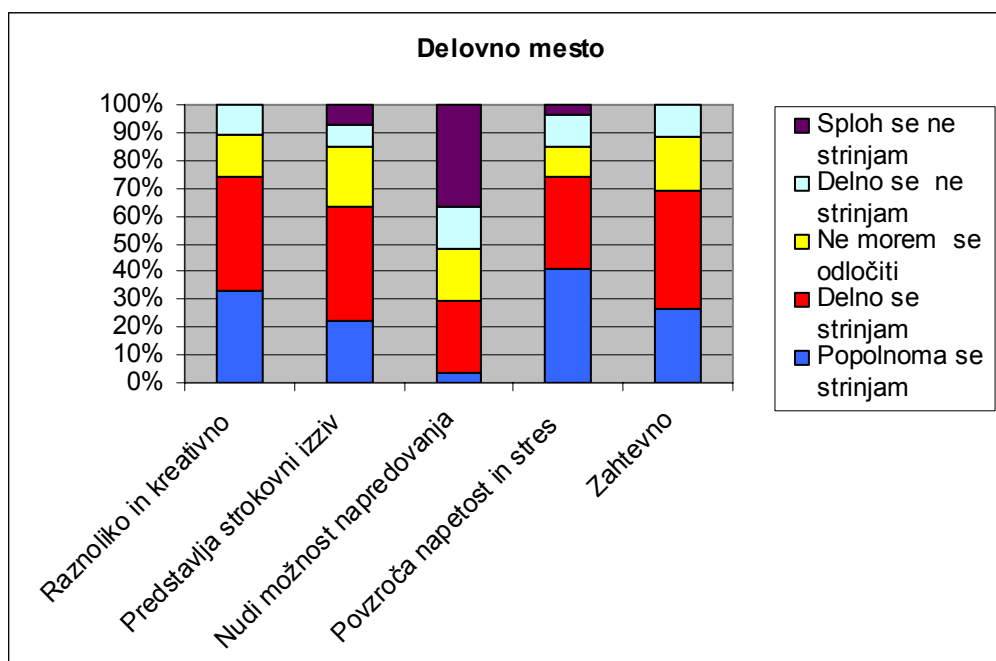
Anketo smo nadaljevali z vprašanji o delovnih mestih, povzročiteljih stresa, simptomih stresa, spoprijemanju s stresnimi situacijami, skrbi podjetja za prijazno delovno okolje in o občutkih zaposlenih.

#### Mnenje o delovnem mestu

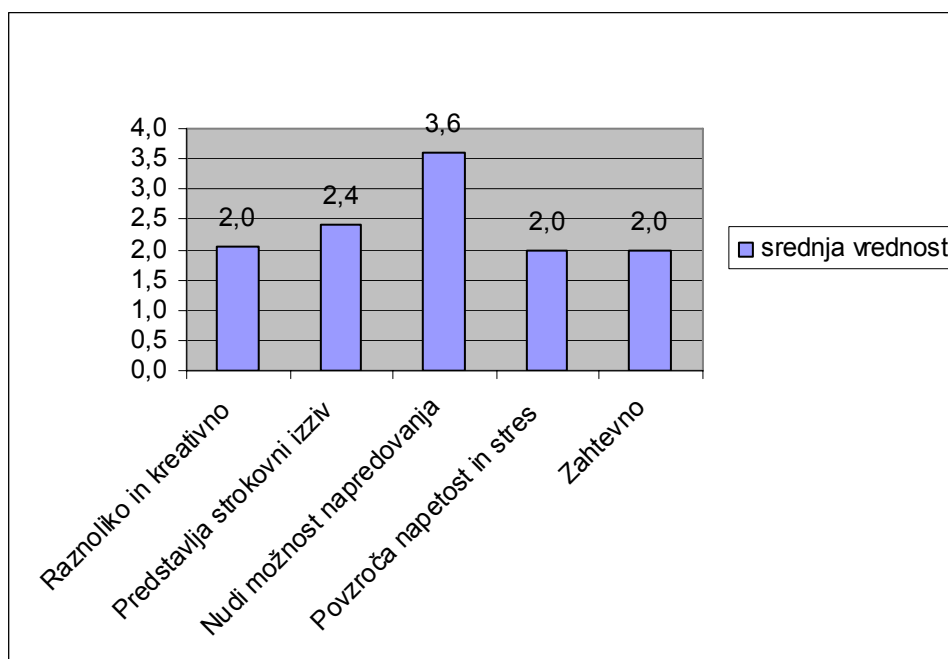
Anketirance smo povprašali, kako ocenjujejo naslednje trditve v zvezi z njihovim delovnim mestom:

Moje delovno mesto je	Popolnoma se strinjam.	Delno se strinjam.	Ne morem se odločiti.	Delno se ne strinjam.	Sploh se ne strinjam.	Srednja vrednost
Raznoliko in kreativno	33,3 %	40,7 %	14,8 %	11,1 %	0,0 %	2,0
Predstavlja strokovni izziv.	22,2 %	40,7 %	22,2 %	7,4 %	7,4 %	2,4
Nudi možnost napredovanja.	3,7 %	25,9 %	18,5 %	14,8 %	37,0 %	3,6
Povzroča napetost in stress.	40,7 %	33,3 %	11,1 %	11,1 %	3,7 %	2,0
Zahtevno	25,9 %	40,7 %	18,5 %	11,1 %	0,0 %	2,0

Tabela 6: Delovno mesto (Vir: Porenta)



Graf 6: Delovno mesto (Vir: Porenta)



Graf 6.1: Delovno mesto (Vir: Porenta)

Vzpodbuden je podatek, da se 74 % anketirancev popolnoma ali delno strinja s trditvijo, da je njihovo delovno mesto raznoliko in kreativno. Zaposleni, ki imajo tako mnenje o delovnem mestu, so ponavadi tudi bolj ustvarjalni pri delu.

Nekaj manj anketirancev, in sicer 62,9 %, se strinja s trditvijo, da jim delovno mesto predstavlja strokovni izziv. Velik delež anketirancev, in sicer 51,8 %, meni, da jim delovno mesto ne nudi možnosti napredovanja. Mnenje o strokovnem izzivu in možnosti napredovanja je v panogi hotelirstva in gostinstva pričakovano, ker je veliko zaposlenih na delovnem mestu sobarice, natakarja ali kuharja, kjer praktično skoraj ni možnosti napredovanja. Ob tem se nam je porodila zamisel, da bi bili zanimivi rezultati ankete tudi v povezavi z delovnim mestom anketirancev.

Zelo velik delež, in sicer 74 % vprašanih, je odgovorilo, da njihovo delo povzroča napetost in stres. S primerjavo tega podatka in podatka o vsakodnevnem stiku s strankami in poslovnimi partnerji smo ugotovili, da je kar 73,6 % anketirancev, ki imajo pri delu stike s strankami, odgovorilo, da je njihovo delo stresno. Ta rezultat je bil pričakovan.

Svoje delovno mesto je kot zahtevno opisalo 66,6 % anketirancev.

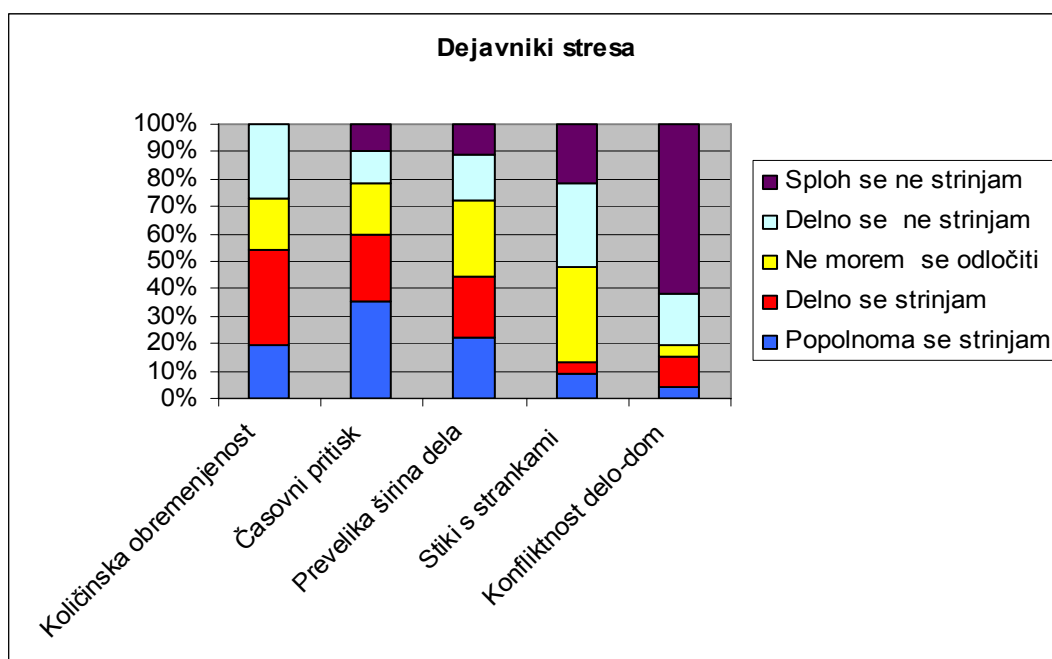
Iz tabele in slike je razvidno, da je srednja vrednost odgovorov anketirancev o delovnem mestu pri večini trditev 2, kar pomeni, da se anketiranci v večini strinjajo z napisanimi trditvami. Odstopanje je zaznati le pri mnenju o možnosti napredovanja na delovnem mestu.

