



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolsko strokovnega študija
Program: Komercialist
Modul podjetniški

STRES V DELOVNEM OKOLJU

Mentorica: Marina Vodopivec, unv. dipl. psihl.
Lektorica: Barbara Šifrar

Kandidatka: Mojca Toman

Kranj, junij 2007

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici gospe Marini Vodopivec za usmerjanje in strokovne napotke ob izdelavi diplomskega dela.

Hvala sodelavcem iz podjetja Iskraemeco, d. d., ki so kakorkoli pripomogli pri nastajanju diplomskega dela.

Zahvaljujem se tudi lektorici gospe Barbari Šifrar, ki je moje diplomsko delo slogovno in jezikovno pregledala.

IZJAVA

»Študentka Mojca Toman izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom gospe Marine Vodopivec, univ. dipl. psihl.«

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

Dne: _____

Podpis: _____

POVZETEK

Stres je postal glavni spremljevalec poklicnega in zasebnega življenja. Stres je stanje napetosti organizma, v katerem se sproži obramba, pri čemer se organizem sooči z »ogrožujočo« okolico. Vzroke zanj lahko najdemo v našem delovnem okolju, v delovnih pogojih in v nas samih, njegove posledice pa so ogromne in uničujoče tako za podjetje kot za posameznika.

V diplomski nalogi smo se osredotočili predvsem na stres, pogojen z dejavniki stresa v delovnem okolju. Dejavnikov oziroma vzrokov za nastanek tovrstnega stresa je ravno toliko, kot je zaposlenih, pomnoženo z neskončno. To pomeni, da je tudi stresnih situacij v delovnem okolju neskončno, njihov vpliv na zaposlene pa se razlikuje od človeka do človeka.

Obvladovanja in premagovanja stresa se lahko lotimo na več ravneh, vendar najboljše uspehe dosežemo takrat, kadar sodelujejo vsi udeleženci. Posamezniki si lahko pomagajo s številnimi tehnikami in metodami za mentalno in telesno sproščanje. Podjetja pa to lahko dosežejo z izboljšanjem organizacije dela in s podpiranjem aktivne sodelavežbe zaposlenih pri spremljanju in izvajanju ukrepov za preprečevanje stresa.

Za raziskovalni del diplomske naloge smo izvedli anketo v podjetju Iskraemeco, d. d. Rezultati raziskave so pokazali, da je, kljub mnenju anketiranih delavcev, da opravljajo zanimivo, raznoliko in razgibano delo, stres prisoten pri več kot polovici anketiranih. Za anketirane predstavljajo najmočnejše dejavnike stresa finančno stanje podjetja, neenakomerna porazdelitev dela ter skrb za ohranitev delovnega mesta. Kar precej anketiranih meni, da se pod vplivom stresa težje skoncentrirajo, za dokončanje nalog porabijo več časa in so bolj razdražljivi. Velik odstotek anketiranih se spoprijema s stresnimi obremenitvami tako, da se umirijo in stvari dobro preučijo. Veliko anketiranih skrbi za psihično sprostitvev z redno rekreacijo, druženjem s prijatelji in poslušanjem glasbe.

KLJUČNE BESEDE

- stres
- stres v delovnem okolju
- vzroki stresa
- posledice stresa
- premagovanje stresa

ABSTRACT

Nowadays stress has become a significant component of one's private and professional life. Stress is a state of the human organism, in which a defensive reaction is triggered after being faced to a threatening environment. The causes of stress can be found in our working environment and working conditions as well as in ourselves. The consequences of stress are enormous and disastrous for the individual and for the company he works in.

In this diploma we focused mainly on stress conditioned by factors found in the working environment. There are many causes of this kind of stress and their number could be expressed as the number of employees multiplied by infinity. This means that the number of stress situations at work also approaches infinity, their influence upon the employees being different from one individual to the other.

Mastering and overcoming stress can be undertaken on several levels however the best results can be obtained only when all affected parties participate. In order to achieve mental and physical relaxation individuals can help themselves with a number of methods and techniques. Companies on the other hand can reach this goal by improving the organisation of work and by supporting the employees in actively applying measures for the monitoring and prevention of stress.

The research part of this diploma was carried out in the company Iskraemeco d.d.. The results of the research show that stress at work affects more than half of the employees investigated, although they believe to have an interesting and diverse work. The main stress factors as pointed out by the employees are the financial situation of the company, unbalanced distribution of work and concern about keeping their work. Many of the employees believe to have difficulties with concentrating to their work, they feel nervous and they need more time to complete their tasks. A large percentage of the employees cope with stress by relaxing and giving things a thought. Very many of the investigated employees take care of their mental relaxation by a regular physical activity, by spending time with their friends or by listening to the music.

KEY WORDS

- stress
- stress at work
- causes of stress
- consequences of stress
- overcoming stress

KAZALO

1	UVOD	1
1.1	PREDSTAVITEV PROBLEMA.....	1
1.2	PREDSTAVITEV OKOLJA.....	1
1.3	PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE.....	2
1.4	METODE DELA.....	3
2	TEORETIČNE OSNOVE	4
2.1	DEFINICIJA STRESA	4
2.1.1	<i>Opredelitev stresa</i>	4
2.1.2	<i>Prepoznavanje stresa</i>	5
2.1.3	<i>Reakcije na stres</i>	5
2.1.4	<i>Vpliv stresa na delo</i>	6
2.2	VRSTE STRESA	6
2.2.1	<i>Pozitivni in negativni stres</i>	6
2.2.2	<i>Naravni in umetni stres</i>	7
2.3	VZROKI STRESA V DELOVNEM OKOLJU	8
2.4	POSLEDICE STRESA V DELOVNEM OKOLJU	11
2.4.1	<i>Zmanjšanje učinkovitosti pri delu</i>	11
2.4.2	<i>Stroški kot posledica stresa</i>	12
2.4.3	<i>Izgorevanje na delovnem mestu</i>	12
2.4.4	<i>Telesne posledice stresa v delovnem okolju</i>	13
2.4.5	<i>Vedenjske posledice stresa v delovnem okolju</i>	13
2.4.6	<i>Psihične posledice stresa v delovnem okolju</i>	14
2.5	KAKO PREMAGATI STRES	15
2.5.1	<i>Tehnike in metode individualnega premagovanja stresa</i>	15
2.5.2	<i>Pristop podjetja k obvladovanju in premagovanju stresa</i>	19
3	RAZISKOVALNI DEL	22
3.1	NAMEN RAZISKAVE	22
3.2	PREDSTAVITEV SODELUJOČIH	23
3.3	PREDSTVITEV REZULTATOV RAZISKAVE	27
4	SKLEPI IN PREDLOGI	41
5	ZAKLJUČEK	43
	LITERTURA IN VIRI	45
	PRILOGA 1.....	47
	PRILOGA 2.....	48

1 UVOD

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Vsak posameznik doživlja stresne trenutke, kar postaja čedalje večji problem tako za podjetja kot tudi za posameznike. Le redkokdaj srečamo osebo, ki z veseljem govori o službi in z navdušenjem opravlja svoje delo, ki jo služba motivira, ji daje moč in energijo ter možnost za osebno rast. Delo je eden izmed največjih povzročiteljev stresa. Zaposleni se moramo spopadati z novo informacijsko tehnologijo, s podaljševanjem delovnega časa, kratkimi dobavnimi roki, skratka s številnimi spremembami v podjetjih. V nas se prepletajo telesne in psihične posledice stresa, ki sčasoma postanejo sekundarni viri stresa. Vse bolj postajamo razosebljeni in otopeli do sebe, okolice in delovnih nalog. Dela ne opravljamo kakovostno in učinkovito, delovne naloge prelagamo na sodelavce. Zaradi preobremenjenosti postanemo nezaupljivi, nagnjeni k večjim poškodbam pri delu, neodgovorni ter nedisciplinirani.

Takšnih težav z zaposlenimi si podjetja ne morejo privoščiti, saj preveč vplivajo na njegovo poslovanje in uveljavljanje. Zato morajo spoznati, da stres in težave, povezane z njim, niso le stvar zaposlenih, ampak predvsem podjetja. S prepoznavanjem in odpravljanjem vzrokov stresa v delovnem okolju bodo podjetja odpravila tako stres kot njegove posledice.

1.2 PREDSTAVITEV OKOLJA

Podjetje Iskraemeco, d. d., iz Kranja je naslednik podjetja Iskra Števci, katerega začetek sega v leto 1945. Mehansko tehnologijo smo nadgradili z elektronsko in leta 1975 začeli proizvajati elektronske precizijske števce. Leta 1986 smo postavili prvi sistem za merjenje in obračun električne energije. Ponosni smo na dejstvo, da so vsi izdelki iz našega programa plod lastnega znanja, zasnovani na številnih lastnih patentih.

Zaposlenih nas je 1342, smo slovensko in mednarodno podjetje, ki se po proizvodnji in prodaji števec električne energije uvršča med največje proizvajalce na svetu. S svojimi izdelki in storitvami smo prisotni v več kot 100 državah sveta. Števec električne energije z blagovno znamko Iskra poznajo uporabniki v mnogih delih sveta od Evrope, Afrike in Azije do Južne Amerike in Oceanije.

V Iskraemecu razvijamo, proizvajamo in tržimo naprave ter sisteme za merjenje in obračun porabe električne energije tako v gospodinjstvih, industriji kakor tudi v elektroenergetskih prenosnih sistemih. Poleg izdelkov ponujamo tudi svetovanje, izdelavo projektov in inženiring. Že šesto desetletje združujemo izkušnje z inovacijami in novimi tehnologijami pri zadovoljevanju različnih potreb na področju merjenja in obračuna porabe električne energije. Naše poslanstvo je, da s svojimi izdelki, sistemi in storitvami omogočamo učinkovito rabo energije.

<http://www.iskraemeco.si/emecoweb/slo/company/fact.htm>

Organizacijsko je naša družba sestavljena iz nadzornega sveta, ki šteje devet članov (predsednik in namestnik predsednika ter sedem članov), tričlanske uprave (predsednik uprave ter dva člana) in petih izvršnih direktorjev (Proizvodnja, Računovodstvo in kontroling, Finance in informatika, Razvoj in raziskave, Trženje in prodaja).

Proizvodni programi se delijo na:

- proizvodnjo indukcijskih števecov,
- proizvodnjo elektronskih števecov,
- sestavni deli.

Poslovne funkcije se delijo na: Razvoj, Produktni management in sisteme, Nabavo in logistiko, Razvoj kadrov, Kakovost, Inženiring, Finančne naložbe, Finance, Računovodstvo, Kontroling, Prodajo, Organizacijo in informatiko in Laboratorijski center.

Organizacijsko strukturo prikazuje (PRILOGA 1).

1.3 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE

Predpostavke v diplomskem delu

1. Analizo stresa v delovnem okolju bomo izvedli na podlagi ankete med zaposlenimi v podjetju Iskraemeco. Kljub temu da bodo anketiranci jasno seznanjeni z anonimnostjo ankete, katere namen je le ugotoviti dejansko stanje pojava stresa v delovnem okolju, določeni anonimnosti verjetno ne bodo verjeli.
2. Predpostavljamo, da podjetje in posamezniki premalo storimo za preprečevanje in obvladovanje stresa ter odpravo njegovih posledic.
3. Z dobro organizacijo, boljšim komuniciranjem in boljšo motiviranostjo v delovnem okolju bi lahko v podjetju zmanjšali število stresnih situacij.
4. Namesto da jemljemo stres kot negativno izkušnjo, bi se morali naučiti, da ga spremenimo v prijetno in vzpodbudno občutje, ki poveča motivacijo in človeški potencial.
5. Z večjo popularizacijo tehnik sproščanja bi pri marsikom preprečili ali vsaj omilili vpliv stresa.
6. Če si priznamo in se zavedamo, da je stres prisoten, lahko s tem že veliko naredimo.

Omejitve pri nastajanju diplomskega dela

1. Pri analizi stresa kot pojava v delovnem okolju se ne bomo poglobljali v medicinsko stroko.
2. Malo je opravljenih raziskav, ki bi povezale stres v delovnem okolju s spremembo čustvenega odziva in vedenja pri posamezniku v delovnem okolju ter vpliv stresa na spremembo poslovanja podjetja.
3. Omejen dostop do določenih internih podatkov v podjetju zaradi zagotavljanja poslovne tajnosti.
4. Zaradi kompleksnosti tega problema je kljub poplavi informacij zelo malo dobre strokovne literature, predvsem v slovenskem jeziku.

1.4 METODE DELA

Diplomsko delo smo razdelili na dva dela, in sicer na teoretični in raziskovalni del. V teoretičnem delu smo prikazali problematiko stresa v delovnem okolju v vsej razsežnosti. Pojasnili smo definicijo stresa (opredelitev stresa; prepoznavanje stresa; reakcije na stres in vpliv stresa na delo), vrste stresa (pozitivni in negativni stres ter naravni in umetni stres), vzroke stresa v delovnem okolju, posledice stresa v delovnem okolju (zmanjševanje učinkovitosti pri delu; stroški, kot posledica stresa; izgorevanje na delovnem mestu; telesne, vedenjske in psihične posledice stresa v delovnem okolju), način premagovanja stresa (tehnike in metode individualnega premagovanja stresa; pristop podjetja k obvladovanju in premagovanju stresa).

Za raziskovalni del smo sestavili anketni vprašalnik, pri čemer smo se oprli na prebrano literaturo, nekaj vprašanj smo oblikovali po lastni presoji. Zajema 15 vprašanj zaprtega in odprtega tipa. Večina vprašanj je zaprtega tipa, saj anketiranim omogoča lažje in hitrejše odgovarjanje. Vključili smo le dve vprašanji odprtega tipa, saj smo tako tudi od anketiranih želeli izvedeti, kakšna so njihova mnenja in predlogi za reševanje problematike stresa v podjetju. Ker se število zaposlenih v našem podjetju dnevno zmanjšuje, zaradi česar smo zaposleni vedno bolj obremenjeni, smo pri obsegu vprašalnika ta podatek upoštevali. Sestavili smo krajši vprašalnik, pa vendar dovolj dolg za vpogled v naravo stresa v podjetju.

2 TEORETIČNE OSNOVE

Trditev, da je stres mogoče izkoreniniti, ne more obveljati, saj se stres pojavlja na vseh področjih človekovega življenja. Nastaja kot neizogibna posledica medčloveških odnosov z nenehno spreminjajočim se okoljem, ki se mu je potrebno prilagajati. K telesni ogroženosti iz preteklosti se je v današnjem času pridružila še psihična ogroženost, ki načenja naše samospoštovanje, položaj v družbi, socialno varnost, odnose z družinskimi člani, prijatelji in sodelavci. (Looker in Gregson, 1993)

Potrebno je poudariti, da gre pri stresu za množičen fenomen, ki je predstavljen v številnih definicijah, v katerih je mogoče najti dva temeljna poudarka, in sicer:

- stres v večini primerov povzroča nekaj/nekdo zunaj človekovega organizma,
- posledice stresa so notranje, psihološke in fizične narave, opisane kot napetost oziroma napor. (Selič, 1999)

2.1 DEFINICIJA STRESA

Beseda stres izvira iz latinske besede »stringere«, kar pomeni tesno zvezati. Razvoj pojma stres se začne že v 14. stoletju za oznako stiske, težave ali nezaželenosti. V 17. stoletju se je pojem uveljavil v fiziki za označevanje mehanskega napora, ki pomeni silo, pritisk, obremenitev, ki so mu podvržene snovi, in njihovo sposobnost prilagajanja (Černigoj-Sadar, 2002). V 18. in 19. stoletju se je pomen besede spremenil. Pomenil je močan vpliv, ki deluje na osebo ali predmet. Stres je bil sinonim za zunanjo silo, ki vzbuja napetost v predmetu, medtem ko ta skuša ohraniti svojo nedotakljivost tako, da se upira moči te sile (Spielberger, 1985). Zunanjo silo imenujemo obremenitev, notranjo stres, raztezanje pa napetost.

2.1.1 Opredelitev stresa

Božič (2003) navaja, da danes stres opredeljujemo kot stanje organizma oziroma telesa, kot fizična in duševna reakcija organizma na obremenitve. Je način, s pomočjo katerega se organizem odzove na spremembo. Obremenitve imenujemo dražljaji oziroma stresorji, na katere organizem ni pripravljen in zato povzročajo zmedenost, nejevoljo in razburjenost.

Pojem stres je zelo širok in ga različni teoretiki različno definirajo. Osnovna predpostavka teorij stresa je, da posameznik reagira na neko hitro nastalo spremembo v okolju, ki pomeni porušenje dotedanjega ravnotežja, kar vodi do posebne stresne reakcije.

Looker in Gregson (1993) v svoji definiciji trdita, da je stres kot neskladje med dojemanjem zahtev na eni strani in sposobnostjo za obvladovanje zahtev na drugi strani. Odločilna sta torej posameznikovo dojetje zahtev in ocena lastnih sposobnosti za obvladovanje položaja.

Seličeva (1999) je stres definirala kot dogajanje, ki ga sproži vsaka sprememba, ki zmoti človekovo notranje ravnotežje in aktivira njegove prilagoditvene potenciale.

Plozza in Pozzi (1994) menita, da je stres reakcija organizma na dražljaje iz okolja, ki vključuje znake obrambe in prilagajanja.

Battison (1999) meni, da stres ni le zdravstveno stanje, temveč splet telesnih, duševnih in čustvenih občutij, ki so posledica pritiskov, zaskrbljenosti in strahu. Neka stopnja stresa je povsem normalna, saj nam pomaga premagovati izzive vsakdanjika, medtem ko previsoka stopnja stresa povzroča neprijetne odzive telesa.

Schmidt (2001) navaja, da je bil stres, dokler je človek živel v mirnem okolju, ki je bilo podobno njegovemu naravnemu, izjemen in koristen pojav. Razvoj stresne reakcije je človeški vrsti omogočil preživetje v težkih in nevarnih okoliščinah. Danes pa so razlogi za stres drugačni in s tem tudi reakcije na stres.

Iz različnih definicij lahko povzamemo, da je stres stanje napetosti organizma, v katerem se sproži obramba, pri čemer se organizem sooči z okolico, ki ga ogroža.

2.1.2 Prepoznavanje stresa

Za vsakega posameznika je zelo koristno, da se iz izkušenj nauči prepoznati stres. Pozneje, ko se stres razvija in stopnjuje, postajajo vedno bolj vidne posledice. Če želimo prepoznati stres, moramo poznati osnovna znamenja, ki so zanj značilna. V osnovi se ta znamenja delijo v štiri temeljne skupine, in sicer:

1. *Vedenjske spremembe*: vznemirjenost, nedružabnost, motnje v spanju oziroma nespečnost, izguba apetita oziroma prenajedanje, povečana količina pitja alkohola in močnejše kajenje, laganje za prekrivanje napak, nesocialno vedenje, nezmožnost razvijanja, nizka produktivnost, nesreče zaradi površnosti, tresenje glasu, jecljanje.

2. *Fizična znamenja*: glavobol, depresija, utrujenost, jok, napetost, trepetanje, zasoplost, slabost, razdražena koža, dovzetnost za alergije, prekomerno potenje, omedlevica, infekcije, zaprtje ali diareja, hitro pridobivanje ali izgubljanje teže.

3. *Duševna oziroma intelektualna znamenja*: težave v sprejemanju odločitev, težave s spominom oziroma napake, raztresenost, nesposobnost koncentriranja, slabe sanje oziroma nočne more, vznemirjenost, delanje napak, neintuitivnost, negativno razmišljanje, oslabitev razsodnosti, hitre odločitve.

