



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolsko strokovnega študija
Program: Komercialist
Modul: Podjetniški

STRES NA DELOVNEM MESTU

Mentorica: Marina Vodopivec, univ. dipl. psih. Kandidatka: Svetlana Stjepanovič
Lektorica: Nevenka Nikolič

Kranj, maj 2010

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici Marini Vodopivec, univ. dipl. psih., za konkretna navodila pri izdelavi diplomskega dela.

Zahvaljujem se tudi lektorici Nevenki Nikolič, ki je lektorirala mojo diplomsko nalogo in seveda podjetju Le-tehnika ter gospodu Jarcu za izredno pomoč.

Posebna zahvala gre moji družini, ki me je ves čas izobraževanja podpirala, bodrila in mi nudila veliko podporo.

IZJAVA

»Študentka Svetlana Stjepanovič 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 avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

Stres v tej ali oni obliki je obstajal že od nekdaj. Vendar je naše okolje danes drugačno, kot je bilo v preteklosti. Onesnaženost zraka in zemlje, hrane in vode vpliva na telo, s tem pa tudi na duševnost. Hrup, žarčenja, droge, zdravila, vidni in slušni dražljaji, na vse to se človek ne more privaditi brez škode. Civilizacija zavaja človeka po eni strani, da svoje telesne možnosti premalo uri in mu zaradi tega na primer slabi mišičevje, na drugi strani pa mu preobremenjuje duševne sile. Mnogi ljudje si nalagajo nepotrebna bremena in se sami potiskajo v stres. Kdor meni, da za družino in razvedrilo nima več prostega časa, mora takoj temeljito pregledati svoj dnevni program. Živeti je treba sproščeno in mirno, v skladu s človeškim dostojanstvom, osvoboditi se moramo malenkostnih vsakdanjih poželenj

Zavedati se pa moramo, da niso samo posamezniki tisti, ki naj bi odpravili vire stresa na svojem delovnem mestu. Vse več je stresorjev, na katerega zaposleni ne morejo vplivati. Zato mara podjetje s pravim kadrovanjem, jasno določenimi cilji, pravim izborom zaposlenih, z organiziranim delom zaposlenim omogočiti čim kakovostnejše delo.

KLJUČNE BESEDE

- stres
- stresor
- antistres

ABSTRACT

Stress in this or that form existed since time immemorial. However, our environment is different today than it was in the past. Air pollution and soil, food and water on the body, thus also the soul. Noise, radiation, drugs, medications, visual and auditory stimuli at all this man can not get used without damage. Divisions human civilization on the one hand, the possibility that their body enough time and therefore it weakens the muscle for example, on the other hand, forces him mental strains. Many people are imposing unnecessary burdens and pushing yourself to stress. Anyone who believes that the entertainment for the family and has more free time, should immediately be thoroughly reviewed your daily program. Living to be a relaxed and peaceful, in line with human dignity, we need to cleanse the petty everyday desires

We must be aware that not only individuals who would eliminate the sources of stress in the workplace. All over the stressors to which employees can not control. Therefore likes to say recruitment firm, clearly defined objectives, selecting employees say, the organized work of employees to enable the highest quality work.

KEYWORDS

- stress
- stressor
- antistress

KAZALO:

1 UVOD	1
1.1. POJEM STRES	1
2 OPREDELITEV STRESA	4
2.1 VRSTE STRESA	6
2.2 OPOZORILNI ZNAKI STRESA	6
2.3 ZAKAJ SMO V STRESU	6
2.4 VZROKI ČUSTVENEGA STRESA	7
3 STRES NA DELOVNEM MESTU	9
3.1 Predstavitev pojmov	9
3.2 Kaj povzroča stres	12
3.3 Teoretični vidiki soočanja s stresom	12
3.4 KONSTRUKTIVNO SOOČANJE S STRESOM	14
3.5 NEKONSTRUKTIVNO SOOČANJE S STRESOM	15
3.6 KOMPROMISNO SOOČANJE S STRESOM	16
4 KAKO SKRIBETI, DA DO STRESA NE PRIDE	17
5 SPLOŠNI PODATKI O PODJETJU	18
5.1 OSNOVNI PODATKI O PODJETJU	18
5.2 ORGANIZACIJSKA SHEMA PODJETJA	19
5.3 Strateški razvojni načrt podjetja - telefonija	19
5.3.1 Vizija oddelka telefonije:	20
5.3.2 Poslanstvo in osnovne vrednote	20
5.3.3 Osnovne vrednote:	20
5.3.4 Cilji in strategije za doseganje ciljev	20
5.3.5 Temeljni cilji:	20
5.4 Ožje okolje v podjetju	21
6 ANALIZA	22
7 SKLEPNE UGOTOVITVE	33
8 ZAKLJUČEK	35
9 LITERATURA IN VIRI	36

1 UVOD

Človek ni bil še nikoli izpostavljen tolikim dražljajem in vtisom, kakor v današnjem času. Hiter tempo življenja nas sili k vedno novim spremembam in napetostim na vseh področjih našega delovanja, tako v zasebnem življenju kot na delovnem mestu. Vse te vplive, ki jih mora posameznik absorbirati dan za dnem, morajo naši živci posredovati naprej in ustrezno obdelati. Od posameznika je odvisno, kakšne posledice ti vplivi puščajo v njegovem življenju. Ne smemo pa mimo dejstva, da je posameznik vedno vpet v neko socialno in fizično okolje.

1.1. POJEM STRES

Telo se odzove na stres ne glede na to, ali je ta pozitiven ali ne. Pomemben dejavnik je način, kako se telo odzove. Poznamo dva različna stresna vpliva: psihičnega, ki se pojavi ob različnih emocionalnih stanjih, in fizičnega, katerega posledica je stres, ki se pojavi po fizični aktivnosti.

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

- Evforičnost, zanesenost, vznemirjenost, velika motiviranost;
- Razumevanje, pripravljenost priskočiti na pomoč, družabnost, prijaznost, ljubeznivost, občutek zadovoljstva in sreče;
- Umirjenost, uravnovešenost, samozavest;
- Ustvarjalnost, učinkovitost, uspešnost;
- Sposobnost jasnega in racionalnega mišljenja, odločnost;
- Marljivost, živahnost, vedrost, nasmejanost.

Negativni stres 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 v telesu kažejo kot porušena presnova, porušeno endokrino ravnovesje in porušeno ravnovesje imunskega sistema. Osebe, izpostavljene takemu stresu, občutijo bolečine (tiščanje) v prsnem košu in imajo težave z želodcem zaradi previsoke stopnje kisline. Telo, ki je dlje časa izpostavljeno stresu, ima manjšo možnost produkcije limfocitov, s tem pa je neodporna in izpostavljeno obolenjem. Stresne situacije vplivajo tudi na proste radikale, ki se sprostijo v kri in poškodujejo celice.

Poznamo tri skupine znakov, ki jih imamo za prve znanilce, da smo preveč izpostavljeni negativnemu stresu.

Čustveni znaki:

- apatija: nezadovoljnost, žalost, nezmožnost uživanja v prijetnih stvareh;
- anksioznost: nemir, negotovost, občutek nekoristnosti ali nespoštovanje samega sebe;
- razdražljivost: nezaupanje, nadutost ali polemičnost, upor ali jeza;

- duševna utrujenost: raztresenost, težave s koncentracijo, pomanjkanje prožnega mišljenja;
- pretirana zaverovanost vase ali zavračanje samega sebe: preveč dela, nepriznavanje težav, sumničavost.

Vedenjski znaki:

- Izogibanje: zapiranje vase, zavračanje dela, težave pri sprejemanju odgovornosti;
- Pretiravanje: odvisnost od nikotina in alkohola, hazardne igre, spolna promiskuiteta;
- Težave z osebno urejenostjo: zamujanje na delo, slaba osebna higiena, neurejenost;
- Težave s spoštovanjem zakonov: zadolženost, prekrški, nenadzorovano nasilno obnašanje.

Telesni znaki:

- Pretirana skrb zaradi bolezni ali nepriznavanje bolezni;
- Pogosta obolevnost;
- Fizična izčrpanost;
- Pretirana vera v samozdravljenje in zloraba zdravil;
- Nerazpoloženje: glavobol, nespečnost, sprememba teka, pridobivanje ali izguba teže, slabost, driska zaradi živčnosti, zaprtje, spolne težave.

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

Dobro spanje

Spanje je bistveno za preživetje, zdravje, dobro telesno in psihično pripravljenost. Od dolžine spanja je pomembnejše, kako dobro spimo, premalo ali preveč spanja pa lahko povzroči tudi razdražljivost in poslabšanje duševnih sposobnosti. Večina odraslih spi sedem ur na dan, nekateri kar devet, drugim pa zadošča pičlih pet ur nočnega počitka.

Stres je med najhujšimi kalilci nočnega počitka. Zaradi njega ponoči bedimo, se trudimo zaspiti, saj nas mučijo skrbi zaradi nakopičenih težav ali nas prevzema strah pred prihodnostjo. Ko nam naposled uspe zaspiti, se večinoma zbudimo še bolj utrujeni in izčrpani, saj so težave ostale tam, kjer smo jih zvečer pustili. Pogoste more so znamenje škodljivega stresa.

Poskrbimo za dobro spanje

- Opustimo spanje ali dremanje čez dan ali zvečer.
- Čez dan se dobro razgibajmo.
- Pred spanjem se odpovejmo kofeinu (kavi, čaju, kokakoli), alkoholu in obilni večerji.
- Pri spanju ohranjajmo določen red: pojdimo spat in vstajajmo vedno ob isti uri.
- Ugasnimo televizor, pred spanjem popijmo kozarec toplega mleka (v mleku je triptofan, ki deluje uspavalno), umijmo si zobe in v postelji preberimo kako zgodbico ali odlomek iz knjige.

- Če nam misli kar naprej preskakujejo in se nočejo umiriti, vstanimo in si še enkrat privoščimo kozarec toplega mleka. Ko se bomo nekoliko umirili, se vrnimo v posteljo in se spomnimo kakšnega prijetnega dogodka, pri katerem smo se počutili popolnoma varni. V mislih si ga živo predstavljajmo in se skoncentrirajmo nanj.