### Dejavniki stresa

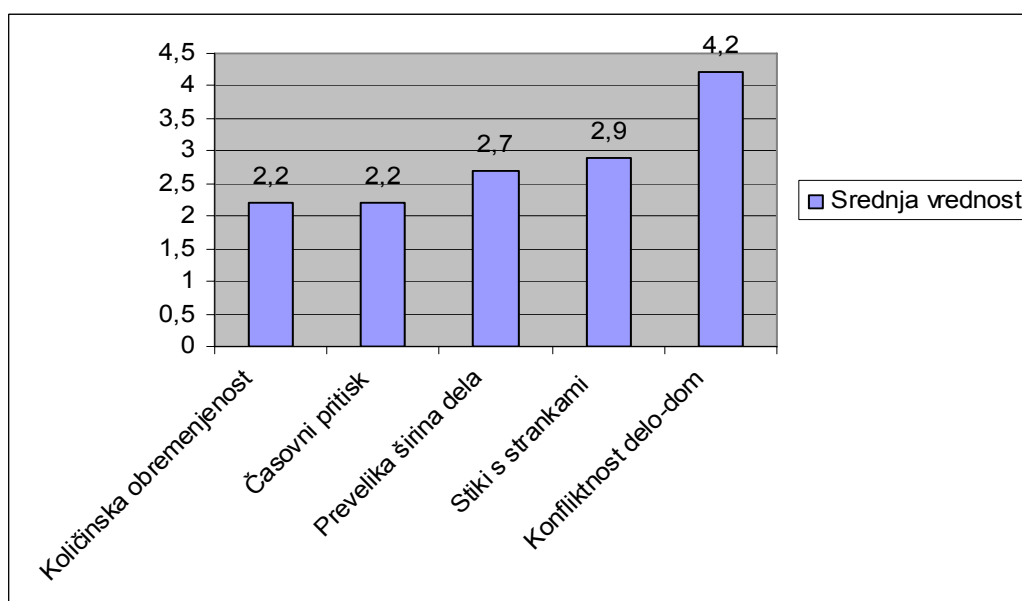
Anketirancem smo v tabeli našli nekatere dejavnike stresa in jih prosili za opredelitev, kateri od navedenih povzročajo stres na njihovem delovnem mestu.

Dejavniki stresa	Popolnoma se strinjam.	Delno se strinjam.	Ne morem se odločiti.	Delno se ne strinjam.	Sploh se ne strinjam.	Srednja vrednost
Količinska obremenjenost	18,5 %	55,6 %	14,8 %	7,4 %	3,7 %	2,2
Časovni pritisk	33,3 %	37,0 %	14,8 %	3,7 %	11,1 %	2,2
Prevelika širina dela	18,5 %	29,6 %	18,5 %	29,6 %	3,7 %	2,7
Stiki s strankami	25,9 %	18,5 %	11,1 %	25,9 %	18,5 %	2,9
Konfliktnost med delom in domom	0,0 %	14,8 %	7,4 %	18,5 %	59,3 %	4,2

Tabela 7: Dejavniki stresa pri delu (Vir: Porenta)



Graf 7: Dejavniki stresa (Vir: Porenta)



Graf 7.1: Dejavniki stresa (Vir: Porenta)

Velik delež, in sicer 74,1 % anketirancev je odgovorilo, da največ stresa pri delu povzroča količinska obremenjenost z delom. Rezultat je bil pričakovan. Predvidevamo, da zaradi zmanjševanja stroškov dela v podjetju ne zaposlujejo na novo, ampak morajo zaposleni opraviti več dela. Če je količinska obremenjenost z delom prisotna krajši čas, to za zaposlene ni moteče, ker je ponavadi ta kratkotrajna obremenjenost povezana s posebnimi dogodki in potrebami podjetja in je takrat motiviranost zaposlenih večja. Če pa količinska obremenjenost z delom traja dlje časa in če imajo zaposleni občutek, da bo kar trajala, to povzroča občutek preobremenjenosti in posledično zniža motiviranost za delo.

Veliko anketirancev, in sicer 70,3 %, se je popolnoma ali delno strinjalo, da stres povzroča tudi časovni pritisk pri delu. To je povezano tudi s prej omenjenim dejavnikom, kajti zaposleni zaradi količinske obremenitve ne zmorejo narediti vsega v predpisanih rokih.

Prevelika širina dela povzroča stres pri 48,1 % anketirancev.

Presenetljiv je podatek, da samo 40,7 % anketirancev, ki imajo pri svojem delu vsakodnevne stike s strankami, meni, da ta dejavnik predstavlja stres. Pričakovali smo višji delež. Razveseljav je podatek, da je 77,8 % anketirancev odgovorilo, da ne občutijo stresa zaradi konfliktnosti odnosov med delom in domom. To pomeni, da anketiranci rešujejo probleme, povezane s službo, v delovnem okolju in praviloma z njimi ne obremenjujejo domačih. Večina anketirancev meni, da zaradi razmer in odnosov v delovnem okolju ne prihaja v konfliktno situacije v domačem okolju. Le 14,8 % anketirancev je odgovorilo, da občutijo konflikt med delom in domom. Predvidevamo, da gre v večini primerov za težave, povezane z delovnim časom. Delovni čas in soodločanje pri razporejanju le-tega pomembno vplivata na obremenjenost zaposlenih. Neformalno podaljševanje in slabo načrtovana razporeditev delovnega časa lahko povzročata preobremenjenost in nezadovoljstvo zaposlenih ter njihovih domačih. Posledica tega so lahko konfliktno situacije.

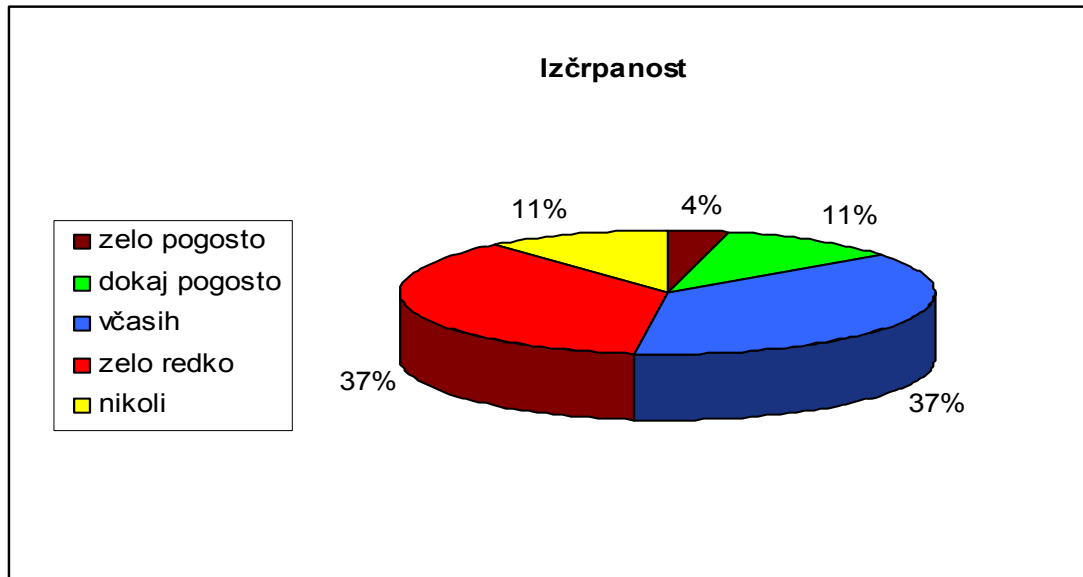
Iz tabele in slike je razvidno, da je srednja vrednost pri večini trditvev 2, kar pomeni, da se anketiranci v večini strinjajo z napisanimi trditvami. Odstopanje je le pri mnenju o konfliktnosti med delom in domom. Tu je srednja vrednost odgovorov 4, kar pomeni, da anketirancem ta odnos ne predstavlja dejavnika stresa na delovnem mestu.

### Obremenjenost z delom in izčrpanost

Anketirance smo povprašali, ali je njihovo delo kdaj tako obremenjujoče, da se počutijo izčrpane in ne zmorejo več opravljati delovnih nalog.

Zelo pogosto	3,7 %
Dokaj pogosto	11,1 %
Včasih	37,0 %
Zelo redko	37,0 %
Nikoli	11,1 %

Tabela 8: Obremenjujoče delo (Vir: Porenta)



**Graf 8: Izčrpanost (Vir: Porenta)**

Iz tabele in slike vidimo, da 11 % anketirancev pri delu nikoli ne čuti tako hude obremenitve, da ne bi mogli več opravljati dela. Razveseljiv je tudi podatek, da kar 37 % anketirancev hudo obremenitev občuti le redko, enak odstotek to občuti le včasih. 11 % anketirancev je dokaj pogosto tako obremenjenih z delom, da čutijo izčrpanost, 4 % anketirancev pa to občuti zelo pogosto.

Ko smo to vprašanje analizirali po spolu, smo dobili pričakovan rezultat, saj je samo en moški anketiranec odgovoril, da je zelo pogosto izčrpan, dva sta odgovorila, da sta izčrpana le včasih, vsi ostali pa so izčrpani zelo redko ali sploh nikoli. Zanimivo, da nobena ženska anketiranka ni odgovorila, da je izčrpana zelo pogosto. Ocenjujemo, da je to posledica večje odpornosti in prilagodljivosti žensk. Večina žensk pa je odgovorila, da so zaradi obremenjenosti z delom včasih izčrpane.

