

**UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA**

DIPLOMSKO DELO

DAMJAN BETON

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

**SOOČANJE S STRESOM PRI ZAPOSLENIH,
KI REŠUJEJO PROBLEME DRUGIH: PRIMER CENTROV ZA
SOCIALNO DELO**

Ljubljana, december 2010

DAMJAN BETON

IZJAVA

Študent Damjan Beton izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisal pod mentorstvom dr. Roberta Kašeta, in dovolim njegovo objavo na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne _____

Podpis: _____

KAZALO

UVOD	1
1 TEORETIČNO OZADJE STRESA.....	2
1.1 Opredelitev stresa.....	2
1.2 Vpliv stresa na posameznika.....	3
1.3 Vzroki stresa.....	5
1.4 Znaki stresa	7
1.5 Posledice stresa na delo.....	8
2 REGULIRANJE STRESA.....	9
2.1 Individualni načini obvladovanja stresa.....	9
2.2 Strategije soočanja s stresom COPE	10
2.3 Obvladovanje stresa v organizacijah.....	12
3 RAZISKAVA.....	13
3.1 Metodologija	13
3.1.1 Predstavitev merskega instrumenta	13
3.1.2 Predstavitev raziskovalnega vzorca	14
3.1.3 Proces zajema podatkov in metode analize	16
3.2 Rezultati raziskave	16
3.2.1 Splošne značilnosti	16
3.2.2 Izobrazba in stres	17
3.2.3 Delovna doba in izkušnje ter stres	18
3.2.4 Uporaba strategij soočanja s stresom.....	18
3.2.5 Vpliv virov stresa.....	20
4 UGOTOVITVE.....	21
4.1 Razprava in priporočila	21
4.2 Omejitve in nadaljne možnosti raziskave.....	25
SKLEP.....	26
LITERATURA IN VIRI	27

UVOD

Stres nas dandanes obkroža povsod. Stres je reakcija organizma, ki se sproži ob nevarnosti, ko gre za preživetje. Značilna je bila tako za pračloveka, za današnjega človeka, kot tudi za ostale sesalce. Stres je biokemijski proces, ki pripravi človeka na boj ali beg. Simpatično-adrenergična stimulacija (v nadaljevanju SAS) spodbudi izločanje hormonov kot sta adrenalin in noradrenalin, ki povečajo utrip, vznemirjenost, krčljivost srčne in ostalih mišic, skratka pripravijo organizem na povečano delovanje. To je bilo pračloveku v prid ob nevarnosti, ko se je moral odzvati s povišano telesno aktivnostjo in je to energijo sprostil v boju ali begu. Današnjemu človeku pa življenjske situacije narekujejo umirjene, sproščene, premišljene odzive. SAS pa spodbudi nezaželene učinke napadalnosti, razdražljivosti, strahu, nemira. Telo ostane nabito z adrenalinom, ki se ne sprosti in tako lahko kvarno vpliva na telo in duha (Starc, 2007, str. 28).

Zakaj je preučevanje stresa v organizacijah in predvsem odpravljanje le-tega pomembno? Stres neposredno kvarno vpliva na zaposlene, ki so s svojim znanjem in sposobnostmi človeški kapital v organizaciji, kateri vse bolj postajata najpomembnejši ekonomski vir (Bec, 2009). V Evropi je ocenjeno, da naj bi bilo zaradi posledic stresa letno izgubljenih 100 milijonov delovnih dni, ter da je med 50 in 75 odstotki bolezni današnjega časa posledica stresa (Treven, 2005, str. 13). Pomislimo, koliko je še ostale škode in stroškov nastalih zaradi odločitev in dejanj, narejenih na podlagi stresa. Heller in Hindle (2001, str. 770) navajata stroške, ki nastajajo zaradi stresa preko slabe kakovosti storitev in proizvodov, kar pomeni več reklamacij, izgubo kupcev in trga; slab ugled podjetja tako s strani zaposlenih kot s strani zaupanja v proizvode in storitve; slabo sliko organizacije, ki ne privablja kvalitetnih kadrov ter že omenjeno nezadovoljstvo delavcev in visoka fluktuacija.

V tem diplomskem delu me zanima, kako se s stresom soočajo zaposleni, ki pri svojem profesionalnem delu sami obravnavajo in rešujejo probleme ter stres drugih. Ker je slednje področje široko, sem se osredotočil na tiste, ki delajo v sektorju socialnega varstva, še ožje v centrih za socialno delo. Za to skupino sem se odločil predvsem zato, ker me zanima, kako deluje stres in kako se na stres odzivajo tisti, ki so pravzaprav ves čas v povezavi s stresom in ga preko lastnega delovanja regulirajo uporabnikom njihovih storitev. Poleg tega so centri zanimivi tako z vidika organizacijskih zahtev znotraj vsakega centra posebej, kot tudi z vidika organizacijske razporeditve po Sloveniji. Drugi razlog pa je tudi možnost doseganja zadostnega števila udeležencev v vzorcu, na podlagi katerih lahko izvajamo določene statistike. Seveda pa me bolj kot sam vzorec zaposlenih v socialnem varstvu zanima profil zaposlenega, ki drugim regulira stres, kamor pa sodijo tudi menedžerji, vodstveni zaposleni, kadrovniki in drugi zaposleni v oddelkih ali na področjih v podjetjih za ravnanje z ljudmi pri delu. Diplomsko delo je torej namenjeno tem osebam, med drugim pa tudi študentom, voditeljem v organizacijah in končno vsem, ki se soočajo s stresom.

Namen tega diplomskega dela je teoretično spoznati in empirično preučiti vpliv stresa ter odpravljanje stresa na delovnem mestu. V ta namen sem najprej raziskoval in predstavil teoretično ozadje stresa in teorije, ki razlagajo stres. To mi je služilo kot podlaga za izvedbo empiričnega dela, kjer sem za raziskavo sestavil in uporabil vprašalnik, saj sem želel pridobiti odgovore na raziskovalna vprašanja o stresu, ki sem si jih zastavil. Z diplomskim delom želim doseči naslednje:

- ugotoviti prisotnost in nivo stresa na delovnem mestu,
- ugotoviti povezavo med stresom na delovnem mestu in izobrazbo udeležencev,
- ugotoviti povezavo med stresom na delovnem mestu in delovnimi izkušnjami oziroma leti delovne dobe,
- odkriti najpogostejše vire stresa,
- raziskati uporabo in vpliv strategij soočanja s stresom,
- poiskati razlage dobljenim rezultatom,
- iz dobljenih rezultatov pridobiti uporabna priporočila za odpravljanje stresa na delovnem mestu.

Diplomsko delo je vsebinsko sestavljeno sledeče: najprej sem podal teoretični pogled na stres, ki mu sledi lasten raziskovalni del s prikazom rezultatov in njihovo analizo. V teoretičnem delu predstavljam opredelitev pojavnosti stresa ter vzroke za stres, po katerih znakih stres prepoznamo, ter kakšne posledice ima stres na delo. Predstavljeni so tudi nekateri načini za soočanje in odpravljanje stresa. Raziskovalna vprašanja sem preverjal z raziskavo, kjer sem podatke o udeležencih dobil s pomočjo spletne ankete. Raziskovalni vzorec, potek raziskave in rezultate z opisom sem podal v poglavju raziskava. Sledijo ugotovitve in priporočila za stroko na podlagi pridobljenih rezultatov in teoretičnih spoznanj. V sklepu podajam kratek pregled celotne vsebine diplomskega dela. Na koncu diplomskega dela so navedeni še literatura in viri ter priloge.

1 TEORETIČNO OZADJE STRESA

1.1 Opredelitev stresa

Beseda stres izvira iz latinščine. V 17. stoletju je bila uporabljena za opis nadloge, muke. V 18. stoletju pa za silo, pritisk ali močan vpliv na predmet ali osebo (Božič, 2003, str. 17). Modernjši pomen besede stres prihaja iz angleščine, iz področja fizike in označuje pritisk, obremenitev in napetost. Oče stresnega sindroma je Hans Selye (v Starc 2007, str. 25), zdravnik, ki je pri poskusih s podganami odkril splošni adaptacijski sindrom. To je stereotipen odziv boja proti škodljivi reakciji in poteka v treh fazah. Prva je stopnja alarma, ko se telo pripravi na boj ali beg. Druga faza prilagoditve ali odpora nastane, če telo ne podleže stresorju. Če pa telo podleže naporu pride do tretje faze - izčrpanosti. Če znamo stresorje in stres obvladati, postane namesto izčrpanosti stres koristen, saj spodbudi možgane, da naše telo

oskrbijo z energijo, da se lažje spopademo s stresom in se okrepimo za naslednji spopad (Youngs, 2001, str. 11).

Oprelitev stresa je precej. Looker in Gregson (1993, str. 30) definirata stres preko razmerja med dojemanjem zahtev in oceno sposobnosti za izpolnjevanje teh zahtev. Če so zahteve in sposobnosti v ravnovesju se počutimo dobro. Če pa presodimo, da z našimi sposobnostmi ne bomo kos zahtevam se ravnovesje poruši in nastane stres. Lahko pa je obratno, in sicer da dojemamo lastne sposobnosti kot večje od zahtev, kar privede do neuresničenosti lastnih potencialov in z dolgočasnosti, to pa je tudi stres. Karasek (v Černigoj Sadar 2002, str. 89) zahteve delovnega mesta poveže z možnostjo odločanja. Pri visokih zahtevah in možnostih odločanja je prisotna visoka motivacija in stopnja stresa, ki spodbuja aktivnost. Seveda preveč kontrole oziroma odgovornosti povzroča stres. Pri nizkih možnostih odločanja pa je stres negativen.

Youngs (2001, str. 11) pravi, da je stres telesna, fizična, duševna in kemična reakcija, ki povzroči zmedenost, nejevoljnost in vznburjenje in izhaja iz samega stresnega dejavnika, zaznave dogodka in reakcije nanj. Podobno meni Starc (2007, str. 28), ko opredeli tri komponente stresa: sam stresogeni dejavnik, posameznikov pogled nanj in posameznikov odziv na stresogeni dejavnik. Torej je stres odziv telesa na stresogeni dejavnik, ki je lahko pozitiven ali negativen. Tomorijeva (v Selič, 1999, str. 53) opiše stres kot dogajanje, ki aktivira prilagoditvene potenciale zaradi sprememb, ki sprožijo oziroma zmotijo človekovo notranje ravnotežje. Človek se odzove celostno, to je telesno, duševno in socialno. Nekoliko bolj osiromašeno definicijo poda Tyrer (v Treven, 2005, str. 15). Pravi, da je stres duševna in telesna reakcija na spremembo.

Stres kot interakcijo posameznika z okoljem pa definirata Ivancevich in Matteson (v Treven, 2005, str. 15). Odzivi, ki jih imenujemo stres, so posledica dejavnosti, stanj in dogodkov iz okolja, ki kreirajo čezmerne fizične in psihične potrebe. Odvisne so od posameznikovih lastnosti in njegovih psihičnih procesov. Za Greenberga in Barona (v Treven, 2005, str. 15) je stres preplet čustvenih stanj, psihičnih odzivov, vključujoč misli. Ti so odgovor na zunanje zahteve, torej stresorje ter tudi notranje dejavnike, ki so posledica izpostavljenosti in nalaganju učinkom stresa.

Iz navedenih opredelitev stresa povzemam, da je stres pojav, ko se posameznik poskuša prilagoditi na neravnovesje, ki ga v njegovem delovanju povzroči stresor. V vsakdanjem življenju ali na delovnem mestu so stresorji zahteve okolja ozirna delovnega mesta, ki niso v skladu s sposobnostmi in zmoglostmi posameznika. Kako stres doživlja posameznik, je odvisno od njegovega zaznavanja in dojemanja stresorja.

1.2 Vpliv stresa na posameznika

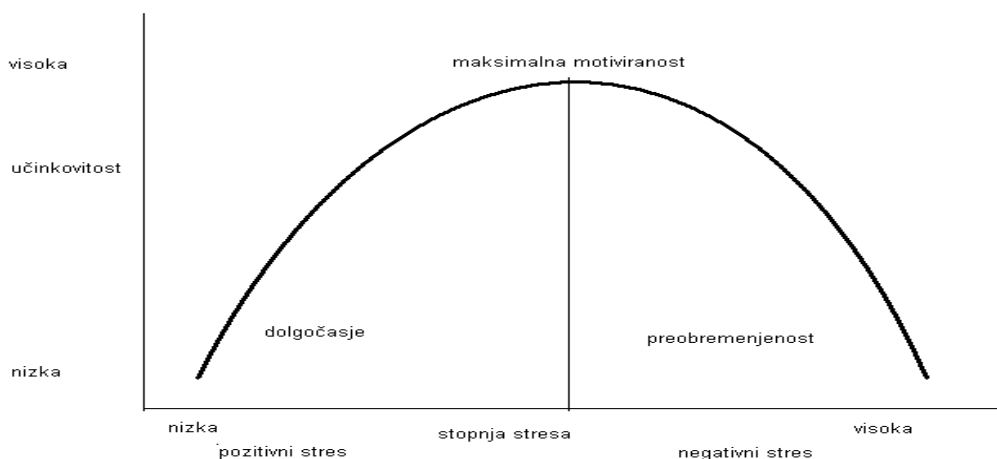
Stres lahko na posameznika vpliva kvarno ali spodbujajoče. Božič (2003, str 20) govori o več vrstah oziroma vplivih stresa. **Eustres** je pozitiven oziroma dobri stres. Telesna aktivnost je za

kardiovaskularni sistem stres, obenem pa ga krepi. Posledice pozitivnega stresa so evforičnost in velika motiviranost, razumevanje in pripravljenost pomagati, umirjenost in uravnoteženost, samozavest, ustvarjalnost, učinkovitost, uspešnost, sposobnost jasnega mišljenja in odločanja ter vedrost.

Distres je negativni stres, tisti na katerega običajno pomislimo ob besedi stres (Božič, 2003, str. 20). Ta povzroča obolenja kot posledico napetosti, ki ni bila zadovoljivo rešena, in je patološki, saj poruši presnovo v telesu, ravnotežje imunskega in endokrinega sistema. Več znakov negativnega stresa pa si bomo pogledali v enem od naslednjih poglavij.

