



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Poslovni sekretar
Modul: Spletno poslovanje

STRES NA DELOVNEM MESTU TAJNICE

Mentorica: Ana Peklenik, prof.
Lektorica: Tatjana Holy Kovačič, prof.

Kandidatka: Maja Rovanšek

Kranj, november 2018

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici gospe Ani Peklenik, prof., za strokovno pomoč, usmerjanje in ter spodbude pri izdelavi diplomske naloge.

Hvala gospe Ester Tratnjek, ker si je vzela čas za intervju, ter mi s svojimi izkušnjami pomagala pridobiti informacije o stresu na delovnem mestu tajnice.

Zahvaljujem se tudi gospe Tatjani Holy Kovačič, prof., za lektoriranje diplomskega dela.

Posebna zahvala gre mojima hčerkama za popolno podporo in spodbujanje pri pisanju diplomskega dela.

IZJAVA

»Študentka Maja Rovanšek izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom gospe Ane Peklenik, prof.«

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

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

Zaradi preobilice dela ter vedno večjih zahtev se na delovnih mestih srečujemo s pojavom stresa. Tudi na delovnem mestu tajnice je tako. Ali je stres prisoten vsakodnevno ali pa samo občasno, je odvisno od posameznika. Ker je delo tajnice zelo raznoliko, se dostikrat zgodi, da so prisotni različni stresorji, ki povzročijo stres.

V diplomskem delu smo želeli raziskati, kako se stres pojavlja na delovnem mestu tajnice. Predpostavili smo, da je glede na naloge, ki jih na svojem delovnem mestu tajnica opravlja, prisotnega veliko stresa. Da bi raziskali, kako je stres na delovnem mestu tajnice dejansko prisoten v praksi, smo podatke pridobili s pomočjo anketnega vprašalnika, pri katerem je sodelovalo 90 vprašanih. Prav tako smo opravili intervju z delavko, ki je zaposlena na omenjenem delovnem mestu.

Z raziskavo smo želeli ugotoviti, na kakšen način bi lahko izrabili pozitiven vpliv stresa pri delu tajnice oziroma kako bi zmanjšali njegove negativne vplive na učinkovitost dela. Zastavljeni cilj diplomske naloge je ugotoviti, kako stres dejansko vpliva na delo

in kako na učinkovitost opravljanja nalog oziroma dela vplivata tako pozitivni kot negativni stres.

Na začetku pričujoče diplomske naloge bomo opredelili sam pojem stresa in opisali druge znake, ki jih stres povzroča. V nadaljevanju bomo stres razdelili na pozitivnega in negativnega. Prikazali bomo tudi, kako sam stres prepoznamo in kako se kaže navzven. Na kratko bomo še pojasnili, kako je s stresom na delovnem mestu tajnice, v kakšnih oblikah se kaže, kateri so vzroki za stres ter kakšne so reakcije in posledice stresa na posameznika ter njegovo zdravje. V raziskavi smo želeli raziskati, kako stres vpliva na izvajalce del v komunikaciji z uporabniki storitev. Raziskali smo tudi možne ukrepe za zmanjševanje vpliva stresa oziroma njegovo obvladovanje. Isledke obeh bomo predstavili v raziskovalnem delu.

V raziskovalnem delu bomo sprva predstavili namen raziskave in rezultate analize anketnega vprašalnika ter intervjuja.

KLJUČNE BESEDE

- tajnica
- stres
- negativni stres
- bolezenska stanja
- obvladovanje stres

ABSTRACT

Due to the excess of work and the growing demands on the workplace, we are faced with the emergence of stress. Even in the workplace of the secretary is so. Whether stress is present on a daily basis or only occasionally, it depends on the individual. Since the work of the secretary is very diverse, it often happens that there are various stressors that cause stress.

In the diploma thesis, we wanted to explore how the secretary's work is stressed. We assumed that the stress in the workplace of a secretary, in terms of performing tasks, is very much present. In order to explore how this is done in practice, we obtained data through a questionnaire, which involved 90 respondents. We also interviewed an employee that works as a secretary.

The purpose of our research was to determine how to use the positive influence of stress at the work of the secretary, or how to reduce the negative effects on the efficiency of the work. The goal of the thesis that we have set out is to determine the actual state of the impact of stress on the work, and the impact of both positive and negative stress on the efficiency of performing tasks or work.

Initially, in the thesis, we defined the notion of stress itself, and touched the signs that cause the stress. In the continuation of the diploma the stress was also divided - on positive and negative stress. We have also justified how to recognize the stress, and how it is shown outward. In short, we also explained how stress is at the secretary's office, in what forms it can be seen, what are the causes of stress, and what are the reactions and consequences of stress on the gulliver, and his health. We also wanted to know how stress affects service providers in communicating with service users. Lastly, we also undertook measures to reduce the impact of stress, or to manage stress.

In the research work, we first presented the purpose of our research, and presented the results of our survey questionnaire and interview.

KEYWORDS

- secretary
- stress
- negative stress
- disease conditions
- stress control

KAZALO

1	UVOD	1
1.1	Predstavitev problema.....	1
1.2	Namen in cilji naloge	1
1.3	Predpostavke in omejitve pri obravnavi problema	1
1.4	Metode dela	2
2	POJEM STRESA	2
2.1	Znaki stresa	3
2.2	Delitev stresa	5
2.3	Kako prepoznamo stres?	6
3	STRES NA DELOVNEM MESTU	8
3.1	V kakšnih oblikah se kaže stres na delovnem mestu tajnice.....	9
3.2	Vzroki za stres na delovnem mestu tajnice (dejavniki).....	9
3.3	Reakcije na stres ter posledice vpliva stresa na posameznika	10
3.4	Vpliv stresa na izvajalce del v komunikaciji z uporabniki storitev (stranke).....	11
4	OCENJEVANJE TVEGANJA VPLIVA NA DELOVNEM MESTU.....	11
4.1	Vsebina dela tajnice v OŠ	11
4.2	Delovne razmere tajnice v OŠ.....	13
4.3	Načini druženja (z uporabniki storitev).....	13
5	UKREPI ZA ZMANJŠANJE VPLIVA / OBVLADOVANJE STRESA	14
6	RAZISKOVALNO DELO.....	16
6.1	Namen raziskave	16
6.2	Anketa in analiza ankete	17
6.3	Intervju in interpretacija	30
6.4	Povzetek raziskave	31
7	ZAKLJUČEK	32
	LITERATURA IN VIRI	35
	PRILOGA.....	37

KAZALO SLIK

Slika 1: Simptomi stresa	7
--------------------------------	---

KAZALO TABEL

Tabela 1: Spol anketirancev	17
Tabela 2: Starost anketirancev	18
Tabela 3: Stopnja izobrazbe anketirancev	19
Tabela 4: Doba zaposlitve anketirancev	20
Tabela 5: Prisotnost stresa na delovnem mestu tajnice	21
Tabela 6: Vzroki za stres	24
Tabela 7: Obvladovanje stresnih situacij na delovnem mestu.....	26
Tabela 8: Kakšne so možnosti obvladovanja stresa – Reševanje težav	27
Tabela 9: Možnosti za obvladovanje stresa – skrb za dobro počutje	29

KAZALO GRAFOV

Graf 1: Spol anketirancev	17
Graf 2: Starost anketirancev	18
Graf 3: Stopnja izobrazbe anketirancev	19
Graf 4: Doba zaposlitve anketirancev	20
Graf 5: Prisotnost stresa na delovnem mestu tajnice	22
Graf 6: Vzroki za stres	25
Graf 7: Obvladovanje stresnih situacij na delovnem mestu.....	26
Graf 8: Možnosti za obvladovanje stresa – reševanje težav	28
Graf 9: Možnosti za obvladovanje stresa – skrb za dobro počutje	29

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Anketni vprašalnik	37
Priloga 2: Intervju	41

1 UVOD

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Za diplomsko delo smo izbrali naslov Stres na delovnem mestu tajnice. Za to temo smo se odločili, ker predpostavljamo, da je glede na opravljanje nalog ter obseg dela na delovnem mestu tajnice prisotnega veliko stresa. V diplomskem delu zato želimo raziskati, koliko je pri vsakodnevnem opravljanju dela stresa na delovnem mestu tajnice dejansko prisotnega,

V tej nalogi se bomo sprva osredotočili na sam pojem stres in ga tudi opredelili. V nadaljevanju pa bomo skušali ugotoviti, koliko stresa je prisotnega na delovnem mestu tajnice ter v kakšnih oblikah se kaže pri opravljanju del in nalog povezanih z organizacijo in izvajanjem pisarniškega poslovanja in kadrovskih zadev.

Zavedati se moramo, da je zelo pomembno, da stres na delovnem mestu obvladujemo, saj na delu preživljamo vedno več časa. Zahtev za opravljanje določenih nalog je vedno več, narava dela in delovni pogoji pa se spreminjajo hitreje kot včasih.

V nadaljevanju diplomskega dela bomo pojasnili vpliv stresa na izvajalce del v komunikaciji z uporabniki storitev (strank).

1.2 NAMEN IN CILJI NALOGE

Namen naloge je ugotoviti, na kakšen način lahko pozitivni vpliv stresa pri delu izrabimo oziroma kako lahko vpliv negativnega stresa na učinkovitost dela zmanjšamo. Cilj diplomske naloge je ugotoviti dejanski vpliv stresa na delo ter vpliv pozitivnega ali negativnega stresa na učinkovitost dela oziroma opravljanja nalog.

1.3 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE PRI OBRAVNAVI PROBLEMA

Predvidevamo, da je problem prevelika obremenjenost na delovnem mestu tajnice tako zaradi števila nalog kot zaradi množice različnih komunikacijskih stikov z uporabniki ter zaradi drugih nepredvidljivih motenj, zaradi česar se pojavlja stres, ki zelo negativno vpliva na zbranost, natančnost ipd. ter s tem na celotno kakovost dela. Pri delu se zato pojavljajo napake, ki še dodatno povečujejo stres. Poleg tega zaradi prevelike količine dela zmanjkuje časa za natančnost. Vprašljivo je tudi nagrajevanje zahtevnega dela, ki ni zadostno, kar povzroča težave pri zagotavljanju ustrezne osebne eksistence. Predvidevamo, da tudi to povečuje stisko in stres. Naša predpostavka oziroma obstoječe dejstvo je torej negativen vpliv stresa.

1.4 METODE DELA

Za doseg ciljev naloge predvidevamo uporabo deduktivne in opisne metode ter metode anketiranja in intervjuvanja.

2 POJEM STRESA

Na začetku obravnavane teme diplomskega dela je pomembno, da razložimo izvor besede stres.

Beseda stres izvira iz latinščine. Prvič je bila uporabljena v 17. stoletju, in sicer za opis naloge, 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).

Izraz stres v biološkem smislu je prvič uvedel endokrinolog Hans Selye leta 1930. Pozneje ga je razširil in populariziral koncept tako, da je zajemal neprimeren psihološki odziv na katerokoli zahtevo. Besedo stres je uporabljal kot stanje, stresor pa kot stimulant za povzročitev stresa (Wikipedia, 2018).

V gradivih, s katerimi si bomo pomagali pri obravnavi teme pričujoče naloge, je kar nekaj definicij pojmovanja in opredeljevanja besede stres.

Slovar slovenskega knjižnega jezika opredeljuje besedo stres kot medicinski odziv organizma na škodljive zunanje vplive.

Stres izvira iz latinske besede »stringere«, kar v dobesednem prevodu pomeni »zvezati trdno«. Gre za mero, do katere se telo zmore upirati določeni sili ali vplivu (Tušak in Blatnik, 2017).

Tyrer (1987, v Tušak in Blatnik, 2017) definira stres kot duševno in telesno reakcijo na spremembo. Gre za sposobnost prilagajanja na spremembe.

Stres je fiziološki, psihološki in vedenjski odgovor posameznika, ki se poskuša prilagoditi in privaditi notranjim in zunanjim dražljajem (stresorjem). Stresor pa je dogodek, oseba ali predmet, ki ga posameznik doživi kot stresni element in povzroči stres. Stresor začasno zamaje posameznikovo ravnovesje in stres je povsem normalno odzivanje na to dogajanje (Kobal, Gorenc in Jeriček, 2012).

Battison (1999, v Tušak in Blatnik, 2017) meni, da je stres splet telesnih, duševnih in čustvenih občutij, ki so posledice pritiskov, zaskrbljenosti in strahu.

Powell (1999, v Tušak in Blatnik, 2017) pa trdi, da je stres pozitivna gonilna sila, ki posameznika v določeni meri spremlja vse življenje. Stres ima negativne posledice le, če zahteve okolja presegajo posameznikove sposobnosti.

Stres ljudi spodbuja in motivira. Manjše stresne dogodke sprejemamo kot nekaj vsakdanjega, kot nekaj, zaradi česar je življenje zanimivo. Če pa je takih dogodkov preveč, se to pokaže kot motnja v zdravju – lahko kot nespečnost, napetost, bolečine v hrbtu in vratu ter druge bolezni, povezane s stresom (Teržan, 2002).

Stres je torej tako telesni, duševni, čustveni kot tudi vedenjski odgovor posameznika na stresni dejavnik, t. i. stresor, ki je morda škodljiv. Med stresorje sodi vse, kar lahko privede do stresnega odziva (določen dogodek, časovna stiska, spor na delovnem mestu, neprijetna novice, določene poškodbe, zahteve in podobno). Zelo pomembno je, kako se na prej omenjene stresorje odzove vsak posameznik. Nekateri dogodki namreč za določenega posameznika predstavljajo stres, spet za drugega pa neko vzpodbudo, večjo motiviranost za naprej. Lahko rečemo, da ločimo stres, ki pozitivno vpliva na posameznika, od stresa, ki nanj vpliva negativno. Vsekakor je pomembno, kakšna je osebnost posameznika, kakšne so njegove pretekle izkušnje, znanje, ki ga poseduje, in ne nazadnje tudi telesna pripravljenost ter okolje, v katerem živi.

Pri stresu ne gre le za reakcijo psihe, ampak celotnega telesa. Spremembe na vseh organih in celicah povzročajo s sprožitvijo vrste biokemičnih sprememb, kar sproži izločanje stresnih hormonov, med katere prištevamo adrenalin, noradrenalin ter kortizol iz nadledvične žleze (Lek, 2018).