4. *Čustvena znamenja*: razdražljivost ali jeza, strah, negotovost, občutljivost, živčnost, zaskrbljenost, slabovoljnost, občutljivost na kritiko, večje nezaupanje, potrto, obupanost, nenavdušenje, občutek napetosti, neprimeren humor, ciničnost, odtujitev, izguba zaupanja, nezadovoljstvo, nemotiviranost, zmanjšanje samospoštovanja, nezadovoljstvo z delom.

2.1.3 Reakcije na stres

Ihan (2004) meni, da se stresni odziv pogosto začne z močnimi čustvi stiske, vznemirjenosti, nemoči, neobvladovanja situacije, grozeče nevarnosti, ki se ji ne da izogniti. Takim neprijetnim čustvom pa kmalu sledi telesni odziv, ki ga najprej opazimo kot pospešeno bitje srca, potenje, slabost, vrtoglavico, omedlevanje.

Kadar so ljudje izpostavljeni povzročiteljem stresa, to občutijo kot telesne ali psihične težave. Na stres se ljudje odzivajo zelo različno. Powell (1999) meni, da so nekateri zanj manj dovzetni, medtem ko drugi zaradi stresa pogosteje posegajo po alkoholu, cigaretah, hrani, doživljajo napade panike, se obsesivno vedejo, so podvrženi strahovom, so depresivni, razdražljivi in jezni, imajo težave z nespečnostjo, kronično utrujenostjo, negativno samopodobo.

2.1.4 Vpliv stresa na delo

Stresni dogodki vplivajo na vedenje posameznikov, njihova občutja pa se širijo v okolje, v katerem je ta oseba zaposlena. Zato so stresni dogodki problem tako za posameznika kot tudi za podjetje, v katerem je zaposlen. Osebe, ki so pod vplivom stresa, so zelo obremenjene in se zato težje zberejo pri svojem delu, te razmere pa vodijo do večjega števila napak in poškodb, slabijo klimo v podjetju, zmanjšujejo učinkovitost in produktivnost organizacije. Bolezni, povezane s stresom, zahtevajo zdravljenje in s tem odsotnost zaposlenih z delovnega mesta, to pa pomeni dodatno obremenitev drugih delavcev in višje stroške dela.

2.2 VRSTE STRESA

Poznamo več vrst delitev stresa. Ena izmed njih je delitev na kratkoročni in dolgoročni stres. Določeno mero kratkoročnega stresa potrebuje vsak posameznik, v večjih količinah pa postane izredno močan in lahko resno ovira delo in zdravje. Kratkoročni stres se da obvladati s tehnikami sproščanja. Če je posameznik pogosto pod stresom in se ne zna sprostiti, se v njem nakopiči dolgoročni stres, ki lahko povzroči resne zdravstvene težave. Te vrste stresa se je mogoče znebiti le s spremembo življenjskega sloga, vedenja in okolja. Dolgoročni stres je lahko posledica spleta notranjih in zunanjih dejavnikov, kot so sprememba načina življenja, slabi odnosi v delovnem okolju, negativna samopodoba in pomanjkanje spodbud, prizadeta čutila zaradi hrupa, mraza, vročine, pritiski skupine, enolično delo (Battison, 1999).

Druga delitev je delitev na endogeni in eksogeni stres. Najbolj razširjeni dejavniki za eksogeni stres so povezani s službo, delovnim časom, potjo na delo in domov. Endogeni stres so stresne situacije, ki jih ustvari posameznik sam in se jim tudi zlahka izogne (Newhouse, 2000).

2.2.1 Pozitivni in negativni stres

Izraz stres se pogosto napačno uporablja, saj ljudje pod tem izrazom pojmujejo le negativni stres. Vendar pa obstajata tako pozitivni stres ali evstres kot tudi negativni stres ali distres.

O pozitivnem stresu govorimo takrat, kadar so sposobnosti ljudi za obvladovanje situacije večje od zahtev. Stresna reakcija te vrste povzroča prijetno stanje pripravljenosti, ki ugodno vpliva na telesne in duševne sposobnosti, ustvarjalnost in produktivnost.

Božič (2003) navaja, da se pri ljudeh, ki so pod vplivom pozitivnega stresa, pojavljajo:

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

Kadar se zahteve kopičijo in začnejo preseirati sposobnosti ljudi, prihaja do negativnega stresa, ki se lahko pojavlja tudi zaradi pomanjkanja zahtev. Ta situacija vodi v zdlgočasnost. V tem primeru sposobnosti preseirajo zahteve (Looker in Gregson, 1993). Negativni stres se pojavlja kot psihično obremenjujoča situacija in lahko v kronični obliki vodi do zdravstvenih težav. To obliko stresa tvorijo emocionalni in psihični pritiski, šoki, ki so posledica kratkotrajnega stresnega vpliva ali dolgotrajne izpostavljenosti stresnim okoliščinami (Božič, 2003).

Plozza in Pozzi (1994) navajata, da poznamo tri vrste znakov, ki nakazujejo, da so ljudje preveč izpostavljeni negativnemu stresu. Ti simptomi so sledeči:

Čustveni simptomi negativnega stresa:

- apatija: nezadovoljstvo, žalost, nezmožnost uživanja v prijetnih stvareh;
- anksioznost: negotovost, občutek nekoristnosti in nesamospoštovanje;
- razdražljivost: nezaupanje, nadutost, upor ali jeza;
- duševna utrujenost: raztresenost, težave s koncentracijo, pomanjkanje prožnega mišljenja;
- pretirana zaverovanost vase ali zavračanje samega sebe: preveč dela, ne priznavanje težav, sumničavost ...

Vedenjski simptomi negativnega stresa:

- izogibanje: zapiranje vase, zavračanje dela, težave pri sprejemanju odgovornosti;
- pretiranje: odvisnost od alkohola, nikotina, hazardne igre, seksualna promiskuiteta;
- težava z urejanjem samega sebe: zamujanje na delo, slaba osebna higiena, neurejenost;
- težave s spoštovanjem zakona: zadolženost, kaznovanje, nenadzorovano nasilno obnašanje.

Telesni simptomi negativnega stresa:

- pretirana skrb ali nepriznavanje bolezni;
- pogosta obolevnost in fizična izčrpanost ter nerazpoloženje;
- pretirana vera v samozdravljenje in zloraba zdravil.

2.2.2 Naravni in umetni stres

Naravni stres pozna vsako živo bitje. V osnovi se deli na obrambno reakcijo preživetja in na prijeten stres. Stres, kot posledica občutja ogroženosti, se pojavlja kot reakcija na nevarnosti iz okolja in ima nalogo obrambe, pobega ali napada. Stres je v tem primeru naravna reakcija in ni škodljiva telesu. Telo v obrambi, pobegu ali

napadu porabi pripravljene nakopičene snovi in se po prenehanju nevarnosti samo uravnoteži na normalno delovanje. Stres kot občutek ugodja je prijetna stran stresa, ljudje zaradi njega dobivajo motivacijo, energijo in ustvarjalnost. Doživljajo ga takrat, kadar:

- verjamejo, da po usposobljenosti presegajo neko zahtevo, pri tem stresu posameznik občuti željo po čim prejšnjem delovanju in doživlja prijeten, vznemirljiv občutek pričakovanja pred doživetjem oziroma ugodjem;
- je zadovoljen, srečen ob doseženih ciljih, ob sproščanju, meditaciji, doživljanju hvaležnosti, kadar se nam utrne dobra ideja.

Podoživljanje prijetnega stresa je najboljša obramba proti umetnemu stresu.

Umetni stres oziroma škodljivi stres se pojavi, kadar zahteve presegajo naše sposobnosti. Je stranski proizvod urejene družbe, ki ljudem vsiljuje vedno višje zahteve ter tako pogojuje eno najhujših bolezni našega časa. Ta vrsta stresa se pojavlja (Schmidt, 2003) zaradi preobremenjenosti kot:

- posledice resničnih omejitev iz okolja, na katere ne moremo vplivati in jih ne zmoremo ali nočemo sprejeti kot dejstvo;
- posledice privzgojenih, namišljenih omejitev, ki nastajajo zaradi moralnih in etničnih vrednot družbe, predsodkov in zastarelega mišljenja. Za vsakim občutkom nesposobnosti se skriva sugerirana omejitev oziroma manipulacija različnih avtoritet.

2.3 VZROKI STRESA V DELOVNEM OKOLJU

Stres je v delovnem okolju zelo razširjen pojav, vendar se odpravljanju le-tega v naših podjetjih posveča premalo pozornosti. S stresom se srečujemo vsi zaposleni, ne glede na položaj v podjetju. Vzrokov za nastanek stresa je ravno toliko, kot je zaposlenih, pomnoženo z neskončno. To pomeni, da je tudi stresnih situacij na delovnem mestu neskončno. Razlikujejo se od človeka do človeka, saj nastajajo v soodvisnosti od tipa človeka ter od njegovega psihološkega profila.

Stres v delovnem okolju lahko povzročajo prevelike zahteve in izpostavljenost dejavnikom stresa. Dejavniki stresa v delovnem okolju so: nerealni roki, nejasen opis delovnih nalog, neopredeljenost dejavnosti, podeljevanja priznanj in nagrad ni, nezmožnost pritožb, prevelika odgovornost, pooblastila oziroma pristojnosti, majhen vpliv na odločanje, pomanjkanje podpore pri delu in sodelovanju, pomanjkanje nadzora, spodbud, majhna podpora lastnemu razvoju, nestalnost oziroma nezanesljivost delovnih mest, izpostavljenost predsodkom zaradi let, spola, rase, narodnosti ali vere, delo v neugodnih in nevarnih delovnih razmerah, nezmožnost izkoriščanja svojih znanj in sposobnosti, slaba klima v podjetju, usodne posledice majhnih napak oziroma nepozornosti (Teržan, 2002).

Stresorje v delovnem okolju lahko razdelimo v tri skupine:

a) Upravljalni stresorji

Mednje sodijo:

1. *Delovne zahteve*, ki so eden izmed najpogostejših stresorjev. Delodajalci običajno zahtevajo več, kot so zaposleni zmožni narediti. Neuskkljenost med

zahtevami dela in individualnimi sposobnostmi zaposlenega lahko predstavlja velik napor za zaposlene in s tem trajen vir stresa. Prav tako so lahko majhne ali prevelike zahteve glede na individualno sposobnost zaposlenega frustrirajoče in pri zaposlenih vzbujajo nezadovoljstvo (Bahtijarevič, 1999).

2. *Časovna omejenost*, ki se pojavi, kadar so redki odmori, prenatrpan urnik, nadure, izmenično delo in razne druge motnje. Vse to so dejavniki, ki na človeka vplivajo stresno (Težan, 2002).
3. *Delo*, kadar opis delovnih nalog ni dovolj jasen, delo je slabo organizirano, zato mnogokrat zaposleni ne vedo, kaj se od njih pričakuje. Za dobro opravljeno delo ni nagrad ali priznanj, kar povzroča nezadovoljstvo. Delo ni vzpodbudno in ne nudi osebnega razvoja. Nimamo priložnosti pokazati, kaj znamo, ne moremo izkoristiti svojega znanja in spretnosti. Delo je preveč dolgočasno ali pretežno (Težan, 2002).
4. *Delovno ozračje*, v katerem nam sicer podpora sodelavcev nudi samozavest. Pomembno je, da pri opravljanju dela čutimo pripadnost organizaciji. Za oslABLJENO socialno okolje je značilno pomanjkanje podpore zaposlenih in organizacije ter slaba medsebojna komunikacija (Lovše, 2004).
5. *Sodelovanje/nadzor*, kadar imajo zaposleni veliko odgovornost, pooblastil oziroma pristojnosti pri odločanju pa zelo malo. Izobraženi kader pričakuje, da bo imel določeno odgovornost v okviru razumnih meja in da se bo lahko samostojno odločal, kako opraviti posamezne naloge. Prav tako je pomembno, da zaposleni od svojih nadrejenih dobijo povratno informacijo. Po eni strani naj bi delo omogočalo svobodno odločanje in določeno stopnjo avtonomije, po drugi strani pa se ponekod pojavlja prevelika odgovornost zaposlenih, kar prav tako vodi k stresu (Selič, 1999).
6. *Obeti kariere v prihodnosti* povzročajo frustracije, kadar so nejasnosti pri zagotavljanju dela in napredovanju v službi. Pomanjkanje priložnosti za izobraževanje, osebno rast ter omejeno napredovanje sta prav tako stresna dejavnika (Težan, 2002).
7. *Nadlegovanje na delovnem mestu* je posebna oblika stresa na delovnem mestu. Sem sodijo tako imenovani »mobbing« ali grožnje nadrejenih zaposlenim delavcem. Vedno več je nasilja (telesnega in psihičnega), vse več je nesreč in kriznih situacij, poniževanja, blatenja in celo groženj s strani sodelavcev ali nadrejenih (Težan, 2002).
8. *Intoleranca*, ki je vedno bolj prisotna zaradi predsodkov in nestrpnosti zaradi vere, spola, rase in starosti (Težan, 2002).

b) Fizični stresorji

Človek zaznava svet okoli sebe s čutili. Kadar so fizični pogoji neprimerni ali celo nevarni, lahko vplivajo na razvoj mnogih bolezni in delujejo kot stresni dejavniki.

Mednje uvrščamo: hrup, vibracije, prah, nevarne snovi, svetlobo in neugodno toplotno okolje.

1. Hrup – »je vsak nezaželen ali neprijeten zvok, ki kvarno vpliva na počutje in zdravje ljudi« (Bilban, 2001, stran 2). Isti zvok je lahko za nekoga prijeten, za drugega pa stresen. Premočan hrup lahko okvari srednje in notranje uho. Škodljivo deluje na živčevje, izpostavljena oseba postane razdražljiva, raztresena, utrujena, zaspana, psihično napeta. Hrup moti zbranost, zmanjšuje delovno zmožnost, pazljivost, zmožnost sprejemanja informacij, pomnjenja, koordinacijo gibov in zmanjšuje natančnost dela. Škodljivi učinki hrupa so odvisni od dolžine izpostavljenosti, individualne občutljivosti, frekvence ravni in oblike zvoka (Bilban, 2001).
2. Vibracije – če smo dalj časa izpostavljeni lokalnim vibracijam, se lahko razvije vibracijska bolezen. To je »niz motenj, ki se pojavljajo ob dolgotrajnih stikih z lokalnimi ali splošnimi vibracijami« (Bilban, 2001, stran 3). Obolenje se kaže s prizadetostjo žil, živcev, mišičnih tkiv, kosti in sklepov. Obstajata dve vrsti reakcije: zavestna in refleksna. Pri zavestni reakciji reagiramo tako, da spremenimo položaj. Pri refleksni pa povečamo mišično napetost, ki nam pomaga preprečiti nihanje drugih organov. Posledice pri delu so slabše zaznavanje bolečin, temperature, vibracij in težave s sluhom. Ob dolgotrajnejši izpostavljenosti se zmanjša psihična zmogljivost, poveča pa se utrujenost, razdražljivost, nevarnost nesreč in poškodb (Bilban, 2001).
3. Prah – »v ožjem pomenu imenujemo trde delce, ki nastajajo z drobljenjem, žaganjem, brušenjem ipd. večjega kosovnega materiala« (Bilban, 2001, stran 5). Prah je škodljiva, nevarna in moteča snov ter deluje kot stresor. Škodljivost prahu je odvisna od njegove koncentracije in intenzivnosti dihanja, torej od težavnosti dela. Nekatera vrsta prahu lahko ostane v pljučih, kar povzroči vnetni proces (Bilban, 2001).
4. Nevarne snovi – »po direktivi Evropske unije sodijo k nevarnim snovem tiste snovi in pripravki, ki imajo eno ali več nevarnih lastnosti: eksplozivnost, oksidativnost, zelo lahke vnetljive snovi, vnetljive snovi, zelo strupene snovi, strupene snovi, zdravju škodljive manj strupene snovi« (Bilban, 2001, stran 8). Nevarne snovi prizadanejo zdravje tistih, ki so z njimi v stiku, ne glede na to, v kateri obliki se nahajajo (v trdem, tekočem ali plinastem agregatnem stanju). Škodljivost je odvisna od vrste snovi, koncentracije, intenzivnosti dihanja, časa izpostavljenosti, spola, zdravstvenega stanja posameznika, starosti, stopnje trenutne obremenjenosti, kemičnih lastnosti. Učinki nevarnih snovi se lahko odražajo kot nespecifični (utrujenost, stres, psihosomatske bolezni) ter kot specifični (draženje kože ali sluznice). Strupeni plini pa lahko povzročajo okvare posameznih organov, preobčutljivost, pa tudi nastanek raka. Povzročajo lahko tudi genetske spremembe (Bilban, 2001).
5. Svetloba – »je vidni del spektra elektromagnetnega delovanja v frekvenčnem območju 380–760 nanometrov« (Bilban, 2001, stran 1). Svetloba ima pri delovnem postopku prav posebno vlogo, in sicer omogoča varno gibanje v delovnem okolju pri opravljanju delovnih nalog in vpliva na počutje zaposlenih. Dokazano je, da ima svetloba vpliv na delavca in na delovni

učinek. Pomembna je za ohranjanje vida in odpravljanje utrujenosti. Po predpisih mora biti delovni prostor razsvetljen z dnevno in umetno svetlobo. Umetna osvetlitev običajno le dopolnjuje in nadomesti dnevno pri nočnem delu. Pomembno je, da pri umetni razsvetljavi pravilno izberemo smer, porazdelitev, barvo in osvetlitev prostorov (Bilban, 2001).

6. Neugodno toplotno okolje – »človek lahko živi pri ozko določeni telesni temperaturi, ki jo vzdržuje konstantno, kajti stalna telesna temperatura zagotavlja optimalno hitrost biokemičnih reakcij« (Bilban, 2001, stran 6). Neprimerna temperatura negativno vpliva na delovno zmožnost, povečuje možnost nezgod pri delu, ogroža zdravje zaposlenih in deluje stresno na organizem. Na toplotno obremenjenost vplivajo razmere v prostoru: temperatura, gibanje zraka, fizični in psihični napor, vlažnost ter obleka. Posledice, ki jih povzroča toplotna obremenitev v hladnem prostoru, so zmanjšana delovna storilnost, zmanjšana zmožnost zaznav, povečan reakcijski čas in obremenitev krvnega sistema, številne nesreče. Posledice dela v vročini se kažejo kot intenzivno potenje, povečan srčni utrip, toplotna izčrpanost, toplotni udar (Bilban, 2001).

c) Psihološko-socialni stresorji:

Količina stresa na delu ni odvisna le od delovnih razmer, temveč tudi od narave dela. Nekateri poklici so že po definiciji bolj stresni. Raziskave kažejo, da obstaja večja verjetnost, da stresnim obremenitvam podležejo zaposleni, ki ves čas sodelujejo z ljudmi: policisti, pazniki, zdravstveni delavci, piloti, novinarji. Moramo pa se zavedati, da k stresnosti posameznega poklica največ pripomore posameznik sam in ne le delovno okolje. Nekateri ljudje so v stresu vsakič, ko so pri delu v neposrednem stiku z ljudmi, saj osebne komunikacije s strankami ne dojemajo kot sprostitev in zabavo (Novak, 2004).

2.4 POSLEDICE STRESA V DELOVNEM OKOLJU

Mnoga podjetja niso seznanjena s posledicami stresa v delovnem okolju in se premalo zavedajo njegovih posledic na samo poslovanje podjetja. Za neučinkovito poslovanje iščejo posledice v drugih dejavnikih in ne v stresu. Veliko različnih programov in seminarjev podjetjem nudi ideje za povečanje produktivnosti, ustvarjalnosti, boljši razvoj, inovativnost, izboljšanje zdravja zaposlenih, delovnih navad ter odgovornosti pri delu. Namesto teh programov bi lahko preprosto odstranili osnovna vzroka vseh težav – stres ter izčrpanost –, ki zmanjšujeta normalno in polno delovanje organizma zaposlenega.