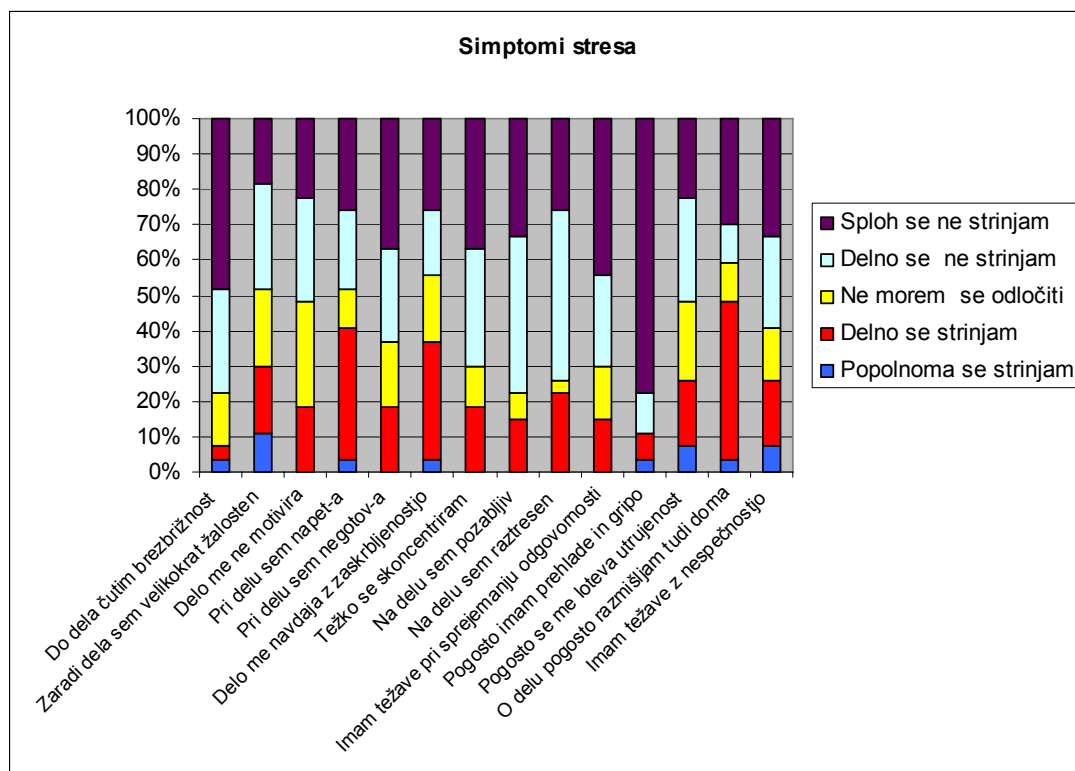
Odgovore smo analizirali tudi po starosti in prišli do rezultata, da so vsi anketiranci, ki so odgovorili, da so pri delu zelo pogosto ali dokaj pogosto izčrpani, stari do 40 let. Pričakovali smo, da je delo bolj obremenjujoče za starejše zaposlene. Ob tem podatku pa razmišljamo, da se mlajši čutijo bolj obremenjene zato, ker predvsem nekateri v delo vlagajo več energije, saj se dokazujejo, trudijo za napredovanje in se jim pogosto nalaga več zahtevnega dela. V tem starostnem obdobju imajo zaposleni tudi v svojem zasebnem življenju več stresnih situacij kot starejši, ki se jim je življenje že umirilo. To dokazujejo tudi odgovori anketirancev v starosti nad 50 let, saj so vsi odgovorili, da je delo zanje zelo redko tako obremenjujoče, da se počutijo izčrpane.

### **Posledice stresnih situacij**

Za anketni vprašalnik smo pripravili tabelo z nekaterimi simptomi stresa in anketirance vprašali, katere od naštetih opažajo pri sebi.

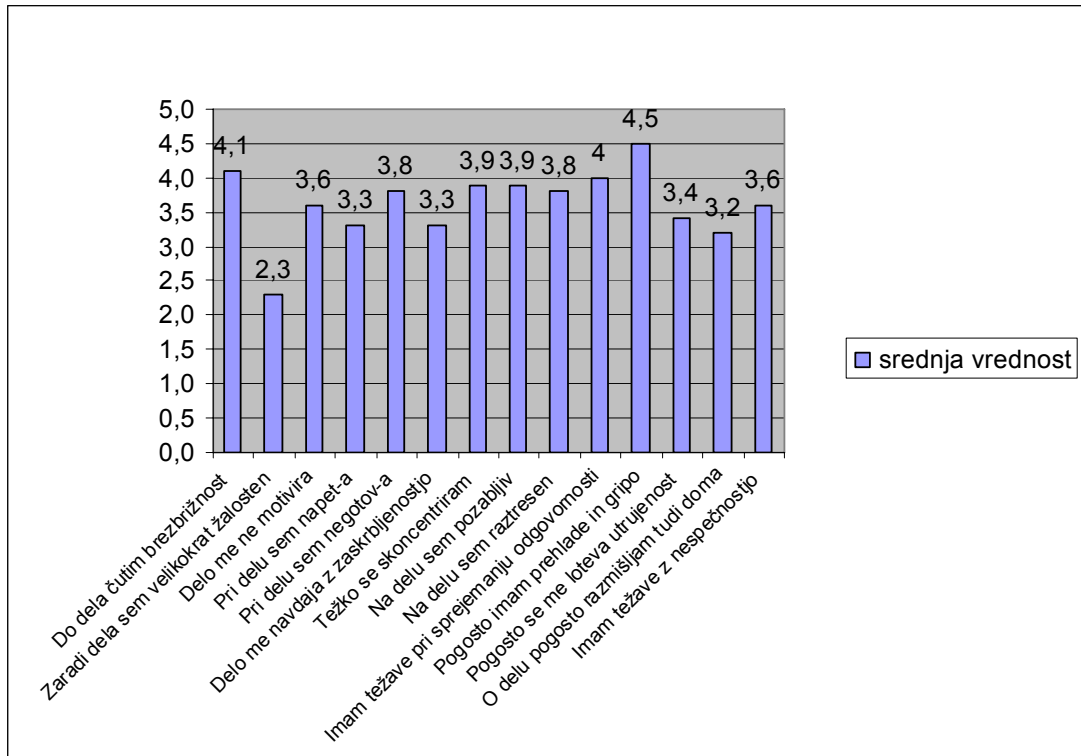
Simptomi stresa	Popolnoma se strinjam.	Delno se strinjam.	Ne morem se odločiti.	Delno se ne strinjam.	Sploh se ne strinjam.	Srednja vrednost
Do dela čutim brezbržnost.	3,7 %	3,7 %	14,8 %	29,6 %	48,1 %	4,1
Zaradi dela sem žalosten/-na.	11,1 %	18,5 %	22,2 %	29,6 %	18,5 %	2,3
Delo me ne motivira.	0,0 %	18,5 %	29,6 %	29,6 %	22,2 %	3,6
Pri delu sem napet/-a.	3,7 %	37,0 %	11,1 %	22,2 %	25,9 %	3,3
Pri delu sem negotov/-a.	0,0 %	18,5 %	18,5 %	25,9 %	37,0 %	3,8
Delo povzroča zaskrbljenost.	3,7 %	33,3 %	18,5 %	18,5 %	25,9 %	3,3
Teško se skoncentriram.	0,0 %	18,5 %	11,1 %	33,3 %	37,0 %	3,9
Pri delu sem pozabljiv/-a.	0,0 %	14,8 %	7,4 %	44,4 %	33,3 %	3,9
Pri delu sem raztresen/-na.	0,0 %	22,2 %	3,7 %	48,1 %	25,9 %	3,8
Težave pri odgovornosti	0,0 %	14,8 %	14,8 %	25,9 %	44,4 %	4
Prehlad, gripa	3,7 %	7,4 %	0,0 %	11,1 %	77,8 %	4,5
Loteva se me utrujenost.	7,4 %	18,5 %	22,2 %	29,6 %	22,2 %	3,4
O delu razmišljam tudi doma.	3,7 %	44,4 %	11,1 %	11,1 %	29,6 %	3,2
Imam težave z nespečnostjo.	7,4 %	18,5 %	14,8 %	25,9 %	33,3 %	3,6

Tabela 9: Simptomi stresa (Vir: Porenta)



Graf 9: Simptomi stresa (Vir: Porenta)





Graf 9.1: Simptomi stresa (Vir: Porenta)

Iz tabele in slike vidimo, da zelo malo anketirancev pri sebi opaža opisane simptome stresa. Več je bilo takih, ki so se delno strinjali z naštetimi trditvami. Med temi je kar 44,4 % anketirancev odgovorilo, da o delu razmišljajo tudi doma, 37 % jih pri delu občuti napetost, 33,3 % anketirancem pa delo povzroča zaskrbljenost. Za anketirano podjetje je razveseljiv podatek, da se večina anketirancev delno ali pa sploh ne strinja, da bi pri sebi opažali naštete simptome stresa. Zanimivo je, da kar 88,9 % anketirancev svojih zdravstvenih težav, kot sta prehlad in gripa, ne povezuje s stresom. Razveseljiv je tudi podatek, da 77 % anketirancev do dela ne čuti brezbržnosti.

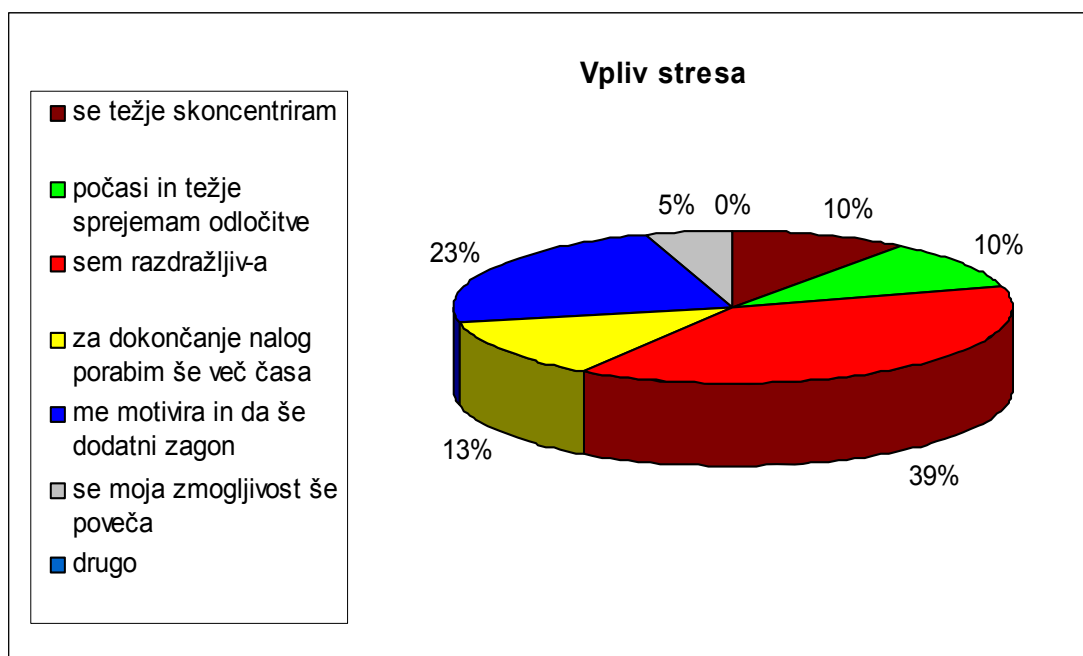
Iz tabele in slike je razvidno, da je srednja vrednost odgovorov anketirancev o simptomih stresa, ki jih opažajo pri sebi, pri večini trditev 3, kar pomeni, da imajo nedoločeno mnenje o napisanih trditvah. Simptomi stresa zanje niso preveč obremenjujoči, po drugi strani pa tudi ne zanemarljivi. Od povprečja odstopa srednja vrednost 2 pri mnenju, da so anketiranci zaradi dela velikokrat žalostni, kar so potrdili z odgovori. Odstopajoča srednja vrednost 4 je še pri mnenju, da se jih pogosto lotevata prehlad in gripa, s čimer se anketiranci niso strinjali.

