



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija

Program: Ekonomist
Modul: Računovodja oseb gospodarskega prava

VPLIV KOMUNIKACIJE NA STRES

Mentorica: Ana Peklenik, prof. slov.
Lektorica: Majda Veršnjak, prof. slov.

Kandidatka: Maja Veršnjak

Kranj, september 2017

Zahvala

Zahvaljujem se mentorici Ani Peklenik, ker me je vzela pod svoje okrilje. Njena predavanja so bila navdihujoča in zame nepozabna.

Hvala možu Marku za neverjetno moč, ki jo je pokazal v najtežjih trenutkih. Cenim vztrajnost, optimizem in ljubezen, ki mi jih ves čas vliva. Hvala mojima otrokoma za brezpogojno naklonjenost. Rada vas imam.

Zahvaljujem se tudi Majdi Veršnjak za opravljeno lektorsko delo.

Zahvaljujem se Mojci Zvezdani Dernovšek, dr. med., spec. psihiatrije, za razumevanje, ki ga je pokazala na terapijah, in dr. Jani Potočnik za pomoč pri skoku v neznano.

IZJAVA

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

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

Dne: 25. 9. 2017

Podpis: _____

POVZETEK

V diplomski nalogi sta na kratko definirana pojma komunikacija in stres. Izhajamo iz stališča, da stres v odrasli dobi lahko izvira iz napačne komunikacije med odraščanjem, saj se posameznik, ki ni opremljen z ustreznimi znanji, ne znajde in se ne zna postaviti zase. Kot študija primera je predstavljena osebna izkušnja, dopolnjena s strokovnimi spoznanji o uspešni komunikaciji. Za potrditev postavljene teze smo pripravili raziskavo javnega mnenja. V anketnem vprašalniku so upoštevane vse predpostavke, ki so bile s sprožilcem spravljene na plano v obravnavanem primeru.

KLJUČNE BESEDE

- komunikacija,
- stres,
- posledice,

ABSTRACT

In the graduate thesis, I'm going to briefly explain the communication and stress. I'm going to present a personalized experience and compared it to the communication, which I've used, and communication, which is, the technical guidelines, the most successful. I'll describe my stressful situation and compare it with a survey in which it will be presented all the assumptions that I have to deal with. I want to find out, whether the properly considered communication and education would cross trigger stress and whether can an interviewer with the empathy of the story in the poll responds in the same way.

KEYWORDS

- Communication,
- stress,
- consequences.

KAZALO

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | UVOD | 1 |
| 1.1 | Predstavitev problema..... | 1 |
| 1.2 | Predstavitev okolja | 1 |
| 1.3 | Predpostavke in omejitve | 1 |
| 1.4 | Metode dela | 2 |
| 2 | KOMUNIKACIJA | 2 |
| 2.1 | Vrste komunikacije | 3 |
| 2.2 | Obvladovanje | 4 |
| 2.3 | Obvladovanje težav pri komunikaciji..... | 5 |
| 3 | STRES..... | 7 |
| 3.1 | Vrste stresa..... | 8 |
| 3.2 | Znaki in posledice stresa..... | 9 |
| 4 | OSEBNA IZKUŠNJA S STRESOM | 11 |
| 4.1 | Točka preloma | 12 |
| 4.2 | Znaki, simptomi in posledice stresa..... | 13 |
| 4.3 | Opis diagnoz | 14 |
| 5.3 | Zdravljenje in obvladovanje stresa | 16 |
| 5 | PRIMARNI VZROK PREVLADE STRESA | 18 |
| 5.1 | Namen in cilj raziskave..... | 18 |
| 5.2 | Metodologija raziskave..... | 18 |
| 6 | ANKETA..... | 19 |
| 6.1 | Namen in izbor ankete | 19 |
| 6.3 | Analiza ankete | 19 |
| 6.4 | Povzetek ankete..... | 26 |
| 7 | ZAKLJUČEK | 26 |
| | LITERATURA IN VIRI | 28 |
| | Priloga: anketni vprašalnik..... | 30 |

KAZALO SLIK

| | |
|---|----|
| Slika 1: Komunikacijski proces | 3 |
| Slika 2: Vpliv stresa na naše telo..... | 11 |

KAZALO GRAFOV

| | |
|---|----|
| Graf 1: Komunikacija s starši..... | 20 |
| Graf 2: Komunikativnost | 21 |
| Graf 3: Način komunikacije..... | 22 |
| Graf 4: Reakcija v stresni situaciji..... | 24 |

1 UVOD

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

V diplomski nalogi je opisana osebna izkušnja s stresom. Predstavljene so posledice, ki ga je pustil na osebni ravni, v družinski klimi in na zdravstvenem stanju. Raziskava je osredotočena na osebne sprožilce, pri čemer bomo pozorni na primerjavo s teoretičnimi zapisi.

Sama misel o nastanku tovrstne teme je začela rasti, ko ni bilo več mogoče najti prave poti med izkušnjami in napotki iz literature in strokovnih mnenj. Ob izbruhu nezavednega stanja in posledično kliničnega zdravljenja ni bilo moč najti teorije, ki bi lahko preventivno ali kurativno pripomogla k pravilnemu izvajanju prakse. Komunikacija je prva povezava s svetom, v katerega se rodimo, je sredstvo vzgoje, zatiranja in spodbujanja. Jok in kretnje z rokami so prvi komunikacijski tok, s katerim napovemo svoj glas in vlogo. In naj se sliši še tako nenavadno, je razvijanje komunikacije ključno že od tega trenutka. Kdo, na kakšen način in koliko se bo nekdo potrudil, da posamezniku pomaga postati komunikacijski bogataš ali revež, je bistveno za vse življenje. Kako je posameznik sposoben naučeno razvijati ali zavreči, je odvisno od različnih okoliščin.

Osnovo komunikacije vsak od nekd pridobi. Cilj diplomske naloge je ugotoviti, od kod, prikazati najbolj splošno priporočljivo teorijo, opisati svojo izkušnjo in jo primerjati z rezultati anketnega vprašalnika. Raziskati in pojasniti želimo, ali bi lahko ob drugačni komunikaciji zaobšli stres v odrasli dobi, oz. kako bi bilo glede na dozdajšnje izkušnje s komunikacijo najbolje reagirati in se zavarovati pred njim in posledicami.

Namen diplomske naloge je analizirati študijo lastnega primera in se s tem približati odgovoru, ovreči lastno teorijo ali jo podpreti.

1.2 PREDSTAVITEV OKOLJA

V letu 2011 sem se zaposlila v enem od ljubljanskih vrtcev na delovno mesto knjigovodja s polovičnim delovnim časom. Moja naloga je bila pomoč v računovodstvu in usklajevanje knjigovodskih listin.

1.3 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE

V diplomskem delu je uporabljen subjektivni pristop, saj se velik del naloge (študija primera) nanaša na lastne izkušnje. Zato je del naloge, ki opisuje osebno izkušnjo, napisan v 1. osebi ednine.

Sem Maja. Že pred mojim rojstvom so želeli, da bi bila Uroš. Rodila sem se mami in očetu, starima 21 oz. 19 let. Zaradi prevelikega bremena me je vzgajala stara mama, ki mi še danes predstavlja definicijo besede mama. Na svet sem prišla nenačrtovano, kar sta mi starša skozi obdobje otroštva večkrat povedala in z dejanji tudi pokazala. V naši družini se ni govorilo, se ni smejalo, se ni izkazovalo razpoloženja in čustvovanja. Pogovarjali se nismo, ne spomnim se, da bi kdaj dobila kakšen nasvet glede komunikacije. Navajeni so bili, da sem tiho, tako je bilo lažje. Moji prijatelji največkrat niso bili zaželeni na obisku, redko sem se v prostem času družila s sovrstniki. Tako je bilo med tednom, vikendi in počitnice pri stari mami pa so bili prijetni, a s priokusom navajene žalosti.

Otrok sem si vedno želela. Morda že takrat, ko sem zavidala svoji sestri, saj je s starši živela popolno otroštvo. Tako se mi je zdelo in še do pred kratkim sem ji to zamerila. Danes vem, da je izkoristila, kar ji je bilo ponujeno, in prav je tako. V meni pa ostaja črna senca, ki bo bolela do smrti. In nehote svoje otroke preveč razvajam. Najbolj uživam ob objemih, poljubih in pogovorih, ki včasih nimajo zaključka. To me na novo polni in v meni vzbuja otroško vznemirjenje. Obožujem izraz na njunih obrazih. Tega namreč na sebi nisem uspela videti v ogledalu.

1.4 METODE DELA

V diplomski nalogi bom z opisno metodo primerjala potek osebne izkušnje in napotke, ki sem jih ali jih bom pridobila iz literature ter uporabila anketo, ki bo prikazala mojo situacijo in izzvala reakcijo anketirancev. Anketo sem izbrala zaradi potencialno večjega odziva in pridobitve časovne prednosti.

Praktični del temelji na osebni izkušnji, zato je temeljna metoda študija primera. Dodatna raziskava je preučitev literature in pregled mnenj strokovno usposobljenega osebja. Z anketo je raziskano mnenje (anonimne) javnosti.

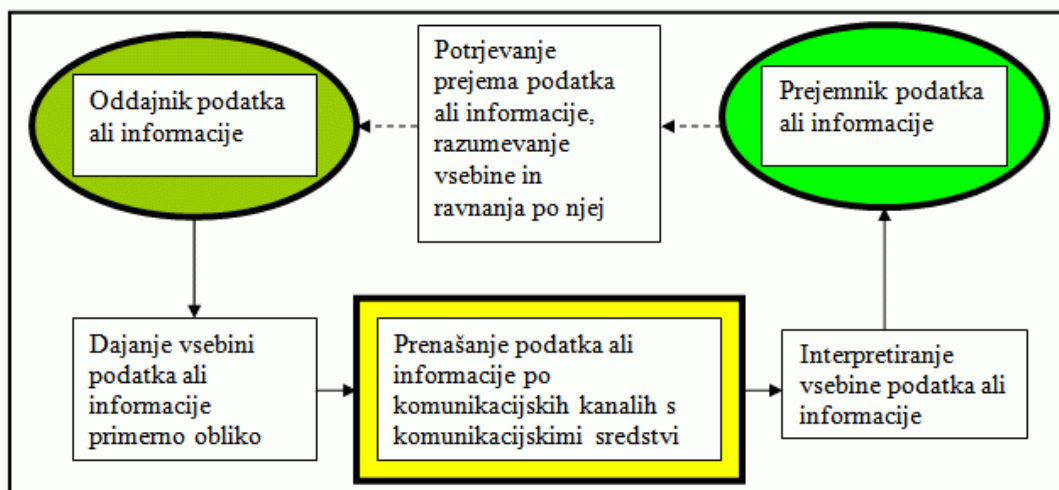
2 KOMUNIKACIJA

O sami komunikaciji je bilo že veliko napisanega in izrečenega. Komunikacija nas spremlja od samega nastanka življenja. Ko noseča ženska pogosto reče: »Moram bolj počasi, mu/ji ne paše ...« Pogovarja se z nerojenim bitjem. In ko prijokamo na svet, jok nakaže, da smo živi, najbrž lačni ...Prvi stik medicinske sestre je hladen, a ga ogreje mamin objem in poljub. Nekako tako ustvarjamo prvo komunikacijo, ki jo ob negovanju predamo otroku ali jo kot otroci sprejemamo od okolice.