Stres lahko torej vpliva kvarno ali spodbujajoče. Poglejmo dve razlagi zakaj. Prva razlaga za to prihaja iz področja motivacije. Lamovčeva (v Selič, 1999, str. 65) meni, da je za dobro funkcioniranje posameznika potrebna neka optimalna količina stresa oziroma vznburjenja. Po modelu narobe obrnjene U-krivulje je tako mogoče razložiti povezavo med jakostjo stresa in kvaliteto funkcioniranja, kot kaže Slika 1. Stres lahko človeka preobremeni in sili k neustreznim in kvarnim reakcijam, lahko pa ga tudi utrdi in pripravi na boljše soočanje z nadaljnjimi stresnimi situacijami. Zaključimo lahko, da učinkovitost oziroma pozitivni ali negativni vpliv stresa odvisen od količine stresa.

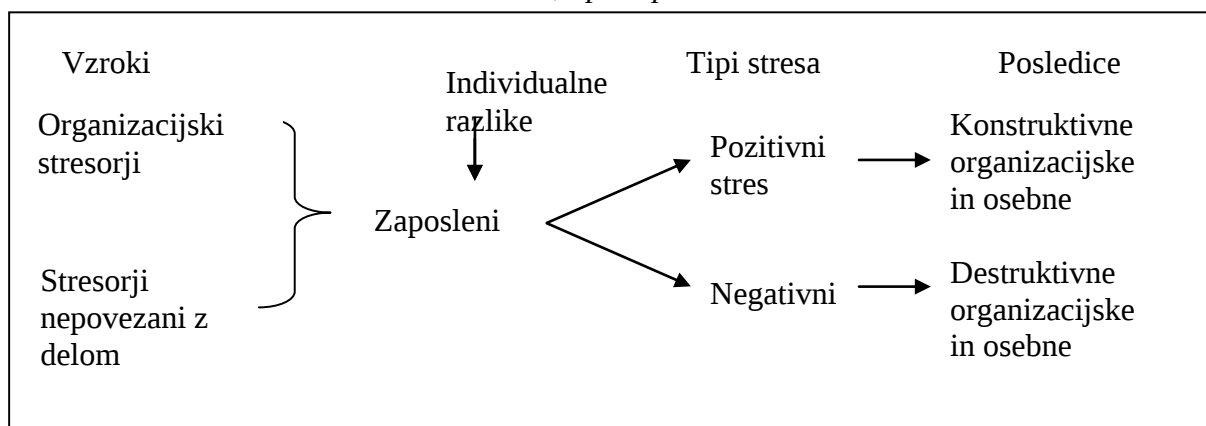
Slika 1. Povezava med jakostjo stresa in učinkovitostjo pri delu



Vir: M. J. George & S. Jones, *Understanding and Managing Organizational Behavior*, 1996, str. 258.

Drugi razlog, ki vpliva na pozitivni ali negativni vidik stresa ter njegove posledice Rollins in sodelavci (1998, str. 269) vidijo v individualnih razlikah posameznikov. To ponazarja slika 2, kjer vidimo, da stresorji lahko različno vplivajo na posameznike. Zaradi individualnih razlik lahko določen stresor na enega posameznika vpliva pozitivno ali konstruktivno, na drugega pa negativno ali destruktivno. Suzanne Kobassa (v Kompare, Stražišar, Vec, Dogša, Jaušovec, & Curk., 2001, str. 202) je odkrila, da na to vpliva osebnostna čvrstost, ki jo definira kot osebnostno lastnost, povezano z nižjo stopnjo obolevnosti zaradi stresa in je sestavljena iz značilnosti izzvanosti (spremembe so izziv in priložnost, ne grožnja), angažiranosti (predana osredotočenost na dejavnost za doseganje cilja) in notranjega nadzora (prepričanost, da sami usmerjamo svoje življenje).

Slika 2. Vzroki, tipi in posledice stresa



Vir: J. W. Newstrom & K. Davis, *Organizational Behavior; Human Behavior at Work*, 1993, str. 460.

Do različnih vplivov in posledic stresa prihaja zaradi različne količine stresorjev ter zaradi individualnih razlik pri posameznikih. Iz tega izhaja, da obstajajo tudi količinske razlike med posamezniki. Za nekoga določen stresor pomeni neobremenjenost, za drugega mero maksimalne učinkovitosti, za tretjega pa preobremenjenost. Poleg tega pa lahko isto situacijo nekdo enkrat zazna kot ogrožajočo in drugič kot izziv.

1.3 Vzroki stresa

Vzroke stresa imenujemo tudi stresorji. To so lahko dogodki ali pogoji, ki predstavljajo človeku neko zahtevo, obremenitev, izziv, kar povzroči stanje napetosti (Sarafino, v Selič, 1999, str. 54). Prvi je ta pojem opredelil Selye (v Selič, 1999, str. 55), da bi ločil med vzrokom (= stresor) in posledico (= stres). Glede na zgornjo definicijo lahko sklepamo, da je stresorjev lahko ogromno. Človek ima potrebo, da v poplavi pojmov le-te organizira oziroma kategorizira v skupine za lažjo predstavljalivost. V Tabeli 1 predstavljam delitve stresorjev, kot jih navajajo različni avtorji, ki so zaradi preglednosti navedeni že v tabeli.

Tabela 1. Delitev stresorjev različnih avtorjev

Božič (2003, str. 23) stresorje deli na zunanje in notranje:	
zunanj i stresorji so tisti, na katere posameznik ne more vplivati, to pa so: zahtevni nadrejeni, neprijetni sodelavci, drugačnost, zmeda, slab dan.	notranj i vzroki za stres izvirajo iz posameznika. Sem spadajo: lastne misli, zaskrbljenost, prostovoljno življenje na robu svojih zmožnosti, navade ter neorganiziranost.
Lazarus in Cohen (v Selič 1999, str. 55) loči kataklizmične in osebne stresorje:	
kataklizmični stresorji: nepredvidljivi dogodki, ki se zgodijo večjim skupinam hkrati. To so na primer naravne nesreče, ki v vseh prizadetih izzovejo ista čustva in vedenja, kar prispeva k večjemu občutku pripadnosti in kar omogoča lažjo predelavo stresorja.	osebni stresorji delujejo na posameznika in jih tudi individualno rešujemo glede na lastne zmožnosti. Te stresorje merimo pogosto z lestvicami življenjskih dogodkov (Priloga 1).

se nadaljuje

nadaljevanje

Robbins (1996, str. 614) potencialne vzroke za stres deli na tri faktorje:

okoljski (ekonomska, politična, socialna in tehnološka negotovost zaradi sprememb na teh področjih)	organizacijski (naloge, vloge dela, medosebni odnosi, organizacijska struktura, vodenje)	individualni (družinski problemi, ekonomski problemi, osebnostni). Na te stresorje pa se različno odzivamo zaradi individualnih razlik v zaznavanju, delovnih izkušenj, socialne podpore, prepričanj in lokusa kontrole ter sovražnosti.
--	---	---

Girdano in Everly (v Selič, 1999, str. 59) sta našla drugačne skupine vzrokov stresa:

psihosocialni	bioekološki	osebnostni
Treven (2005, str. 20), Sutherland, Cooper (2000, str. 69 - 93) in Černigoj Sadar (2002, str. 92-94) delijo vzroke stresa na tiste, ki nastanejo v delovnem okolju in tiste, ki nastanejo izven delovnega okolja:		

stresorji **na delovnem mestu** in

izven delovnega mesta

Vrsta zaposlitve (najbolj stresne so predsednik države, gasilec, direktor, kirurg), na kar vplivajo dejavniki kot so zahteve po odločanju, stalno nadzorovanje naprav ali materiala, ponavljajoča se izmenjava informacij z drugimi, neprijetne delovne razmere, opravljanje nestrukturiranih nalog, delo z ljudmi.

Konflikt vlog zaposlenega v delovnem okolju, če si različne delovne vloge nasprotujejo.

Negotovost vloge, če je opis zahtev neustrezen in nejasen.

Prevelika ali premajhna obremenjenost, tako kvantitativna, ki se nanaša na količino dela, ki naj bi jo delavec opravil, in kvalitativna, ki zajema prepričanje zaposlenega glede lastnih potrebnih spretnosti in sposobnosti za delo.

Odgovornost za druge zaposlene, značilna za vodje in managerje.

Organizacijski dejavniki so povezani z organizacijsko ravniijo, kompleksnostjo, spremembami in mejnimi vlogami.

Nadlegovanje in nasilje na delovnem mestu, ki zajema besedne, fizične, psihične in socialne napade ter nasilje.

Neugodne delovne razmere, kot so hrup, vibracije, prah, neugodno toplotno okolje, svetloba, nevarne snovi.

Dolgotrajni delavnik, ki je navadno posledica nadurnega dela, ko je potrebno opraviti večjo količino dela.

Delo v izmenah, ki spremeni bioritem zaradi oblikovanja sistema dela za odgovarjanje na potrebe 24 ur na dan oziroma večjo izrabo kapacitet.

Odnosi na delovnem mestu, razvoj kariere.

Najbolj stresni dogodki v življenju so **smrt zakonca**, **razveza**, ločeno zakonsko življenje, zaporna kazen, smrt ožjega družinskega člana. Celoten seznam je v Prilogi 1.

Stres lahko povzroči tudi usklajevanje različnih socialnih vlog posameznika. Najbolj viden je stres zaradi neskladja potreb delovnega mesta in družinskih obveznosti, kjer se ta pretaka iz enega področja v drugega in obratno (Eckenrod & Gore, 1990). Pri menedžerjih se pojavita dve vrsti odgovornosti, za stvari in za ljudi, pri čemer je slednja izredno stresna (Pincher, v Černigoj Sadar, 2002, str. 94). Menedžerji so ujeti tudi v konflikt dveh nasprotujočih si ciljev: zmanjšanje stroškov (za kadre) in skrb za varnost in stabilnost dela (zaposlenih). Zaradi zahtevanega individualnega pristopa, obvladovanja lastnih čustev in dela v skladu s pričakovanji organizacije pri delu, kar zahteva odnos s strankami, je tako delo precej stresno (Carwright & Cooper, v Černigoj Sadar, 2002, str. 94). Sutherland in Cooper (2000, str. 96) vidita pomemben vzrok stresa tudi v odgovornosti in času prisotnosti. Zaradi potrebe po neprekinjenih poslih in proizvodnji v več izmenah vodstveni delavci ne morejo biti ves čas na voljo za svetovanje in nadzor. Podobno lahko sklepamo za socialne delavce, katerih stranke imajo težave tudi v času izven uradnih ur. Prav ta odgovornost in občutek odsotnosti, ko bi podrejeni oziroma stranke potrebovale pomoč, je vir stresa.

Delitev stresorjev v različne skupine je z vidika celovitosti posameznika umetna. Posameznik je na delovnem mestu kot celota z vsemi svojimi značilnostmi. Obstaja interakcija med stresorji, saj posameznik ni izoliran od okolja in organizacije, v kateri deluje in kateri nanj povratno delujejo. Tako je ponavadi kombinacija stresorjev tista, ki povzroči stres. Več sočasnih vplivov stresorjev pa logično povzroči večji stres. Pri opazovanju vpliva stresa na srce sta kardiologa Friedman in Rosenman (v Selič, 1999, str. 107; v Treven, 2005, str. 35) razdelila ljudi na osebnostni tip A in B. Za prvega je značilna tekmovalna storilnostna naravnost, prevelika samokritičnost, nestrpnost, vedno so v časovni stiski, opravljajo več dejavnosti hkrati ter neprimerno izražajo svoja čustva. So ambiciozni, energični, zanesljivi. Bolj aktiven imajo simpatetični živčni sistem, kar je razlaga, da so osebe z vedenjskim vzorcem tipa A bolj podvržene stresu. Za tip B pa velja ravno obratno, ti naj bi bili netekmovalni, lagodni, nesovražni, bolj zmožni preučevanja in razmišljanja. Ugotovljeno je torej, da se na stresorje vsakdo odziva po svoje (Rakovec Felser, 1991, str. 52). To pomeni, da isti stresor lahko različno vpliva na različne posameznike in tudi različno na enega posameznika v različnih okoliščinah. Odzive na stres bom predstavil v naslednjem poglavju.

1.4 Znaki stresa

Ker se človek na stres odziva celostno, so tudi znaki stresa prisotni na več področjih osebnosti človeka. Glede na več virov (npr. Božič, 2003, str. 21; Treven, 2005, str. 44; Robbins, 1996, str. 614, Powell, 1999, str.16) se odzivi oziroma znaki stresa navadno delijo v tri skupine:

- **vedenjski** znaki so: izogibanje, pretiravanje v uživanju alkohola, nikotina, spolnosti, drog, dovzetnost za nesreče, motnje v prehranjevanju, težave z osebno urejenostjo, težave s spoštovanjem zakonov itd.
- **čustveni/psihični** znaki so močno povezani z vedenjskimi odzivi na stresorje in so: apatija, tesnoba, razdražljivost, duševna utrujenost, pretirana zaverovanost vase ali zavračanje samega sebe, družinske težave, nespečnost, impotenca, depresija, fobije, nočne more, sindrom izgorevanja itn.

- **telesni/fiziološki** znaki: ti simptomi se pojavijo, ker se ob stresu v našem telesu začne sproščati adrenalin, zviša se raven krvnega sladkorja, povišata se srčni utrip in krvni pritisk, dihamo hitreje, mišice se napnejo, posameznik pa ne zna te odvečne energije obvladati, zato se kopiči v njem in se izrazi v obliki bolezni srca, težav s hrbtenico, ran na želodcu, glavobolov, raka, kožnih bolezni, visokega krvnega pritiska, fizične izčrpanosti, pretirane vere v samozdravljenje in zlorabe zdravil ...

Jex in Crossley (2004, str. 577) poleg naštetih znakov na treh področjih posameznika poiščeta tudi znake, ki se kažejo na organizacijskem področju, na primer na delovnem mestu:

- **vedenjski znaki** se kažejo v obliki manjše produktivnosti in kot več nesreč,
- **psihični znaki** kot nezadovoljstvo z delom, nezavezanost delu, frustracije zaradi dela in
- **telesni znaki** kot bolniški dnevi in nadomeščanja.

Obstajajo pa tudi druge delitve simptomov, ki so vseeno precej podobne. Primer je avtorica Braham (1994, str. 32), ki deli simptome na štiri skupine: fizične, čustvene, intelektualne in medosebne. V njih zajame skoraj vse zgoraj naštete simptome.