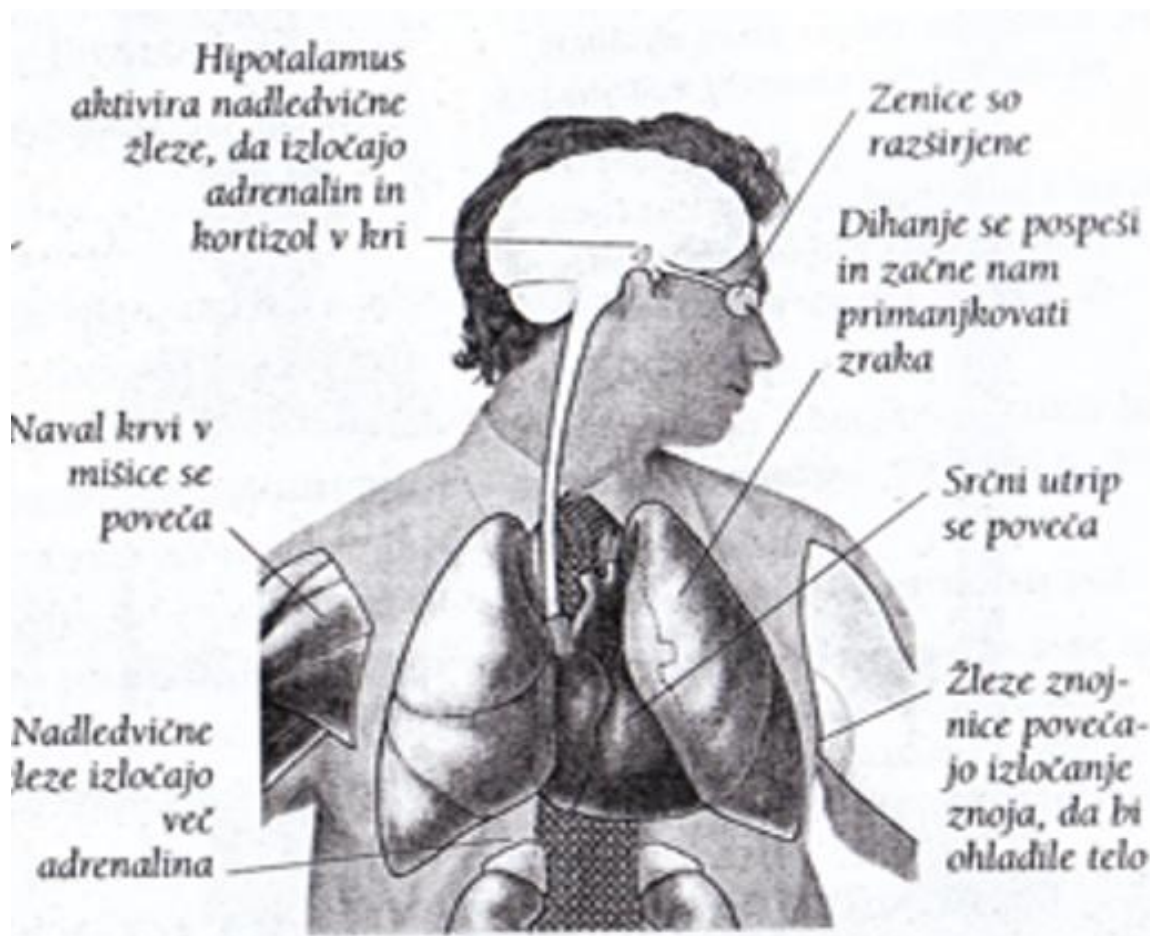
2 OPREDELITEV STRESA

Preden začnemo govoriti o stresu na delovnem mestu, je potrebno definirati, kaj pravzaprav je stres. Precej poljudno bi lahko rekli, da je stres pojav bolj ali manj neprijetnih občutkov, ki jih spremljajo tesnoba, strah, negotovost in podobna negativna čustva. Strokovno pa bi ga opredelili kot „sklop odzivov našega organizma na delovanje stresorjev, ki poteka po zakonitem vzorcu“. V prvi, alarmni fazi povzročijo stresorji navadno upad in dezorganizacijo delovanja (šok), kmalu pa se pojavijo znaki mobilizacije in pripravljanja na spoprijem s stresom (protišok). V naslednji fazi se okrepi delovanje in prizadevanje organizma, da bi uspešno obvladal učinke stresorjev. Če ta prizadevanja uspejo, se delovanje povrne na običajno raven, če pa so neuspešna in takšna tudi ostanejo, začne delovanje pešati, pojavijo se znaki izčrpanosti in motnje, v skrajnem primeru se stres konča s smrtjo. Stresorji so okoliščine ali pobudniki, ki jih objektivno označuje stopnja fizične ali psihične nevarnosti. Tako bi lahko stres opredelili tudi kot tristopenjski proces: stresor, zaznava grožnje in stanje bojazni. Pomembno je, da se zavedamo, da se grožnja nanaša na individualno zaznavo teh okoliščin ali pobudnika kot potencialno nevarnih ali škodljivih. Ljudje, ki se jim zdi stresna okoliščina grozeča, bodo občutili bojazen (čustvena reakcija, ki jo sestavljajo subjektivni občutki napetosti, vznemirjenja, živčnosti in zaskrbljenosti, kot tudi močnejše delovanje vegetativnega živčnega sistema.

Ne smemo pa zanemariti dejstva, da je lahko stresor tudi izziv, kar pomeni, da vse svoje delovanje usmerimo v nek cilj na višji ravni.

Občasno vsi spoznamo stres. Koristen stres lahko nekatere spodbudi, da postanejo olimpijski prvaki, škodljiv stres pa lahko druge spravi v obup. Silo, ki je tako močna, je treba vedno obravnavati s spoštovanjem.

Definicija stresa: stres pri posameznikih je definiran kot motnja, ki vpliva na človekovo duševno in telesno počutje. Pojavi se takrat, ko od telesa zahtevamo, da dela preko svojih zmogljivosti. Rezultati stresa škodujejo posameznikom, družinam, družbi in organizacijam, ki lahko prav tako trpijo zaradi „organizacijskega stresa“.



Slika 1: Reakcija organov pri stresu (vir. Internet).

Načini odzivanja na stres

Delovne organizacije in posamezniki imajo različen odnos do stresa. Nekateri od svojih uslužbencev pričakujejo, da bodo ti dovolj trdni in bodo sposobni stres obvladovati. Drugi so bolj uvidevni in pomagajo pri premagovanju tovrstnih težav.

Poznavanje kulturnega ozadja

Če je stres v našem podjetju neločljiv del posla, nanj gledamo kot na prednost, namesto da bi se borili proti njemu in spreminjali načine dela. Pri nekaterih načinih dela se stresu ni moč izogniti. Nekateri družbe pričakujejo od svojih zaposlenih, da bodo določen čas ločeni od svojih družin. Svetovalne službe za vodenje podjetij in investicijske banke pričakujejo, da bodo uslužbenci delali preko delovnega časa. Pomembno je, da smo sposobni prepoznati stres na delovnem mestu. Prikrite oblike stresa so dolgoročno težje obvladljive.

2.1 VRSTE STRESA

Odzivi na stresne situacije so različni. Odvisni so od presoje in razlage posameznika, kaj pomeni zanj ta stres. Tako ločimo dve vrsti stresa: *pozitivni ali eustres* in *negativni ali distres*.

Pozitivni stres je za posameznika prijeten in spodbuden, žal pa je ponavadi v življenju posameznika bolj pogost negativni stres, katerega posledice nekateri bolj, nekateri manj občutijo. Iz tega sledi, da lahko nadzorujemo svoje zaznavanje stresne situacije. Če se s stresom konstruktivno spopademo, sprožimo signal, ki sporoča možganom, naj poskrbijo, da bo telo dobilo več energije. Tako dobimo moč za spopad z nepričakovano situacijo, pripravimo se na naslednje soočenje s podobnim dogodkom. V nasprotnem primeru pa stresa ne obvladamo, kar ima za posledico izčrpanost, v skrajnih primerih, kot je bilo omenjeno zgoraj, pa slabi telo, zato se težje borimo proti boleznim.

2.2 OPOZORILNI ZNAKI STRESA

Stres se kaže na treh ravneh: fizični, čustveni in vedenjski. Za primer naštejmo nekaj njegovih znakov:

- glavobol
- živčnost, napetost
- nezmožnost pregnati neprijetne misli
- govorne težave v stanju vzburjenosti
- bolečine v prsih ali pri srcu
- povečano znojenje
- izbruhi nekontrolirane jeze
- pogosta otožnost
- znižano samospoštovanje
- stalna želja po samoti
- oslabiljenost posameznih delov telesa ipd.

2.3 ZAKAJ SMO V STRESU

Obvladovanje stresa je nepretrgan proces odzivanja na spreminjajoče se razmere. Zmožnost za obvladovanje stresa je odvisna od tega, kako rešujemo dejanske težave in kako vplivajo na nas. Preveliko neravnovesje stopnjuje občutek pritiska, namesto da bi pomagalo poiskati rešitve. To lahko izrazimo s preprosto enačbo:

RAVEN ODZIVA = DOGODEK + ODZIV + DOŽIVLJANJE DOGODKA

Obvladovanje stresa se začne s prepoznavanjem vzrokov težav in z merjenjem njihovega vpliva na naše ravnanje. Zaznavanje in odnos do sveta odločilno vplivata na odzivanje. Kadar smo pod stresom, se ne odzivamo vedno razumsko; pogosto so tisti ljudje, ki dajejo videz, da jim pritisk ne more do živega, najbolj ranljivi tedaj, ko izgubijo nadzor nad seboj.

Številna obdobja stresa so posledica osebnih težav. Medčloveški odnosi so pogostokrat razlogi za najrazličnejša znamenja, ki so stranska posledica čustvenega

stresa. Mednje med drugimi sodijo strah pred zavrnitvijo, čemernost, hromeči občutki tesnobe, preplaha, krivde in sramu ter silovita jeza, zamera in izguba spolne sle.

2.4 VZROKI ČUSTVENEGA STRESA

TEŽAVE V ODNOSIH S SOLJUDMI:

- Prekinitev zveze s partnerjem
- Zakonske težave
- Ljubosumnost
- Ločitev in razveza

TEŽAVE Z OTROKI:

- Zapleti v šoli
- Najstniške zadrege
- Uživanje alkohola ali mamil
- Nediszipliniranost
- Kršenje zakonov
- Dostop do otrok in njihovo vzdrževanje po razvezi

TEŽAVE S STARŠI:

- Skupno gospodinjstvo
- Oteženi stiki zaradi oddaljenosti bivališč
- Njihovo poslabšano telesno in duševno zdravje
- Denarna odvisnost

TEŽAVE ZARADI DENARJA:

- Premajhen zaslužek za preživljanje družine
- Strah pred izgubo zaposlitve
- Lahkomiselno ravnanje z denarjem
- Igranje na srečo in zadolženost

ZARADI STRESA OGROŽENO ALI POSLABŠANO ZDRAVJE:

- Povišan krvni tlak
- Bolečine v križu
- Astma
- Sindrom razdražljivega črevesa
- Migrene

Kadar grožnja v obliki številnih čustvenih težav traja dlje, telo zapade v nenehno tesnobo, to pa povzroči težave z dihanjem. Telo se pripravlja na soočenje z grožnjo ali na beg pred njo s hitrim in plitvim dihanjem. Izziv pa le izjemoma terja dejaven odziv, zato telo ostaja še naprej vzburljeno, hitro dihanje pa preide v navado. Zaradi preveč vdihnjene kisika in izdihanega ogljikovega dioksida nastane kemično neravnovesje. To stanje je znano kot „krog tesnobe“ in vodi v hiperventilacijo.

Če želimo najti izhod, moramo poznati in upoštevati svoje odzivanje na stres.

Poskusimo se nekoliko odmakniti od trenutnih težav, ki nam grenijo življenje, in ugotovimo, kako obvladujemo stres (ali ta obvladuje nas). Kadar smo izpostavljeni pritisku in na robu stresa, lahko gledamo nanj na dva načina: kot na grožnjo ali izziv.

Če se počutimo ogrožene, smo morda preutrujeni in negotovi glede izida ter prepričani, da negativni vidiki pretehtajo pozitivne. Če pa bomo v pritisku videli izziv, ga bomo lahko učinkovito premagali. Pri tem bomo porabili pravšnjo količino energije, prihodnost bomo videli v svetli luči in znova se bomo počutili „normalno“.

3 STRES NA DELOVNEM MESTU



Slika 2: Stres na delovnem mestu (vir: internet).

3.1 Predstavitev pojmov

Stres v tej ali oni obliki je obstajal že od nekdaj. Vendar je naše okolje danes drugačno, kot je bilo v preteklosti. Onesnaženost zraka in zemlje, hrane in vode vpliva na telo, s tem pa tudi na duševnost. Hrup, sevanja, droge, zdravila, vidni in slušni dražljaji, na vse to se človek ne more privaditi brez škode. Civilizacija po eni strani zavaja človeka, da svoje telesne možnosti premalo uri in mu zaradi tega na primer slabi mišičevje, na drugi strani pa mu preobremenjuje duševne sile.

Vloga vodje pri motiviranju

Če bi poznali vse vzgibe in gibalne, ki so posameznika privedli do določene aktivnosti, bi si znali razložiti, zakaj človek dela prav tisto, kar dela. Hkrati bi vedeli, zakaj ne dela nečesa drugega. Prav tako bi lahko umetno sprožili določeno reakcijo pri posamezniku, če bi ustvarili vse okoliščine, ki želene reakcije povzročajo.

Podobna vprašanja o umetnem sprožanju reakcij si postavljajo tudi managerji v organizacijah, ko ugotavljajo:

- da nekatere sodelavce ponavljajoče se delo dolgočasi,
- da nekateri sodelavci raje delajo po svoje, kakor po njihovih navodilih,
- da imajo nekateri sodelavci veliko idej za izboljšanje organizacije in vodenja,
- da nekateri sodelavci kar nenadoma postanejo neproduktivni, ker jih nihče ali nič ne spodbuja k delu,
- da nekateri ne želijo delati za svoje „neorganizirane“ vodje,

- da nekateri sodelavci niso zadovoljni z delom, ker ne vidijo končnih rezultatov svojega dela,
- da nekateri na delo zamujajo in z njega odhajajo predčasno,
- da sodelavci zahtevajo, da jih kdo posluša, če imajo probleme ali predloge za izboljšanje proizvodnje,
- da so nekateri sodelavci nezadovoljni, če delajo s slabim orodjem ali s slabo opremo,
- da si sodelavci želijo pestro delo itd.

Navadno vodje vse te težnje povezujejo s človekovo motivacijo. Tako so sodelavci, ki raje delajo po svoje, kot po navodilih vodje - nemotivirani. Tisti, ki imajo mnogo idej za izboljšanje organizacije in nič ne storijo - niso motivirani. Sodelavci, ki jih ponavljajoče delo dolgočasi - niso motivirani. Če so sodelavci nezadovoljni, ker ne vidijo končnih rezultatov svojega dela - so nemotivirani, itd. Vodje so tako z izkušnjami razvili prepričanje, da je za vse, kar gre narobe, kadar sodelavci ne opravljajo svojega dela, kriva njihova slaba motivacija. Temu prepričanju navadno dodajo še težnjo po učinkovitih načinih motiviranja, ki jih potrebujejo. Seveda je zanje najbolj učinkovito motivacijsko sredstvo plača. Torej ljudje niso motivirani zaradi slabe plače, vodje pa so pri tem nemočni, ker navadno ne morejo vplivati na višino plače.