## Vpliv stresa na delo

Anketirance smo povprašali, kako vpliva stres na njihovo delo, katere stvari opažajo pri sebi, kadar so pod vplivom stresa.

Se težje skoncentriram.	10,3 %
Počasi in težje sprejemam odločitve.	10,3 %
Sem razdražljiv/-a.	38,5 %
Za dokončanje nalog porabim več časa.	12,8 %
Me motivira in da še dodatni zagon.	23,1 %
Moja zmogljivost se še poveča.	5,1 %
Drugo	0,0 %

Tabela 10: Vpliv stresa na delo (Vir: Porenta)



Graf 10: Vpliv stresa na delo (Vir: Porenta)

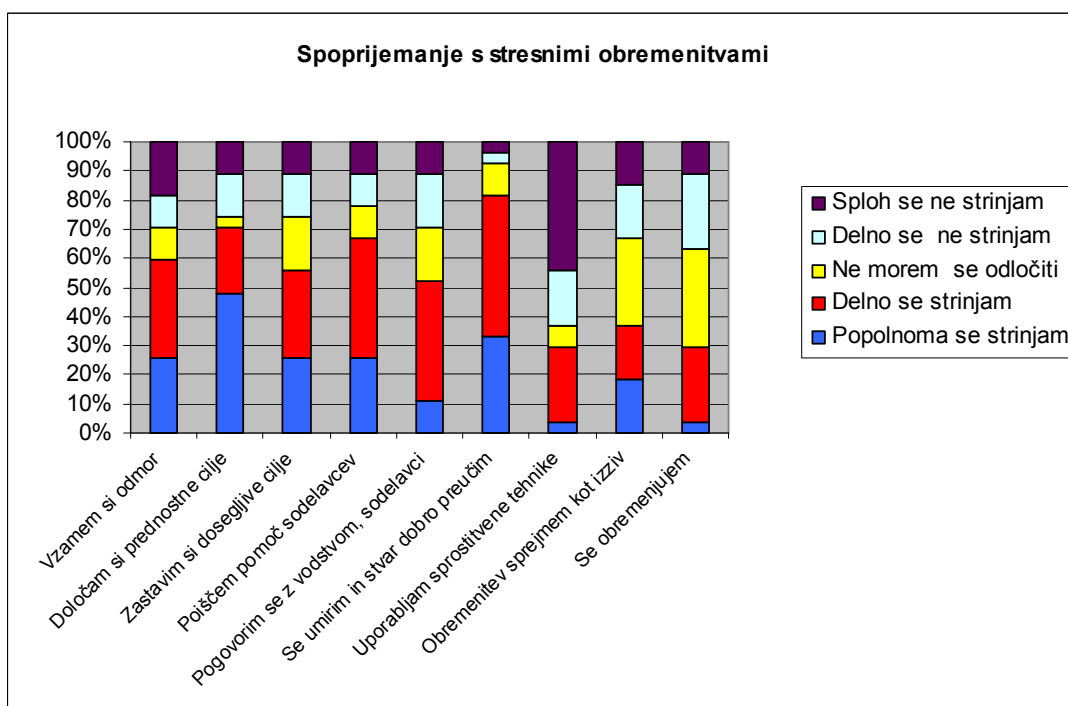
Anketiranci so lahko obkrožili več odgovorov. V tabeli smo prikazali delež posameznih odgovorov. Največkrat so anketiranci odgovorili, da so zaradi stresa razdražljivi. Teh odgovorov je bilo 39 %. Zanimiv je rezultat pri mnenju, da povzroči stres še dodatno motivacijo. Teh odgovorov je bilo kar 23 %. Tako smo dobili potrditev, da je stres lahko tudi pozitiven. 12,8 % je bilo odgovorov, da anketiranci zaradi stresa potrebujejo več časa za dokončanje delovnih nalog. Anketiranci se zaradi stresa tudi težje skoncentrirajo in počasi ter težje sprejemajo odločitve. Teh odgovorov je bilo po 10,3 %. Dva anketiranca menita, da se jima zaradi stresa delovna zmogljivost še poveča.

## Spoprijemanje s stresnimi obremenitvami pri delu

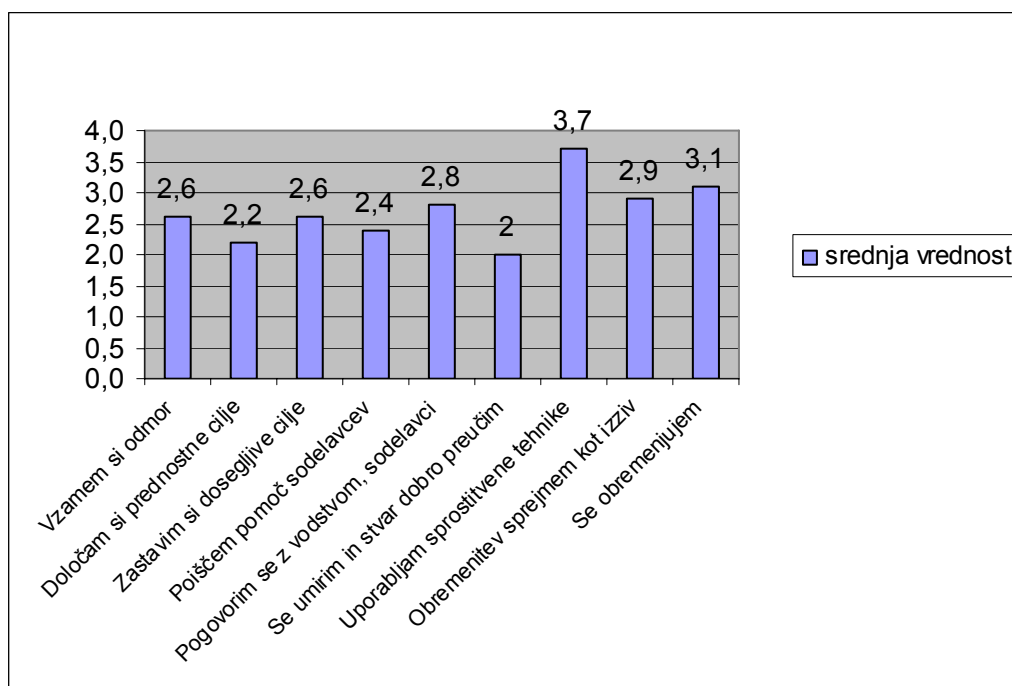
Tudi pri tem vprašanju smo v anketnem vprašalniku pripravili tabelo in anketirance povprašali, kako se spoprijemajo s stresnimi obremenitvami pri delu.

Spoprijemanje s stresnimi obremenitvami	Popolnoma se strinjam.	Delno se strinjam.	Ne morem se odločiti.	Delno se ne strinjam.	Sploh se ne strinjam.	Srednja vrednost
Vzamem si odmor.	25,9 %	33,3 %	11,1 %	11,1 %	18,5 %	2,6
Določam si prednostne cilje.	48,1 %	22,2 %	3,7 %	14,8 %	11,1 %	2,2
Zastavim si dosegljive cilje.	25,9 %	29,6 %	18,5 %	14,8 %	11,1 %	2,6
Poiščem pomoč sodelavcev.	25,9 %	40,7 %	11,1 %	11,1 %	11,1 %	2,4
Pogovorim se z vodstvom, sodelavci.	11,1 %	40,7 %	18,5 %	18,5 %	11,1 %	2,8
Se umirim in stvar dobro preučim.	33,3 %	48,1 %	11,1 %	3,7 %	3,7 %	2
Uporabljam sprostitvene tehnike.	3,7 %	25,9 %	7,4 %	18,5 %	44,4 %	3,7
Obremenitev sprejem kot izziv.	18,5 %	18,5 %	29,6 %	18,5 %	14,8 %	2,9
Se obremenjujem, ker delo ne napreduje.	3,7 %	25,9 %	33,3 %	25,9 %	11,1 %	3,1

Tabela 11: Spoprijemanje s stresnimi obremenitvami (Vir: Porenta)



Graf 11: Spoprijemanje s stresnimi obremenitvami (Vir: Porenta)



Graf 11.1: Spoprijemanje s stresnimi obremenitvami (Vir: Porenta)

Največ anketirancev, in sicer 81,6 %, se popolnoma ali delno strinja z mnenjem, da se ob stresnem doživljaju umirijo in stvar dobro preučijo. Zanimivo je, da je kar 70,3 % takih, ki se s stresom spoprijemajo tako, da si pri delu določajo prednostne cilje. Veliko, in sicer 66,6 %, jih poišče pomoč sodelavcev. 59,2 % anketirancev si ob stresni situaciji vzame odmor. Po pričakovanju je najmanj, in sicer 29,6 %, anketirancev odgovorilo, da za spoprijemanje s stresom na delovnem mestu uporablja sprostitvene tehnike. Zanimivo je, da se samo 29,6 % anketirancev obremenjuje, ker delo ne napreduje. Kar velik delež, in sicer 37 % anketirancev, pa obremenitev sprejme celo kot izziv.