Stres zajema več različnih pojavov, in sicer od blažjih draženj do drastičnih pojavov, za katere je značilno, da lahko povzročajo tudi zelo resne zdravstvene težave.

2.1 ZNAKI STRESA

Da bi prepoznali stres, moramo biti pozorni na nekatere zanj značilne znake. Lahko so kognitivni, fizični, vedenjski ali emocionalni. Poudariti moramo tudi, da ločimo znake tako pozitivnega kot negativnega stresa.

Najprej bomo izpostavili znake negativnega – škodljivega stresa. Ta znamenja so naslednja:

- Kognitivna: težave s spominom, koncentracijo, objektivnostjo, pomanjkanje sposobnosti jasnega mišljenja in presojanja, osredotočanje na negativnosti, tesnobe ali prehitvevajoče misli, pogosta zaskrbljenost, neodločnost.
- Fizična: glavoboli, bolečine v hrbtu, splošna mišična napetost, težave s prebavo (driska ali zaprtost), slabosti, vrtoglavice, utrujenost, nespečnost, bolečine v prsih, razbijanje srca in hiter srčni utrip, večja izguba ali pridobitev telesne teže, težave s kožo, izguba želje po spolnosti, pogosti prehladi.

- Emocionalna: pogoste menjave razpoloženja, stanje vznemirjenosti, obupanosti, nemira, občutek napetosti, nemoči in nesposobnosti, razdražljivost, nestrpnost, nezmožnost sprostitve, občutek osamljenosti, izolacije, depresivnost.
- Vedenjska: motnje spanja (spimo preveč ali premalo), pretirana ješčnost ali izguba teka, izolacija od drugih ljudi, zanemarjanje odgovornosti, pretirano izpostavljanje alkoholu, nikotinu ali drogam z namenom sprostitve, telesni nemir (grizenje nohtov, prestopanje, tresoče dlani, obrazni tiki), stiskanje čeljusti ali škripanje z zobmi, pretiravanje v aktivnostih (telovadba, nakupovanje), iskanje konfliktov z drugimi (Pislak Bali, 2008).

V nasprotju z negativnim ima pozitivni stres pozitiven učinek stresnega dogajanja. Za pozitiven stres je značilno, da deluje posamezniku v prid ter ga spodbuja k še boljšemu opravljanju nalog.

Ljudje opisujejo pozitiven stres kot prijetno, vznemirljivo, spodbudno in navdušujoče občutje. Občutje prijaznega stresa prevlada, kadar so sposobnosti za njegovo obvladovanje večje od zahtev. V takšnem stanju se posamezniki počutijo sposobne obvladovati zahteve in se celo namerno pustijo izzivati, saj zaupajo vase in so prepričani, da bodo kos vsem oviram (Tušak, Blatnik, 2017).

Pozitiven stres ustvarja energijo in življenjsko moč ter povečuje telesno pripravljenost in duševno zmogljivost. Kadar posameznika prevzame dobra stran stresa, se pojavi želja po novih izzivih in zanimivih nalogah, puščena je prosta pot ustvarjalnosti, zastavljeni cilji se zlahka dosežajo (Tušak, Blatnik 2017).

Ker se želimo v diplomskem delu posvetiti stresu na delovnem mestu tajnice, je prav, da omenimo nekatere znake, ki se po našem mnenju največkrat pojavljajo na prej omenjenem delovnem mestu. Med zgoraj naštetimi se na delovnem mestu tajnice vsekakor pojavljajo znaki stresa, ki se kažejo v obliki glavobola, motenj koncentracije pri delu, saj marsikateri uporabnik storitev ne upošteva uradnih ur in s tem moti proces dela, napetosti, težav s spanjem in pozornostjo, ne nazadnje pa se znaki stresa kažejo v obliki občutka, da nismo sposobni opraviti zadanih nalog v določenem času.

Če pride pri zgoraj omenjenih znakih do stopnjevanja, lahko to vodi tudi do motenj ali celo bolezni, ki pa niso zanemarljive. Privede lahko do anksioznih ali duševnih motenj, številnih odvisnosti, do zmanjševanja imunske odpornosti, kardiovaskularnih ter prebavnih in dihalnih motenj ali bolezni (NIJZ, 2014).

2.2 DELITEV STRESA

Stres delimo na:

- **Pozitivni stres ali eustres:** O njem govorimo, kadar nevarnost zaznavamo kot obvladljivo (npr. pri športu), nivo testosterona se viša, izločajo se hormoni ugodja, stresni hormon kortizol pa ne. Ta oblika stresa verjetno ni povezana z zdravstvenimi težavami. Stres je užitek, kadar se na »varen« način znajdemo v »nevarnih« okoliščinah.
- **Negativni ali škodljivi stres:** Gre za stres v situaciji, ki jo ocenimo kot neobvladljivo, v kateri imamo možnost umika ali pa te možnosti nimamo. Pri prvi se kaže kot občutek treme in velikokrat kot beg iz situacije, na nivoju telesa pa kot povečano potenje in suhost sluznic. Izloča se adrenalin, kortizol pa ne. Pri drugem pa se izloča kortizol, to pa spremlja občutek žalosti, izgube nadzora, zbežanosti, predaje, depresivnosti (Pislak Bali, 2008).

Za pozitivni stres je značilno, da je neintenziven in na človeka vpliva vzpodbudno – spodbuja kreativno razmišljanje, dinamičnost, tvorbo novega spomina ter motiviranost za delo. Rečemo mu pozitivni stres in je človeku neškodljiv, pojavlja pa se občasno in traja kratek čas.

Druga oblika stresa je dolgotrajni intenzivni stres, ki se ponavlja brez ustreznega počitka ter obnove organizma. Telo je posledično utrujeno, to vodi v izčrpanost. Tak stres imenujemo negativni stres. Zanj je značilno, da lahko vodi v bolezenska stanja. Posebej izpostavljamo intenzivni kronični stres, ki je lahko še posebej škodljiv. Zanj velja stalno povišana količina izločenega kortizola, ki je odgovoren za imunsko oslabilitev, za določene psihične znake (napetost, razdražljivost, pomanjkanje volje ipd.) ter ne nazadnje tudi presnovne spremembe in bolezni (sladkorna bolezen, debelost).

Pozitivni stres je na delovnem mestu tajnice vsekakor dobrodošel, saj prinaša nove delovne izzive ter posameznika vzpodbudi, da svoje delo opravlja bolj kvalitetno, natančno in vestno. S tem opravi vse svoje delovne obveznosti, kar posledično prinese tudi več osebnega zadovoljstva, osebne rasti in samozavesti, česar za kronični stres ne moremo trditi.

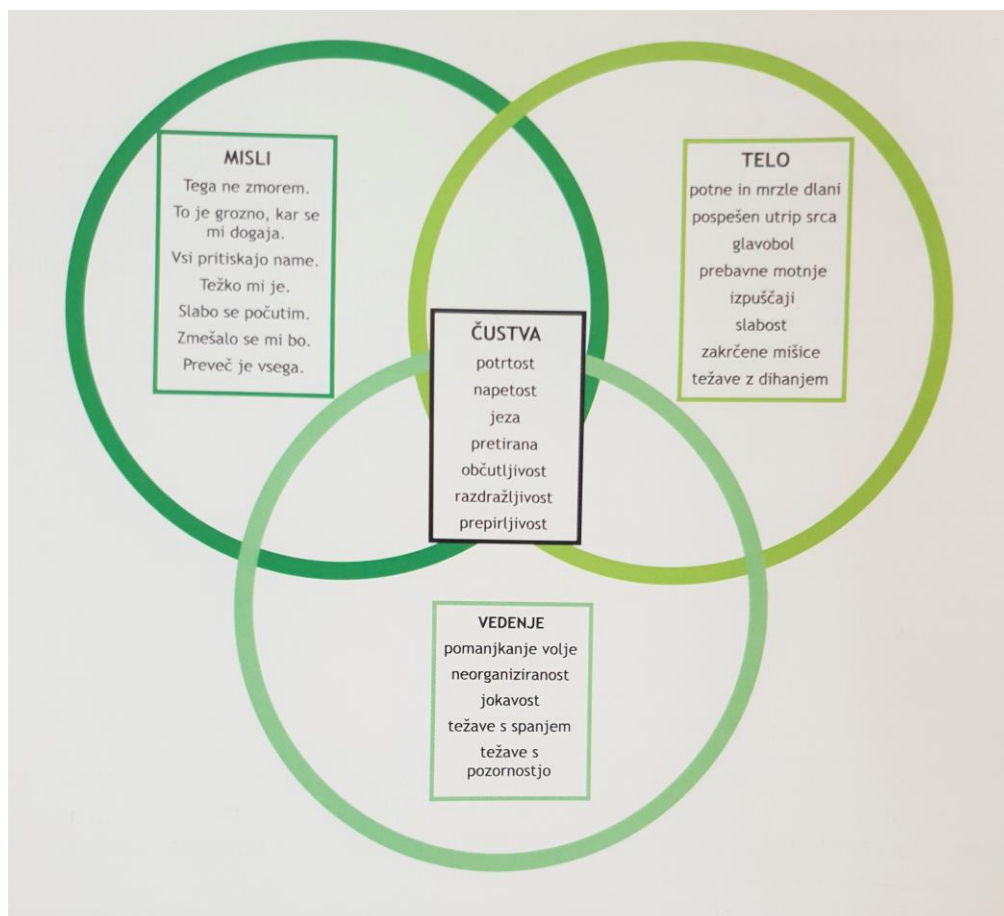
Negativni stres na delovnem mestu tajnice vsekakor ni dobrodošel, saj imajo njegovi negativni vplivi predvsem negativne posledice. Človek, ki je slabe volje, depresiven in se slabo počuti, ne more kvalitetno opravljati svojega dela in sodelovati s sodelavci/strankami. Negativnost in slaba volja se kaj hitro prenašata na ostale. Posamezniku, ki deluje negativno in s slabo voljo, se kaj kmalu začnejo vsi izogibati – posledično se zamajajo prijateljske vezi, dobri odnosi med sodelavci in podobno.

2.3 KAKO PREPOZNAMO STRES?

Obstajajo različni načini prepoznavanja stresa. Spodaj navajamo tiste, ki smo jih našli v gradivu, ki nam bo v pomoč pri izdelavi diplomskega dela.

Simptomi reakcije na stres se razvijejo v nekaj minutah po stresnem dogodku in trajajo od nekaj ur do nekaj dni. Pri osebi opazimo začetno stanje osuplosti oziroma zbežanosti. Pozornost je zmanjšana, posameznik je lahko nekoliko zmeden, ima občutek, kot da ne bi bil povsem pri zavesti in kot da ne more povsem dojemati, kaj se dogaja okoli njega. Gre za splošno vzdraženost živčnega sistema, ki pripravlja telo na »boj ali beg«. Sledi umikanje iz stresnih okoliščin ali huda vznemirjenost – ta lahko posameznika za krajši čas ohromi (Demovšek, Gorenc, Jeriček, 2012).

Da bi ugotovili, ali so ljudje pod vplivom stresa, in tega tudi prepoznali, moramo biti pozorni tako na verbalne kot tudi neverbalne indikatorje stresa. Govor je posebna oblika kompleksnega motoričnega vedenja. Zanj je značilno, da je posebno občutljiv na stres. Vsebinsko bi lahko rekli, da je govor dokaj nadzorovan, ne pa toliko tudi način govora. Lahko bi rekli, da je slednji izrazito oviran. Pojavljati se začnejo t. i. nevsebinske motnje, spremembe so tudi v kvantiteti in razporedu samega govora. Pojavljati se začnejo obotavljanje, jecljanje, posamezne besede se pričnejo ponavljati, kot da posameznik ne ve, kaj bi povedal najprej. Lahko pride tudi do molka, ki je posledica izgube nadzora ali slabega načrtovanja. Tu se poleg verbalnih indikatorjev priključijo tudi neverbalni, in sicer v obliki mišične napetosti, sprememb v dihanju ter posebnih gibih rok ali celotnega telesa (Tušak, Blatnik, 2017).



Slika 1: Simptomi stresa
(Vir: Dernovšek, 2012, str. 10)

Slika 1 prikazuje simptome stresa, ki so razdeljeni v naslednje štiri sklope:

- misli,
- čustva,
- telo in
- vedenje.

Prvi sklop predstavljajo določene misli, ki vplivajo na posameznika, ter ga prepričujejo, da sam nečesa ne zmore, da se slabo počuti, da je vsega preveč in podobno. Te misli na posameznika seveda slabo vplivajo, saj mu dajejo občutek manjvrednosti, vplivajo na njegovo samopodobo in samozavest.

Čustva, ki so prikazana v drugem sklopu, predstavljajo negativna čustva – potrtnost, napetost, jeza, pretirana občutljivost, razdražljivost in prepirljivost. Ta čustva spet negativno vplivajo na posameznika, hkrati pa lahko povzročajo skrhane odnose z drugimi ljudmi, nejevoljo itd.

V tretjem sklopu so predstavljeni simptomi, ki vplivajo na spremembe v telesu samem – potne in mrzle dlani, pospešen srčni utrip, glavobol, prebave motnje, izpuščaji itd. Vse naštetu lahko močno vpliva na samopodobo posameznika.

V zadnjem sklopu so predstavljene spremembe v vedenju, ki se lahko pojavijo kot posledica stresa. Mednje spadajo pomanjkanje volje, neorganiziranost, jokavost, pomanjkanje spanca ter težave s pozornostjo. Omenjene spremembe vsekakor lahko negativno vplivajo na sam potek in opravljanje dela.

Vsi zgoraj omenjeni sklopi se med seboj povezujejo in prepletajo ter vplivajo drug na drugega.

Ker smo ljudje različni, se na stresne situacije različno odzivamo. Nekateri jih sprejemajo kot nove izzive ter prepreke na poti, ki jih morajo premagati. Spet drugim pa stresna situacija lahko prinaša vse možne negativne posledice.

Ne glede na vse menimo, da se določenih simptomov stresa ne da prikriti. Slabo počutje je vsekakor eden od teh, saj se odraža na zunanosti posameznika, kar pa vsekakor opazi tudi okolica, saj se videz človeka spremeni, telo je šibko. Posledično pride do preobčutljivosti posameznika, jeze, napetosti, kar pri zaposlenem na takem delovnem mestu ni dobrodošlo. Nekdo, ki dela z ljudmi, mora biti dobre volje, pozitivno naravnani in samozavesten.