Komunikacija je orodje, ki bi ga morali vsi znati uporabljati. Z njo se integriramo v družbo in pokažemo svoje odlike, prepričanja, pomanjkljivosti. Je način, ki nam

dovoljuje manipulacijo. Vsak trenutek jo lahko utrjujemo, nadgrajujemo, spreminjamo, izkoriščamo sebi v prid. A menim, da je vse odvisno od tega, kako in na kakšen način jo spoznamo.

Že v otroški dobi potrebujemo pravilen tok in noto komunikacije, da se lahko razvijemo in socializiramo v družbo, ki ji bomo kos.



Slika 1: Komunikacijski proces
(Vir: Frelih, 2008)

Definicija komunikacije pravi, da gre za proces, v katerem se posreduje informacija od oddajnika do prejemnika, kar lahko poimenujemo tudi prenos pomena. Komunikacija torej pomeni oddajanje, posredovanje in sprejemanje informacij. Veščina v komunikaciji pa je način oz. interpretacija.

2.1 VRSTE KOMUNIKACIJE

Smernice pravilne komunikacije so odvisne od okolja, časa in kulture, v katerih živimo. Slovenci v zahvalo ne sklenemo rok ali se priklonimo tako kot npr. Japonci. Vse to je sprejemljivo. A osnove so tiste, ki bi morale biti enake, ne glede na raso, vero, videz. Vsak posameznik bi moral imeti osnovo, čeprav smo si različni.

Enako kot pri teku tudi pri komunikaciji dela celo telo. Vsak odziv sproži določen del telesa, pa naj bo le misel ali agresivna reakcija. Zanimivo je, da pri sami komunikaciji težko določimo točno izhodišče, kar bi lahko pomenilo, da je vsakokrat edinstvena. Komunikacijo lahko razvrstimo na več načinov:

- Po obliki oz. rabi simbolov ločimo besedno in nebesedno (verbalno in neverbalno komunikacijo).

- Glede na razdaljo poznamo posredno in neposredno. Posredna je direktna ali indirektna, neposredna pa osebna oz. neosebna.
- Smer komunikacije so enosmerna, dvosmerna in večsmerna.
- Udeleženci uporabe smeri komunikacije so različni:
 - intrapersonalno komuniciranje ali komunikacija s samim seboj,
 - interpersonalno komuniciranje je neposredna komunikacija med vsaj dvema osebama, tj. pogovor, sestanek idr.,
 - skupinska,
 - organizacijska,
 - javna komunikacija se uporablja kot sredstvo množičnega obveščanja preko medijev, lahko le kot informativnega, povezovalnega ali izobraževalnega značaja.
- Glede na vhod in izhod zbiranja in oddajanja komunikacijskih kanalov poznamo vizualno – vid, avditorno – sluh, kinestetično – gibanje; olfaktorno – sluh in gustatorno – okus komunikacijo.

2.2 OBVLADOVANJE

Vsak od nas je v komunikaciji že izkusil neuspeh. Ko je med samo komunikacijo nastala motnja. Zanj so krivi različni dejavniki. Motnja lahko nastane zaradi konflikta med sogovornikoma, neenakih misli ali napake v samem kanalu, ker morda niso znane vse prejete in podane komunikacijske veščine. Osebno noto dodamo z možnostjo, da je glavna motnja nepoznavanje komunikacije in njene raznolikosti.

Težave se največkrat pojavijo pri izvajanju samega procesa. Vsak od sodelujočih dejavnikov ima enako možnost povzročitve težav ali motenj.

- POŠILJATELJ

Ko pošiljatelj odda informacijo, lahko zaradi različnih situacij pride do motenj.

- Sporočilo je nejasno in nerazumljivo, izpuščene so bistvene informacije, morda je preveč nebistvenih sestavin.
- Sporočilo je slabo preneseno, nerazločno, površno ali/in neurejeno.
- Pošiljatelj ne zazna prejemnika in se na njegove interese, želje, predloge ne odzove. Empatija je v tem primeru ključna.
- Pošiljatelj s samo gestikulacijo nakaže na izid, ki bo njemu v prid.

Citat, ki najbolje združi pomen komunikacije: »Je razlika med tem, da bi povedal nekaj in med tem, da imaš nekaj povedati.« (John Dewwy, ameriški filozof, psiholog in predavatelj; 1859–1952)

- PREJEMNIK

Katerokoli vlogo imamo v komunikaciji, vsaka ima svoje prednosti in slabosti. In vsaka zahteva svoje dolžnosti. Težava se pokaže predvsem v samem prejemu.

- Prejemnik ne pokaže nikakršnega interesa za prejeto informacijo.
- Prejemniku ni v interesu nadaljevati pogovor oz. komunikacijo.
- Prejemnik ne zna uporabiti prejete informacije.

Citat, ki poudarja moč načina komunikacije: »Povej mi in pozabil bom. Pokaži mi in morda si bom zapomnil. Vključi me in bom razumel.« (Benjamin Franklin, čas neznan)

- KOMUNIKACIJSKA POT

Komunikacija lahko poteka po različnih poteh, za vse pa veljajo enaka pravila. Vsi, ki smo vključeni vanjo, moramo sprejeti svoj del naloge. Nobena daljava ni razlog za motnjo, težava je vedno v pomanjkanju komunikativnih veščin. Deluje le pri tistih, ki sodelujemo, in ko ne glede na način oddajanja prejemnik vidi napisano in začuti stališče oddajnika. Težava nastane ob hrupu ali šumu, ki je prisoten ob komunikaciji, ter ob morebitni izgubi dela informacije, ki je bila podana ali prejeta. Takrat lahko pričakujemo netočno izhodišče.

Kot vodilno misel lahko uporabimo pregovor: »Govori tako, da ti bodo radi prisluhnili. Poslušaj tako, da ti bodo radi govorili.« (neznan avtor, Values.com, 2017)

2.3 OBVLADOVANJE TEŽAV PRI KOMUNIKACIJI

Komunikacija je dejavnost, ki se je ne da naučiti. Je vrlina, katere osnovo izboljšujemo, nadgrajujemo, utrjujemo. Težavam se pri vsej raznolikosti ne da izogniti. Morda jih lahko odpravimo za naslednjo podobno situacijo. Vsekakor pa je nujno, da poznamo spekter besed, ki jih bomo ali slišali ali uporabili. Verjetnost težav lahko preprečimo s pozornim poslušanjem, natančnim podajanjem, torej s celovitim sodelovanjem ne glede na stran komunikacijskega kanala. Držimo se načela asertivnosti. Znati je treba tako pohvaliti kot podati konstruktivno kritiko.

Sporočila naj bodo jasna, v njih naj se začuti razumevanje povedanega in pravilen sprejem prejemnika. Večkrat se zgodi, da so sporočila razdeljena na več delov, kar lahko privede do izgube rdeče niti. Obvladovanje izvira iz posameznika in njegove karakterne odzivnosti. Pravila si lahko preberemo vsi, a ne bodo pri vseh sprejeta.

Osnova komunikacije je spoštovanje pravil komuniciranja. Vsak od nas ima pravico do izražanja svojega mnenja in vsak drugače gleda na stvari. Pravila, ki so v okviru splošnega bontona, pa je smiselno poznati.

- Asertivna komunikacija

Običajno se, kadar se s sogovornikom ne strinjamo, odzovemo napačno, bodisi agresivno, ko skušamo doseči svoj prav, bodisi pasivno, ko molčimo. Poskusimo reagirati drugače in povzemimo mnenje ter hkrati predlagajmo še svojega.

➤ Opišimo čustva

Ko se med pogovorom v nas prebudi čustvo (jeza, prizadetost, žalost, veselje), ga prepoznamo, se ga zavedajmo in ga opišimo. Brez težav lahko rečemo npr.: »Prizadeta sem, ko tako misliš o meni ..., jezi me, ko me ne poslušáš!«

➤ Izrazimo se

Kadar pride do situacije, da se z vedenjem, besedami ali dejanjem sogovornika ne strinjamo, je najbolje, da najprej izrazimo svoje mnenje. Povejmo, kaj nas je zmotilo, in prosimo oz. vprašajmo za razlog.

➤ Prisluhnimo

Prisluhnimo, ne obsojajmo, ne žalimo in ne prekinjajmo sogovornika. Vso pravico ima povedati svoje mnenje, saj imamo vsak svoja pričakovanja, misli ter izkušnje in vsak se drugače odzove nanje.

➤ Reakcija

Pomen komuniciranja je v veliki meri naša reakcija, s katero se odzovemo. Sogovornik se bo po burni reakciji najverjetneje ukvarjal le še z obrambo in zašel z načrtovane poti. Smo zrcalo sogovornika in če govor sprejmemo z mirnostjo, dobimo na enak način vrnjeno.

➤ Ne grajajmo osebe

Kadar ne odobravamo vedenja, rezultatov ali dejanj oseb, izpustimo neposredno grajo na osebo. Osredotočimo se na dejanje in tega kritizirajmo.

➤ Ločimo med težavo in ljudmi

Bodimo neomajni do problema in nežni do ljudi. Ugotovimo, v čem je težava, da nekdo zaide vanjo, če se o težavi noče pogovarjati.

➤ Pustimo preteklost, mislimo na prihodnost

Kar je storjeno, se ne da vzeti nazaj. Da ne bi izgubljali časa s konstantnim ponavljanjem napake, se raje odločimo za iskanje rešitve.

- Ne rinimo skozi zid

Ko nekaj počnemo vedno enako, pri čemer naletimo na ponavljajočo se oviro, se stvari lotimo drugače. Ko ugotovimo, da pri nekem pogovoru taktika, ki jo ubiramo, ne uspe, poskusimo z drugim načinom. Vsekakor je vredno poskusiti.

3 STRES

Stres je posledična reakcija telesa na neprijetno situacijo. Vsak se odzove drugače in zato je simptomov že toliko, da nekaterih niti več ne prepoznamo oz. jim ne pripisujemo pomena. Zadnja leta se je stres kot posledica neuravnovešenega stanja duha zelo razpasel, kot novodobna kuga. Veliko se nas niti ne zaveda, da smo mu podvrženi, saj ga po eni strani lahko identificiramo, po drugi pa ga ne moremo opredeliti za vsakega posameznika. Da se ga znebimo, je treba ogromno delati. Vsak trenutek svojega življenja bi morali znati predvideti in izbrati rešitev, ki bo nam v prid. In vsak trenutek, ko zaznamo, da smo se mu izognili, je zmagoslaven. Stres kot diagnoza ni bolezensko stanje, a nam lahko poslabša kakovost življenja in zdravja. Vse je odvisno od posameznikove osebnosti, njegovih izkušenj, energije, okoliščin, v katerih se pojavi, ter širšega in ožjega okolja, v katerem živi. Pomembna je tudi življenjska naravnost posameznika in njegova trdnost ter kakovost odnosov z ljudmi, ki ga obdajajo. Določen dogodek bo zato za nekoga predstavljal stresor, za drugega pa dobrodošlo spodbudo v življenju.