Če bi vodje poznali „učinkovite“ tehnike motiviranja in če bi lahko uravnavali plače, bi pričakovali, da se bosta uspešnost posameznikov in s tem uspešnost organizacije močno povečali. Povečalo pa bi se tudi zadovoljstvo sodelavcev, ki bi bili pripravljeni vlagati v svoje delo več naporov. Zato bi se znova povečala uspešnost organizacij.

Delo in stres

Delo ob tekočem traku je razvpito, da ga ogroža vse polno stresov. V resnici pa ni potrebno, da človeka obremenjuje bolj, kakor kako drugo delo. Le če trak hitro teče in če delavec slabo prenaša enoličnost, postane delo ob tekočem traku stresno. Obratno pa sta delo v izmenah in nočno delo vsekakor obremenitev, ker na silo prekinjata človekov fiziološki ritem. Raziskave tudi kažejo, da delavec, ki je zaposlen v izmenah ali ponoči, premalo spi. Podnevi človek nasploh slabše spi kot ponoči, tudi če ima doma vse potrebno udobje. O normalnem družinskem življenju pri teh delavcih ni mogoče govoriti. Tudi raznim družabnim obveznostim v teh primerih človek ne more slediti. Delovna organizacija in družina morata biti do teh delavcev zelo uvidevni in razumevajoči. Obremenitev je še hujša, če delavec takšne zaposlitve ne mara. Kdor se iz določenih razlogov prostovoljno vključi v nočno delo, doživlja svojo zaposlitev v manjši meri kot stres, kakor tisti, ki mu nočno delo odredijo.

Mnogi ljudje si nalagajo nepotrebna bremena in se sami potiskajo v stres. Kdor meni, da za družino in razvedrilo nima več prostega časa, mora takoj temeljito pregledati svoj dnevni program. Živeti je treba sproščeno in mirno, v skladu s človeškim dostojanstvom, osvoboditi se moramo malenkostnih vsakdanjih poželenj.

Človek, ki ga življenje peha v strese, tudi veliko tvega. Tega se mora zavedati vsakdo, ki misli, da so zaloge njegovih moči neizčrpne. Na splošno pa si ljudje, ki

prenesejo veliko stresov, tudi izbirajo stresne poklice, na primer tvegane samostojne poklice.

Če je človek v svojem poklicu občasno preobremenjen s stresi, in takih poklicev je veliko, se zmanjša prilagodljivost organizma in se utegnejo uveljaviti tudi takšni stresni dejavniki, ki jih je organizem dotlej držal v ravnotežju. Posledica tega je pogosto bolezen.

Bolnik doživlja tudi svoje normalno opravilo kot stres. Da bi se temu stresu izognili, naj bi celo pri prehladu za nekaj dni legli v posteljo. Vendar mora vsak človek sam ugotoviti, ali ob lahkem obolenju zmore delo. Predstojniki po navadi ne vedo, kako njihovi sodelavci prenašajo dodatne obremenitve. Glede na to mora pač vsak delavec sam pravočasno odkriti, ali njegovo delo skupnosti bolj škodi, kot koristi.

Poklicno delo lahko povzroča občasne stresne reakcije pri delavcih, tako pri profesorjih, tajnicah ali pri gospodinjah. Najpogosteje se znajdejo v stresni situaciji malenkostni, občutljivi pa tudi častihlepni ljudje, ki se na vsak način želijo prebiti v ospredje. Vodilni ljudje so bistveno manj ogroženi. Ti so v glavnem svoj cilj že dosegli in sedaj drugim odredajo s stresi obremenjene obveznosti.

Slabi delovni pogoji na splošno veljajo za hud stres. Seveda pa doživlja tovrstno obremenitev vsakdo drugače. Nekatere ljudi tesen delovni prostor komaj kaj moti, drugi pa se počutijo v takšnem prostoru močno utesnjene. Za take ljudi je lahko premestitev v pisarniško dvorano pravo odrešenje. Kot hudo moro pa takšno preselitev doživlja nekdo, ki je dotlej užival v spokojnosti svoje lastne pisarne.

Stresni poklici

Takšen je na primer poklic zdravnika splošne medicine, ki mora biti ob vsaki uri podnevi in ponoči na voljo svojim bolnikom in mora obvladati domala vse širno področje medicine. Takega zdravnika obide tesnoba, ko se ozre na kup neprebranih strokovnih časopisov, ki jih zaradi pomanjkanja časa ne more prebrati. Za svoje izpopolnjevanje mora porabiti dopust. Ti ljudje umirajo v povprečju prej, kot njihovi strokovni kolegi specialisti.

Po naravi dela je s stresi obremenjen pilot, ki redno preletava zemljepisne širine in dolžine. Njegov biološki ritem prihaja pri tem v nered zaradi velikih časovnih razlik. Stres obremenjuje tudi kontrolorja, ki z letališča usmerja in vodi svoje tovariše v zraku, zlasti še, če mora delati v hudi časovni stiski in preko običajnih delovnih norm. Stresom so izpostavljeni avtobusni vozniki, ki se ne utegnejo razgibati, strežnice nekadilke, ki morajo streči v zakajenih prostorih in zato tudi pogosteje zbolijo za pljučnim rakom, ljudje vseh poklicev, ki jih ogrožajo poklicne bolezni in še mnogi drugi.

Sicer pa se pojavijo stresi pri vsakem poklicu, če jim ljudje niso kos. To velja za nekatere starejše ljudi, ki bi jih morali zamenjati na delovnem mestu. Prav tako velja to tudi za bolnike, ki menijo, da zahtevam svoje dosedanje zaposlitve ne morejo več zadostiti.

3.2 Kaj povzroča stres

Najpogostejše stresne okoliščine nastajajo v odnosih z ljudmi, zlasti na delovnem mestu in doma. Poglavitno doživljanje stresa je povezano z ogroženostjo človekove samozavesti, samospoštovanja in bojznijo zaradi izgube socialne varnosti ali domačega zavetja.

Od našega dojemanja in načina, kako se ponavadi spoprijemamo s pritiski iz okolja, je odvisno, ali bo nek dogodek lahko prerasel v stresor. Za večino ljudi so vir stresa nove in neznane razmere, ker z njimi nimajo preteklih izkušenj. Nekaterim stresorjem se preprosto ni mogoče izogniti in nas v življenju doletijo prej ali pozneje. Pogosto jim pravimo življenjske preizkušnje, ki spremljajo različna življenjska obdobja: bolezni, nesreče v družini ali pri prijateljih, izguba najbližjih. Sčasoma nastopijo tudi različne krize, na primer nesoglasja v zakonu, finančne težave, skrbi zaradi otrok ali problemi pri delu. Takšnim spremembam, kot je selitev ali nova služba, moramo prilagoditi način življenja. Tudi naš stresni mehanizem se odziva na vse te dogodke in nam pomaga, da bi se bolje znašli in obvladali nove razmere. Največje breme pa moramo prenašati, kadar moramo v kratkem časovnem obdobju zaporedoma prenesti več udarcev, kar lahko v veliki meri oslabi prilagoditvene sposobnosti in prizadene tudi zdravje. Čeprav se številnim življenjskim udarcem preprosto ni mogoče izogniti, pa na njihovo težo in stopnjo stresne reakcije do neke mere vplivajo odnos do življenja, nazoni in pričakovanja. Izguba bližnjega svojca je nedvomno nadvse tragična, vendar pa jo nekateri ljudje s pozitivno samopodobo ali tudi z globoko vero v onostransko življenje lažje prebolijo.

Večina ljudi najbolj stresno doživlja odnose z ljudmi, pa naj bo to doma, v službi ali med prijatelji; tovrsten stres na delovnem mestu najverjetneje povzroča splet številnih dejavnikov:

- preobremenjenost,
- nenehno pomanjkanje časa zaradi prekratko postavljenih rokov,
- nezadovoljstvo zaradi pomanjkanja priložnosti, da bi se lahko izkazali,
- spreminjanje delovnih navad,
- slaba obveščanost – izguba pregleda nad dogajanjem in občutka pripadnosti organizaciji,
- opis delovnih nalog je nejasen, pristojnosti so neopredeljene,
- za dobro opravljeno delo ni priznanja, niti nagrade,
- veliko je odgovornosti, pooblastil oz. pristojnosti pri odločanju pa malo,
- ni podpore in sodelovanja med sodelavci,
- delo v neugodnih (hrup, vročina) oz. nevarnih razmerah (veliko tveganje za poškodbe),
- manjša napaka ali trenuten upad pozornosti (koncentracije) imajo lahko resne ali celo usodne posledice.

3.3 Teoretični vidiki soočanja s stresom

Različni ljudje na stresorje in na stresne situacije različno reagirajo. Od osebnostnih značilnosti posameznika je odvisno, kako se bo spopadel s stresi in drugimi psihičnimi obremenitvami in od njih je odvisno tudi, kakšen bo izid tega spoprijema. Podobne stresne situacije imajo na različne ljudi pogosto zelo različne učinke.

Obvladovanje stresnih situacij kaže precejšnjo spremenljivost tako med posamezniki (interindividualno) kot znotraj posameznika (intraindividualno).

Susan Kobasa in njeni sodelavci (1979) so ugotovili, da pri nekaterih posameznikih, ki so prestali hude količine stresa, pogosto naletimo na resne posledice stresnega delovanja; najdemo tudi takšne posameznike s hudimi stresi, kjer so posledice minimalne ali pa jih sploh ni. Podobno je pri osebah, ki so preživljale malo stresa: nekatere niso imele stresnih učinkov, pri nekaterih pa je stres povzročil resne in hude posledice.

Obstajajo osebne dispozicije, ki „moderirajo“ stresne učinke:

„antistresna osebna substanca x“: osebe, ki imajo veliko tega „x“, bodo ob hudem stresu ostale brez omembe vrednih posledic. Osebe z malo „x“ pa bodo z resnimi posledicami reagirale že na malo stresa.

Primerjali so osebno strukturo oseb z visokim stresom in šibkimi posledicami ter osebno strukturo oseb z nizkim stresom in močnimi posledicami. Odkrili so, kaj osebno razlikuje ljudi, ki doživljajo visok stres, a ne obolijo, od tistih, ki doživljajo manj stresa, pa obolijo. Te lastnosti so raziskovalci označili s skupnim nazivom osebna čvrstost (personal hardiness). Gre za več med seboj povezanih značilnosti.

Kobasa in sodelavci so razvili tudi lestvice za merjenje osebne čvrstosti. Preskus vsebuje šest lestvic, ki merijo posamezne komponente osebne čvrstosti; lahko pa merimo tudi skupno vrednost vseh komponent čvrstosti.

Lestvice osebne čvrstosti:

- odtujenost od sebe
- odtujenost od dela
- varnost
- nemoč
- kognitivna struktura
- zunanji nadzor

1. OSEBNOSTNE LASTNOSTI:

- čustvena stabilnost (moč jaza, anksioznost)
- nagnjenost k depresivnosti in naučena nemoč
- občutje nadzora in kompetentnosti
- naučeni slogi soočanja s stresom in obrambnega reagiranja
- pripravljenost pomagati
- značilnosti medsebojnega obnašanja (odprtost, zaupanje, zmožnost poiskati podporo pri drugih, spretnost v medosebnih odnosih)
- sposobnosti, znanje, veščine
- zdravstveno stanje

2. PREDHODNE OSEBNE ZNAČILNOSTI:

- razpoloženja
- čustvena stanja
- vloge
- možnost ventiliranja in izpovedovanja negativnih občutij
- ocene in presoje obremenjujoče situacije (kot izziv, kot grožnja, kot neogibna škoda ali izguba)
- razlage in atribucije obremenjujoče situacije (interne ali eksterne,

globalne ali specifične, univerzalne ali individualne)

3. SITUACIJSKI IN DRUGI ZUNANJI DEJAVNIKI:

- Socialna opora (s strani družine, prijateljev, znancev, institucij)
- Sredstva, rezerve (materialne možnosti)
- Stopnja empatije in altruizma pri drugih osebah

3.4 KONSTRUKTIVNO SOOČANJE S STRESOM

Soočanje je tem bolj uspešno, čim bolj je usmerjeno k premagovanju problema in k temu, da bi dosegli zastavljeni cilj, skratka tedaj, kadar je usmerjeno k problemu. Obvladovanje obremenitev je uspešnejše, če jih zaznamo kot izziv, ki nas spodbuja k premagovanju. Takrat je bolj verjetno, da se bomo na obremenitve odzvali konstruktivno. Med konstruktivnimi načini soočanja z ovirami je neposredna odstranitev ali premostitev ovire. Dostikrat pa ovir ni mogoče preprosto odstraniti. Predpisov, ki nam niso všeč, ne moremo ukiniti ali zbrisati. V takšnih primerih lahko kljub temu najdemo konstruktivne rešitve. Lahko se preusmerimo k drugemu cilju, ki pa mora biti približno enakovreden. Pogosto nam samo trenutna situacija onemogoča zadovoljitev potrebe in doseganje cilja: v takšnih primerih pomaga, če zadovoljitev odložimo na čas, ko bomo cilj lažje dosegli in ko se bo njegova vrednost morda še povečala. Nekatero moralno nesprejemljive težnje lahko izrazimo na dovoljen in sprejemljiv način v sublimirani obliki, t. j. v dejavnostih, kjer je sproščanje teh teženj primerno.

