

UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

**VPLIV STRESA NA IZGOREVANJE POSAMEZNIKA NA DELOVNEM  
MESTU**

Ljubljana, februar 2011

TJAŠA BERAKOVIČ

## **IZJAVA**

Študentka Tjaša Berakovič izjavljam, da sem avtorica tega magistrskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom doc. dr. Jane Žnidaršič, in da v skladu s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovolim njegovo objavo na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne 02.02.2011

Podpis: \_\_\_\_\_

## KAZALO

<b>UVOD</b> .....	<b>1</b>
<b>1 STRES NA DELOVNEM MESTU</b> .....	<b>4</b>
1.1 OPREDELITEV STRESA NA DELOVNEM MESTU .....	5
1.2 VZROKI ZA STRES NA DELOVNEM MESTU.....	7
1.2.1 Količina dela .....	7
1.2.2 Zahtevnost dela .....	8
1.2.3 Nejasne delovne zahteve .....	8
1.2.4 Medsebojni odnosi in komunikacija .....	8
1.3 PREPREČEVANJE IN URAVNAVANJE STRESA NA DELOVNEM MESTU .....	9
1.3.1 Strategije za preprečevanje stresa na delovnem mestu .....	9
1.3.2 Ukrepi za zmanjšanje stresa na delovnem mestu .....	10
1.3.2 Preventivno upravljanje in uravnavanje stresa.....	10
<b>2 OPREDELITEV SINDROMA IZGOREVANJA</b> .....	<b>11</b>
2.1 RAZLIKA MED STRESOM IN IZGORELOSTJO .....	13
2.2 VZROKI ZA POKLICNO IZGORELOST .....	14
2.2.1 Delovna obremenitev .....	14
2.2.2 Nadzor nad delom .....	15
2.2.3 Nagrada za opravljeno delo.....	15
2.2.4 Delovna skupnost .....	15
2.2.5 Pravičnost.....	16
2.2.6 Vrednote.....	16
2.3 ZMANJŠEVANJE IN OBVLADOVANJE POKLICNE IZGORELOSTI.....	16
<b>3 POSLEDICE STRESA IN POKLICNE IZGORELOSTI</b> .....	<b>17</b>
3.1 POSLEDICE ZA POSAMEZNIKA.....	17
3.2 POSLEDICE ZA ORGANIZACIJO .....	18
3.3 POSLEDICE ZA DRUŽBO.....	20
<b>4 VPLIV STRESA NA IZGOREVANJE POSAMEZNIKA NA DELOVNEM MESTU: EMPIRIČNA PREVERBA</b> .....	<b>22</b>
4.1 OPREDELITEV RAZISKOVALNEGA PROBLEMA .....	22
4.2 KVALITATIVNA RAZISKAVA .....	22
4.2.1 Namen in cilji raziskave .....	23
4.2.2 Metodologija in opis skupine .....	23
4.2.3 Ugotovitve kvalitativne raziskave .....	23
4.2.4 Omejitve raziskave .....	25
4.3 KVANTITATIVNA RAZISKAVA .....	25
4.3.1 Namen in cilji raziskave .....	25
4.3.2 Raziskovalne hipoteze.....	26
4.3.3 Načrt raziskovanja.....	27
4.3.3.1 Viri podatkov.....	27
4.3.3.2 Raziskovalna metoda.....	27
4.3.3.3 Merski inštrument .....	27
4.3.3.4 Načrt vzorčenja .....	28
4.3.3.5 Opis vzorca.....	29
4.3.4 Omejitve raziskave.....	33
4.4 DEJAVNIKI, KI POVZROČAJO STRES NA DELOVNEM MESTU .....	33

4.5	SIMPTOMI STRESA .....	39
4.6	SIMPTOMI IZGORELOSTI .....	45
4.7	PREVERJANJE VPLIVA DEMOGRAFSKIH DEJAVNIKOV NA STRES IN POKLICNO IZGORELOST .....	52
<b>SKLEP.....</b>		<b>57</b>
<b>LITERATURA IN VIRI.....</b>		<b>61</b>

## KAZALO TABEL

TABELA 1: POVZROČITELJI STRESA NA DELOVNEM MESTU .....	6
TABELA 2: DEJAVNIKI, KI POVZROČAJO STRES IN STRATEGIJE ZA ZMANJŠANJE STRESA PRI ZAPOSLENIH .....	9
TABELA 3: OPISNE STATISTIKE ANKETIRANIH PO STAROSTI .....	29
TABELA 4: OPISNE STATISTIKE ANKETIRANIH GLEDE NA ŠTEVILO LET DELOVNE DOBE.....	31
TABELA 5: OPISNE STATISTIKE INDIKATORJEV DEJAVNIKOV, KI VPLIVAJO NA STRES NA DELOVNEM MESTU .....	35
TABELA 6: DELEŽ POJASNJENE VARIANCE IN LASTNE UTEŽI ZA FAKTOR DEJAVNIKA STRESA NA DELOVNEM MESTU .....	38
TABELA 7: OPISNE STATISTIKE FAKTORJA DEJAVNIKOV STRESA NA DELOVNEM MESTU.....	39
TABELA 8: OPISNE STATISTIKE INDIKATORJEV SIMPTOMOV STRESA.....	41
TABELA 9: DELEŽ POJASNJENE VARIANCE IN LASTNE UTEŽI ZA FAKTOR SIMPTOMA STRESA NA DELOVNEM MESTU .....	44
TABELA 10: OPISNE STATISTIKE FAKTORJA SIMPTOMA STRESA NA DELOVNEM MESTU .....	45
TABELA 11: OPISNE STATISTIKE INDIKATORJEV SIMPTOMOV IZGOREVANJA .....	47
TABELA 12: DELEŽ POJASNJENE VARIANCE IN LASTNE UTEŽI.....	50
TABELA 13: OPISNE STATISTIKE FAKTORJA IZGORELOSTI .....	51
TABELA 14: PEARSONOVI KORELACIJSKI KOEFICIENTI ZA HIPOTEZO 1 IN 2 .....	52
TABELA 15: REGRESIJSKI KOEFICIENTI VPLIVA DEMOGRAFSKIH SPREMENLJIVK NA FAKTOR DEJAVNIKOV STRESA NA DELOVNEM MESTU .....	53
TABELA 16: REGRESIJSKI KOEFICIENTI VPLIVA DEMOGRAFSKIH SPREMENLJIVK NA FAKTOR KAZALCEV STRESA .....	55
TABELA 17: REGRESIJSKI KOEFICIENTI VPLIVA DEMOGRAFSKIH SPREMENLJIVK NA FAKTOR KAZALCEV IZGORELOSTI.....	56

## KAZALO SLIK

SLIKA 1: MULTI-METODOLOŠKI PRISTOP .....	3
SLIKA 2: POVEZAVE MED DEMOGRAFSKIMI DEJAVNIKI, DEJAVNIKI STRESA, STRESOM IN IZGORELOSTJO NA DELOVNEM MESTU .....	26
SLIKA 3: REGRESIJSKI MODEL VPLIVOV DEMOGRAFSKIH DEJAVNIKOV NA FAKTOR DEJAVNIKOV STRESA NA DELOVNEM MESTU .....	53
SLIKA 4: REGRESIJSKI MODEL VPLIVOV DEMOGRAFSKIH DEJAVNIKOV NA FAKTOR STRESA NA DELOVNEM MESTU .....	54
SLIKA 5: REGRESIJSKI MODEL VPLIVOV DEMOGRAFSKIH DEJAVNIKOV NA FAKTOR IZGORELOSTI NA DELOVNEM MESTU .....	56

## **KAZALO GRAFOV**

GRAF 1: SPOL ANKETIRANCEV .....	29
GRAF 2: DOKONČANA IZOBRAZBA ANKETIRANCEV .....	30
GRAF 3: STATUS ANKETIRANCEV .....	31
GRAF 4: VRSTA ZAPOSLOTITVE ANKETIRANCEV .....	32
GRAF 5: OPRAVLJANJE DELA Z LJUDMI.....	32



## UVOD

Stres je neizogibna posledica življenja, ni stranski pojav sodobnega časa, temveč prirojen mehanizem, ki omogoča, da premagujemo pritiske iz okolja (Furlan, 2010, str. 54 - 56). Kot je ugotovil Hans Seyle, človek, ki je uvedel termin stres, brez stresa ne bi bilo življenja (Starc, 2008). Določeno stopnjo stresa sicer potrebujemo za premagovanje izzivov vsakdanjosti, toda previsoka stopnja stresa lahko pri posamezniku povzroči neprijetne in nevarne odzive telesa, katerih posledica je v blažjih primerih utrujenost in slabo počutje, v skrajnih primerih pa tudi bolezen ali celo smrt. Nihče ni torej povsem odporen proti stresu. Stres zadeva prav vsakogar, saj nastaja kot neizogibna posledica naših odnosov z nenehno spreminjajočim se okoljem, ki se mu moramo prilagajati. Dandanes ljudje nismo izpostavljeni le telesni ogroženosti, temveč tudi in predvsem psihični ogroženosti. Potegnjeni smo v neusmiljeni vrtinec čustvenih in družbenih zahtev, ki terjajo od nas trdo delo, več časa na delovnem mestu, več znanja in podobno.

Položaj, kjer je posameznik dlje časa izpostavljen stresu na delovnem mestu, pa je po mnenju številnih znanstvenikov in zdravnikov pomenljiv za kopicu težav, saj je aktiviranje stresnega odziva, ki se ne more sproščeno izraziti v telesni reakciji, potencialno škodljivo zdravju. Vsakdanje delo pod stresom na delovnem mestu oziroma majhni, vsakdanji stresi so tako stopnice, ki vodijo do popolne izgorelosti. Popolno izgorelost pa najkrajše opredelimo kot psihofizično in čustveno izčrpanost. To pomeni, da človek preprosto »pokuri« svojo energijo in ker se ne zna ustaviti, začne njegova storilnost pešati, nastajajo različni konflikti, ki povzročajo nezdrave medsebojne odnose, nastopijo pa lahko tudi resne zdravstvene težave. Takšna situacija na delovnem mestu posameznika vsekakor predstavlja problem, saj negativno vpliva tako na posameznika kot tudi na podjetje, kajti ta terja od posameznika čustveni, od podjetja pa ekonomski davek. Oči javnosti so zato danes še bolj kot v preteklosti uprte v stres in posledično poklicno izgorelost, zaradi številnih raziskav, študij in anket o stresu, zdravju, delu in učinkovitosti. Naraščajoče zanimanje za premagovanje stresa in izgorelosti odseva številna prizadevanja, da bi ublažili njegove posledice, ki škodijo zdravju posameznika, povzročajo izgube v gospodarstvu, pretresajo poklice in nasploh ogrožajo celotno družbo. In temu prizadevanju se pridružujem tudi sama z magistrskim delom.

Dejstvo namreč je, da višja pričakovanja, hitrejši tempo življenja, nove zahteve in obremenitve ter vse številčnejši spremenjeni načini dela, kjer je pomemben stik s sodelavci in obvladovanje ter izkazovanje ne samo idej, ampak tudi čustev med njimi in so tako dobri odnosi pogoj za uspešno medsebojno sodelovanje ter kakovostno delo, povzročajo vse večji stres, s katerim se vsak dan soočajo podjetja in njihovi zaposleni. Zato igra pomembno vlogo poznavanje dejavnikov stresa na delovnem mestu, vzroki za njihov nastanek ter posledično preprečevanje in uravnavanje stresa. Kako lahko močna in dolgotrajna stresna situacija privede posameznika do izgorelosti in kako lahko le-to posameznik in organizacija zmanjšuje in obvladuje. Kakšne so strategije obvladovanja stresa v podjetju in nenazadnje zavedanje posledic, ki jih pusti dolgotrajna stresna situacija tako pri posamezniku, organizaciji in v

celotni družbi. Z namenom raziskave problema je navedeno prikazano v magistrskem delu in sicer na osnovi preučene strokovne literature in z izvedbo kvalitativne ter kvantitativne raziskave pri posameznikih. Ker je delovno mesto pogosto žarišče škodljivega stresa, ki ga povzroča splet številnih dejavnikov, je bil glavni namen raziskave, da pri posameznikih na delovnem mestu ugotovim, kateri so najpogostejši dejavniki, ki povzročajo stres na delovnem mestu, kako le-ti vplivajo na povzročitev stresne situacije in ko se le-ta nadaljuje s povišano stopnjo, preraste v izgorevanje posameznika in posledično poklicno izgorelost na delovnem mestu. Pri obeh situacijah so sprva prisotni simptomi stresa, ki jih posameznik občuti v blažji obliki, sledijo pa simptomi izgorelosti, ki so precej močnejši in težje odpravljeni. Pred anketiranjem omenjene skupine naključnih posameznikov smo si postavili tudi pet hipotez, ki jih bomo na koncu na podlagi pridobljenih rezultatov raziskave potrdili oziroma ovrgli.