Stres lahko vodi v različne motnje:

- **prebavne motnje** – čir, driska, zaprtost, izguba teka, pretirana ješčnost, zgaga, slabost, bruhanje;
- **motnje srca in ožilja** – visok krvni tlak, motnje srčnega utripa;
- **motnje imunskega sistema** – revmatoidni artritis, sladkorna bolezen, nekatera rakava obolenja, alergije;
- **motnje mišičnega sistema** – mišični krči, bolečine v vratu in hrbtu;
- **motnje dihal** – pogosti prehladi, astma;
- **duševne motnje** – zloraba psihoaktivnih snovi in posledična odvisnost, anksiozne motnje in depresija.

3.1 VRSTE STRESA

Vrst stresa je veliko. Po navedbah NIJZ¹ se stres definira kot psihološka, vedenjska in fiziološka reakcija posameznika. Spremljajo ga disfunkcija ali slabo počutje, ki v posamezniku vzbudi občutek manjvrednega in nezadostnega. Stresorji oz. dejavniki, ki se jim skušamo prilagoditi, so notranji in zunanji. Stresni dogodek je lahko karkoli – oseba, predmet, dogodek, ki zaniha naše ravnovesje. Je povsem normalen odziv na neprijetnost, ki jo doživimo. Kratkotrajna izpostavljenost je mišljena kot pozitivna in je lahko obvladljiva. Pridobiš izkušnjo, ki se odrazi v prihodnje. Nasprotno pa dolgotrajna izpostavljenost lahko povzroči nemalo tegob, spet odvisno od posameznika, v kolikšni meri se je stres zažrl vanj in kako globoko se je zasadil. Stres je del vsakdanjika. A tudi ta del vsakdanjika ima več vrst. Psihološko gledano ločimo med »dobrim« ali »slabim« stresom. Za pozitivni ali eustres je značilno kratkoročno, a pozitivno razburjenje in pričakovanje, ki nam nekako olajša spopad z dano situacijo. Večjo pozornost potrebuje slab, škodljiv stres ali distres (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2017).

➤ Pozitivni stres

Pozitivni stres je prisoten npr. pred pomembnim dogodkom, ko pričakujemo rezultat izpita, ko se pripravljamo na poroko itd. Ta vrsta stresa na nas deluje poživljajoče in je predvsem popolnoma zdrav, saj tudi po njegovi zaslugi delujemo precej bolje. Zaradi te vrste stresa so npr. športniki na tekmovanjih precej bolj zavzeti kot na treningih.

➤ Distres ali negativni stres

Za distres pa velja ravno obratno, saj nam dolgoročno škodi. Negativni stres povzročajo nam neljubi dogodki in dogajanja. To je izguba službe, smrt ali huda poškodba bližnjega, prometna nesreča, mobing (verbalno nasilje) na delovnem mestu itd.

➤ Akutni in kronični stres

Najverjetneje je že vsakdo izmed nas začutil razliko v intenzivnosti in predvsem trajanju distresa. V primeru slednjega ločimo akutni in kronični stres. Prvi deluje kratkoročno v stilu »pride in gre«, medtem ko je za kronični stres značilna dolgoročnost in občutki obupa ter nemoči.

¹ NIJZ – Nacionalni inštitut javnega zdravja

➤ Akutni distress

Akutni stres je odziv telesa na trenutno situacijo, navadno gre za grožnjo, npr. ko smo tik pred pretepom, vozimo s preveliko hitrostjo po nevarnih predelih itd. Odziv telesa na tako grožnjo je hiter in intenziven.

Poznamo tudi t. i. epizodni akutni stres, ki je značilen npr. za vojake v vojnah, saj so mu podvrženi večkrat zapored skozi daljši čas. Ta nanje vpliva izrazito negativno v obliki načetega duševnega zdravja. Ravno zaradi tega vojni veterani pogostokrat trpijo zaradi raznih posttravmatskih sindromov in srčnih obolenj.

➤ Kronični stres

Če akutni stres deluje izrazito obrambno, nas kronični distress dolgoročno »ubija«. Gre za precej intenziven in dlje časa trajajoč stres. Vzroki so lahko številni, npr. neprimerno in psihično naporno delovno mesto, revščina, dolgotrajni napeti odnosi med partnerjema itd. Torej taki, ki se vlečejo dlje časa.

Močneje ga čutijo ljudje v okolici mest, kjer je življenje zaznamovano z obilico hitrih sprememb. Temu primerni so večji psihični pritiski ali obremenitve v človekovem vsakdanu, ki jih še pred nekaj desetletji nismo poznali.

Kronični stres v obliki potlačenih negativnih čustev, besa, jeze in obupa je po marsikaterih študijah največji krivec za porast rakavih obolenj. Simptomi te oblike stresa se sicer kažejo še v močno načetem imunskem sistemu, povečani samomorilnosti, problemih s telesno težo, povečanjem krvnem pritisku, boleznih srca in ožilja itd.

Psihologi pa še dodatno izpostavljajo problem, ki je po njihovem mnenju najbolj pereč. Težava je v tem, da se ljudje s to vrsto stresa enostavno navadimo živeti oziroma da razmišljamo v stilu: »Življenje je tako, ker pač tako mora biti.«

3.2 ZNAKI IN POSLEDICE STRESA

Življenje si lahko predstavljamo kot vožnjo z avtobusom. Stanje avtobusa, voznik, karta, sedež, sopotniki ... Pot, po kateri se vozimo, smeri, stanje cest, ovire na poti ... prestop na postaji, vstop na nov avtobus ... in tako naprej. Vse dejavnike metaforizirajmo v življenjske dogodke, ki nas lahko zamajejo. Včasih je pot gladka, na avtobusu spokojen mir, voznik prijazen, sopotniki veseli.

Ko se zgodi trk, močno zaviranje, konec poti, nenačrtovani izstop, izbruh sopotnika, onemogočen vstop zaradi neplačane karte, takrat ljudje polnimo svoj nahrbtnik z nepotrebno prtljago. In ta prtljaga je – stres.

Pozitivni stres (v tem primeru prijetna vožnja) nam vzbudi prijetno vznemirjenje, ki se stopnjuje do dogodka in po njem sproži hormon zadovoljstva in sreče.

Za distres (neprijetno vožnjo) so značilni predvsem številni simptomi, ki jih delimo na:

- čustvene (jeza, strah),
- fizične (največkrat glavobol in želodčne težave) in
- druge vrste »napetosti«, npr. bolečina v prsih, pospešeno bitje srca itd.

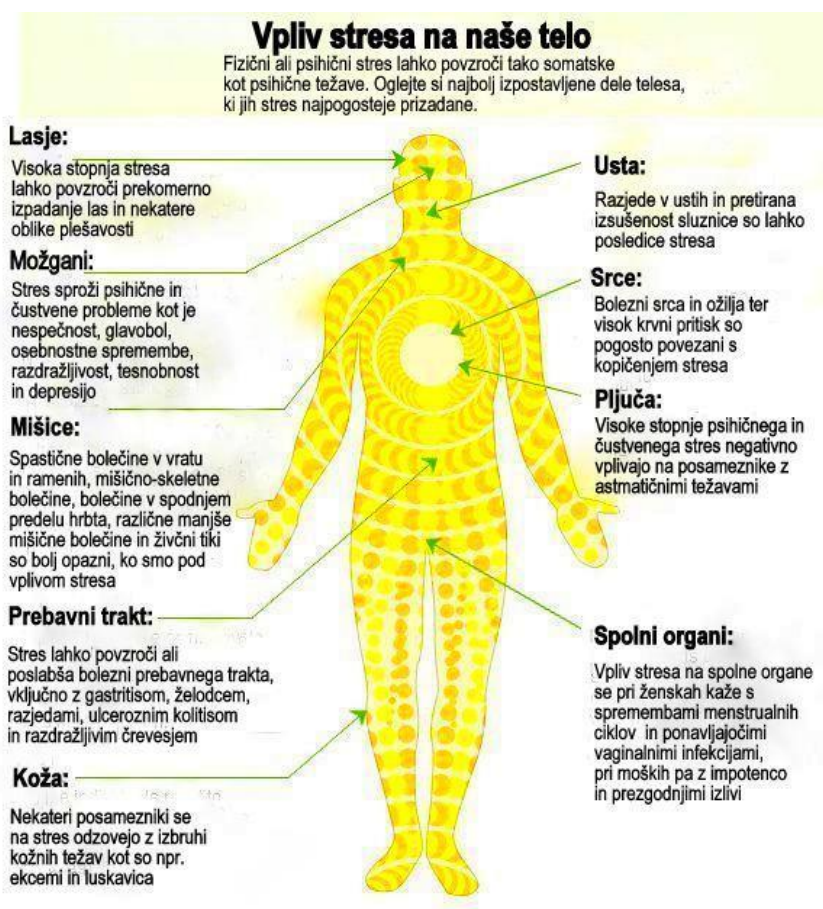
Reakcija na stresni dogodek se običajno razvije v nekaj trenutkih po dogodku. V nas sproži nihanje ravnovesja, kar lahko zaznamo kot zmanjšano pozornost, zmedenost, rahlo omotičnost, nedojemljivost. Temu strokovno rečemo vzdraženost živčnega sistema, ki nas pripravlja na beg ali boj.

Pri ljudeh odziv na negativen stres traja nekaj minut, nekaj ur ali pa preseže časovno raven ali prilagoditveno motnjo. Pri 30–35 % ljudi se motnja prevesi v depresijo ali anksiozno motnjo. V stanje depresije preidemo po mesecu dni in lahko traja celo življenje.

Nepravilna komunikacija v večini primerov povzroči konflikt (v najboljšem primeru zgolj nerazumevanje sporočila, ki se lahko razvije v konflikt), slednji pa se izrazi kot stres.

Kadar je posameznik pod stresom, čuti tako psihični kot fizični napor. Vplivi, ki jih povzroči stres na telo, so lahko najprej neopazni in velikokrat zanemarljivi. Zaradi simptomov jih lahko kaj hitro zamenjamo za drugo bolezensko stanje. Zato je priporočljivo, da se opazujemo, da opazujemo spremembe, ki se dogajajo v našem telesu.

Omenimo lahko, da stresa ne doživljamo vsi enako. Prag tolerance je različen in je odvisen od našega dojetja stresa.