Pojavljajo pa se lahko tudi težave s samozavestjo/samopodobo, saj nekdo, ki meni, da svojega dela ne opravlja dobro oziroma za dobro opravljeno delo ne dobi pohvale, dobi občutek manjvrednosti, s tem pa se začneta načenjati tudi njegova samopodoba ter samozavest.

Omenimo lahko tudi druge negativne posledice stresa – zmanjšana pozornost pri delu, zmedenost in neorganiziranost vsekakor niso dobrodošle na delovnem mestu tajnice. Delo, ki ga opravlja, mora biti opravljeno natančno, saj upravlja z zelo pomembnimi podatki. V primeru nenatančnosti pride lahko do neželenih napak, npr. izgube dokumentov in podobno.

3 STRES NA DELOVNEM MESTU

Da je stres na delovnem mestu tajnice prisoten, lahko vsekakor potrdimo. Nekatere ga občutijo vsakodnevno, spet druge samo občasno. Ker pa je delo zelo raznoliko, se velikokrat zgodi, da so pri opravljanju delovnih nalog prisotni različni stresorji. Dejavnike, ki določajo stres, smo omenili že zgoraj, pri čemer o dodajamo še to, da niso enaki za vse posameznice, poleg tega jih slednje rešujejo na različne načine.

3.1 V KAKŠNIH OBLIKAH SE KAŽE STRES NA DELOVNEM MESTU TAJNICE

Kadar pride do preobilice stresnih situacij in so zato preveč zgoščene, premočne in trajajo absolutno predolgo, se stres začne kazati v obliki različnih motenj.

Motnje, ki se pojavijo zaradi preobilice stresa, so naslednje (Dernovšek, Gorenc, Jeriček, 2012):

- prebavne motnje (zaprtost, zgaga, slabost, bruhanje, čir ipd.),
- duševne motnje (zloraba in posledična odvisnost od psihoaktivnih snovi, depresija in anksiozna motnja),
- motnje mišičnega sistema (bolečine v vratu in hrbtu, mišični krči),
- motnje dihal (pogosti prehladi in astma),
- motnje imunskega sistema (revma, rakava obolenja, alergije, diabetes),
- motnje srca in ožilja (motnje srčnega utripa in visok pritisk).

Menimo, da so zgoraj navedene oblike motenj, ki so posledice stresa, prisotne tudi v poklicu tajnice.

3.2 VZROKI ZA STRES NA DELOVNEM MESTU TAJNICE (DEJAVNIKI)

Treba je poudariti, da dejavniki stresa in stres sam niso enaki za vse ljudi ter da jih določajo (Dernovšek, Grenc, Jeriček, 2012):

- posameznikova osebnost,
- posameznikova energija,
- izkušnje posameznika,
- okoliščine, v katerih se posameznik nahaja oziroma se pojavijo,
- ožje in širše okolje, v katerem posameznik živi,
- življenjska naravnost posameznika ter
- kakovost medsebojnih odnosov z ljudmi, s katerimi je posameznik obkrožen.

Stres na delovnem mestu tajnice povzročajo prevelike zahteve glede delovnih obveznosti. Mednje sodijo nestvarni roki – zaradi premalo časa ali preobilice dela se določene delovne naloge ne dokončajo v določenem roku, kar lahko privede do nezadovoljstva pri tajnici sami ali pri ostalih (nadrejeni, sodelavci, stranke ipd.).

Po našem mnenju do stresa lahko privede tudi nesodelovanje s strani sodelavcev, podrejenih in nadrejenih zaradi različnih predsodkov, med katere lahko štejemo rasno, versko, narodnostno nestrpnost ter na zadnje razlike v letih in v spolu.

Med dejavnike stresa spadajo tudi neugodne delovne razmere (hrup, vročina), preobilica odgovornosti, pooblastil in pristojnosti. Mnogim stres predstavlja tudi nestalno delovno razmerje ter zaposlitev za določen delovni čas (Teržan, 2002).

3.3 REAKCIJE NA STRES TER POSLEDICE VPLIVA STRESA NA POSAMEZNIKA

Ne samo da se stresu in stresnim situacijam dandanes ne moremo izogniti, tudi vsak posameznik nanj drugače odzove. Tudi pri stresu na delovnem mestu je tako.

Teržan (2002) navaja, da nekateri začnejo še več kaditi, nekateri začnejo preveč jesti ali iskati uteho v alkoholu, drugi po nepotrebem tvegajo na delovnem mestu ali v prometu. Mnoge od teh reakcij na stres vodijo v bolezni ter prezgodnjo smrt.

Reakcije, ki se dogajajo v telesu posameznika, so povsem nenadzorovane. Vplivajo lahko na številne notranje organe, organske sisteme in posledično izzovejo ali poslabšajo številne bolezni.

Med reakcije, ki vplivajo na stres prištevamo (Teržan, 2002):

- povišan krvni tlak,
- pospešen srčni utrip ali neenakomerno bitje srca – to lahko vodi tudi do srčnega infarkta,
- mišična napetost (najpogosteje se posledice občuti v obliki bolečin v vratu, glavi in ramenih),
- duševne in čustvene težave,
- bolezni prebavil (najbolj znane so razjede želodčne sluznice),
- oslabitev obrambnega imunskega sistema (vnetja, prehladi),
- poslabšanje obstoječih bolezni (astma, ekcemi, luskavica itn.),
- hormonske motnje (težave v spolnosti, motnje menstruacije) ter
- motnje sečnega mehurja.

Zaradi zgoraj omenjenih reakcij, ki vodijo do motenj/bolezni, se vsi zelo slabo počutimo, pri nekaterih posameznikih pa je še huje, ker trpijo bolečine. Vsekakor lahko zatrdimo, da se posledice čutijo tudi na vedenju in razpoloženju posameznika.

Tajnica, ki je na delovnem mestu pod stresom in jo prizadene katerakoli od prej navedenih reakcij, ne more delati tako, kot se od nje pričakuje. Negativni vplivi stresa se kažejo tudi na njenem razpoloženju/počutju ter ne nazadnje tudi vedenju. Če se slabo počutimo, se ne moremo osredotočiti na delo, smo raztreseni, razdražljivi, prepirljivi in napeti. S tem trpi kvaliteta opravljenega dela, posledično pa je v delovnem okolju zaznati negativno energijo, kar občutijo tudi ostali zaposleni.

3.4 VPLIV STRESA NA IZVAJALCE DEL V KOMUNIKACIJI Z UPORABNIKI STORITEV (STRANKE)

V nadaljevanju pojasnujemo, kako stres vpliva na tajnice v osnovni šoli in kako se odraža v komunikaciji s strankami. Med slednje prištevamo starše otrok, ponudnike določenih storitev, uradnike in uradne ustanove.

Omenili smo že, kakšne negativne posledice lahko stres pusti na zdravju posameznika, iz česar sklepamo, da ima pri nekaterih posameznikih stres zelo velik vpliv, tudi ko pride do komunikacije z uporabniki storitev, tj. s strankami. Če se navežemo na temo diplomskega dela, lahko predpostavimo, da tudi nekatere tajnice podležejo določenim pritiskom ter svojo nejevoljo prenašajo na svoje stranke. To se lahko kaže v slabi volji, osorni komunikaciji bodisi v telefonskem ali osebnem pogovoru bodisi v komunikaciji preko elektronske pošte, v grdih pogledih in podobno.

Včasih pa so tudi stranke tiste, ki povzročajo stres, saj v določenem trenutku od tajnic zahtevajo preveč ter komunicirajo na neprijazen način, kar je tudi stresno. Menimo, da se to ne bi smelo dogajati, saj mora vsak na svojem delovnem mestu delati korektno ter imeti profesionalni odnos do dela in profesionalne odnose do sodelavcev.

4 OCENJEVANJE TVEGANJA VPLIVA NA DELOVNEM MESTU

Katere so delovne naloge tajnice v osnovni šoli, kakšne so delovne razmere ter načini druženja z uporabniki storitev, bomo raziskali v nadaljevanju obravnavanega diplomskega dela.

4.1 VSEBINA DELA TAJNICE V OŠ

Delo tajnice je zelo raznoliko, obseg delovnih nalog pa zelo širok. V nadaljevanju bomo te naloge tudi opredelili.

Naloge tajnice so naslednje (Opis delovnih nalog, 2015):

- sprejemanje obiskovalcev in poslovnih partnerjev (strank) ter poslovno komuniciranje z njimi,
- komuniciranje po telefonu (sprejemanje, preusmerjanje ter naročanje telefonskih pogovorov),
- sprejem, evidentiranje, razvrščanje in odpošiljanje pošte,
- urejanje arhiva, shranjevanje dokumentacije,

- opravljanje upravno-administrativnega in kadrovskega dela za zavod,
- sprejem in posredovanje naročil, priprava naročilnic,
- pisanje in urejanje/oblikovanje dopisov, zapisnikov, poročil, računov ter drugih dokumentov,
- naročanje in izdaja pisarniškega gradiva ter fotokopiranje dopisov, listin in podobno,
- izdaja in vročanje potrdil in listin delavcem, staršem, učencem – po navodilih, predpisih in zahtevah delovnega mesta,
- zbiranje prošenj/vlog/pritožb/ugovorov delavcev, staršev, učencev,
- vodenje evidenc zaposlenih, napotenih na zdravniški pregled,
- vodenje evidenc javnih naročil, evidenc v zvezi z varstvom podatkov, skrb za uničenje osebnih podatkov po predpisih,
- opravljanje administrativnih del za sindikat,
- vodenje kadrovskega zadeva (dokumenacija delavcev, objave, razpisi, vročanje sklepov o imenovanju/prenehanju delovnega razmerja, evidence o izrabi dopustov, bolniških odsotnosti itd.),
- urejanje zdravstvenega, socialnega ter pokojninskega zavarovanja delavcev (prijava/odjava), izpolnjevanje obrazcev za odhod v pokoj,
- skrb za sklepanje pogodb (zaposlitev, avtorske in podjetniške pogodbe),
- izpolnjevanje in oblikovanje raznih poročil,
- spremljanje predpisov (področje zakonodaje in blagajniškega poslovanja),
- urejanje različnih evidenc, matičnih podatkov in listin, ki jih vodi zavod,
- vodenje blagajne ter pripadajočo dokumentacijo.

Pri zgoraj navedenih nalogah si mora tajnica pomagati tudi s pripomočki, ki so za omenjeno delovno mesto nepogrešljivi.

Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje (ZRSZ, 2010) navaja, da pri delu uporablja osebni računalnik, telefaks, skener, tiskalnik, telefonski aparat, fotokopirni stroj in druge elektronske medije ter ustrezno programsko opremo. Svinčniki, bloki in papir so nepogrešljivi pripomočki na obravnavanem delovnem mestu. Dokumente tajnica lahko prejme že v končni obliki ali pa jih pripravi sama, jih razmnožuje, razdeljuje in arhivira. Če gre za zaupne materiale, poskrbi za njihovo zaščito in varno shranjevanje.

Seveda je na tem treba poudariti, da se mora tajnica znati dobro pisno in ustno izražati v slovenskem ter vsaj enem tujem jeziku, dobro pa mora poznati tako poslovni kot tudi splošni bonton. Pomembna je tudi njena dobra prihofizična sposobnost, saj se mora nenehno prilagajati spremembam, ki se lahko pojavljajo vsakodnevno. Prav tako mora biti nekonfliktna in z dobrim smislom za delo z ljudmi. Pri svojem delu mora biti zanesljiva, strokovna, suverena in profesionalna, delovne naloge pa mora opravljati odgovorno in učinkovito. Opravljene morajo biti natančno

ter v vnaprej določenih rokih. Pri vseh delih je pomembno, da deluje samostojno ali po navodilih nadrejenega.

Komunikativnost, prijaznost, obzirnost, organiziranost, smisel za red in urejenost so le nekatere lastnosti, ki jih mora imeti tajnica. Pomembno je tudi, da ima dobre delovne navade ter pozitiven odnos do dela in da je pripravljena pomagati svojim sodelavcem/sodelavkam. Na svojem delovnem mestu mora biti dostojno oblečena, urejena in negovana.

4.2 DELOVNE RAZMERE TAJNICE V OŠ

Delovne razmere tajnice v osnovni šoli so dokaj ugodne. Potekajo v svetlem, zaprtem in zračnem prostoru. Ponavadi so prostori manjši in prehodni, nahajajo pa se poleg ravnateljve pisarne.

Možno nevarnost pri opravljanju dela predstavlja prepih, kar se tiče drugih škodljivih vplivov iz zunanjega okolja, pa jih ni zaznati.

Nevarnosti pri samem delu predstavlja delo z računalnikom, ki negativno vpliva na vid in samo držo telesa (neprimerna drža). Delo z računalnikom poteka skozi ves delovni čas.

Stres lahko povzročajo klavstrofobični, majhni prostori ter bližina pisarne nadrejenega, saj je tajnica pod nenehnim nadzorom, prav tako pa nobena naloga ne more biti opravljena, ne da bi bila prekinjena s strani podrejenih, sodelavcev ali nadrejenega.

4.3 NAČINI DRUŽENJA (Z UPORABNIKI STORITEV)

V opisu del smo zapisali, katere so tiste naloge, ki jih tajnica opravlja. Za nekatere med njimi je značilno, da je v stiku z ostalimi zaposlenimi, med katere sodijo sodelavci ter nadrejeni oziroma drugi uporabniki storitev – dobavitelji, servisi, uradniki ter poslovni partnerji.

Komunikacija z zgoraj omenjenimi poteka osebno, preko telefona ali preko drugih komunikacijskih storitev – elektronske pošte, pisem in podobno. Vsekakor ocenujemo, da je med slednjimi še vedno najbolj zastopano osebno druženje.

Vsakodnevno se tajnica s svojimi sodelavci in nadrejenimi druži v prostorih pisarne ter skupnih prostorih, ki so namenjeni za druženje v času malic/premorov. Komunikacija med sodelavci poteka tako osebno kot tudi preko telefona ter elektronske pošte.

Z ostalimi – dobavitelji, servisi, uradniki ter poslovnimi partnerji – pa komunikacija povečini poteka preko telefona, elektronske pošte in pošte, osebno druženje pa tudi tukaj ni izzveto.