Magistrsko delo je torej zaokrožena celota teorije in primera raziskave ugotavljanja vpliva stresa na poklicno izgorelost posameznika na delovnem mestu z namenom skozi vsebino bralcu ponazoriti, da je zavedanje o škodljivosti stresa in poklicne izgorelosti ključnega pomena tako za zdravje zaposlenega in njegove odnose na delovnem mestu, kot tudi za posamezno organizacijo in celotno družbo.

### **Namen in cilj magistrskega dela**

Cilji magistrske naloge v teoretičnem delu so:

- pregled relevantne literature in virov s področja stresa in izgorelosti,
- pregled teorij stresa in izgorelosti ter njihovih determinant, ki so pomembne za vplivanje na posameznika na delovnem mestu,
- pregled ustreznosti metod za preprečevanje ter uravnavanje stresa in raziskav o merjenju stresa in izgorelosti na delovnem mestu,
- pregled posledic, ki jih povzročata poklicni stres in izgorelost na delovnem mestu, tako za posameznika kot tudi za celotno organizacijo in družbo.

Na osnovi teoretičnega dela je bila oblikovana raziskava o stresu in izgorelosti posameznikov na delovnem mestu, ki bo proučevala glavne determinante in medsebojni vpliv stresa na izgorelost posameznika na delovnem mestu, ki ga opravlja.

Cilji magistrske naloge v empiričnem delu so:

- ugotoviti glavne značilnosti stresa in izgorelosti posameznika na delovnem mestu,
- ugotoviti, v kolikšni meri je pri posamezniku na delovnem mestu prisoten stres in koliko je posledične izgorelosti posameznika na delovnem mestu,
- ugotoviti, če in kako stres vpliva na izgorevanje posameznika na delovnem mestu,
- ugotoviti, ali obstaja statistično pomembna razlika v stopnji stresa, ki vpliva na izgorelost, glede na različne vplive demografskih dejavnikov,
- raziskati, kakšne metode preprečevanja stresa posamezniki in organizacije že uporabljajo,
- analizirati rezultate, jih interpretirati in predlagati rešitve za izboljšanje obstoječega stanja.

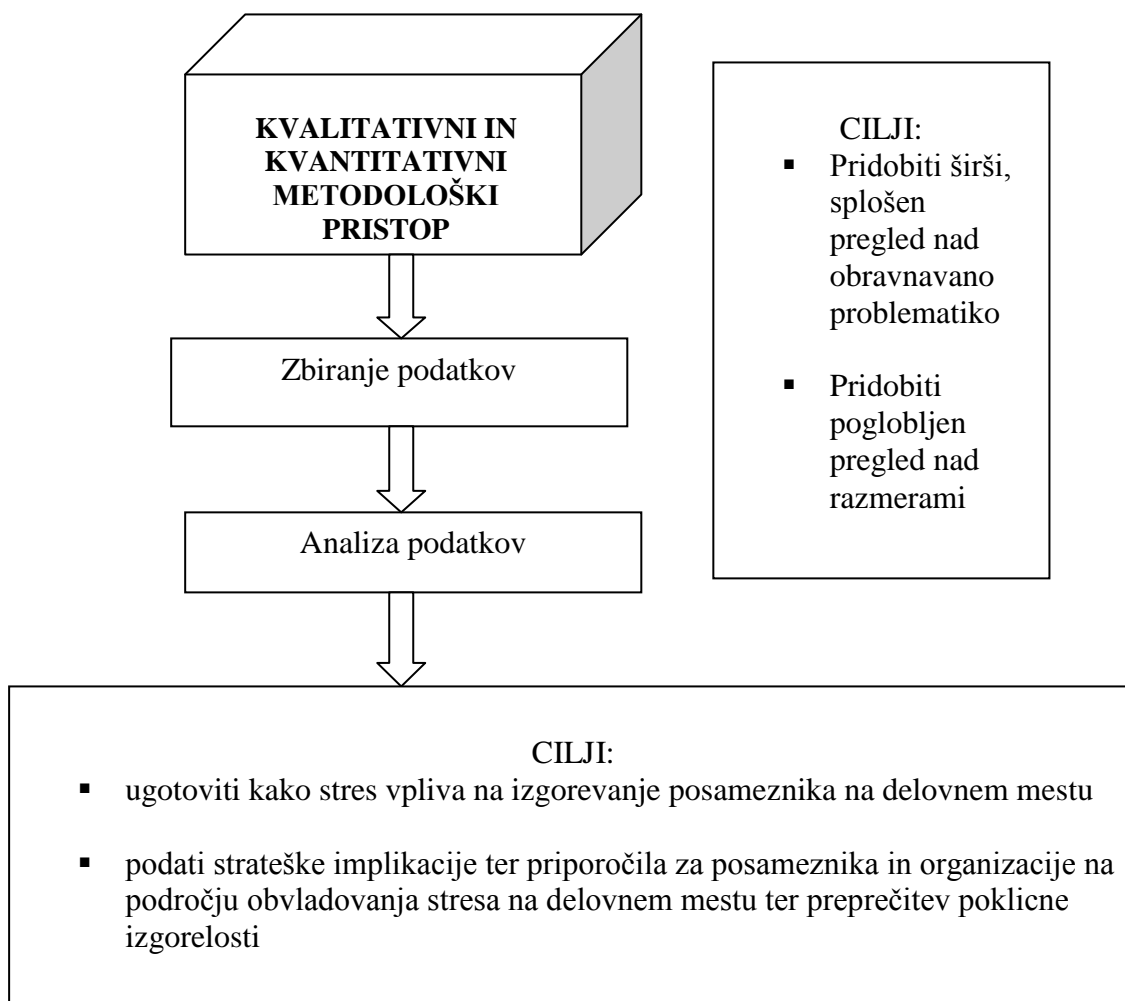


## Metode dela

Na osnovi bogate teoretične osnove vpliva stresnih situacij na izgorelost posameznika na delovnem mestu je v delu predstavitve raziskave prikazana kvalitativna in kvantitativna raziskava na področju vpliva stresa na izgorevanje posameznika na delovnem mestu, z namenom pridobitve čim boljšega vpogleda v stanje na področju vpliva stresa na izgorevanje posameznika na delovnem mestu (Žnidaršič, 2008).

Za razliko od večine raziskav, ki temeljijo bodisi samo na kvalitativnih oziroma samo kvantitativnih metodah raziskovanja, je v magistrski nalogi uporabljen multi-metodološki pristop, saj je prav kombiniranje kvalitativnih in kvantitativnih raziskovalnih metod omogočilo izpolnjevanje zastavljenih ciljev naloge in testiranje hipotez. Takšen pristop namreč omogoča pridobiti raznolike podatke za posamezne konstrukte ter testiranje hipotez na več načinov, kar po pričakovanjih pripomore k bolj zanesljivim in oprijemljivim ugotovitvam (Žnidaršič, 2008).

*Slika 1: Multi-metodološki pristop*



*Vir: prirejeno po J. Žnidaršič, Management starosti: organizacijski model aktivnega staranja, (2008).*

V teoretičnem delu naloge smo uporabili metodo kompilacije, ki bo zajemala spoznanja, stališča, vrednote, ugotovitve preteklih raziskav domačih in tujih avtorjev. Od tujih avtorjev smo zajeli tako evropske kot tudi ameriške avtorje s tega področja. Literaturo s področja stresa smo kombinirali z literaturo na področju izgorelosti, ker je značilno povezovanje obeh pojmov in njunih determinant. Proučevanje in obdelava obeh vidikov bo predvidoma pripeljala do novih spoznanj na tem področju, ki bodo primerna za uporabo v praksi. V raziskovalnem delu naloge smo kvalitativno analizo opravili s pomočjo fokusne skupine, v kvantitativni analizi pa smo uporabili metodo spraševanja, s katero smo ugotavljali, kako lahko stres vpliva na izgorelost posameznika na delovnem mestu, ki ga posameznik zaseda.

Glede na kvalitativne rezultate so bile hipoteze testirane še s kvantitativnimi orodji, in sicer s strukturiranim vprašalnikom, ki je bil množično poslan posameznikom, zajetim v vzorec. Torej pristopa v raziskovalni nalogi sta kvalitativna in kvantitativna raziskava. V kvantitativni raziskavi so podatki podani s številkami in odstotki, merski inštrument pa predstavlja anonimni anketni vprašalnik, s pomočjo katerega so pridobljeni rezultati raziskave na koncu statistično in grafično obdelani.

V zaključnem delu smo z metodo komparacije primerjali teoretična spoznanja različnih avtorjev in svoje rezultate, pridobljene z empirično raziskavo. Na podlagi verifikacije hipotez smo v sklepu poskušali oblikovati izhodiščne sklepe, kot priporočila na področju obvladovanja stresa in preprečitvi poklicnega izgorevanja posameznika na delovnem mestu.

## **1 STRES NA DELOVNEM MESTU**

Stres je v današnjem svetu precej pogost pojav, ki nas spremlja skoraj na vsakem koraku našega življenja in o katerem se že vrsto let veliko piše in govori, vendar še vedno obstajajo številna napačna pojmovanja o tem, kaj stres pravzaprav je in kakšne vrste ljudje ga občutijo. Kot rečeno, beseda stres še vedno prestavlja precej nejasnosti, saj nekateri z njo opisujejo dejavnost, pritisk in napetost, ki povzročajo duševno tesnobo in telesne tegobe, medtem ko jo drugi uporabljajo kot splošen izraz za opis fiziološkega odziva na psihičen pritisk (Nikolić, 2007). Torej je pomemben in bistven del našega življenja, kajti zaradi stresa smo nenehno na preži, saj nastaja kot neizogibna posledica odnosov s spreminjajočim se okoljem, ki se mu moramo prilagajati.

Skozi stres se prilagajamo na spreminjajoče se okolje in spremembe v njem. Pomembno je predvsem, kako človek zazna skladnost in neskladnost zahtev okolja in svojih sposobnosti, da lahko nanje reagira. Ker so zaznave iz okolja subjektivne narave, je razumljivo, da je doživljanje posameznih vrst stresov pri vsakem človeku različno. Slednje lahko potrdimo s primerom, da kar nekomu pomeni hudo stresno obremenitev, lahko na drugega vpliva spodbujajoče ali pa nanj nima nobenega učinka. Nekateri posamezniki so torej izjemno občutljivi za stres in jih že razmeroma majhen pritisk močno prizadene, drugi pa so nasprotno sposobni prenesti velike pritiske brez kakršnih koli negativnih posledic.

Stres in dejavnike stresa določajo posameznikova osebnost, energija, izkušnje ter širše in ožje okolje, v katerem oseba živi (Tekavčič Grad, 2010). O evstresu govorimo, kadar so učinki stresnega dogajanja na posameznika pozitivni, nekateri ga imenujejo tudi dobri stres. Takšno stanje posameznika motivira za delo ter ugodno vpliva na telesno in duševno zdravje in počutje. Distres za razliko od evstresa zajema negativne učinke, ki jih imajo dejavniki, ki povzročajo stres, na posameznika. Označujejo ga kot napor ali napetost, ki ostane, kadar prvotna težava ni bila zadovoljivo rešena. Distres je za človeka škodljiva oblika, saj posameznikove sposobnosti za obvladovanje zahtev niso skladne s pritiski ali z nalogami okolja. Posameznika zaradi takšnega stanja zapade v zdolgočasnost, neustvarjalnost in nezadovoljstvo, pa tudi bolezen (Bilban, 2007).

Stres je situacija, ko nas notranji in zunanji dejavniki pripeljejo do stanja, da smo telesno in duševno v pripravljenosti za spopad ali umik. Stres ni nujno samo naš sovražnik in nekaj negativnega, saj nas ne vodi samo k bolezni, ampak lahko bistveno pripomore, da se bolezni izognemo. Človek določeno mero stresa potrebuje, da doživlja svoje življenje kot izpolnjeno in smiselno. Med učinke stresa uvrščamo tudi usposabljanje za reševanje težav, ustvarjanje dejavnega odnosa do življenja in nenazadnje tudi krepitev samozavesti in samospoštovanja. V določeni meri koristi pri osebni rasti, saj nam pomaga, da nismo lenobni, da delamo na sebi, se spreminjamo v preudarno, zrelo osebo. Tako lahko rečemo, da stres sam po sebi ni škodljiv, saj ga za učinkovito in ustvarjalno delo pravzaprav potrebujemo.

### **1.1 Opredelitev stresa na delovnem mestu**

Sodobno delovno okolje dandanes prinaša vse več stresa, kjer posameznik preživi večino svojega časa (Musek Lešnik, 2009, str. 54-58). Poklic je za človeka zelo pomemben, saj z njim ljudje izražamo svojo pripadnost, si oblikujemo osebnost in utrdimo svoj socialni status (Nikolić, 2007). Skozi poklic posameznik uporablja svoj razum in energijo, ki pa jo velikokrat usmerja tudi v težave na delovnem mestu, ki pa niso prizanesene prav nikomur, saj je stres na delovnem mestu čedalje večji problem in tudi ena najpogostejših oblik stresa. Emocionalni in psihični pritiski ter šoki povzročajo obolenja in so posledica kratkotrajnega stresnega vpliva ali dolgotrajne izpostavljenosti stresnim okoliščinam na delovnem mestu (Ćopić, 2007).