Za boljšo ponazoritev pa si poglejmo še, na kaj vse moramo biti pozorni, če se želimo konstruktivno spopasti s stresom:

- Vsak dan načrtujte čas za brezdolje in za počitek.
- Pred kosilom in pred zaključkom delovnega dne se izogibajte ljudem, ki vas vznemirjajo in so preveč tekmovalni.
- Vsaj trikrat tedensko se s sodelavci pogovarjajte o stvareh, ki niso povezane z delom; razpravljajte o osebnih težavah ali pa „rešujte svet“ pred lakoto, onesnaževanjem in korupcijo. Izogibajte se pogovoru o trenutnih problemih kot so: nedisciplinarnost na delovnem mestu, finančni problemi ipd.
- Izogibajte se družbi negativno naravnanih sodelavcev, ki sejejo stres.
- Vzemite si čas za razmislek ali pogovor o stvareh, ki so vam pri vašem delu všeč.
- Privoščite si majhne miselne počitnice. Vsak dan porabite nekaj minut, da si v spomin prikličete prijetne, pomirjajoče prizore.
- Vsaj enkrat na dan se družite s sodelavcem, ki vas ne obremenjuje in se lahko z njim od srca nasmejite.
- Razmislite o dejavnostih, ki vas v prostem času osebno zadovoljujejo.
- Vsak drugi teden si privoščite prost vikend.
- Izogibajte se situacijam, kjer bi morali dolgo čakati v vrsti. V urad, na pošto ali v banko pojdite takrat, ko ni gneče.
- Če imate družino, si privoščite dejavnosti, ki utrjujejo medsebojno povezanost družinskih članov.
- Ko pridete domov, pozabite na delo, če se le da.
- Doma naj ura ne bo vaš gospodar.
- Načrtujte občasne tri- in štiridnevne počitnice.

- S prijatelji, z otroki ali s partnerjem se vključite v tečaj, kjer se boste naučili novih spretnosti.
- Trikrat na teden si privoščite vsaj 20 minut telovadbe, zadostuje že skakanje s kolenico ali vožnja s sodobnim kolesom.

Pri vsem tem pa je seveda pomembno tudi to, da razvijamo učinkovite strategije za spoprijemanje s stresom:

1. NAUČITI SE PRENAŠATI STRES:

Stres lahko zmanjšate tako, da stresorjem načrtno pripišete manjši pomen.

- Naučite se usmeriti svoje moči na res pomembne in nujne rešitve. Pomislite: Ali je ta problem res vreden mojih čustev, energije in časa?
- Krepite svojo sposobnost spoprijemanja s stresom. Vprašajte se: Zakaj neprimerno reagiram na stresorje? Poznam boljše strategije za boj proti stresu? Imam za obvladovanje stresa dovolj vaje?
- Zavestno vplivajte na svoje stanje. Odločite se: pregledal bom vse možne rešitve in jih primerjal.
- Spremenite svoje razumevanje odgovornosti. Zaupajte sposobnostim drugih in jih prosite za pomoč, ko jo potrebujete.

Pomembno je, da znate pravilno reagirati na stresno situacijo.

Odpornost proti stresu je v primerjavi z drugimi oblikami spoprijemanja s stresom pasivnejša. Kljub temu od vas zahteva razmislek, preden se odzovete na stresor. Zato je pomembno, da znate spretno sprejemati in razčlenjevati svoje odločitve.

2. KORAKI ZA KREPITEV ODPORNOSTI:

- Razjasnite smisel.
- Razjasnite komunikacijo.
- Preverite temo pogovora.
- Ocenite sogovornikovo prožnost.
- Opozorite na protislovja.
- Preverjajte koristnost.

3.5 NEKONSTRUKTIVNO SOOČANJE S STRESOM

Neuspešno soočanje s problemom je takrat, kadar vse preveč prevlada čustvena napetost in se usmerimo k neposredni razbremenitvi te napetosti (strahu, krivde, jeze) ne glede na prvotni cilj. Tedaj je soočanje usmerjeno k čustvovanju in le malo prispeva k rešitvi problema; problem vidimo kot grožnjo, škodo ali pretečo izgubo, ki se ji ni mogoče izogniti. Nekonstruktivne emocionalne reakcije nam ponavadi težave samo še povečajo. Najbolj nekonstruktivno soočanje s problemom je agresivno in destruktivno obnašanje. Nekonstruktivno je tudi nezrelo, otročje obnašanje t. j. regresivno obnašanje - ihta, cmerjenje, trmarjenje. Tudi beg pred oviro, prehitra vdaja, pasivno čakanje in podobni odzivi so navadno neučinkoviti.

Večkrat lahko le iz situacije same razberemo, ali je bilo obnašanje konstruktivno ali ne. Kadar je ovira zelo nevarna, je bolje, da se umaknemo, kot da bi se hoteli po vsej sili spopasti z njo.

V življenju se pogosto zgodi, da ne reagiramo zrelo in konstruktivno, čeprav sami dobro vemo, kako bi lahko bolje ravnali. Človek je čustveno bitje, ki težko prenaša čustveni pritisk, napetost in bojazni. Čim močnejši je ta pritisk, bolj nas sili, da se ga kar najhitreje znebimo. Zato včasih ravnamo nerazumno, kot da bi imeli nekak duševni „kratek stik“.

3.6 KOMPROMISNO SOOČANJE S STRESOM

Gre za to, da po eni strani skušamo izpolniti prvotni cilj, po drugi strani skušamo bežati pred oviro in odstraniti napetost. Redko nam uspe oboje hkrati. Zato je tudi uspeh kompromisen: cilj je dosežen le šibko ali delno, tudi napetosti se v celoti ne znebimo. Za kompromisno soočanje je torej značilno obrambno reagiranje. Obrambne reakcije oz. obrambni mehanizmi imajo velik pomen v našem življenju. Z njimi se naš „jaz“ brani pred nesprejemljivimi nagonskimi impulzi.

4 KAKO SKRBETI, DA DO STRESA NE PRIDE

V življenju se stresu ne moremo izogniti, spremlja nas na vsakem koraku. Pomembno je to, da ga znamo obvladovati in se z njim uspešno spopasti. Dejstvo pa je, da lahko vsakdo že preventivno marsikaj stori, da do stresa ne pride ali da se z njim lažje sooči.

Nadzorovati svoja čustva. Zelo pomembno je, da jih posameznik zna na pravi način izražati in slediti naslednjemu zaporedju: ***misliti, čutiti in reagirati***, namesto: čutiti, reagirati in potem misliti. Če se pojavijo negativne misli, jih je treba ustaviti in jih preoblikovati. Na kratko bi lahko vsem tem lastnostim rekli biti čustveno inteligenten.

Podpora na delovnem mestu. Posameznik mora skrbeti za dobre medsebojne odnose, se družiti s sodelavci ali z ljudmi z enakim poslanstvom, biti pripravljen poslušati, deliti svoja čustva, mnenja in strategije za soočanje z različnimi situacijami. Tako začuti varnost in nima občutka izoliranosti.

Podpora v zasebnem življenju. Za učinkovito delo je potrebna skrb za mirno in zadovoljno zasebno življenje (družina in prijatelji). Pomembno je, da je prisotna varnost, opora in pomoč. Življenje je bolj pestro, pomirjujoče in zadovoljno, kar ima za posledico tudi večjo produktivnost in mirnost na delovnem mestu.

Biti učinkovit komunikator. Posameznik mora poskrbeti za to, da se nauči spretnosti dobrega komuniciranja. Ravno to zavedanje, da se lahko priuči spretnosti komuniciranja, je v marsikaterem primeru odločilno. Temeljne spretnosti pri tem so: razumevanje (odvisno je od poslušanja in zahteva nekaj našega časa in napora; prisluhnimo sogovorniku, ki mora imeti občutek, da smo ga razumeli), aktivno poslušanje (pomeni, da smo zavestno pozorni na vsebino povedanega in tudi na to, kako je bilo povedano), posredovanje in sprejemanje povratne informacije (lahko se naučimo učinkovitega posredovanja povratnih informacij: jasno opišimo situacijo; izrazimo svoja čustva; podrobno opišimo želene spremembe; pojasnimo kakšno pozitivno spremembo pričakujemo) ter reševanje problemov (učinkovito reševanje problemov je proces štirih korakov, ki vključujejo: prepoznavanje resničnega problema, iskanje rešitev in razumevanje njihovih posledic, preizkušanje rešitev ter ocenjevanje posledic).

Učinkovito upravljanje s časom. Vsakdo si mora načrtovati čas, sicer lahko zaradi hude naglice ob koncu delovnega časa nastopi hud stres, kar se lahko kaže tudi v nekvalitetnem opravljanju dolžnosti in osebnem nezadovoljstvu.

Iskanje poslanstva in smisla. Cilj določa smer našega časa in energije. V življenju si moramo poiskati pomembne cilje in si prizadevati, da jih dosežemo.

Strokovnost. Posameznik mora biti strokovno usposobljen, da je lahko kos tudi zahtevnejšim problemom. Zavedati pa se mora tudi, da se mogoče ne bo vedno čutil kompetentnega za vse vrste problemov in uporabnikov in bo tako brez negativnih občutij o sebi napotil uporabnika drugam. Seveda pa mora skrbeti za svojo strokovnost s stalnim formalnim in neformalnim izobraževanjem.

5 SPLOŠNI PODATKI O PODJETJU

5.1 OSNOVNI PODATKI O PODJETJU

Le-tehnika, d. o. o., Kranj je podjetje z dobro načrtovano prihodnostjo in jasno postavljenimi cilji. Rezultat prizadevanj zaposlenih so kakovostni in konkurenčni izdelki ter zadovoljni poslovni partnerji.

Zgodovina podjetja sega v leto 1989, ko je naša zakonodaja dopustila odpiranje podjetij v zasebni lasti. Prvi artikel v proizvodnem in prodajnem programu je bil navijalec za lase. V začetku je direktor sam prepričeval kupce z javnimi predstavitvami na sejmih po bivši Jugoslaviji in s kvalitetnim izdelkom ter primerno ceno dosegel prvo prepoznavnost podjetja kot blagovne znamke.

Že v letu 1999 je podjetje pričelo izdelovati izdelke za telefonijo (vtikači, podaljški, vtičnice itd.). Velika rast povpraševanja po novem programu in posledično povečanje proizvodnje je vodilo v prvo večje zaposlovanje delavcev. Zaradi razpada jugoslovskega trga leta 1991 je podjetje v trenutku izgubilo skoraj 70 % tržišča. Zato je potrebovalo nove izdelke in novo tržišče.

Po prvih udeležbah na sejmih v Evropi so se pokazale velike potrebe po nacionalnih telefonskih adapterjih po celi Evropi. Podjetje je razvilo telefonske adapterje po nacionalnih standardih posameznih držav v Evropi. Zaradi velikega števila naročil in načrtov se je število zaposlenih dvignilo na 100 ljudi. Z odpiranjem lastnih prodajnih podjetij v državah Evrope (Italija, Madžarska, Slovaška, Nemčija, Avstrija in Hrvaška) je podjetje doseglo izrazito rast prodaje. Zaradi povečanja števila zaposlenih je podjetje potrebovalo lastne prostore. Leta 1996 se je podjetje iz najemniških preselilo v sodobno opremljene lastne prostore. V letu 1998/99 je sledil poseben mejnik, saj je podjetje kot kupce pridobilo največje proizvajalce telekomunikacijskih izdelkov (Siemens, Philips, Sagem, Samsung in Alcatel), kar je pomenilo dodatno utrditev podjetja na področju telekomunikacij. Podjetje (lastnik podjetja) je zaradi uspešne rasti dobilo kar nekaj nagrad (Podjetnik leta Slovenije, evropska nagrada Deloitte & Touche). Zaradi stabilnosti se je podjetje razširilo na popolnoma novo dejavnost – področje hidravlike in pnevmatike.