2.4.1 Zmanjšanje učinkovitosti pri delu

Na učinkovitost pri delu vpliva več dejavnikov: odnosi med zaposlenimi, delovno okolje, način vodenja, organizacijska struktura in klima, motivacija in usposabljanje ter izobraževanje zaposlenih, osebne lastnosti posameznika in še bi lahko naštevali. Vsi ti dejavniki so lahko vzrok za stres pri delu. Zaposleni se sčasoma utruje ter tako posredno vpliva na delovno ozračje v delovnem okolju.

Powell (1999) meni, da smo zaposleni brez pozitivne ali negativne spodbude sposobni opravljati svoje delo, a smo pri tem počasni in neučinkoviti. Pozitivna nagrada naj bi bila ravno prava spodbuda za najvišjo učinkovitost zaposlenih. V primeru obljubljenе kazni kot negativne spodbude smo stresno obremenjeni, zato smo nesposobni opraviti delo učinkovito. Zaradi nakopičenega stresa pričnejo zaposleni delovati pod optimalno ravniyo, kar se vidi tudi pri uspešnosti podjetja.

2.4.2 Stroški kot posledica stresa

Stroške, ki so posledica stresa zaposlenih v delovnem okolju, moramo ocenjevati zelo previdno, saj so sestavljeni iz različnih vrst. Zveza med vzroki in posledicami mnogokrat ni povsem jasna, zato ti podatki večinoma temeljijo na ugibanjih. Povsem nemogoče pa je iz njih narediti kakršne koli sklepe ali posploševati. Pri ocenjevanju teh stroškov gre za ugotavljanje deleža bolezenske odsotnosti, ki je posledica stresa, glede na celotno izostajanje na določenem nivoju.

2.4.3 Izgorevanje na delovnem mestu

Do izgorevanja pride takrat, ko je posameznik postavljen pred zahteve, ki presegajo njegove sposobnosti, energijo in moč. Gre za telesno in duševno izčrpanost, ki zajema negativne predstave o sebi, negativen odnos do dela, izgubo občutka zaskrbljenosti in izostajanje čustev do strank.

Izgorevanje v delovnem okolju so v preteklosti pripisovali predvsem zaposlenim v poklicih, ki so bili usmerjeni k človeku (npr. v humanitarnih dejavnostih, zdravstvu, izobraževanju). Danes pa je poklicev z visoko stopnjo občutljivosti vedno več. Zgodil se je namreč velikanski premik od proizvodnih do storitvenih zaposlitev.

Lahko rečemo, da danes večina delovnih mest predstavlja izvor izgorevanja takrat, kadar imajo zaposleni prevelika pričakovanja in vložijo veliko sebe v svoje delo, kar pa podjetju ne zadostuje, saj si želi še večjo produktivnost. Zaposleni so obremenjeni z osebnimi pričakovanji in zahtevami ter zahtevami podjetja, pri čemer pride do fizičnega in psihičnega izčrpanja. Ker je delo konstantno naporno in ker zaposleni pri doseganju večjih uspehov velikokrat naleti na težave, začne dvomiti o svojih sposobnostih. To zaposlenega vodi v nezadovoljstvo, depresijo, cinizem, brezbržnost do sodelavcev in ljudi, s katerimi sodeluje.

Cena izgorevanja v delovnem okolju je pomembna tako za posameznika kot tudi za podjetja. Za posameznika je upadanje kakovosti in količine opravljenega dela spodnja meja v poklicu. Prav tako se zmanjšuje možnost za produktivno uspešno kariero. Delovna sila, ki ni več predana delu, ki ni ustvarjalna in ne produktivna, kot je bila in kot je potrebno, pa predstavlja problem za podjetje (Maslach, Leiter, 2002).

V primerjavi z drugimi posledicami zaradi stresa v delovnem okolju izgorevanje ne povzroča večjih poškodb ali smrti. Je pa problematičen kroničen razvoj negativnih čustev, notranje samopodobe, nemoči.

2.4.4 Telesne posledice stresa v delovnem okolju

Stres ima vse večji vpliv na zdravstvene posledice zaposlenih, ki so povezane z boleznimi telesnega in psihosomatskega izvora. Zdravstvene težave, povezane z razmerami pri delu in s tem povezanim stresom v delovnem okolju, so različne. To so: poklicne bolezni, z delom povezane bolezni ter poškodbe pri delu in invalidnost.

- Poklicna bolezen je definirana kot bolezen, ki je povzročena z daljšim neposrednim vplivom delovnega procesa in delovnih razmer na določenem delovnem mestu ali na delu, ki sodi v neposredni okvir dejavnosti, na podlagi katere je oboleli zavarovan, in je navedena v seznamu poklicnih bolezni.
<http://www.cilizadelo.si/default-20400.html>
- Bolezni v zvezi z delom definiramo kot bolezen, pri kateri je vir obremenitev pretežno v poklicnem delu in naj ne bi šlo za poklicno bolezen le s pravnega vidika. Prav tako v skupino bolezni, ki so povezane z delom, spadajo bolezni s sumom na poklicno bolezen, pri čemer naj ne bi bili izpolnjeni vsi strokovni in pravni kriteriji za priznanje poklicne bolezni.
<http://www.cilizadelo.si/default-20300.html>
- Za poškodbo pri delu se po Zakonu o pokojninskem in invalidskem zavarovanju (Uradni list RS, št. 26/2003) šteje poškodba, ki je posledica neposrednega in kratkotrajnega mehaničnega, fizikalnega ali kemičnega učinka, ter poškodba, ki je posledica hitre spremembe položaja telesa, nenavadne obremenitve telesa. Za poškodbo pri delu štejemo tudi poškodbo, ki jo utрпи poškodovanec na redni poti od stanovanja do delovnega mesta ali nazaj, na službeni poti ali na poti, da nastopi delo
<http://www.cilizadelo.si/default-20200.html>

2.4.5 Vedenjske posledice stresa v delovnem okolju

Vedenjske posledice stresa v delovnem okolju so težje opazne kot telesne posledice, odsotnost z dela in stroški, povezani s stresom v delovnem okolju, saj jih ponavadi povezujemo z drugimi vzroki. Te posledice vplivajo na splošno počutje zaposlenih, na motiviranost, predanost ali odtujenost od dela, spremembo delovanja zaposlenih itd.

Vedenjske posledice stresa v delovnem okolju so:

1. Sprememba vedenja

Zaradi stresnih pritiskov posameznik ne zmore več ohraniti enakega vedenja, ki se nehote spremeni, kar posameznik opazi, vendar ponavadi ne ve, zakaj se drugače obnaša. Vedenja, kot jih navaja Ihan (2004), so značilna posledica stresa v delovnem okolju, in sicer:

- nerazpoloženost s pesimizmom, pobitostjo, žalostjo;
- do sodelavcev smo nestrpni, napadalni, zadirčni, netolerantni;
- občutek tesnobe ob novih obremenitvah na delovnem mestu;
- depresivnost s pomanjkanjem energije in volje za delo;
- čustvena otopelost;
- izguba smisla za humor, sprostitev in razvedrilo;
- izguba zanimanja za ljudi in dogajanje okoli sebe;
- brezoseben in prezirljiv odnos do varovancev;

- žaljiv ali nesramen odnos do sodelavcev;
- slabša sposobnost koncentracije, pozabljivost;
- izguba motivacije za ustvarjalno delo;
- destruktiven odnos do zahtev nadrejenih;
- zmanjšana miselna prožnost;
- odpor do timskega dela in skupinske pripadnosti;
- izogibanje pogovorom, sestankom;
- zmanjšano samospoštovanje.

2. Nezdрави vedenjski vzorci

So najpogostejša posledica stresa, posamezniki jih uporabljajo, da bi se z njihovo pomočjo zoperstavili stresu. Ponavadi le-ti postanejo sekundarni vzroki stresa. Vedenjske vzorci, ki so najpogostejša posledica stresa v delovnem okolju po Trevorju (1999), so:

- *prehranske motnje* – v stresnih situacijah so zelo opazen pojav. Kadar smo preobremenjeni z delom in se počutimo nemočne, posežemo po hrani. Hranjenje v stresnih situacijah je samo začasna rešitev, dolgoročno gledano ne bo rešilo problema, ki ga vam povzroča stres;
- *pretirano uživanje alkohola* – v obdobju stresa in čustvene napetosti posamezniki v alkoholu iščejo tolažbo in pozabo. Čeprav se zdi, da popivanje kratkoročno pomaga, dolgoročno vendarle škoduje, saj ne odpravlja vzrokov stresa, ampak celo ustvarja nove in dolgoročne probleme;
- *kajenje* – nikotin v tobaku ima pomirjujoč učinek na živce, zato je kajenje v trenutkih hudih stresnih obremenitev lahko zelo blagodejen obred. Vendar je nikotin kljub navidez prijetnemu učinku močna in nevarna droga, ki povzroča trajne okvare na srcu in krvnem obtoku.

2.4.6 Psihične posledice stresa v delovnem okolju

Rezultati raziskav kažejo, da je stres zelo pogosta posledica neustreznih psihosocialnih pogojev v delovnem okolju. Psihosocialni problemi, ki izvirajo iz uživanja alkohola, tobaka in drog, iz nasilja, stresa, so glavni razlogi za poškodbe pri delu, za bolezni in odsotnost z dela.

Najpogostejše psihične posledice stresa, kot jih navaja Trevor (1999), so v delovnem okolju naslednje:

- *depresija*, ki nastane zaradi enostranskega delovanja kroničnega stresa na organizem. Le-temu se možgani prilagodijo tako, da se začnejo slabše in z bolj plitvim čustvovanjem odzivati na okolico;
- *zasvojenost s pomirjevali*, ki je značilna za ljudi, ki trpijo zaradi stresa in občutkov tesnobe ali pa so depresivni zaradi čustvenih pretresov, na primer ločitve ali izgube ljubljene osebe;
- *negativna samopodoba*, ki izvira iz odnosa do samega sebe in je ocena lastnih sposobnosti;
- *nespečnost*, zaradi katere vsaj občasno trpi večina ljudi in je najpogosteje posledica pretirane izpostavljenosti stresu ali pritiskom;

- *kronična utrujenost*, ki je posledica stresa ter spleta duševnih in telesnih dejavnikov, npr. prehude vsakodnevne obremenitve in prehitrega življenjskega ritma, kar je povod za stres;
- *strahovi in fobije* so trdovraten, nerazumen in popolnoma neupravičen strah pred določenim predmetom ali situacijo;
- *napadi panike*, ki so med najbolj neprijetnimi posledicami stresa. Brez vsakega razloga nam začne nenadoma razbijati srce, postanemo omotični, potimo se in se tresemo, strah nas je, da se bomo na mestu zgrudili, onesvestili ali celo umrli.
- *strah in anksioznost*, znak živčne napetosti, tesnobe, treme, zaskrbljenosti. Običajno je anksioznost oziroma strah ali tesnoba popolnoma normalna reakcija na dejansko ali grozečo nevarnost, saj pomaga ubežati trenutni nevarnosti ali se izogniti prihodnji, pripravi naše telo na boj ali beg.

2.5 KAKO PREMAGATI STRES

Kadar je mogoče, poskusimo odpraviti vir težav, torej stresor, tako da se denimo pogovorimo z nadrejenim ali pogumno odklonimo dodatne delovne obveznosti (Ali mora človek res zboleti, preden lahko reče ne?). Na splošno pa je pomembno, da se naučimo izogniti konfliktnim situacijam in težave rešujemo sproti.

Velikokrat stresorji obstajajo neodvisno od nas, zato je dobro poznati metode, ki nam pomagajo primerno se odzvati nanje. Nadvse pomembno je upoštevati, da so okoliščine, ki ustvarjajo stres, prav tako enkratne, kot je enkratni vsak posameznik sam. Na to pa vplivajo tako podedovane lastnosti (geni) kot tudi vzgoja in življenjske izkušnje. Refleksne odgovore na dogajanja in izziv iz okolja pa se da z učenjem in potrpežljivim trudom tudi spremeniti

http://med.over.net/za_bolnike/bolezni_clanki/stres1.php

Odpravljanje stresa postaja v današnjem času zelo pomembna naloga podjetij, ki ni usmerjena samo v skrb za zdravje posameznika, temveč tudi v uspešnost celotnega podjetja.

2.5.1 Tehnike in metode individualnega premagovanja stresa

Zavedanje vzrokov stresa je prvi korak k učinkovitemu obvladovanju stresa (Božič 2003). Le-to je pogojeno s pridobivanjem spretnosti, s katerimi je omogočeno obdržati ravnovesje med zahtevami in sposobnostmi v območju normalnega stresa. Za umirjanje razmer obstajata dve možnosti, in sicer odzemanje in dodajanje težav oziroma spreminjanje zahtev in izboljšanje sposobnosti za obvladovanje stresa (Looker in Gregson, 1993).

Pri spopadanju s stresom so najpomembnejši štirje pristopi, in sicer *spreminjanje razmer*, *izboljševanje zmožnosti za obvladovanje stresa*, kar vključuje učenje novih veščin, kot so samopotrjevanje ali sprostivne tehnike, *spreminjanje zaznavanja položaja*, kar pomeni spodbujanje k drugačnemu dožemanju različnih pritiskov, v katerem naj bi namesto groženj videli izziv, in *spreminjanje vedenja*, ki terja veliko časa in vključuje spreminjanje vsakdanjih navad, upočasnitev ritma življenja, več telovadbe, omejitev alkohola in izboljšanje načina prehranjevanja (Battison 1999).

Preden posameznik želi izboljšati razmere v delovnem okolju, mora poiskati vzroke za težave, ki so lahko v:

- naravi dela, ki ga opravlja: delovne razmere, pogosta potovanja, moteči vplivi, hrup, mraz, vročina ...;
- nezadovoljstvu s kariero: nezmožnost napredovanja, presežek kadrov, nizka plača;
- vprašanih organizacijske strukture: preverjanje, nadzor, slaba povezava s sodelavci;
- komunikaciji z ljudmi: trenja med zaposlenimi, politika delodajalca, špekuliranje, nacionalizem, zapostavljanje zaradi starosti.

Stres, povezan s poklicem, pa ne povzroča težav le v delovnem okolju, ampak lahko bistveno vpliva tudi na zasebno življenje (Battison, 1999).

Strategije za boljše premagovanje stresa

Za odpravljanje stresa poznamo kar nekaj metod. Večinoma se jih moramo najprej naučiti in jih nato redno vaditi, da postanejo nekaj povsem vsakdanjega. Uspeh je odvisen od vztrajnosti vadbe, saj ne bomo uspešni, če se bomo k takšnim metodam zatekli samo takrat, kadar smo pod stresom (Božič, 2003).

Premagovanja stresa se je potrebno lotiti tam, kjer ocenjujemo največje možnosti za uspeh.

Metode sproščanja:

1. Telesna aktivnost

Ohranjanje telesne kondicije pomembno prispeva k obvladovanju stresa, še zlasti če posameznik v službi pretežno sedi. Človek, ki je v dobri telesni formi, ni samo srečnejši in bolj motiviran, ampak je tudi intelektualno dejavnejši (Powell, 1999). Če želi posameznik povezati sproščanje z organizirano telesno dejavnostjo, so rekreativni športi najprimernejši za to. Izbira med njimi je zelo velika (golf, badminton, kegljanje, skupinske vaje, borilne veščine in moštvene igre) in večinoma ne zahtevajo veliko denarja (Battison, 1999).

2. Pravilno dihanje

Občutki nelagodja, slabo počutje in škodljivi stres so pogosti vzroki za nepravilno dihanje. Med stresno reakcijo se namreč spremeni tudi način dihanja. Pravilno in globoko dihanje, ki sprošča, je sestavni del sprostitvenih metod (Božič, 2003, 85). Za stres in tesnobe sta značilna prsno dihanje in hitro plitvo dihanje z zgornjim delom prsnega koša. S pomočjo vaje zavestnega dihanja se je mogoče naučiti prepoznavati in po potrebi spremeniti način dihanja (Powell, 1999).

3. Biološki vzratni učinek

Biološki vzratni učinek je uporaba pripomočkov in naprav za sprotno spremljanje telesnih odzivov, ki jih sproži telesna reakcija. Uporabniki lahko sproti nadzorujejo stopnjo stresne reakcije in sprostitveno stanje.

Biološki vzratni učinek je zelo koristen predvsem pri učenju tehnik sproščanja, saj z njegovo pomočjo nemudoma opazimo napredek in zaznamo večjo sproščenost (Looker in Gregson, 1993).

4. Postopna in globoka mišična sprostitiv

S to tehniko v natančno določenem zaporedju postopoma krčimo in sproščamo posamezne skupine mišic. Pri vsakem koraku se najprej osredotočimo na občutek napetosti, čemur sledi sprostitiv. Ta tehnika ni najbolj priporočljiva za ljudi z zvišanim krvnim pritiskom, kajti napajanje mišic povzroči kratkotrajno povečanje krvnega pritiska, ki se zmanjša, ko se mišice sprostijo (Looker in Gregson, 1993).

5. Mentalni trening

Posledice stresa lahko odpravimo tudi z različnimi tehnikami, ki sodijo na področje mentalnega treninga. Med njimi velja posebno pozornost nameniti tehnikam sproščanja oziroma relaksacije, ki temeljijo na povezanosti med telesnim in duševnim delovanjem. Ko umirimo svoje misli, se umiri tudi telo. S tehnikami relaksacije skušamo doseči, da se umirimo in naučimo »izriniti« misli, ki se nam ves čas podijo po glavi. Poznanih je več sprostivnih tehnik, od tehnik dihanja do avtogenega treninga.

http://med.over.net/za_bolnike/bolezni_clanki/stres4.php

6. Meditacija

Meditacija je učinkovita metoda za psihično umirjanje in sproščanje. To je vaja, med katero se za dvajset minut popolnoma osredotočimo na neko brezpomembno besedo, ki predstavlja žariščni pripomoček, in jo nenehno ponavljamo (Looker in Gregson, 1993). Preden začnemo meditirati, je pomembno, da se naučimo sproščati z drugimi običajnejšimi metodami. Končni cilj je popolna sproščenost telesa in duha, dosežemo ga z osredotočenjem misli na eno samo abstraktno podobo, predmet ali besedo. S to disciplino lahko posameznik iz misli prežene vsakdanje skrbi in strahove (Battison, 1999).

7. Avtogeni trening

Metoda temelji na samozmanjševanju napetosti preko psihične koncentracije. Njen cilj je ublažiti odmev čustvenih pojavov. Avtogeni trening mora potekati samo pod vodstvom in nadzorom usposobljenega terapevta. Ko se ga posameznik dobro nauči, lahko vaje dela sam. Zmanjševanje napetosti psihične koncentracije dosežemo v šestih stopnjah. Prva stopnja je popuščanje mišične napetosti (vaja teže), druga stopnja je popuščanje napetosti v žilnih stenah (vaja toplote), sledeče stopnje so: vaja za srce, vaja za dihanje, vaja za sončni pletež in vaja za hladno čelo (Plozza in Pozzi, 1994).

Poznane so še številne druge tehnike za odpravljanje stresa, kot so joga, terapija z morskovo vodo, Tai chi chuan, hidroterapija, petje in terapija z glasbo, smeh ...