5 UKREPI ZA ZMANJŠANJE VPLIVA /OBVLADOVANJE STRESA

Posameznik mora v prvi vrsti prepoznati, kdaj doživlja stres na delovnem mestu in kateri so tisti stresorji, ki ga povzročajo. Temu sledi izbira ustreznega načina obvladovanja stresnih situacij s pomočjo sprostitvenih tehnik ter izvajanja sproščujočih aktivnosti. Poleg vsega je pomembno tudi, da ima posameznik pravo oporo okolice, saj le na ta način lahko učinkovito obvladuje stres in stresne situacije.

Da bi se izognili stresu na delovnem mestu, moramo poskrbeti za preoblikovanje nekaterih aktivnosti, ki so z delovnim mestom tajnice povezane. Nanašajo se na (Teržan, 2002):

- **Delovni čas:** prilagoditi si ga je treba tako, da se izognemo konfliktom med zahtevami in odgovornostmi, ki niso povezane z delom tajnice.
- **Sodelovanje/nadzor:** pri odločanju oziroma uvajanju sprememb na delovnem mestu oziroma v delovnem okolju morajo s svojimi predlogi sodelovati vsi sodelavci/podrejeni/nadrejeni.
- **Delovna norma:** delovne naloge in sposobnosti/zmožnosti posameznika se morajo ujemati. Postavljeni morajo biti razumni roki ter količina dela glede na posameznika.
- **Vsebina:** vsebina dela mora biti primerna za posameznika ter njegovo delovno mesto, prav tako pa ga mora spodbujati, da pokaže svoje znanje in spretnosti.
- **Vloge:** vloge in odgovornosti morajo biti jasno določene, jasno pa mora biti tudi načrtovana možnost napredovanja.
- **Družbeno okolje:** pomembno je, da si sodelavci med seboj pomagajo, so si v čustveno podporo ter da imajo možnost, da se tudi na delovnem mestu družijo med seboj.
- **Prihodnost:** kar se tiče zagotavljanja dela ter napredovanja, ne sme biti nejasna.

Če si v našem obravnavanem primeru tajnice zgornje aktivnosti prilagodijo glede na svoje delovno mesto, pripomorejo k temu, da se stresu izognejo, s tem pa si tudi olajšajo svoje delo.

Seveda to vedno ni mogoče oziroma je za vse spremembe potreben določen čas, zato obstajajo tudi drugi ukrepi, s pomočjo katerih lahko tajnice zmanjšujejo škodljive učinke stresa na delovnem mestu. Na tem mestu lahko izpostavimo aktivno preživljanje prostega časa (telesne aktivnosti) ter raznih tehnik sproščanja (meditacija, joga). Pri tem ne smemo zanemariti zdravstvenih težav, ki bi bile lahko posledica stresa na delovnem mestu. Slednje je treba zdraviti pod zdravniškim nadzorom. Če pride do psihičnih motenj, je prav tako treba poiskati strokovno pomoč.

Zavedati se moramo, da je v današnjih časih določena stopnja stresa pri delu neizogibna. Seveda pa lahko ta stres z določenimi ukrepi na delovnem mestu omilimo na različne načine (Teržan, 2002):

- razvrstitev nalog po pomembnosti, dnevni načrt dela, ki naj se načrtuje tako, da se najprej opravijo najtežja opravila,
- zastaviti si je treba dosegljive cilje,
- vsako spremembo je treba gledati s pozitivnega stališča,
- naučiti se je treba sprostitvenih tehnik,
- zavračati je treba nestvarne zahteve,
- probleme je treba sprejemati kot izzive in ne kot grožnje,
- treba si je privoščiti dopust (tedenski, letni),
- posameznik mora tudi samega sebe nagraditi za dobro opravljeno delo.

Če tajnica meni, da je na svojem delovnem mestu deležna kakršnegakoli nadlegovanja, se mora s svojimi sodelavci o tem pogovoriti ter jim zaupati svoja občutja, videnja. Komunikacija je izjemno pomembna.

Zgoraj smo omenili, da sta med ukrepi, s pomočjo katerih lahko stres zmanjšamo na minimum, tudi aktivno preživljanje prostega časa ter učenje sprostitvenih tehnik, med katere sodita meditacija in joga.

Telesna aktivnost je za posameznika zelo pomembna, četudi samo v obliki enournega sprehoda v naravi. Pomembno je le to, da se naužijemo svežega zraka, da odmislimo vse, kar je povezano s službenimi obveznostmi, ter se v prvi vrsti posvetimo sebi ter svojim potrebam. Zelo dobrodošla so tudi druženja s prijatelji, družino, obisk prireditev in podobno.

Sprostitveni tehniki, ki bi ju radi v našem diplomskem delu natančneje opredelili, sta dve – meditacija in joga.

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 sprostitvev, znebimo se napetosti, stresa, poveča se nam energija, spoznavamo delovanje uma (Porenta, 2007).

Pri meditaciji je pomembno, da posameznika popolnoma sprosti, ga napolni z dodatno energijo, zmanjšuje tako čustvene kot duševne težave ter ne nazadnje tudi pripomore k obnovitvi moči ter vitalnosti posameznika.

Druga sprostitvena tehnika, ki smo jo omenili zgoraj, je joga. Gre za družino starodavnih hindujskih duhovnih urjenj, pri kateri z dihalnimi vajami, telesnimi položaji oziroma asanami in mentalnim osredotočanjem dosežemo telesno in duševno uravnovešenost. Izhaja iz Indije, kjer ostaja močna življenjska tradicija in predstavlja pot k razsvetljenju (Wikipedia, 2017).

Pri izvajanju joge gre predvsem za duhovni razvoj ter že prej omenjeno razsvetljenje ali drugače rečeno globoko spoznanje življenjskih resnic. Najpomembneje je, da jo lahko izvajajo posamezniki različnih starosti, pri čemer ne zahteva posebnih gibalnih sposobnosti. Kot sprostitvena tehnika je pomembna pri premagovanju težav, učinkovita pa je tudi pri premagovanju stresa ter vsakodnevnih skrbi. Gre za celostno vadbo, saj poleg pravilnega dihanja, sproščanja ter meditacije, obsega tudi telesno aktivnost. Pri jogi je pomembno to, da posameznika nauči pozitivnega razmišljanja, boljšega razumevanja sebe in drugih ter ne nazadnje tudi samoobvladovanja.

6 RAZISKOVALNI DEL

6.1 NAMEN RAZISKAVE

V raziskovalnem delu diplomske naloge smo želeli pridobiti informacije o prisotnosti stresa na delovnem mestu tajnice. Pomagali smo si z anketnim vprašalnikom, ki je bil posredovan osebam, zaposlenim na prej omenjenem delovnem mestu.

Sprva smo od anketirancev pridobili podatke o spolu, starosti, stopnji izobrazbe ter delovni dobi v podjetju, v katerem so zaposleni na delovnem mestu tajnice. S pomočjo teh podatkov smo analizirali odgovore v nadaljevanju ankete.

Sledila so naslednja vprašanja:

- prisotnost stresa na delovnem mestu tajnice ter na kakšen način se odraža,
- kateri so vzroki za stres – kaj povzroča stres na delovnem mestu tajnice,
- ali lahko posameznik sam vpliva na obvladovanje stresnih situacij na delovnem mestu,
- kakšne so možnosti za obvladovanje stresa.

Poleg ankete smo uporabili tudi pridobivanje podatkov o obravnavani temi s pomočjo intervjuja.

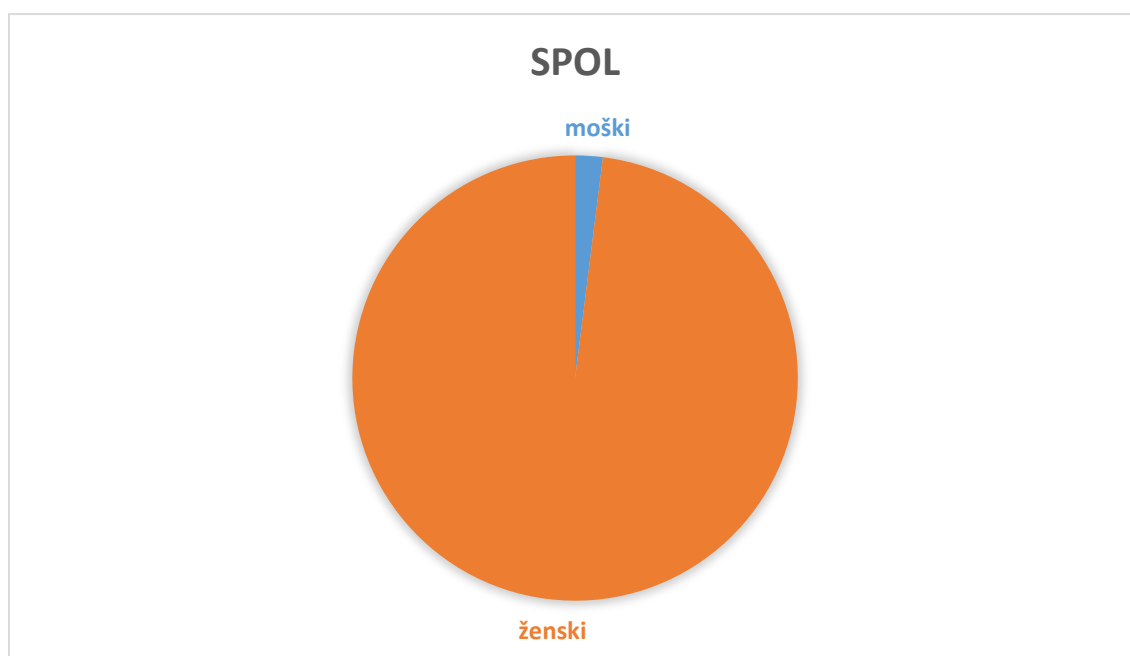
6.2 ANKETA IN ANALIZA ANKETE

Anketni vprašalnik je izpolnilo devetdeset oseb, od tega je na vprašanja odgovorilo osemnosemdeset žensk ter dva moška.

1. Spol

Ženski	98 %
Moški	2 %

Tabela 1: Spol anketirancev
(Vir: anketni vprašalnik, 2018)



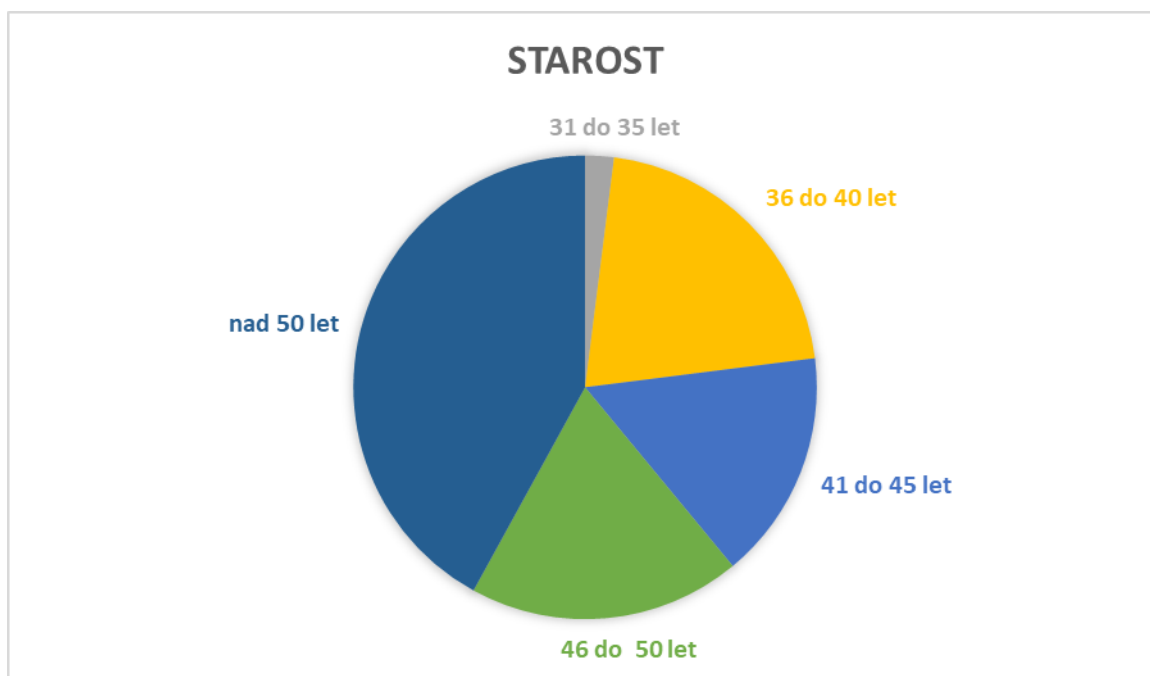
Graf 1: Spol anketirancev
(Vir: anketni vprašalnik, 2018)

Zgoraj smo omenili, da je bila anketa izvedena na vzorcu devetdesetih ljudi. Ker je poklic tajnice bolj zastopan pri ženskem spolu, so tudi rezultati temu primerni. Od vseh vprašanih sta bila le dva predstavnika moškega spola (2 % vprašanih), ostalih osemnosemdeset pa ženskega spola (98 % vprašanih).