1.5 Posledice stresa na delo

Za stres pravijo, da je 'nevidna bolezen', saj vpliva zelo generalno in prikrito. Učinke stresa ne zaznamo le na ravni posameznika, temveč tudi na ravni organizacije oziroma gospodarstva ter celotne družbe (Heller & Hindle, 2001, str. 766). Nekaj posledic stresa na delo sem predstavil že v uvodu. Mednarodna organizacija za delo (2008) navaja, da posledice oziroma stroške stresa nosijo tako **posamezniki**, opisal sem jih v prejšnjih poglavjih, kot **organizacije** in celotna **družba**. Za organizacije se negativni vplivi stresa kažejo predvsem v absentizmu, višjih stroških zdravljenja in menjavanju kadrov ter s tem povezanimi stroški nabora in usposabljanja novih zaposlenih. Poleg tega pa stres negativno vpliva tudi na produktivnost in učinkovitost.

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (2008) navede konkretne številke vpliva stresa na zaposlene. 28% zaposlenih v EU poroča o kvarnem stresu na delovnem mestu, najbolj pogosti vzroki za to so pomanjkanje varnosti in kontrole dela ter preobremenjenost. Več kot 50% absentizma izvira iz stresa povezanega z delom, kar naj bi EU vsako leto stalo najmanj 20 milijard €. Preventiva in kurativa na področju stresa lahko torej prihrani ogromno sredstev na družbeni ravni ter seveda izboljša kakovost življenja posameznikov.

Velikokrat se zgodi, da se delovne zahteve vse bolj večajo. To lahko privede od zdrave utrujenosti do druge skrajnosti, ki je izgorelost. Ko si ne opomoremo po prevelikih naporih se lahko pojavi izčrpanost, ki ima tri stopnje (Evans & Russel, v Treven, 2005, str. 97):

- najprej smo zelo predani delu, smo navdušeni in imamo veliko energije. Čutimo veselje ob doseženih uspehih, naša pričakovanja pa so visoka.
- nato se začnemo zavedati napora in slabosti, predanost in navdušenje upadeta. V opravljenem delu ne najdemo zadovoljstva.

- zadnja stopnja je le stopnjevanje problemov. Ne izpolnjujemo več pričakovanj in zahtev, začnemo dvomiti vase, v svoje sposobnosti in znanje, sodelavce. Delu se začnemo izogibati, izgine motivacija. Čustveno, telesno in duhovno smo izžeti.

Izgorelost za razliko od samega stresa vključuje tudi pojav negativnih stališč in vedenj do dela in organizacije (Černigoj Sadar, 2002, str. 86). Pri izgorelosti je potrebno najti strokovno pomoč in se vračati postopno v delovno okolje ter dati večji pomen odmorom in počitku (Stevens, v Treven, 2005, str. 97). Meyerson (v Černigoj Sadar, 2002, str. 86) ugotavlja, da sta v organizacijah socialnega varstva stres in izgorelost zaznana kot norma. Celo več, stres zaposlenega je pokazatelj predanega strokovnjaka.

2 REGULIRANJE STRESA

Ker je stres v življenju vsakdanji pojav, je edini zdrav način shajanja z njim ta, da se z njim soočimo in smo usmerjeni k reševanju problema oziroma doseganju ciljev (Musek, 1993, str. 348). Lazarus (v Carver, Weintraub & Scheier, 1989, str. 267) pravi, da za soočenje s stresom v prvi vrsti velja, da moramo najprej spoznati, da so težave in simptomi posameznika posledica stresa in da mora spremeniti pristop do življenja. Šele nato se lahko začnemo ukvarjati z metodami preprečevanja/zmanjševanja/obvladovanja stresa. Ko prepoznamo prisotnost stresa, je potrebno izdelati strategijo intervencije, ki je možna na treh ravneh (Heller & Hindle, 2001, str. 797). Na **primarni** ravni ugotavljamo in odpravljamo vzroke stresa. Metode spopadanja s stresom spadajo na **sekundarno** raven. Tisti, ki so že prizadeti zaradi stresa, morajo biti deležni pomoči na **terciarni** ravni, kar pomeni zdravljenje.

Spomnimo se na definicijo stresa Looker in Gregsona (1993, str. 30), ko govorita o razmerju med zahtevami in sposobnostmi. Obvladovanje stresa zanju (prav tam, str. 109) pomeni iskanje tega ravnovesja preko prehoda od prehudih zahtev in pomanjkanja sposobnosti za obvladovanje, k zmanjšanju zahtev in krepitvi sposobnosti za obvladovanje. V primeru, da stres povzroči premalo zahtevno delo napram svojim sposobnostim, je potrebno povečati zahteve in si zadati nove izzive. Ko govorimo o obvladovanju stresa na delovnem mestu, imamo dve možnosti. Posameznik lahko stres premaguje individualno ali pa v okviru delovne organizacije. Metod in tehnik je ogromno. V tem diplomski nalogi bomo navedli in kratko opisali le nekatere. Obstajajo pa tudi razlike med ženskami in moškimi glede soočanja s stresom. Raziskave so pokazale (Endler & Parker, v Černigoj Sadar, 2002, str. 96), da moški izberejo aktivnosti, ki so usmerjene na problem, ženske pa se ukvarjajo s čustvenim odgovorom na stres ali uporabijo strategijo izogibanja.

2.1 Individualni načini obvladovanja stresa

Med najbolj uspešnimi individualnimi metodami so se do sedaj izkazale naslednje (Treven, 2005, str. 61):

- **fizične aktivnosti**, kamor spadajo telesna vadba, hoja, tek, plavanje, kolesarjenje itd. Le-te predstavljajo dobro zaščito pred stresom, biti pa morajo redne ter povezane s pravilno **prehrano**. Pomembno je tudi, da se tisti, ki imajo fizično naporno delo, izogibajo fizičnim aktivnostim kot regulatorjem stresa. Njim bi bolj ustrezala **meditacija**. Učinki meditacije so sprostitvev ter zmanjšanje čustvenih in duševnih težav, saj vzpostavlja notranje ravnesje ter omogoča, da probleme vidimo z drugačnega vidika.
- pri mentalnem in telesnem sproščanju pomaga tudi **masaža in aromaterapija**.
- z **avtogenim treningom** kot obliko samohipnoze posameznik pridobi nadzor nad svojimi fiziološkimi procesi, kjer si pomaga z določenimi sugestijami. To mu omogoča rešitev v prenehanju določenega in prevzemanju želenega vedenja.
- **kognitivne metode** delujejo na principu zavestnega prizadevanje spremeniti negativne miselne vzorce v pozitivne. To pomeni, da se ne obremenjujemo s spreminjanjem stvari, ki ni so v naši moči, temveč spremenimo naš odziv.
- podobno pa se lahko z učinkovitimi metodami **načrtovanja časa**, ki ga namenimo za pomembne stvari, lažje spopravimo z zadanimi nalogami. Pri tem moramo določiti prioritete in cilje ter na podlagi le-teh kratkoročno in dolgoročno načrtovati naše dejavnosti.

V klinični in zdravstveni psihologiji zadnje čase vse večjo veljavo dobiva koncept **čuječnosti**, ki je preprosto opredeljena kot nepresojajoče zavedanje dogajanja v danem trenutku brez sojenja, reflektiranja in razmišljanja (mindfulness.com, 2008). Vsebuje naslednje elemente: nepresojanje, potrpljenje, neobremenjeni um, zaupanje, neprizadevanje, sprejemanje in nenavezanost. Integrira spoznanja kognitivnih, izkustvenih, vedenjskih in psihodinamskih teorij (Kabat-Zinn, v Černetič, 2005, str. 74). Cilj je, da oseba stres začuti in ga preprosto sprejme in ga ne spreminja ali se ga izogiba (Baer, v Černetič, 2005, str. 77). Na podlagi čuječnosti obstajajo tudi programi obvladovanja stresa imenovan MBSR (*mindfulness based stress reduction*), ki vključuje meditacijo in psihoedukacijo na področjih stresa in emocij (npr. Kabat-Zinn, v Černetič, 2005, str. 81).

Model **CALM**, kar pomeni *Change, Accept, Let go in Manage lifestyle* avtorice Braham (1994). Sprememba (angl. *Change*) vključuje odpravo stresa, soočanje s stresorjem, iskanje pomoči, upravljanje s časom, zmožnost reči 'ne', vzeti premor in uporabiti stresor. Sprejetje (angl. *Accept*) se nanaša na spremembo mišljenje, prenehanje skrbi, uravnavanje jeze in neposlabšanje. Za prepustitev (angl. *Let go*) je značilno zadrževanje dobrega in dodajanje, uravnavanje, osebnostni tip A in B. Za urejanje življenjskega stila (angl. *Manage lifestyle*) pa je potrebno obvladati negativno soočanje, pozitiven življenjski slog, prehrano, vadbo, sproščanje in podporo.

2.2 Strategije soočanja s stresom COPE

V poplavi načinov soočanja s stresom se je pojavila težnja oblikovati celosten in pregleden sistem strategij. Folkman in Lazarus (v Carver et al, 1989, str. 267) delita strategije obvladovanja stresa v dve skupini. Na problem usmerjeno soočanje ima za cilj reševanje

problema oziroma izvajanje dejavnosti, s katerimi zaobidemo izvire stresa. Drugi, na čustva usmerjen način, pa je usmerjen na zmanjševanje oziroma upravljanje s čustvovanjem, ki je povezano oziroma povzročeno s stresno situacijo. Raziskovalcem na področju obvladovanja stresa se je ta delitev zdela preveč enostavna in preveč teoretična. V praksi so odkrivali več strategij, ki jih ni bilo mogoče enostavno uvrstiti v na problem usmerjeno ali na čustva usmerjeno obvladovanje stresa (Carver et al, 1989, str. 268). Na podlagi raziskav so z namenom ustvarjanja vprašalnika za ocenjevanje strategij soočanja s stresom COPE Inventory opredelili trinajst konceptualno ločenih strategij, ki so jim dodali še dve, pri čemer so upoštevali Lazarusovo delitev. Prvih pet spada med na problem usmerjene, naslednjih pet na emocije usmerjene strategije, sledijo preostale strategije. Predstavljam jih, ker sem v raziskavi uporabil vprašalnik, osnovan na tej delitvi.

Na problem usmerjene strategije:

- **aktivno spoprijemanje** je proces aktivnega odstranjevanja ali zmanjševanja stresorjev ali omejevanje njihovih učinkov. Vključuje neposredna vedenja, povečanje napora in truda za poskus udejanjanja strategije.
- **načrtovanje** pomeni razmišljanje, kako se soočiti s stresorjem, tako da vključimo strategije, katere korake bomo izvedli in kako najbolje rešiti problem. Ta strategija se izvaja pred zgornjo.
- **potlačitev tekmovalnih aktivnosti** - aktivnosti, projekte, ki niso povezane s problemom, odložimo in rešujemo samo en problem, na katerega se lahko bolj osredotočimo.
- **zadržano soočanje** predstavlja čakanje na primerno priložnost za odziv in ne prezgodnje odzivanje. Je aktivna strategija glede na to, da je posameznik osredotočen na soočenje s stresorjem in obenem pasivna strategija, ker zadržanje pomeni nedejavnost.
- **iskanje instrumentalne socialne opore** je lahko usmerjeno na problem ali na emocije. Če posameznik išče nasvet, pomoč in informacije, je usmerjen na problem.

Na čustva usmerjene strategije:

- **iskanje emocionalne socialne opore** je na emocije usmerjena strategija, kjer posameznik skuša najti moralno podporo, simpatijo in razumevanje. V praksi sta strategiji iskanja socialne opore pogosto vzajemni in ne ločeni. Raziskovalci (Joreskog, v Černigoj Sadar, str. 89) dokazujejo, da socialna podpora deluje zelo različno. Več je zaposleni dobijo od sodelavcev, a bolj pomembna je od nadrejenih. Pri višjih zaposlenih je delovanje med socialno podporo in nejasnostjo vloge dvosmerna. Socialna podpora pozitivno vpliva na jasnost vloge, vendar napetosti zaradi nejasnosti vlog negativno vplivajo na socialno podporo.
- **usmerjenost na emocije in sprostitve** je strategija, ki je lahko funkcionalna, ko se posameznik prilagodi na izgubo, ali nefunkcionalna, ko je usmerjenost na emocije oziroma stres premočan in ovira posameznike za aktivno soočanje s stresom.
- **vedenjska neaktivnost** – posameznik zmanjša napor za soočanje s stresorjem oziroma se odpove ciljem, ki jih stresor preprečuje. Kot nemoč se v praksi kaže takrat, ko ljudje pričakujejo slab izid soočanja s stresom.

- **miselna neaktivnost** je variacija zgornje in se pojavi, ko razmere preprečujejo vedenjsko neaktivnost. Kaže se kot množica aktivnosti, ki jih posameznik opravlja, da bi se izognil razmišljanju o stresorju oziroma cilju, ki ga stresor preprečuje. Oblike so sanjarjenje, eskapizem preko spanja, gledanje TV ipd.
- **pozitivno prevrednotenje** je soočanje, usmerjeno na upravljanje z emocijami, povezanimi s stresom in ne z odpravljanjem samega stresorja. Ker samega stresa ne odpravlja, je dodatno potrebno uporabiti katero izmed na problem usmerjenih strategij.

Ostale strategije:

- **zanikanje** je včasih zaznано kot koristno, saj minimizira pomen stresa, načeloma pa ustvarja dodatne probleme. Zanikanje realnosti stresorja le-tega napravi za še močnejšo motnjo, ki jo je potrebno odpraviti, saj je soočanje z njo potrebno. Tretja možnost pa združuje zgornji in pravi, da je zanikanje na začetku koristno, s časom pa vse manj.
- **sprejemanje** je obratna strategija od zanikanja in je funkcionalna, če posameznik realnost stresne situacije sprejme in se zaveže k poskusom reševanja.
- **usmerjenost v vero** je pogosta strategija, a z različnimi možnostmi. Nekomu služi kot emocionalna opora, kot sredstvo za pozitivno reinterpretacijo in rast ali kot taktika za soočanje s stresorjem.
- zloraba **alkohola in drog** ter **humor**.

2.3 Obvladovanje stresa v organizacijah

Pri obvladovanju stresa lahko pomaga tudi organizacija. Ker sam nisem preučeval, kako stres regulirajo organizacijsko, jih navajam le nekaj, pri čemer se zavedam, da je seznam precej daljši. Treven (2005, str. 61) uvede naslednje strategije za zmanjševanje stresa pri zaposlenih:

- preoblikovanje dela, kjer bi morali pri določanju delovnih nalog upoštevati dejavnike, kot so odgovornost, samostojnost, priznanje, možnost za uspeh in napredovanje.
- fleksibilni delovni čas, ki omogoča zaposlenim več vpliva na svoje delo in izrabo svojega časa.
- druge strategije so še analiziranje in načrtovanje delovnih funkcij in odgovornosti, razvijanje komunikacijskih spretnosti, ustvarjanje ugodne organizacijske klime, načrtovanje in razvijanje kariere ter ureditev neugodnih delovnih razmer kot so hrup, prah ipd.