V letu 2002 je postalo podjetje zaradi globalizacije trgov in selitve večine proizvodnje svojih kupcev v manj razvite države vse manj konkurenčno. Zaradi posledic nastalih razmer je podjetje ustanovilo svoje lastno podjetje na Kitajskem. To je prvo podjetje na Kitajskem v 100 % slovenski lasti. Podjetje SINOSLO Ltd. ima danes skoraj 100 zaposlenih in proizvede skoraj 90 % telekomunikacijskih izdelkov za potrebe matičnega podjetja v Kranju.

Velik mejnik v podjetju je sledil tudi v letu 2003, ko je podjetje odkupilo propadajoče podjetje za proizvodnjo miniaturnih hladilnikov za vojaško industrijo. Razvojno naravnani oddelek trenutno prinaša podjetju največji dobiček.

Danes Le-tehnika izvaža v 43 držav sveta. Je eno redkih podjetij, ki se je v svetu uveljavilo z lastno blagovno znamko in ima prijavljenih kar 45 patentov in modelov

doma ter v tujini. Podjetje ima v Sloveniji trenutno zaposlenih 108 ljudi, na Kitajskem nekaj manj kot 100.

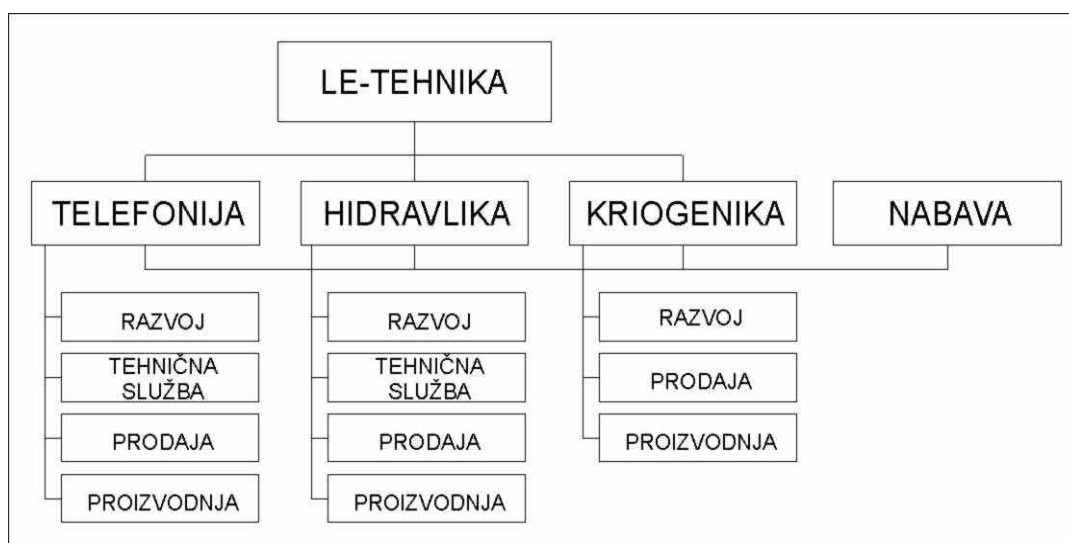
Kljub svetovni recesiji se skupna prodaja v podjetju ne znižuje. Zaradi nastale svetovne situacije ima hidravlični oddelek trenutno upad prodaje, ki pa jo nadomestita ostala dva oddelka s povečanjem prodaje. To pomeni, da se je razpršenost programov v samem podjetju pokazala kot zelo dobra.

Podjetje je v preteklih dveh letih veliko sredstev vložilo v posodobitev hidravlike, razširitev laboratorijev v kriogeniki in telefoniji. V letošnjem letu pa dokončuje novo proizvodno-upravno stavbo.

Cilj podjetja je širiti trge z obstoječimi artikli in uvesti popolnoma nove programe na že obstoječe trge ter s tem povečati, v teh kriznih časih pa vsaj poskušati obdržati kazalnike poslovanja.

5.2 ORGANIZACIJSKA SHEMA PODJETJA

Le-tehnika je organizirana po poslovnih področjih. Podjetje je družinsko.



Slika 3: Organizacijska shema podjetja Le-tehnika d.o.o, 2009

5.3 Strateški razvojni načrt podjetja - telefonija

Le-tehnika je proizvajalec izdelkov in polizdelkov za telefonijo in trži te izdelke na svetovnih trgih. Postati želi podjetje, ki proizvaja kakovostne izdelke v skladu z ekološkimi in varnostnimi predpisi in standardi.

5.3.1 Vizija oddelka telefonije:

- Ostati uspešno mednarodno podjetje;
- Postati največji proizvajalec priključkov za telefonijo v Evropi;
- Poiskati nove tržne niše;
- Poslovna odličnost je temelj, na katerem bodo postavljali nove standarde zadovoljstva kupcev in ostalih udeležencev;
- Partnerjem ne ponujati samo izdelke, temveč celovito storitev;
- Ustvarjati pogoje za kreativnost, strokovnost in zadovoljstvo zaposlenih;
- Partnerji so uspešna podjetja in skupaj z njimi bodo še uspešnejši;

5.3.2 Poslanstvo in osnovne vrednote

Poslanstvi:

Izdelava telekomunikacijskih izdelkov (vtikači, vtičnice, podaljški), ki kupcem zagotavljajo, zanje najvišjo možno vrednost (razmerje: cena/kakovost).

5.3.3 Osnovne vrednote:

- prilagodljivost in odzivnost,
- zaupanje in zanesljivost,
- stalno izobraževanje, izboljševanje in inovativnost vseh zaposlenih,
- pripadnost podjetju in timsko delo,
- kakovost;

5.3.4 Cilji in strategije za doseganje ciljev

Temeljni cilj podjetja je bil povečati prodajo v letu 2009 za 12 %. Zaradi nastale neugodne situacije v svetu je bil narejen rebalans plana. Postavljen realen plan je povečanje prodaje za 0-4 %.

5.3.5 Temeljni cilji:

- Kupcem zagotavljati širši izbor izdelkov;
- Izgraditi nove poslovno-proizvodne prostore na lokaciji v Sloveniji;
- Izgraditi nove poslovno-proizvodne prostore na lokaciji na Kitajskem;
- Zagotoviti najvišjo kvaliteto izdelkov;
- Širitev prodaje na nove trge;

V skladu z navedenimi cilji, vizijo in poslanstvom podjetja vodstvo pripravlja in izvaja poslovne strategije za posamezne trge. Temeljna strategija podjetja je razvijati izdelke z večjo dodano vrednostjo. Najpomembnejša strategija je strategija tržne niše. Prednost podjetja je, da vstopa predvsem na evropske trge s širokim asortimajem izdelkov in z močnim razvojem, kar je prednost pred konkurenti.

Podjetje zadovoljuje potrebe kupcev tudi po manjših količinah, kar je posebnost na trgu (predvsem prednost pred kitajskimi dobavitelji).

5.4 Ožje okolje v podjetju

Kupci podjetja Le-tehnika so industrijska podjetja (prvovgradnja), veletrgovci in nacionalni operaterji telekomunikacij. Podjetje deluje na področju prodaje po različnih poteh:

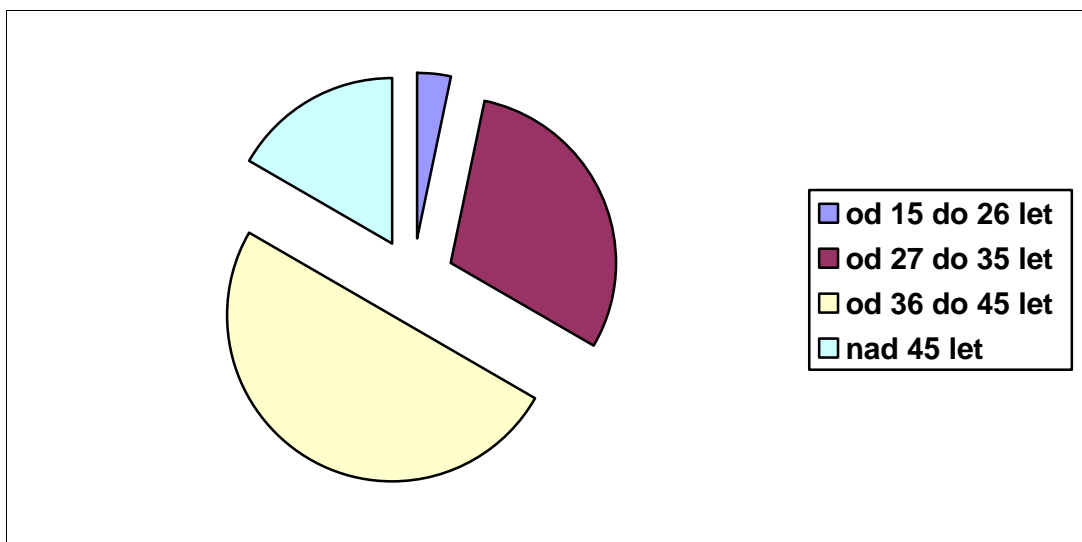
- direktna prodaja iz matičnega podjetja,
- prodaja iz svojih podjetij v tujini (Kitajska, Hrvaška, Bosna in Hercegovina ter Avstrija),
- prodaja preko posrednikov (Švica, Bosna in Hercegovina, Srbija);

Z zbiranjem naročil za manjša podjetja in z združevanjem le-teh podjetje posledično zmanjšuje stroške logistike in povečuje proizvodne količine.

6 ANALIZA

STAROST ZAPOSLENIH	
	število
od 15 do 26 let	1
od 27 do 35 let	9
od 36 do 45 let	15
nad 45 let	5

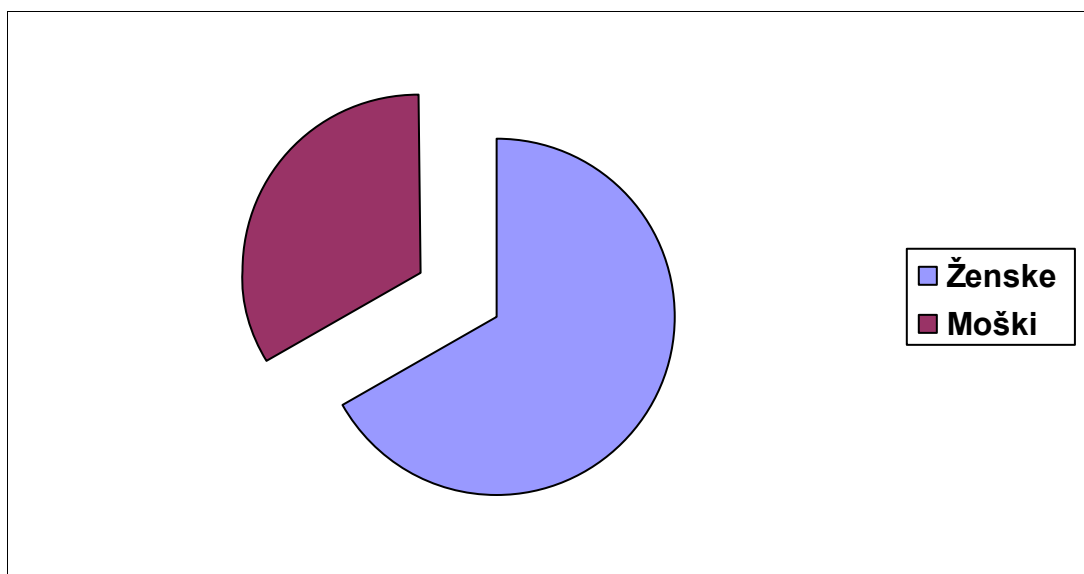
Povprečna starost v podjetju je med 36 in 45 let, kar kaže na to, da so v podjetju zaposleni zelo zreli ljudje.



Slika 4: Starost

SPOL ZAPOSLENIH		
	MOŠKI	ŽENSKE
število	10	20

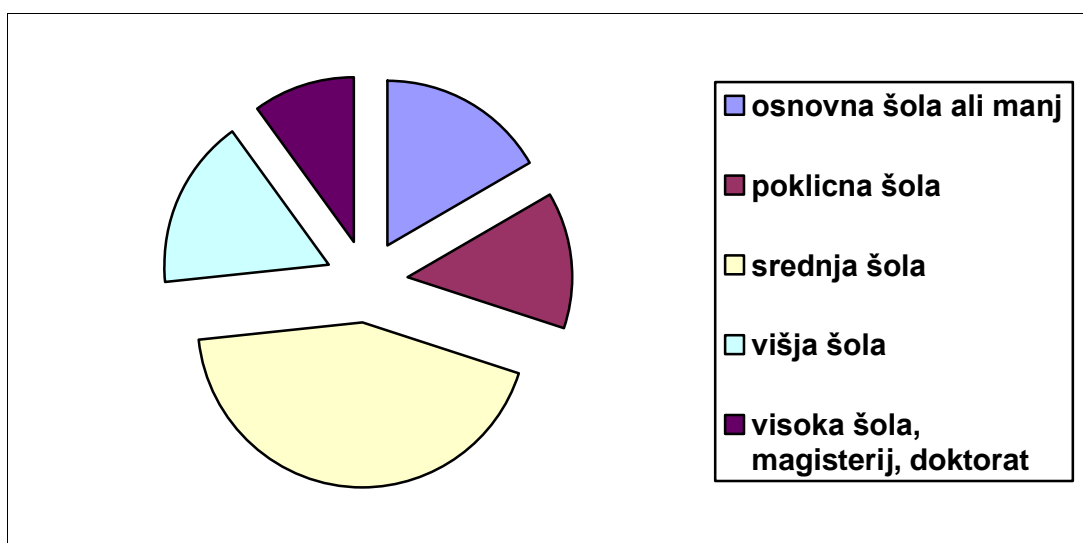
Tabela prikazuje število anketirancev po spolu. V podjetju prevladujejo ženske, saj je od 30 anketiranih kar 20 žensk.