Starost

Do 25 let	0 %
Od 26 do 30 let	0 %
Od 31 do 35 let	2 %
Od 36 do 40 let	21 %
Od 41 do 45 let	16 %
Od 46 do 50 let	19 %
Nad 50 let	42 %

Tabela 2: Starost anketirancev
(Vir: anketni vprašalnik, 2018)



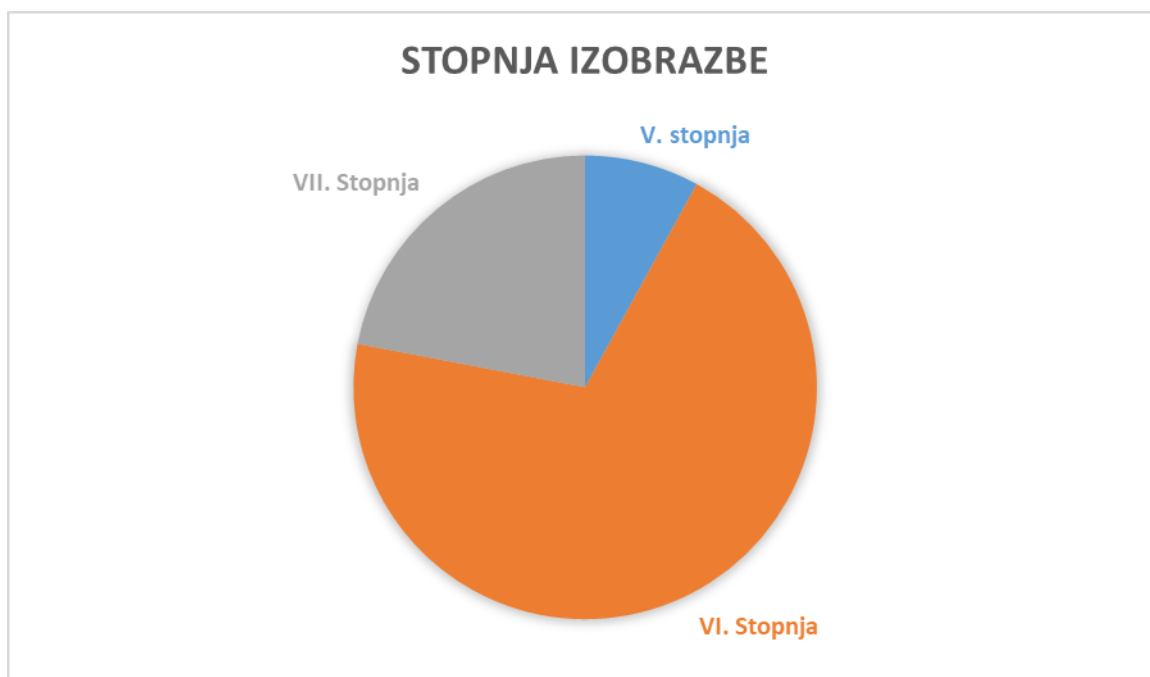
Graf 2: Starost anketirancev
(Vir: anketni vprašalnik, 2018)

Iz grafa in tabele je razvidno, da skoraj polovica (42 %) vprašanih zastopa starostno skupino nad 50 let. Z 21 % sledi ji starostna skupina od 36 do 40 let, tej pa starostna skupina od 46 do 50 let z 19 %. Starostna skupina od 41 do 45 let je zastopana v 16 %. Zelo majhen odstotek vprašanih pa predstavlja starostna skupina od 31 do 35 let – le 2 %. Med anketiranci ni predstavnikov starostnih skupin do 25 let, ter od 26 do 30 let. Iz grafa lahko razberemo, da je večji delež anketirancev v višjih starostnih skupinah, tako da se povprečna starost vprašanih giblje med 46 do 50 let.

2. Stopnja izobrazbe

V. stopnja	8 %
VI. stopnja	70 %
VII. stopnja	22 %

Tabela 3: Stopnja izobrazbe anketirancev
(Vir: anketni vprašalnik, 2018)



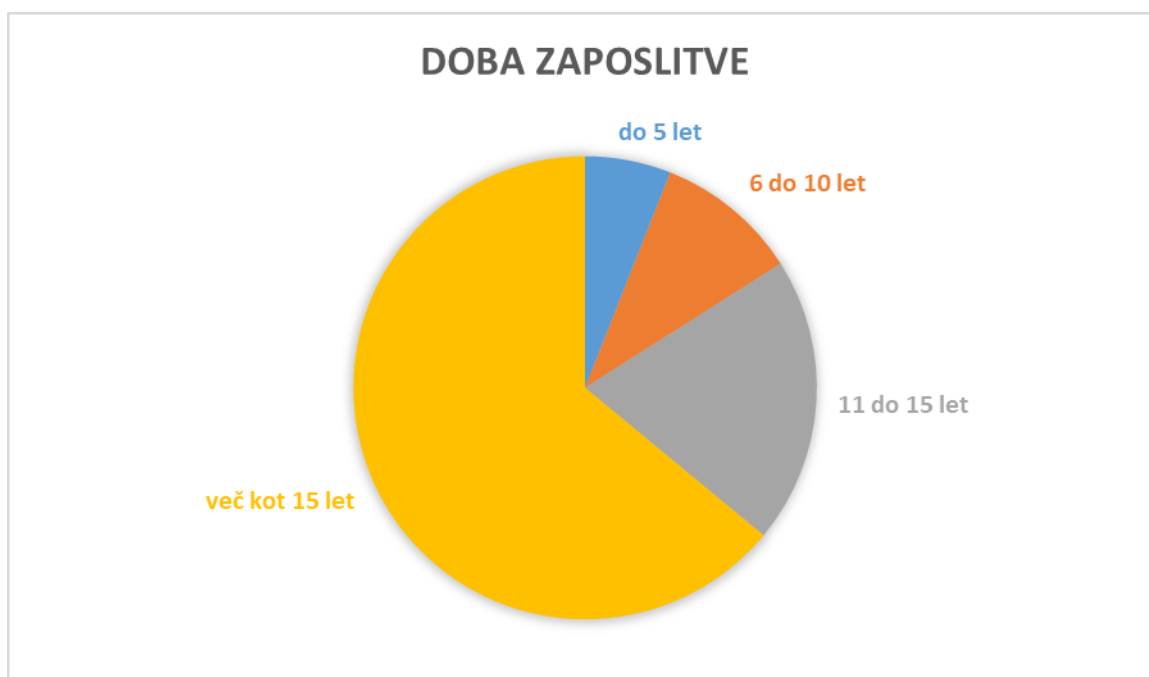
Graf 3: Stopnja izobrazbe anketirancev
(Vir: anketni vprašalnik, 2018)

Največ anketiranih ima VI. stopnjo izobrazbe, takih je skoraj tri četrtine vprašanih (70 %). Sledijo jim anketiranci s VII. stopnjo izobrazbe – petina vprašanih (22 %), najmanj pa je tistih, ki imajo samo V. stopnjo izobrazbe – teh je 8 %.

3. Doba zaposlitve na delvnem mestu tajnice

Do 5 let	6 %
6 do 10 let	10 %
11 do 15 let	20 %
Več kot 15 let	64 %

Tabela 4: Doba zaposlitve anketirancev
(Vir: anketni vprašalnik, 2018)



Graf 4: Doba zaposlitve anketirancev
(Vir: anketni vprašalnik, 2018)

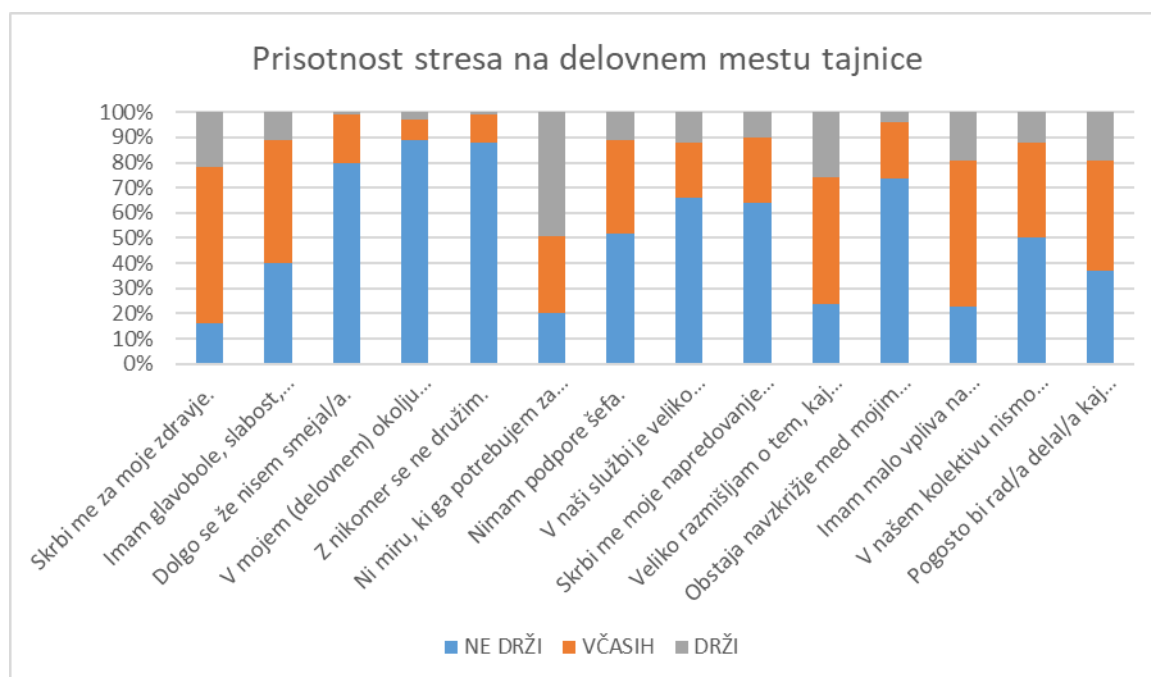
S pomočjo podatkov, pridobljenih z anketo ugotavljamo, da je 64 % vprašanih na delovnem mestu tajnice zaposlenih že več kot 15 let, kar pomeni, da na tem delovnem mestu vztrajajo ter da stres nanje ne vpliva v takšni meri, da bi si poiskali drugo delovno mesto, oziroma stresu uspešno kljubujejo. Graf prikazuje tudi delež tistih, ki so na omenjenem delovnem mestu zaposleni od 11 do 15 let – takih je kar petina vprašanih. Manjši odstotek pa zasedajo tisti, ki so zaposleni do 5 let, takih je 6 %, in tisti, ki so na delovnem mestu tajnice zaposleni od 6 do 10 let, sem spada 10 % vseh vprašanih. Za tiste, ki so zaposleni do 5 let ali do 10 let lahko predpostavljamo, da so na tem delovnem mestu krajši čas – zaposlili so se pred nekaj leti – oziroma spadajo med mlajše predstavnike vprašanih.

4. Prisotnost stresa na delovnem mestu tajnice

Prisotnost stresa na delovnem mestu tajnice smo želeli podrobneje raziskati, zato smo postavili več trditvev, na katere so anketiranci odgovarjali z odgovori NE DRŽI, VČASIH ali DRŽI.

Prisotnost stresa na delovnem mestu tajnice			
Trditve	Odgovori		
	NE DRŽI	VČASIH	DRŽI
Skrbi me za moje zdravje.	16 %	62 %	22 %
Imam glavobole, slabost, bolečine v želodcu.	40 %	49 %	11 %
Dolgo se že nisem smejal/a.	80 %	19 %	1 %
V mojem (delovnem) okolju se nihče ne družijo z nikomer.	89 %	8 %	3 %
Z nikomer se ne družim.	88 %	11 %	1 %
Ni miru, ki ga potrebujem za delo.	20 %	31 %	49 %
Nimam podpore šefa.	52 %	37 %	11 %
V naši službi je veliko »samotnih« volkov.	66 %	22 %	12 %
Skrbi me moje napredovanje v službi.	64 %	26 %	10 %
Veliko razmišljam o tem, kaj vse bi moral/a še narediti, če bi imel/a čas in energijo.	24 %	50 %	26 %
Obstaja navzkrižje med mojim delom in družino.	73 %	22 %	4 %
Imam malo vpliva na načrtovanje svojega dela.	23 %	58 %	19 %
V našem kolektivu nismo uspešni pri reševanju konfliktov.	50 %	38 %	12 %
Pogosto bi rad/a delal/a kaj drugega.	37 %	44 %	19 %

Tabela 5: Prisotnost stresa na delovnem mestu tajnice
(Vir: anketni vprašalnik, 2018)



Graf 5: Prisotnost stresa na delovnem mestu tajnice

(Vir: anketni vprašalnik, 2018)

Peto anketno vprašanje smo razdelili na štirinajst trditev, na katere so anketiranci odgovarjali s trditvami NE DRŽI, VČASIH ter DRŽI.

Iz grafov o prisotnosti stresa na delovnem mestu tajnice lahko razberemo, da je največ vprašanih potrdilo trditev, da na delovnem mestu nima miru, ki ga potrebuje. Takih je bilo skoraj polovica vprašanih. Da se to zgodi včasih, pa meni 30 % vprašanih.

Na splošno kaže, da vprašani ne občutijo stresnih situacij na delovnem mestu v tolikšni meri, kot smo prevedevali v uvodu diplomske naloge. Izstopajo odgovori o pojavu občasnih glavobolov in slabosti (polovica vprašanih) ter o občasni zaskrbljenosti za lastno zdravje (polovica vprašanih). Veliko vprašanih občasno meni, da imajo malo vpliva na načrtovanje svojega dela – 60 %. Veliko jih občasno razmišlja tudi o tem, kaj vse bi morali še narediti, če bi imeli čas in energijo – polovica vprašanih.

Izstopajo odgovori tistih vprašanih, ki menijo, da postavljene trditve zanje ne držijo. Štiri petine vprašanih je mnenja, da trditev, da se že dolgo niso smejali, ne držijo. Prav tako se ne strinjajo s trditvijo, da se v delovnem okolju nihče ne družijo z nikomer – 89 % vprašanih. 88 % pa je tistih, ki se ne strinjajo s trditvijo, da se z nikomer ne družijo. Ti podatki nam povedo, da so anketiranci v dobrih odnosih s svojimi sodelavci, da se med seboj družijo ter da so na delovnem mestu tudi dobre volje –

se smeji. Glede na navedeno lahko potrdimo, da stres ni prisoten oziroma je njegova prisotnost minimalna.