Nekatere organizacije za svoje zaposlene pripravijo programe usposabljanja o obvladovanju stresa, ohranjanja zdravja in dobrega počutja in drugo pomoč zaposlenim. Mednje lahko uvrstimo dejavnosti, ki smo jih našli pri individualnih metodah. Ko prepoznamo prisotnost stresa, je potrebno izdelati strategijo intervencije, ki je možna na treh ravneh (Heller & Hindle, 2001, str. 797). Na primarni ravni ugotavljamo in odpravljamo vzroke stresa. Metode spopadanja s stresom spadajo na sekundarno raven. Tisti, ki so že prizadeti zaradi stresa, pa morajo biti deležni pomoči na terciarni ravni, kar pomeni zdravljenje.

3 RAZISKAVA

V tej diplomski nalogi me zanima analiza stresa ter soočanje z njim pri zaposlenih v organizacijah, kjer se ukvarjajo z razreševanjem stresnih situacij uporabnikov njihovih storitev. Zanimajo me razlike v nivoju stresa, vzrokih za stres in predvsem v načinih soočanja s stresom. Zastavil sem si naslednja raziskovalna vprašanja.

Ugotavljajo, da izobrazba in programi usposabljanja pripomorejo k zmanjševanju stresa in povečajo inovativnost (Bunce & West, v Jordan, Gurr, Tinline, Giga, Faragher, & Cooper, 2003, str. 8), pri čemer mora usposabljanje vključevati specifične faktorje, povezane z naravo in vsebino dela. S tem sta povezani prvi dve raziskovalni vprašanji.

Raziskovalno vprašanje 1: Zanima me, kakšna je povezava med stopnjo izobrazbe in nivojem doživetega stresa? Ali obstajajo razlike v nivoju stresa med skupinami posameznikov z različno visoko izobrazbo?

Raziskovalno vprašanje 2: Kakšen je odnos med delovnimi izkušnjami in nivojem stresa? Ali se posamezniki razlikujejo v doživljanju stresa glede na to, koliko izkušenj oziroma delovne dobe imajo.

Raziskovalno vprašanje 3: Ker v literaturi najdemo poplavo strategij in načinov soočanja s stresom, me zanima, kako uporaba strategij soočanja s stresom vpliva na doživljanje stresa. Kakšne so povezave z določeno strategijo in nivojem stresa? Katere strategije so najbolj pogosto uporabljene in najbolj koristne?

Raziskovalno vprašanje 4: Stres najbolj reguliramo pri izvoru, zato želim raziskati, kakšna je povezava z zaznanimi viri stresa in doživljanjem stresa. Kateri stresorji so najbolj pogosti in kako so povezani z nivojem stresa?

Raziskoval bom tudi, kakšne so razlike pri soočanju s stresom glede na:

- spol,
- starost,
- regijo delovanja.

3.1 Metodologija

Metodologijo sem razdelil na tri poglavja. V prvem predstavim vprašalnik, ki sem ga udeležencem raziskave podal v obliki spletne ankete. V drugem podpoglavju predstavim vzorec, sledi tretje podpoglavje, ki opisuje proces zajema podatkov in metode za analizo.

3.1.1 Predstavitev merskega instrumenta

Za zbiranje podatkov v namen diplomskega dela sem sestavil vprašalnik, ki je vsebuje štiri sklope in je viden v prilogi. Za prvi del sem uporabil Powellov vprašalnik (1999), ki meri

nivo stresa, preko ocenjevanja prisotnosti določenih znakov stresa. Vprašalnik ima 30 postavk. Rezultat skupnega seštevka odgovorov na trditve nam pove, kako močno določeno osebo ogroža stres. Rezultat nad 70 točk je znak visokega stresa. S stresom so zmerno obremenjeni tisti, ki dosegajo rezultat med 51 in 70 točk. Tisti posamezniki, ki dosegajo rezultat pod 50 točk, pa imajo nizek nivo stresa.

V drugem delu udeležence sprašujem, kakšne so njihove tehnike za soočanje s stresom. Tu sem uporabili vprašalnik COPE Brief, ki sem ga predstavil v teoretičnem delu. Pri skrajšani obliki vprašalnika COPE Brief so avtorji (2008) trinajstim strategijam dodali novo strategijo in sicer samoobtoževanje, imensko pa so strategijo miselne neaktivnosti spremenili v samozamotenje (angl. *self-distraction*). Zanesljivost vprašalnika (Cooper, Katona & Livingstone, 2008) so preverjali po treh podskupinah; na problem orientirane, na čustva orientirane in ostale strategije. Notranja konsistentnost je bila zadovoljiva ($\alpha = 0.72, 0.84, 0.75$). Vsebuje naslednje strategije (v oklepaju so navedene trditve iz vprašalnika, ki so značilne za to strategijo):

- | | |
|---|--------------------------------------|
| 1. Samozamotenje (1, 19) | 2. Sproščanje (9, 21) |
| 3. Aktivno soočanje (2, 7) | 4. Pozitivno prevrednotenje (12, 17) |
| 5. Zanikanje (3, 8) | 6. Načrtovanje (14, 25) |
| 7. Uporaba substanc (4, 11) | 8. Humor (18, 28) |
| 9. Uporaba čustvene podpore (5, 15) | 10. Sprejemanje (20, 24) |
| 11. Uporaba instrumentalne podpore (10, 23) | 12. Vera (22, 27) |
| 13. Vedenjska neaktivnost (6, 16) | 14. Samoobtoževanje (13, 26) |
| | 15. |

S tretjim delom vprašalnika skušam ugotoviti, kateri so viri stresa. Ta del vprašalnika sem sestavil sam s pomočjo ugotovitev, ki sem jih pridobil z branjem strokovne literature. Dodal sem tudi možnost, da udeleženci raziskave sami navedejo vzroke stresa, ki niso zajeti med naštetimi. Čisto na koncu vprašalnika pa sem zbral še osebne podatke udeležencev (spol, starost, smer in stopnja izobrazbe, število let delovne dobe, področje dela ter regijo, kjer delujejo), ki jih bomo uporabili kot kriterij za ugotavljanje razlik med nivojem stresa, strategijami soočanja s stresom in vzroki stresa tistih, ki bodo sodelovali v raziskavi.

3.1.2 Predstavitev raziskovalnega vzorca

V diplomskem delu me zanima, kako doživljajo stres zaposleni v službah, ki rešujejo probleme in regulirajo stres drugih. Zaradi lažjega zbiranja podatkov oziroma doseganja zadostnega števila udeležencev, ki je pogoj za statistično obdelavo podatkov, in ker bom tako lahko zajel udeležence iz vseh statističnih regij Slovenije, sem se odločil, da bom v vzorec povabil zaposlene na centrih za socialno delo. Predvidevam, da ugotovitve veljajo tudi za zaposlene v sorodnih poklicih oziroma v drugih organizacijah, ki rešujejo probleme in stres drugih. Mednje lahko štejem managerje, vodilne zaposlene, kadrovnike, zaposlene v oddelkih ali področjih v podjetjih, ki se ukvarjajo z ravnanjem z ljudmi pri delu in druge. Več o

nalogah zaposlenih v socialnem varstvu je razvidno v Prilogi 2, sledijo pa statistične lastnosti vzorca raziskave.

V raziskavi je sodelovalo 72 udeležencev, in sicer 63 žensk in 9 moških. Zaradi te neenakosti v številu udeležencev različnega spola, primerjav med spoloma ne moremo opravljati. Povprečna starost udeležencev je bila 40 let in 4 mesece, najmlajši udeleženec je bil star 26 let, najstarejši pa 59 let. Za namene nadaljnjega raziskovanja sem udeležence razporedil v štiri starostne skupine z razmikom starosti 10 let.

Tabela 2. Frekvenčna in odstotkovna porazdelitev udeležencev glede na starost

starostni razred (leta)	frekvenca	odstotek
20–29	9	12,50
30–39	33	45,83
40–49	11	15,28
50–59	19	26,39
Skupaj	72	100,00

V raziskavi so bili zajeti udeleženci z različnimi leti delovne dobe in sicer od dveh let do 37 let, v povprečju pa so imeli 16,54 let delovne dobe. Tudi tu sem udeležence razdelil v skupine z različni številom let delovne dobe. Števila let delovne dobe sem razdelil v 5 razredov, in sicer na novince, pripravnike v poklicu ter naprej v skupine z vse več leti delovne dobe, pri čemer razredi niso enako široki.

Tabela 3. Udeleženci glede na število let delovne dobe

število let delovne dobe	frekvenca	odstotek
0–2	3	4,17
3–5	10	13,89
6–15	26	36,11
16–30	19	26,39
31–40	14	19,44
Skupaj	72	100,00

Zanimala me je tudi stopnja izobrazbe, ki je prikazana v Tabeli 4. Večina udeležencev ima univerzitetno izobrazbo, šestina visokošolsko izobrazbo, ena udeleženka ima doktorat. Glede na smeri izobrazbe je največ udeležencev socialnih delavcev (46), sledijo psihologi (7) in druge smeri izobrazbe (sociologi, socialni pedagogi, ekonomisti, pravniki in drugo).

Tabela 4. Stopnja izobrazbe udeležencev

Stopnja izobrazbe	frekvenca	odstotek
visokošolska – 6	12	16,67
univerzitetna – 7	59	81,94
podiplomski študij – 8	1	1,39
Skupaj	72	100,00

Zajel sem udeležence iz vseh statističnih regij Slovenije, a ne iz vseh v enakem številu, zato moramo analize, temelječe na regiji delovanja, vrednotiti z zavedanjem o neenaki porazdelitvi udeležencev. Največ jih je iz osrednjeslovenske regije (20), najmanj pa iz Koroške (2) in Notranjsko-kraške (1). Iz odstotkov vidimo, da je zastopanost udeležencev raziskave dokaj podobna porazdelitvi populacije v Sloveniji. Največja skladnost je pri osrednjeslovenski regiji, največja razlika pa pri obalno-kraški regiji.

Tabela 5. Razporeditev udeležencev in prebivalstva Slovenije po statističnih regijah

Regija	št. udeležencev v		število prebivalcev	
	raziskavi	odstotek	Slovenije	odstotek
Pomurska	4	5,56	119.537	6,32
Podravska	8	11,11	322.900	17,07
Koroška	2	2,78	72.481	3,83
Savinjska	6	8,33	258.845	13,69
Zasavska	6	8,33	44.750	2,37
Spodnjesavska	3	4,17	69.900	3,70
Osrednjeslovenska	20	27,78	521.965	27,60
Gorenjska	7	9,72	201.779	10,67
Notranjsko-kraška	1	1,39	51.728	2,74
Goriška	6	8,33	118.533	6,27
Obalno-kraška	9	12,5	108.778	5,75
Skupaj	72	100	1.891.196	100

Vir: stat.si

3.1.3 Proces zajema podatkov in metode analize

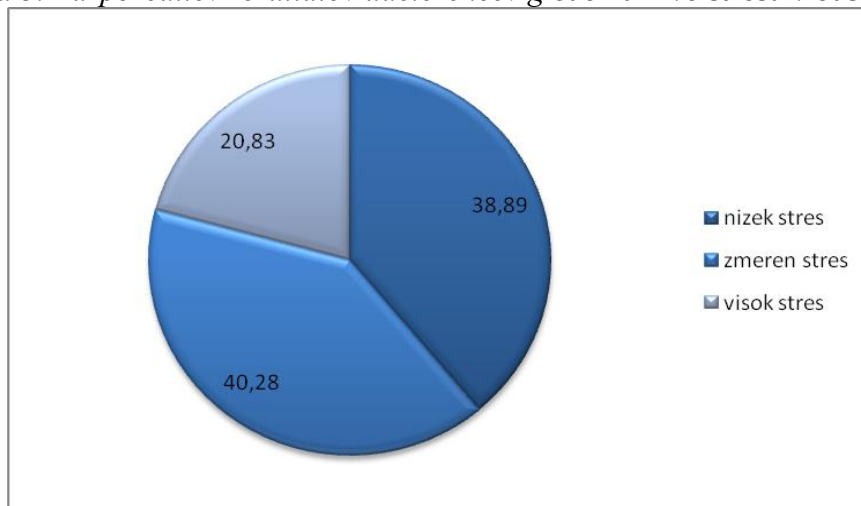
Vprašalnik sem v obliki spletne ankete posredoval centrom za socialno delo, da jih izpolnijo tamkajšnji zaposleni. Nato sem rešitve vprašalnikov vnesel v bazo podatkov, le-te pa obdelal s statističnim paketom SPSS in preverjal, ali obstajajo razlike v nivoju, vzrokih in načinih soočanja s stresom med udeleženci raziskave glede na demografske in ostale lastnosti po katerih se razlikujejo. Pri tem sem kot rezultate dobil opisne podatke, statistične korelacije, razlike med skupinami, ki sem jih računal s pomočjo analize variance.

3.2 Rezultati raziskave

3.2.1 Splošne značilnosti

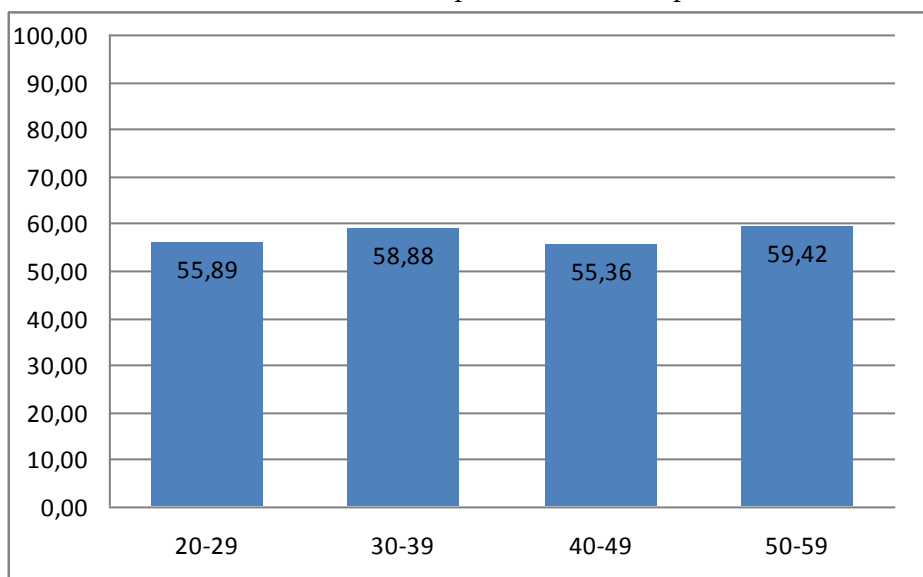
Iz rezultatov vidimo, da ima nizek in zmerno visok stres približno enako število udeležencev, in sicer v obeh primerih okoli 40 odstotkov. Petina udeležencev je na vprašalniku dosegla rezultat, ki kaže na visoko raven stresa. Poglejmo si še porazdelitev stresa glede na starostne skupine.