Tehnike za dolgoročno premagovanje stresa

Glavni povzročitelji stresa so življenjske preizkušnje in pomanjkanje določenih sposobnosti. Ljudje, ki trpijo zaradi stresa in duševnih težav, imajo škodljive vedenjske vzorce in pomanjkljive sposobnosti za premagovanje stresa.

Powell (1999) navaja dvanajst korakov, ki lahko pomagajo pri dolgoročnem odpravljanju napetosti in vodijo do trdnega duševnega zdravja. Izvajati jih je potrebno v spodaj zapisanem vrstnem redu:

1. Sprejmimo odgovornost za svoje življenje

Za svoje misli, dejanja, čustva, odločitve in njihove posledice smo odgovorni sami. Če te odgovornosti ne bomo sprejeli, si namreč ne bomo prizadevali za spremembo, ampak bomo za svoj način mišljenja in čustvovanja krivili neprijazno življenje in druge ljudi.

2. Postanimo prilagodljivi

Potrebe imamo vsi, v stresu pa smo samo, kadar te potrebe postanejo prevelike. Sprejmimo filozofijo prilagodljivosti – spremenimo, kar lahko, prilagodimo pa se tistemu, česar ni možno spremeniti. Znebimo se črno-belega in skrajnostnega razmišljanja in iz svojega besedišča črtajmo besedo »moram«.

3. Sprejmimo resničnost kot mešanico dobrega in slabega

Sprijazniti se je potrebno s tem, da je svet nepravičen, da se včasih zmotimo, da se stvari spreminjajo in da okoliščine niso vedno jasne. Svet in mi sami smo mešanica dobrega in zla. Nihče ni samo dober ali samo slab in najbolje je, da se s tem sprijaznimo.

4. Uživajmo v trenutkih

Človek se mora kdaj pa kdaj ustaviti in razmisliti o svetu in svojem mestu v njem. Prav je, da si zastavimo cilje, vendar ne smemo biti njihovi sužnji. Uživati je potrebno v potovanju do cilja, ne le v samem cilju. Privoščimo si smeh, zabavo, spremembe in ustvarjalnost.

5. Naučimo se živeti s frustracijami

Človek z namernim izpostavljanjem težkim in neprijetnim situacijam razvije odpornost na frustracije. Take situacije obravnavajmo kot izziv in ne kot nekaj, čemur se je treba izogniti. Odziv »Tega ne prenesem.« zamenjajmo s »To mi sicer ni všeč, vendar lahko prenesem.« Frustracije so nujen del življenja in so pomembne za osebni razvoj.

6. Skrbimo zase in se imejmo radi

Ljudje smo zmotljiva bitja, zapletene mešanice dobrega in zla, moči in slabosti. Sprijaznimo se s svojo edinstvenostjo. Sami sebe imejmo radi ali pa se vsaj potrudimo in v sebi poiščimo tisto, kar nam bo všeč. Skrbimo za svoje telo, uživajmo zdravo hrano, bodimo telesno dejavni.

7. Izražajmo pozitivna in negativna čustva

Svoje misli, vtise in čustva izražajmo odkrito in samozavestno, ne da bi posegali v pravice drugih. Naučimo se reči ne. Sprijaznimo se s tem, da imamo ljudje različne želje in potrebe, in da so razlike med nami pogosto vir jeze, žalosti in razočaranja, ki jih ne smemo skrivati. Ne pozabimo na zdravilnost smeha.

8. Prizadevajmo si za uresničevanje svojih ciljev

Odločimo se, kaj pričakujemo od življenja in kaj je za nas pomembno. Za vsako področje življenja si določimo kratkoročne in dolgoročne cilje. Cilji so potrebni, ker dajejo življenju smer in pomen. Bodimo vztrajni, a prilagodljivi. Cilji morajo biti med seboj usklajeni in ne preveč zahtevni.

9. Razmišljajmo racionalno in ustvarjalno

Namesto nekritičnega sprejemanja tujih nasvetov za vsak problem poiščimo lastno rešitev. Vedno preverimo, ali so na voljo še kakšne druge možnosti. Bodimo pozorni na miselno togost in izkrivljeno logiko. Postanimo gospodar svojega življenja. Spodbujajmo ustvarjalnost in spontanost.

10. Upravljajmo s svojim časom in vzdržujmo ravnotežje

Prizadevajmo si za ravnotežje med delom in prostim časom, med družino in prijatelji, med samoto in družabnostjo. Kdaj pa kdaj si vzemimo čas za kritičen razmislek o svojih vrednotah in življenjski uravnoteženosti.

11. Poiščimo si konjičke in zanimive dejavnosti

Preizkusimo različne vrste dejavnosti, dokler ne najdemo nečesa, kar nas resnično veseli in izpolnjuje. Začnimo se ukvarjati z novim hobijem, naj nam ne bo škoda časa in truda. Če nam hobi ne bo ustrezal, poiščimo drugega.

12. Razvijajmo in ohranjajmo odnose

Prijateljstvo je potrebno razvijati in ohranjati. V stikih z drugimi bodimo iskreni in pozorno poslušajmo. Ljudi sprejmimo takšne, kakršni so, in jih ne poskušajmo spremeniti. Ne bodimo prestrogi kritik. Razvijajmo široko mrežo prijateljev in znancev. Spoštujmo ljudi, s katerimi smo lahko sproščeni.

2.5.2 Pristop podjetja k obvladovanju in premagovanju stresa

Podjetja bi morala za zaposlene organizirati različna zaupna svetovanja, ki bi jim bila v pomoč pri premagovanju stresnih situacij.

Organizacijske metode odpravljanja stresa so usmerjene na obvladovanje izvora stresa oziroma stresorjev v podjetju in se izvajajo enakovredno za vse zaposlene v podjetju. Tudi pri teh metodah ima podjetje na voljo že preverjene programe odpravljanja stresa, ki praviloma zajemajo organizacijske spremembe pogojev in procesov dela, kot jih navaja Bahtijarevič (1999):

- Spremembe organizacijske strukture (od formalizma, centralizacije, hierarhije, k večji decentralizaciji, avtonomiji in fleksibilnosti) podjetij.
- Oblikovanje delovnega mesta – izboljšanje fizikalnih in fizioloških pogojev dela ter odpravljanje vseh dejavnikov, ki povečujejo število nesreč pri delu.
- Natančno definiranje vlog zaposlenih (določanje ciljev dela, odgovornosti ...).
- Spremembe v stilu vodenja. Participativni, demokratični stil v koordinaciji z decentralizacijo, avtonomijo, samokontrolo ter razvijanjem sodelovanja med zaposlenimi je preverjeno mnogo manj stresen stil vodenja kot avtokratski. Tako delegiranje kot tudi ciljno vodenje zmanjšujeta stres v podjetjih.

Pomembna je tudi možnost sodelovanja vseh zaposlenih pri odločanju v pomembnih zadevah za podjetje.

- Spremembe v organizacijski klimi (od birokratske k ustvarjalni kulturi, ki omogoča povečanje zaupanja, možnost timskega dela, sodelovanje in podporo). Pomembna pri tem so tudi jasna pričakovanja, standardi obnašanja in uspešnosti. Posameznik se bo tako lahko brez večjih frustracij soočal in reševal delovne izzive.
- Timsko delo ne vodi le k večji delovni uspešnosti, temveč tudi odpravlja mnoge stresorje in blaži posledice neizogibnih stresorjev. Sodelovanje v timu je tako pomemben dejavnik za odpravljanje stresa.
- Razvoj kariere pomeni obstoj možnosti za individualni razvoj, zadovoljevanje osebnih ambicij, nenehno izpopolnjevanje in prevzemanje vedno bolj kompleksnih nalog.
- Nenehno učenje (omogočanje nadaljnje izobrazbe) in razvoj na posameznikovi osebni ravni je najuspešnejša metoda odpravljanja stresa.

Našteli smo le nekaj sprememb, ki jih zahteva organizacijski program odpravljanja stresa. Da bi podjetje s temi spremembami doseglo maksimalen učinek, moramo izpolnjevati še nekaj pogojev, in sicer:

- podporo vrhovnega managementa,
- podporo in sodelovanje sindikata,
- vzpostavljenost stalnega sistema, ki spremlja pojav,
- vključevanje vseh zaposlenih skozi vse stopnje procesa odpravljanja stresa na organizacijski ravni,
- zagotovitev samoiniciativnega in svobodnega sodelovanja zaposlenih v programu, brez pritiska in prisile,
- jasnost zastavljenih ciljev.

Kadrovska služba, ki je ponavadi v podjetju zadolžena za izvajanje organizacijskih metod odpravljanja stresa, ima s tega vidika še nekatere druge naloge, ki povečujejo uspešnost tovrstnega ukrepanja. To so:

- analize in ocenjevanje stopnje stresa,
- spremljanje ekonomskih in psiholoških posledic stresa,
- oblikovanje dela,
- spodbujanje in organiziranje aktivnosti in programov za zmanjševanje stresa,
- kontinuirano spremljanje potreb, interesov in pričakovanj zaposlenih,
- usmerjanje v usklajevanje zahtev dela in človekovih sposobnosti,
- organiziranje izobraževanj in usposabljanj za zaposlene,
- vzpostavitev sistema, ki bo omogočal zaposlenim razvoj individualne kariere,
- neprestano spremljanje in analiza organizacijskih stresorjev ter vpliv na odpravljanje le-teh na vseh ravneh v podjetju.

Zavedati se moramo, da ne moremo vseh stresorjev v delovnem okolju odpraviti le s svojimi funkcijami in pristopi. Tudi posamezni zaposleni morajo izvajati določene aktivnosti, da bi povečali svojo fizično in psihično učinkovitost pri delu. Najbolj učinkoviti pri tem delu bomo (Bahtijarevič, 1999), če:

- si bomo kakovostno razdelili čas in se izogibali nerealnim rokom,
- si bomo izbrali primeren tempo dela,
- bomo že zjutraj (ali pa že ob koncu prejšnjega delovnega dne) načrtovali delovni dan,
- bomo znali naloge razdeliti po prioriteti,
- bomo skrbeli za lastno sprostitev, uvajali zdrave navade in se naučili reči ne.

Kot je razvidno iz vseh v tem poglavju naštetih stresorjev v delovnem okolju, posledicah in učinkih le-teh na zaposlene in po načinih odpravljanja vzrokov in učinkov stresa tako s strani posameznikov kot tudi podjetij, bi vpliv stresa v podjetjih skoraj lahko označili kot samostojno znanstveno delo, pri katerem sta potrebna precejšnja mera strokovnega znanja ter domišljije in kakovosten pristop.

3 RAZISKOVALNI DEL

3.1 NAMEN RAZISKAVE

Stres v delovnem okolju predstavlja slabše rezultate podjetja ter potencialno izgubo talentiranih delavcev, ki si želijo delati v delovnem okolju, v katerem je stresnih situacij čim manj. Zato smo se odločili analizirati vpliv stresa na podjetje Iskraemeco, d. d., kot koristno informacijo za obvladovanje stresa v podjetju.

Anketne vprašalnike smo razdelili po vseh oddelkih podjetja (od proizvodnih delavcev do pisarniških delavcev). Da bi bili rezultati ankete čim bolj realni, smo razdelili kar 107 anketnih vprašalnikov. Odgovore za analiziranje stresa zaposlenih v podjetju smo pridobili z analizo anketnega vprašalnika (PRILOGA 2) s 15 vprašanji. Cilji raziskave so bili ugotoviti sledeče:

1. Kaj zaposleni menijo o svojem delu?
2. Kateri dejavniki stresa pri delu vplivajo na zaposlene?
3. Kako zaposleni skrbijo za spoprijemanje s stresnimi obremenitvami?
4. Kako stres vpliva na njihovo delo?
5. Kateri simptomi se kot posledica stresnih situacij najpogosteje pojavljajo pri zaposlenih?
6. Kakšno je splošno zadovoljstvo v podjetju?
7. Kakšni so predlogi zaposlenih (glede njih samih in glede njihovih nadrejenih) za izboljšanje obstoječega stanja?

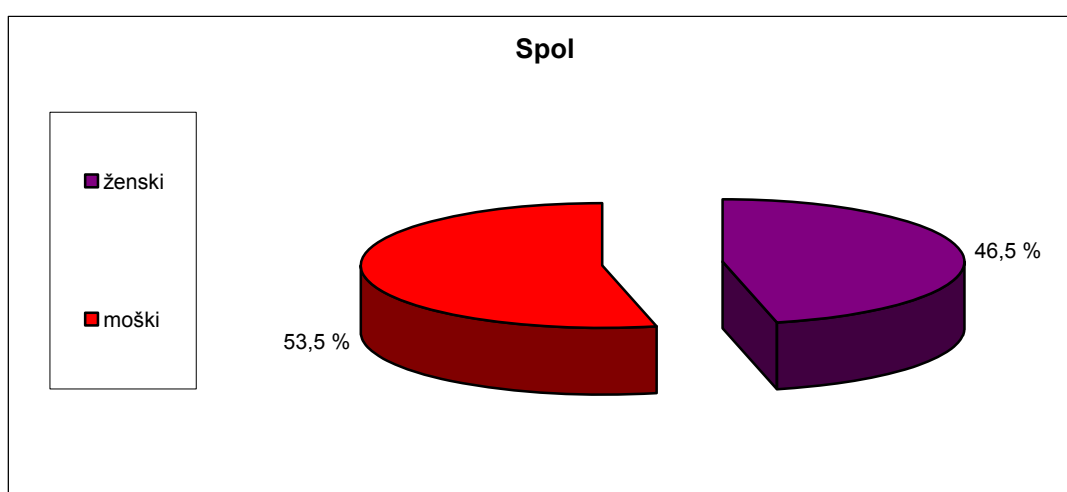
3.2 PREDSTAVITEV SODELUJOČIH

Anketo smo izvajali od 7. 5. 2007 do 14. 5. 2007. Razdelili smo 107 anketnih vprašalnikov, vrnjenih jih je bilo 99, kar predstavlja 92,5 %. Vsi vrnjeni vprašalniki so bili pravilno izpolnjeni.

1. Spol

ženski	46,5 %
moški	53,5 %

Tabela 1: Anketirani po spolu (Vir: Toman)



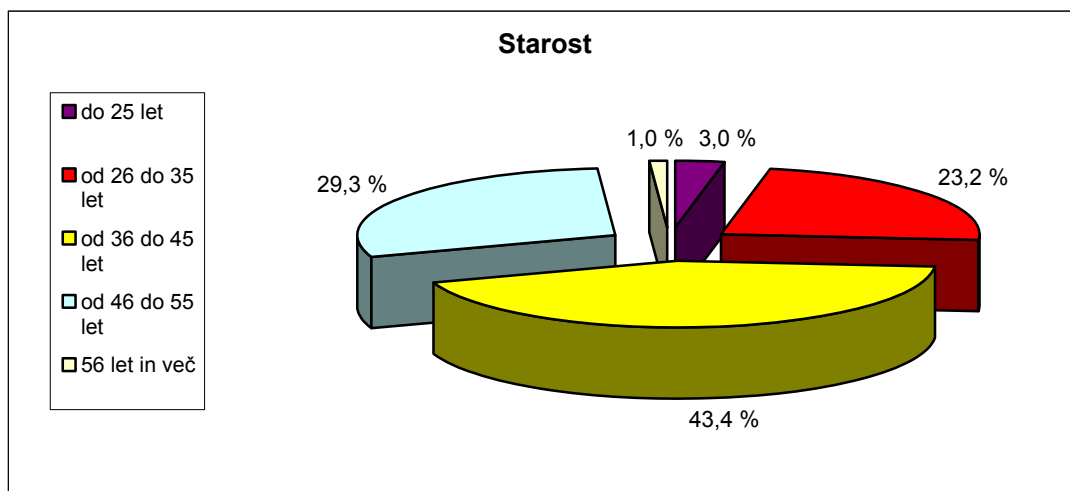
Slika 1: Anketirani po spolu (Vir: Toman)

Iz tabele in slike je razvidno, da je v anketi sodelovalo 99 zaposlenih, in sicer 46 žensk in 53 moških, kar predstavlja 46,5 % žensk in 53,5 % moških.

2. Starost

do 25 let	3,0 %
od 26 do 35 let	23,2 %
od 36 do 45 let	43,4 %
od 46 do 55 let	29,3 %
56 let in več	1,0 %

Tabela 2: Anketirani po starosti (Vir: Toman)



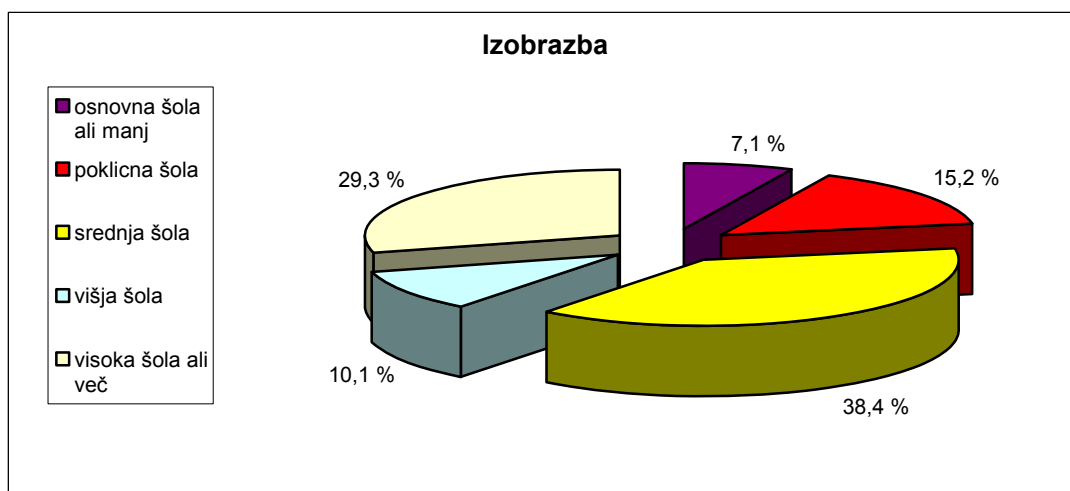
Slika 2: Anketirani po starosti (Vir: Toman)

Iz tabele in slike vidimo, da je bilo 3,0 % vprašanih starih do 25 let, 23,2 % od 26 do 35 let, 43,4 % od 36 do 45 let, 29,3 % od 46 do 55 let in 0,01 % od 56 let naprej. Torej je bilo največ anketiranih starih od 36 do 45 let.