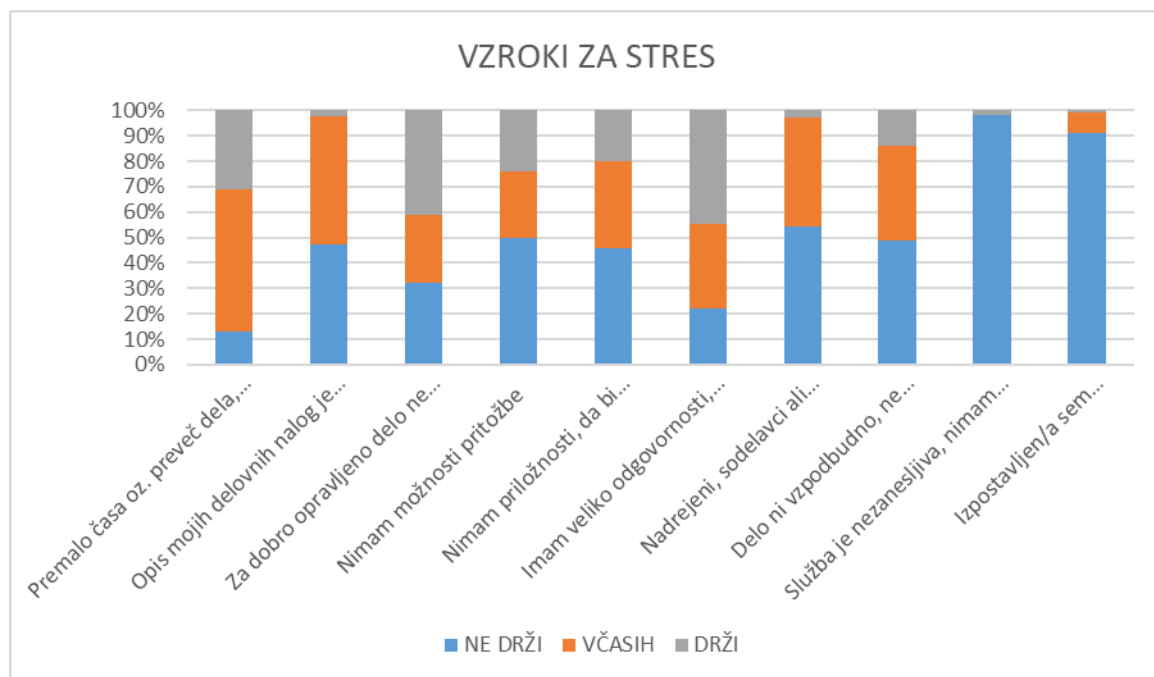
Kot zadnje bi omenili še tri trditve, s katerimi je več kot polovica vprašanih pokazala svoje nestrinjanje. 66 % vprašanih meni, da v njihovih službah ni samotnih volkov, kar pomeni, da se sodelavci družijo med seboj ter se ne držijo sami zase. Da ni navzkrižja med delom in družino, meni 70 % vprašanih. 64 % vprašanih pa meni, da je skrb o napredvanju v službi povsem odveč.

Povzamemo lahko, da glede na prejete odgovore, anketiranci ne občutijo pretiranega stresa na svojem delovnem mestu, da so v dobrih odnosih s svojimi sodelavci ter da se z njimi družijo in komunicirajo. Večjih zdravstvenih težav nimajo, občasno se pojavijo le glavoboli in slabosti.

5. Vzroki za stres

Kaj mi povzroča stres na delovnem mestu tajnice? (Vzroki za stres.)			
Trditve	Odgovori		
	NE DRŽI	VČASIH	DRŽI
Premalo časa oz. preveč dela, da bi dokončal/a delovne naloge v svoje zadovoljstvo in v zadovoljstvo drugih – nestvarni roki.	13 %	56 %	31 %
Opis mojih delovnih nalog je nejasen, pristojnosti so neopredeljene.	38 %	40 %	22 %
Za dobro opravljeno delo ne dobim niti priznanja niti nagrade.	32 %	27 %	41 %
Nimam možnosti pritožbe.	50 %	26 %	24 %
Nimam priložnosti, da bi pokazal/a vsa svoja znanja oz. sposobnosti.	46 %	34 %	20 %
Imam veliko odgovornosti, pooblastil oz. pristojnosti, pri odločanju pa lahko le malo sodelujem.	22 %	33 %	44 %
Nadrejeni, sodelavci ali podrejeni ne sodelujejo z mano oz. mi ne nudijo podpore pri delu.	54 %	42 %	3 %
Delo ni vzpodbudno, ne zadovoljuje me, ne čutim nobene vzpodbude v smislu lastnega razvoja ali razvoja delovne organizacije.	49 %	37 %	14 %
Služba je nezanesljiva, nimam stalnega delovnega mesta (zaposlen/a sem le za določen čas).	98 %	0 %	2 %
Izpostavljen/a sem predsodkom zaradi svojih let, spola, rase, narodnosti ali vere.	91 %	8 %	1 %

Tabela 6: Vzroki za stres
(Vir: anketni vprašalnik,
2018)



Graf 6: Vzroki za stres
(Vir: anketni vprašalnik, 2018)

S šestim zastavljenim vprašanjem smo želeli ugotoviti, kateri so tisti vzroki, ki povzročajo stres pri tajnici/ku. Postavili smo deset trditev, na katere so vprašani odgovorili z NE DRŽI, VČASIH ter DRŽI.

Tu najbolj izstopajo odgovori na zadnji dve trditvi, in sicer so vprašani pokazali nestrinjanje z njimi. Da trditev o nezanesljivi službi in nestalnem delovnem mestu ne drži, meni kar 98 % vprašanih, 91 % pa je tistih, ki se ne strinjajo s trditvijo, da so izpostavljeni različnim predsodkom zaradi svojih let, spola, rase, narodnosti in vere.

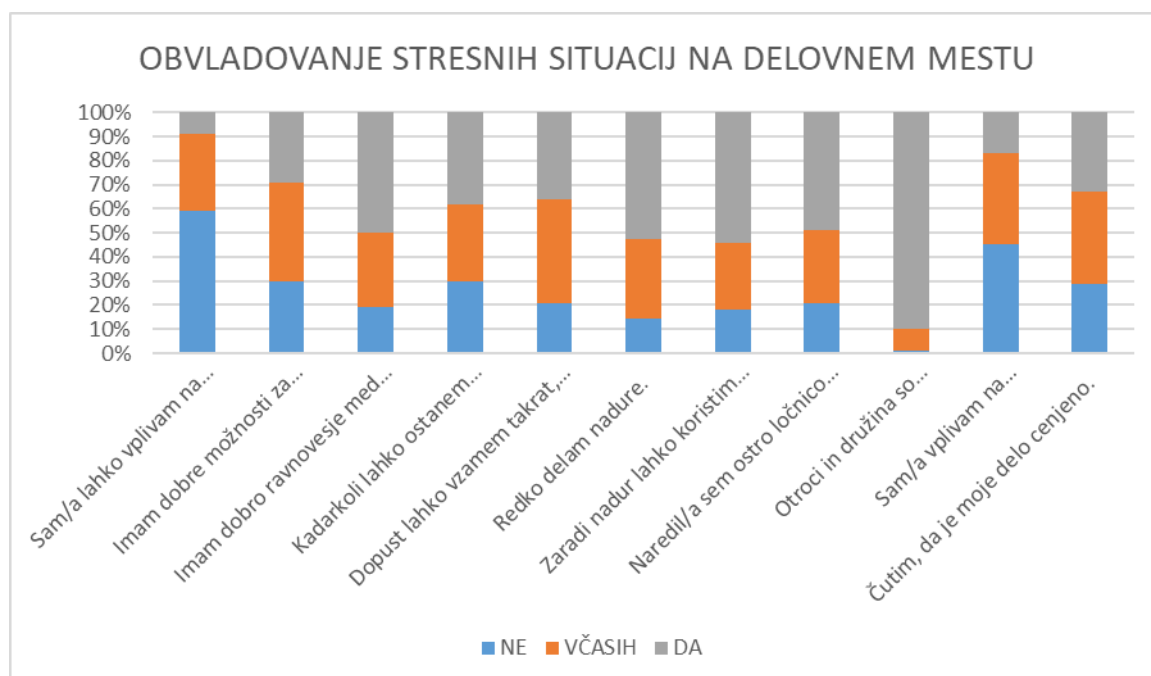
Po pridobljenih podatkih sodeč vprašani v večini menijo, da stresa na delovnem mestu ne občutijo vsakodnevno ali pa ga sploh ne občutijo. Iz te trditve lahko sklepamo, da so s svojim delovnim mestom zadovoljni ter da jih stres ne prizadene. Med vsemi trditvami, s katerimi se vprašani strinjajo, izstopata dve. Dve petini vprašanih se strinja s trditvijo, da za dobro opravljeno delo ne dobijo niti priznanja niti nagrade. Dobri dve petini vprašanih pa se je s trditvijo, da imajo veliko odgovornosti, pooblastil oz. pristojnosti, pri odločanju pa lahko le malo sodelujejo. Ti dve trditvi sta tisti, pri katerih se je največ vprašanih odločilo, da ju podpre. Pri vseh ostalih pa strinjanja s trditvami ni moč navesti.

Če povzamemo pridobljene odgovore – na splošno so tajnice zadovoljne na svojem delovnem mestu ter v večini pri opravljanju svojega dela ne občutijo stresa.

6. Obvladovanje stresnih situacij na delovnem mestu

Ali lahko sam/a vplivam na obvladovanje stresnih situacij na delovnem mestu tajnice?			
Trditve	Odgovori		
	NE	VČASIH	DA
Sam/a lahko vplivam na delovni čas.	59 %	32 %	9 %
Imam dobre možnosti za osebni razvoj.	30 %	41 %	29 %
Imam dobro ravnovesje med delom in prostim časom	19 %	31 %	50 %
Kadarkoli lahko ostanem doma za nego otrok ali dobim študijski dopust.	30 %	32 %	38 %
Dopust lahko vzamem takrat, ko to ustreza meni in moji družini.	21 %	43 %	36 %
Redko delam nadure.	14 %	33 %	52 %
Zaradi nadur lahko koristim proste dneve.	18 %	28 %	54 %
Naredil/a sem ostro ločnico med delom in prostim časom.	21 %	30 %	49 %
Otroci in družina so pomemben del mojega življenja.	1 %	9 %	90 %
Sam/a vplivam na rasporeditev svojih delovnih ur.	46 %	38 %	17 %
Čutim, da je moje delo cenjeno.	29 %	38 %	33 %

Tabela 7: Obvladovanje stresnih situacij na delovnem mestu
(Vir: anketni vprašalnik 2018)



Graf 7: Obvladovanje stresnih situacij na delovnem mestu
(Vir: anketni vprašalnik, 2018)

S sedmim vprašanjem anketnega vprašalnika smo želeli izvedeti, če lahko tajnica sama vpliva na obvladovanje stresnih situacij na delovnem mestu. Odgovore, ki smo jih dobili, bomo predstavili s pomočjo enajstih trditev, na katere so vprašani odgovarjali z odgovori NE, VČASIH ali DA.

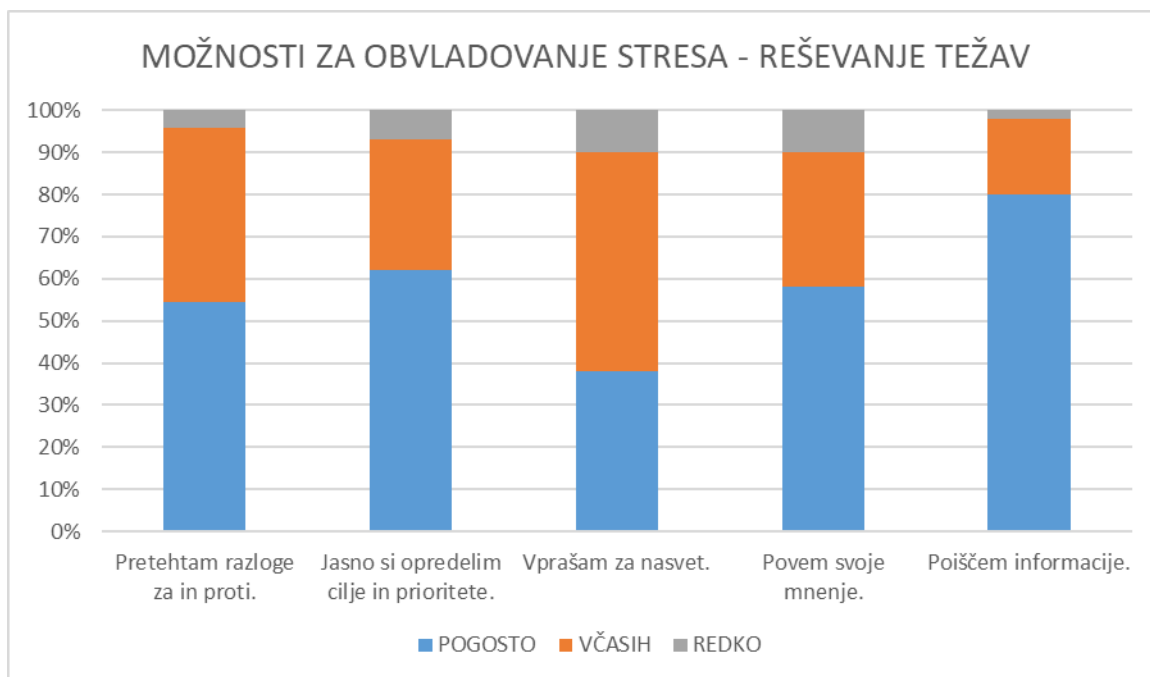
Pri tem vprašanju je najbolj izstopal odgovor na trditev, da so otroci in družina pomemben del življenja vprašanih. S to trditvijo se strinja kar 90 % vprašanih. To kaže na to, da tajnice dajejo velik pomen svoji družini in otrokom ter da je odnos z omenjenimi zanje zelo pomemben.

Pri drugih vprašanjih so bili odgovori porazdeljeni med vse tri odgovore, kar kaže na to, da se anketiranci na različne načine odzivajo na stresne situacije ter jih s tem tudi na različne načine obvladujejo. Velika večina pa meni, da trditve držijo ali pa držijo občasno. Odgovor, ki kaže na nestrinjanje, je bil zastopan v manjšini.