Slika 3. Razporeditev rezultatov udeležencev glede na nivo stresa v odstotkih



Iz Slike 4 vidimo, da so povprečja v nivoju stresa glede na starostne skupine zelo podobna, razlike tudi niso statistično pomembne ($F(3, 68) = 0,247$, $p = 0,863$). Tudi korelacija med nivojem stresa in starostjo je zelo nizka ($r = 0,028$, $p = 0,818$). Korelacija nam pove, da ni povezave med starostjo in nivojem stresa. Sklenemo lahko, da se starostne skupine ne razlikujejo po doživljanju stresa.

Slika 4. Nivo stresa po starostnih skupinah



3.2.2 Izobrazba in stres

Če primerjamo udeležence glede na izobrazbo, vidimo, da v povprečju udeleženci z univerzitetno izobrazbo (7. stopnja) dosegajo nižji nivo stresa na vprašalniku (56,48) kot udeleženci z visokošolsko izobrazbo (6. stopnja, 65,68). Izstopa udeleženka s podiplomsko stopnjo izobrazbe, ki doživlja večji nivo stresa od obeh povprečnih rezultatov skupin z nižjo stopnjo izobrazbe. Vendar je analiza variance pokazala, da te razlike niso statistično pomembne ($F(2, 69) = 1,960$, $p > 0,05$). Če izločimo osebo z doktoratom analiza variance

pokaže, da so razlike med povprečji na meji statistične pomembnosti ($F(1, 69) = 3,643$, $p = 0,060$).

Tabela 6. Povprečni nivo stresa glede na stopnjo izobrazbe

stopnja izobrazbe	frekvenca	povprečni nivo stresa
6	12	65,58
7	59	56,46
8	1	66,00
skupaj	72	58,11

3.2.3 Delovna doba in izkušnje ter stres

Za ugotavljanje povezanosti nivoja stresa in let delovne dobe, sem iz surovih vrednosti teh spremenljivk izračunal tudi korelacijo ($r = 0.125$, $p > 0,05$). Rezultat nam pove, da je koeficient korelacije med spremenljivkama nizek in ni statistično pomemben. Povezava med leti delovne dobe in višino nivoja stresa v našem vzorcu udeležencev raziskave ne obstaja, pri čemer omenim, da sem iz izračuna izločil osamelec (osebo z nivojem stresa v višini 121). Števila let delovne dobe sem razdelili v 5 razredov, in sicer na novince, pripravnike v poklicu ter naprej v skupine z vse več leti delovne dobe, pri čemer razredi niso enako široki.

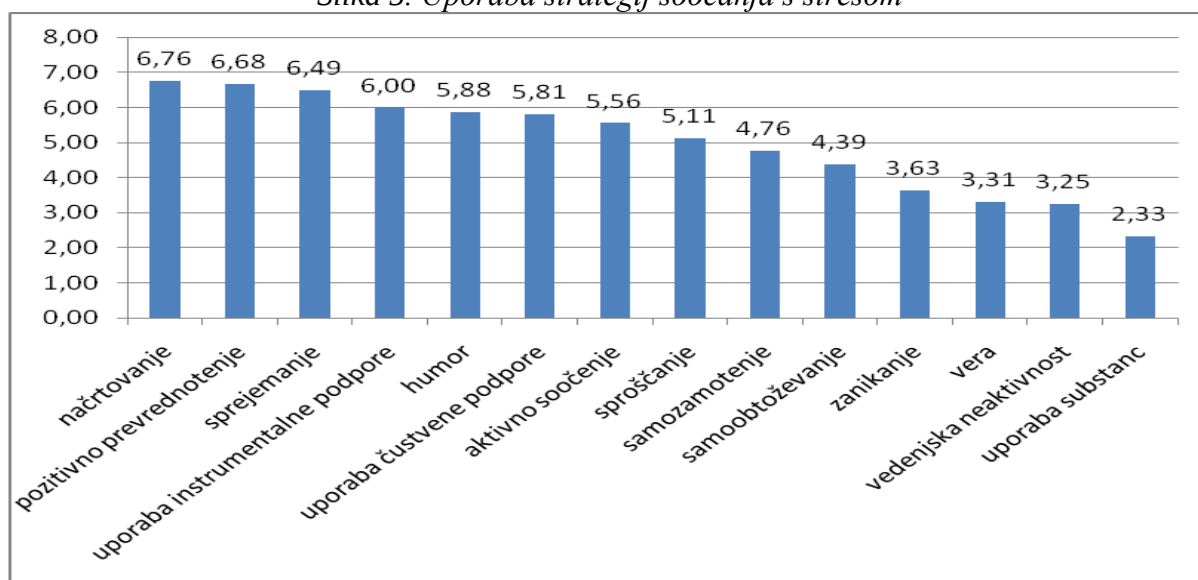
Tabela 7. Povprečni nivo stresa glede na izkušnje v letih delovne dobe

izkušnje (v letih delovne dobe)	frekvenca	povprečni nivo stresa
0–2	3	50,33
3–5	10	54,40
6–15	26	61,42
16–30	19	54,95
31–40	14	60,57
Skupaj	72	58,11

3.2.4 Uporaba strategij soočanja s stresom

Iz Slike 5 vidimo, da udeleženci v povprečju kot strategijo za soočanje s stresom najbolj uporabljajo načrtovanje, pozitivno prevrednotenje, sprejemanje. Te strategije so aktivne in konstruktivne. Na zadnja mesta so v povprečju uvrstili strategije, ki so manj konstruktivne in so: samoobtoževanje, zanikanje, vera, vedenjska neaktivnost in uporaba substanc.

Slika 5. Uporaba strategij soočanja s stresom



Skupine z različnim nivojem stresa tudi različno pogosto uporabljajo strategije soočanja s stresom. Analiza variance nam pokaže, da so te razlike statistično pomembne ($F(2, 69) = 5,266$, $p = 0,007$). Posamezniki, ki so bolj pod vplivom stresa, so bolj pogosto uporabljali strategije soočanja s stresom oziroma obratno. Posamezniki, ki so več uporabljali strategije soočanja s stresom, so imeli višji nivo stresa. Iz teh podatkov ne moremo sklepati o vzročnosti. Izvedli smo tudi primerjavo razlik uporabe vsake strategije posebej glede na nivo stresa, vendar ta analiza ni v celoti mogoča, saj npr. pri spremenljivkah uporaba substanc in uporaba instrumentalne podpore ni zadoščen pogoj pri testu homogenosti varianc, ki je predpogoj za opravljanje ANOVE. Pri ostalih, kjer smo s pomočjo analize variance računali statistično pomembnost razlik med skupinami udeležencev glede na različen nivo stresa, pa so razlike pri uporabi strategij statistično pomembne pri naslednjih strategijah; samozamotenje ($p = 0,005$), uporaba čustvene podpore ($p = 0,004$), vedenjska neaktivnost ($p = 0,043$) in samoobtoževanje ($p = 0,040$). Pri drugih strategijah pa razlike med skupinami niso statistično pomembne, čeprav obstajajo.

Tabela 8. Povprečna uporaba strategij glede na nivo stresa.

nivo stresa	frekvenca	Količina uporabe strategij
nizek stres	28	67,07
zmeren stres	29	70,31
visok stres	15	74,60
skupaj	72	69,94

V Tabeli 9 so v krepkem tisku statistično pomembno povezane z nivojem stresa naslednje strategije soočanja s stresom: samozamotenje, vedenjska neaktivnost, samoobtoževanje, uporaba substanc, uporaba čustvene in instrumentalne podpore. To pomeni, da spremenljivki nivo stresa in določena strategija soočanja sočasno naraščata ali padata. Ker gre za korelacije, ne smemo sklepati o vzročnosti.

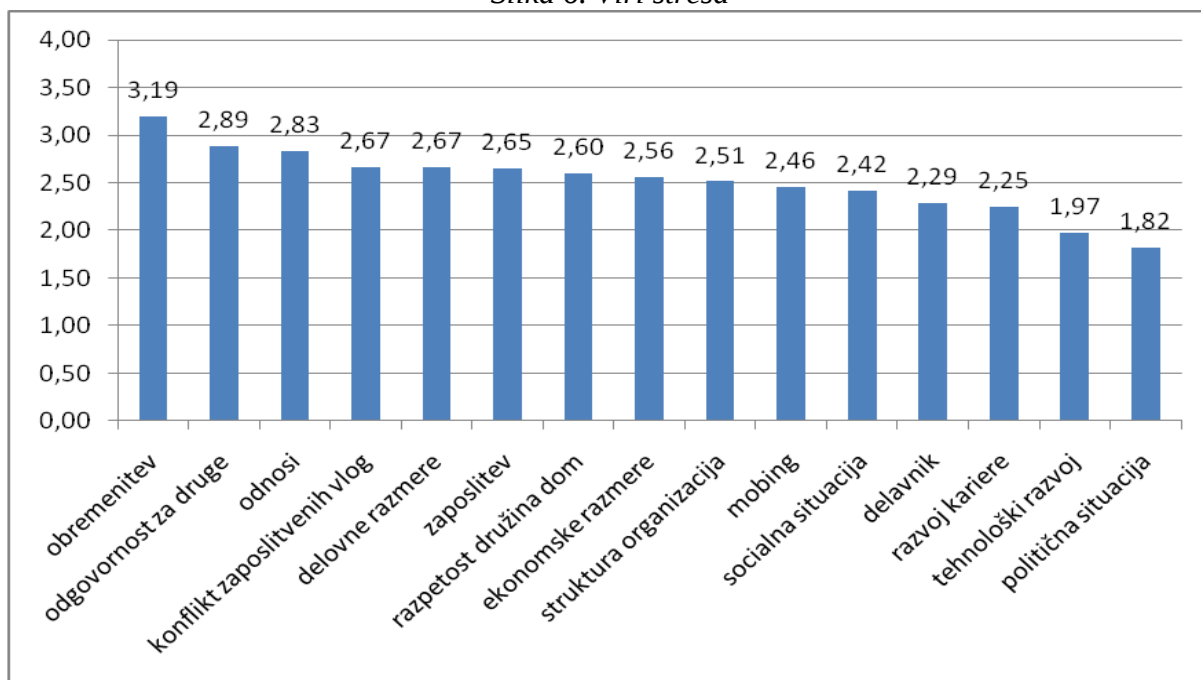
Tabela 9. Povezanost nivoja stresa s strategijami soočanja

strategija soočanja s stresom	korelacija	stat. pomembnost	strategija soočanja s stresom	korelacija	stat. pomembnost
samozamotenje	0,38	0,00	sproščanje	0,03	0,80
aktivno soočenje	0,18	0,13	pozitivno prevrednotenje	-0,05	0,68
zanikanje	0,21	0,08	načrtovanje	-0,01	0,95
uporaba substanc	0,30	0,01	humor	0,01	0,92
uporaba čustvene podpore	0,28	0,02	sprejemanje	0,00	0,98
uporaba instr. podpore	0,23	0,05	vera	0,09	0,44
vedenjska neaktivnost	0,34	0,00	samoobtoževanje	0,32	0,01

3.2.5 Vpliv virov stresa

Slika 6 prikazuje razporeditev virov stresa od najbolj do najmanj ogrožujočega za udeležence raziskave. Za povprečno najbolj vpliven vir stresa so udeleženci izbrali delovne obremenitve, sledi jim odgovornost za druge, odnosi na delovnem mestu, konfliktnost zaposlitvenih vlog, delovne razmere, sama zaposlitev in razpetost med družino in delom. Viri stresa, ki v povprečju najmanj vplivajo na udeležence raziskave, so politična situacija, tehnološki razvoj, razvoj kariere, delavnik, socialna situacija, mobing, struktura organizacija, ekonomske razmere, razpetost družina dom, zaposlitev, delovne razmere, konfliktnost zaposlitvenih vlog, odnosi, odgovornost za druge, obremenitev.

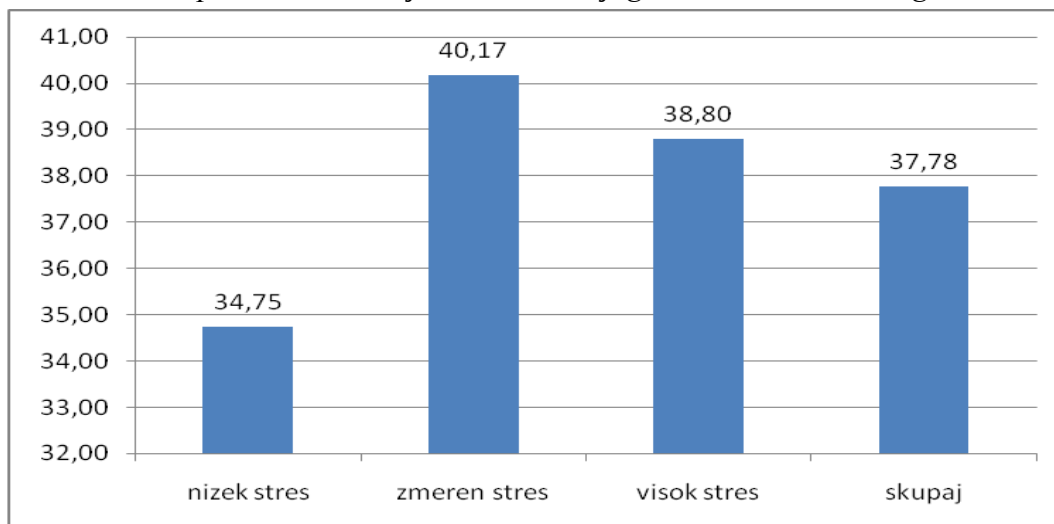
Slika 6. Viri stresa



V povprečju so osebe z nizkim nivojem stresa ocenile, da na njih vpliva manj virov stresa, kot so to ocenile osebe z zmernim in visokim nivojem stresa. Najvišjo povprečno oceno vplivov

vira stresa so dosegle osebe z zmernim nivojem stresa. Razlike so statistično pomembne ($F(2, 69) = 3,416, p = 0,038$).