Globalna ekonomija, nove tehnologije, novosti na tržišču, prerazporeditve moči in nenazadnje tudi globalna finančna kriza so pripomogli k temu, da se je delovanje organizacij v primerjavi s predhodnimi organizacijami bistveno spremenilo. Spremenilo se je delovno okolje in posledično so se spremenila tudi delovna mesta ter celotno družbeno področje. Te spremembe seveda same po sebi vključujejo tudi staranje prebivalstva ter hitro rast, torej lahko sklepamo, da hitreje, ko do spremembe pride in čim manj smo nanjo pripravljeni, tem bolj dovzetni smo za stres.

Stres torej lahko poslabša duševno ali fizično zdravje posameznika, če je močan in traja dlje časa. Torej lahko trdimo, da se stres na delovnem mestu pojavi, kadar zahteve delovnega okolja presegajo sposobnosti zaposlenih, da jih izpolnijo ali obvladajo, čeprav drži tudi, da vseeno določena raven pritiska lahko izboljša storilnost in ustvari zadovoljstvo ob doseganju ciljev. Naenkrat, ko zahteve in pritiski postanejo preveliki, povzročijo stres, ki ga po izvoru imenujemo stres na delovnem mestu.

Stresna ogroženost je velika, kadar situacija na delovnem mestu zahteva pogoje oziroma glavne povzročitelje stresa na delovnem mestu, kateri so predstavljeni v naslednji tabeli.

*Tabela 1: Povzročitelji stresa na delovnem mestu*

<b>DELO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ zahtevnost dela</li> <li>▪ hitrost, spremenljivost, zahtevnost dela</li> <li>▪ samostojnost pri delu</li> <li>▪ delo v izmeni, trajanje dela</li> <li>▪ fizično okolje (hrup, kakovost zraka, temperatura, prah)</li> <li>▪ izolacija na delovnem mestu (timsko ali samostojno delo)</li> </ul>
<b>VLOGA ORGANIZACIJE DELA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ stopnja odgovornosti (odgovornost za druge)</li> <li>▪ konflikti vlog (konfliktne zahteve dela, številni nadzorniki, vodstvo)</li> <li>▪ nejasnost vlog (nejasnost pri delitvi odgovornosti in pričakovanjih)</li> </ul>
<b>MOŽNOST NAPREDOVANJA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ napredovanje, nazadovanje</li> <li>▪ zagotovljeno delo (strah pred odpustom zaradi ekonomskih razlogov ali pomanjkanja dela)</li> </ul>
<b>ODNOSI PRI DELU</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ z nadzorniki, nadrejenimi</li> <li>▪ s sodelavci</li> <li>▪ s podrejenimi</li> <li>▪ nasilne grožnje, nadlegovanje ipd.</li> </ul>
<b>ORGANIZACIJSKA STRUKTURA VZDUŠJE PRI DELU</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sodelovanje pri odločitvah</li> <li>▪ način vodenja</li> <li>▪ način sporazumevanja</li> </ul>

*Vir: M. Bilban, Stres in izgorelost v delovnem okolju, 2007.*

Večina stresa, ki ga občutimo, izvira iz našega odnosa do dejavnikov, ki povzročajo stres, našega mišljenja, oklepanja navad in vedenjskih vzorcev (Schabracq, 2000, str. 227-241). Med dejavnike, ki povzročajo stres na delovnem mestu in jih lahko razdelimo na značilnosti

delovnega okolja, ki jih zaposleni doživljajo kot negativno izkušnjo, sodijo tudi (Bilban, 2007):

- nasprotja med zahtevami in dejanskim izvrševanjem obveznosti na delovnem mestu,
- nezadostna usposobljenost za delo (izobrazba, izkušnje, možnost dodatnega izobraževanja),
- slaba organizacija dela, kar vključuje pomanjkanje informacij, nepoznavanje svoje vloge in odgovornosti na delovnem mestu,
- nezmožnost organizacije svojega dela in vpliva na spremembo dela,
- časovni pritiski in (pre)hiter tempo dela z neodložljivimi termini dela,
- fizične obremenitve in prostorska omejenost,
- monotonost, preprostost in število enoličnih (enostranskih gibov), ki jih opravljajo delavci za tekočim trakom, na blagajni...
- nočno delo, delo s strankami in izolirano delo brez sodelovanja sodelavcev in nadrejenih,
- napake in spodrsaljaji pri delu niso dovoljeni in so kaznovani, kar tvori nad zaposlenimi dodaten pritisk.

## **1.2 Vzroki za stres na delovnem mestu**

Vse, kar na delovnem mestu doživljamo, lahko povzroči stres, največkrat zaradi pojavljanja neskladij med človekom in delom (Pulko & Rajh, 2009). Zato danes med vzroke za nastanek stresa štejemo številne dejavnike, ki na delovnem mestu povzročajo stres; od previsokih zahtev s strani delodajalcev, ki jih zaposleni ne morejo izpolniti ter ob enem omejujejo njihovo svobodo odločanja, pa vse do strahu zaradi negotove prihodnosti zaposlovanja. Prvi pokazatelj neskladij je preobremenjenost z delom, torej prevelika količina dela. Delo je bolj intenzivno in zahtevno ter za samo izvedbo zahteva več časa. V nadaljevanju pa poleg preobremenjenosti z delom sledijo še številni drugi dejavniki, ki so prav tako pomembni, da jih omenimo.

### **1.2.1 Količina dela**

Prvi dejavnik profesionalnega stresa, ki izvira iz delovne organizacije, je količina dela, iz katere izhaja preobremenjenost z delom. Le-ta vključuje delo, ki ga delavec opravlja, in količino tega dela. Kot pomembne vzroke, ki vplivajo na preveliko preobloženost z delom, smatramo predvsem slabo organizacijo dela in slabo organizacijo časa. Organizacija ritma dela torej prav tako lahko prispeva k poklicnemu stresu. Sprememba delovnega časa, delo v izmenah, podaljšan delavnik in delo v skrajšanem delovnem času so vzroki, ki vplivajo na delavce v smislu, da podležejo zaposlitvenemu stresu. Prav tako so omenjenemu dejavniku močno izpostavljeni vodilni delavci, ki na delovnem mestu preživijo več časa, kot zaposleni na nižjih nivojih ter ne nazadnje delo nosijo tudi domov. Ne smem pozabiti omeniti danes zelo pogoste preobloženosti z delom, ki lahko nastane kot posledica odpuščanja, ko podjetje iz ekonomskih razlogov odpušča delavce, njihove naloge pa preloži na preostale zaposlene.

### **1.2.2 Zahtevnost dela**

Drugi dejavnik poklicnega stresa je zahtevnost dela oziroma prevelike zahteve za določene zaposlene posameznike, kajti pretirano delo izključujemo za duševno labilne ljudi. Takšne ljudi je namreč potrebno v zaposlitev previdno usmerjati, na kar mora biti pozoren vodja in sodelavci. Največkrat je v delovnih organizacijah dokaj malo posluha za takšne potrebe in tako ostane le lajšanje prilagoditvenih težav. Seveda pa se lahko stres razvije tudi zaradi tega, ker imamo premalo dela ali pa opravljamo delo, ki je monotono in nezanimivo. Takšno delo ne ponuja kreativnosti in novih izzivov, posledično pa posameznik nima nekih rezultatov dela, zaradi česar ne more občutiti delovnega zadovoljstva. Tako torej ločimo dve vrsti preobremenjenosti oziroma neobremenjenosti z delom; kvalitativno in kvantitativno. Kvalitativna preobremenitev pomeni, da je delo prezahtevno in da zaposleni ne obvlada delovnih nalog, kvalitativna neobremenitev pa da delavčeve sposobnosti presega zahtevnost nalog. Kvantitativna preobremenitev pomeni, da ima zaposleni preveč dela, kvantitativna neobremenitev pa da ima premalo dela (Ćopić, 2007). Prezahtevno delo tako lahko pripomore k napetosti, zadregi in znižanemu samospoštovanju.

### **1.2.3 Nejasne delovne zahteve**

Poklicni stres lahko nastane tudi zaradi nejasno opredeljenih delovnih zahtev ali nerazumevanja pristojnosti, obveznosti in odgovornosti, ki so značilni za vlogo na določenem delovnem mestu in se kažejo v tem, da posameznik ne ve, kaj bi moral narediti, da bi delo opravil dobro oziroma ni prepričan, kaj se od njega pričakuje. Posledice nejasne opredeljenosti delovnih zahtev so zmanjšanje zadovoljstva z delom, zmanjšanje samozaupanja in samospoštovanja, splošno nezadovoljstvo z življenjem ter občutek, da je vse, kar delaš zaman. Najbolj so z delom zadovoljni zaposleni, ki imajo zahtevne in jasno opredeljene delovne naloge in veliko možnosti odločanja o lastnem delu. Velik nadzor nad lastnim delom in možnost demokratičnega sodelovanja imata prav tako tudi pozitivne zdravstvene posledice na zaposlenega posameznika. Oboje govori v prid temu, da sta nadzor nad lastnim delom in možnost soodločanja pomembna dejavnika zaposlitvenega stresa (Schabracq, 2000, str. 227-241).

### **1.2.4 Medsebojni odnosi in komunikacija**

Medsebojni odnosi med sodelavci so pomemben faktor individualnega zdravja in zdravja vsake organizacije. Stres povzroča tako premajhna komunikacija v podjetju med sodelavci, nadrejenimi in podrejenimi, kot tudi pomanjkanje sodelovanja med zaposlenimi. Nadrejeni mora vzpostaviti določen odnos s podrejenimi. Zahtevni podrejeni lahko s stalno kritiko pokvarijo udobje in lagodnosti v organizaciji, s tem pa tudi pripomorejo k temu, da zaposleni povečajo svoje sposobnosti in storilnost. Zaradi vse večje borbe pri vzpenjanju po družbeni lestvici komunikacija med zaposlenimi izostane in tako se tudi odnosi med sodelavci ne oblikujejo. Pomanjkanje podpore in pomoči sodelavcev so torej prav tako pomembni razlogi za nastanek stresa (Ćopić, 2007).

### 1.3 Preprečevanje in uravnavanje stresa na delovnem mestu

Življenje brez stresa praktično ni mogoče, seveda pa ga lahko zmanjšamo. Čeprav je stres do neke mere celo dobrodošel, pa je pomembno, da se vseeno znamo pred njim tudi braniti. Pri izvajanju aktivnosti v zvezi s stresom na delovnem mestu se moramo opreti na konkretne težave in dolgoročne rešitve, kajti dokaj hitro se nam lahko zgodi, da pregorimo, če neprestano delamo na meji svojih zmogljivosti (Bandur, 2003).

#### 1.3.1 Strategije za preprečevanje stresa na delovnem mestu

S pomočjo virov in moči, ki jo ima organizacija, lahko zmanjšamo ali celo preprečimo stres na delovnem mestu. Problemov skupine ljudi, in ne posameznikov, se loteva organizacijski pristop, ki krepi medsebojno spoštovanje sodelavcev ter pospešuje predanost delu v delovni skupini. Organizacijski pristop z izboljšanjem menedžmenta človeških virov v celoti spodbuja produktivnost in kakovost življenja zaposlenih (Maslach & Leiter, 2002). Večje možnosti za izboljšanje delovnega okolja in izboljšanje povezanosti z delom so vzrok za toliko večje poudarjanje organizacijske ravni pred individualno ravno, ko govorimo o aktivnostih, ki lahko preprečijo stres na delovnem mestu.

*Tabela 2: Dejavniki, ki povzročajo stres in strategije za zmanjšanje stresa pri zaposlenih*

<b>STRESORJI V DELOVNEM OKOLJU</b>	<b>STRATEGIJA ZA SPREMINJANJE DELOVNEGA OKOLJA</b>
Vrsta zaposlitve	preoblikovanje dela
Razmejitev med delom in nedelom	fleksibilnost načrtovanja dela
Konflikt vlog	analiza in natančna opredelitev vlog
Obremenjenost vloge	razvijanje komunikacijskih spretnosti menedžerjev
Odgovornost za druge zaposlene	ustvarjanje ugodne organizacijske klime
Organizacijski dejavniki	načrtovanje in razvijanje kariere
Nadlegovanje in nasilje na delovnem mestu	oblikovanje ustreznih delovnih razmer

*Vir: P. Vasić, Stres in izgorelost na delovnem mestu, 2007.*

Vodilni v organizaciji imajo torej moč in vire, da zaposlenim pomagajo pri obvladovanju stresa na delovnem mestu, saj je dolžnost delodajalca, da poskuša zagotoviti čim manj stresno delovno okolje. Zato se podjetja, kot enega izmed priporočljivih načinov obvladovanja stresa na delovnem mestu, poslužujejo organizacije osebnega dela, ki pravi, da je delo potrebno organizirati tako, da je za posameznike čim manj stresno, kajti le tako izpolnjevanje delovnih nalog poteka v skladu z roki in pričakovanji delodajalca (Vasić, 2007).