7. Možnosti za obvladovanje stresa – reševanje težav

Kakšne so možnosti obvladovanja stresa? – Reševanje težav			
Trditve	Odgovori		
	POGOSTO	VČASIH	REDKO
Pretehtam razloge za in proti.	54 %	41 %	4 %
Jasno si opredelim cilje in prioritete.	62 %	31 %	7 %
Vprašam za nasvet.	38 %	52 %	10 %
Povem svoje mnenje.	58 %	32 %	10 %
Poiščem informacije.	80 %	18 %	2 %

Tabela 8: Kakšne so možnosti obvladovanja stresa – Reševanje težav
(Vir: anketni vprašalnik, 2018)



Graf 8: Možnosti za obvladovanje stresa – reševanje težav
(Vir: anketni vprašalnik 2018)

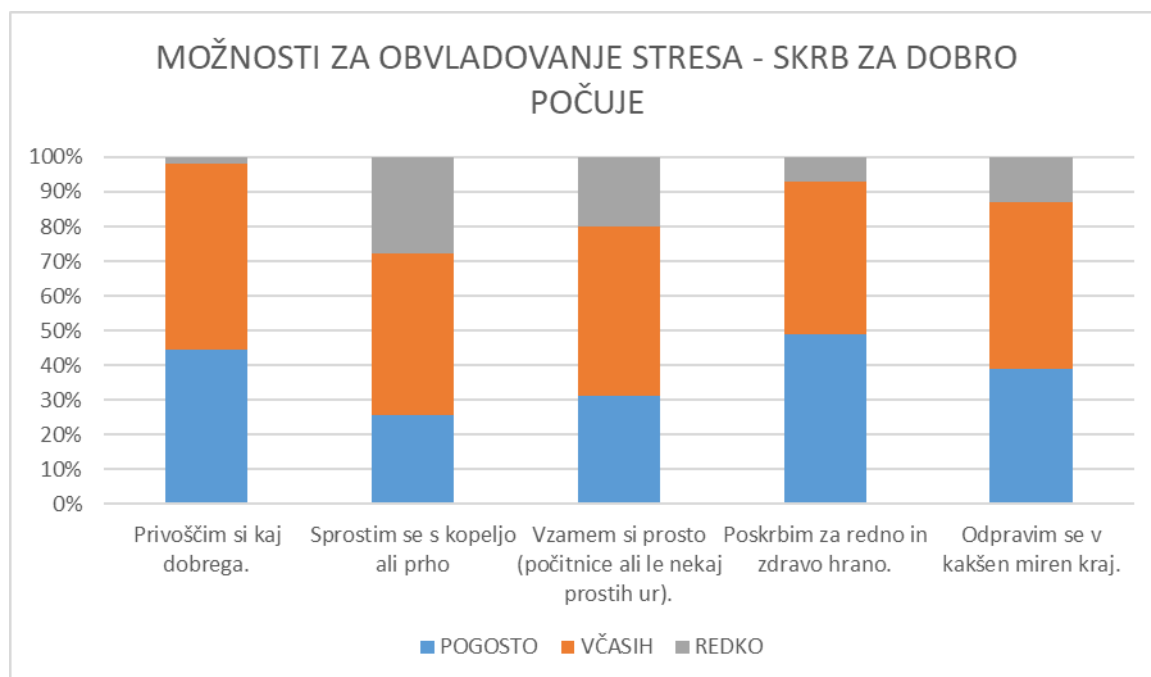
Pri osmem vprašanju anketnega vprašalnika nas je zanimalo, kakšne so možnosti imajo zaposlene na delovnem mestu tajnice za obvladovanja stresa in kako rešujejo težave, ki so posledice slednjega. Podali smo pet trditev, na katere so vprašani odgovarjali z odgovori POGOSTO, VČASIH in REDKO.

Najbolj izstopajoči odgovori na to vprašanje so tisti, za katere so vprašani izbrali odgovor pogosto. Iz odgovorov lahko razberemo, da se trudijo reševati težave ter iščejo različne rešitve, da bi stres obvladale, pa naj bo to vsakodnevno ali občasno. Pomembno je le to, da je velika večina takih, ki se uspešno bojujejo proti stresu, oziroma ga obvladujejo ter s tem pripomorejo k temu, da nanje ne vpliva negativno.

8. Možnosti za obvladovanje stresa – skrb za dobro počutje

Kakšne so možnosti obvladovanja stresa? – Skrb za dobro počutje			
Trditve	Odgovori		
	POGOSTO	VČASIH	REDKO
Privoščim si kaj dobrega.	44 %	53 %	2 %
Sprostim se s kopeljo ali prho.	26 %	47 %	28 %
Vzamem si prosto (počitnice ali le nekaj prostih ur).	31 %	49 %	20 %
Poskrbim za redno in zdravo hrano.	49 %	44 %	7 %
Odpravim se v kakšen miren kraj.	39 %	48 %	13 %

Tabela 9: Možnosti za obvladovanje stresa – skrb za dobro počutje
(Vir: anketni vprašalnik, 2018)



Graf 9: Možnosti za obvladovanje stresa – skrb za dobro počutje
(Vir: anketni vprašalnik, 2018)

Pri zadnjem vprašanju smo želeli izvedeti, kakšne so možnosti obvladovanja stresa ter kako posamezniki skrbijo za svoje počutje. Postavili smo pet trditev, na katere so vprašani odgovarjali z odgovori POGOSTO, VČASIH ter REDKO.

Tudi pri tem vprašanju smo dobili večino pozitivnih odgovorov, kar nam pove, da vprašani dobro skrbijo za svoje zdravje, če ne vsak dan pa vsaj občasno. Velika

večina si privoščiti kaj dobrega, ter s tem pripomore k boljšemu počutju. Le malo je tistih, ki si redko privoščijo kakšno sprostitvev, oddih in podobno.

Povzamemo lahko, da tajnice na splošno dobro skrbijo za svoje počutje – vsaka na svoj način ter takrat, ko to potrebuje. Kar pomeni, da tudi s pomočjo skrbi za dobro počutje uspešno obvladujejo stres na delovnem mestu.

6.3 INTERVJU IN INTERPRETACIJA

V diplomski nalogi smo želeli poleg odgovorov na anketni vprašalnik dobiti tudi nekatere odgovore zaposlene na delovnem mestu tajnice. Intervjuvali smo Ester Tratnjek, ki se je na omenjenem delovnem mestu zaposlila pred nekaj meseci. Zastavili smo ji deset vprašanj, na katera ja prijazno odgovorila.

Zastavljena vprašanja so bila naslednja (lasten vir):

- Koliko časa ste zaposleni na delovnem mestu tajnice?
- Kako razumete in kaj si predstavljate pod besedo stres?
- V medijih je vse pogosteje zaslediti članke s temami o stresu na delovnem mestu. Menite, da ste tudi vi na delovnem mestu pod stresom?
- Na kakšen način doživljate stres? O čem takrat razmišljate, katera čustva vas prevzemajo in kako ga telesno čutite?
- Kako se odzivate na stres? Ali imate kakšne zdravstvene posledice zaradi stresa na delovnem mestu?
- Sedaj, ko ste navedli nekaj svojih odzivov na stres, nam zaupajte še, kako stresne situacije rešujete? Najlažje je namreč ljudem reči, naj se ne obremenjujejo s službo, naj odmislijo skrbi in delo. Vendar pa je to veliko lažje reči kot storiti. Kako vam uspeva?
- Ali bi lahko rekli, da je delo tajnice obremenjujoče?
- Kako lahko ravnatelj in ostali zaposleni vplivajo na doživljanje stresa na delovnem mestu? Kaj bi pričakovali od zaposlenih na šoli in ravnatelja oz. na kakšen način bi se po vašem mnenju morali odzvati, ko zaznajo, da zaposleni doživlja stres?
- Kaj bi, če bi lahko, spremenili pri svojem poklicu, da bi bilo stresnih situacij manj?
- In še za konec: Kaj bi sporočili ostalim tajnicam, kako naj se ubranijo stresa?

Iz prejetih odgovorov smo izvedeli, da je Ester Tratnjek na delovnem mestu tajnice zaposlena dva meseca. Besedo stres razume kot neprijeten občutek, strah, tesnobo in dvom vase. Tako kot kar nekaj anketirancev tudi ona meni, da je na delovnem mestu pod stresom – predvsem zato, ker je na njem zaposlena kratek čas, zaradi novega delovnega okolja, načina dela in vseh novih informacij, s katerimi se srečuje. Stres, ki ga doživlja, občuti kot strah pred nezmožnostjo opravljanja dela. Omenila je

tudi, da je bolj razdražljiva, telesno pa stres občuti kot neko tesnobo v prsih, občasne bolečine v mišicah ter v obliki utrujenosti. Zadnje čase je tudi pozabljiva, na trenutke nekoliko zmedena, drugih resnih zdravstvenih posledic pa ne občuti.

Podala je tudi dober nasvet glede reševanja stresnih situacij, in sicer si predstavlja, kako se bo počutila, ko ne bo več pod stresom. Delovno mesto tajnice se ji zdi prav toliko obremenjujoče kot delo na drugih delovnih mestih. Omenila je pomembnost dobrih odnosov med sodelavci in poudarila, da se s pogovorom marsikaj razreši. Pri tem meni, da pri njenem poklicu ni možno česarkoli spremeniti. Poudarila je, da je pomembnejše to, da se pri delu nauči sprejemati ter obvladovati stresne situacije. Za konec je povedala, da univerzalne rešitve pri premagovanju stresa ni in da vsak posameznik zase najbolje ve, kako se s stresom spopasti. Sama se najraje odpravi na sprehod s svojim hišnim ljubljencem.

6.4 POVZETEK RAZISKAVE

Analiza odgovorov, ki smo jo naredili s pomočjo podatkov, pridobljenih z anketnim vprašalnikom, in intervjujem, je pokazala, da je stres na delovnem mestu sicer prisoten, vendar ne v takšni meri, kot smo predpostavljali, prav tako pa ga anketiranci ne občutijo vsakodnevno – nekateri le včasih.

Vsakodnevno in občasno skrb za svoje zdravje je izrazila več kot polovica vprašanih, prav tako slaba polovica pa je takih, ki se z negativnimi posledicami stresa srečujejo občasno. Te se pojavljajo v obliki glavobolov, slabosti, bolečinah v želodcu.

Že v uvodnem delu smo predvidevali, da je tajnica na svojem delovnem mestu preobremenjena predvsem zaradi številnih nalog ter nepredvidljivih motenj s strani sodelavcev ipd. Več kot polovica vprašanih se strinja, da so pod stresom zaradi slednjih, saj nimajo miru, ki ga pri delu potrebujejo. Prav tako so rezultati pokazali, da ima velika večina vprašanih premalo časa oziroma preveč dela, da bi svoje delovne naloge dokončali v danih rokih. S tem lahko naše predvidevanje glede preobremenjenosti potrdimo.

Da pojav stresa na delovnem mestu negativno vpliva na zbranost in natančnost je v svojem odgovoru v intervjuju omenila tudi Ester Tratnjek. Omenila je, da je zaradi preoblice dela zadnje čase pozabljiva ter na trenutke rahlo zmedena.

Predvidevali smo tudi, da pride do povečanja stiske in stresa zaradi vprašljivega nagrajevanja zahtevanega dela, ki ni zadostno, s čimer povzroča težave pri zagotavljanju osebne eksistence. Tu so bila mnenje vprašanih različna, saj slabih 30 % vprašanih meni, da trditev, da za dobro opravljeno delo ne dobi niti priznanja niti

nagrade, ne drži, četrtnina meni, da trditev drži včasih, dve petini vprašanih pa se s trditvijo strinja. To pomeni, da je predpostavko potrdila minimalna večina.

Zanimive podatke smo dobili tudi iz odgovorov na vprašanja o obvladovanju stresa. Dobra polovica vprašanih si pogosto jasno opredeli cilje in prioritete, veliko pa je tudi takih, ki to storijo včasih. Zanimiv je podatek, da kar polovica vprašanih pogosto pove svoje mnenje, včasih pa kar tretjina vprašanih. Izstopa tudi podatek, da kar štiri petine vprašanih poišče informacije, s pomočjo katerih obvladujejo stres.

Z zadnjimi anketnimi vprašanji smo želeli pridobiti informacije glede obvladovanja stresa ter skrbi za dobro počutje, osredotočili smo se na to, kaj so pripravljene vprašani narediti, da se stresu izognejo oziroma da ga obvladujejo. Velika večina si vsakodnevno ali občasno privoščijo kaj dobrega ter v prvi vrsti poskrbi za redno in zdravo prehrano, sprehodi do kakšnih mirnih krajev pa tudi niso izzzvzeti. Občasno si dve petini vprašanih privoščijo sprostitve s kopeljo ali prho, polovica vprašanih pa si občasno privoščijo tudi kakšen prost dan.

Kot smo že omenili, je bila raziskava opravljena med devetdesetimi zaposlenimi na delovnem mestu tajnice. Rezultati, ki smo jih dobili, po našem mnenju predstavljajo realno oceno prisotnosti stresa na obravnavanem delovnem mestu.

7 ZAKLJUČEK

V uvodnem delu smo opredelili naslov, ki smo ga izbrali za samo obravnavo diplomske naloge – Stres na delovnem mestu tajnice. Temo smo izbrali z namenom, da bi raziskali, koliko je, glede na opravljanje nalog ter obsega dela, stresa na delovnem mestu tajnice dejansko prisotnega. Predpostavljali smo, da ga je veliko. Kasnejša raziskava s pomočjo anketnega vprašalnika in intervjuja je dala presenetljive rezultate, in sicer so ti pokazali, da vprašani, ki so sodelovali v anketi, niso pod vplivom stresa v takšni meri, kot smo sami predpostavljali. Stres, ki ga na delovnem mestu doživljajo je minimalen – občutijo ga samo občasno ali pa sploh ne.

Namen diplomskega dela je bilo ugotoviti, na kakšen način izrabi pozitivni vpliv stresa pri delu oziroma kako zmanjšati negativne vplive stresa na učinkovitost dela. Cilj, ki smo si ga zastavili na začetku, je bil ugotoviti dejanski vpliv stresa na delo ter vpliv pozitivnega ali negativnega stresa na učinkovitost dela oziroma samega opravljanja nalog. Velika večina anketirancev se uspešno bojuje proti stresnim situacijam na svojem delovnem mestu ter na različne načine prilagaja svoje delovne naloge, delovne pogoje, odnose s sodelavci, da se stresnim situacijam izogne. S tem tudi poskrbijo, da so naloge opravljene pravočasno.

Predvidevali smo, da je problem prevelika obremenjenost na delovnem mestu tajnice, tako zaradi števila nalog kot zaradi množice različnih komunikacijskih stikov

z uporabniki ter drugih nepredvidljivih motenj. Zaradi opisanega ponavadi pride do stresa, ki lahko negativno vpliva na samo zbranost, natančnost in podobno, kar pa vpliva na celotno kakovost dela. Pojavljati se začnejo tudi napake, ki še dodatno povečajo stres. Velika večina vprašanih meni, da se s preveliko preobremenjenostjo srečuje le včasih ali pa je kos vsem nalogam. Zelo majhen je odstotek takih, ki menijo, da so na delovnem mestu tajnice preobremenjeni ter zaradi tega doživljajo stres.

Poleg zgoraj opisanega smo predvidevali, da stisko in stres povečuje tudi vprašljivo nagrajevanje zahtevnega dela. S trditvijo, da za dobro opravljeno delo ne dobijo niti pohvale niti nagrade, se je strinjal kar velik odstotek vprašanih, kar kaže na to, da si tajnice želijo pohvale, saj bi tako še bolje opravljali svoje delo, s tem pa dobili tudi nov zagon za delo. Lahko bi rekli, da bi bili pod vplivom pozitivnega stresa.