Slika 5: Spol

DOKONČANA IZOBRAZBA ZAPOSLENIH	
	število
osnovna šola ali manj	5
poklicna šola	4
srednja šola	13
višja šola	5
visoka šola, magisterij, doktorat	3

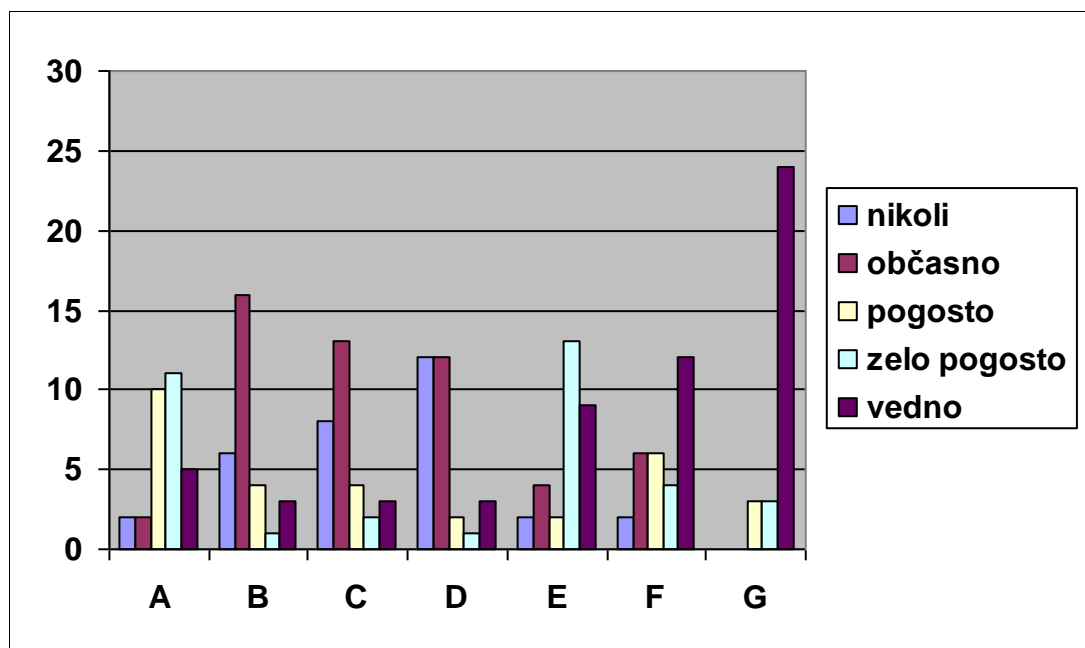
Iz slike je razvidno, da v podjetju prevladujejo zaposleni s srednjo stopnjo izobrazbe. Med anketiranci so le trije z visoko šolo, magisterijem ali doktoratom in le pet anketirancev z osnovno šolo ali manj, kar kaže, da v podjetju prevladuje kader s srednješolsko izobrazbo.



Slika 6: Dokončana izobrazba

DELOVNO OZRAČJE V PODJETJU					
	nikoli	občasno	pogosto	zelo pogosto	vedno
A	2	2	10	11	5
B	6	16	4	1	3
C	8	13	4	2	3
D	12	12	2	1	3
E	2	4	2	13	9
F	2	6	6	4	12
G			3	3	24

Iz tabele je razvidno, da je delo anketirancev zanimivo, saj se jih je kar 21 opredelilo za odgovor pogosto ali zelo pogosto. Prav tako jih večina meni, da težko sprejemajo spremembe v podjetju. Pri kakovosti opravljanja dela so si v veliki večini enotni, saj ga opravljajo kakovostno in so kos vsem danim nalogam. Nadrejeni so v večji meri zadovoljni z delom podrejenih, saj imajo v večini konstantni delovni čas, prav tako pa jim nadrejeni prislusneje pri odobritvi dopustov.



Slika 7: Delovno ozračje

Legenda:

A – Moje delo je zanimivo.

B – Težko sprejemam spremembe v podjetju.

C – Delo opravljam manj kakovostno, kot bi ga lahko.

D – Včasih bi se najraje skrila pred zahtevami, ki jih moram izpolniti.

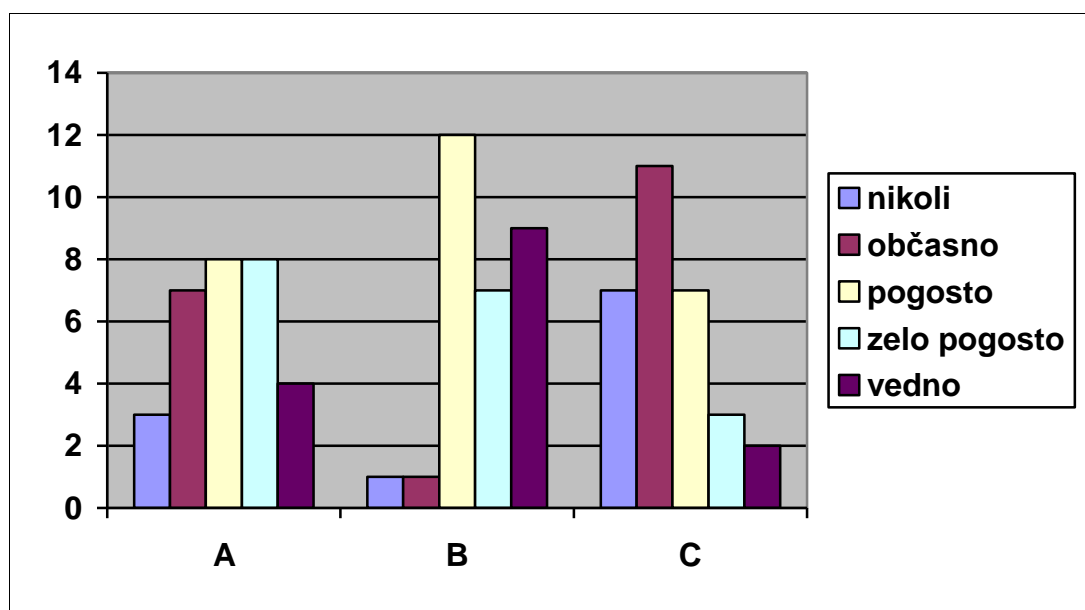
E – Nadrejeni so z mojim delom zadovoljni.

F – Ali imam konstantni delovni čas (ali se mi nepredvideno spreminja).

G – Ali mi nadrejeni odobri dopust v zelenem terminu.

NADZOR					
	nikoli	občasno	pogosto	zelo pogosto	vedno
A	3	7	8	8	4
B	1	1	12	7	9
C	7	11	7	3	2

Anketirani imajo v veliki meri vpliv na program svojega dela, saj je opis delovnih nalog jasen. Pri sprejemanju odločitev v podjetju pa je iz tabele jasno razvidno, da jih sprejemajo anketirani z visoko izobrazbo.



Slika 8: Nadzor

Legenda:

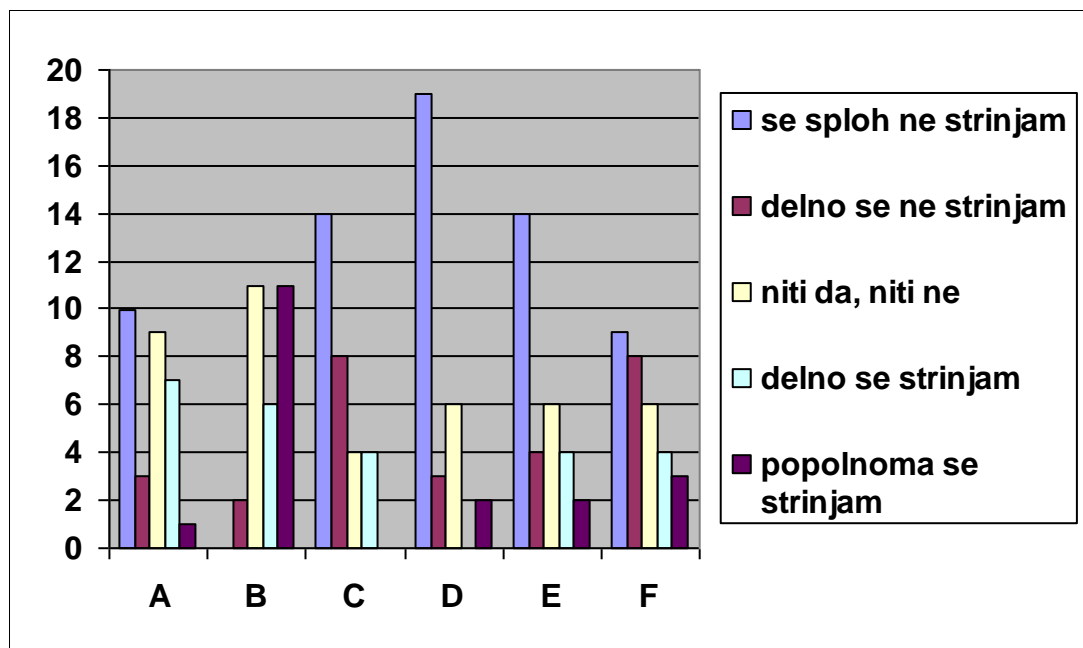
A – Imam vpliv na program svojega dela.

B – Opis delovnih nalog je jasen.

C – Vključen-a sem v sprejemanje pomembnejših odločitev.

ZAHTEVE					
	sploh se ne strinjam	delno se ne strinjam	niti da, niti ne	delno se strinjam	popolnoma se strinjam
A	10	3	9	7	1
B		2	11	6	11
C	14	8	4	4	
D	19	3	6		2
E	14	4	6	4	2
F	9	8	6	4	3

Ugotovitve v tabeli kažejo, da kar se tiče učinkovitosti dela, so anketiranci z odgovori nekako v zlati sredini, izstopa pa odgovor pri preveč dela in premalo časa, saj jih malo manj kot polovica meni negativno, ostali pa pozitivno. Prav tako se jim delo ne zdi težko, ker ga večina obvlada, ter se zaradi strank in sodelavcev ne počutijo ogroženi. Večina anketiranih je z opravljenim delom zadovoljna, nekaj od njih pa jih tudi doma razmišlja o težavah na delu, tu pa prevladujejo predvsem anketirani, ki so na vodilnih položajih.



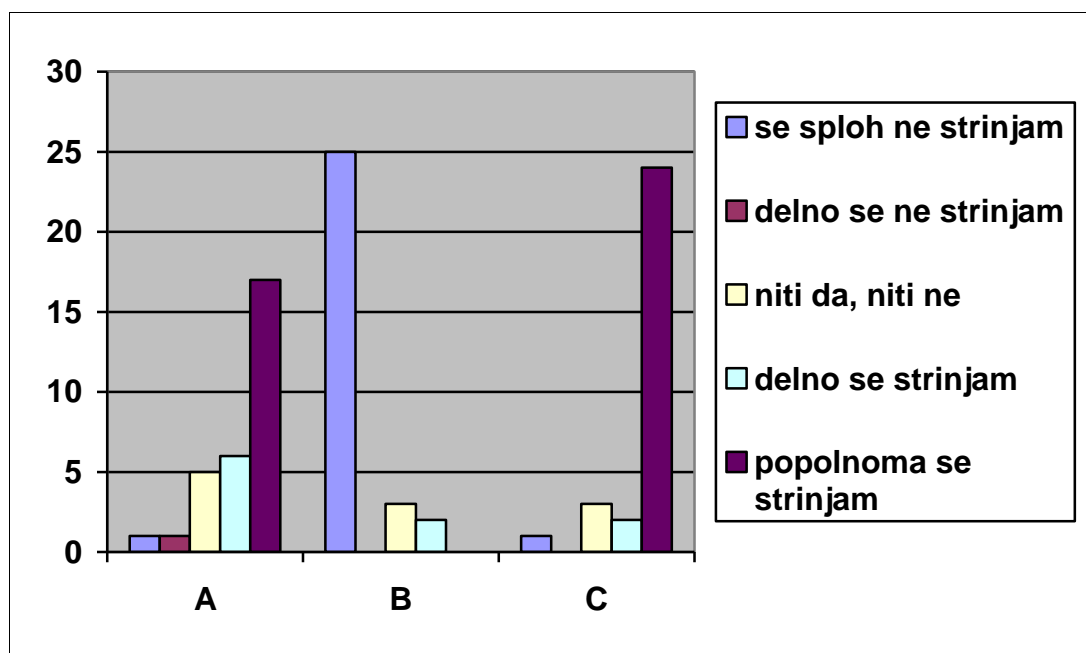
Slika 9: Zahteve

Legenda:

- A – Zdi se mi, da nisem tako učinkovit-a, kot bi lahko bil-a.
- B – Imam preveč dela in premalo časa.
- C – Delo se mi zdi pretežko in ga ne obvladam.
- D – Počutim se ogroženega zaradi strank ali sodelavcev.
- E – Z opravljenim delom nisem zadovoljen.
- F – Doma razmišljam o težavah na delu.