### **1.3.2 Ukrepi za zmanjšanje stresa na delovnem mestu**

Torej stres na delovnem mestu je mogoče preprečiti, ukrepi za njegovo zmanjšanje pa so lahko zelo stroškovno zelo učinkoviti. Z ustreznim usmerjanjem in izobraževanjem zaposlenih, je mogoče stroške povezane s poškodbami in boleznijo zaposlenih zmanjšati za kar nekaj odstotkov. S tem, ko organizacija skrbi za zdravje zaposlenih, pripomore tudi k njihovi večji motiviranosti. Dobro motivirani zaposleni opravljajo svoje delo kakovostno in v roku, v podjetju se počutijo koristne, obenem pa pri svojem delu potrebujejo manj nadzora ter po vrhu vsega ustvarjajo še odlično vzdušje v podjetju samem. Odločilnega pomena za uspeh ocene tveganja je tudi vključitev zaposlenih in njihovih predstavnikov v ta proces, kajti zaposleni so tisti, ki občutijo kaj povzroča stres na njihovem delovnem mestu, katere so prizadete skupine in kaj se lahko v tej smeri za odpravo stresa na delovnem mestu stori (Čopić, 2007).

Seveda pa je osnova za reševanje problemov v zvezi s stresom na delovnem mestu prav tako poznavanje dejavnikov, ki vodijo k stresnim situacijam (opisani v poglavju 1.2), in upoštevanje že znanih ukrepov za zmanjševanje ali preprečitev stresa:

- jasna preglednost glede svojih zmožnosti,
- umaknitev iz stresnih situacij,
- načrtovanje in realno opredeljevanje delovnih ciljev, ki so dosegljivi in ne vodijo k nenehnim prepirom, kaj je narejeno in kaj ne,
- optimistično razmišljanje; pozitivno in ne negativno,
- učenje metod sproščanja.

### **1.3.3 Preventivno upravljanje in uravnavanje stresa**

Številni raziskovalci stresa v preteklosti so ugotovili, da je uravnavanje stresa učinkovito le, če združimo organizacijsko in individualno raven. Na organizacijskem nivoju bi morali omejevati in preprečevati stres, na individualnem nivoju lahko posameznike izobražujemo, kako se bolj učinkovito spopadati z dejavniki, ki povzročajo stres na delovnem mestu (opisani v poglavju 1.1), kadar le-teh ne moremo odstraniti iz delovnega okolja (Čopić, 2007).

Prvi korak k zmanjševanju posledic stresa je uravnoteženje življenja na individualni ravni, kajti potisnjeni smo v hiter delovni ritem, ki ne dopušča počitka, vsak od nas pa potrebuje prosti čas in počitek. Čeprav delovne zahteve iz dneva v dan naraščajo, bi si moral vsak znati razporediti svoj čas in skrbeti sam zase. Vodilni v podjetju lahko zaposlenim pri upravljanju s stresom pomagajo z naslednjimi aktivnostmi:

- z izboljšanjem pogojev dela,
- s prerazporeditvijo zaposlenega na njemu najustreznejše delovno mesto,
- z izobraževanjem,
- usposabljanja za obvladovanje stresa, kot so vadbe sproščanja in meditacije, večšine komuniciranja in reševanja medsebojnih konfliktov,
- s programi za dvigovanje fizične, psihične kondicije zaposlenih in zdravja,



- s programi individualne pomoči, ki zajemajo svetovanja na področju reševanja problemov izzvanih s stresom na delovnem mestu (Whitaker, 1996, 60-71).

Organizacijski pristop, ki se prednostno loteva problemov skupine ljudi in manj posameznikov, z izboljšanjem menedžmenta človeških virov v celoti spodbuja produktivnost in kakovost življenja zaposlenih. Aktivnosti v zvezi z odpravljanjem stresa na organizacijski ravni na delovnem mestu opredeljuje kot aktivnosti, ki se nanašajo na (Čopić, 2007):

- delovni čas; delovni čas moramo oblikovati tako, da se izognemo konfliktom med zahtevami in odgovornostmi, ki niso povezane z delom,
- sodelovanje in nadzor; v sistem odločanja je potrebno vključiti tudi zaposlene, jih podpirati in jim dajati povratne informacije, da lahko sodelujejo s predlogi pri odločanju oziroma uvajanju sprememb na njihovih delovnih mestih in v delovnem okolju,
- vsebina; naloge morajo biti smiselne, da zaposlene spodbujajo, da uporabijo in pokažejo svoje znanje in spretnosti,
- vloge; zaposleni morajo imeti jasno opredeljene vloge in odgovornosti, predvsem v smislu vodenja in kompetenc, jasno mora biti načrtovana tudi možnost napredovanja,
- prihodnost; ne sme biti nejasnosti v zvezi z zagotavljanjem dela in napredovanja v službi, obenem pa je potrebno podpreti dejavnosti za spodbujanje zdravega in uravnoveženega delovnega življenja.

Stres je torej neizogiben in zunaj naših moči, vendar pa si vseeno lahko z dovolj močno voljo pomagamo tudi sami. Boljše bomo obvladali stres, če si bomo na jasnem, kaj lahko spremenimo. Ne predajmo se popolnoma in ne postajajmo pasivni do tistega, česar trenutno ne moremo spremeniti, saj stres lahko obvladamo z oblikovanjem svojih stališč in vedenja. Za odpravljanje stresa je torej pomembno, da se naučimo premagovati miselnost, ki nas omejuje, da rešujemo konfliktno situacijo z dogovarjanjem in prilagajanjem ter s kompromisi, namesto da si nakoplujemo težave, če bi za vsako ceno uporabljali prevladovanje, ter se obenem znebimo strahov in postanemo samozavestni, kajti kot najhujša posledica prevelike izpostavljenosti stresu se pojavi izgorelost na delovnem mestu. Stres je v današnjih časih del našega vsakdanjega življenja, le znati ga moramo uravnati ter se na primeren način in z ustreznimi metodami spopasti z njim.

## **2 OPREDELITEV SINDROMA IZGOREVANJA**

Splošni trend povečanja dela se širi v vse dejavnosti. Povečujejo se zahteve glede delovnega časa, zahtevnost strank, prav tako se povečujejo stroškovni pritiski. Korporacije ne obstajajo zato, da bi širile človekove zmožnosti zaslužka in doseganje pomembnih ciljev, ampak ljudje vse bolj v korist korporacij žrtvujejo svoje preživetje in pričakovanja. Vodilni v podjetjih vse bolj omejujejo pravice strokovnjakov in odgovornih menedžerjev in razpravljajo samo o težavah, ne pa tudi o rešitvah. Posledica tega je, da je v današnjem delovnem okolju vse preveč poklicnega stresa. Zaposleni preživijo veliko časa v napetih pogojih. Veselje in predanost dela izginjata, zaposleni v delu ne najdejo več zadovoljstva, zaradi česar se pojavi

skrajna točka, ki jo doseže oseba, ki nenehno doživlja takšne pritiske. To imenujemo izgorevanje, do katerega pride, kadar smo postavljeni pred zahteve, ki presegajo posameznikove sposobnosti, moč in energijo (Vasić, 2007). Sindrom izgorevanja poznamo tudi pod imenom »burn out sindrom«, kar pomeni sindrom telesne in duševne izčrpanosti ali preprosteje »biti na koncu svojih moči«, pregoreti (Žaler, 2006). Izgorelost je torej stanje fizične, čustvene in duševne izčrpanosti, ki nastopi kot posledica dlje trajajoče čustveno zahtevne obremenitve na delovnem mestu. Poklicno izgorelost povzroča nenehen, četudi zmeren pritisk na delovnem mestu, pa naj izhaja iz odnosov ali poslovnih okoliščin, in seveda največkrat, kot rečeno, prevelik obseg dela, pri čemer so lahko delovne naloge zahtevne in raznolike, a ker jih je preveč, ne zbudijo več zanimanja, ampak je prisoten zgolj občutek monotonije (Ščuka, 2008, str. 50-57). Torej lahko rečemo, da sindrom izgorevanja opredeljuje izčrpavanje na fizičnem, psihičnem in čustvenem področju, saj, kot rečeno, ni dogodek, ki se zgodi kar naenkrat, ampak traja običajno daljši čas.

Izgorevanje je razmeroma nov pojem, ki je bil hitro sprejet v strokovni literaturi. Gre za občutek izčrpanosti pri človeku, ki je pod velikim pritiskom in ima malo virov zadovoljstva. Do sindroma izgorevanja navadno pride pri posameznikih, ki opravljajo poklice, v katerih je potrebno veliko osebne angažiranosti in vlaganja v delo, pričakovanja glede izvedbe dela pa so velika (Traven, 2005).

Stanje dobrega počutja in polnih energetskih rezerv imenujemo čilost. Ko potrošimo del energije (telesne, čustvene, kognitivne) se pojavi stanje utrujenosti. To odpravimo s počitkom ali z zamenjavo aktivnosti. V bistvu smo ves čas v dinamičnem nihanju med tema dvema stanjema. Nakopičeno utrujenost, posledico pomanjkanja počitka in okrevanja po naporu, imenujemo preutrujenost. Odločitev o tem, kako bomo ravnali v tem stanju, je zavestna in lahko pomeni izbiro med zdravjem in boleznijo. Kandidat za izgorelost bo signale preutrujenosti ignoriral in še povečal svojo aktivnost, delovati bo začel skrajno storilno, namesto da bi se odmaknil od obremenitev. Nadaljnje izčrpavanje vodi v izgorevanje. Ker se človek ne odzove na utrujenost s počitkom, čez leta telo samo poskrbi zanj, z zlomom.

Pri izgorevanju gre torej za zlom energetskega sistema v telesu. Spremeni se biokemično delovanje telesa, posledično pa tudi čustvovanje, mišljenje in vedenje posameznika (Hrovatič, 2008, str. 51-55). Do zloma posameznika privedejo naslednje stopnje razvoja izgorelosti:

- Za prvo stopnjo izgorevanja je značilna kronična utrujenost, ki je človek ne prizna. Ker še naprej preveč dela, utrujenost preraste v preutrujenost. Navzven se sicer to kaže kot skrajna usmerjenost k delu, kot deloholizem, kjer so uspehi še razlog za večjo storilnost in še večji obseg dela, hkrati pa so tudi vzrok za zanemarjanje osnovnih potreb po druženju s prijatelji in družino.
- Sledi stopnja močnega občutka ujetosti v določen način življenja, dela in odnosov. Človeka preplavi občutek nemoči, da bi lahko kar koli spremenil. Izraženi so telesni simptomi pretirane utrujenosti, panični napadi, občutki krivde ali jeze nase ob upadanju storilnosti, ki nastopi zaradi izčrpanosti. Človek skuša ta občutek aktivno reševati, na

primer z menjavo službe in življenjskega okolja, vendar tja prenaša iste vzorce obnašanja in ne naredi ključne spremembe, ki bi mu prinesla rešitev. Simptomi izgorevanja postajajo vse številčnejši in močnejši, kar lahko traja več let. Marsikdo poskuša v procesu izgorevanja utrujenost in izčrpanost zmanjšati tako, da se zateče k uporabi poživil ali celo k zlorabi psihoaktivnih snovi. Zjutraj začne s kavo in sladkarijami in to se čez dan še stopnjuje. Pred službenimi obveznostmi poseže po pomirjevalih, po prenapetem dnevu pa pridejo na vrsto uspavalne tablete. Vse to včasih spremljajo še nepravilno prehranjevanje, verižno kajenje in pitje večjih količin alkohola. Takšno ravnanje ne more premagati vzrokov utrujenosti in izčrpanosti, ampak lahko vodi celo v zlorabo psihoaktivnih snovi in celo v odvisnost, kar še hitreje zavrti spiralo izgorevanja.

- Zadnja stopnja je sindrom izgorelosti, ki se, kot rečeno, konča z zlomom. Človek se kljub hudi izčrpanosti trudi, da bi bil še naprej videti aktiven, vendar se ne more več prilagajati spremembam okoliščin. Stanje pred zlomom navadno traja nekaj mesecev. Končno nastopi zlom, ko zaradi popolnega izčrpanja življenjske energije popustijo tudi duševni obrambni mehanizmi. Zaradi tega pride do spremembe osebnosti in vrednostnega sistema, do iskanja novega odnosa do sebe, dela in bližnjih (Nikolić, 2007).

Tako lahko sindrom izgorelosti zajema tudi razvoj negativne predstave o sebi, negativen odnos do dela, izgubo občutka zaskrbljenosti in izostajanje čustev do strank, zato ga lahko označujemo tudi kot kronično stanje skrajne psihofizične in čustvene izčrpanosti, ki nastane zaradi dolgotrajnih nevzajemnih odnosov tako na delovnem mestu kot tudi v zasebnem življenju (Pšeničny, 2006). Iz sledečega izhaja, da kriza vrednot vodi do preobrazbe osebnosti in iskanja novega odnosa do dela, ljudi in sveta, saj je za zadovoljno opravljanje poklica pomembna skladnost osebnostnih lastnosti posameznika in zahtev delovnega mesta (Griffin, 2010, str. 239-255).