Na začetku teoretičnega dela naloge smo se osredotočili na sam pojem stresa ter podali nekaj različnih opredelitev samega pojma. V nadaljevanju pa smo ugotavljali, kakšni so znaki stresa ter kako te znake prepoznamo. Ker se stres deli na pozitivni in negativni stres, smo opisali tudi samo razdelitev in pojasnili, kaj je za vsakega posebej značilno ter kako se odraža na posamezniku.

Zelo pomemben del diplomske naloge je po našem mnenju tisti, ki opisuje stres na delovnem mestu. Tu smo pojasnili, kako se stres na delovnem mestu kaže – v kakšni obliki in koliko je stresa na delovnem mestu dejansko prisotnega. Prav tako smo zapisali, kakšne so reakcije na stres ter posledice vpliva le-teh na posameznika. Zanimalo nas je tudi, kako stres vpliva na izvajalce del v komunikaciji s strankami in na kakšen način se stres pojavlja glede na vsebino dela tajnice, delovne naloge, delovne razmere ter načine druženja. Glede na pridobljene podatke stres na delovnem mestu tajnice pri vprašanih ne povzroča večjih zdravstvenih težav. Nekateri izmed vprašanih občasno občutijo slabosti, bolečine v želodcu ali imajo glavobole, nekatere med njimi pa občasno zaskrbi njihovo zdravje.

Omenili smo tudi, v kakšnih oblikah se stres kaže pri opravljanju del in nalog, ki so povezane s samo organizacijo in izvajanjem pisarniškega poslovanja ter nazadnje tudi kadrovske zadeve. Pomembno se nam je namreč zdelo, da zaposleni na delovnem mestu tajnice stres obvladujejo, saj tam preživljajo največ časa – zahtev za opravljanje določenih nalog je vedno več, delovni pogoji se spreminjajo, narava dela pa tudi. Odgovori na kasnejša vprašanja so pokazali, da anketiranci niso pod takšnim vplivom stresa na delovnem mestu, kakor smo predpostavljali v uvodnem delu. Še vedno je nekaj takih, ki stres občutijo občasno, za ostale pa lahko trdimo, da se z njim uspešno spopadajo oziroma ga uspešno obvladujejo in se mu izognejo na različne načine.

Na koncu teoretičnega dela smo predstavili ukrepe za zmanjšanje vpliva oziroma za obvladovanje stresa. Anketiranci so podali odgovore, iz katerih smo razbrali, da se

sami dobro borijo proti stresu oziroma stres dobro obvladujejo na različne načine – si privoščijo kaj dobrega, se odpravijo v naravo na sprehod, si vzamejo prost dan in podobno.

Glede na celotno obravnavo teme ter pridobljene podatke s pomočjo anketnega vprašalnika, na katerega je odgovorilo kar devetdeset vprašanih, in intervjuja, lahko povzamemo, da se tajnice na svojem delovnem mestu na splošno dobro počutijo ter da so s svojim položajem, razen nekaterih izjem, zadovoljne.

LITERATURA IN VIRI

Pisni viri:

- Dernovšek, M. Z. et. al. (2012). *Ko te strese stres*. Ljubljana: Inštitut za varovanje zdravja Republike Slovenije.
- Masalach, C. et. al. (2002). *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu*. Ljubljana: Educy.
- Stergar, E. et. al. (1996). *Obvladovanje stresa*. Ljubljana: Inštitut za varovanje zdravja Republike Slovenije.
- Teržan, M. (2002). *Stres na delovnem mestu: dobro se počutim, delo mi je v veselje! (preprečujmo stres na delu)*. Ljubljana: Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, Urad RS za varnost in zdravje pri delu.
- Tušak, M. (2017). *Živeti s stresom*. Maribor: Poslovna založba MB.
- Božič, M. (2003). *Stres pri delu*, GV, Ljubljana

DD

Elektronski viri:

- Porenta, V. (2007), *Stres na delovnem mestu*. Pridobljeno 13. marca 2018 z naslova https://www.bb.si/sites/default/files/uploads/files/diplome/porenta_vesna-stres_na_delovnem_mestu_1.pdf.
- Lek d.d. (april 2018). *Stres*. Pridobljeno 14. septembra 2018 z naslova <https://www.lek.si/sl/skrb-za-zdravje/stres/>.
- Wikipedia (18.2.2018). *Stres*. Pridobljeno 14. septembra 2018 z naslova <https://sl.wikipedia.org/wiki/Stres>.
- Nacionalni inštitut za javno zdravje (2014). *Stres*. Pridobljeno 14. septembra 2018 z naslova <http://www.nijz.si/sl/stres>.
- Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje (2010). *Opis poklica Tajnik*. Pridobljeno 17. septembra 2018 z naslova https://www.ess.gov.si/ncips/cips/opisi_poklicev/opis_poklica?Kljuc=1345&Filter.
- Slovar Slovenskega knjižnega jezika. *Stres*. Pridobljeno 19. septembra 2018 z naslova <http://sskj.si/?s=stres>.
- Pislak, Bali, A. (13. april 2008), *Stres – 1.del*. Pridobljeno 19. septembra 2018 z naslova <https://www.planet-lepote.com/stres-1-del-vrste-in-znamenja-stresa>.
- Fiala, P. (november 2007). *Stres – negativen in pozitiven*. Pridobljeno 20. septembra 2018 z naslova <http://www.pomurske-lekarne.si/tocka-zdravja/stres-negativen-in-pozitiven>.
- Ženski svet (29. september 2016). *Razlika med dobrim in slabim stresom*. Pridobljeno 20. septembra 2018 z naslova

<http://www.zenskisvet.si/psihologija/razlika-med-dobrim-in-slabim-stresom.html>

- *Opisi delovnih nalog*. Pridobljeno 08. oktobra 2018 z naslova <http://www.fmalgaja.si/files/2015/03/opis-delovnih-mest.pdf>
- Jelen, J. (30.10.2017). *Najbolši ukrepi kako zmanjšati stres*. Pridobljeno 18. oktobra 2018 z naslova <https://siol.net/trendi/nevrosoba/najboljsi-ukrepi-kako-zmanjsati-stres-452108>
- Porenta, V. (December 2007). *Stres na delovnem mestu*. Pridobljeno 22. oktobra 2018 z naslova https://www.bb.si/doc/diplome/Porenta_Vesna-Stres_na_delovnem_mestu.pdf
- Wikipedia (8. december 2017). *Joga*. Pridobljeno 22. oktobra 2018 z naslova <https://sl.wikipedia.org/wiki/Joga>

PRILOGA

Priloga 1: Anketni vprašalnik



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

ANKETNI VPRAŠALNIK
za izdelavo diplomske naloge z naslovom
STRES NA DELOVNEM MESTU TAJNICE

Del svoje diplomske naloge bom namenila analizi stresa na delovnem mestu tajnice. S tem namenom sem sestavila kratko anketo. Vljudno vas prosim za sodelovanje. Podatke bom uporabila samo za diplomsko delo. Anketa je anonimna.

Že vnaprej se vam lepo zahvaljujem za sodelovanje pri anketi.

Maja Rovanšek

V vprašanjih 1–4 obkrožite ustrezen odgovor.

1. **SPOL:** MOŠKI ŽENSKA
2. **STAROST:** do 25 let
26–30 let
31–35 let
36–40 let
41–45 let
46–50 let
nad 50 let
3. **Stopnja izobrazbe:** V. VI. VII.
4. **Koliko let delovne dobe imate v podjetju, kjer ste zaposleni?**
a) do 5 let
b) 6–10 let
c) 11–15 let
d) več kot 15 let
5. **Prisotnost stresa na delovnem mestu tajnice**

TRDITVE	NE	VČASIH	DA
Skrbi me za moje zdravje.			
Imam glavobole, slabost, bolečine v želodcu.			
Dolgo se že nisem smejal/a.			
V mojem (delovnem) okolju se nihče ne druži z nikomer.			
Z nikomer se ne družim.			
Težko je delati v miru.			
Nimam podpore šefa.			
V naši službi je veliko »samotnih« volkov.			
Skrbi me moje napredovanje v službi.			
Veliko razmišljam o tem, kaj vse bi moral/a še narediti, če bi imel/a čas in energijo.			
Obstaja navzkrižje med mojim delom in družino.			
Imam malo vpliva na načrtovanje svojega dela.			
Pri reševanju konfliktov nismo uspešni.			
Pogosto bi rad/a delal/a kaj drugega.			

6. Kaj mi povzroča stres na delovnem mestu tajnice? (Vzroki za stres.)

TRDITVE	NE	VČASIH	DA
Premalo časa oz. preveč dela, da bi dokončala delovne naloge v svoje zadovoljstvo in v zadovoljstvo drugih – nestvarni roki.			
Opis mojih delovnih nalog je nejasen, pristojnosti so neopredeljene.			
Za dobro opravljeno delo ne dobim niti priznanja niti nagrade.			
Nimam možnosti pritožbe.			
Nimam priložnosti, da bi pokazal/a vsa svoja znanja oz. sposobnosti.			
Imam veliko odgovornosti, pooblastil oz. pristojnosti, pri odločanju pa lahko le malo sodelujem.			
Nadrejeni, sodelavci ali podrejeni ne sodelujejo z mano oz. mi ne nudijo podpore pri delu.			
Delo ni vzpodbudno, ne zadovoljuje me, ne čutim nobene vzpodbude v smislu lastnega razvoja ali razvoja delovne organizacije.			
Služba je nezanesljiva, nimam stalnega delovnega mesta (zaposlen/a sem za določen čas).			
Izpostavljen/a sem predsodkom zaradi svojih let, spola, rase, narodnosti ali vere.			

7. Ali lahko sam/a vplivam na obvladovanje stresnih situacij na delovnem mestu tajnice?

TRDITVE	NE	VČASIH	DA
Sam/a lahko vplivam na delovni čas.			
Imam dobre možnosti za osebni razvoj.			
Imam dobro ravnovesje med delom in prostim časom.			
Kadarkoli lahko ostanem doma za nego otrok ali dobim študijski dopust.			
Dopust lahko vzamem takrat, ko to ustreza meni in moji družini.			
Redko delam nadure.			
Zaradi nadur lahko koristim proste dneve.			
Naredil/a sem ostro ločnico med delom in prostim časom.			
Otroci in družina so pomemben del mojega življenja.			
Sam/a vplivam na razporeditev svojih delovnih ur.			
Čutim, da je moje delo cenjeno.			

8. Obvladovanje stresa – Kakšne so moje možnosti za obvladovanje stresa?

A – Reševanje težav

	Pogosto	Včasih	Redko
Pretehtam razloge za in proti.			
Jasno si opredelim cilje in prioritete.			
Vprašam za nasvet.			
Povem svoje mnenje.			
Poiščem informacije.			

Dopolnite: _____

B – Skrb za dobro počutje

	Pogosto	Včasih	Redko
Privoščim si kaj dobrega.			
Sprostim se s kopeljo ali prho.			
Vzamem si prosto (počitnice ali le nekaj prostih ur).			
Poskrbim za redno in zdravo hrano.			
Odpravim se v kakšen miren kraj.			

Priloga 2: Intervju



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

INTERVJU
za izdelavo diplomske naloge z naslovom
STRES NA DELOVNEM MESTU TAJNICE

Ester Tratnjek je zaposlena na delovnem mestu tajnice na Osnovni šoli Roje, na Rodici pri Domžalah. Za potrebe diplomskega dela z naslovom Stres na delovnem mestu tajnice smo jo poprosili, če bi lahko na kratko odgovorila na nekaj zastavljenih vprašanj. V sodelovnje je prijazno privolila ter podala odgovore iz lastnih izkušenj.

1. Koliko časa ste zaposleni na delovnem mestu tajnice?

Na delovnem mestu tajnice sem zaposlena 2 meseca.

2. Kako razumete in kaj si predstavljate pod besedo stres?

Stres razumem kot neprijeten občutek, strah, tesnobo, dvom vase.

3. V medijih je vse pogosteje zaslediti članke s temami o stresu na delovnem mestu. Menite, da ste tudi vi na delovnem mestu pod stresom?

Na delovnem mestu sem pod stresom predvsem zato, ker sem tu šele kratek čas. In sem pod stresom predvsem zaradi vseh novih informacij, načina dela, novega delovnega okolja.

4. Na kakšen način doživljate stres, če ga? O čem takrat razmišljate, katera čustva vas prevzemajo in kako ga telesno čutite?

Stres občutim kot strah, da ne bom zmogla opravljati dela. Sem bolj razdražljiva. Telesno ga čutim kot tesnobo v prsih. Včasih kot bolečine v mišicah in utrujenost.

5. Kako se odzivate na stres? Ali imete kakšne zdravstvene posledice zaradi stresa na delovnem mestu?

Opažam, da zadnje čase pozabljam stvari, na trenutke sem zmedena, predvsem pa občutim mišično napetost. Drugih zdravstvenih posledic nimam.

6. Sedaj ko ste navedli nekaj svojim odzivov na stres, nam zaupajte še, kako stresne situacije rešujete? Najlažje je namreč ljudem reči, naj se ne obremenjujejo s službo, naj odmislijo skrbi in delo. Vendar pa je to veliko lažje reči kot storiti. Kako vam uspeva?

Stresne situacije rešujem tako, da si predstavljam, kako se bom počutila, ko ne bom več pod stresom.

7. Ali bi lahko rekli, da je delo tajnice obremenjujoče?

Tako kot vsako delo.

8. Kako lahko ravnatelj in ostali zaposleni vplivajo na doživljanje stresa na delovnem mestu? Kaj bi pričakovali od zaposlenih na šoli in ravnatelja oz. na kakšen način bi se po vašem mnenju morali odzvati, ko zaznajo, da zaposleni doživlja stres?

Pogovor in dobri odnosi med sodelavci pripomorejo k zmanjšanju stresa.

9. Kaj bi, če bi lahko, spremenili pri svojem poklicu, da bi bilo stresnih situacij manj?

Težko je spreminjati karkoli pri poklicu, treba se je naučiti sprejemati in obvladovati stresne situacije.

10. In še za konec: Kaj bi sporočili ostalim tajnicam, kako naj se ubranijo stresu?

Kakšne univerzalne rešitve ni. Vsak zase najbolje ve, kako se spopasti s stresom. Meni recimo zelo pomaga sprehod s psom.