ODNOSI					
	sploh se ne strinjam	delno se ne strinjam	niti da, niti ne	delno se strinjam	popolnoma se strinjam
A	1	1	5	6	17
B	25		3	2	
C	1		3	2	24

Tabela prikazuje, da je večina anketiranih pri komunikaciji z nadrejenimi in sodelavci zelo uspešna, saj jih sprejemajo v svoj krog in jim ne nagajajo, prav tako pa je njihova komunikacija izven delovnega časa s prijatelji, družino in sosedi na visoki ravni.



Slika 10: Odnosi

Legenda:

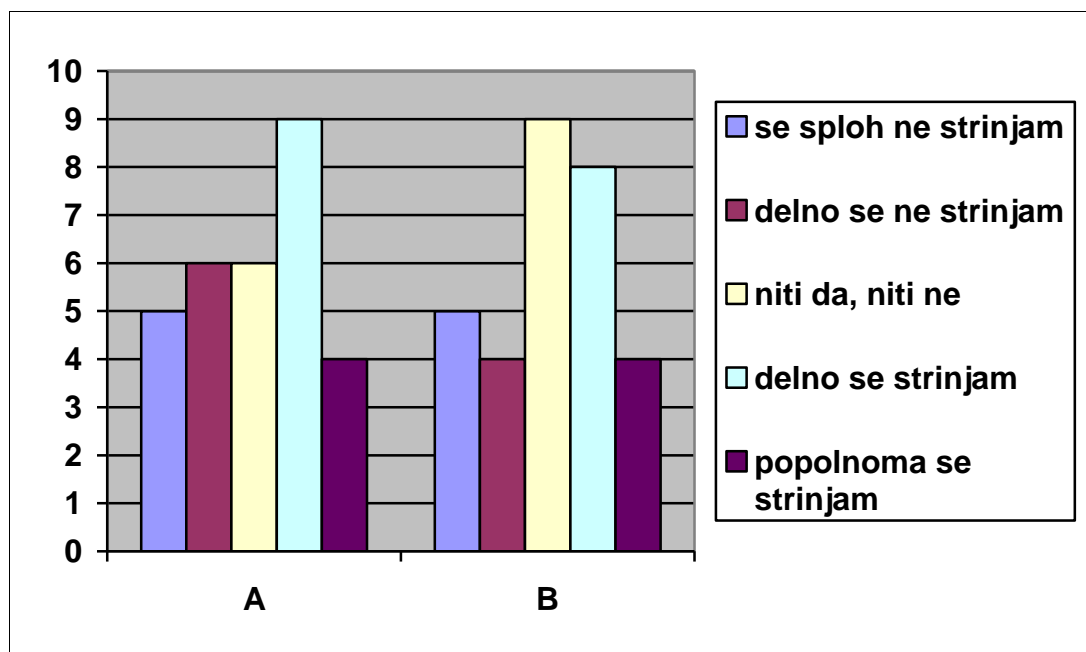
A – Moja komunikacija z nadrejenimi in s sodelavci je dobra.

B – Sodelavci me ne sprejmejo v svoj krog in mi nagajajo.

C – Moja komunikacija izven delovnega časa s prijatelji, družino, sosedi je dobra.

PODPORA VODSTVA					
	sploh se ne strinjam	delno se ne strinjam	niti da, niti ne	delno se strinjam	popolnoma se strinjam
A	5	6	6	9	4
B	5	4	9	8	4

Ugotovitve kažejo, da je pri vprašanju, ali nadrejeni podpirajo zaposlene pri opravljanju njihovega dela, odgovor vseh anketiranih zelo malo nad pozitivnim, enako pa menijo tudi pri vprašanju, če nadrejeni upoštevajo njihovo mnenje.



Slika 11: Podpora vodstva

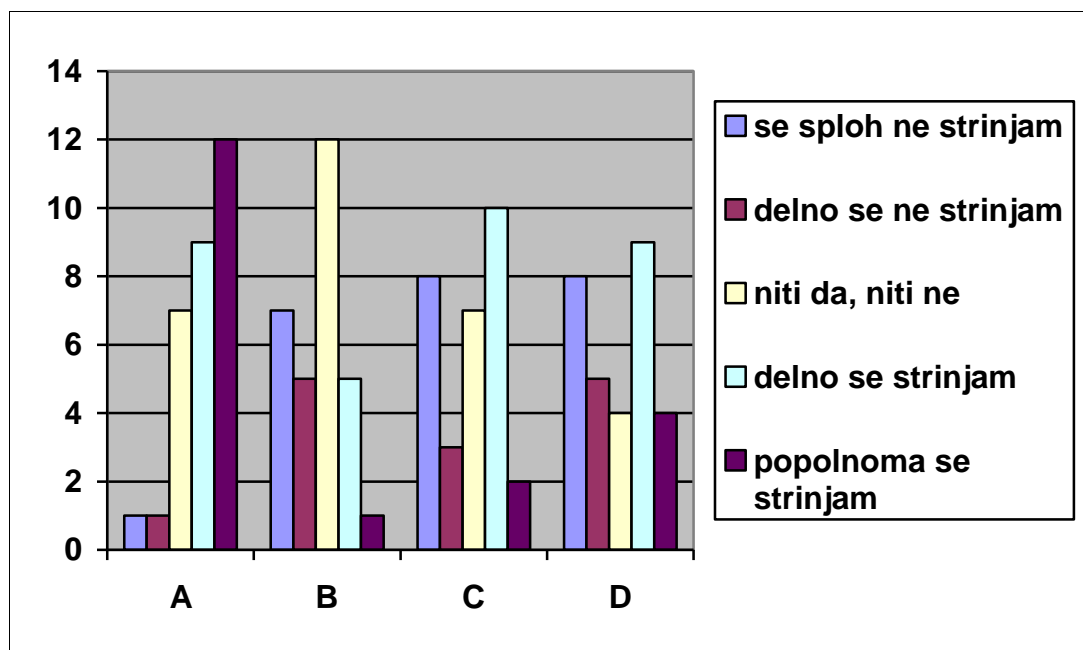
Legenda:

A – Nadrejeni podpirajo zaposlene pri opravljanju njihovega dela.

B – Nadrejeni upoštevajo moje mnenje.

IZOBRAŽEVANJE					
	sploh se ne strinjam	delno se ne strinjam	niti da, niti ne	delno se strinjam	popolnoma se strinjam
A	1	1	7	9	12
B	7	5	12	5	1
C	8	3	7	10	2
D	8	5	4	9	4

Tabela prikazuje, da večina anketirancev meni, da imajo dovolj znanja in bi lahko delali na novih področjih. Malo manj pa jih meni, da jih nadrejeni vzpodbujajo pri razvijanju novih veščin. Skoraj polovici anketiranih vodstvo omogoča usposabljanje ter imajo možnost pridobiti informacije na tečajih in seminarjih, ki jih zanimajo in so povezani z njihovim delom.



Slika 12: Izobraževanje

Legenda:

A – Imam dovolj znanja, da bi lahko delal-a na novih področjih.

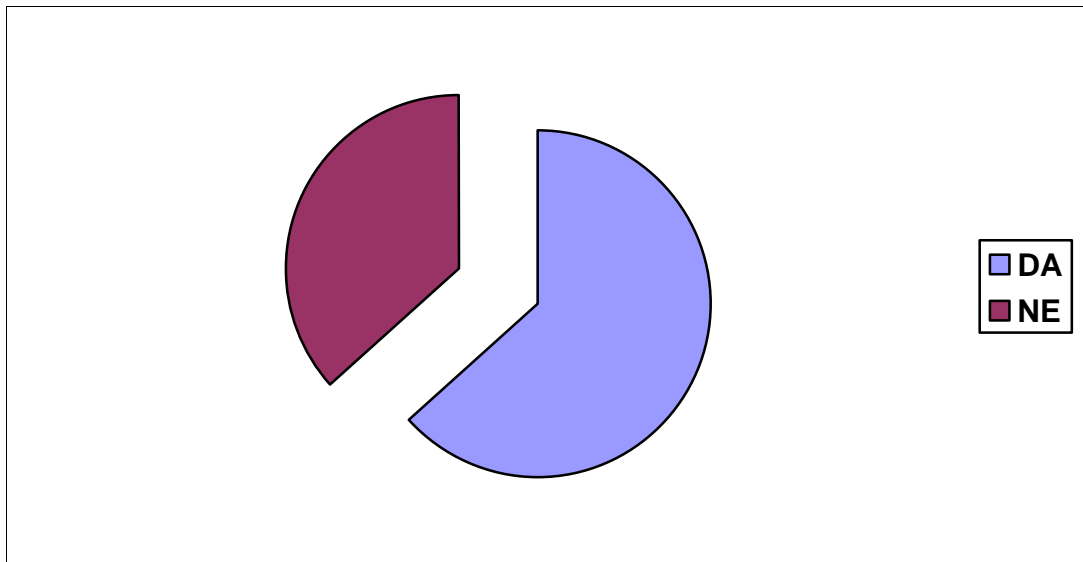
B – Nadrejeni nas vzpodbujajo pri razvijanju novih veščin.

C – Omogočajo nam usposabljanje.

D – Imam možnost pridobiti informacije na tečajih in seminarjih, ki me zanimajo in so povezani z mojim delom.

ALI V SLUŽBO HODITE LE ZARADI PLAČE?		
	DA	NE
število	19	11

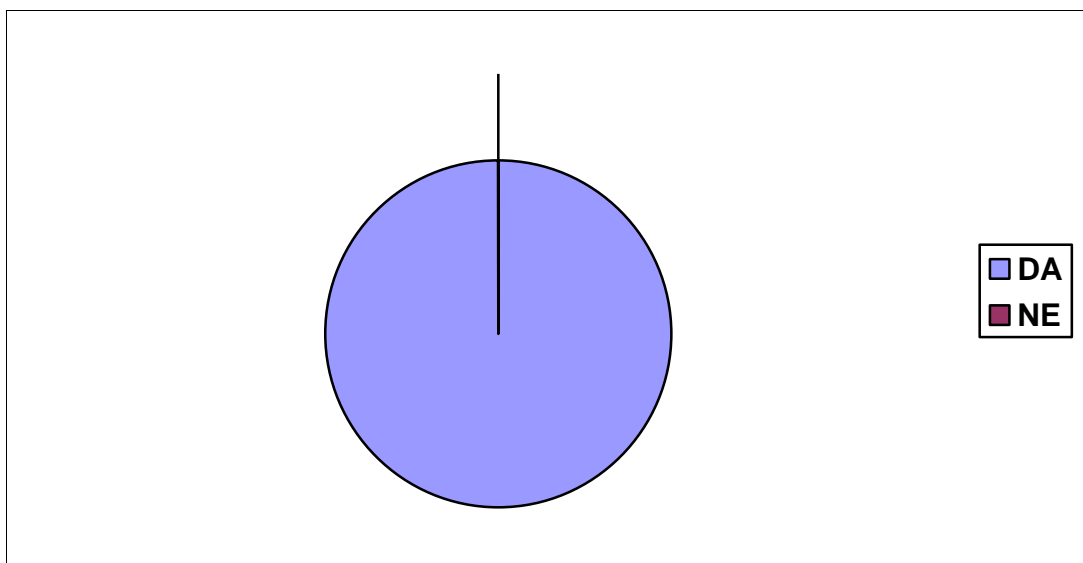
Ugotovitve kažejo, da večina anketiranih hodi v službo le zaradi plače.



Slika 13: Ali hodite v službo le zaradi plače?