## **2.1 Razlika med stresom in izgorelostjo**

Čeprav je dokazano, da je stres na delovnem mestu eden najpomembnejših povzročiteljev izgorelosti, pa stresa in »burnouta« nikakor ne smemo enačiti. Izgorevanje je pravzaprav negativna reakcija na stres in je odvisna od posameznikovih sposobnosti za obvladovanje stresa. Zaradi dolgotrajne napetosti in pomanjkanja prostega časa se pri mnogih pojavijo težave.

Izgorelost je več kot le stanje fizične, čustvene in mentalne izčrpanosti, ki spremlja stres. To je stanje, v katerem tisti, ki je izčrpan, čuti kronično utrujenost in popolno izgubo energije. Torej je potrebno razlikovati simptome, ki nastanejo zaradi stresa, od simptomov izgorelosti, ki je veliko bolj nevarno stanje in je lahko rezultat slabo obvladane stresne situacije ali zvišanega stresa. Poleg tega lahko stres izkusi vsak, izgorevanje pa le tisti, ki z navdušenjem začnejo svojo kariero, imajo nadpovprečno visoke cilje in pričakovanja. Pomembno se je torej zavedati, da pri sindromu izgorelosti »ne gre za predhodno fazo«, ampak gre za »izid dolgoročnega procesa« (Kaučič, 2002).

## **2.2 Vzroki za poklicno izgorelost**

Spremembe, predvsem neugodne, pa tudi ugodne, v posameznikovem življenju lahko pospešijo ali sprožijo pojav sindroma izgorelosti. Skoraj praviloma izgorijo najsposobnejši, najodgovornejši, najbolj zavzeti in najučinkovitejši ljudje, tisti, ki so bili do zloma uspešnejši od povprečja, z delom preplavljeni in preobremenjeni ljudje, in predvsem tisti, ki dobijo občutek, da veliko več dajejo, kot za to dobijo (Žorž, 2009). Zanje je značilno, da na prvo mesto svojega vrednostnega sistema postavijo potrebe drugih in tudi ob največjih dosežkih ne čutijo zadovoljstva, temveč si takoj postavijo nov cilj (Šubic, 2007).

Človek, ki zazna svoje potrebe, bo reagiral na upadanje energije tako, da se bo spočil in izstopil iz nereciprocne situacije. Kandidat za izgorelost pa bo zaradi potlačitve potreb čutil tesnobo, na utrujenost in nezadovoljstvo pa bo reagiral s povečano storilnostjo. Tako bo kandidat za izgorelost signale preutrujenosti ignoriral in, kot rečeno, še povečal svojo aktivnost, delovati bo začel skrajno storilno, namesto da bi se odmaknil od obremenitev (Klersy, 2007).

Izgorevanje se torej najpogosteje pojavi, ko se med naravo dela in zaposlenim pojavijo neskladja. Pri poklicni izgorelosti gre za psihološke delovne okoliščine, povezane s šestimi področji dela v podjetju (Bilban, 2007):

- delovna obremenitev,
- nadzor nad delom,
- nagrada za opravljeno delo,
- delovna skupnost,
- pravičnost,
- vrednote.

### **2.2.1 Delovna obremenitev**

Delovna obremenitev oziroma preobremenjenost z delom je danes najbolj očiten pokazatelj neskladij med človekom in delom, ki ga opravlja, saj je danes delo vse bolj zahtevno, zahteva več časa in je bolj zapleteno. Kot rečeno, opraviti moramo preveč dolžnosti v prekratnem času s premalo sredstvi. S preobremenjenostjo ne mislimo na naprežanje ob novih izzivih in delovnih nalogah, temveč gre za pretiravanje s količino dodatnega dela, ki gre daleč čez meje človekovih zmožnosti. Z omenjenim primerom se pogosto srečujemo v času finančne krize, ko v organizacijah intenzivno sledijo strategiji zmanjševanja stroškov, delovna obremenitev pa se povečuje, saj mora manj ljudi opraviti isto količino dela v krajšem času. Namen organizacijskega zmanjševanja in drugih strategij za povečanje produktivnosti je, da manj ljudi opravi več dela. Trenutna kriza na delovnem mestu vpliva na obremenjenost z delom na tri načine: delo je bolj intenzivno, zahteva več časa in je bolj zapleteno. Nič čudnega torej ni, da si ljudje težko opomorejo od njega. S tem, ko ljudje opravljajo več nalog hkrati, sočasno prevzemajo več delovnih vlog, posledično pa delo postaja vedno bolj zapleteno. Čustvena,

ustvarjalna ali telesna izčrpanost spodkopava učinkovitost, zdravje in dobro počutje zaposlenega posameznika (Maslach, Leiter, 2002).

### **2.2.2 Nadzor nad delom**

Nadzor nad delom je prisoten v premajhni količini, kajti ljudje si želimo priložnosti za izbiro, odločanje, razmišljanje o problemih in rešitvah, ter da imamo vpliv na doseganje rezultatov. Nadzor nad delom je pomemben, da lahko posamezniki na delovnem mestu uravnavajo svoje interese z interesi celotne organizacije, kajti ko posameznik zazna problem, s katerim bi se lahko spopadel, mu prav pomanjkanje nadzora nad delom omenjeno preprečuje. Torej ne gre za to, da se posameznik ni zmožen spopasti s problemi, temveč zato, da bo organizacija pripravljena sprejeti ustvarjalno reševanje problemov stran od svojih obstoječih struktur nadzora.

### **2.2.3 Nagrada za opravljeno delo**

Nagrada za opravljeno delo je prav tako eno od neskladij, kajti če nismo deležni zadostnega priznanja oziroma nagrade za opravljeno delo, je delo, ki ga opravljamo, razvrednoteno. Čeprav se organizacije zavedajo, kako pomembno je nagrajevanje za dobro opravljeno delo, trenutna finančna kriza v delovnem okolju govori prav drugače. Le-ta zmanjšuje, da organizacije smotno nagrajujejo ljudi. Globlji problem v zvezi z nagrajevanjem, ki pa se pokaže na strani zaposlenih, pa je izguba notranjega zadoščenja in prekinitev delavnega elana, ki se občuti po uspešno opravljenem delu s prijetno mešanico pozornosti in energije, kar seveda ustvarja tisti pravi delovni tok in zagon posameznika na delovnem mestu.

### **2.2.4 Delovna skupnost**

Delovna skupnost mora biti prisotna v delovnem okolju, drugače ljudje izgubijo pozitivno vez z drugimi zaposlenimi v delovnem okolju, kajti skupnost je tista, kjer se ljudje osebno razvijejo in najbolje delujejo, kadar delijo hvalo, ugodje, srečo in humor z drugimi, ki jih imajo radi in jih spoštujejo. Pristne vezi v skupnosti se trgajo zaradi izgube varnosti in zaposlitve ter čezmernega posvečanja kratkoročnim dobičkom, ki izključuje skrb za ljudi. Tako ozračje trga osebne odnose, ki so temeljna sestavina skupnosti v organizaciji, poleg tega spodkopava skupinsko delo, ki je za proizvodno, informacijsko in storitveno ekonomijo vedno bolj pomembno. Občutek pripadnosti izginja, če ljudje delajo sami zase namesto skupaj. Skupini ljudi, ki nima občutka za skupnost, primanjkuje smisel za medsebojno pomoč, ki je lastnost integrirane delovne skupine. Takšna skupina je samo gneča posameznikov, ki so si med seboj v napoto, namesto da bi se njihovo sodelovanje krepilo (Maslach & Leiter, 2002). Sem namreč mnenja, da dandanes včasih delo izolira ljudi, zaradi togih pravil in prepovedi pri delu niso več sproščeni, prav tako pa je brezosebna tudi tehnologija, s katero ljudje delajo in vse to je posledica, da ljudje na delovnem mestu postajajo čedalje bolj tekmovalni in med seboj nepovezani.

### **2.2.5 Pravičnost**

Pomemben vir poklicnega izgorevanja je tudi pravičnost oziroma poštenost na delovnem mestu, kajti odsotnost treh ključnih elementov pravičnosti; zaupanje, odkritost in spoštovanje, neposredno prispeva k izgorevanju posameznika na delovnem mestu. Pomanjkanje poštenosti na delovnem mestu pomeni hudo neskladje med delavci in delovnim okoljem, saj poštenost v službi, kot rečeno, pomeni izkazovanje spoštovanja do drugih, pa tudi delovno mesto se ocenjuje kot pošteno, če so navzoči vsi trije prej omenjeni ključni elementi poštenosti.

### **2.2.6 Vrednote**

Konflikt vrednot se pojavlja tam, kjer prihaja do nasprotij med zahtevami v službi in osebnimi načeli. Vrednote vplivajo na vse, kar se nanaša na vaš odnos do dela. Trenutna kriza v delovnem okolju je predvsem odraz temeljnih nasprotij med vrednotami. Sistem vrednotenja, ki temelji na kratkoročnih ciljih, kako preživeti in ustvariti dobiček, je v nasprotju z vrednotami, ki jih pri svojem delu cenijo najbolj predani posamezniki (Maslach & Leiter, 2002). Največkrat se s podobnimi primeri na delovnem mestu srečamo, ko vodilni ne delajo tistega, kar govorijo, torej ne stojijo za svojimi dejanji oziroma, ko delo zaposlene sili v neetična dejanja.

Vseh šest področij je med seboj povezanih in vsa vplivajo na najvidnejše značilnosti poklicne izgorelosti, kot so čustvena izčrpanost, jeza in prezir, neučinkovitost in neproduktivnost. V izgorelost torej vodijo neustrezni življenjski in delovni odnosi, v katerih veliko dajemo in svojih potreb ne zadovoljimo. Vzrok za izgorevanje in izgorelost je neravnotežje (nerecipročnost) med vlaganjem (črpanjem) energije (telesne, čustvene, kognitivne) in zadovoljevanjem potreb (obnavljanjem energije) ter načini odzivanja oseb na nerecipročne situacije (osebnostne lastnosti) v življenjskih in delovnih okoliščinah. Poklicna izgorelost je torej bolezen ljudi, ki tekmujejo sami s seboj, v duhu perfekcionizma.

## **2.3 Zmanjševanje in obvladovanje poklicne izgorelosti**

Pri človeku, ki izgoreva, se pojavlja vse več telesnih in psihičnih težav, zato moramo izgorelemu človeku najprej omogočiti, da se odmakne od situacije, ki ga je pripeljala do zloma in ga zavarovati pred pritiski okolja. Neposredno po zlomu potrebuje predvsem varnost, občutek sprejetosti in mir. Ta faza traja, dokler človek znova ne začuti volje do življenja (navadno je to nekaj tednov do nekaj mesecev). Vsa pozornost je tedaj usmerjena v umirjanje telesa in počitek. Izgorelemu človeku je potrebno omogočiti, da brez pritiskov spregovori o sebi in svojih težavah ter izraža občutke in čustva.

V zahodnih državah, kjer je pojav izgorelosti najbolj izražen in raziskan, se zavedajo tudi velike gospodarske škode, ki jo prinaša odsotnost z dela, menjava delovnih mest, zmanjšana učinkovitost dela, prezgodnje upokojevanje... Zato ne preseneča dejstvo, da so razvili številne programe, ki naj bi bili usmerjeni v zmanjševanje stresa na delovnem mestu in

posledično v odpravljanje posledic izgorelosti. Razlikujemo preventivne in kurativne programe, glede na raven ukrepanja pa so lahko primarni (zmanjševanje stresa), sekundarni (obvladovanje stresa) ali terciarni (strokovna pomoč zaposlenim). Glede na ciljno populacijo so lahko usmerjeni v odnos posameznik – delovna organizacija ali pa na celotno delovno organizacijo. Med tehnikami so najpogosteje uporabljene učenje relaksacije in meditacije, kognitivne obvladovalne strategije in priporočanje sprememb na organizacijski ravni. Pri načrtovanju tovrstnih programov morajo sodelovati tudi zaposleni, ki bodo vključeni v izbrani program, saj splošnega odgovora, ki bi slehernemu posamezniku jasno pokazal, kako najboljše obvladati stresne položaje in zmanjšati nevarnost izgorevanja, ni. Vsak si pač mora poiskati svoj recept v skladu s svojo osebnostjo, ambicijami, potrebami in izkušnjami za preprečevanje izgorevanja na delovnem mestu.

### **3 POSLEDICE STRESA IN POKLICNE IZGORELOSTI**

Večina organizacij se ne zaveda resnosti problema izgorevanja. Bodisi zato, ker napačno menijo, da je to problem posameznika, ali da to ni njihova odgovornost, ali da ne vpliva resno na organizacijo oziroma, da organizacija ne more veliko ukrepati. Vendar izgorevanje vpliva na končni rezultat organizacije in lahko povzroči znatne finančne izgube, ki se kažejo predvsem v prispevkih za duševno zdravje, odsotnostih z dela, bolniških dopustih, slabši delovni kakovosti in ne nazadnje tudi napakah in goljufijah pri delu (Kovač, 2008). Posledice stresa in izgorelosti torej ne vplivajo samo na posameznika, temveč tudi na poslovanje podjetja in na družbo kot celoto (Posledice izgorelosti za družbo, 2009).