Slika 2: Vpliv stresa na naše telo
(Vir: Or-ca, 2017)

4 OSEBNA IZKUŠNJA S STRESOM

V letu 2015 sem doživela živčni zlom na delovnem mestu. Zaposlena sem bila v računovodstvu, s polovičnim delovnim časom, kjer sem zaradi nenadne smrti sodelavca ostala sama na področju, ki sicer po normativih zahteva 3 ljudi polni delovni čas. Približno 2 leti sem delala po 12 ur na dan, dodatno delala od doma in domače prosila za pomoč, kjer je bilo mogoče. Delodajalec mi je nenehno vzbuja upanje, da me bo zaposlil za polni delovni čas in bom dobila dodatno pomoč. Mesec za mesecem, leto za letom se ni zgodilo nič, jaz pa sem delala naprej in včasih tako zgoščeno, da se mi misli in telo niso več ujeli. Dodaten pritisk sem čutila, ker sem bila plačana toliko, kot sem imela zapisano v pogodbi o zaposlitvi (polovično) in se moja delovna doba ni ujemala z urami, ki sem jih opravila v organizaciji. Zaradi odsotnosti mojega oporekanja sem bila deležna mobinga s strani zaposlenih, saj so ugotovili, da ne znam reči ne. Delodajalec pa mi ni nudil opore (ne pri sklenitvi nove pogodbe ne pri obrambi pred ostalimi zaposlenimi itd.).

Vedno sem bila tiho. Odkar pomnim. Kadar je bilo potrebno vzpostaviti stik ali pogovor, bi se najraje umaknila. Z nikomer se nisem počutila sproščeno, vsakomur bi se najraje najprej opravičila za svoj obstanek. Opisovali som me kot tihega, ubogljivega in družbeno samozadostnega otroka. Še danes se najraje pogovarjam »sama s seboj«. Skozi vsa obdobja sem razvila nešteto različnih »sogovornikov« in nikoli nimam občutka, da sem zares sama.

Od malega sem rada brala. Takrat sem bila v svetu, ki sem si ga sama izbrala. Moj besedni zaklad je bil vedno bogat, a se tega niti nisem zavedala. V šoli so me žalili zaradi prekomerne teže in močno kodrastih las. Da je bilo še huje, so me starši ostrigli na kratko. Žaljivke, ki sem jih brezizrazno prenašala, so me tiho oblikovale. Verjela sem, da mi žaljiva imena pristajajo in da vsakemu nekaj pripada. Le razlike med OVCO (jaz) in BARBIKO (sošolka) nisem znala opredeliti. Nikoli ne bom pozabila trenutka, ko mi je oče doma rekel: »Maja, nehaj se pretvarjati. Ti ne boš nikoli suha.« Pozneje sem bila pred anoreksično stopnjo.

Okolje je vedno težilo k temu, da potrebujem nekoga, ki mi bo ukazoval, saj sem zelo ubogljiva. Pripomb nisem dajala, težav nisem povzročala. Bila sem kot duh, ki naredi rečeno. Družabnega življenja nisem imela kaj dosti, saj se nisem znala vklopiti v družbo, spontanost še danes jemljem kot nepremišljenost. Veliko bolje je bilo dneve preživljati v svoji sobi in se dolgočasiti na znani način. Izleti so bili zame izguba časa in ko sem pri drugih videla veselje, zagnanost, vznemirjenje, ni v meni vzbudilo ničesar, saj teh občutkov nisem znala osebno izraziti.

4.1 TOČKA PRELOMA

Spoznala sem fanta, zdaj moža, tako nenapovedano in nevsiljivo. Prvič v življenju sem dobivala mešane občutke do sočloveka. Prvič sem nekoga želela videti. Po poroki sem se počutila kot žival, ki jo prodajo v zakol. Ne vem, zakaj. Občutek, ko veš, da so doma veseli proste postelje, ko čutiš negotovost. Krotil me je kot psička, ki ga skušaš odvezati z verige in mu dopovedovati, kam, kje in do kod lahko. Nisem se znala udomačiti. Bilo mi je težko, saj se nekako nisem zavedala, da sem »nevzgojena« in tudi možu je bilo težko, ko je dobil nenapovedano sotekmovalko. Sčasoma se je to umirilo, navzven. V sebi sem še vedno premlevala, kovala načrte, ki so bili v moji glavi.

V službi, ki sem jo omenila, sem začela počasi pešati. Ker sem se gnala preko svojih meja, sem zanemarila zdravje in kljub bolezni hodila na delo. Pa naj si bo angina, pljučnica, zlomljen prst na roki, zlomljena stopalnica ... Opažala sem, da več pozabljam, tudi postopke, ki sem jih imela v malem prstu in so bili vsakodnevnina rutina. Doma nisem sledila pogovorom, vse so mi morali pisati na listke. Prišel je trenutek, ko sem gledala svojo 14-letno hčer in se nisem spomnila njenega imena. Takrat sem spoznala, da je nekaj narobe. Opazila in začutila sem njeno žalost, ki jo je izrazila s

solzami. Tega dne ne bom nikoli pozabila, saj mi ob vsakem negativnem razpoloženju privre na dan.

In nato je prišel dan D. Dan kot vsak po neprespani noči. V službi je bilo napeto, saj sem že od jutra doživljala mobing ene od zaposlenih, ker nisem ugodila njeni zahtevi. Po pomoč sem odšla k vodilnim, a mi niso stopili v bran. Spustila se je na osebno raven in z grožnjo do mojih otrok sprožila stresor, ki je bil pretežak za samokontrolo. V tistem trenutku sem se zlomila in reakcije se niti ne spomnim. Po govoricah naj bi padla po tleh in ko sem se zbudila, sem zgolj jokala. Govoriti nisem mogla, saj se je v moji glavi odvijalo vse moje življenje. Spomnila sem se trenutkov, ki sem jih zakopala daleč vase, in občutek, da sem nekje med življenjem in smrtjo, je bil preveč resničen. Odpeljali so me na urgenco, kjer sem po odmerku pomirjeval prespala nekaj dni. In spala bi lahko še dlje, saj nisem želela več živeti. Iskala sem trenutke, ko bi lahko končala to moro, zato so se tako zdravnik kot domači odločili za psihiatrično zdravljenje. Težko povem, kaj mi je rojilo po glavi, a prebujenje vseh spominov je bilo tako intenzivno, da nisem več vedela, kdo sem, čemu živim, kam sploh grem. Po tem dogodku je telo odreagiralo po svoje. Izguba zavesti med običajnim opravkom, vrtoglavice, napadi strahu, tiščanje in pokaenje v glavi, poslabšanje vida, nezavedanje okolice, izguba ravnotežja, bolečine v prsih, izguba menstrualnega ciklusa, teža je padla na 47 kg, zapestja so bila prešibka za dvig torbe, nespečnost tudi po 36 ur. Podnevi sem jokala in bila miselno odsotna, ponoči so me preganjali spomini. Spomini, kako sem bila ves čas sama doma, kako so se z mojo sestro starši ukvarjali, kako sem vsak dan prehodila tri kilometre do šole in nazaj, kako so mojo sestro vozili v pol kilometra oddaljeno šolo. Spominjala sem se hrane, ki smo jo dobili na Karitasu in kako me je sililo na bruhanje. Kako sem bila deležna kritik za vsako napako. Občutila sem stanje Pepelke. Na dan je privrel spomin posilstva. Kako globoka je morala biti luknja v meni, da sem uspela to pozabiti?

Začele so se vrstiti vse možne diagnoze in v letu dni sem bila napotena na praktično vse vrste specialističnih pregledov.

4.2 ZNAKI, SIMPTOMI IN POSLEDICE STRESA

Posledične diagnoze, ki so si sledile:

- izguba kratkoročnega spomina, napotena sem bila v endokrinološko ambulanto, na ultrazvok glave, magnetna resonanca je pokazala cisto pinealne žleze (v teku spremljajoče kontrole z MR-slikanji), možna anoreksija;
- izguba koncentracije, raztresenost, napotena sem bila na travmatologijo, kjer sem s pomočjo kliničnega psihologa opravila testiranje pozornosti, a nisem dosegla pozitivnega rezultata, napotena na izvenbolnišnično psihiatrijo – generalizirana anksiozna motnja;
- pok mioma v maternici, napotena na ginekološko kliniko; operativni poseg laparoskopiska miomektomija;

- zatrdline v dojkah, napotena na onkološki inštitut, ultrazvok dojk, mamografija – fibroadenomi (dva v desni in trije v levi dojki) – vsakoletni pregled in nadzor;
- v zapestju in ramenih sem imela močne bolečine, kar je v praksi pomenilo, da nisem mogla prijeti niti glavnika, kaj šele kakšne ponve ali torbe, napotena k ortopedu, ultrazvok zapestij in ramen, magnetna resonanca – vnetje živčevja – obvezna raba opornic, prejem blokade, Hill Sachsova lezija.

Vsak je diagnozo povezoval s stresom in pojasnjeval, da telo ni moglo več prenesti tolikšne psihične obremenjenosti. V sebi sem nosila misli, ugovore, pritožbe, izbruhe jeze. Tudi srečnih trenutkov nisem z nikomer delila. »30 let« je bil velik moj nahrbtnik in sedaj je počil na vseh šivih.

Mnenje dr. Sanje Šešok, univ. dipl. psih.: »Na podlagi klinično-psihološkega pregleda ugotavljamo močno oškodovano temeljno sposobnost vzdrževanja pozornosti v zelo enostavnih nalogah. Pacientka je psihomotorično klinično pomembno upočasnjena, ob tem pa se pojavlja kognitivna² utrudljivost. V njenem čustvovanju je prisotna visoka obremenjenost z negativnim afektom, ki ga ne zmore kontrolirati v zadostni meri. Čustvovanje je tako izrazito labilno, pacientka je na trenutke tako preplavljena s čustvenimi izlivmi, kar se odraža tudi na telesnem in miselnem področju. V mišljenju se poleg upočasnjenosti pojavljajo tudi neustrezne interpretacije dogodkov. Izstopajo občutki izrazite ogroženosti socialnih odnosov. Pri pacientki je verjetnost psihične dekompenzacije povišana. Potrebna je čim prejšnja psihiatrična obravnava, kjer bo zagotovljena uvedba primerne terapije.« (UKC, Tatjana Filipovič, dr. med; Nevropsihološko poročilo, 2015)

4.3 OPIS DIAGNOZ

Na kratko bom predstavila diagnoze, ki so bile ugotovljene v obdobju enega leta.

➤ CISTA PINEALNE ŽLEZE

To je redek benigni tumor, ki se pojavi v delčku češariki. Leži v središču možganov, kjer se nahajajo pomembne funkcije za delovanje človeka. Le 1,5 % vseh primerov bolezni možganov se razvije v to cistično tvorbo, ki sega z zadnje strani možganskega debla v tekočinsko plast, ki obdaja možgane. Operacija je tvegana, a po potrebi nujna.

➤ GENERALIZIRANA ANSKIOZNA MOTNJA

Natančen vzrok za GAM³ ni popolnoma znan, vendar pa k njenemu razvoju prispevajo številni dejavniki, vključno z genetiko, možgansko kemijo in stresi iz okolja. Nekatere

² Kognitivnost – miselna sposobnost višjih možganskih funkcij

³ GAM: generalizira anksiozna motnja

raziskave kažejo, da gre za prirojeno nagnjenost, torej dednost. Če je v družini že prisotna anksiozna motnja, se poveča nagnjenost za razvoju GAM. Povezana je z nenormalno ravno nekaterih nevrotansmitterjev v možganih. Nevrotansmitterji so posebni kemični prenašalci, ki pomagajo prenašati informacije od ene do druge živčne celice. Če niso v ravnovesju, sporočila ne morejo priti pravilno skozi možgane. To lahko spremeni način, kako možgani reagirajo v določenih situacijah, ki vodijo do tesnobe.