ALI SI SVOJO PLAČO ZASLUŽIM?		
	DA	NE
število	30	0

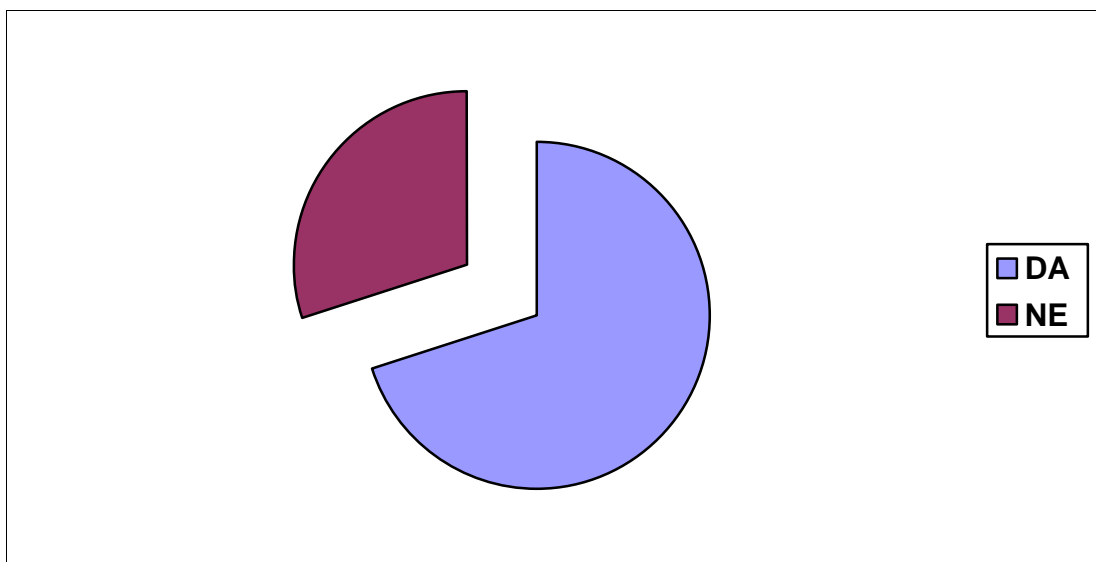
Tabela prikazuje, da si vsi anketirani menijo, da svojo plačo zaslužijo.



Slika 14: Ali si svojo plačo zaslužim

SE BOJIM, DA BOM V TEH KRIZNIH ČASIH IZGUBIL DELO?		
	DA	NE
število	21	9

Ugotovitve kažejo, da se kar 21 anketiranih boji, da bodo v teh kriznih časih izgubili službo.



Slika 15: Se bojim, da bom v teh kriznih časih izgubil delo?

7 SKLEPNE UGOTOVITVE

Za diplomsko nalogo z naslovom *Stres na delovnem mestu* sem se odločila predvsem zaradi teme same, kot je stres v vseh oblikah, njegov vpliv in razširjenost na ljudi.

S stresom se resnično srečujemo prav na vsakem koraku, kjer nas opozarjajo nanj tudi sredstva javnega obveščanja. Nedolgo tega sem si na enem od znanstvenih programov na televiziji ogledala oddajo, kjer so strokovnjaki razpravljali o prisotnosti stresa na delovnem mestu in njegovih posledicah. Redko bi našli revijo ali časopis, namenjeno vsem starostim, kjer se ne bi vsaj malo pisalo o stresu, o tem, kako razširjen je ter dodali nekaj nasvetov, kako stres obvladovati.

Večina se nas najpogosteje srečuje s stresom na delovnem mestu, kjer se srečamo z raznimi neprijetnostmi, od sebičnih sodelavcev, preobremenjenosti, nerealnih rokov, težavnimi nadrejenimi itd. Če hočemo lažje in bolj kakovostno opravljati svoje delo, pri tem pa želimo biti čim bolj produktivni, moramo v čim večji meri odpraviti stres in dejavnike, ki mu botrujejo. Posameznik bi se moral zavedati vplivov stresa in si delovno okolje prilagoditi tako, da bo čim manj stresno. Zelo razširjene so tehnike sproščanja kot so joga, meditacija itd. Če se razgovorimo in se izpovemo, si s tem olajšamo skrbi in bojazni, ker del teh težav prenesemo na druge. Pogovor s strokovnjaki lahko ugodno vpliva na motnje in bolezni, ki so nastale pod vplivom stresa. Takšni strokovnjaki so zdravnik, psiholog, socialni delavec, patronažna sestra. Že samo upanje na izboljšanje zdravja, na razplet mučnih navzkrižij itd. je pomembno za olajšanje stresa. Toda tudi obratno: brezizhodnost in brezupnost sta huda stresorja, ki človeka potiskata v bolezen in mu lahko precej skrajšata življenje. Veliko ljudi se zateka k poglobljanju v svojo notranjo tišino, v želji, da bi našli v sebi pot, ki jih bo spet privedla do spokojnosti.

Če pritisk, ki smo mu izpostavljeni, preseže našo zmožnost obvladovanja, se pojavi stres. S stresom se lahko začnemo spopadati šele tedaj, ko so pritiski tolikšni, da nam začnejo povzročati težave. Odkriti moramo vir teh pritiskov in spoznati razliko med pozitivno, ustvarjalno spodbudo ter negativnim, razdiralnim stresom.

Zavedati se pa moramo, da niso samo posamezniki tisti, ki naj bi odpravili vire stresa na svojem delovnem mestu. Vse več je stresorjev, na katere zaposleni ne morejo vplivati. Zato mora podjetje s pravim kadrovanjem, jasno določenimi cilji, pravim izborom zaposlenih, z organiziranim delom zaposlenim omogočiti čim kakovostnejše delo.

Z raziskavo v podjetju Le-tehnika, d. o. o., sem poskušala potrditi ali ovreči trditve o stresu na delovnem mestu, ki sem jih predstavila v začetku naloge. Vse ugotovitve veljajo le za anketirano populacijo 30 zaposlenih.

Predvidevala sem, da bi se z boljšo organizacijo dela, stimulacijo zaposlenih in motivacijo ter z možnostjo dodatnih izobraževanj, zmanjšala možnost stresa med zaposlenimi v njihovem delovnem okolju. Nad rezultati ankete sem bila prijetno presenečena, saj stres pri zaposlenih ni prisoten v tolikšni meri, kot sem pričakovala, kljub temu, da je bilo anketiranih le 30 zaposlenih.

Vodilnim v podjetju Le-tehnika, d. o. o., bi svetovala bolj odprt odnos do delavcev, zlasti tistih v proizvodnji, ki zaslužijo najmanj. Potrebno bi bilo denar, ki je namenjen za stimulacijo, bolj porazdeliti med delavce v proizvodnjo, saj bi s tem zmanjšali marsikatero napetost med zaposlenimi, hkrati pa bi s tem pridobili na kvaliteti izdelkov, saj bi bilo manj izdelkov z napakami, zato bi se v podjetju Le-tehnika, d. o. o., vodilni lahko pohvalili z večjo količino ustreznih izdelkov. Zaposleni bi bili s tem tudi bolj samozavestni.

8 ZAKLJUČEK

V diplomski nalogi sem se posvetila stresu na delovnem mestu v podjetju Le-tehnika, d. o. o. Zahtevnim razmeram bodo posamezniki veliko lažje kos, če se bodo odločili izpostaviti se pritisku - ali z drugimi besedami, če se bodo raje sami postavili v tak položaj, kot da jim ga nekdo vsili. Stres se lahko tudi okrepi in postane težava, če se posamezniki pogosto znajdejo v položaju, v katerem občutijo le malo dražljajev. Ključ do dobrega obvladovanja stresa je ohranjanje popolnega ravnovesja med močnimi in šibkimi dražljaji.

Rezultate ankete sem posredovala vodilnemu kadru, saj jim bo v veliko pomoč pri nadaljnjem vodenju podjetja. Le kdo si ne želi imeti uspešnega podjetja z zaposlenim kadrom, ki z veseljem hodi v službo, kjer so s sodelavci v dobrih odnosih tudi izven delovnega časa, se družijo, smeji, morda tudi kdaj skupaj zajočejo? Zato drži rek, da je smeh najboljšo zdravilo. Kdor se veliko smeje, je po navadi priljuden in spravljiv, življenje zna sprejeti, kakršno je. Smeh sprošča organizem, zlasti področje prebavnih organov in pospešuje prebavo z gibanjem prepone, ki spremlja smeh. Sprošča tudi zajezone agresivnosti, duševni odraz neizživetega stresa. Zato je humor tako pomemben za duševno zdravje.

Čeprav smeh sam po sebi problemov ne more rešiti, se vendar njegovi učinki prenašajo na telo. Zato se glasno smejte, če se le morete, smejte se tudi sebi in svojim zadregam, četudi bi najraje skočili iz kože, ali pa se nasmehnite tistemu, ki vas jezi ali pa poskuša jeziti.

Tudi jok je za naše duševno ravnovesje včasih izredno pomemben. Kdor se v stiski lahko razjoka, se reši nadležnih napetosti in tako razgrajuje stresne reakcije.

O preklinjanju od nekdanj vemo, da sprošča napetost. Prvi človek, ki je svojega sočloveka ozmerjal, namesto da bi mu razbil glavo, je - tako pravijo - položil temeljni kamen civilizacije. Kdor torej doživi hud stres, naj se kar mirne duše in glasno izkolne.

Podobno kot preklinjanje deluje kričanje. Če opazujete otroke, vidite, kako naglo izkričijo svojo jezo, svoje frustracije. To počno tudi odrasli, zlasti med vožnjo. Sploh je kričanje priljubljeno in učinkovito sredstvo, kako daš duška svoji jezi, svojemu stresu. Komur razmere to dopuščajo, če je na primer sam, naj to metodo le uporabi.

9 LITERATURA IN VIRI

Literatura:

Božič, M.. (2003). *Stres pri delu: Priročnik za prepoznavanje in odpravljanje stresa pri delu poslovnih sekretarjev*. Ljubljana: GV Izobraževanje.

Gričar, J. et al. (2002). *Management, nova znanja za uspeh*. Radovljica: Didakta.

Lipičnik, B., Mežnar, D. (1998). *Ravnanje z ljudmi pri delu*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.

Milič, V. (2009). *Stres na delovnem mestu v podjetju Hypo leasing*. Diplomsko delo. Kranj: FOV.

Možina, S. et al. (1993). *Stresi, krize in osebna čvrstost: Znanstvena podoba osebnosti*, str. 346–356. Ljubljana: Uprava RS za zaščito in reševanje in Ministrstvo za obrambo.

Omrzel, M. (2005). *Analiza stresa zaposlenih v zdravilišču Terme Olimia*, d. d. Diplomsko delo. Maribor: EPF.

Schmidt A.: (2003). *Najmanj, kar bi morali vedeti o stresu*. Ljubljana: samozaložba.

Spielberger C. (1979). *Stres in tesnoba*. Murska Sobota: Pomurska založba.

Treven, S.. (2005). *Premagovanje stresa*. Ljubljana: GV Založba.

Youngs, B. B. (2001). *Obvladovanje stresa za vzgojitelje in učitelje: priročnik za uspešnejše odzivanje na stres*. Ljubljana: Educy.

VIRI:

http://www.altermed.org/vsebina/novica.php?kat_id_parent=186&clanek_id=367

http://www.cosmopolitan.si/kariera/stres_na_delovnem_mestu-16966.aspx

<http://www.revija.mojedelo.com/hr/konstanten-stres-na-delovnem-mestu-pot-proti-izgorelosti-471.aspx>

Le-tehnika: (2009). *Poslovnik kakovosti 2008*. Kranj: Le-tehnika.

KAZALO SLIK:

SLIKA 1: REAKCIJA ORGANOV PRI STRESU (VIR. INTERNET).....	5
SLIKA 2: STRES NA DELOVNEM MESTU (VIR: INTERNET).	9
SLIKA 3: ORGANIZACIJSKA SHEMA PODJETJA LE-TEHNIKA D.O.O, 2009.....	19
SLIKA 4: STAROST.....	22
SLIKA 5: SPOL.....	23
SLIKA 6: DOKONČANA IZOBRAZBA.....	24
SLIKA 7: DELOVNO OZRAČJE.....	25
SLIKA 8: NADZOR.....	26
SLIKA 9: ZAHTEVE	27
SLIKA 10: ODNOSI	28
SLIKA 11: PODPORA VODSTVA.....	29
SLIKA 12: IZOBRAŽEVANJE	30
SLIKA 13: ALI HODITE V SLUŽBO LE ZARADI PLAČE?	31
SLIKA 14: ALI SI SVOJO PLAČO ZASLUŽIM.....	32
SLIKA 15: SE BOJIM, DA BOM V TEH KRIZNIH ČASIH IZGUBIL DELO?.....	32