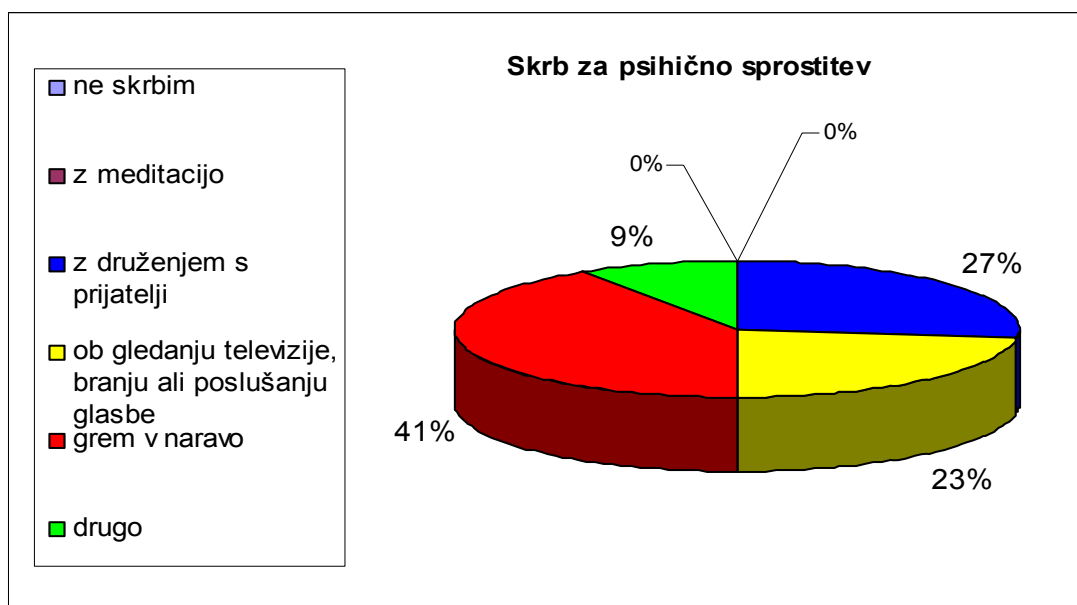
Iz tabele in slike je razvidno, da je srednja vrednost odgovorov anketirancev o spoprijemanju s stresnimi obremenitvami pri večini trditev 2, kar pomeni, da se anketiranci v večini strinjajo z napisanimi trditvami. Odstopanje je le pri odgovorih o uporabi sprostitvenih tehnik. Tu je srednja vrednost odgovorov 3,7, kar pomeni, da ta oblika spopada s stresom še ni v večji meri prisotna med anketiranci.

### Skrb za psihično sprostitvev

Z anketo smo želeli pridobiti tudi odgovore na vprašanje, kako zaposleni skrbijo za svojo psihično sprostitvev.

Ne skrbim.	0 %
Z meditacijo	0 %
Z druženjem s prijatelji	27,3 %
Ob gledanju televizije, branju ali poslušanju glasbe	22,7 %
Grem v naravo.	40,9 %
Drugo	9,1 %

Tabela 12: Skrb za psihično sprostitvev (Vir: Porenta)



Graf 12: Skrb za psihično sprostitvev (Vir: Porenta)

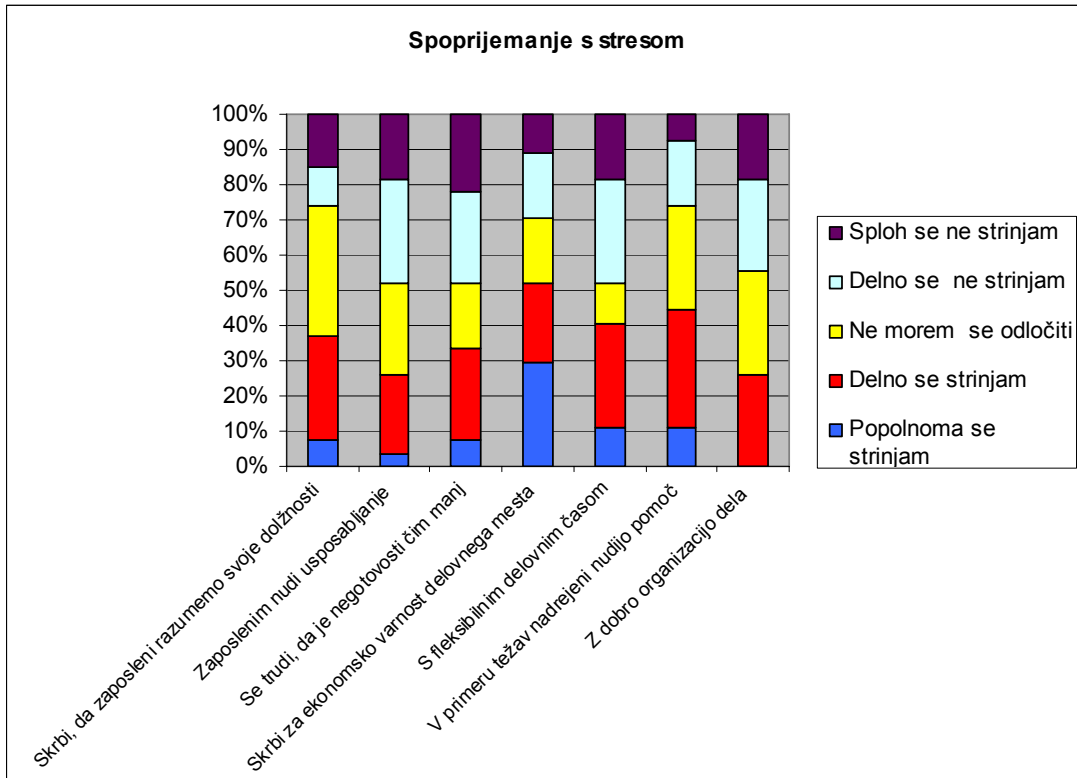
Anketiranci so se lahko odločili za več možnosti. V tabeli smo prikazali delež odgovorov. Iz tabele in slike vidimo, da so se anketiranci največkrat odločili za sprostitvev v naravi. Teh odgovorov je bilo 41 %. Na drugem mestu s 27 % je druženje s prijatelji, na tretjem mestu s 23 % pa sproščanje ob gledanju televizije, branju, poslušanju glasbe. Pri postavki "drugo" so anketiranci v vseh primerih napisali, da jim psihično sprostitvev prinaša ukvarjanje s športom.

### Skrb podjetja za spoprijemanje s stresom

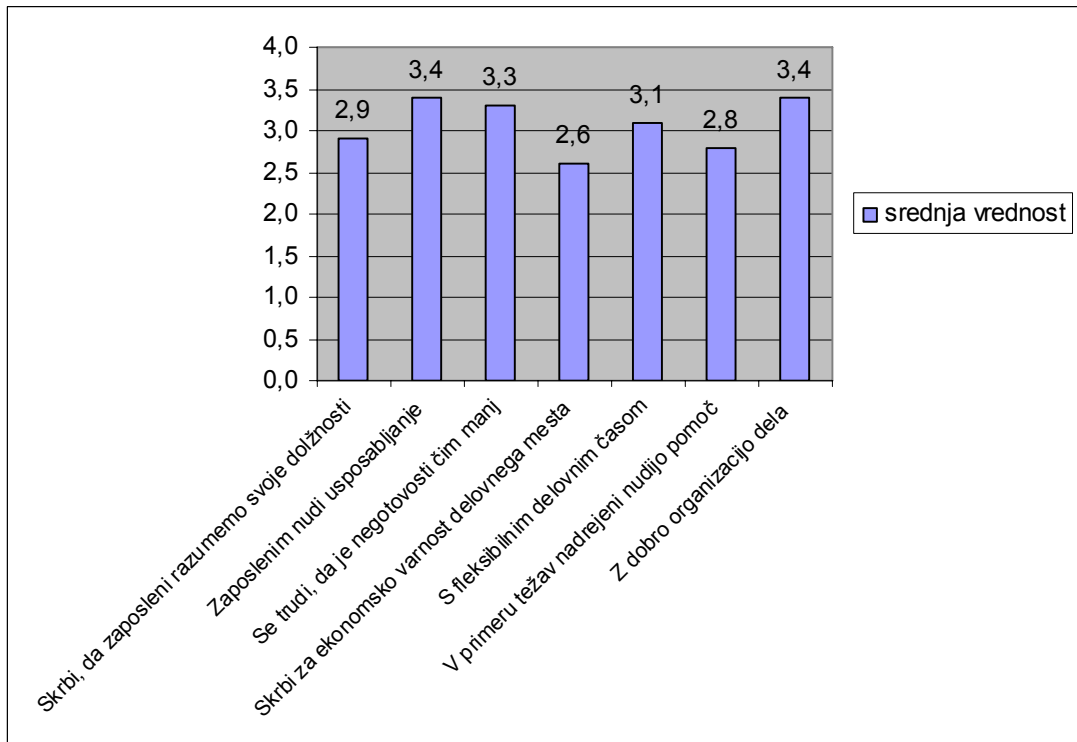
V anketnem vprašalniku smo pripravili tabelo z nekaterimi trditvami, kako naj bi v podjetju skrbeli za spoprijemanje s stresom. Anketirance smo povprašali, v kolikšni meri se strinjajo z navedenimi trditvami.