Dejavniki, kot so travma, stresni dogodki (zloraba, smrt bližnjega, ločitev) lahko povzročijo GAM, ta se lahko še poslabša v času stresnih situacij (Generalizirana anksiozna motnja, 2012).

➤ MIOMI V MATERNICI

Miomi so tumorji mišičnega tkiva maternice. Prisotni so pri 20–30 % žensk v rodnem obdobju. V veliki večini so nenevarni, le v nizkem odstotku so maligne narave. Lahko se v celoti nahajajo v steni maternice in povzročajo močne in boleče menstruacije. Lahko pa se bočijo v maternično votlino in so vzrok močnim, bolečim in dolgotrajnim menstruacijam in vmesnim krvavkastim izcedkom. Posledica je lahko slabokrvnost ali težave z zanositvijo. Še najmanj težav povzročajo miomi, ki se nahajajo na površini maternice. Če so veliki, povzročajo težave zaradi pritiska na okoliške organe (npr. mehur). (Gedeon Richter Plc., 2015).

Odstranitev je potrebna, če miomi povzročajo težave ali začnejo hitro rasti. Če je miom velik 8 cm ali manj, ga običajno odstranijo laparoskopsko (Splošna bolnišnica Slovenj Gradec, 2015).

➤ FIBROADENOM

Fibroadenom je najpogostejši benigni tumor dojk žensk vseh starostnih obdobj. Najpogosteje pa se pojavlja pri mlajših, med 15. in 25. letom.

Kaže se kot neboleča podkožna kroglica (od 1 mm do 10 cm), ki na dotik 'beži'. Med rastjo tumor potiska drugo tkivo, a ga ne poškoduje, razen če doseže večjo dimenzijo. Manjši odstotek fibroadenomov se lahko spremeni v maligni tumor, zato je treba spremembe skrbno spremljati.

Nastanejo zaradi dolgotrajnega povečanja ravni estrogena v krvi. Ta tumor se poveča v času nosečnosti, zmanjša pa v menopavzi.

Pri ženskah do 25-tega leta in če je tumor manjši od centimetra, se ne predlaga kirurškega zdravljenja, ampak se spremembe spremlja vsake tri mesece, po tem času pa se pogosto zgodi, da spontano izgine. Operacija je nujna v primerih, ko je tumor

večji od dveh centimetrov in povzroča težave ter če je ženska starejša od 30 let (Ženski svet, 2015).

➤ SINDROM KARPALNEGA KANALA

Sindrom karpalnega kanala (sindrom zapestnega kanala) se kaže z bolečinami v zapestju, motnjami občutkov v prvih treh prstih roke, mravljinčenjem, lahko celo padanjem stvari iz rok. Sindrom karpalnega kanala je utesnitev enega od 3 živcev, ki potekajo v roki, in sicer medianega živca. Kaže se z mravljinčenjem prstov, ki jih ta živec oživčuje, to so palec, kazalec, sredinec in tisti del prstanca, ki meji na sredinec. Pri hujših primerih, ko je kompresija na živec zelo velika, pride tudi do atrofije mišic, ki jih ta živec oživčuje. To se vidi predvsem kot upadlost v tenerju – to je predel na spodnjem delu dlani pod palcem. Pri opravljanju dnevnih aktivnosti se lahko dogaja, da nam padajo stvari iz rok.

Sindrom karpalnega kanala nastane zaradi večplastnih vzrokov. Eden izmed njih je lahko preobremenitev mišic upogibalk prstov (delo za računalnikom, fizična dela, ki zahtevajo močan prijem, vibracije). Preobremenitve imajo za posledico odebelitev kitnih ovojníc. Kite mišic upogibalk prstov so obdane s kitnimi ovojnícami, te jih varujejo pred zunanjimi silami, da ne bi poškodovale kit. Kite s kitnimi ovojnícami potekajo skupaj z medianim živcem skozi zapestni kanal, tega pa tvorijo kosti. Prostor v zapestnem kanalu je torej strogo omejen s kostmi. Zato vsako vnetje kit oziroma kitnih ovojníc, ki ima za posledico oteklino in zato potrebo po večjem prostoru, stisne zdrava tkiva, ki so okoli njih, in to je lahko mediani živec. Živci pa so zelo ranljivi in občutljivi na kompresijske sile. Ne zmorejo več normalno prenašati živčnih impulzov, kar se kaže ob blagi kompresiji z mravljinčenjem, ob večji kompresiji pa z neobčutljivostjo in zmanjšano mišično močjo (Purkart, 2016).

5.3 ZDRAVLJENJE IN OBVLADOVANJE STRESA

Poleg zdravil, ki jih še vedno jemljem, sem se prijavila na psihoterapije, in sicer s poudarkom na integrativni psihoterapiji.

- PSIHOTERAPIJA

Osnovni cilj je odpraviti težave in motnje ter doseči tiste spremembe v človeku, ki mu omogočijo boljšo izrabo potencialov, kvalitetnejše odnose in življenje v celoti. Ključni dejavnik psihoterapevtskega zdravljenja je odnos med terapevtom in pacientom. Je terapevtska metoda, ki se uporablja za premagovanje različnih psihičnih stisk in težav ter za osebnostni razvoj posameznika.

Menimo, da je psihoterapija zdravljenje s pogovorom, a je veliko več kot le običajen pogovor. V psihoterapiji ozaveščamo skrite vzroke svojih težav in jih postopno

odpravljamo s pomočjo različnih psiholoških metod. Temelj psihoterapevtskega procesa je zaupen odnos med psihoterapevtom in klientom. Zaupen odnos omogoči, da klient v varnem okolju postopoma spoznava in vzpostavlja stik s svojim notranjim svetom, psihoterapevt pa mu pomaga ozavestiti, raziskati, razumeti in predelati boleče izkušnje, občutke in čustva, ki so vplivali na nastanek težav.

- INTEGRATIVNA PSIHOTERAPIJA

Temelji na spoštovanju naravne vrednosti vsakega človeka, je usmerjena k pozitivni življenjski spremembi in poudarja pomembnost celostnega pristopa pri delu z ljudmi. Obravnava miselno, čustveno, telesno, vedenjsko, odnosno, kulturno in duhovno razsežnost človeka. Upošteva individualnost vsakega posameznika, povezuje spoznanja in metode različnih psihoterapevtskih šol, zlasti transakcijske analize, sodobne psihoanalitične terapije, kognitivno-vedenjske terapije in gestalt terapije. Poudarja pomembnost medosebnih odnosov, zato ima odnos med terapevtom in klientom pomembno vlogo v terapevtskem procesu.

Psihoterapevtka je podala mnenje, da je moj organizem preživel tako intenzivno obremenjenost, da se je branil lahko le še s tem, da je pozabljal. Naloženega je bilo preveč, stisnilo se je skupaj v kepo, ki sem jo občutila na prsih, noter pa enostavno ni moglo nič več. Kot pomnilnik računalnika, ko je prezaseden.

Med samo terapijo sva izvajali tudi brainspotting.

- Brainspotting

»Vsi dogodki v našem življenju so shranjeni kot spomin v možganih in telesu. Prijetnih dogodkov se spominjamo, se iz njih učimo in so del sedanosti. Če pa doživimo dogodek, ki je izjemno ogrožajoč in v nas sproži močne čustvene reakcije (občutke strahu, groze, nemoči in izgubo kontrole), s katerimi se ne zmoremo spoprijeti, govorimo o travmatičnem dogodku. Zaradi potrebe po preživetju dogodka, ki v nas izzovejo tako močno psihološko reakcijo, da je ne zmoremo prenesti, potlačimo. Čeprav travmatična doživetja potlačimo in se jih zavestno pogosto niti ne spominjamo, ostanejo »zamrznjena« v globokih strukturah možganov ter razdiralno vplivajo na naše življenje. Več ko je bilo tovrstnih bolečih dogodkov in bolj ko so bili ogrožajoči, večja je bila potreba po potlačenju in večji vpliv imajo na naše življenje. Danes se izražajo kot občutki nemoči in obupa, tesnobe, panični napadi, depresija, sram, občutki nevrednosti, izbruh jeze, razdražljivost, stalna mišična napetost, nespečnost, slabša koncentracija, pretirana budnost in pozornost, nezaupanje, preplavljeno s čustvi ali otopelost, nočne more in številni drugi simptomi.« (Potočnik, 2016).

Terapij sem se udeleževala eno leto in do tovrstne oblike zdravljenja sem bila sprva skeptična, saj se še nikomur v življenju nisem »odprla«, kaj šele neznanču. Potrebovali sva kar nekaj ur, da sem bila sposobna izgovoriti nekaj besed, ne da bi me medtem skoraj zadušila lasten jok in tesnoba, ki sta me obdajala.

5 PRIMARNI VZROK PREVLADE STRESA

5.1 NAMEN IN CILJ RAZISKAVE

Ker sem še vedno v fazi zdravljenja, je namen diplomske naloge osebne, regeneracijske narave. Želela sem opisati dogodek, ki me je zaznamoval oz. so ga zaznamovala pretekla dejanja v mojem življenju. Želela sem doseči nek cilj. Različni smo, a smo vendar vsi ljudje. Vsak nosi svoja bremena skozi življenje, ki jih navzven morda nikoli niti ne opazimo. Zato sem se odločila raziskati, ali smo vsak svoj modul izoblikovanja v življenju ali pa je (po moji teoriji) najbolj pomembna za optimalen proces primarna vzgoja, katere glavni in prvi dejavnik je komunikacija. Bi lahko stres došla mileje, bolj obrambno, če bi me kdo naučil pravil komunikacije? Ali sem samo ena od ljudi, ki jo je stres mimogrede premagal? Moja hipoteza navaja, da je odrasel človek odraz svojih staršev. Če te kot otroka ne znajo oz. nimajo volje naučiti besedno biti močan, ko gre za tvoj jaz, pripomoči k tvoji samozavesti, potem ni sile, ki bi ti dala moč obvladovanja stresnih situacij. Seveda se sčasoma sam utrdiš, dokoplješ do odgovorov, nadgradiš svojo samokontrolo in zavest. A vzgoja komunikacije je ključni dejavnik v izoblikovanju človeka.

5.2 METODOLOGIJA RAZISKAVE

Metodologija je temeljna strategija pri odločanju o sklopu alternativ ali možnosti, ki so dosegljive raziskovalcu. Metodologija ni zgolj izbira metod, saj raziskovalca popolnoma vključuje v raziskovano problematiko; od nezavednega pogleda na svet do uzakonitve tega pogleda na svet skozi raziskovalni proces. Je kombinacija tehnik, uporabljenih pri raziskovanju specifične situacije. Metodologija vključuje tudi paradigmo, ki jo lahko definiramo kot vesplošno priznano znanstveno dognanje in kot sklop prepričanj, vrednot in stališč, ki oblikujejo raziskovalčev pogled na neko vprašanje ali raziskovalen problem in ki usmerjajo njeno/njegovo delovanje (Guba in Lincoln 1994, str. 183).