3. Izobrazba

osnovna šola ali manj	7,1 %
poklicna šola	15,2 %
srednja šola	38,4 %
višja šola	10,1 %
visoka šola ali več	29,3 %

Tabela 3: Izobrazba anketiranih (Vir: Toman)



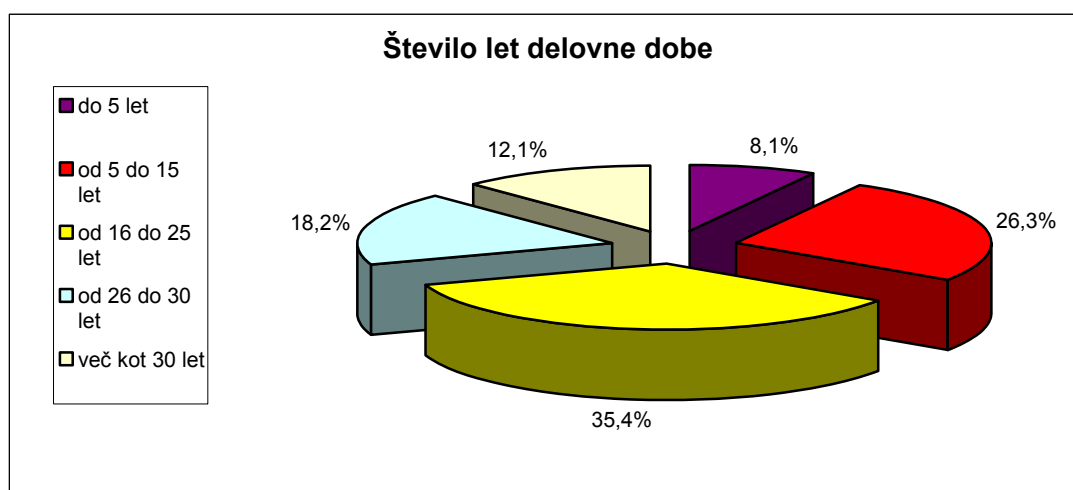
Slika 3: Izobrazba anketiranih (Vir: Toman)

Največ anketiranih (38,4 %) ima peto stopnjo izobrazbe, 7,1 % tretjo stopnjo ali manj, 15,1 % četrto stopnjo, 10,1 % šesto stopnjo in 29,4 % sedmo stopnjo izobrazbe ali več. Zelo spodbuden je podatek, da ima v našem podjetju skoraj tretjina zaposlenih visoko izobrazbo ali več, le majhen odstotek pa je takih, ki imajo tretjo stopnjo izobrazbe ali manj.

4. Število let delovne dobe

do 5 let	8,1 %
od 5 do 15 let	26,3 %
od 16 do 25 let	35,4 %
od 26 do 30 let	18,2 %
več kot 30 let	12,1 %

Tabela 4: Število let delovne dobe (Vir: Toman)



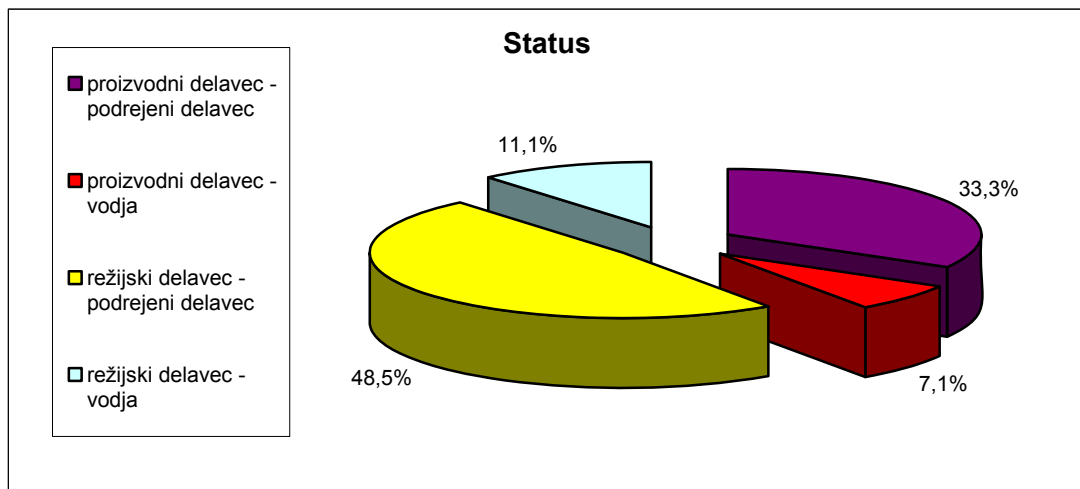
Slika 4: Število let delovne dobe (Vir: Toman)

Tabela in slika prikazujeta, da je bilo med anketiranimi 8,1 % takih, ki imajo do pet let delovne dobe, 26,3 % anketiranih od šest do petnajst let, 35,3 % od šestnajst do petindvajset let, 18,2 % od šestindvajset do trideset let in 12,1 % nad trideset let delovne dobe. Razvidno je, da ima največ anketiranih od 16 do 25 let delovne dobe.

5. Status

proizvodni delavec – podrejeni delavec	33,3 %
proizvodni delavec – vodja	7,1 %
režijski delavec – podrejeni delavec	48,5 %
režijski delavec – vodja	11,1 %

Tabela 5: Status anketiranih (Vir: Toman)



Slika 5: Status anketiranih (Vir: Toman)

Anketo smo izvedli (40,4 %) med proizvodnimi delavci (33,3 % podrejenih delavcev in 7,1 % vodij) in (59,6 %) med režijskimi delavci (48,5 % podrejenih delavcev in 11,1 % vodij).

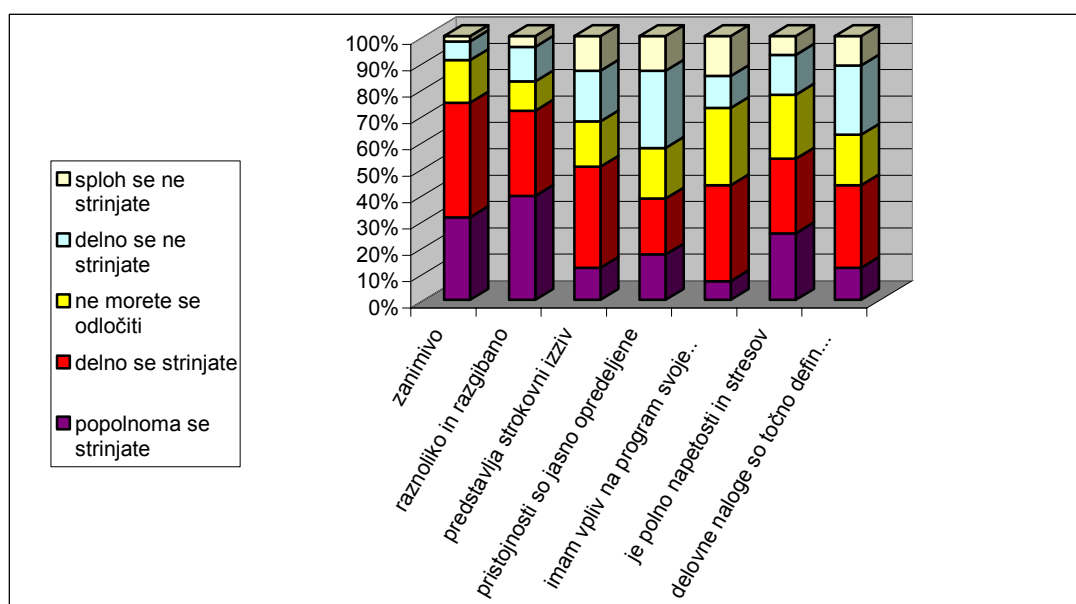
3.3 PREDSTVITEV REZULTATOV RAZISKAVE

V nadaljevanju sledi predstavitev rezultatov ankete po posameznih vprašanjih, ki vključujejo naslednja področja: opis dela in zadovoljstvo z njim, obremenjenost z delom, dejavniki stresa pri delu, spoprijemanje s stresnimi obremenitvami pri delu, vpliv stresa na učinkovitost, skrb za psihično sprostitev, simptomi stresa pri delu, splošno zadovoljstvo v podjetju, dejavniki, ki predstavljajo največji vir stresa, predlogi zaposlenih za izboljšanje obstoječega stanja. Ugotovitve veljajo le za anketirano populacijo, to je 99 zaposlenih.

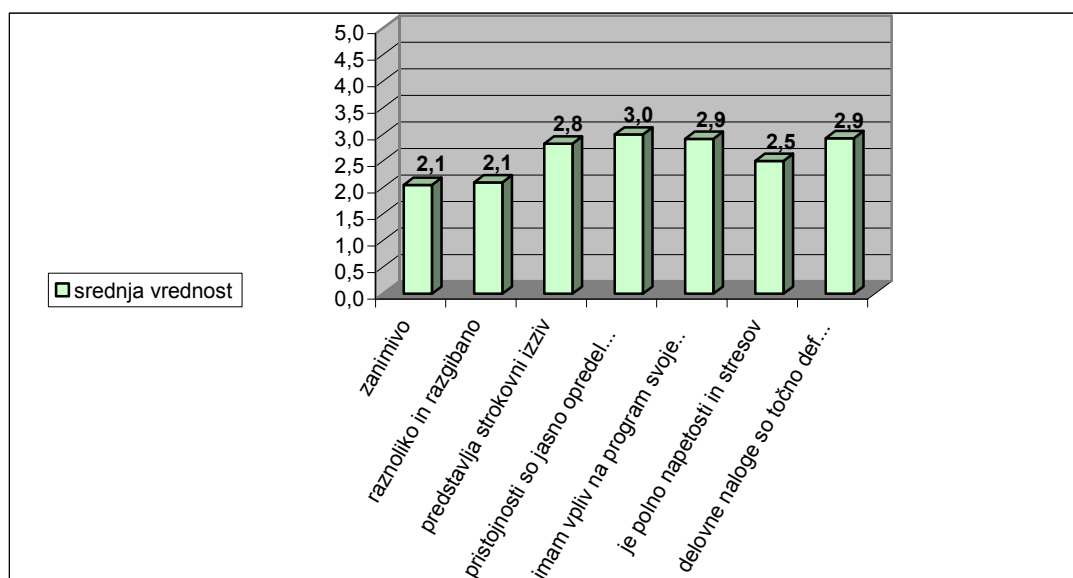
Opis dela in zadovoljstvo z njim

moje delo je	popolnoma se strinjam	delno se strinjam	ne morem se odločiti	delno se ne strinjam	sploh se ne strinjam	srednja vrednost
zanimivo	31,3 %	43,4 %	16,2 %	7,1 %	2,0 %	2,1
raznoliko in razgibano	39,4 %	32,3 %	11,1 %	13,1 %	4,0 %	2,1
zame strokovni izziv	12,1 %	38,4 %	17,2 %	19,2 %	13,1 %	2,8
jasno opredeljeno glede mojih pristojnosti	17,2 %	21,2 %	19,2 %	29,3 %	13,1 %	3,0
imam vpliv na program svojega dela	7,1 %	36,4 %	29,3 %	12,1 %	15,2 %	2,9
polno napetosti in stresov	25,3 %	28,3 %	24,2 %	15,2 %	7,1 %	2,5
točno definirano	12,1 %	31,3 %	19,2 %	26,3 %	11,1 %	2,9

Tabela 6: Opis dela in zadovoljstvo z njim (Vir: Toman)



Slika 6: Opis dela in zadovoljstvo z njim (Vir: Toman)



Slika 6.1: Opis dela in zadovoljstvo z njim (Vir: Toman)

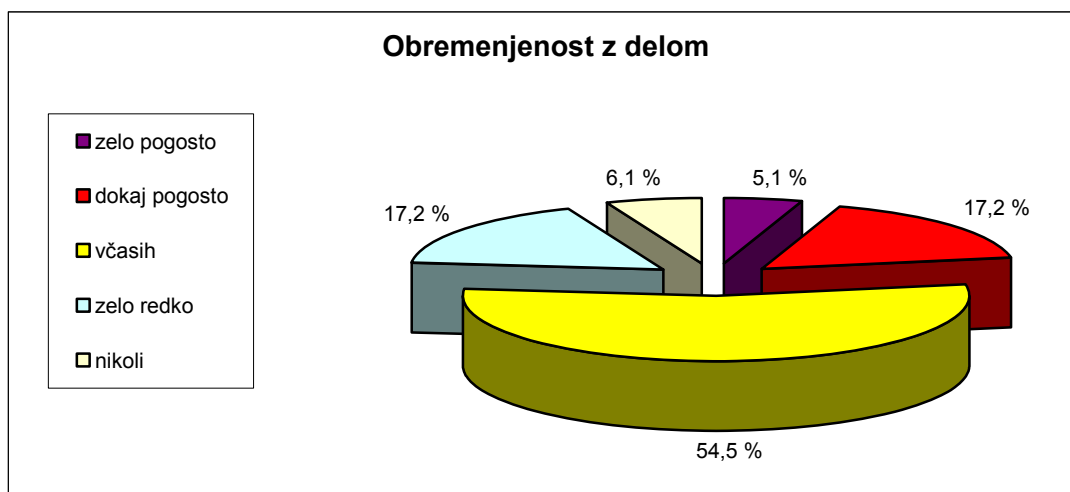
V raziskavi smo najprej želeli ugotoviti splošno zadovoljstvo z delom v podjetju. Če anketirane razdelimo v tri skupine glede na strinjanje (popolnoma in delno), neodločenost in nestrinjanje (delno in popolno) s posamezno trditvijo, lahko povzamemo naslednje: veliko anketiranih (74,7 %) meni, da je njihovo delo zanimivo; kar 71,7 % jih meni, da je njihovo delo raznoliko in razgibano. Glede na to, da več kot polovica anketiranih (53,6 %) občuti napetost in stres pri delu, se nam zdi zanimivo, da jih dobra polovica (50,5 %) meni, da jim delo predstavlja strokovni izziv. Zelo majhen odstotek (9,1 %) anketiranih se ne strinja, da je njihovo delo zanimivo; kar 42,4 % anketiranih meni, da njihove pristojnosti niso jasno opredeljene. Zaskrbljujoč je podatek, da kar 42,4 % anketiranih meni, da njihove pristojnosti niso jasno opredeljene. Največji delež anketiranih se delno strinja ali pa se ne more odločiti, da jim delo predstavlja strokovni izziv, da imajo vpliv na delo.

Obremenjenost z delom

Stres, ki nastane kot posledica uresničljivega izziva, ne škoduje. Izziv je pomemben dejavnik za zdravo in produktivno delo. Vendar izzivi največkrat prerastejo v zahteve, ki jih ni mogoče uresničiti. Sprostitev se spremeni v izčrpanost, občutek osebnega ponosa in zadovoljstva pa v stres, ki posamezniku povzroča bolezni, poškodbe in poklicne neuspehe, podjetju pa zmanjševanje učinkovitosti, večje stroške itd.

zelo pogosto	5,1 %
dokaj pogosto	17,2 %
včasih	54,5 %
zelo redko	17,2 %
nikoli	6,1 %

Tabela 7: Obremenjenost z delom (Vir: Toman)



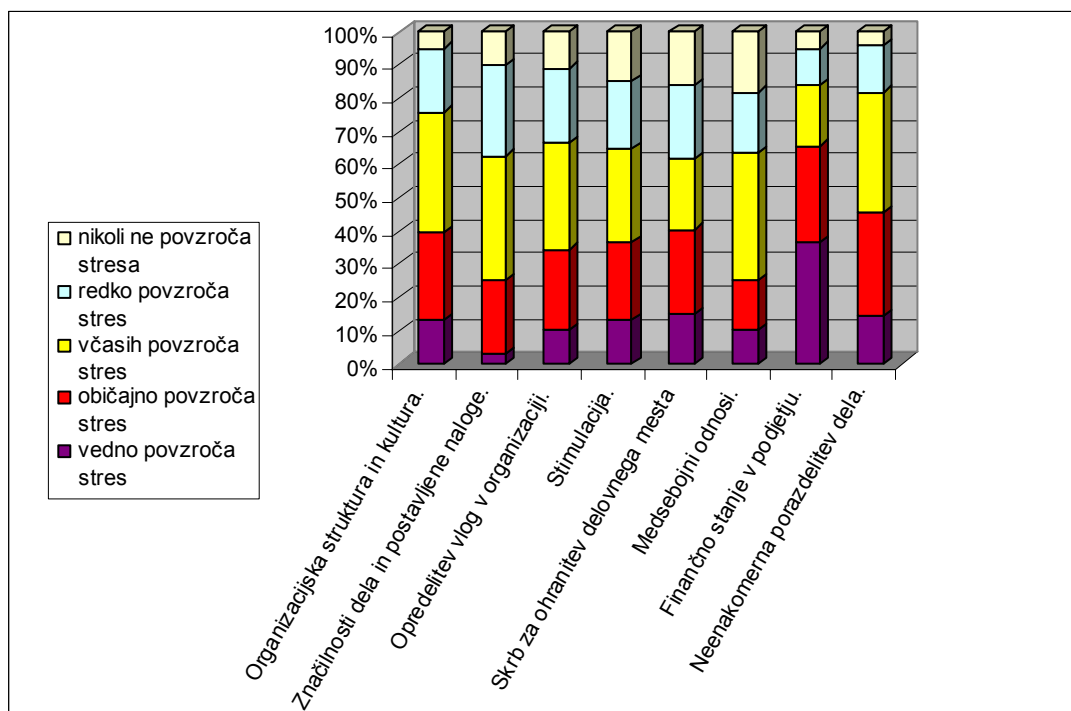
Slika 7: Obremenjenost z delom (Vir: Toman)

Na vprašanje, ali mislijo, da je njihovo delo kdaj tako obremenjujoče (stresno), da se počutijo izčrpane in ne zmorejo več opravljati delovnih nalog, je le 5 % anketiranih odgovorilo, da zelo pogosto; 17,2 % dokaj pogosto, ravno tolikšen odstotek zelo redko; kar 54,5 % včasih, samo 6,1 % anketiranih je menilo, da nikoli. Zanimiv je podatek, da je zelo majhen odstotek anketiranih odgovorilo, da je njihovo delo zelo pogosto ali nikoli tako stresno, da bi se počutili izčrpane ali da ne bi znali več opravljati delovnih nalog.