Slika 7. Povprečna obremenjenost s stresorji glede na nivo doživetega stresa



V Tabeli 10 vidimo, da obstaja zmerna korelacija med določenimi viri stresa in nivojem stresa. Statistično pomembna korelacija se kaže pri spremenljivkah: konflikt zaposlitvenih vlog, odgovornost za druge, razpetost med družino in delom in socialna situacija. Statistični pomembnosti se približujejo tudi korelacije med nivojem stresa in obremenitvijo, razvojem kariere in ekonomskimi razmerami ($p = 0,10$).

Tabela 10. Povezanost virov stresa in doživljanja stresa (nivo stresa)

vir stresa	korelacija	stat. pomembnost	vir stresa	korelacija	stat. pomembnost
celoten vpliv virov stresa	0,29	0,01	delavnik	-0,03	0,81
zaposlitev	0,01	0,94	odnosi	0,03	0,81
konflikt zaposlitvenih vlog	0,33	0,00	razvoj kariere	0,20	0,10
struktura organizacija	0,17	0,15	razpetost družina-dom	0,34	0,00
obremenitev	0,19	0,10	ekonomske razmere	0,19	0,10
odgovornost za druge	0,29	0,01	politična situacija	0,16	0,19
mobing	0,00	0,97	socialna situacija	0,37	0,00
delovne razmere	0,09	0,45	tehnološki razvoj	0,17	0,14

4 UGOTOVITVE

4.1 Razprava in priporočila

Na začetku razprave o rezultatih omenimo, da le-ti veljajo za moj raziskovalni vzorec, vendar predvidevam, da veljajo tudi za širšo populacijo zaposlenih, katerih delovne naloge vključujejo reguliranje problemov drugih. Mednje bi lahko šteli managerje, kadrovnike, itd.

Najprej bom razpravljaj o opisnih rezultatih, nato pa še o raziskovalnih vprašanjih, ki sem si jih zastavil.

Iz rezultatov raziskave (Slika 3) ugotavljam, da v našem vzorcu po dve petini udeležencev doživljata nizek ali zmere stres. Spomnim, da je zmere stres celo potreben za učinkovito delovanje človeka. Uporabim lahko prispodobno s struno na kitari; da proizvede pravi ton mora biti ravno prav napeta. Vendar tudi ne moremo reči, da je zmere stres konstruktiven oziroma imenovan eustres, saj uporabljen vprašalnik tega ne opredeljuje. Pod zmernim ali visokim stresom je več kot 60 % udeležencev raziskave, kar je zaskrbljujoče. Bolj problematičen je visok stres, katerega doživlja kar eden od petih udeležencev vzorca. Za primerjavo povem podatek Evropske agencije za varnost in zdravje pri delu (2008), ki pravi, da v EU vsak tretji zaposleni trpi za prevelikim stresom. Ta rezultat nam kaže, da je stres pogosta težava in da mora odpravljanje stresa postati pomembna tema v organizacijah, tako na primarni, sekundarni in terciarni stopnji, saj, kot je omenjeno v uvodu in teoretičnem delu stres prinaša tudi zmanjšanja učinkovitosti, napake pri delu, odsotnosti, torej negativne posledice, ki jih moramo obravnavati kot stroške.

Na podlagi raziskav (Bunce & West, v Jordan et al, 2003, str. 8) o izobrazbi in usposabljanju me je zanimalo ali bodo udeleženci z višjo izobrazbo (predvidevam, da so bolj usposobljeni za svoje delo in se zato lažje spoprijemajo s stresorji) posledično doživljali nižji nivo stresa. Izkazalo se je, da razlike v nivoju stresa udeležencev glede na njihovo izobrazbo obstajajo, vendar niso statistično pomembne. Sklepam, da izobrazba ponudi teoretično znanje, ki v praksi dostikrat ni zadostno. Prav avtorja raziskave omenjata, da morajo biti ta znanja specifična in povezana z delom, kar pa dodiplomsko izobraževanje ne ponudi v zadostni meri. Nižji nivo stresa pri udeležencih z univerzitetno izobrazbo, vseeno lahko razložim tudi z njihovimi (intelektualnimi) sposobnostimi, saj so izbrali zahtevnejši študij kot udeleženci z visokošolsko izobrazbo. Sklepam, da se ta razlika v sposobnosti(h) kaže tudi v nadaljnjem življenju, pri opravljanju nalog na delovnem mestu in tudi pri obvladovanju stresa.

Izobrazba je delno povezana z usposobljenostjo za opravljanje nalog in soočanje s stresom. Bolj pomembne so najbrž osebnostne lastnosti, ki se kažejo kot osebnostna čvrstost, na katero naj bodo poleg izobrazbe pozorni delodajalci. Priporočljivo bi bilo usposabljanje zaposlene za konkretne delovne naloge, saj dodiplomsko izobraževanje tega ne ponudi zadosti.

Podobno se je izkazalo tudi pri razlikah v nivoju stresa med skupinami glede na število let delovne dobe, na podlagi katere sklepam o njihovih izkušnjah, čeprav se zavedam, da povezava ni nujna. Najmanj stresa so doživljali udeleženci z najmanj leti delovne dobe. Ta rezultat razlagam tako, da novincem-pripravnikom naložijo manj zahtevne naloge kot bolj izkušenim oziroma tistim, ki so zaposleni dalj časa. Posamezniki na začetku kariere izražajo večji interes za delo, so bolj motivirani, saj se želijo dokazati, obenem so manj obremenjeni z negativnimi delovnimi izkušnjami in zahtevnimi delovnimi nalogami ter računajo na podporo sodelavcev z daljšim delovnim stažem. Tako nižje obremenitve in odgovornosti pripomorejo k doživljanju nižjega nivoja stresa. Obratno pa lahko rečem, da osebam z več leti delovne

dobe nalagajo več in odgovornejše naloge, kar predstavlja večjo obremenitev in posledično doživljajo višji nivo stresa. Tudi to, kar je navedeno v teoretičnem uvodu, potrjuje, da je odgovornost zelo pogost stresor. Zaradi predvidene obilice izkušenj zaposlenih z največ delovne dobe pa niti ne posmislimo, da so lahko najbolj pod stresom. Prav obremenitev na delovnem mestu se je izkazala kot najbolj obremenjujoč stresor. Pozitivna, a nizka korelacija nam ponuja možnost, da je odnos med leti delovne dobe in stresom nelinearen, na primer v obliki (narobe obrnjene) U-krivulje, vendar na nivoju diplomskega dela tega nisem raziskoval. Lahko le sklepam, da je taka povezava možna, saj se pri stresu pogostokrat pojavlja ter tudi po rezultatih gre zaznati narobe obrnjeno U-krivuljo, ki se pri najdlje zaposlenih obrne navzgor.

Iz ugotovljenega lahko stroki priporočam, naj vodje vodijo zaposlene po modelu situacijskega vodenja (Blanchard, 1995), kjer prilagajajo svoje vodenje in naloge zaposlenega, glede na njegovo motiviranost za delo in kompetence oziroma usposobljenost. Vodja ima po tej teoriji na voljo različne kombinacije med direktivnim in bodrilnim vodenjem. Cilj situacijskega vodenja je vzgojiti sodelavce, ki so opolnomočeni, da jim lahko delegiramo naloge in računamo na njihovo samostojno delo. Glede na naše rezultate morajo biti pozorni predvsem na zaposlene, ki so srednje izkušeni in na tiste z največ leti delovne dobe. Torej delegiranje nalog vseeno zahteva določeno stopnjo podpore.

Korelacija (Tabela 9) pokaže, da je nivo doživljanja stresa najbolj povezan z naslednjimi stresorji: socialna situacija, razpetost med družino in delom, konflikt zaposlitvenih vlog in odgovornost za druge (naštete korelacije so statistično pomembne). Rezultati se ujemajo z raziskavami drugih, predvsem odgovornost za druge, konfliktnost vlog (Karasek, Treven, Sutherland & Cooper, Pinche). Avtorji, kot je Green (v Stranks, 2005, str. 71), pa navajajo nekoliko drugačne ovire pri menedžerjih, ki povzročajo stres: pomanjkanje vizije in poslanstva, organizacijskih vrednot, usklajenosti med posamezniki in cilji, pomanjkanje vodstvenih sposobnosti, neučinkovitost tima in posameznikov, odpor do sprememb. Čeprav na podlagi korelacij ne moremo sklepati o vzročnosti, so ravno te stresorje udeleženci ocenili kot najbolj vplivne. Ti stresorji imajo skupni imenovalac, in sicer je to potreba po urejenih (socialnih) odnosih. Odnosi so torej zelo pomembni kot regulator stresa, saj celostno posegajo na družbeno, organizacijsko in osebno področje. Pri stresorjih, ki izvirajo iz medosebnih odnosov, pri vzgoji in izobraževanju individualistični pristopi ne delujejo, boljši so pristopi skupnega načrtovanja in akcije ter nudenja čustvene in instrumentalne podpore (Dunahoo, Geller & Hobfoll, v Černigoj Sadar, 2002, str. 98). Razlago za razliko med stresorji udeležencev razskave, ki so večinoma odnosne narave, in stresorji menedžerjev lahko iščemo v sami značilnosti dela. Udeleženci raziskave so zaposleni organizacijah s precej nižjo organizacijsko strukturo in so večinoma vez med vodstvom in uporabniki, delujejo tako na birokratski ravni kot na terenu. Ukvarjajo se tako s sistemskimi rešitvami kot s praktičnimi individualnimi problemi strank. Menedžerji pa so v drugačni vlogi. Po lastni grobi oceni odpravljajo težave bolj na sistemskem nivoju in so manj v stiku z uporabniki na terenu.

Na podlagi tega rezultata priporočam, da vodje skrbijo za urejene odnose. Kako to doseči? Predlagam dejavnosti kot so intervizije, supervizije, svetovanja strokovnjakov za odnose, psihologov. Vse večja je tudi ponudba dejavnosti za teambuilding. Kot pa se izkaže pri iskanju strategij soočanja s stresom, naj se preventivne dejavnosti usmerijo v načrtovanje dela in tudi v sprotni monitoring ter pravočasno reševanje konfliktov in težav.

Rezultati so pokazali, da so udeleženci bolj uporabljali konstruktivne strategije soočanja s stresom oziroma tiste, ki so osredotočene na reševanje problema. Lahko bi predvideli, da intenzivnejša uporaba strategij soočanja s stresom pripomore k doživljanju nižjega nivoja stresa. Rezultati kažejo drugače: tisti, ki doživljajo višji nivo stresa, uporabljajo več strategij, saj je kavzalnost lahko ravno obratna, in sicer da se posamezniki, ki doživljajo višji nivo stresa, bolj zatekajo k uporabi strategij soočanja s stresom. Zakaj pa se s tem ne obranijo stresa? Odgovor je v tem, osebe z visokim nivojem stresa bolj uporabljajo nekonstruktivne strategije, kar nam prikazuje Slika 9 v prilogi. Osebe z visokim nivojem stresa bolj kot osebe z zmernim ali nizkim nivojem stresa uporabljajo naslednje strategije: samoobtoževanje, sprejemanje, vedenjska neaktivnost, uporaba čustvene podpore, uporaba instrumentalne podpore in samozamotenje, uporabo substanc ter delno zanikanje. Njihove strategije so bolj usmerjene v odpravljanje simptomov in izogibanje stresu kot v odpravljanje ter obvladovanje virov stresa.

Pogled na vprašanje povezanosti med stresom in uporabo strategij nam poda tudi korelacija med posamezno strategijo soočanja s stresom in nivojem stresa. Večina korelacij je pozitivnih, kar pomeni, da ko narašča intenzivnost uporabe strategij soočanja s stresom, narašča tudi nivo stresa, pri čemer ne moremo govoriti o vzročno-posledični povezavi. Negativna korelacija se pojavi pri konstruktivnih strategijah (načrtovanje, pozitivno prevrednotenje), kar pomeni, da ko uporaba strategije narašča, nivo stresa pada. Vendar se te korelacije vrtijo okoli vrednosti $r = 0$.

Iz povedanega izhaja, da sta najboljši metodi preprečevanja stresnih situacije dobro načrtovanje in pozitivno prevrednotenje. Načrtovanje zmanjša negotovost, postavljeni cilji so motivatorji in nudijo občutek varnosti, kar daje delu smisel in omogoči spremljanje z ovrednotenjem doseganja ciljev. Načrtovanje naj bo torej vseh ročnosti: kratkoročno, srednjeročno in dolgoročno. Ker se je strategija načrtovanja dejavnosti pokazala kot najbolj uporabljena, bom kot priporočilo navedel tudi nekaj nasvetov, ki naj jih uporabijo zaposleni. Postaviti si je potrebno cilje in prioritete, narediti seznam nalog (angl. *to do list*), potrebno je biti fleksibilen glede časa, saj je dejstvo, da se veliko stvari pojavi nepričakovano (telefoni, sestanki, nenačrtovane nujnosti). Vsak zaposlen naj pri sebi opazuje in spozna, kdaj je biološko bolj učinkovit – obstajata namreč jutranji tip in nočni tip človeka. Pomembne so še sledeče dejavnosti: delati prave stvari na pravi način, izogibati se perfekcionizmu, naučiti se reči *ne*, nagrajevati se je potrebno za dosežene cilje (Stranks, 2005, str. 77). Predvidevati moramo tudi delovanje v primerih nedoseganja ciljev oziroma v kriznih in stresnih situacijah. Strategija pozitivnega prevrednotenja omogoča videti stresor kot izziv in možnost za rast in napredek. Spomnimo se kitajske pismenke za krizo, ki je sestavljena iz pismenke za nevarnost

in priložnost. Vsak stres ali konflikt lahko vidimo kot novo možnost ali priložnost ali kot grožnjo, odvisno od naše interpretacije. Drugi vidik pa je tudi ozaveščanje o slabostih, ki jih prinaša nekonstruktivno soočanje s stresom. Strategije, kot so samoobtoževanje, vedenjska neaktivnost in uporaba substanc, nudijo navidezno lažno pomoč, v resnici pa delujejo kvarno in le večajo stres. Poleg osveščanja o zmanjševanju stresa, odpravljanju stresorjev, krepitvi uporabe konstruktivnih strategij je potrebno opozarjati tudi na negativen vpliv določenih strategij, saj vse strategije niso konstruktivne.