Spoprijemanje s stresom	Popolnoma se strinjam.	Delno se strinjam.	Ne morem se odločiti.	Delno se ne strinjam.	Sploh se ne strinjam.	Srednja vrednost
Skrbi, da zaposleni razumemo svoje dolžnosti.	7,4 %	29,6 %	37,0 %	11,1 %	14,8 %	2,9
Zaposlenim nudi usposabljanje.	3,7 %	22,2 %	25,9 %	29,6 %	18,5 %	3,4
Se trudi, da je negotovosti čim manj.	7,4 %	25,9 %	18,5 %	25,9 %	22,2 %	3,3
Skrbi za ekonomsko varnost delovnega mesta.	29,6 %	22,2 %	18,5 %	18,5 %	11,1 %	2,6
S fleksibilnim delovnim časom	11,1 %	29,6 %	11,1 %	29,6 %	18,5 %	3,1
V primeru težav nadrejeni nudijo pomoč.	11,1 %	33,3 %	29,6 %	18,5 %	7,4 %	2,8
Z dobro organizacijo dela	0,0 %	25,9 %	29,6 %	25,9 %	18,5 %	3,4

Tabela 13: Spoprijemanje s stresom (Vir: Porenta)



Graf 13: Spoprijemanje s stresom (Vir: Porenta)



Graf 13.1: Spoprijemanje s stresom (Vir: Porenta)

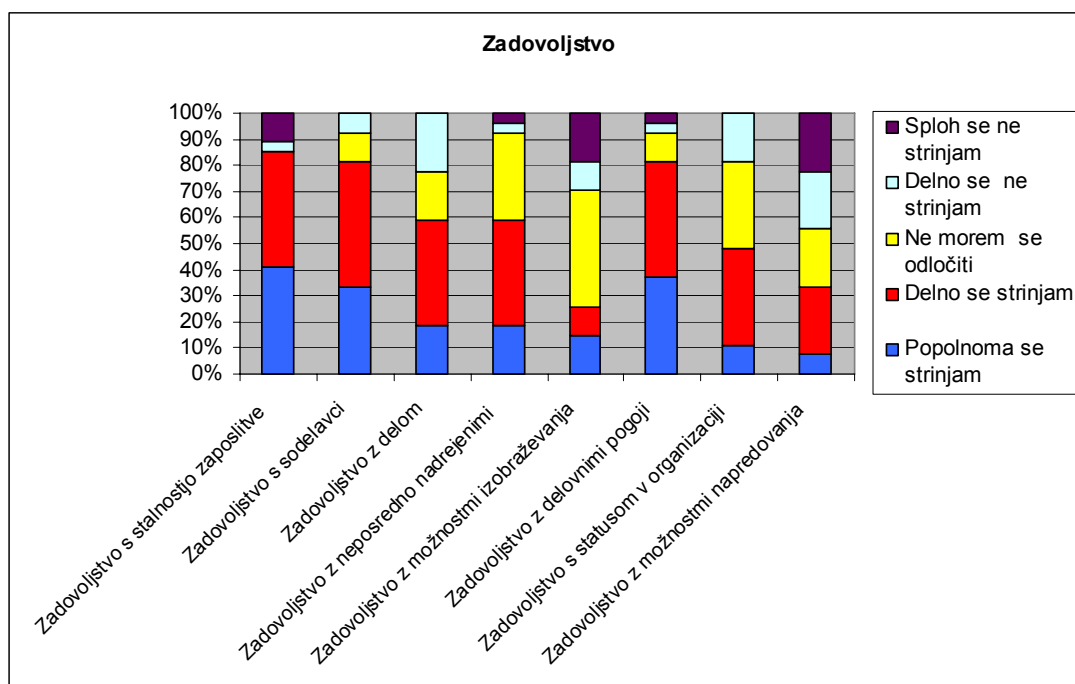
Srednja vrednost odgovorov nam pove, da se pri tem vprašanju anketiranci v glavnem niso odločali za strinjanje ali nestrinjanje s posamezno trditvijo, največkrat so odgovarjali, da se le delno strinjajo, se ne morejo odločiti ali pa se delno ne strinjajo. Največ anketirancev se je v celoti ali delno strinjalo s trditvijo, da s skrbjo za ekonomsko varnost delovnega mesta v podjetju prispevajo k zmanjševanju stresa. Podjetje ima namreč dobre poslovne rezultate, plače in vse dodatke izplačuje redno, v podjetju ne zmanjšujejo števila zaposlenih. Vsa ta dejstva pomembno prispevajo k manjši pojavnosti stresa med zaposlenimi.

### Zadovoljstvo zaposlenih

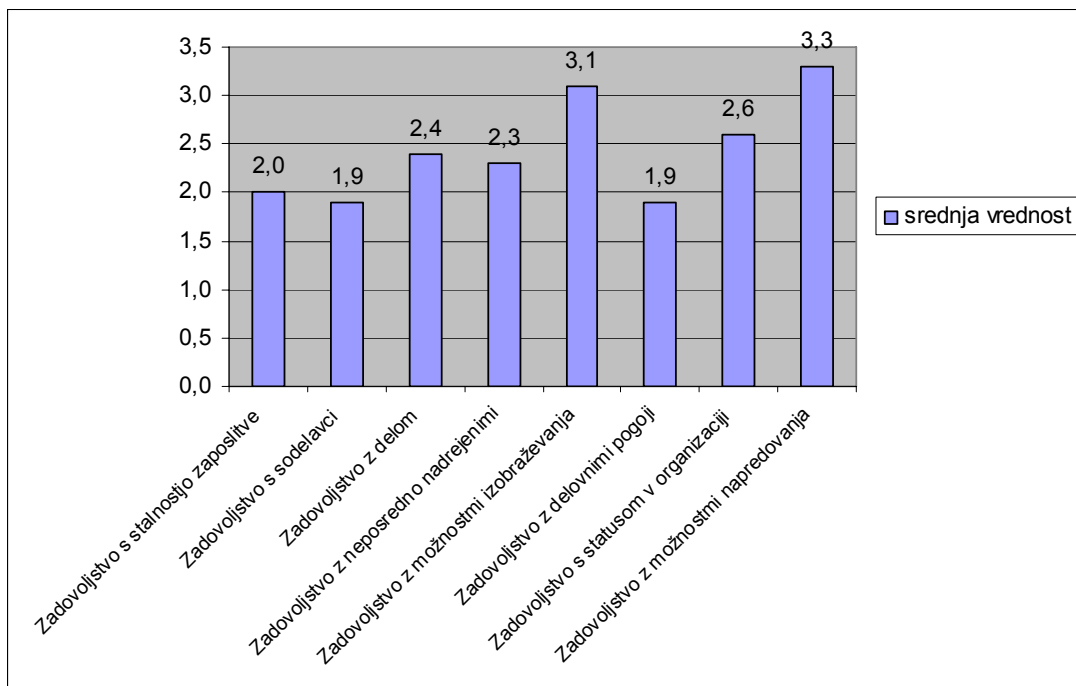
Z zadnjim vprašanjem smo želeli izvedeti, kako so anketiranci zadovoljni v svojem delovnem okolju.

Zadovoljstvo	Popolnoma se strinjam.	Delno se strinjam.	Ne morem se odločiti.	Delno se ne strinjam.	Sploh se ne strinjam.	Srednja vrednost
S stalnostjo zaposlitve	40,7 %	44,4 %	0,0 %	3,7 %	11,1 %	2,0
S sodelavci	33,3 %	48,1 %	11,1 %	7,4 %	0,0 %	1,9
Z delom	18,5 %	40,7 %	18,5 %	22,2 %	0,0 %	2,4
Z neposredno nadrejenimi	18,5 %	40,7 %	33,3 %	3,7 %	3,7 %	2,3
Z možnostmi izobraževanja	14,8 %	11,1 %	44,4 %	11,1 %	18,5 %	3,1
Z delovnimi pogoji	37,0 %	44,4 %	11,1 %	3,7 %	3,7 %	1,9
S statusom v organizaciji	11,1 %	37,0 %	33,3 %	18,5 %	0,0 %	2,6
Z možnostmi napredovanja	7,4 %	25,9 %	22,2 %	22,2 %	22,2 %	3,3

Tabela 14: Zadovoljstvo (Vir: Porenta)



Graf 14: Zadovoljstvo (Vir: Porenta)



Graf 14.1: Zadovoljstvo (Vir: Porenta)

Iz tabele in slike vidimo, da je največ anketirancev, in sicer 85,1 %, zadovoljnih s stalnostjo zaposlitve. Kot smo omenili že pri prejšnjem vprašanju, je to posledica uspešnega poslovanja podjetja, zaposleni so zadovoljni, ker ne živijo in delajo v strahu pred izgubo službe. Veliko anketirancev, in sicer 81,4 %, je zadovoljnih tudi s sodelavci in delovnimi pogoji. To je razveseljav podatek, kajti ustrezni medsebojni odnosi so pomemben motivator v delovnem okolju. Tudi dobri delovni pogoji vplivajo na zadovoljstvo zaposlenih in na njihovo boljše delo. Z neposredno nadrejenimi je zadovoljnih 59,2 % anketirancev, kar kaže na dobro delovno vzdušje v podjetju. Še najmanj so anketiranci zadovoljni z možnostmi napredovanja in z možnostmi izobraževanja. Z možnostmi izobraževanja je nezadovoljnih 29,6 %, z možnostmi napredovanja pa 44,4 % anketirancev.

Iz tabele in slike je razvidno, da se srednja vrednost odgovorov anketirancev giblje od 1 do 2, le pri dveh odgovorih je srednja vrednost 3. Tak rezultat nam pove, da so anketiranci zadovoljni v svojem delovnem okolju.

### Predlogi zaposlenih za zmanjševanje stresa pri delu

Ob zaključku anketnega vprašalnika smo zaposlene vprašali, kaj lahko sami naredijo, da bo njihovo delo in delovno okolje manj stresno. Samo dva anketiranca sta vrnila vprašalnik brez svojih predlogov za zmanjševanje stresa. Ostali anketiranci so odgovarjali:

- dobro organiziram svoje delo,
- poskrbim za prijetno delovno okolje,
- sem umirjen in prijazen,
- poskušam imeti z vsemi podrejenimi enak odnos,
- trudim se, da pridem na delo spočit in neobremenjen,
- izogibam se konfliktom,



- skrbeti moram za svoje zdravje in psihično počutje,
- ob stresnih situacijah se pogovarjam s podrejenimi.