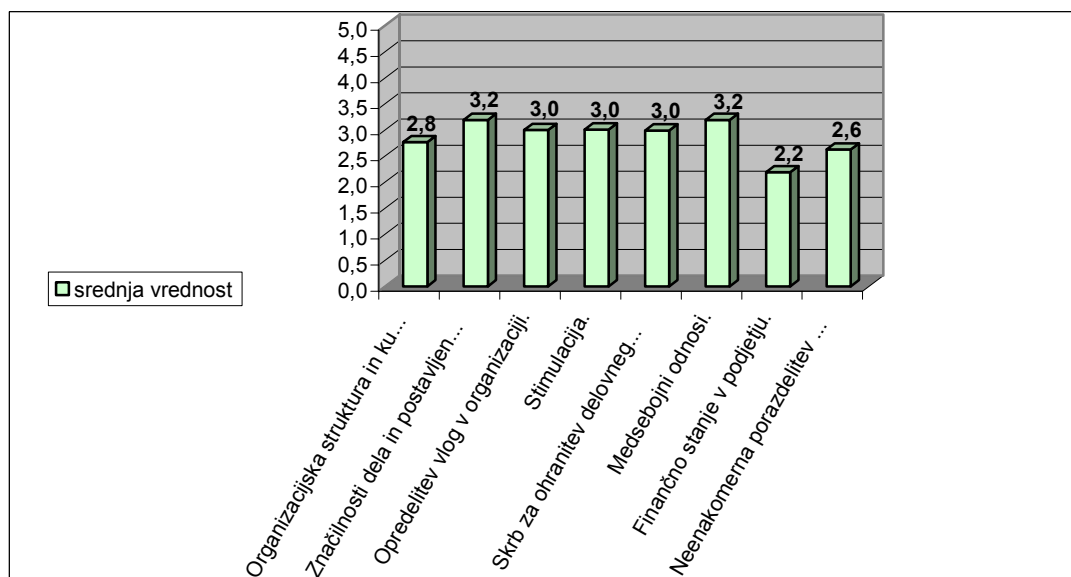
Dejavniki stresa pri delu

trditve	vedno povzroča stres	običajno povzroča stres	včasih povzroča stres	redko povzroča stres	nikoli ne povzroča stresa	srednja vrednost
Organizacijska struktura in kultura.	13,1 %	26,3 %	36,4 %	19,2 %	5,1 %	2,8
Značilnosti dela in postavljene naloge.	3,0 %	22,2 %	37,4 %	27,3 %	10,1 %	3,2
Opredelevitev vlog v organizaciji.	10,1 %	24,2 %	32,3 %	22,2 %	11,1 %	3,0
Stimulacija.	13,1 %	23,2 %	28,3 %	20,2 %	15,2 %	3,0
Skrb za ohranitev delovnega mesta.	15,2 %	25,3 %	21,2 %	22,2 %	16,2 %	3,0
Medsebojni odnosi.	10,1 %	15,2 %	38,4 %	18,2 %	18,2 %	3,2
Finančno stanje v podjetju.	36,4 %	29,3 %	18,2 %	11,1 %	5,1 %	2,2
Neenakomerna porazdelitev dela.	14,1 %	31,3 %	36,4 %	14,1 %	4,0 %	2,6

Tabela 8: Dejavniki stresa pri delu (Vir: Toman)



Slika 8: Dejavniki stresa pri delu (Vir: Toman)



Slika 8.1: Dejavniki stresa pri delu (Vir: Toman)

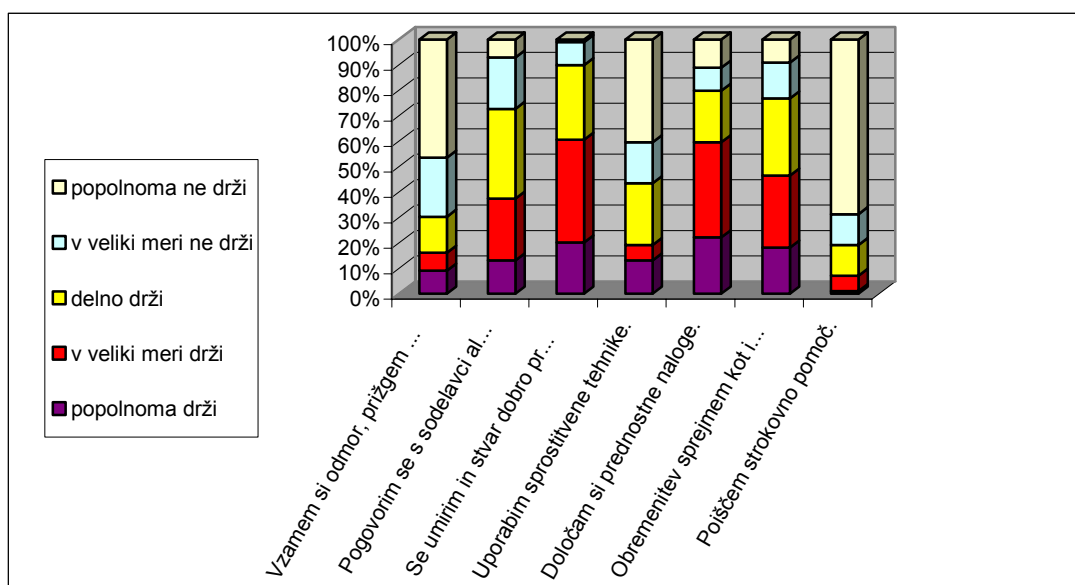
Dejavniki, ki zaposlenim povzročajo stres, so različni. Največji povzročitelj stresa v podjetju Iskraemeco je finančno stanje podjetja (65,7 %); kar presenetljivo velik odstotek vzroka stresa je neenakomerna porazdelitev dela (45,4 %); Zanimiva je ugotovitev, da kljub težkim razmeram v podjetju medsebojni odnosi (25,5 %)

povzročajo stres pri delu; tudi organizacijska struktura in kultura le redko oz. nikoli (24,3 %) ne povzročata stresa. 36,2 % anketiranih je pod stresom tudi zaradi stimulacije; slabi polovici (40,4 %) anketiranih stres povzroča skrb za ohranitev delovnega mesta; majhnemu odstotku anketiranih (18,1 %) neenakomerna porazdelitev dela redko oziroma nikoli ne povzročata stresa. Največji delež anketiranih meni, da jim finančno stanje običajno povzročata stres; velik del pa je tudi takih, ki jim opredelitev vlog v organizaciji, stimulacija in skrb za ohranitev delovnega mesta le včasih povzročajo stres.

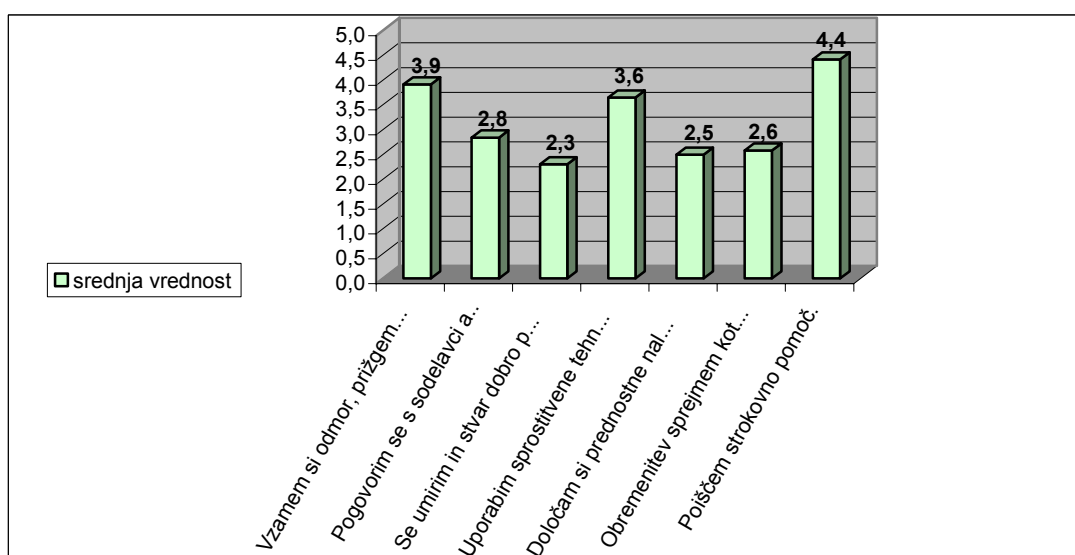
Spoprijemanje s stresnimi obremenitvami pri delu

trditve	popolnoma drži	v veliki meri drži	delno drži	v veliki meri ne drži	popolnoma ne drži	srednja vrednost
Vzamem si odmor, prižgem cigareto in popijem skodelico kave.	9,1 %	7,1 %	14,1 %	23,2 %	46,5 %	3,9
Pogovorim se s sodelavci ali nadrejenim.	13,1 %	24,2 %	35,4 %	20,2 %	7,1 %	2,8
Se umirim in stvar dobro preučim.	20,2 %	40,4 %	29,3 %	9,1 %	1,0 %	2,3
Uporabim sprostitvene tehnike.	13,1 %	6,1 %	24,2 %	16,2 %	40,4 %	3,6
Določam si prednostne naloge.	22,2 %	37,4 %	20,2 %	9,1 %	11,1 %	2,5
Obremenitev sprejemem kot izziv, ne kot obremenitev.	18,2 %	28,3 %	30,3 %	14,1 %	9,1 %	2,6
Poiščem strokovno pomoč.	1,0 %	6,1 %	12,1 %	12,1 %	68,7 %	4,4

Tabela 9: Spoprijemanje s stresnimi obremenitvami pri delu (Vir: Toman)



Slika 9: Spoprijemanje s stresnimi obremenitvami pri delu (Vir: Toman)



Slika 9.1: Spoprijemanje s stresnimi obremenitvami pri delu (Vir: Toman)

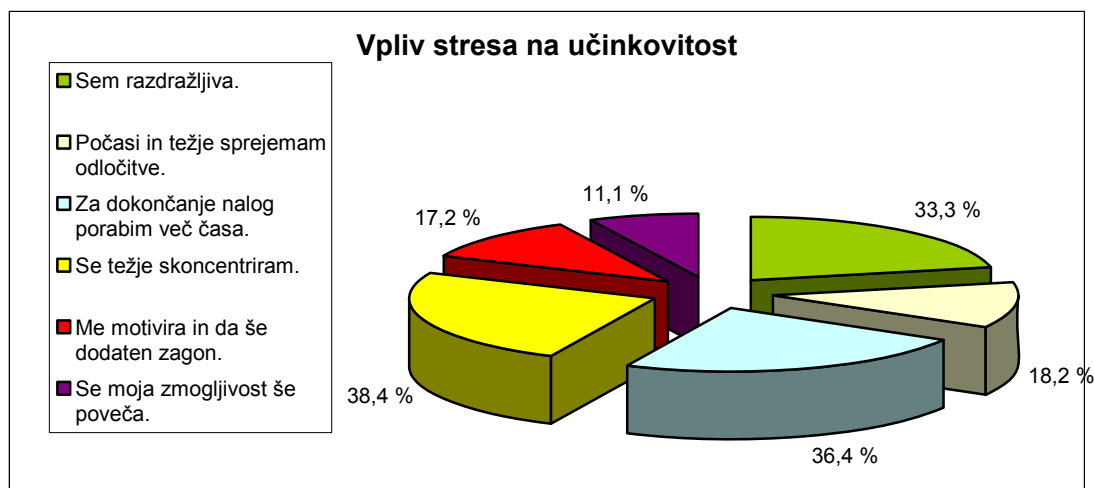
S stresom se moramo spoprijeti tako v podjetju kot izven njega. Če anketirane delavce ponovno razdelimo v tri skupine glede na strinjanje (popolnoma in v veliki meri drži), delno strinjanje in nestrinjanje (v veliki meri in popolnoma ne drži) z izjavo, lahko povzamemo naslednje ugotovitve: le 16,2 % anketiranih si vzame odmor, prižge cigareto ali popije skodelico kave, kar 69,7 % pa tega ne počne; presenetljivo veliko (60,6 %) anketiranih se umiri in stvar dobro preuči, le 10,1 % anketiranih tega ne počne; 59,6 % anketiranih si določa prednostne naloge. Zanimivo je, da malo anketiranih (19,2 %) uporablja sprostitvene tehnike; 37,3 % anketiranih se v primeru težav pogovori s sodelavci ali nadrejenim; malo manj kot polovica anketiranih (46,5 %) obremenitev sprejme kot izziv in ne kot obremenitev;

zelo malo je takih (7,1 %), ki poiščejo strokovno pomoč; nekaj pa je tudi takih, ki si ne določijo prednostnih nalog (20,2 %). Največji delež anketiranih meni, da v veliki meri ali delno drži, da se spoprijemajo s stresnimi obremenitvami tako, da se pogovorijo s sodelavci ali nadrejenim vodjem, se umirijo in stvar dobro preučijo ali si določajo prednostne naloge; veliko pa je tudi takih, ki trdijo, da si zelo redko ali nikoli ne poiščejo strokovne pomoči.

Vpliv stresa na učinkovitost

Sem razdražljiva.	33,3 %
Počasi in težje sprejemam odločitve.	18,2 %
Za dokončanje nalog porabim več časa.	36,4 %
Se težje skoncentriram.	38,4 %
Me motivira in da še dodaten zagon.	17,2 %
Se moja zmogljivost še poveča.	11,1 %

Tabela 10: Vpliv stresa na učinkovitost (Vir: Toman)



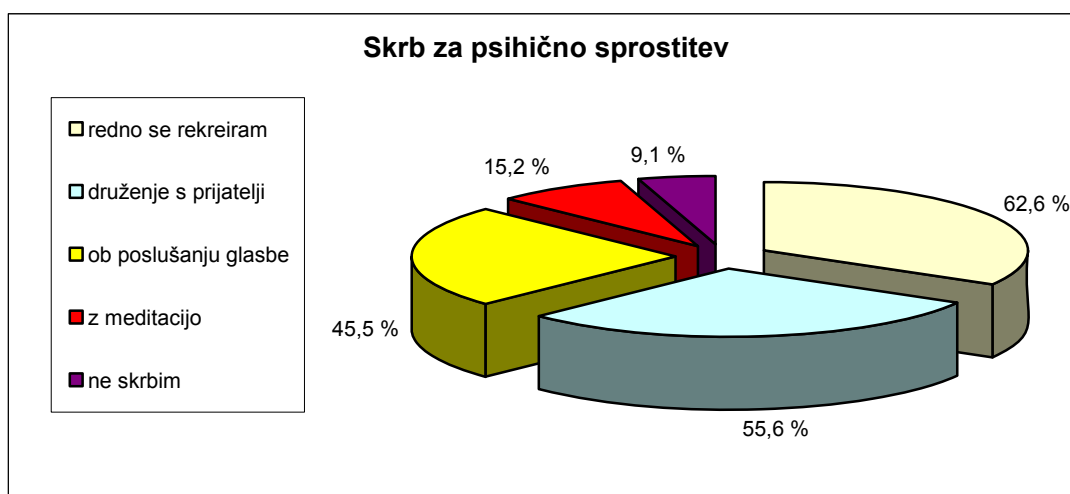
Slika 10: Vpliv stresa na učinkovitost (Vir: Toman)

O vplivu stresa slišimo precej informacij. Vse več je dela, ki bi moralo biti že opravljeno, časovni roki so vse krajši, delovni dan pa čedalje daljši. 38,4 % anketiranih, ki so zaposleni v podjetju, meni, da se pod vplivom stresa težje skoncentrirajo; 36,4 % za dokončanje nalog porabi več časa; 33,3 % je bolj razdražljivih; 18,2 % počasi in težje sprejema odločitve; 17,2 % anketiranih pa stres motivira in jim daje še poseben zagon; le 11,1 % anketiranih je takih, ki se jim pod vplivom stresa zmogljivost še poveča. Glede na raziskave se doživljanje negativnega stresa na delu najbolj odraža kot negativni učinek na delovno učinkovitost. Ti odgovori potrjujejo raziskave, saj prikazujejo, da velik del stresa zaposlenih občuti stres kot negativni dejavnik pri njihovem delu.

Skrb za psihično sprostitvev

redna rekreacija	62,6 %
druženje s prijatelji	55,6 %
poslušanje glasbe	45,5 %
meditacija	15,2 %
ne skrbim	9,1 %

Tabela 11: Skrb za psihično sprostitvev (Vir: Toman)



Slika 11: Skrb za psihično sprostitvev (Vir: Toman)

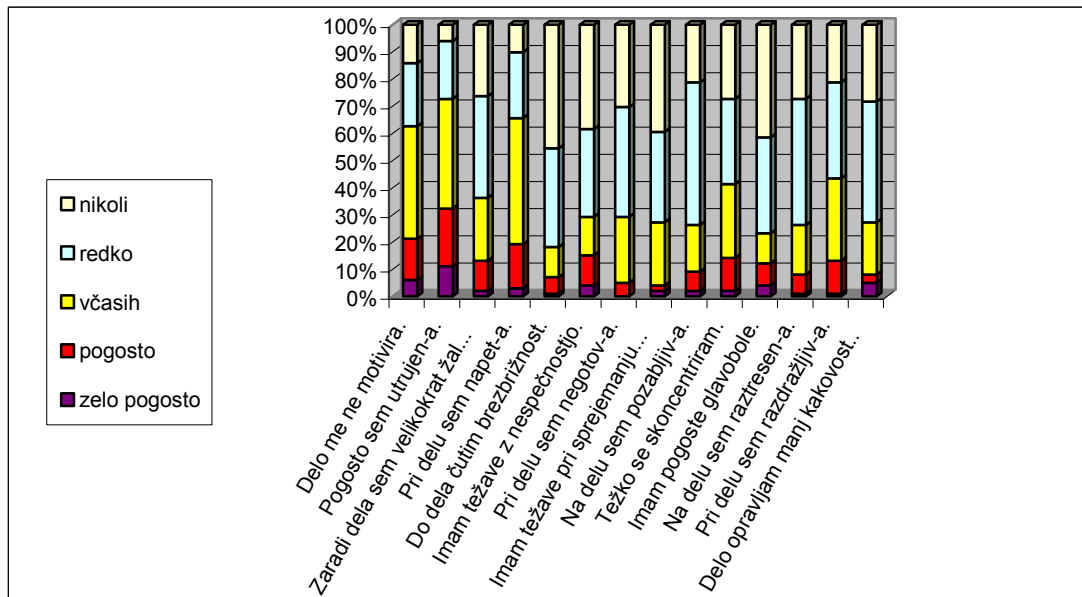
Skrb za psihično sprostitvev je zelo pomembna, saj pomaga ublažiti vpliv vsakdanjih obremenitev in pritiskov na posameznika. V podjetju kar 62,6 % anketiranih skrbi za psihično sprostitvev z redno rekreacijo; 55,6 % se najraje sprošča s prijatelji; 45,5 % to stori ob poslušanju glasbe; 15,2 % z meditacij, 9,9 % jih sploh ne skrbi za psihično sprostitvev. Glede na rezultate ugotavljamo, da je velik odstotek anketirancev ozaveščenih o ugodnem vplivu rekreacije in psihične sprostitve na telo in zdravje, kar najverjetneje izhaja iz dobrega osveščanja medijev in zdravstvenih organizacij o zdravem načinu življenja. Opažamo, da se zaposleni v podjetju zavedajo vpliva zunanjih kemičnih dejavnikov na počutje, saj vedno več zaposlenih opušča kajenje in pitje alkohola. Manj pozornosti pa zaposleni namenjajo škodljivim vplivom kave in sladkarij, saj opažamo povečano povpraševanje in potrošnjo po obeh.