#### **3.1 Posledice za posameznika**

Izpostavljenost stresu se kaže pri človeku na različne načine, posledice pa so vidne na fizičnem in duševnem področju, povzroči pa lahko tudi večje motnje v produktivnosti, kreativnosti in konkurenčnosti. Simptomi, ki se kažejo na področju dela, so predvsem:

- občutek preobremenjenosti, utrujenosti,
- neučinkovitost, neuspešnost,
- nedokončanje nalog,
- izguba perspektive,
- težave s koncentracijo in pozornostjo,
- težave prožnega mišljenja,
- pomanjkanje novih idej,
- odpor do dela.

Izgorelost je razkroj vrednot, dostojanstva, duha in volje, ki lahko povzroči izbruh telesne izčrpanosti, kronične utrujenosti in številnih psihosomatskih motenj ter obolenj, zaradi česar pride na delovnem mestu do (Bilban & Pšeničny, 2007):

- izčrpanosti – ljudje se počutijo telesno in čustveno preobremenjeni ter imajo občutek, da so brez moči, izpraznjeni, primanjkuje jih spanca, so utrujeni in brez energije;

- cinizma – delavec se odmakne od sodelavcev in dela, njegov odnos postane hladen, nima več idealov, nato pa se zapre sam vase in postane občutljiv do dogajanja, nakar se posledično zmanjša njegova intenziteta za delo ter obupava, da bo kdaj boljše;
- neučinkovitosti – delavec občuti, da je njegovo delo premalo cenjeno, dobi občutek neprimernosti, ob enem izgubi zaupanje v svoje opravljeno delo ter da tisto, kar je dosegel, nima nobene vrednosti.

Posameznik na delovnem mestu v stresni situaciji sprva občuti simptome stresa. Obstaja več simptomov, ki kažejo preveliko izpostavljenost stresu in hkrati predstavljajo indikatorje stresa v delovnem okolju. Če poklicni stres traja dlje časa, privede do izčrpanja energije za delovanje, kar povzroči izgorevanje posameznika na delovnem mestu in se to odraža kot izčrpanost, cinizem in neučinkovitost posameznika pri opravljanju delovnih nalog, kajti vir energije so prav dejavnosti in odnosi, ki povzročajo ugodje in radost, ob katerih se sproščamo (Stress at work, 2010). Tega pa izgoreli posameznik zaradi prevelike utrujenosti ni več zmožen, ne občuti več ugodja in veselja, ne želi si ničesar več. Lahko rečemo, da se mu zdi svet dolgočasen, naporen in monoton. Ko so težave zelo navzoče, se zjutraj zbuja enako utrujen, kot je zvečer legel spat, pogosto se prebuja sredi noči, tlači ga mora, ima mravljinice v nogah in rokah, obliva ga hladen znoj, izgubi tek, ima prebavne težave ipd. Nazadnje bolečina preplavi vse sfere njegovega bitja; telesno, čustveno, miselno in celo duhovno. Takšen človek vse manj nadzira življenje, obenem se težko odloča in njegove odločitve niso najbolj razsodne. Lahko se ga lotijo resne bolezenske težave, zaradi nepozornosti in utrujenosti se mu zgodijo nezgode. Težje obvladuje socialne stike, lahko se jih začne ogibati ali pa postane razdražljiv in napadalen. Utrujenost vpliva tudi na spoznavne zmožnosti in sposobnosti osredotočenja misli, pride tudi do slabjenja spomina (Bilban, 2007). Kot smo že omenili, se zaradi vsega naštetega takšna oseba počuti nesposobna, občutek ima, da ne dosega, kar želi, in ni produktivna. Prav tako pa se prezirljivost kaže tudi medsebojnih odnosih, s čimer brani svojo psihično integriteto.

Seveda ne smemo pozabiti omeniti, da k posledicam stresa na individualnem nivoju štejemo tudi izgubo dohodka in stroške zdravljenja, v primeru, da dolgotrajna stresna situacija in izgorelost tako oslabita posameznika, da je to potrebno. V primeru izgube dela ali predčasne upokojitve pa so individualni stroški posameznika še toliko večji.

### **3.2 Posledice za organizacijo**

Stres ne prizadene samo posameznikov, ampak tudi celotno organizacijo. Saj vsak posameznik, ki zaradi stresa svojih delovnih nalog in dela ne opravlja, kot bi moral, prenaša stres na sodelavce, nadrejene in podrejene, in tako prihaja do stresa v celotni organizaciji (Košmrlj, 2004).



Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu navaja naslednje simptome na nivoju organizacije, ki vplivajo na sodelovanje, uspešnost in stroške ter kažejo na možnost prisotnosti problema stresa v organizaciji (Mavrič, 2008):

- vpliv na sodelovanje – izostajanje z dela, zamujanje, disciplinske težave, trpinčenje, agresivno komuniciranje, slabši medsebojni odnosi, konflikti med vodstvom in zaposlenimi, izolacija;
- vpliv na uspešnost – zmanjšana stopnja produktivnosti, storilnosti, nižja kakovost storitve ali izdelka, večje število delovnih nesreč in nezgod pri delu, večje število napak pri delu, slabo odločanje;
- vpliv na stroške – visoka raven absentizma, visoka fluktuacija zaposlenih, povečani stroški za nadomestila, povečani stroški za zdravstvene storitve.

Na nivoju organizacije najbolj zamajajo poslovanje same organizacije prav stroški, ki jih organizacijski stres povzroča organizaciji. Ti natančneje zajemajo:

- stroške bolniških dopustov, ki nastanejo zaradi s stresom povezanih bolezni in poškodb;
- stroške odškodninskih zahtevkov zaposlenih, ki lahko dokažejo, da se jim je poslabšalo zdravstveno stanje ali znižala kakovost življenja zaradi pojava delovnega stresa;
- stroške zaradi izgube ugleda in poslovnih izgub, kot posledica negativne publicitete, ki spremlja primere delovnih nesreč, šikaniranja, nadlegovanja in diskriminacije;
- organizacijske in menedžerske stroške, povezane z obrambo pred pritožbami o doživljanju stresa ter posredovanju za njegovo zmanjšanje;
- stroške zaradi pojava zaskrbljenosti, zmanjšanja morale in motivacije, ko zaposleni ugotovijo, da se je sodelavcem zaradi izpostavljenosti stresu poslabšalo zdravstveno stanje (Žorž, 2009).

Stroške, ki so posledica stresa v organizaciji, pa lahko delimo tudi na posredne in neposredne. Neposredni stroški so zaradi povečanega absentizma in fluktuacije zaposlenih, zmanjšane delovne storilnosti in produktivnosti, nesreč in bolezni. Posredni stroški pa nastanejo zaradi poslabšanja odnosov med zaposlenimi in slabše delovne klime v podjetju. Poslabša se komunikacija in sodelovanje med zaposlenimi, pri njih prihaja do zmanjšanja motivacije in produktivnosti, prav tako se zmanjšajo kreativnost, fleksibilnost in inovativnost. Slabši odnosi in izostanek komunikacije povzročajo poslabšanje kakovosti dela, povečanje absentizma, odhajanje najboljših zaposlenih in pogostejše pojavljanje napak. Pri zaposlenih se posledično zmanjša občutek pripadnosti družbi, kar se odraža v neupoštevanju delovnih zahtev, zamujanju na delo, daljših delovnih odmorih, zmanjšanju spoštovanja delodajalčeve lastnine, poslabšanju storitev in lansiranju poškodovanih proizvodov. Sabotiranje dela žrtev in izostanek komunikacije botrujeta zmanjšanju produktivnosti in povečanju napak. Posledice so slabša kakovost, zmanjšanje zadovoljstva, povečanje pritožb strank in zato slabši ugled podjetja (Stavanja, 2006). Seveda pa v nobeni organizaciji ne moremo natančno oceniti stroškov, ki jih povzroči delovni stres. Pri tem moramo biti skrajno previdni, kajti zveza med vzroki in posledicami mnogokrat ni povsem jasna, zato podatki niso v celoti zanesljivi.

Največkrat se mnoge organizacije premalo zavedajo oziroma niso seznanjene s pravimi posledicami delovnega stresa, ki pozneje dolgoročno vplivajo na poslovanje podjetja ter tako porabijo sredstva za druge vrste ukrepov in ne reševanje pravega problema. Danes obstaja mnogo različnih programov, ki na različne načine povečujejo produktivnost, inovativnost, izboljšujejo zdravje zaposlenih, povečajo ustvarjalnost, izboljšujejo delovne navade in odgovornost pri delu. Z navedenimi programi bi lahko zmanjšali ali v celoti odstranili vzroke težav, kot sta stres in izgorelost na delovnem mestu, ki zmanjšujeta normalno in polno delovanje posameznika.

### **3.3 Posledice za družbo**

V zadnjih petnajstih letih se je intenzivnost dela povečala zaradi tega, ker delodajalci vidijo rešitev za višjo produktivnost dela, ne v vlaganju v zaposlene in njihovo znanje, temveč v povečanju obremenitev in nalaganju vse več delovnih nalog zaposlenim. Pri vsem temu je sicer produktivnost lahko večja le na račun izjemno visoke izgorelosti, izčrpanosti in obremenjenosti, na daljši rok pa je omenjena formula nevzdržna, zato mora država v to logistiko vstopiti, da ta gospodarski model prekine. Država je zagotovo tista, ki mora sprejeti ustrezna pravila in skrbeti za njihovo izvajanje (Gerič, 2010).

Stres stane Slovenijo okoli 1,3 milijarde evrov na leto, kar preračunano pomeni 1,3 milijona povprečnih mesečnih neto plač. Stroški nastajajo zaradi zmanjšane produktivnosti, napak slabše kakovosti in reorganizacije. Stroškov, kot posledica stresa in izgorelosti na delovnem mestu, ki jih utrpi država, ne moremo izračunati kot s seštevanjem posameznih individualnih stroškov posameznikov in stroškov na nivoju organizacij, saj se le-ti prerazporejajo med posameznimi skupinami. Država mora posledično plačevati stroške zdravljenja, absentizma in stroške, ki nastanejo s prezgodnjim upokojevanjem, kot posledica dolgotrajnih stresnih situacij in izgorelosti na delovnem mestu (Kurtz, 2008).

V številnih evropskih državah, kjer delajo manj intenzivno kot mi, so raziskave pokazale, da je skrajšanje delavnika prineslo večjo produktivnost in boljše počutje zaposlenih, kar vpliva na konkurenčnost organizacij v tekmi na trgu. Omenjenega se vodilni v slovenskih organizacijah še ne zavedajo dovolj dobro, kar ugotavljajo številni inšpektorji s področja varnosti in zdravja pri delu, ki med svojimi nadzori ugotovijo vsako leto okoli 15.000 kršitev (Gerič, 2010). O zaskrbljenosti s področja stresa in izgorelosti na delovnem mestu poročajo v raziskavah številne evropske države. Stanje je še bolj črno, če poleg zdravstvenih stroškov upoštevamo tudi stroške, ki nastanejo zaradi zmanjšane storilnosti, absentizma in fluktuacije ter stroške invalidskih upokojitev, ki so lahko končna posledica izgorelosti. Po podatkih raziskav Eurostata v državah EU trpi zaradi najrazličnejših oblik in posledic stresa od 65 do 70 odstotkov prebivalstva. Največkrat je povezan z razmerami na delovnem mestu, brezposelnostjo in denarno stisko. V EU porabimo od 3 o do 4 odstotke BDP za odpravljanje posledic izgorelosti na delovnem mestu. Po mnenju Svetovne banke in EU v državah članicah EU zaradi stresa izgubijo na milijone delovnih ur in več kot 100 milijonov evrov narodnega

dohodka. Med najvišje uvrščene dejavnike, ki povzročajo stres in posledično izgorelost na delovnem mestu, uvrščamo delo, posel, poklic in kariero ter dejavnike, povezane z njimi. Zato lahko rečemo, da je poklicni stres najpogostejši in nemalokrat glavni povzročitelj poklicne izgorelosti (Bilban, 2007).

Tudi v Sloveniji so rezultati preteklih raziskav zaskrbljujoči, saj je Slovenija evropska rekorderka po intenzivnosti nezadovoljstva na delovnem mestu. Zdi se, da delamo hitro, ker imamo za to zelo malo časa in to občutimo bolj kot kdaj koli prej. Kot posledica pretirane intenzivnosti dela pa je zdravstvena ogroženost posameznika. Le-ta je v Sloveniji dvakrat pogostejša kot v drugih evropskih državah, glavni vzrok pa je predvsem, da zaposleni doživljajo veliko intenziteto, hkrati pa majhno avtonomijo, kar je ena najslabših možnih kombinacij, če računamo na bolezen, ki se pri posamezniku lahko razvije. Preprostega odgovora, kaj so torej vzroki za nečastno prvo mesto na lestvici doživljanja intenzivnosti v Sloveniji, ni. Strokovnjaki naštevajo več razlogov. Eden izmed ključnih je prehod v kapitalizem, saj so nove razmere na trgu dela, ki jih je prinesla tranzicija, namreč močno zamajale občutek varnosti. Vzroke za pretirano delovno intenzivnost najdemo tudi v slabi organizaciji dela, gospodarstvu, usmerjenemu k vse večji konkurenčnosti, in zahtevnosti delodajalcev (Gerič, 2010).