Z zadnjim vprašanjem smo od zaposlenih želeli pridobiti mnenje o tem, kako lahko njihovi nadrejeni prispevajo k zmanjšanju stresnih situacij na delovnem mestu. Tudi tu samo dva anketiranca nista navedla predlogov. Ostali anketiranci so odgovarjali:

- z dobro organizacijo dela,
- da pomagajo z nasveti pri delu,
- da zaradi preobilice dela poskrbijo za večje število zaposlenih,
- da upoštevajo želje pri razporejanju delovnega časa,
- s kreativnimi dialogi,
- da skrbijo za dober pretok informacij in dobro komunikacijo med oddelki,
- da poskrbijo za dvig motivacije in pohvalo podrejenih,
- da si vzamejo čas za klepet s podrejenimi.

## 5.4 POVZETEK RAZISKAVE

V raziskovalnem delu diplomske naloge nam je analiza odgovorov pokazala, da je stres na delovnem mestu med zaposlenimi sicer prisoten, vendar anketiranci hkrati tudi ocenjujejo, da simptomi stresa pri njih niso izraženi v taki meri, da bi bilo stanje zaskrbljujoče. Tudi delo ocenjujejo kot zanimivo in kreativno. Ti podatki so vzpodbudni, ker kažejo na to, da zaposleni kljub stresnim situacijam ne kažejo odpora do dela in izgube motivacije.

Predpostavka, da sta količinska obremenjenost z delom in časovni pritisk glavna dejavnika stresa, se je pokazala kot pravilna. Tudi v delu ankete, kjer so zaposleni napisali predloge za zmanjšanje stresa, so največkrat navajali, naj podjetje poskrbi za večje število zaposlenih in s tem poskrbi za njihovo razbremenitev. Presenetljivo je, da stiki s strankami anketirancem ne predstavljajo tako zelo pomembnega dejavnika stresa, kot smo pričakovali.

Razveseljiv je tudi podatek, da je le malo anketirancev zaradi dela dokaj pogosto izčrpanih. Predpostavka, da posledice stresa na delovnem mestu bolj občutijo starejši zaposleni, se ni izkazala kot pravilna. Izčrpanost kot posledico stresa so večkrat navajali mlajši zaposleni. Predvidevamo, da vsaj nekateri v delo vlagajo več truda kot njihovi starejši sodelavci, ker si še ustvarjajo mesto v podjetju. Mlajši zaposleni so v tem obdobju tudi v zasebnem življenju velikokrat obremenjeni. Nekateri zaključujejo šolanje ali se še dodatno izobražujejo, ustvarjajo družine, rešujejo stanovanjske probleme in vse te stresne obremenitve navezujejo še na obremenjenost na delovnem mestu.

Predpostavka, da pojavnost stresa vpliva na padec motivacije, koncentracije in zmogljivosti, se je le delno izkazala kot pravilna. Anketiranci so se res opredeljevali za omenjene posledice stresa, vendar ne v pričakovanem deležu. Več anketirancev, kot smo predpostavljali, je napisalo, da jih stresne situacije še dodatno motivirajo. Odgovori v anketi so pokazali, da sta najpogostejša načina spoprijemanja s stresom umiritev in določitev prednostnih ciljev, pogosto pa zaposleni za pomoč prosijo sodelavce. Uporaba različnih sprostitev tehnik, o katerih je v zadnjem času mnogo napisanega, se med zaposlenimi še ni razširila.

Rezultati raziskave so pokazali, da anketiranci zelo visoko ocenjujejo skrb podjetja za ekonomsko varnost delovnih mest. Zaradi dobrih poslovnih rezultatov podjetja in stabilnosti v poslovanju se zaposleni čutijo varne, ne delajo v strahu za izgubo delovnega mesta in izgubo svoje ekonomsko-socialne varnosti. Posledice stresa na delovnem mestu zato zanje niso tako obremenjujoče.

Rezultati raziskave o stresu na delovnem mestu so za obravnavano podjetje kar ugodni. To potrjujejo tudi ocene zadovoljstva zaposlenih. Zaposleni so poudarjali svoje zadovoljstvo s sodelavci in pogoji dela, kar kaže na dobre medsebojne odnose in dobro opremljenost delovnih mest, prijetne delovne prostore. Nezadovoljni pa so z možnostmi izobraževanja in napredovanja. Odgovori v anketi so pokazali, da to zelo moti mlajše zaposlene, starejšim pa to ne povzroča več nezadovoljstva, kar je bilo tudi pričakovati.

Ob zaključki ankete so zaposleni predlagali načine za zmanjšanje stresa na delovnem mestu. Največ predlogov glede njih samih se nanaša na dobro organizacijo svojega dela, na umirjenost, prijaznost in skrb za svoje zdravje in psihično počutje. Očitno je med zaposlenimi prisotna zavest, da morajo tudi sami ukrepati za zmanjševanje stresa na delovnem mestu, da je to tudi njihova odgovornost. Predlogi, ki se nanašajo na nadrejene, pa so usmerjeni v dobro organizacijo dela na nivoju podjetja, boljšo komunikacijo s podrejenimi in stimulatивно nagrajevanje, kar bi povečalo motivacijo zaposlenih in občutek pripadnosti podjetju.

Raziskava je bila opravljena na majhnem vzorcu anketiranih, zato rezultatov ne moremo posplošiti kot opis dejanskega stanja v podjetju. Ob upoštevanju dejstva, da je bila anketa po nasvetu in pomoči strokovne sodelavke iz kadrovske službe podjetja razdeljena med zaposlene iz različnih oddelkov, lahko zaključimo, da rezultati predstavljajo dokaj realno oceno prisotnosti stresa med zaposlenimi. Za natančne ugotovitve bi bilo potrebno zajeti v raziskavo vse zaposlene in poleg ankete uporabiti še druge metode prepoznavanja stresa.

## LITERATURA IN VIRI

### Knjige:

- Battison, T. (1999), Premagujem stres, DZS, Ljubljana
- Božič, M. (2003), Stres pri delu, GV, Ljubljana
- Looker, T. in Gregson, O. (1993), Obvladajmo stres in kaj lahko z razumom storimo proti stresu, Cankarjeva založba, Ljubljana
- Maslach, C. in Leiter, M. (2002), Resnica o izgorevanju na delovnem mestu, Educy, Ljubljana
- Newhouse, P. (2000), Življenje brez stresa, Tomak, Ljubljana
- Luban-Plozza, B. in Pozzi, U. (1994), V sožitju s stresom, DZS, Ljubljana
- Rakovec-Felser, Z. (1991), Človek v stiski, stres in tesnoba, Obzorja, Maribor
- Schmidt, A. (2001), Najmanj kar bi morali vedeti o stresu, Kmečki glas, Ljubljana
- Selič, P. (1999), Psihologija bolezni našega časa, Znanstveno in publicistično središče, Ljubljana
- Teržan, M. (2002), Stres na delovnem mestu: dobro se počutim, delo mi je v veselje, Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, Urad RS za varnost in zdravje pri delu, Ljubljana
- Treven, S. (2005), Premagovanje stresa, GV, Ljubljana
- Tyrer, P. (1987), Kako živeti s stresom, Mladinska knjiga, Ljubljana

### Spletne strani:

- Bilban, M., Obremenitve in škodljivosti na delovnem mestu. Dostopno na: <http://fides.fe.uni-lj.si/zdravje/zivljenje/obremenitve.html> (5. 9. 2007)
- Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu. Dostopno na: <http://si.osha.europa.eu/et2002/facts22.pdf> (5. 9. 2007)
- Kraigher, B., Odnos do lastnega stresnega odziva. Dostopno na: [http://www.zvd.si/strok/odnos\\_do\\_lastnega\\_stresnega\\_odziva.php](http://www.zvd.si/strok/odnos_do_lastnega_stresnega_odziva.php) (6. 10. 2007)
- Klinični center Ljubljana, Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa, Zdravi na delovnem mestu. Dostopno na: <http://www.cilizadelo.si> (12. 10. 2007)
- Stres na delovnem mestu. Dostopno na: <http://www.zauspeh.com/clanek.php> (5. 9. 2007)
- Musek Lešnik, K., Stres pri delu. Dostopno na: <http://www.ipsos.si/web-data> (10. 9. 2007)
- <http://www.revijakapital.com/kapital/zivljenjskislog.php> (10. 9. 2007)

## PRILOGE

Priloga 1: Anketni vprašalnik.....	39
------------------------------------	----

## KAZALO GRAFIKONOV

Graf 1: Anketirani po spolu (Vir: Porenta) .....	18
Graf 2: Anketirani po starosti (Vir: Porenta) .....	18
Graf 3: Izobrazba anketiranih (Vir: Porenta) .....	19
Graf 4: Delovna doba anketiranih (Vir: Porenta) .....	20
Graf 5: Stiki s strankami (Vir: Porenta).....	20
Graf 6: Delovno mesto (Vir: Porenta).....	29
Graf 6.1: Delovno mesto (Vir: Porenta).....	22
Graf 7: Dejavniki stresa (Vir: Porenta).....	23
Graf 7.1 Dejavniki stresa (Vir: Porenta).....	23
Graf 8: Izčrpanost (Vir: Porenta).....	25
Graf 9: Simptomi stresa (Vir: Porenta).....	26
Graf 9.1: Simptomi stresa (Vir: Porenta).....	27
Graf 10: Vpliv stresa na delo (Vir: Porenta).....	28
Graf 11: Spoprijemanje s stresnimi obremenitvami (Vir: Porenta).....	29
Graf 11.1: Spoprijemanje s stresnimi obremenitvami (Vir: Porenta).....	30
Graf 12: Skrb za psihično sprostitev (Vir: Porenta).....	31
Graf 13: Spoprijemanje s stresom (Vir: Porenta).....	32
Graf 13.1: Spoprijemanje s stresom (Vir: Porenta).....	32
Graf 14: Zadovoljstvo (Vir: Porenta).....	33
Graf 14.1: Zadovoljstvo (Vir: Porenta).....	34