Simptomi stresa pri delu

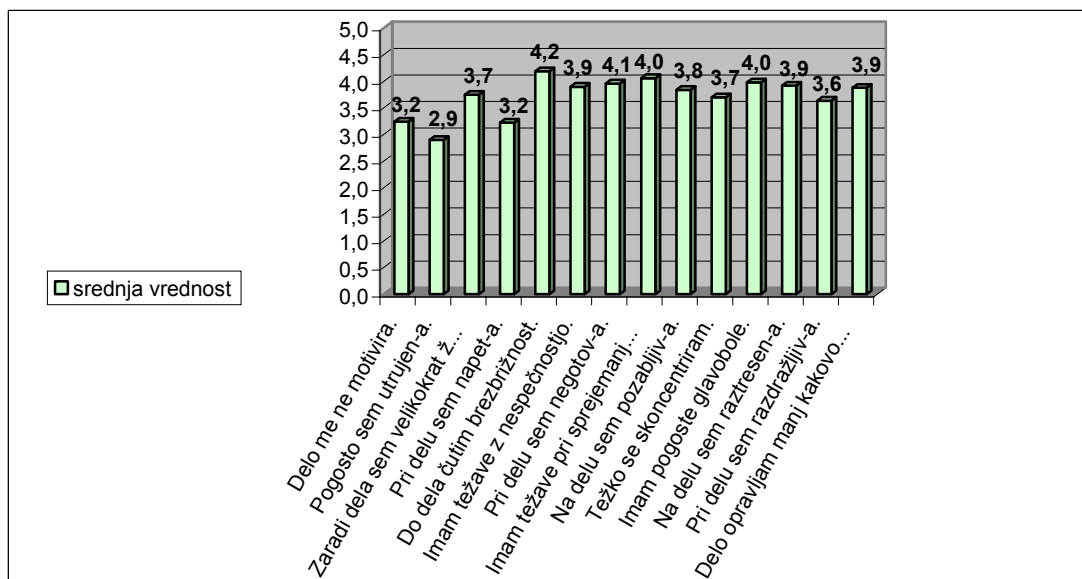
Prevelika izpostavljenost stresnim situacijam se kaže na različne načine. Simptomi stresa so neprijetni, lahko pa so tudi škodljivi. Zelo pomembno je, da se simptome stresa naučimo prepoznati. Kadar se pojavijo telesni, čustveni ali vedenjski simptomi stresa, je potrebno ukrepati.

trditve	zelo pogosto	pogosto	včasih	redko	nikoli	srednja vrednost
Delo me ne motivira.	6,1 %	15,2 %	41,4 %	23,2 %	14,1 %	3,2
Pogosto sem utrujen.	11,1 %	21,2 %	40,4 %	21,2 %	6,1 %	2,9
Zaradi dela sem velikokrat žalosten.	2,0 %	11,1 %	23,2 %	37,4 %	26,3 %	3,7
Pri delu sem napet.	3,0 %	16,2 %	46,5 %	24,2 %	10,1 %	3,2
Do dela čutim brezbržnost.	1,0 %	6,1 %	11,1 %	36,4 %	45,5 %	4,2
Imam težave z nespečnostjo.	4,0 %	11,1 %	14,1 %	32,3 %	38,4 %	3,9
Pri delu sem negotov.	0,0 %	5,1 %	24,2 %	40,4 %	30,3 %	4,0
Imam težave pri sprejemanju odgovornosti.	2,0 %	2,0 %	23,2 %	33,3 %	39,4 %	4,1
Na delu sem pozabljiv.	2,0 %	7,1 %	17,2 %	52,5 %	21,2 %	3,8
Težko se skoncentriram.	2,0 %	12,1 %	27,3 %	31,3 %	27,3 %	3,7
Imam pogoste glavobole.	4,0 %	8,1 %	11,1 %	35,4 %	41,4 %	4,0
Na delu sem raztresen.	1,0 %	7,1 %	18,2 %	46,5 %	27,3 %	3,9
Pri delu sem razdražljiv.	1,0 %	12,1 %	30,3 %	35,4 %	21,2 %	3,6
Delo opravljam manj kakovostno, kot bi ga lahko.	5,1 %	3,0 %	19,2 %	44,4 %	28,3 %	3,9

Tabela 12: Simptomi stresa pri delu (Vir: Toman)



Slika 12: Simptomi stresa pri delu (Vir: Toman)



Slika 12.1: Simptomi stresa pri delu (Vir: Toman)

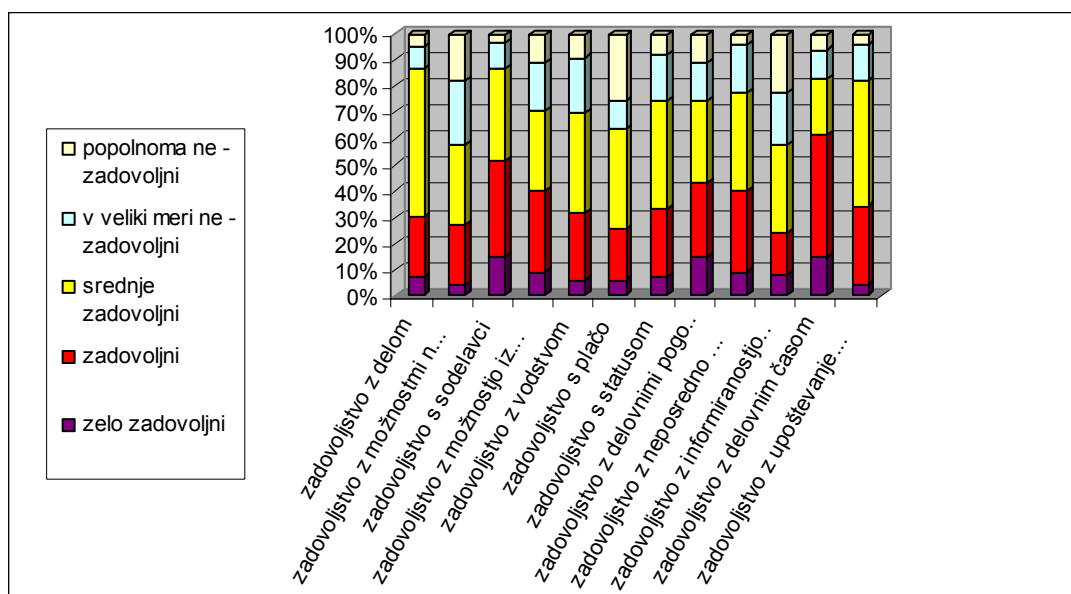
S slike 12 je razvidno, da večina anketirancev opaža simptome stresa le včasih, redko ali nikoli. 46,5 % anketiranih včasih delo povzroča napetost; 40,4 % je takih, ki so včasih zaradi dela utrujeni; samo 6,1 % anketiranih delo nikoli ne utruji, enak pa je tudi odstotek takih, ki jih delo pogosto ne motivira; več kot polovica (52,5 %) opaža, da so redko pozabljivi pri svojem delu; nihče od anketiranih ni pri delu zelo pogosto negotov, le 5,1 % jih je negotovih pogosto; 46,5 % je pri delu redko raztresenih; z nespčnostjo nima nikoli težav 38,4 % sodelujočih pri anketi; 41,4 % je takih, ki jih delo včasih ne motivira; pri delu je 30,3 % anketiranih včasih razdražljivih; 44,4 % redko delo opravlja manj kakovostno, kot bi ga lahko; 11,1 %

anketiranih je zelo pogosto utrujenih, enak odstotek je zaradi dela pogosto žalostnih in ima težave z nespečnostjo, prav tak odstotek pa včasih do dela čuti brezbriznost in ima glavobole. Največji delež anketiranih meni, da imajo včasih težave z nespečnostjo, da so pri delu pozabljivi in raztreseni ter se težko skoncentrirajo; velik delež je tudi takih, ki so do dela včasih brezbrizni, ki so negotovi pri opravljanju dela, težko sprejemajo odgovornosti in imajo glavobole.

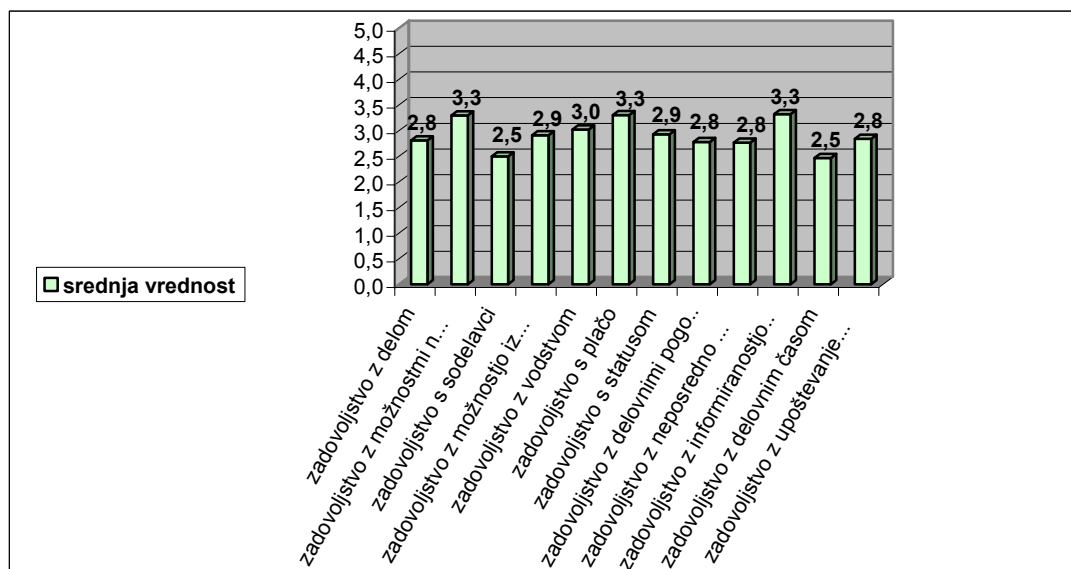
Splošno zadovoljstvo v podjetju

trditve	zelo zadovoljni	zadovoljni	srednje zadovoljni	v veliki meri nezadovoljni	popolnoma nezadovoljni	srednja vrednost
zadovoljstvo z delom	7,1 %	23,2 %	56,6 %	8,1 %	5,1 %	2,8
zadovoljstvo z možnostmi napredovanja	4,0 %	23,2 %	30,3 %	24,2 %	18,2 %	3,3
zadovoljstvo s sodelavci	15,2 %	36,4 %	35,4 %	10,1 %	3,0 %	2,5
zadovoljstvo z možnostjo izobraževanja	9,1 %	31,3 %	30,3 %	18,2 %	11,1 %	2,9
zadovoljstvo z vodstvom	6,1 %	25,3 %	38,4 %	21,2 %	9,1 %	3,0
zadovoljstvo s plačo	6,1 %	19,2 %	38,4 %	11,1 %	25,3 %	3,3
zadovoljstvo s statusom	7,1 %	26,3 %	41,4 %	17,2 %	8,1 %	2,9
zadovoljstvo z delovnimi pogoji (prostori, oprema ...)	15,2 %	28,3 %	31,3 %	14,1 %	11,1 %	2,8
zadovoljstvo z neposredno nadrejenimi	9,1 %	31,3 %	37,4 %	18,2 %	4,0 %	2,8
zadovoljstvo z informiranostjo o pomembnih stvareh	8,1 %	16,2 %	33,3 %	20,2 %	22,2 %	3,3
zadovoljstvo z delovnim časom	15,2 %	46,5 %	21,2 %	11,1 %	6,1 %	2,5
zadovoljstvo z upoštevanjem vaših predlogov	4,0 %	30,3 %	47,5 %	14,1 %	4,0 %	2,8

Tabela 13: Splošno zadovoljstvo v podjetju (Vir: Toman)



Slika 13: Splošno zadovoljstvo v podjetju (Vir: Toman)



Slika 13.1: Splošno zadovoljstvo v podjetju (Vir: Toman)

Pri ugotavljanju splošnega zadovoljstva v podjetju anketirane delavce ponovno lahko razdelimo v tri skupine: zadovoljni (zelo zadovoljni in zadovoljni), srednje zadovoljni in nezadovoljni (v veliki meri nezadovoljni in popolnoma nezadovoljni). Anketirani so najbolj zadovoljni z delovnim časom (61,7 %), na drugem mestu je zadovoljstvo s sodelavci (51,6 %); sledi zadovoljstvo z delovnimi pogoji (43,5 %); več kot polovica (56,6 %) jih je srednje zadovoljna z delom; najbolj so nezadovoljni z informiranostjo o pomembnih stvareh (42,4 %), enak odstotek nezadovoljstva pripada tudi možnosti napredovanja; 38,4 % anketiranih je z vodstvom podjetja in plačo srednje zadovoljnih; kar 41,4 % pa je srednje zadovoljnih s statusom, ki ga

imajo v podjetju. 40,4 % anketiranih je zadovoljnih s svojimi nadrejenimi; 47,5 % pa je srednje zadovoljnih z upoštevanjem njihovih predlogov; kar 36,4 % anketiranih je v veliki meri oziroma popolnoma nezadovoljnih s plačo. Največji del anketiranih meni, da so zadovoljni ali srednje zadovoljni z delom, s sodelavci in delovnim časom; srednje zadovoljni ali v veliki meri nezadovoljni so z možnostjo napredovanja, s plačo in z informiranostjo o pomembnih stvareh; največji delež anketiranih je srednje zadovoljnih z vodstvom podjetja.

Predlogi anketiranih za spremembe

Zadnji dve vprašanji v vprašalniku sta bili odprtega tipa, da bi tudi anketiranci navedli svoje predloge, kaj lahko sami storijo, da bo njihovo delo manj stresno, in kaj lahko za to naredijo njihovi nadrejeni. Anketirani so navedli kar nekaj predlogov. V nadaljevanju navajamo najprej predloge, ki se nanašajo na zaposlene, nato pa še predloge, ki se nanašajo na nadrejene.

Predlogi, ki se nanašajo na zaposlene

Kar 40,4 % anketiranih ni navedlo nobenega predloga, kako bi sami zmanjšali stres na njihovem delovnem mestu. Preostali anketirani (59,6 %) pa so zapisali:

- da verjetno ne morejo storiti ničesar, da bi bilo njihovo delo manj stresno,
- da se ni potrebno obremenjevati zaradi službenih zadev,
- da bi se bilo potrebno bolj strokovno izobraževati,
- da bi morali izkoristiti vsak prosti čas za rekreacijo,
- da bi določili prioritete pri delu,
- da bi se morali bolje samoobvladovati,
- da bi se morali več pogovarjati,
- da bi morali biti bolj motivirani, bolj pozitivnega razmišljanja,
- da bi morali zamenjati delovno mesto ali celo službo,
- da bi se morali izogibati konfliktom,
- da bi bilo dobro več iskrenosti.

Predlogi, ki se nanašajo na nadrejene

V predlogih, kaj lahko storijo nadrejeni za zmanjševanje stresa na delovnem mestu, so bili anketiranci dokaj kritični. 37,4 % anketiranih predlogov ni podalo, ostali so navajali naslednje:

- več sodelovanja s sodelavci (nadrejeni-podrejeni),
- boljši prenos informacij na podrejene,
- boljša organiziranost dela,
- bolj pošteno razdeljena stimulacija,
- vzpodbudne besede in pohvale,
- bolj točno definirane delovne naloge in pristojnosti zaposlenega,
- bolj enakomerna porazdelitev dela,
- upoštevanje predlogov podrejenih delavcev,
- več možnosti za napredovanje,
- takojšnje reševanje konfliktnih situacij,
- sprememba kulture podjetja in izboljšanje klime,
- več izobraževanj in možnosti napredovanja,
- kritika ob slabo opravljenem delu,
- boljši delovni pogoji,
- več iskrenosti.

4 SKLEPI IN PREDLOGI

Vsak od zaposlenih se v delovnem okolju kdaj sreča s stresom, zato je poleg podjetja tudi vsak sam odgovoren za obvladovanje stresa.

Da bi lažje in predvsem kakovostneje opravili svoje delo in bili pri tem čim bolj produktivni, moramo čim bolj odpraviti vpliv stresa ter dejavnike v delovnem okolju, ki mu botrujejo. Na individualni ravni se moramo posamezniki najprej zavedati vpliva stresa, si delovno okolje prirediti tako, da bo čim manj stresno ter izbrati primerne tehnike sproščanja. Kakšne tehnike in načine bomo uporabili, je odvisno od vsakega posameznika. Glede na to, da več kot polovica anketiranih v podjetju Iskraemeco občuti stres pri svojem delu, bi jim svetovali, da tudi pri delu začnejo uporabljati sprostivne tehnike, ki jih izvajajo le nekaj minut na dan. S sprostitvenimi tehnikami tako zaposleni dosežejo svoj notranji mir in ustvarjalno kreativnost. Zelo priporočljiv način obvladovanje stresa v delovnem okolju je tudi organizacija osebnega dela. Delo bi si morali organizirati tako, da je za posameznika čim manj stresno, pri čemer bi tudi izpolnjevanje nalog potekalo v skladu z roki in pričakovanji. Pri tem ne moremo pozabiti na podporo sodelavcev, saj dobri odnosi med sodelavci povečujejo pripadnost podjetju in izboljšujejo komunikacijo med zaposlenimi. Izostanek dobre komunikacije namreč vodi v nesoglasja, konflikte in napake.

Toda nismo le zaposleni tisti, ki naj bi odpravljali vire stresa v svojem delovnem okolju. Veliko je namreč stresorjev, ki jih zaposleni ne moremo odpraviti. Pri odpravi le-teh ima pomembno vlogo podjetje. Vodstvo vsakega podjetja ima moč in vire, da zaposlenim pomaga pri obvladovanju stresa. Dolžnost delodajalca je, da poskuša zagotoviti manj stresno delovno okolje. Vodstvu podjetja bi svetovali, da dvakrat mesečno začne organizirati sestanke po oddelkih, na katerih bi delavci lahko izmenjali svoja mnenja ter hkrati dobili občutek pripadnosti podjetju, povečala bi se tudi povezanost med sodelavci. Ob tem je treba poudariti vrednote, kot so poštenost, iskrenost, spoštovanje in pravičnost. Vodstvo bi iz takih sestankov lahko pridobilo informacijo, koliko so zaposleni obremenjeni in koliko so še lahko obremenjeni, da bodo še vedno učinkoviti. Nadrejeni delavec mora podrejenim zagotoviti občutek, da je njihovo delo smiselno in cenjeno in v primeru dobro opravljenega dela tudi nagrajeno.

Menimo, da se danes zaposleni ljudje sicer zavedamo prisotnosti stresa, vendar pa mu namenimo premalo pozornosti. Vsakdanje delo in aktivnosti, povezane z delom, terjajo od nas vedno več časa, energije, vedno več se od nas pričakuje, nad nami visi vedno večji strah pred izgubo službe ..., posledica tega je močnejši vpliv stresa. Ne preostane nam drugega kot postaviti se stresu po robu.

Glede na rezultate raziskave in predloge anketiranih ugotavljamo, da bi bilo za zagotovitev prijaznejšega delovnega okolja v podjetju priporočljivo izvesti določene

spremembe. Poskrbeti bi bilo potrebno za bolj odprto komunikacijo, večjo podporo nadrejenih vodij, bolj enakomerno obremenjenost z delom, kar predstavlja vir stresa. Menimo, da bi morali tudi posamezniki imeti dovolj velik vpliv na način opravljanja svojega dela, saj bi se jim tako lahko povečala motivacija pri opravljanju dodeljenih nalog. Razviti bi bilo potrebno kulturo, v kateri bi si zaposleni med seboj bolj zaupali in vzpostavili bolj prijateljske odnose. Poskrbeti bi bilo potrebno za boljše informiranje delavcev o spremembah, še pred njihovo uvedbo, ter za jasno opredeljenost vloge in odgovornosti zaposlenih.

Nekaj predlogov za premagovanje stresa v delovnem okolju

Powell (1997) navaja nekaj predlogov za premagovanje stresa v delovnem okolju:

- Pokažite svoja čustva! Ne zatirajte svojih čustev!
- Vzemite si čas za družabno življenje! Ne odpovejte se prostemu času!
- Ne odlašajte! Naloge, ki jih morate opraviti, opravite takoj!
- Prerazporedite dolžnosti! Ne mislite, da morate vse opraviti takoj!
- Naučite se reči ne! Ni potrebno, da prevzamete vsako delo, ki vam ga naložijo!
- Privoščite si redne odmore za kavo, kosilo ...
- Ne delajte nadur!
- Ne postanite zasvojeni! Vzdržite se zasvojenosti od alkohola, cigaret in hrane!
- Služba in dom naj bosta ločena! Službenega dela ne jemljite domov!
- Ne bodite perfekcionisti! Tudi 80-odstotni rezultat je dober!
- Prosite za pomoč! Če imate probleme, jih zaupajte prijateljem!
- Ne pozabite, da je služba le služba!

5 ZAKLJUČEK

Največja past, v katero se utegnemo ujeti v življenju, je stres. Stres je nevidna bolezen, ki nas ima v oblasti, nam kroji življenje, pa vendar zanj ne obstaja nobeno zdravilo. Ko nas napade, je za nas kot neozdravljiva kuga, če se z njim ne znamo spopasti. Stres je način, s katerim se organizem odzove na spremembo. Stresu ni mogoče ubežati, je neizogiben del življenja, pa vendar ga imamo lahko v oblasti mi in ne on nas. S stresom je treba živeti, zato je pomembno, da ga znamo uravnati, da telesni odgovori nanj niso škodljivi.