Za empirični del diplomske naloge smo izbrali kvantitativno metodologijo raziskovanja. Podatke smo pridobili s pomočjo anketnega vprašalnika ter jih prikazali v tabelarni in grafični obliki, nato pa smo jih še besedno razložili in primerno interpretirali.

V raziskovalnem delu je uporabljen anketni vprašalnik polodprtega tipa, zastavljen na podlagi proučevane literature ter sestavljen iz dveh delov. Prvi del vprašalnika je vsebuje demografske podatke, drugi del pa se nanaša na konkretno obravnavano problematiko.

6 ANKETA

6.1 NAMEN IN IZBOR ANKETE

Namen ankete je ugotoviti vpliv osvojene komunikacije anketiranih na stresno situacijo in njihove morebitne posledice. Rezultati ankete naj bi ali potrdili ali ovrgli hipotezo, ki smo si jo zastavili za diplomsko nalogo. Anketa je polodprtega tipa, z vprašanji, ki se v celoti nanašajo na iskanje odgovora. Anketiranci so različne starosti in spola. Pri anketi smo naleteli na težavo, saj jo je od 225 anketirancev uspešno končalo 119. Predvidevamo, da pri sedmem vprašanju niso razumeli navodil za dodajanje odgovora. Uporabili in analizirali bomo le v celoti izpolnjene ankete (dopuščamo možnost, da vprašanja za nekatere anketirance niso bila razumljiva in se je posledično niso lotili).

Anketo je v celoti izpolnilo 62 moških in 57 žensk, v povprečju starih 39 let. Ankete ni izpolnil nihče starejši od 60 let. 66 anketirancev je bilo v času ankete poročenih, 5 razvezanih in 46 samskih.

6.3 ANALIZA ANKETE

Anketo bomo analizirali s prikazom vprašanja in opisanega odgovora. Trditev, ki jo bomo potrdili ali zavrgli, se glasi: »Kvaliteta nad kvantiteto«. Svoje odgovore bom pred rezultati opisala in jih na ta način argumentirala. Pri vsakem vprašanju smo pripravili analizo glede na število posameznih odgovorov.

1. Ste odraščali z obema staršema?

- Da
- Ne

Kljub temu da sem odraščala z obema staršema, mi nihče od njiju ni dal toliko kot moja babica. Prva leta življenja smo živeli pri njej in še danes to hišo občutim kot dom.

Od 157 anketirancev jih je 130 odraščalo z obema staršema in 27 ne. Odgovori kažejo, da so anketiranci v večini odraščali z obema staršema, kar za uspešno spopadanje s stresom še nič ne pomeni. V tem trenutku lahko argumentiram z

izrazom »kvaliteta nad kvantiteto«. Odgovor na vprašanja, kako pomembno je kvalitetno odraščanje, bomo morda pridobili v nadaljevanju.

2. Je kdo prevzel vlogo vaših staršev?

- Da
- Ne

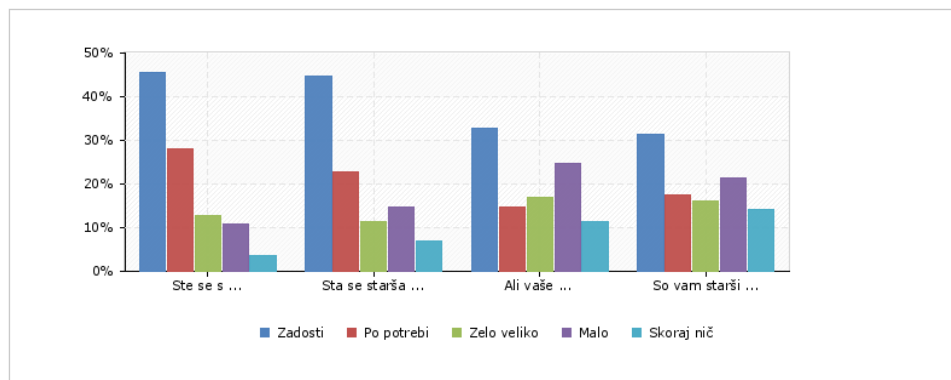
Moja mami me je že v prvih letih večinoma prepuščala babici in dedku, ki sta me brezpogojno sprejela. Očeta se niti ne spomnim, pri mojih petih letih je moral na služenje takrat enoletnega, vojaškega roka a po njegovi vrnitvi nisva znala vzpostaviti neke vezi, niti na novo ne.

Od 157 je 17 anketirancem vlogo starša prevzela druga oseba. Ugotovimo, da je večina odraščala s primarnimi starši, le 11 % jih je odraščalo z drugimi osebami.

3. Izberite eno trditev za posamezno vprašanje.

- Ste se s starši veliko pogovarjali?
- Sta se starša med seboj veliko pogovarjala?
- Ali vaše osnove komunikacije izhajajo iz veččin vaših staršev?
- So vam starši zgled v komunikacijski sposobnosti?

S starši nisem nikoli vzpostavila prave komunikacije. Skoraj vedno sem imela občutek, da so moje besede preslišane ali napačno interpretirane. Ker smo živeli tako rekoč drug mimo drugega, nisem znala ugotoviti, katero vrsto komunikacije naj uporabim. Pri mojih skoraj šestih letih se je rodila moja sestra, zaradi katere sta starša delala izmenično, saj ona ni želela preživljati varstva pri babici. Tudi onadva govorila le nujno, kar je bilo potrebno za vzdrževanje družinske skupnosti. Vikende sem preživljala stran od njiju, med tednom pa sem videvala zgolj enega ali drugega.

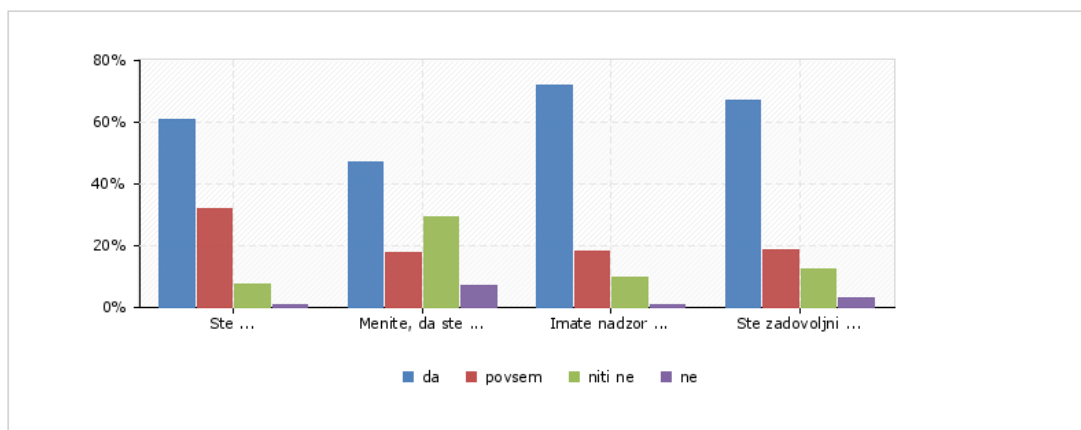


Graf 1: Komunikacija s starši
(Lastni vir)

Kot lahko razberemo, so bili anketiranci v večini deležni komunikacije. Vendar pa na samem vzorcu ne moremo trditi, da je današnji način komunikacije anketirancev odraz privzgojenih veščin. Ob tem se še vedno oklepamo naše trditve in si dovolimo pojasniti, da je besede, ki prihajajo na naša ušesa, potrebno izluščiti, in nepotrebno zanemariti.

4. Izberite eno trditev za vsako postavljeno vprašanje.

- Ste komunikativni?
- Menite, da ste imeli bogato komunikacijsko otroštvo?
- Imate nadzor nad svojimi komunikacijskimi reakcijami?
- Ste zadovoljni s svojimi komunikacijskimi veščinami?



Graf 2: Komunikativnost
(Lastni vir)

Če se je le dalo, nisem govorila in še danes je tako. Besedni zaklad sem dopolnjevala z branjem raznovrstnih knjig že od četrtega leta, ko me je babica naučila brati in malo pozneje še pisati. V glavi vedno oblikujem govorno reakcijo, saj se bojim reakcije sogovornika. Zadnje dve leti sem postala glede izbire besed in odgovorov samozavestnejša, vendar še vedno kritiziram vsako osebno komunikacijo.

Pri tem vprašanju se v odgovorih pokaže samozavest anketirancev. Vsi so dokaj komunikativni. Ne vemo pa, ali količina in kvaliteta komunikacije nadzirata stres. Izvzemimo podatek, da je 47 % anketirancev pod vplivom komunikacije, ki so jo gradili s starši. Ugotovimo, da so se anketiranci zadosti pogovarjali, vendar ne bogato, torej kvalitetno. Ugotovimo tudi, da vsi, ki nadzorujejo reakcijo, niso zadovoljni s svojimi veščinami. Tudi tukaj se pokaže pomembnost kvalitete nad kvantiteto. Od 150

anketiranih je 35 % izbralo trditev skoraj nič, medtem ko je 85 % izbralo trditev zelo veliko.

5. Izberite en odgovor za vsako postavljeno trditev.

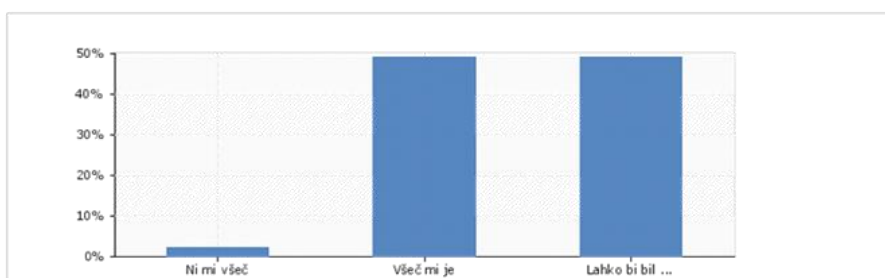
- Vaše delo zahteva dobre komunikacijske sposobnosti.
- Komunikacija na delu vas spravlja v stresno situacijo.
- Sporočilo poveste jasno, brez dodatnih razlag.

Delam v osnovni šoli. Že od malega sem želela postati učiteljica slovenskega jezika, a zaradi spleta okoliščin tem sanjam nisem uspela slediti. Tako sem se kot zaposlena v šoli še najbolj približala svojemu sanjskemu poklicu. Delo od mene zahteva stalno komunikacijo z zaposlenimi, učenci, njihovimi starši ter zunanjimi dobavitelji. To je zame največji izziv.