4.2 Omejitve in nadaljne možnosti raziskave

Že v razpravi sem naštel nekaj omejitev diplomskega dela. Največkrat se pojavi omejitev korelacij ali drugih statističnih metod (npr. ANOVA), kjer ne moremo sklepati o vzročnosti in ne vemo, kako preučevani spremenljivki (npr. uporaba strategij soočanja s stresom in nivo stresa) vplivata druga na drugo. Možno je tudi, da neka tretja ali več drugih spremenljivk vpliva na obe preučevani. Kot rešitev tega bi bila možnost izvesti eksperimente, kjer bi lahko kontrolirali vse spremenljivke, razen tiste, katere vpliv preučujemo. Vzorec je bil specifičen in tako ugotovitev ne moremo posploševati na vse zaposlene, poleg tega je bil večinski delež udeleženk ženskega spola. Pri zajemu podatkov z izpolnjevanjem vprašalnika moramo povedati, da lahko trenutna stresna situacija udeleženca vpliva na odgovarjanje. Tako lahko nekdo, ki je trenutno pod stresom, drugače odgovori na postavko kot tisti, ki trenutno ni pod stresom, saj so me zanimali odgovori v daljšem časovnem obdobju. Poleg tega na izpolnjevanje vplivajo individualne razlike v naravnosti udeležencev, kako vidijo določeno situacijo. Primerjal sem tudi različnost pojava stresa po statističnih regijah, vendar se razlike niso pokazale statistično pomembne (Slika 8 v prilogi). Omeniti pa je potrebno, da so bili vprašalniki aplicirani pred gospodarsko krizo in recesijo in bi bilo zanimivo ponovno pridobiti podatke sedaj, ko se kažejo znaki recesije v določenih regijah bolj kot drugje.

Odpira se kar nekaj vprašanj, ki bi bila zanimiva za nadaljnje raziskovanje. Poleg že omenjenih eksperimentov ter poglobljenih statističnih analiz, kjer bi med drugim preučili odnos med leti delovne dobe in nivojem stresa, bi lahko merjenje stresa razdelili po področjih (vedenjski, psihični, fizični). Zanimivo bi bilo raziskati paradoks, zakaj je literature o tematiki stresa, strategij soočanja s stresom vse več, obenem pa je tudi pojav stresa vse bolj pogost. Zanimive bi bile študije primerov podjetij, kjer se uspešno soočajo s stresom ter poiskati tiste razlike v posameznikih, ki se dobro soočajo s stresom v primerjavi s tistimi, ki se ne. Predvsem pa bi bilo dobro raziskati in aplicirati, kako stres obrniti sebi oziroma organizaciji v prid, da bi distress zamenjali z eustresom.

SKLEP

S sklepom bom podal glavne točke diplomskega dela, in sicer po poglavjih in njihovih temeljnih vsebinah. V prvem poglavju diplomskega dela sem predstavil teoretično ozadje stresa na delovnem mestu. Podal sem definicije stresa različnih avtorjev. Stres ni nujno samo negativen, temveč je lahko tudi motivator. Zmerna stopnja stresa je celo pogoj za dobro delovanje človeka. Predstavil sem vzroke stresa ali stresorje, ki lahko zelo različno vplivajo na posameznika. Opisal sem tudi znake, po katerih lahko prepoznamo zaposlenega, ki je pod vplivom stresa. Avtorji jih najpogosteje delijo v tri skupine, in sicer: vedenjski, čustveni/psihični in telesni/fiziološki. Na koncu prvega poglavja sem predstavil posledice stresa na delo in pomembnost preučevanja le-tega ter vpliv stresa na osebno in tudi družbeno življenje. V Evropi ugotavljajo, da je do 75% posledic današnjih bolezni posledic stresa.

Drugo poglavje sem posvetil reguliranju stresa. Na kratko sem opisal nekaj strategij soočanja s stresom. Omenim nekatere: fizična aktivnost, meditacija, avtogeni trening, kognitivne metode, upravljanje časa in organizacije dela. Predstavil sem strategijo soočanja s stresom, imenovano COPE. Vključuje petnajst konceptualno ločenih strategij, ki se zaokrožajo v naslednje tri sklope: na problem usmerjene strategije, na čustva usmerjene strategije ter preostale strategije, kamor uvrščajo na primer humor, vero in zanikanje. Te sem tudi uporabil pri vprašalniku za pridobivanje podatkov empiričnega dela diplomske naloge.

Oprelitev problema diplomskega dela in raziskovalna vprašanja, ki sem si jih zastavil, sem predstavil v tretjem poglavju. Predvsem me je zanimala povezava doživljanja stresa s stresorji, različnimi načini soočanja s stresom ter izobrazbo in delovnimi izkušnjami. V poglavju Raziskava sem predstavil metodologijo, ki sem jo uporabil, torej vprašalnik, s katerim sem pridobil podatke o nivoju stresa, soočanju s stresom, virih stresa ter demografske podatke udeležencev. Poglavje vsebuje tudi predstavitev raziskovalnega vzorca in analizo rezultatov glede na raziskovalna vprašanja in predpostavke.

V naslednjem poglavju so predstavljene ugotovitve, ki izhajajo iz rezultatov raziskave, in priporočila za stroko. Kot zaskrbljujoč rezultat navedem, da je več kot 60 % udeležencev doseglo zmeren ali visok nivo stresa. Stres so udeleženci doživljali različno glede na višino izobrazbe in leta delovne dobe, pri čemer sklepam, da dodiplomska izobrazba ni dovolj in priporočam specifična dodatna usposabljanja. Med stresorji so najbolj pogosti tisti, ki so odnosne narave, iz česar sledi, da je potreba po urejenih odnosih in vlaganje v njih (na delovnem mestu, med zaposlitvenimi vlogami, odnosi delo - dom) velik potencial za nižanje stresa in obenem priporočilo za reguliranje stresa. Načrtovanje dejavnosti v času pa se je izkazalo za najboljšo strategijo soočanja s stresom, kateri sledi pozitivno prevrednotenje. Prav slednje lahko privede do tega, da stresorje zaznamo kot izziv in tako distres postane koristen eustres.

LITERATURA IN VIRI

1. Bec, B. (2009, 19. april). Moč intelektualnega kapitala. Najdeno 31.1.2010 na spletnem naslovu <http://www.poslovnisvet.si/clanki/vodenje/moc-intelektualnega-kapitala>
2. Blanchard, K., Zigarmi, P. & Zigarmi, D. (1995). *Vodenje in enominutni vodja*. Ljubljana: Taxus.
3. Božič, M. (2003). *Stres pri delu*. Ljubljana: GV Izobraževanje.
4. Braham, B. J. (1994). Managing stress – Keeping Calm under Fire. New York: Irwing Professional Publishing. *Journal of Personality and Social Psychology*. No. 2, Vol. 56. strani 267 – 283.
5. Carver, S. C., Weintraub, J. K. & Scheier, M. F. (1989). *Assesing Coping Strategies: A Theoretically Based Aproach*.
6. Carver, S. C., Brief COPE (b.l.). Najdeno 11. decembra 2008 na spletnem naslovu <http://www.psy.miami.edu/faculty/ccarver>
7. Cooper, C., Katona, C. & Livingston, G. (2008). *Validity and reliability of the brief COPE in carers of people with dementia: the LASER-AD Study*. London: Department of Mental Health Sciences.
8. Černetič, M. (2005). Biti tukaj in zdaj: Čuječnost, njena uporabnost in mehanizmi delovanja. *Psihološka obzorja*. Letnik 14, 2, strani 73 – 92.
9. Černigoj Sadar, N. (2002). *Stres na delovnem mestu*. Teorija in praksa. Ljubljana, 39, str. 81 -102.
10. Eckenrode, J. & Gore, S. (1990). Stress and Coping at the Boundary of Work and Family. Eckenrode, J. in Gore, S. *Stress Between Work and Family*, str. 1. New York and London: Plenum Press.
11. Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (b.l.). Poročilo o varnosti in zdravju pri delu za leto 2007. Najdeno 28. novembra 2008 na spletnem naslovu <http://osha.europa.eu/en/press/pressreleases/020702.xml>
12. George, M. J. & Jones, R. G. (1996). *Understanding and Managing Organizational Behavior*. Harlow: Adison Wealey.

13. Heller, R. & Hindle, T. (2001). *Veliki poslovni priročnik*. Ljubljana: Založba Mladinska knjiga.
14. Jex, M. S. & Crossely, D. C. (2004). Organizational Consequences. V Barling, J. Kelloway, E. K. in Frone, M. R. *Handbook of Work Stress*. Str. 577. London: Sage Publications, Inc.
15. Jordan, J., Gurr, E., Tinline, G., Giga, S., Faragher, B. & Cooper, C. (2003). *Beacons of excellence in stress prevention*. Manchester: HSE Books.
16. Kompare, A., Stražišar, M., Vec, T., Dogša, I., Jaušovec, N. & Curk, J. (2001) *Psihologija: Spoznanja in dileme*. Ljubljana: DZS.
17. Lamovec, T. (1987). *Motivacija*. Ljubljana: Filozofska fakulteta.
18. Looker, T. & Gregson, O. (1993). *Obvladajmo stres*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
19. Mednarodna organizacija za delo (2008). Najdeno 28. novembra 2008 na spletnem naslovu
<http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/stress>
20. Mindfulness (2008). Najdeno 13. novembra 2008 na spletnem naslovu
<http://www.mindfulness.com/index.php>
21. Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve (b.l.) Predstavitev delovnih področij – sociala. Najdeno 9. januarja 2009 na spletnem naslovu
http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/
22. Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve (b.l.). Socialno varstvene storitve. Najdeno 9. januarja 2009 na spletnem naslovu
http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/socialno_varstvene_storitve/
23. Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve (b.l.). Programi socialnega varstva. Najdeno 9. januarja 2009 na spletnem naslovu
http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/programi_socialnega_varstva/
24. Musek, J. (1993). *Znanstvena podoba osebnosti*. Ljubljana: Educy.
25. Newstrom, J. W. & Davis, K. (1993). *Organizational Behavior; Human Behavior at Work. Ninth edition*. International edition: McGraw-Hill.
26. Powell, T. (1999). *Kako premagamo stres*. Ljubljana: Založba Mladinska knjiga.

27. Rakovec Felser, Z. (1991). *Človek v stiski; stres in tesnoba*. Maribor: Založba Obzorja.
28. Robbins, S. P. (1996). *Organizational behavior; concepts, controversies, applications*. New Jersey: Prentice Hall International.
29. Rode, N., Rihter, L. & Kobal, B., (2006). *Evalvacija programov v socialnem varstvu; model in postopek izvedbe*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
30. Rollins, D. (1998). *Organizational behavior and analysis, An integrated aproach*. Harlow: Addison – Weley.
31. Youngs, B. B. (2001). *Obvladovanje stresa za ravnatelje in druge vodstvene delavce v vzgoji in izobraževanju*. Ljubljana: Educey.
32. Selič, P. (1999). *Psihologija bolezni našega časa*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
33. Skupnost centrov za socialno delo (b.l.) Predstavitev centrov za socialno delo. Najdeno 9. januarja 2009 na spletnem naslovu http://www.gov.si/csd/predst_csd.htm
34. Starc, R. (2007). *Stres in bolezni*. Ljubljana: Sirius.
35. Stranks, J. (2005). *Stress at work – Management and prevention*. Oxford: Elsevier Butterworth-Neinemann.
36. Statistični urad Republike Slovenije (2010). Slovenske regije v številkah 2010. Najdeno 26.9.2010 na spletnem naslovu <http://www.stat.si/doc/pub/Regije-2010.pdf>
37. Sutherland, J. V., Cooper, L. C. (2000). *Strategic Stress Management*. London: Macmillian.
38. Treven, S. (2005). *Premagovanje stresa*. Ljubljana: GV Založba.
39. Zakon o socialnem varstvu. Uradni list RS št. 3/2007 (ZSV-UPB2: ZSV (Uradni list RS, št. 54/92 z dne 13. 11. 1992), ZSV-A (Uradni list RS, št. 41/99 z dne 1. 6. 1999), ZSV-B (Uradni list RS, št. 26/01 z dne 12. 4. 2001), ZSV-C (Uradni list RS, št. 2/04 z dne 15. 1. 2004), ZSV-D (Uradni list RS, št. 105/06 z dne 12. 10. 2006). Najdeno 9. Januarja 2009 na spletnem naslovu <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=20073&stevilka=100>

PRILOGE

Priloga 1 - Vrstni red stresnih dogodkov v življenju

Smrt zakonca	100
Razveza	73
Ločeno zakonsko življenje	65
Zaporna kazen	63
Smrt ožjega družinskega člana	63
Telesna poškodba ali bolezen	53
Poroka	50
Odpustitev iz delovnega mesta	47
Zakonska sprava	45
Upokojitev	45
Zdravstvene težave družinskega člana	44
Nosečnost	40
Spolne težave	39
Prihod novega družinskega člana	39
Večje spremembe na delovnem mestu	39
Sprememba finančnega stanja	38
Smrt bližnjega prijatelja	37
Prilagoditev drugačnemu načinu dela	36
Nesoglasja s partnerjem	35
Visoka hipoteka	31
Zaplenitev hipoteke ali posojila	30
Sprememba odgovornosti na delovnem mestu	29
Odhod sina ali hčerke od doma	29
Težave s sorodniki (zeti, snahami, tasti itd.)	29
Izrazit osebni dosežek	28
Žena se zaposli ali preneha delati	26
Otrok začne ali konča šolanje	26
Sprememba stanovanjskih razmer	25
Sprememba življenjskih navad	24
Težave z nadrejenim ali delodajalcem	23
Spremembe delovnega časa ali razmer	20
Sprememba bivališča	20
Sprememba otrokove šole	20
Sprememba cerkvenih aktivnosti	19
Sprememba družabnega življenja	18
Sprememba navad pri spanju	16
Sprememba števila družinskih srečanj	15
Sprememba prehrabnih navad	15
Počitnice	13
Božič	12
Manjše zlorabe zakona	11

Vir: T. Looker & O. Gregson, *Obvladajmo stres*, 1993, str. 10

Priloga 2 - O Centrih za socialno delo

Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve (MDDSZ, 2009) opredeli socialno varstvo kot enega od sklopov socialne varnosti, ki temelji na socialni pravičnosti in solidarnosti, na načelih enake dostopnosti in proste izbire oblik in je definiran z vrstami storitev in denarnih dajatev skupinam in posameznikom, ki nimajo zadostnih sredstev za preživljanja in naj bi tako dosegli raven kakovosti življenja, ki je primerljiva z drugimi v okolju in ustrežna merilom človeškega dostojanstva. Ministrstvo potrebnim pomaga pri odpravljanju socialnih stisk in težav s strokovno pomočjo v obliki:

- materialne in nematerialne pomoči;
- usmerjene strokovne podpore;
- organiziranim varstvom in nego;
- usmerjene preventive.