Čeprav je sposobnost sprostitve vsekakor eden od pomembnih vidikov premagovanja stresa, sama po sebi ne zadostuje. Stresa se je treba namreč lotiti celovito. Najprej si je treba vzeti čas in razmisliti o najrazličnejših vidikih osebnega in poslovnega življenja, pa tudi možnosti, da spremenimo vsaj tisto, kar se da spremeniti. Naučiti se moramo razlikovati med prijaznim in škodljivim stresom. Določena stopnja stresa je v nas prisotna ves čas in jo lahko označimo kot gibalo za naše vsakodnevne aktivnosti. Ta pozitiven stres nam omogoča, da se osredotočimo na naloge, ki jih moramo opraviti, da lahko sprejmemo odločitve in delujemo pozitivno. Žal pa v današnjem času vedno ni tako. Včasih postane pritisk tako intenziven (tak pritisk imenujemo dejavnik stresa oziroma stresor), da se ne moremo sprostiti, ob tem začutimo nemoč in stisko, izgubimo nadzor nad seboj, ne moremo več opravljati določenih nalog, slabo počutje je neizogibno.

Delovno okolje je zaradi velike konkurence podjetij in delovne sile postalo veliko bolj stresno kot v preteklosti. Od vsakega posameznika pa je in bo odvisno, kako se bo s stresom spopadel in se naučil živeti z njim. Za odpravljanje stresa je zelo pomembno, da se naučimo premagati miselnost, ki nas omejuje, da se znebimo strahov, postanemo samozavestni in se naučimo, kako se lahko motiviramo za izzive, ki nam jih prinaša prihodnost. Korak naprej bodo morala narediti tudi podjetja, da se bodo lahko učinkovito spopadala s stresom.

Za diplomsko delo z naslovom »Stres v delovnem okolju« smo se odločili zato, ker postaja stres v delovnem okolju čedalje večji problem, še zlasti v našem podjetju, ki je trenutno v finančnih težavah.

Namen diplomskega dela je bil prikazati problematiko stresa v delovnem okolju v vsej razsežnosti (predstaviti definicijo stresa, vrste, vzroke in posledice stresa ter način premagovanja stresa). Prepričani smo, da se večina podjetij ne zaveda, kako stresno je danes delovno okolje in ne naredijo dosti za odpravo vzrokov. V drugem delu pa je bil naš namen prikazati naše mnenje o prisotnosti in vplivu stresa zaposlenih v podjetju Iskraemeco. Če se osredotočimo na rezultate raziskave, moramo zapisati, da je stres maj prisoten, kot smo pričakovali. Zavedamo pa se, da pridobljenih rezultatov ne moremo posploševati, saj smo v raziskavi zajeli le 99 zaposlenih.

Ob pisanju diplomskega dela smo spoznali, kako nevaren je lahko stres za posameznika in podjetje, kako pomembno je, da se ga zavedamo. Potrebno si je vzeti čas zase, sprostiti telo, saj s tem koristimo svojemu zdravju in posredno tudi

podjetju. Bolj bomo utrjeni proti stresu, boljša bo naša interakcija z okolico, bolj bomo produktivni in zadovoljni sami s seboj.

Stres v delovnem okolju bomo lahko uspešno izkoreninili šele, ko bodo zaposleni, njihovo zdravje in počutje postali podjetju resnično pomembni. Podjetje se bo začelo tega zavedati, ko se bo spremenila miselnost poslovne družbe, ne samo z zakoni in predpisi za varnost in zdravje pri delu, pač pa tudi s spremembo načina razmišljanja pomembnih ljudi, ki imajo veliko vlogo in odgovornost v gospodarstvu.

LITERTURA IN VIRI

- Bahtijarevič, F. (1999), Management ljudskih potenciala, Golden marketing, Zagreb.
- Battison, T. (1999), Premagujem stres, DZS, Ljubljana.
- Božič, M. (2003), Stres pri delu, Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana.
- Černigoj-Sadar, N. (2002), Stres na delovnem mestu, Teorija in praksa, Ljubljana.
- Ihan, A. (2004), Do odpornosti z glavo, Mladinska knjiga, Ljubljana.
- Looker, T. in Gregson, O. (1993), Obvladujemo stres in kaj lahko z razumom storimo proti stresu, Cankarjeva založba, Ljubljana.
- Maslach, C., Leiter, M. (2002), Resnica o izgorevanju na delovnem mestu, Educy, Ljubljana.
- Newhouse, P. (2000), Življenje brez stresa, Tomak, Ljubljana.
- Novak, M. (2004), Napolnimo baterije še preden se izpraznijo, Viva 132.
- Plozza, L. in Plozzi, B.,U. (1994), V sožitju s stresom, DZS, Ljubljana.
- Powell, T. (1999), Kako premagamo stres, Mladinska knjiga, Ljubljana.
- Schmidt, A. (2001), Stres, Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana.
- Selič, P. (1999), Psihologija bolezni našega časa, znanstveno in publicistično središče, Ljubljana.
- Spielberger, C. (1997), Stres in tesnoba, Pomurska založba, Murska Sobota.
- Trevor, P. (1999), Kako premagamo stres, Mladinska knjiga, Ljubljana.

Spletne strani

- Bilban, M. (2002), Obremenitve in škodljivosti na delovnem mestu. Dostop na: <http://fides.fe.uni-lj.si/zdravje/zivljenje/obremenitve.html> (2. 5. 2007).
- Erpič, S. (2004), Kako se učimo spoprijemati s stresom. Dostop na: http://med.over.net/za_bolnike/bolezni_clanki/stres4.php (2. 5. 2007).
- Erpič, S. (2004), Športna in razvojna tehnologija. Dostop na: http://med.over.net/za_bolnike/bolezni_clanki/stres4.php (5. 5. 2007).
- Hrovatin, B. (2003), Kako ukrotiti stres? Dostop na: http://med.over.net/za_bolnike/bolezni_clanki/stres1.php (3. 5. 2007).
- Predstavitev družbe Iskraemeco. Dostop na: <http://www.iskraemeco.si/emecoweb/slo/company/fact.htm> (1. 5. 2007).
- Lovše, B. (2004), Kaj povzroča stres oz. kaj so stresorji na delovnem mestu? Dostop na: <http://www.lek.si/slo/skrb-za-zdravje/stres/delovno-mesto/> (3. 5. 2007).
- Težan, M. (2002), Stres na delovnem mestu: dobro se počutim, delo mi je v veselje! Dostop na: http://www.sigov.si/mddsz/uvzd/publikac/Stres_na_delovnem_mestu.pdf (2. 5. 2007).

PRILOGE

Priloga 1: Organizacijska struktura	47
Priloga 2: Anketni vprašalnik.....	48

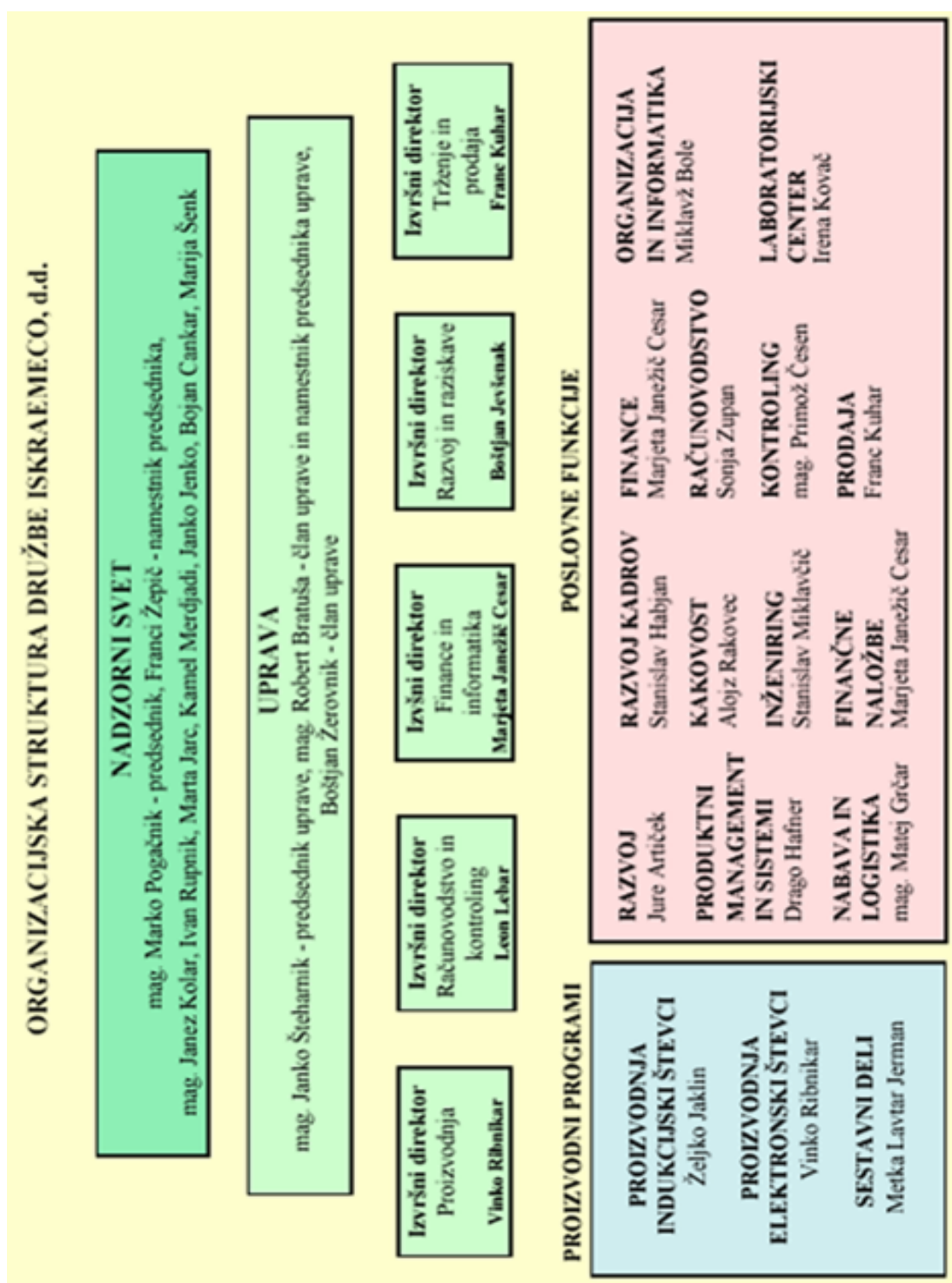
KAZALO SLIK

Slika 1: Anketirani po spolu (Vir: Toman).....	23
Slika 2: Anketirani po starosti (Vir: Toman).....	24
Slika 3: Izobrazba anketiranih (Vir: Toman).....	24
Slika 4: Število let delovne dobe (Vir: Toman).....	25
Slika 5: Status anketiranih (Vir: Toman).....	26
Slika 6: Opis dela in zadovoljstvo z njim (Vir: Toman).....	27
Slika 6.1: Opis dela in zadovoljstvo z njim (Vir: Toman).....	28
Slika 7: Obremenjenost z delom (Vir: Toman).....	29
Slika 8: Dejavniki stresa pri delu (Vir: Toman).....	30
Slika 8.1: Dejavniki stresa pri delu (Vir: Toman).....	30
Slika 9: Spoprijemanje s stresnimi obremenitvami pri delu (Vir: Toman).....	32
Slika 9.1: Spoprijemanje s stresnimi obremenitvami pri delu (Vir: Toman).....	32
Slika 10: Vpliv stresa na učinkovitost (Vir: Toman).....	33
Slika 11: Skrb za psihično sprostitev (Vir: Toman).....	34
Slika 13: Splošno zadovoljstvo v podjetju (Vir: Toman).....	38
Slika 13.1: Splošno zadovoljstvo v podjetju (Vir: Toman).....	38

KAZALO TABEL

Tabela 1: Anketirani po spolu (Vir: Toman).....	23
Tabela 2: Anketirani op starosti (Vir: Toman).....	23
Tabela 3: Izobrazba anketiranih (Vir: Toman).....	24
Tabela 4: Število let delovne dobe (Vir: Toman).....	25
Tabela 5: Status anketiranih (Vir: Toman).....	25
Tabela 6: Opis dela in zadovoljstvo z njim (Viri: Toman).....	27
Tabela 7: Obremenjenost z delom (Vir: Toman).....	28
Tabela 8: Dejavniki stresa pri delu (Vir: Toman).....	29
Tabela 9: Spoprijemanje s stresnimi obremenitvami pri delu (Vir: Toman).....	31
Tabela 10: Vpliv stresa na učinkovitost (Vir: Toman).....	33
Tabela 11: Skrb za psihično sprostitev (Vir: Toman).....	34
Tabela 12: Simptomi stresa pri delu (Vir: Toman).....	35
Tabela 13: Splošno zadovoljstvo v podjetju (Vir: Toman).....	37

PRILOGA 1



PRILOGA 2

Anketni vprašalnik

SPOŠTOVANI!

Sem Mojca Toman. V svojem diplomskem delu obravnavam področje stresa in zato bi del diplomske naloge namenila konkretni analizi stresa v podjetju. V ta namen sem sestavila vprašalnik, vas pa prosim za čim bolj iskrene odgovore, da bo analiza dosegla svoj namen. Ugotovitve bom uporabila izključno v namen diplomske naloge z naslovom Stres v delovnem okolju. Anketa je popolnoma anonimna. Vljudno vas prosim za sodelovanje in se vam že vnaprej zahvaljujem.

Lep pozdrav

Mojca Toman

Splošni podatki:

1. Spol

- a) ženski b) moški

2. Starost

- a) do 25
b) od 26 do 35
c) od 36 do 45
d) od 46 do 55
e) 56 in več

3. Dokončana izobrazba

- a) osnovna šola ali manj
b) poklicna šola
c) srednja šola
d) višja šola
e) visoka šola ali več

4. Število let delovne dobe

- a) do 5 let
- b) od 6 do 15 let
- c) od 16 do 25 let
- d) od 26 do 30 let
- e) več kot 30 let

5. Kakšen je vaš status? (Obkrožite in podčrtajte odgovor.)

- a) proizvodni delavec (podrejeni delavec ali vodja)
- b) režijski delavec (podrejeni delavec ali vodja)

6. Kako lahko opišete svoje delovno mesto? (Pri vsaki navedeni trditvi označite številko med 1 in 5, ki ustreza vaši oceni: pri tem naj 1 pomeni, da se popolnoma strinjate, 2 delno se strinjate, 3 ne morete se odločiti, 4 delno se ne strinjate, 5 sploh se ne strinjate.)

zanimivo	1	2	3	4	5
raznoliko in razgibano	1	2	3	4	5
predstavlja strokovni izziv	1	2	3	4	5
pristojnosti so jasno opredeljene	1	2	3	4	5
imam vpliv na program svojega dela	1	2	3	4	5
je polno napetosti in stresov	1	2	3	4	5
delovne naloge so točno definirane	1	2	3	4	5

7. Ali je kdaj vaše delo obremenjujoče (stresno), da se počutite izčrpano in ne morete več opravljati delovnih nalog? (Obkrožite le en odgovor.)

- a) zelo pogosto
- b) dokaj pogosto
- c) včasih
- d) zelo redko
- e) nikoli

8. Kateri od naštetih dejavnikov vam predstavlja stres pri delu? (Pri vsaki navedeni trditvi označite številko med 1 in 5, ki ustreza vaši oceni: pri tem 1 pomeni, da dejavnik vedno povzroča stres, 2 običajno, 3 včasih, 4 redko in 5 nikoli.)

organizacijska struktura in kultura	1	2	3	4	5
značilnosti dela in postavljene naloge	1	2	3	4	5
opredelitev vlog v organizaciji	1	2	3	4	5
stimulacija	1	2	3	4	5
skrb za ohranitev delovnega mesta	1	2	3	4	5
medsebojni odnosi	1	2	3	4	5
finančno stanje v podjetju	1	2	3	4	5
neenakomerna porazdelitev dela	1	2	3	4	5

9. Na kakšen način se spoprijemate s stresnimi obremenitvami pri delu? (Pri vsaki navedeni trditvi označite številko med 1 in 5, ki ustreza vaši oceni: pri tem naj 1 pomeni, da trditev popolnoma drži, 2 v veliki meri, 3 delno drži, 4 v veliki meri ne drži, 5 popolnoma ne drži.)

Vzamem si odmor, prižgem cigareto in popijem skodelico kave.	1	2	3	4	5
Pogovorim se s sodelavci ali nadrejenim vodjem.	1	2	3	4	5
Se umirim in stvar dobro preučim.	1	2	3	4	5
Uporabim sprostitvene tehnike.	1	2	3	4	5
Določam si prednostne naloge.	1	2	3	4	5
Obremenitev sprejem kot izziv, ne kot obremenitev.	1	2	3	4	5
Poiščem strokovno pomoč.	1	2	3	4	5

10. Kako vpliva stres na vaše delo? (Možnih je več odgovorov.)

- a) Sem razdražljiv.
- b) Počasi in težje sprejemam odločitve.
- c) Za dokončanje nalog porabim več časa.
- d) Se težje skoncentriram.
- e) Me motivira in da še dodaten zagon.
- f) Se moja zmogljivost še poveča.
- g) Drugo (navedite):

11. Kako skrbite za psihično sprostitvev? (Možnih več odgovorov.)

- a) Redno se rekreiram.
- b) Druženje s prijatelji.
- c) Ob poslušanju glasbe.
- d) Z meditacijo.
- e) Ne skrbim.

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

(Pri vsaki navedeni trditvi označite številko med 1 in 5, ki ustreza vaši oceni: pri tem 1 pomeni, da simptome opazate zelo pogosto, 2 pogosto, 3 včasih, 4 redko, 5 nikoli.)

Delo me ne motivira.	1	2	3	4	5
Pogosto sem utrujen.	1	2	3	4	5
Zaradi dela sem velikokrat žalosten.	1	2	3	4	5
Pri delu sem napet.	1	2	3	4	5
Do dela sem brezbrizen.	1	2	3	4	5
Imam težave z nespečnostjo.	1	2	3	4	5
Pri delu sem negotov.	1	2	3	4	5
Imam težave pri sprejemanju odgovornosti.	1	2	3	4	5
Na delu sem pozabljiv.	1	2	3	4	5
Težko se skoncentriram.	1	2	3	4	5
Imam pogoste glavobole.	1	2	3	4	5
Na delu sem raztresen.	1	2	3	4	5
Pri delu sem razdražljiv.	1	2	3	4	5
Delo opravljam manj kakovostno, kot bi ga lahko.	1	2	3	4	5

13. Kako bi ocenil vaše zadovoljstvo v naslednjih trditvah?

(Pri vsaki navedeni trditvi označite številko med 1 in 5, ki ustreza vaši oceni: pri tem 1 pomeni, da ste zelo zadovoljni, 2 zadovoljni, 3 srednje zadovoljni, 4 v veliki meri nezadovoljni, 5 popolnoma nezadovoljni.)

zadovoljstvo z delom	1	2	3	4	5
zadovoljstvo z možnostmi napredovanja	1	2	3	4	5
zadovoljstvo s sodelavci	1	2	3	4	5
zadovoljstvo z možnostjo izobraževanja	1	2	3	4	5
zadovoljstvo z vodstvom	1	2	3	4	5
zadovoljstvo s plačo	1	2	3	4	5
zadovoljstvo s statusom	1	2	3	4	5
zadovoljstvo z delovnimi pogoji (prostori, oprema ...)	1	2	3	4	5
zadovoljstvo z neposredno nadrejenimi	1	2	3	4	5
zadovoljstvo z informiranostjo o pomembnih stvareh	1	2	3	4	5
zadovoljstvo z delovnim časom	1	2	3	4	5
zadovoljstvo z upoštevanjem vaših predlogov	1	2	3	4	5

14. Kaj lahko vi sami v prihodnosti storite, da bo vaše delo manj stresno?
(Navedite predloge.)

15. Kaj lahko naredi vaš nadrejeni, da bo delovno okolje manj stresno?
(Navedite predloge.)