Slovenska zakonodaja se, ko govorimo o delu, seveda približuje tistemu, kar pozna Evropa, saj imamo takšno ureditev v zakonu o varnosti in zdravju pri delu. Evropska komisija z uvedbo ukrepov za zagotovitev varnosti in zdravja delavcev že dolgo vrsto let skrbi za zmanjševanje stresa na delovnem mestu. Leta 1989 je uvedla Direktivo Sveta (89/391), ki vsebuje osnovne določbe za zdravje in varstvo pri delu, in določa odgovornost delodajalcev, da preprečijo ogroženost zaposlenih pri delu vključno z učinki stresa na delovnem mestu. Vse države članice so to direktivo uresničile z zakonodajo, nekatere pa so poleg tega razvile tudi smernice za preprečevanje stresa na delovnem mestu (WRS – Work Related Stress) (Mavrič, 2008).

V skladu z načini za odpravo ali zmanjševanje stresa na delovnem mestu, ki jih določa direktiva, je naloga zaposlenih, da:

- si prizadevajo preprečevati stres na delovnem mestu;
- ocenijo tveganje za stres na delovnem mestu, tako da odkrijejo pritiske na delovnem mestu, ki bi lahko povzročili visoke in trajajoče ravni stresa, in ob enem določijo, kdo bi lahko bil prizadet;
- sprejmejo ustrezne ukrepe, da preprečijo škodo, ki bi nastala zaradi stresa in izgorelosti na delovnem mestu (Mavrič, 2008).

## **4 VPLIV STRESA NA IZGOREVANJE POSAMEZNIKA NA DELOVNEM MESTU: EMPIRIČNA PREVERBA**

Z današnjim tempom življenja in nenehnimi spremembami postaja stres naš vsakodnevni spremljevalec. Razmere na delovnem mestu so lahko eden od pomembnih povzročiteljev stresa. Stres na delovnem mestu postaja vedno večji problem za posameznika, podjetja in državo. Negativno vpliva na zdravje, zadovoljstvo, osebnostni razvoj posameznika, medosebne odnose, zmanjšuje učinkovitost in ustvarjalnost pri delu, povečuje bolniške odsotnosti in s tem zmanjšuje uspešnost organizacij ter povečuje stroške tako v organizacijah samih kot tudi v gospodarstvu. Poleg vsega naštetega nas stres spravlja v slabo voljo, budi nam občutke krivde ali nemoči ter vpliva na odnose z našimi sodelavci in najbližjimi v družini. Problem nastane, kadar je stresa preveč, ničesar pa ne naredimo, da bi ta stres zmanjšali.

### **4.1 Opredelitev raziskovalnega problema**

V današnjem času, ko je finančni položaj podjetja najpomembnejši, ko je boj s konkurenco neizprosen, se vse prevečkrat pozablja na človeški faktor. Zaradi stresa in pritiska, kateremu smo izpostavljeni vsi vsepovsod, postajamo ljudje čustveno otopeli in telesno izčrpani. Veselje in navdušenje za uspeh je težje doseči, zato predanost delu upada. Posledice stresa se lahko v nas akumulirajo in nato sčasoma povzročijo izgorelost. Življenje brez stresa praktično ni mogoče, seveda pa ga lahko zmanjšamo ter preprečimo izgorelost na delovnem mestu. Čeprav je stres do neke mere celo dobrodošel, pa je pomembno, da se vseeno znamo pred njim tudi braniti. Pri izvajanju aktivnosti v zvezi s stresom na delovnem mestu se moramo opreti na konkretne težave in dolgoročne rešitve, kajti dokaj hitro se nam lahko zgodi, da pregorimo, če neprestano delamo na meji svojih zmogljivosti.

Pretekle raziskave kažejo, da je tudi v slovenskih organizacijah vedno več prisotnih znakov stresa, poklicne izgorelosti in delovne intenzivnosti na delovnem mestu, a se organizacije premalo dobro zavedajo posledic, katere lahko nastanejo, posledice pa najbolj občutijo zaposleni, saj so vsakodnevno podvrženi takšnim situacijam.

### **4.2 Kvalitativna raziskava**

V okviru empirične raziskave smo v prvem delu izvedli skupinski pogovor s štirimi osebami, s katerimi smo na podlagi njihovih izkušenj, mnenj in stališč dobili dober vpogled v raziskovalni problem. Razlog kvalitativnega pristopa k obravnavani problematiki je vsekakor namen pridobitve globinskega vpogleda v proučevano problematiko. S skupinskim pogovorom smo se osredotočili predvsem na to, da smo dobili resnične odgovore na vprašanja glede izgorelosti na delovnem mestu, kajti vsi štirje sogovorniki so iz dolgotrajnih stresnih situacij na delovnem mestu prešli v skrajno fazo izgorelosti, predvsem zaradi delovnih obremenitev. Kvalitativno raziskavo smo opravili, da bi pridobili globlji vpogled v razmišljanje primarne ciljne skupine, opravljen skupinski razgovor pa nam je služil kot dobro

izhodišče za pripravo anonimnega anketnega vprašalnika, ki smo ga pripravili v okviru kvantitativne raziskave.

#### **4.2.1 Namen in cilji raziskave**

Namen opravljene kvalitativne raziskave je pridobiti vpogled v izkušnje, mnenja in stališča oseb, ki so podvržena stresnemu okolju in na svojem delovnem mestu občutijo stresne situacije. Cilj raziskave je:

- pridobiti poglobljeno in kompleksno sliko zaznavanja problematike ter odzivanja organizacij na probleme, povezane z vplivom stresa na izgorevanje posameznika na delovnem mestu,
- ugotoviti, v kolikšni meri sogovorniki opravljajo svoje delo v stresnih situacijah in kako močno je stres prisoten na njihovih delovnih mestih,
- pridobiti splošno mnenje udeležencev pogovora o vplivu stresnih situacij na poklicno izgorelost posameznika na delovnem mestu v slovenskem prostoru,
- pridobiti spoznanje o njihovem splošnem zaznavanju in izkušnjah o vplivu stresa na izgorelost,
- preučiti dejavnike, ki vodijo posameznike, da zapadejo v stresno situacijo, ki posledično lahko vodi v poklicno izgorelost,
- ugotoviti, kateri dejavniki stresa vplivajo na poklicno izgorelost,
- na osnovi izsledkov raziskave dopolniti obstoječa teoretična izhodišča ter tako s predlogi prispevati k učinkovitejšemu premagovanju stresa, tako na ravni posameznika kot tudi celotne organizacije.

#### **4.2.2 Metodologija in opis skupine**

Skupinski razgovor je predstavljala fokusna skupina štirih udeležencev, ki so v preteklosti bili podvrženi močnim stresnim situacijam na delovnem mestu, ki so povzročile njihovo poklicno izgorelost. Moderator skupinskega pogovora sem bila sama, ki sem usmerjala pogovor predvsem v pridobitev odgovorov na zelena vprašanja. Pogovor je potekal v Ljubljani, dne 14. novembra 2010 od 16.00 do 17.30 ure.

Opazovana populacija pri raziskovanju so bili udeleženci, ki so bili v preteklosti podvrženi dolgotrajnim stresnim situacijam na delovnem mestu, ki so povzročile njihovo poklicno izgorelost. Izbrali smo jih na podlagi osebnih poznanstev in priporočil, da so vsi udeleženci prestali močno stresno situacijo in posledično izgorelost na delovnem mestu. Udeleženci, tri ženske in moški, so bili stari od 30 do 55 let, povprečna starost udeležencev pa je bila 44 let. Osredotočili smo se na to, da smo na skupinski pogovor povabili udeležence, ki imajo vsaj deset let redno zaposlitev in številne delovne izkušnje v težkih pogojih dela s pretirano delovno obremenitvijo ter delovnih situacijah, ki pri zaposlenih povzročajo stres.

#### **4.2.3 Ugotovitve kvalitativne raziskave**

Ključni razlogi za visoko stopnjo stresa na delovnem mestu so:

- dolgotrajno prevelika količina dela s prekratki roki za izvedbo zahtevanih nalog,
- sočasne zahteve s strani vodstva po visoki kakovosti opravljenih nalog, upoštevanju nasprotnih stališč (zaposleni-vodstvo) in z nejasnimi končnimi cilji,
- razkorak med količino dela in avtonomijo, saj narava dela že sama po sebi predstavlja velik razkorak med količino dela in avtonomijo, vodstvo pa ta korak po nepotrebnem še dodatno povečuje,
- agresiven, avtoritaren in podcenjujoč odnos vodstva do zaposlenih, zaradi česar zaposleni občutijo še dodaten pritisk na delovnem mestu,
- nejasne prioritete zahtevanih nalog, saj so vse naloge zelo pomembne, v večini primerov hkrati tudi nujne in opravljene v najkrajšem možnem času,
- ignoriranje problemov, ki nastanejo v povezavi z delom, zaradi preobremenjenosti in prevelike količine dela, ki ga imajo tako zaposleni kot tudi vodstvo,
- neprevzemanje tveganj s strani vodstva, saj le-ti namesto vodenja opravljajo strokovne naloge,
- ustvarjanje problemov z nerešenimi problemi zaradi napačnih odločitev vodstva, ki so nastali v preteklosti, zaradi česar so zaposleni deležni dodatnih delovnih nalog, da bi »rešili probleme, ki so bili predhodno ustvarjeni«,
- vse večja neustrezna raven čustvene inteligence najvišjih nivojev vodij v smislu precenjevanja sebe in podcenjevanja zaposlenih,
- vodje na nižjih nivojih preprosto nimajo časa za posvetovanje, timsko kreativnost in razvojno delo z zaposlenimi, ker višje vodstvo nad njimi vrši neprestane pritiske in dodeljevanje vedno novih sprotnih nalog, brez določitve prioriternih nalog,
- nizka raven vodenja in koordiniranja zaposlenih v organizacijskih enotah in med njimi,
- nemotiviranost zaposlenih, vsakodnevno nalaganje dodatnih nalog, za katere s strani vodstva ne prejmejo nobene pohvale za hitro in kakovostno opravljeno delo, ki služi v dobrobit organizacije.

Posamezniki, ki so sodelovali v kvalitativni raziskavi, so v zadnjih letih uvedli številne pozitivne spremembe za boljše delovanje organizacije. Vsakodnevno so bili izpostavljeni novim zahtevam, zaradi česar od svojih nadrejenih pričakujejo usmeritve, predloge in pohvale. Nasprotno pa se srečujejo s »pametovanjem«, kako in kaj bi bilo potrebno izboljšati in popraviti. Obenem pa vodstvo skupaj z zaposlenimi ne želi sodelovati pri pripravi sprememb, ob katerih je potrebno sprejemati odpor in tveganje le-teh s strani nadrejenih.

Po mnenju udeležencev skupine, ki je sodelovala v skupinskem pogovoru, vodstvo ne rešuje problemov, ki nastanejo v povezavi z delom na delovnem mestu, ampak jih le še dodatno stopnjuje, zaradi česar je prav vodstvo v veliki meri odgovorno za nepotrebne stresne situacije na delovnem mestu in posledično poklicno izgorelost, ki jo posamezniki doživijo. Zaradi vse pogostejšega pojavljanja novih zahtev po učinkovitosti namesto reševanja problemov na učinkovit način, zaposleni za zmanjšanje stresnih situacij ter preprečevanje posledične poklicne izgorelosti s strani vodstva pričakujejo:

- zagotavljanje sprejemljive količine dela,

- zagotavljanje kakovostne ravni delovnega procesa, ki bo omogočala timsko reševanje kompleksnih nalog,
- zagotavljanje kakovostne ravni vodenja delovnega procesa in zaposlenih,
- sprotno reševanje problemov, da ne bo nepotrebnih nalog,
- spodbujanje in vlaganje v zaposlene ter pravilno vodenje in komuniciranje z njimi, da bodo »zdržali« vse pritiske in delovno obremenitev in ob spremembah še naprej spodbujali sodelavce oziroma ostale zaposlene.

#### **4.2.4 Omejitve raziskave**

Vse udeležence fokusne skupine, torej tri ženske in moškega, bežno poznamo, saj smo le tako sploh lahko sestavili skupino, ki se je udeležila pogovora o vplivu stresa in stresnih situacij na izgorevanje posameznika na delovnem mestu, saj se v nasprotnem primeru na poziv najverjetneje ne bi odzvali. Lahko rečemo, da je to ena od omejitev, vsekakor pa ni ovira, ki bi vplivala na pristranskost rezultatov. Ena od pomanjkljivosti pri izvajanju kvalitativne raziskave je tudi, da so vsi udeleženci skupinskega pogovora iz okolice Ljubljane, kar pomeni, da bi bili rezultati lahko drugačni, če bi bili udeleženci z različnih območij Slovenije. Prav tako pa med omejitve kvalitativne raziskave lahko omenimo tudi, da udeležencev skupinskega pogovora nismo testirali in izvajali izbora udeležencev, kar bi pripomoglo k večji homogenosti same skupine.