## KAZALO TABEL

Tabela 1: Anketirani po spolu (Vir: Porenta) .....	17
Tabela 2: Anketirani po starosti (Vir: Porenta) .....	18
Tabela 3: Izobrazba anketiranih (Vir: Porenta) .....	19
Tabela 4: Delovna doba anketiranih (Vir: Porenta) .....	19
Tabela 5: Stiki s strankami (Vir: Porenta).....	20
Tabela 6: Delovno mesto (Vir: Porenta).....	21
Tabela 7: Dejavniki stresa pri delu (Vir: Porenta).....	23
Tabela 8: Obremenjujoče delo (Vir: Porenta).....	24
Tabela 9: Simptomi stresa (Vir: Porenta) .....	26
Tabela 10: Vpliv stresa na delo (Vir: Porenta) .....	28
Tabela 11: Spoprijemanje s stresnimi obremenitvami (Vir: Porenta) .....	29
Tabela 12: Skrb za psihično sprostitev (Vir: Porenta) .....	30
Tabela 13: Spoprijemanje s stresom (Vir: Porenta) .....	31
Tabela 14: Zadovoljstvo (Vir: Porenta).....	33



**B&B**  
**VIŠJA STROKOVNA ŠOLA**

**B&B izobraževanje in usposabljanje d.o.o.**  
**OE Višja strokovna šola v Kranju**

**ANKETNI VPRAŠALNIK**

za izdelavo diplomske naloge z naslovom

**STRES NA DELOVNEM MESTU**

Sem Vesna Porenta, študentka Višje strokovne šole B&B v Kranju, smer poslovni sekretar.

V diplomski nalogi želim izdelati analizo stresa v vašem podjetju. Pripravila sem anketni vprašalnik in na podlagi vaših odgovorov bom izdelala analizo. Anketa je anonimna, prosim Vas za iskrene odgovore, da bo naloga čimbolj realna. Podatki bodo objavljeni v diplomskem delu z naslovom Stres na delovnem mestu.

Lepo se Vam zahvaljujem za sodelovanje.

Vesna Porenta

## 1. Spol

a) Ženski

b) Moški

## 2. Starost

- a) Do 30 let
- b) Od 31 do 40 let
- c) Od 41 do 50 let
- d) Nad 51 let

## 3. Stopnja izobrazbe

- a) Osnovna šola
- b) Poklicna šola
- c) Srednja šola
- d) Višja šola
- e) Visoka šola

## 4. Delovna doba v podjetju

- a) Do 5 let
- b) Od 5 do 10 let
- c) Od 10 do 20 let
- d) Od 20 do 30 let
- e) Nad 30 let

## 5. Ali imate na svojem delovnem mestu vsakodnevne stike s poslovnimi partnerji, strankami?

- a) Da
- b) Ne

## 6. Kakšno je Vaše delo in delovno mesto?

Pri vsaki navedeni trditvi označite številko med 1 in 5, ki ustreza Vaši oceni:

- 1 – popolnoma se strinjam,
- 2 – delno se strinjam,
- 3 – ne morem se odločiti,
- 4 – delno se ne strinjam,
- 5 – sploh se ne strinjam.

Raznoliko in kreativno	1	2	3	4	5
Predstavlja mi strokovni izziv.	1	2	3	4	5
Nudi možnost napredovanja.	1	2	3	4	5
Povzroča napetosti in stres.	1	2	3	4	5
Zahtevno	1	2	3	4	5

## 7. Kateri od naštetih dejavnikov Vam predstavlja stres pri delu?

Pri vsaki navedeni trditvi označite številko med 1 in 5, ki ustreza Vaši oceni:

- 1 – popolnoma se strinjam,
- 2 – delno se strinjam,
- 3 – ne morem se odločiti,
- 4 – delno se ne strinjam,
- 5 – sploh se ne strinjam.

Količinska obremenjenost z delom	1	2	3	4	5
Časovni pritisk	1	2	3	4	5
Prevelika širina dela	1	2	3	4	5
Stiki s poslovnimi partnerji, strankami	1	2	3	4	5
Konfliktnost med delom in domom	1	2	3	4	5

## 8. Ali je kdaj Vaše delo tako obremenjujoče (stresno), da se počutite izčrpanega in ne zmorete več opravljati delovnih nalog?

- a) Zelo pogosto
- b) Dokaj pogosto
- c) Včasih
- d) Zelo redko
- e) Nikoli

## 9. Ali pri sebi opazate naslednje simptome, ki so posledica stresnih situacij?

Pri vsaki navedeni trditvi označite številko med 1 in 5, ki ustreza Vaši oceni:

- 1 – popolnoma se strinjam,
- 2 – delno se strinjam,
- 3 – ne morem se odločiti,
- 4 – delno se ne strinjam,
- 5 – sploh se ne strinjam.

Do dela čutim brezbržnost.	1	2	3	4	5
Zaradi dela sem velikokrat žalosten/-na.	1	2	3	4	5
Delo me ne motivira.	1	2	3	4	5
Pri delu sem napet/-a.	1	2	3	4	5
Pri delu sem negotov/-a.	1	2	3	4	5
Delo me navdaja z zaskrbljenostjo.	1	2	3	4	5
Težko se skoncentriram.	1	2	3	4	5
Na delu sem pozabljiv/-a.	1	2	3	4	5
Na delu sem raztresen/-na.	1	2	3	4	5
Imam težave pri sprejemanju odgovornosti.	1	2	3	4	5
Zaradi preobremenjenosti se me dostikrat loti prehlad, gripa.	1	2	3	4	5
Pogosto se me loteva utrujenost.	1	2	3	4	5
O delu pogosto razmišljam tudi doma.	1	2	3	4	5
Imam težave z nespečnostjo.	1	2	3	4	5

## 10. Stres na moje delo vpliva tako, da

- a) se težje skoncentriram.
- b) počasi in težje sprejemam odločitve.
- c) sem razdražljiv/-a.
- d) za dokončanje nalog porabim še več časa.
- e) me motivira in da še dodatni zagon.
- f) se moja zmogljivost še poveča.
- g) drugo (navedite):

Lahko obkrožite več odgovorov.

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

Pri vsaki navedeni trditvi označite številko med 1 in 5, ki ustreza Vaši oceni:

- 1 – popolnoma se strinjam,
- 2 – delno se strinjam,
- 3 – ne morem se odločiti,
- 4 – delno se ne strinjam,
- 5 – sploh se ne strinjam.

Vzamem si odmor, za nekaj časa zapustim delovno mesto.	1	2	3	4	5
Določam si prednostne naloge.	1	2	3	4	5
Zastavim si dosegljive cilje.	1	2	3	4	5
Poiščem pomoč sodelavcev.	1	2	3	4	5
Pogovorim se z vodstvom ali sodelavci.	1	2	3	4	5
Se umirim in stvar dobro preučim.	1	2	3	4	5
Uporabljam sprostitevne tehnike.	1	2	3	4	5
Obremenitev sprejemem kot izziv in ne kot grožnjo.	1	2	3	4	5
Se obremenjujem, ker delo ne napreduje.	1	2	3	4	5

## 12. Kako skrbite za psihično sprostitvev?

- a. Ne skrbim.
- b. Z meditacijo
- c. Z druženjem s prijatelji
- d. Ob gledanju televizije, branju ali poslušanju glasbe
- e. Grem v naravo.
- f. Drugo (napišite):

## 13. Kako Vaša organizacija skrbi za spoprijemanje s stresom?

Pri vsaki navedeni trditvi označite številko med 1 in 5, ki ustreza Vaši oceni:

- 1 – popolnoma se strinjam,
- 2 – delno se strinjam,
- 3 – ne morem se odločiti,
- 4 – delno se ne strinjam,
- 5 – sploh se ne strinjam.



Skrbi, da zaposleni razumemo svoje dolžnosti in pristojnosti.	1	2	3	4	5
Zaposlenim nudi potrebno usposabljanje za dobro opravljena dela.	1	2	3	4	5
Se trudi, da je negotovosti čim manj.	1	2	3	4	5
Skrbi za ekonomsko varnost delovnega mesta.	1	2	3	4	5
S fleksibilnimi delovnim časom in porazdelitvijo dela	1	2	3	4	5
V primeru težav nadrejeni nudijo potrebno pomoč.	1	2	3	4	5
Z dobro organizacijo dela	1	2	3	4	5

#### 14. Kako bi ocenili svoje zadovoljstvo v podjetju?

Pri vsaki navedeni trditvi označite številko med 1 in 5, ki ustreza Vaši oceni:

- 1 – popolnoma se strinjam,
- 2 – delno se strinjam,
- 3 – ne morem se odločiti,
- 4 – delno se ne strinjam,
- 5 – sploh se ne strinjam.

Zadovoljstvo s stalnostjo zaposlitve	1	2	3	4	5
Zadovoljstvo s sodelavci	1	2	3	4	5
Zadovoljstvo z delom	1	2	3	4	5
Zadovoljstvo z neposredno nadrejenimi	1	2	3	4	5
Zadovoljstvo z možnostmi izobraževanja	1	2	3	4	5
Zadovoljstvo z delovnimi pogoji (oprema, prostori)	1	2	3	4	5
Zadovoljstvo s statusom v organizaciji	1	2	3	4	5
Zadovoljstvo z možnostmi napredovanja	1	2	3	4	5

#### 15. Kaj lahko Vi sami naredite, da bo Vaše delo in delovno okolje manj stresno? (Navedite predloge.)

#### 16. Kaj lahko naredi Vaš nadrejeni, da bo Vaše delo in delovno okolje manj stresno? (Navedite predloge.)