Za zagotavljanje socialnega varstva je država ustanovila centre za socialno delo in jih pooblastila za nudenje pomoči posameznikom, družinam in posebnim skupinam prebivalstva pri preprečevanju in odpravljanju stisk in težav (Skupnost centrov za socialno delo, 2009). Zaposleni v skladu z zakonom o socialnem varstvu in kodeksom etičnih načel v socialnem varstvu izvajajo naslednje naloge:

- Varstvo otrok in družine
- Varstvo otrok in odraslih
- Oprostitve pri plačilu storitev
- Denarne socialne pomoči
- Starševsko varstvo in družinski prejemki
- Koordinacija (lokalna in regijska)
- Koordinatorji
- Storitve (socialna preventiva, prva socialna pomoč, osebna pomoč, pomoč družini za dom, pomoč družini na domu, vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji)
- Programi

Socialno varstvene storitve zakon o socialnem varstvu (ZSV-UPB2, 2007) deli na tiste, ki so namenjene preventivi in tiste, ki so namenjene odpravljanju težav (prva socialna pomoč, osebna pomoč, pomoč družini, institucionalno varstvo, vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji, pomoč delavcem v podjetjih, zavodih ter pri drugih delodajalcih). Poleg deljenja programov na preventivne in kurativne pa jih lahko delimo tudi na čas trajanja posamezne dejavnosti socialne pomoči znotraj programov, in sicer: trenuten, kratkotrajni, srednje dolg, dolgotrajen, trajen (Rode, Rihter & Kobal, 2006, str. 33).

Priloga 3 - Vprašalnik – Stres pri zaposlenih

Spoštovani.

Sem Damjan Beton in pripravljam diplomsko delo na Ekonomski fakulteti z naslovom Stres pri zaposlenih v socialnem varstvu. Obračam se na vas s prošnjo, da izpolnite vprašalnik in mi pomagajte pridobiti potrebne podatke izključno za namen diplomskega dela. Vprašalnik v nadaljevanju je razdeljen v štiri sklope, in sicer najprej meri nivo stresa, sledi ugotavljanje načinov soočanja s stresom in virov stresa ter končno zajame osebne podatke.

Za vaše sodelovanje se Vam zahvaljujem.

I. Nivo stresa

Prosim, da pozorno preberete spodnje trditve in se pri vsakem odločite, katera ocena najbolj ustreza vašemu telesnemu in čustvenemu počutju v zadnjem mesecu, in jo obkrožite, pri čemer pomeni 1 – ne, nikoli in 5 – da, pogosto.

Nenadoma me preplavijo občutki panike in strahu.	1	2	3	4	5
Živčen in napet sem.	1	2	3	4	5
Težko zaspim, ostanem buden ali se zgodaj zbudim.	1	2	3	4	5
Skrbi me, da se bo zgodilo kaj strašnega.	1	2	3	4	5
Razdražljiv sem in slabe volje.	1	2	3	4	5
Neredno se prehranjujem, jem preveč ali premalo.	1	2	3	4	5
Preveč kadim in pijem, oziroma jemljem pomirjevala ali uživam droge.	1	2	3	4	5
Trpim zaradi želodčnih težav, driske ali zaprtosti.	1	2	3	4	5
Težave imam s koncentracijo, spominom ali sprejemanjem odločitev.	1	2	3	4	5
Počutim se izčrpanega in utrujenega.	1	2	3	4	5
Bojim se, da bom izgubil nadzor nad seboj, se zlomil ali zbolel.	1	2	3	4	5
Počutim se apatičnega – nobena stvar se mi ne zdi pomembna.	1	2	3	4	5
Celo kadar počivam, mi primanjkuje zraka.	1	2	3	4	5
Čutim napetost v prsih, vratu in glavi.	1	2	3	4	5
Izogibam se težkim situacijam.	1	2	3	4	5
Ne morem izključiti negativnih misli.	1	2	3	4	5
Izgubil sem zanimanje za spolnost.	1	2	3	4	5
Trpim zaradi palpitacij in ščemenja v želodcu ali v prsih.	1	2	3	4	5
Nimam zaupanja vase.	1	2	3	4	5
Skrbi me, da ne bom kos dolžnostim in zahtevam.	1	2	3	4	5
Mučijo me glavoboli ali migrene.	1	2	3	4	5
Zdi se mi, da ni vredno živeti.	1	2	3	4	5
Glede prihodnosti sem pesimističen.	1	2	3	4	5
Počutim se pod pritiskom.	1	2	3	4	5
Obseden sem z boleznimi, čistočo ali prehrano.	1	2	3	4	5
Vsaka bolečina me skrbi.	1	2	3	4	5
Zelo sem čustven in zlahka jočem.	1	2	3	4	5
Počutim se telesno izčrpanega.	1	2	3	4	5
Imam občutke vrtoglavice, šibkosti in neresničnosti.	1	2	3	4	5
Izogibam se prijateljem, nobena stvar me ne zanima in nimam hobijev.	1	2	3	4	5

II. Soočanje s stresom

Naslednje trditve se nanašajo na način, kako se soočate s stresom. Obstaja več načinov, kako se spoprijeti s problemi. Vsaka trditev govori o določenem načinu, nas pa zanima, kako se s problemi soočate vi. Ne odgovarjajte na osnovi vaših predstav ali določena oblika deluje ali ne. Odgovarjajte le, kako pogosto jo uporabljate vi, in sicer s pomočjo števil 1 do 4. Vsako trditev ocenite kot samostojno in nepovezano z drugimi. Ni pravih in napačnih odgovorov, zato odgovarjajte tako, kot je najbolj značilno za vas. Ocenite vse trditve.

Ocene pomenijo naslednje:

1 ... tega ne počnem nikoli

4 ... to delam pogosto

1. Posvetim se delu in drugim aktivnostim, da ne mislim na problem.	1	2	3	4
2. Svoj napor osredotočim na reševanje situacije, v kateri sem.	1	2	3	4
3. Pravim si: to ni res.	1	2	3	4
4. Da bi se bolje počutil, zaužijem alkohol ali droge.	1	2	3	4
5. Poiščem čustveno oporo pri drugih.	1	2	3	4
6. Vdam se v usodo.	1	2	3	4
7. Trudim se, da bi rešil nastalo situacijo.	1	2	3	4
8. Preprosto ne verjamem, da se je to zgodilo.	1	2	3	4
9. Govorim si stvari, da neprijetni občutki izginejo.	1	2	3	4
10. Po pomoč in nasvet se obrnem k dugim ljudem.	1	2	3	4
11. Da lažje prebrodim težave, zaužijem alkohol, drogo, pokadim cigareto.	1	2	3	4
12. Poskušam gledati na problem iz bolj pozitivne strani.	1	2	3	4
13. Kritiziram samega sebe.	1	2	3	4
14. Poskušam se domisliti strategije, kako ukrepati.	1	2	3	4
15. Poiščem tolažbo in razumevanje s strani drugih.	1	2	3	4
16. Ne trudim se več s poskusi reševanja težav.	1	2	3	4
17. V tem, kar se je zgodilo, skušam videti nekaj dobrega.	1	2	3	4
18. Pošalim se na račun situacije.	1	2	3	4
19. Da manj mislim na problem, počnem stvari, kot so gledanje televizije, branje, sanjarjene, spanje ali nakupovanje.	1	2	3	4
20. Sprejem kot dejstvo, da se je to zgodilo.	1	2	3	4
21. Izrazim svoja negativna občutja.	1	2	3	4
22. Tolažbo iščem v veri in duhovnosti.	1	2	3	4
23. Trudim se poiskati nasvet ali pomoč drugih ljudi glede tega, kaj narediti.	1	2	3	4
24. Učim se živeti s tem.	1	2	3	4
25. Močno razmišljam, katere korake moram napraviti.	1	2	3	4
26. Krivim samega sebe za to, kar se je zgodilo.	1	2	3	4
27. Molim ali meditiram.	1	2	3	4
28. Šalim se iz nastale situacije.	1	2	3	4

II. Viri stresa

Ocenite, v kolikšni meri naslednji viri stresa vplivajo na vas, pri čemer pomenijo ocene:

1 - ne vpliva, 2 – običajno ne vpliva, 3 – običajno vpliva, 4 – zelo vpliva.

Vrsta zaposlitve	1	2	3	4
Konflikt in negotovost zaposlitvenih vlog na delovnem mestu	1	2	3	4
Struktura in kultura organizacije	1	2	3	4
Prevelika ali premajhna obremenitev z delom	1	2	3	4
Odgovornost za druge	1	2	3	4
Nadlegovanje in nasilje na delovnem mestu	1	2	3	4
Neugodne delovne razmere	1	2	3	4
Dolgotrajni delavniki oziroma neugoden delovni čas	1	2	3	4
Odnosi med zaposlenimi	1	2	3	4
Razvoj kariere	1	2	3	4
Razpetost med domom/družino in službo	1	2	3	4
Ekonomske razmere	1	2	3	4
Politična situacija	1	2	3	4
Socialna situacija	1	2	3	4
Tehnološki razvoj	1	2	3	4
Drugo: _____	1	2	3	4
Drugo: _____	1	2	3	4
Drugo: _____	1	2	3	4

IV. Osnovni podatki

Starost _____ let

Spol: M Ž

Smer in stopnja izobrazbe: _____

Naziv delovnega mesta in področje dela: _____

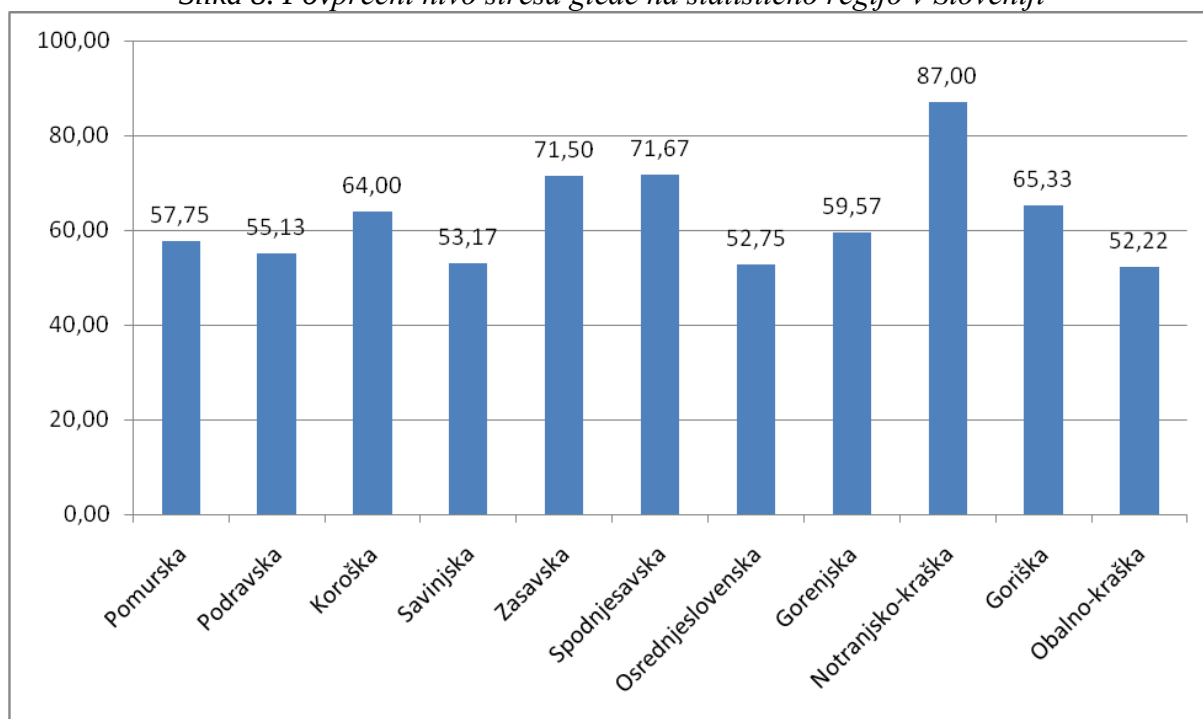
Število let delovne dobe: _____ let

Regija, kjer delujete:

1. Pomurska regija
2. Podravska regija
3. Koroška regija
4. Savinjska regija
5. Zasavska regija
6. Spodnjeposavska regija
7. Jugovzhodna Slovenija
8. Osrednjeslovenska regija
9. Gorenjska regija
10. Notranjsko - kraška regija
11. Goriška regija
12. Obalno - kraška regija

Priloga 4 - Povprečni nivo stresa glede na statistično regijo v Sloveniji

Slika 8. Povprečni nivo stresa glede na statistično regijo v Sloveniji



Iz Slike 8 vidimo, da dosegajo največji povprečni nivo stresa udeleženci iz Notranjsko-kraške regije, sledita pa ji Zasavska in Spodnjėsavska regija. Najnižji stres so v povprečju doživljali udeleženci iz Obalno-kraške regije, nekoliko višji, a še vedno nizek pa v Savinjski in Osrednjeslovenski regiji. Rezultate nad povprečjem vseh udeležencev (58.11) je opaziti tudi v Koroški in Goriški regiji. Najbolj blizu povprečju sta Pomurska in Gorenjska regija, pod povprečjem pa je še Podravska regija. Razlike med regijami v povprečnem nivoju stresa torej obstajajo, niso pa statistično pomembne, $F(9, 61) = 1,910$, $p = .061$, a se približujejo meji 5 odstotnega tveganja.

KAZALO PRILOG

Priloga 1 - Vrstni red stresnih dogodkov v življenju	1
Priloga 2 - O Centrih za socialno delo	2
Priloga 3 - Vprašalnik – Stres pri zaposlenih.....	3
Priloga 4 - Povprečni nivo stresa glede na statistično regijo v Sloveniji	6