91 % anketiranih mora na delovnem mestu obvladovati komunikacijo, od tega jih 19 % nima težav z vplivom stresa na komunikacijo, 43 % sporočila ne poda povsem jasno. Tukaj bi predvsem pričakovali, da vsi, ki ne občutijo stresne situacije (66 %), ne bi smeli zaostajati za tistimi, ki jasno podajo sporočilo (71 %). Menimo, da je razlika ravno v primerih, ko anketiranci ne obvladajo komunikacije, vsaj ne po svojih pričakovanjih, a so pomanjkanja priznana. In ponovno pridemo do nezadostne kvalitete znanja osnov, ki se ali niso osvojile ali niso nadgrajevale.

6. Vam je vaš način komunikacije všeč?

- Ni mi všeč
- Všeč mi je
- Lahko bi bil boljši



Graf 3: Način komunikacije
(Lastni vir)

V moji samopodobi ni bilo nikoli nič dovolj dobro in menim, da je tako pri večini ljudi. Zavidam tistim, ki niso nikoli občutili manjvrednost ali pomanjkanja zadoščenja.

Trditvi vseč mi je in lahko bi bil boljši imata enak delež, to je 46 %. Tukaj potrjujem nepriznano pomanjkanje osnov in egoizem, ki si ga dovolijo zadovoljni ljudje. Morda je ta odstotek tisti, ki nas v nadaljevanju prevesi in razkrije bodisi pravilno usmeritev v komunikaciji ali ne.

7. Ali kdaj občutite katere od naštetih simptomov med samo komunikacijo?

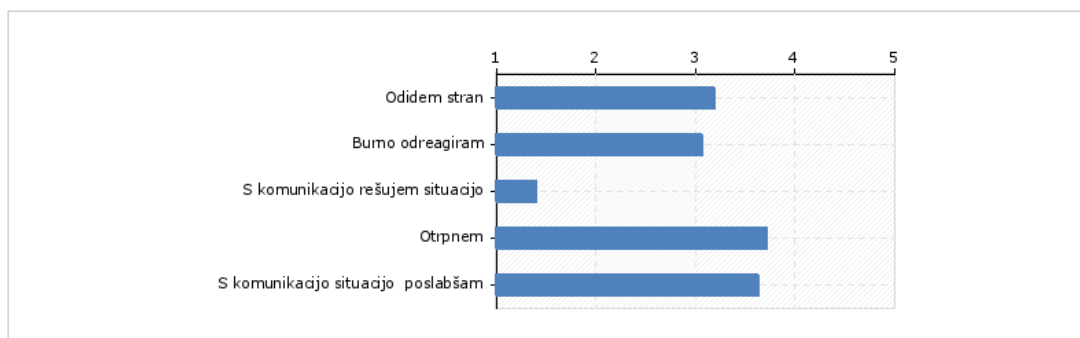
- intenzivno potenje brez fizične aktivnosti
- občutek pomanjkanja zraka
- glavobol
- omotica
- slabost
- napad panike

Zaradi izogibanja pogovoru sem (kot sem že omenila) ustvarila sogovornike v svoji glavi. In vse naštete simptome sem doživljala že na ta način, kaj šele v realnih situacijah. Včasih zaradi psihične preobremenjenosti omedlim, saj se enostavno ne morem upirati vsem, ki mi v glavi vevajo drugače oz. boječe.

Rezultati kažejo, da anketiranci pretiranih težav med samo komunikacijo nimajo. V večini izvedejo pogovor oz. komunikacijsko pot brez vidnih posledic ali nepotrebnega fizičnega stresa. Predvidevamo, da ob iskrenih odgovorih anketiranci, ki so zadovoljni s svojim načinom komunikacije, občutijo pozitiven stres.

8. Kako najpogosteje odreagirate v stresnih situacijah pri komunikaciji?

- Odidem stran.
- Burno odreagiram.
- S komunikacijo rešujem situacijo.
- Otrpnem.
- S komunikacijo situacijo poslabšam.



Graf 4: Reakcija v stresni situaciji
(Lastni vir)

Komunikacija mi od nekdanj povzroča preglavice. V mladosti je od staršev nisem bila deležna v pravšnji meri, prav tako sem bila naučena, da se ne ugovarja. To je zame pomenilo tišino. Ko nekdo začne komunikacijo z menoj, najprej otrpnem. Včasih se že takrat zgodi, da ne slišim sogovornika, saj v glavi oblikujem zanj najbolj pričakovan odgovor. Če se da, se pogovoru izognem ali poskušam ponovno slišati vprašanje, ki se izgubi v trenutku, ko sogovornik spregovori. Ker me reakcija vznemiri, seveda burno odreagiram, velikokrat brez potrebe. Šele po vseh odstranjenih šumih lahko preudarno in po najboljših močeh odgovorim, kar je bilo od mene zahtevano.

V grafu se pokaže, da anketiranci stavijo na komunikacijo. Vendar je njena učinkovitost deležna poslabšanja situacije.

9. Ali menite, da je vaše morebitno stresno stanje povezano z dogodki iz preteklosti?

- Da
- Ne
- Nikoli se nisem tega vprašal/-a

Tega se nisem zavedala pred živčnim zlomom. Ta je zadevo postavil na realna tla, vsi dogodki so se začeli povezovati, za veliko dejanj sem našla vzrok v preteklosti. Do tedaj sem se vedno spraševala, zakaj mi nič ne uspe, zakaj se ne znam jasno in odločno izražati.

Preseneti nas število odgovorov, ki se tega niso nikoli vprašali. Če jim dodamo še tiste, ki so odgovorili pritrdilno, je skupaj kar 58 % potencialno stresno naravnanih in v otroštvu pomanjkljivo komunikacijsko vzgojenih anketirancev. Iz odgovorov domnevamo o dvomu in to nas je presenetilo, saj smo zaradi predhodne samozavestnosti pričakovali, da preteklost anketirancev nima povezave s stresom, ki ga morda občutijo. Vsako stresno situacijo lahko povežemo z razlogom, ki ga morda

ne vidimo takoj. Danes uspem iskreno besedo nameniti le njej, še eni prijateljici, možu in mojima otrokoma. Moji starši živijo v bližini, pa se nismo slišali že dobro leto. Jaz sem se nehala truditi, oni pa so ostali taki, kot so vedno bili.

10. Izberite prvo izbiro v dobi osnovne šole, in sicer za naslednje situacije: tolažba, nasvet, pogovor, prosti čas in pomoč.

- nihče oz. jaz
- starši oz. skrbniki
- prijatelji
- učitelji

Iz rane mladosti se spominjam večinoma babičinih besed, Ker smo imeli manjšo kmetijo, je bilo treba več delati kot govoriti, a so mi dejanja predstavili tudi v besedi. Opisno in praktično sem vedela, kako se npr. sadi krompir. Nisem pa vedela, kako nekemu pokazati naklonjenost. Ne z dejanji ne z besedami. V osnovni šoli sem se močno oprla na razredničarko, ki je bila učiteljica slovenskega jezika in tudi naša sosedka. Ona je znala izvabiti iz mene strast do besed, ki jih nisem znala širiti naprej, ali bolje, nisem imela s kom deliti. V srednji šoli sem imela bolj ali manj sošolce, s katerimi nisem čutila povezanosti in so bili pogovori le vsakdanji. Ta del življenja je bil zame intenzivno negativen, saj ni bilo človeka, na katerega bi lahko računala. S starši sem že davno živela le pasivno, prijatelji iz osnovne šole so se razpustili. Moja edina stalnica je bila sestrična, s katero sva se veliko družili. Ko sem ji dala prebrati osnutek diplomske naloge, ni mogla verjeti, da se je vse to dogajalo, ne da bi ji karkoli zaupala.

Po odgovorih sodeč smo ugotovili, da je večino povezovala komunikacija v družini. A ni pri vseh obrodila najboljših sadov. In tega se največkrat niti ne zavedamo.

11. Katere značilnosti odnosa v družini opisujejo čas vašega otroštva

- Odnos je bil ljubeč, spodbujajoč, varen, pozitiven, komunikativno naravnan.
- Odnos je bil neiskren, konflikten, strah vzbujajoč, komunikacijsko prazen.
- Odnos je bil površen, sestavljen iz nujne komunikacije, brez opore, konflikt se je dal rešiti s komunikacijo.

Pri nas smo govorili malo, občutke izkazovali še manj. Oče mi je vzbujal strah, mama kronično napetost in potrebo po dokazovanju. Do konflikta je prišlo, ko sem se odzvala. Nikoli prav glede na povratne reakcije. Do iskrenosti nismo prišli, saj ni bilo osnovnih pogojev, kot so pogovor, občutek, želja, pritožba ... Zgodilo se je, da z mamo po prepiru nisva spregovorili tudi po več mesecev. Oče mi je dal vedeti, da bo vedno potegnil z mamo.

Odgovori nakazujejo komunikacijo med anketiranci in starši, prav tako komunikacijo med starši samimi. Ugotovimo, da povedano ni bilo produktivno v tej meri, da bi se lahko v celoti oprli na družino kot komunikacijsko pravilno začrtano osnovo.

6.4 POVZETEK ANKETE

Raziskava je pokazala, da so anketiranci v precejšnji meri navezani na družino. Anketa je razkrila na oko prijetne ljudi, ki so skozi vprašanja podvomili v svoj vir osnovne komunikacije. Lahko da so prvič s tega vidika razmišljali o vplivu stresa.

Po ugotovitvah niso prejeli pravšnje mere osnov komunikacije, a so v družini kljub temu našli oporo. Iz tega sledi, da so uspeli z vzgojeno samozavestjo in podporo staršev sami nadgrajevati in oblikovati svoje komunikacijske veščine. S tem se postavljena hipoteza delno potrdi.

Anketo bi lahko obširnejše razdelili na podvprašanja in tako neposredno zahtevali iskane odgovore. Omejevalo nas je dejstvo, da ankete na splošno ne rešujemo radi, še manj zaželeno je podrobnejše opredeljevanje, s katerim izgubimo anketiranca bodisi zaradi vprašanj bodisi zaradi časovnega intervala, ki se podaljša.

7 ZAKLJUČEK

Malčku razum ne omogoča jasnega razumevanja dogodkov okrog sebe. Zelo pomembno je, da ga zaščitimo pred negativnimi vplivi, da raste v skrbnem okolju, z ljubljenimi osebami, brez nepotrebnih vznemirjenj.

Za primer vzemimo Budo, ki prvih nekaj let sploh ni vedel za prepire, žalost in smrt. Zrasel je v izjemno osebnost. Otrok ne vzgajajmo v iluziji. Potreben je občutek, kako z njimi ravnati v različnih obdobjih dozorevanja in samodisciplina prilagajanja starosti ter z njimi povezanimi vrednotami.

Družinski odnosi se gradijo najpočasneje, a hkrati najdlje. Odkar pomnimo, želimo pripadati. Nekomu. Iščemo in potrebujemo prijazne, ljubeče besede, ki jih morda niti ne razumemo, a jih integriramo v svojo osnovno komunikacijo.

Otroštvo naj bi bilo najlepše in najbolj neobremenjujoče obdobje človeka. Žal ga nekateri ne doživimo tako in vsi odnosi, ki jih ustvarimo z okolico, so posledica tega. Pristnosti morda še danes ne poznamo in imamo občutek, da je nikoli ne bomo srečali. Trenutkov, ko se v svoji koži in telesu počutimo udobno, je malo in so tako kratkoročni, da jih niti ne zaznamo pravočasno.

Na letni konferenci Ameriške zveze za napredek znanosti je bilo dokazano, da skromen besednjak v otroštvu vpliva na poklicno uspešnost v poznejšem življenjskem obdobju. Zanimivo je, da so analize raziskav pokazale, da otroci, ki s starši doživljajo bogato komunikacijo, presežejo do tri milijone več besednih zvez, in to zgolj do tretjega leta starosti. »Za čim večji odziv otroka je nujen resničen pogovor, radijski ali televizijski govor nikakor nima enakega učinka. Ključna je dvosmerna komunikacija, tudi brbljanje in različni zvoki so odzivi. Ni važno, kako zgovoren je malček, usmerjena komunikacija ustvari prostor povezave, ki v otroku trajno razvije nevronske poti.⁴ Absolutno ni nujno, da otroku razlagamo filozofske teorije, dovolj bo, če mu opisujemo okolje ali pojasnimo, kako poteka naš dan. Ključna je pozornost, ta bo v otroku ustvarila trajno psihološko jedro, obenem pa iz njega naredila pravega govorca!«

Odločeni bodimo, da se bomo znebili skrbi za vse in vsakogar, ki nam prekriža pot. Da ne bomo živeli v preteklosti. Poskusimo čim več novih stvari, spreminjajmo tok življenja zaradi osebnega zadovoljstva. Ker smo nekateri strokovnjaki v psihičnem zanemarjanju samih sebe, bomo, po očitkih drugih, bolj »egoistični«. Če nas že večino življenja ni nihče poslušal in nam skušal ugoditi, potem smo na poti zmage, če bomo najprej sebi naredili dobro. Predvsem pa ne smemo več toliko razmišljati, kaj, zakaj, kako bi bilo, kako bo, če ne bo, kako bi moralo biti ... Ne. To je stvar preteklosti, ovire preskakujemo, ko se bodo pojavile. Nehajmo dvomiti vase, saj to počnejo tisti, ki jim nismo všeč. Spomnimo se pregovora, ki pravi: »Ne jemlji osebno ničesar, če pride od tebi neosebnega človeka.«

Cilj diplomske naloge je potolažiti se z enako »trpečimi« ali dokazati nasprotno. Prvotna hipoteza navaja, da ljudje, ki v otroški dobi niso prejeli pravilne komunikacijske usmerjenosti in njenih vrednot, tudi v odrasli dobi kljub izobraževanju, ki se jih udeležujejo, in s kilometrino pogovorov, ne morejo blesteti v samozavestnem soočanju. Začetek komunikacije oblikuje malega sogovornika. In potrebno je vzdrževanje in nadgrajevanje, da bo mali sogovornik nekoč samozavesten govorec. Torej so ključni gradnik naše samopodobe, samozavesti in samospoštovanja naši starši. Ti nas skozi obdobje otroštva izoblikujejo in nam v zrcalnem odsevu kažejo našo skulpturo prihodnosti.

Če zaključimo misel, ki nas preganja skozi vse življenje, bi lahko po besedah Mahatme Gandhija rekli, da je prihodnost odvisna od dejanj v sedanjosti. Vsak dan se nasmehni osebi v ogledalu in delaj na tem, da je ne razočaraš. Tudi z razpravo teme te diplomske naloge lahko povzamemo in analiziramo že storjene dogodke, preteklost, ki predrzno narekuje prihodnost. Morda je čas, da preteklost enostavno zapustimo in se veselimo prihodnosti.

⁴ Nevron – glavni gradnik živčevja. Njihova glavna funkcija je proženje in prevajanje živčnih impulzov.

LITERATURA IN VIRI

Bakarič, D. (2016). *Na tesnobi*. Ljubljana: Mladinska knjiga.

Dernovšek, M. Z., Gorenc, M. in Furman, K. (2016). *Ko te strese stres*. Ljubljana: IVZ.

Frelih, J. (2008). KS Bitnje. Pridobljeno 12. 8. 2017 z naslova http://www.bitnje.si/index.php?title=Kriteriji_-_predlog_Janez_Frelih.

Gedeon Richter Plc (2015). *Miomi*. Pridobljeno 12. 8. 2017 z naslova <http://miomi.si>.

Inštitut za razvoj človeških virov (2012). *Generalizirana anksiozna motnja*. Pridobljeno 13. 8. 2017 z naslova <http://www.psihoterapija-ordinacija.si/sl/dusevne-motnje/anksiozne-motnje/62-generalizirana-anksiozna-motnja.html>.

Jaz sem v redu (b. l.). Pridobljeno 12. 7. 2017 z naslova <http://jazsemvredus.si>.

Jeriček Klanščak, H., Majcen, K. in Furman, K. (2016). *Anksiozne motnje – kako jih prepoznati in premagati*. Pridobljeno 21. 5. 2017 z naslova <http://www.nijz.si>.

Južna, B. (2010). *VIVA – Portal za boljše življenje*. Pridobljeno 13. 8. 2017 z naslova <http://www.viva.si/Psihologija-in-odnosi/252/Komunikacija-z-otrokom-kot-igra>.

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Urad RS za varnost in zdravje pri delu (2002). *Stres na delovnem mestu*. Pridobljeno 12. 8. 2017 z naslova http://www.mdds.gov.si/fileadmin/mdds.gov.si/pageuploads/vzd/Stres_na_delovnem_mestu.pdf.

Možina, S., Tavčar, M. I., Kneževič, A. N. (1998). *Poslovno komuniciranje*. Maribor: Obzorja.

Or-Ca (b. l.). *Stres in njegove posledice*. Pridobljeno 12. 8. 2017 z naslova <http://www.or-ca.si/orca-kozmetika/274-stres-in-njegove-posledice>.

Peklenik, A. (2012). *Poslovno komuniciranje*. Zapiski predavanj.

Potočnik, J. (2016). *Kaj je brainspotting?* Pridobljeno 13. 8. 2017 z naslova <http://www.janapotocnik.si/brainspotting/>.

Purkart, B. (2016). *Bolečine v zapestju – Sindrom karpalnega kanala (Sindrom zapestnega kanala)*. Pridobljeno 13. 8. 2017 z naslova <https://www.fizioterapija.net/blog/sindrom-karpalnega-kanala/>.

Splošna bolnišnica Slovenj Gradec (2015). *Laparoskopska odstranitev miomov maternice*. Pridobljeno 13. 8. 2017 z naslova http://www.sb-sg.si/si/main/ginekologija_operacija9.

Verbič, L. (2013). *Vzgojni stili in odnosi v družini*. Diplomsko delo, Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Pedagoška fakulteta.

Ženski svet (2015). Pridobljeno 17. 6. 2017 z naslova <http://www.zenskisvet.si/zdravje/najpogostejse-benigne-spremembe-dojk.html>.

PRILOGA: ANKETNI VPRAŠALNIK

Sem Maja Veršnjak, študentka Višje strokovne šole B&B Kranj, in pripravljam diplomsko nalogo z naslovom "Vpliv komunikacije na stres". Namen raziskave z anketo je ugotoviti primarni povod do vpliva stresa na posameznika. Anketa je anonimna, zbrani podatki bodo obravnavani strogo zaupno in uporabljeni izključno za pripravo diplomskega dela.

Za sodelovanje se vam zahvaljujem.

1. Ste odraščali z obema staršema? (Odgovori)
 - a) NE
 - b) DA

2. Je kdo prevzel vlogo vaših staršev? (Odgovori)
 - a) NE
 - b) DA

3. Izberite eno od trditev za posamezno vprašanje.

| | Skoraj nič | Malo | Po potrebi | Zadosti | Zelo veliko |
|--|------------|------|------------|---------|-------------|
| Ste se s starši veliko pogovarjali? | | | | | |
| Sta se starša med seboj veliko pogovarjala? | | | | | |
| Ali vaše osnove komunikacije izhajajo iz veščin vaših staršev? | | | | | |
| So vam starši zgled v komunikacijski sposobnosti? | | | | | |

4. Izberite eno trditev za vsako postavljeno vprašanje

| | povsem | da | niti ne | ne |
|---|--------|----|---------|----|
| Ste komunikativni? | | | | |
| Menite, da ste imeli bogato komunikacijsko otroštvo? | | | | |
| Imate nadzor nad svojimi komunikacijskimi reakcijami? | | | | |
| Ste zadovoljni s svojimi komunikacijskimi veščinami? | | | | |

5. Izberite en odgovor za vsako postavljeno trditev.

| | da | niti- niti | ne |
|---|----|------------|----|
| Vaše delo zahteva dobre komunikacijske sposobnosti | | | |
| Komunikacija na delu vas spravlja v stresno situacijo | | | |
| Sporočilo poveste jasno, brez dodatnih razlag | | | |

6. Vam je vaš način komunikacije všeč?

- a) Ni mi všeč
- b) Všeč mi je
- c) Lahko bi bil boljši

7. Ali kdaj občutite katere od naštetih simptomov med samo komunikacijo?

| | vedno | občasno | Niti ne | nikoli |
|--|-------|---------|---------|--------|
| Intenzivno potenje brez fizične aktivnosti | | | | |
| Občutek pomanjkanja zraka | | | | |
| Glavobol | | | | |
| Omotica | | | | |
| Slabost | | | | |
| Napad panike | | | | |

8. Kako najpogosteje odreagirate v stresnih situacijah?(najpogostejša reakcija ima številko 1, naslednja 2,...)

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Odidem stran | | | | | |
| Burno odreagiram | | | | | |
| S komunikacijo rešujem situacijo | | | | | |
| Otrpnem | | | | | |
| S komunikacijo situacijo poslabšam | | | | | |

9. Ali menite, da je vaše morebitno stresno stanje povezano z dogodki iz preteklosti?

- a) Da
- b) Ne
- c) Nikoli se nisem tega vprašal/-a

10. Izberite prvo izbiro, v dobi osnovne šole, in sicer za naslednje situacije:

| | Nihče oz. sebe | Starši oz. skrbniki | Prijatelji | Učitelji |
|------------|----------------------|---------------------------|------------|----------|
| Nasvet | | | | |
| Pogovor | | | | |
| Prosti čas | | | | |
| Pomoč | | | | |

11. Katere značilnosti odnosa v družini opisujejo čas vašega otroštva?

- a) Odnos je bil ljubeč, spodbujajoč, varen, pozitiven, komunikativno naravn
- b) Odnos je bil neiskren, konflikten, strah vzbujajoč, komunikacijsko prazen
- c) Odnos je bil površen, sestavljen iz nujne komunikacije, brez opore, konflikt se je dal rešiti s komunikacijo

12. Spol:

- a) Moški
- b) Ženski

13. V katero starostno skupino spadate?

- a) do 20 let
- b) 21–40 let
- c) 41–60 let
- d) 61 let ali več

14. Kakšen je vaš zakonski stan?

- a) Samski (nikoli poročen)
- b) Poročeni
- c) Ovdoveli
- d) Razvezani