### **4.3 Kvantitativna raziskava**

V nadaljevanju predstavljamo kvantitativno raziskavo, ki smo jo izvedli s pomočjo anonimnega anketnega vprašalnika (priloga 1), ki je bil razdeljen med naključne posameznike. Raziskava se začne z opredelitvijo raziskovalnega problema in ciljem raziskave, v nadaljevanju pa sledijo raziskovalne hipoteze in metodologija raziskave ter analiza podatkov, predstavitev rezultatov in omejitve raziskave.

#### **4.3.1 Namen in cilji raziskave**

Na osnovi teoretičnega dela in kvantitativne raziskave je v nadaljevanju oblikovana kvantitativna raziskava o stresu in izgorelosti posameznikov na delovnem mestu, ki preučuje glavne determinante in medsebojni vpliv stresa na izgorelost posameznika na delovnem mestu, ki ga posameznik opravlja.

Glavni cilji raziskave so:

- ugotoviti, glavne dejavnike stresa, ki posledično vplivajo na izgorelost posameznika na delovnem mestu,
- ugotoviti, v kolikšni meri je pri posamezniku na delovnem mestu prisoten stres in koliko je posledične izgorelosti posameznika na delovnem mestu,
- ugotoviti, ali so pri anketirancih v večji meri zaznani simptomi stresa na delovnem mestu, ali so le-ti že prerasli v simptome izgorelosti na delovnem mestu,
- ugotoviti, kakšna je posameznikova pogostost zaznavanja izčrpanosti na delovnem mestu,
- ugotoviti, če in kako stres vpliva na izgorevanje posameznika na delovnem mestu,

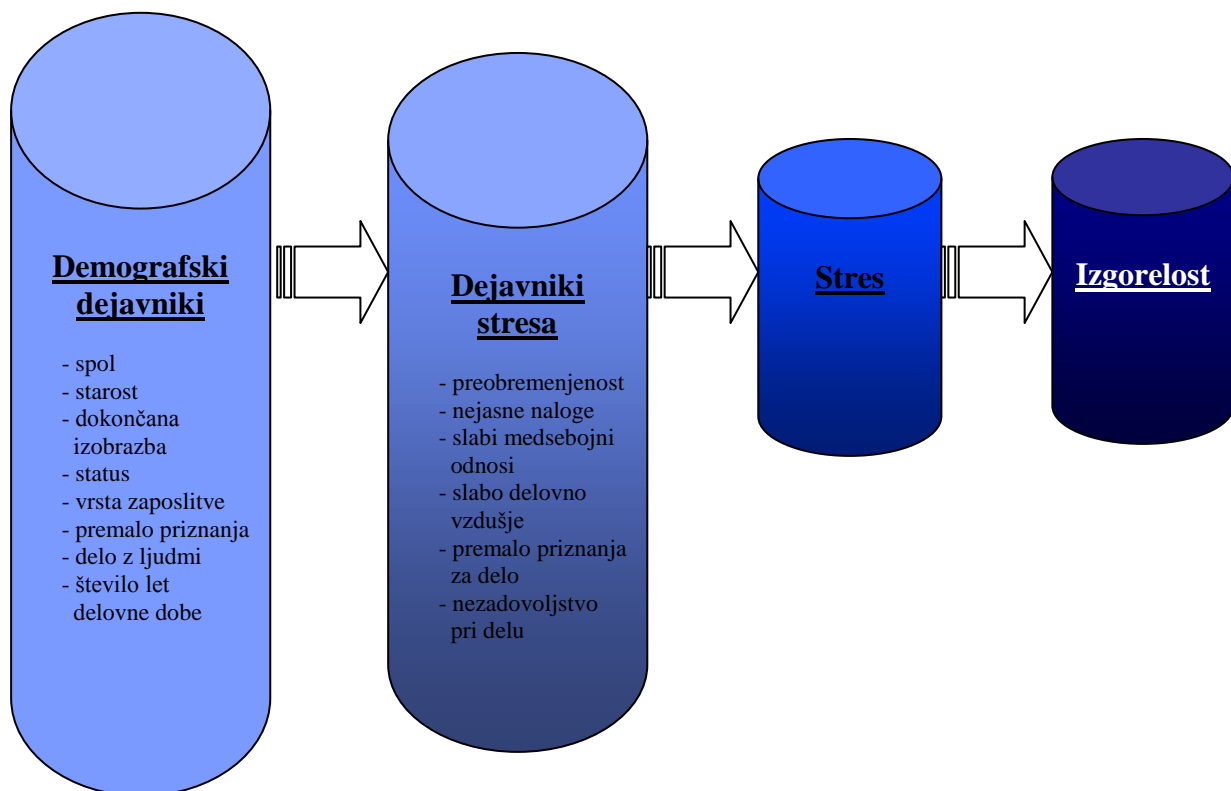
- ugotoviti, ali obstaja statistično pomembna razlika vplivanja stresa na izgorelost med preučevanjem mlajših in starejših posameznikov,
- ugotoviti, ali obstaja statistično pomembna razlika v stopnji stresa, ki vpliva na izgorelost, pri posameznikih z višjo in nižjo stopnjo izobrazbe,
- raziskati, kakšne metode preprečevanja stresa posamezniki in organizacije že uporabljajo,
- analizirati rezultate, jih interpretirati in predlagati rešitve za izboljšanje obstoječega stanja.

#### 4.3.2 Raziskovalne hipoteze

Hipoteze, ki smo jih preverjali v okviru raziskave, so oblikovane na osnovi preteklih raziskav avtorjev, ki so vir za teoretičen del naloge, na podlagi ugotovitev pregledane literature in virov ter na podlagi lastnih izkušenj izvedene raziskave samega vplivanja stresa na izgorelost posameznikov na delovnem mestu, ki so bili vključeni v raziskavo.

Na podlagi modela povezav (Slika 2) prikazujemo vpliv demografskih dejavnikov na dejavnike, ki povzročajo stres na delovnem mestu ter kako le-ti vplivajo na stres in posledično poklicno izgorelost na delovnem mestu. S pomočjo modela bomo poskušali ugotoviti, kako stres vpliva na izgorelost posameznika na delovnem mestu, kakšni so simptomi (kazalniki) stresa in simptomi (kazalniki) izgorelosti ter nato hipoteze preverjali s pomočjo rezultatov izvedene raziskave.

*Slika 2: Povezave med demografskimi dejavniki, dejavniki stresa, stresom in izgorelostjo na delovnem mestu*





Oblikovane hipoteze navajamo v nadaljevanju.

**Hipoteza 1:** Dejavniki, ki povzročajo stres na delovnem mestu, vplivajo na stres.

**Hipoteza 2:** Stres vpliva na izgorelost.

**Hipoteza 3:** Demografski dejavniki vplivajo na dejavnike, ki povzročajo stres na delovnem mestu.

**Hipoteza 4:** Demografski dejavniki vplivajo na stres.

**Hipoteza 5:** Demografski dejavniki vplivajo na izgorelost.

### **4.3.3 Načrt raziskovanja**

Raziskovalni načrt kvantitativne raziskave sestavljajo v nadaljevanju prikazane štiri stopnje: viri podatkov, raziskovalna metoda, merski inštrument in načrt vzorčenja (Kastelic, 2010).

#### **4.3.3.1 Viri podatkov**

Pri načrtovanju raziskave in zbiranju podatkov smo se nanašali tako na primarne kot tudi sekundarne podatke. V oporo pri raziskovanju so nam bili primarni podatki, katere smo črpali iz izvedenega skupinskega pogovora, ter sekundarni podatki, torej teoretična spoznanja iz obravnavanega področja raziskovanja. Obe vrsti podatkov sta predstavljali izhodišče za izvedbo kvantitativne raziskave.

#### **4.3.3.2 Raziskovalna metoda**

Želene podatke smo pridobili s pomočjo metode osebnega spraševanja. V ta namen smo sestavili anonimni anketni vprašalnik, ki se je bil strukturiran, saj so vsi anketiranci odgovarjali na popolnoma enaka vprašanja in imeli podane enake odgovore, izjema je bilo le zadnje vprašanje, pri katerem smo podali črte, na katere je anketiranec napisal svoj odgovor v obliki predloga oziroma priporočila. Prednost metode osebnega anketiranja je predvsem v veliki stopnji odziva in pridobitvi velikega obsega podatkov, vendar pa so stroški zbiranja tovrstnih podatkov visoki hkrati, pa lahko v kratkem času dosežemo le majhen odziv, ki ponavadi ni zelo razpršen. Slabost tovrstne metode je tudi vpliv anketarja (v tem primeru mene same), ki lahko že s svojim nastopom vpliva na odgovore anketiranca.

#### **4.3.3.3 Merski inštrument**

Sprva smo oblikovali raziskovalne cilje, nato postavili hipoteze, sestavili vprašalnik in določili metodo zbiranja podatkov. Vsebina posameznih vprašanj je bila pretežno izpeljana iz teoretične osnove in kvalitativne raziskave, odgovore pa smo oblikovali s pomočjo teorije in

praktičnih spoznanj, ki smo jih dobili iz prebranih člankov in ustnih virov in predvsem izvedenega skupinskega pogovora, ki smo ga predhodno izvedli kot kvalitativno metodo raziskave. Podatke za kvantitativno raziskavo smo tako pridobili na podlagi anonimnega anketnega vprašalnika, ki smo ga poskušali oblikovati v čim bolj logičnem zaporedju štirinajstih vprašanj, ki so sestavljeni iz dveh vsebinskih sklopov. Prvi sklop vsebuje sedem vprašanj odprtega in zaprtega tipa o splošnih značilnostih anketiranca, in sicer o spolu, starosti, dokončani izobrazbi, statusu, poklicu, številu let delovne dobe in vrsti njegove zaposlitve. Drugi sklop vprašanj vsebuje šest vprašanj odprtega tipa, kjer ima anketiranec prosto možnost izbire odgovora na podlagi podanih odgovorov, ter eno vprašanje zaprtega tipa, kjer podaja svoje lastne predloge oziroma priporočila o obravnavani problematiki. Tako vprašanja v anketnem vprašalniku raziskujejo anketirančeve dejavnike stresa, ki posledično lahko vplivajo na posameznikovo izgorelost na delovnem mestu, pogostost spremljanja in zaznavanja izčrpanosti na delovnem mestu, stopnjo ogroženosti na zdravje posameznika, ki jih povzročajo simptomi stresa in simptomi izgorelosti in v kakšni meri so le-ti pri posamezniku prisotni, njegovo ozaveščanje in spremljanje problema stresa in izgorelosti preko širše javnosti in medijev, način premagovanja stresnih situacij ter individualni predlogi za izboljšanje in premagovanje stresnih situacij ter posledično izgorelosti na delovnem mestu.

Pred izvedbo anketiranja smo anketni vprašalnik preizkusili na petih osebah, saj smo se želeli prepričati, ali je vprašalnik razumljiv ter dovolj pregledno zastavljen za podajanje čim bolj resničnih odgovorov. Izkazalo se je, da smo pri prvem vprašanju iz drugega sklopa prvotno podali premalo odgovorov, saj so jih dopisovali k podanim odgovorom, tako da smo možnost odgovorov dopolnili. Glede preglednosti pri samem izpolnjevanju odgovorov pri prvem, drugem in četrtem vprašanju iz drugega sklopa ni bilo težav, kar pomeni, da je bila preglednost samih tabel že na začetku dovolj visoka, saj so barvo osenčene tabele pripomogle k večji stopnji preglednosti vprašalnika.

#### **4.3.3.4 Načrt vzorčenja**

Anketni vprašalnik je bil razdeljen naključno izbranim posameznikom, zaposlenim v različnih organizacijah. Vzorčnega okvirja torej nismo imeli, saj nismo imeli nobenega seznama navedenih oseb. Metodo vzorčenja predstavlja neverjetnosti (priložnostni) vzorec, kar pomeni, da so bili, kot rečeno, anketiranci izbrani naključno. Vzorčno enoto je tako predstavljal naključno izbran posameznik, ki je zaposlen.

Anonimni anketni vprašalniki so bili anketirancem posredovani v pisni obliki preko elektronske in direktne pošte. Anketa je bila izvedena v mesecu oktobru. Nad pričakovanji so se anketiranci na anketo odzvali v zelo kratkem času. Od celotnega vzorca, ki je zajemal dvesto zaposlenih posameznikov, sta dva sodelovanje odklonila, kar pomeni, da je bila stopnja odziva na sodelovanje 99-odstotna. Kljub temu, da niso bile nekatere poslane ankete izpolnjene pomanjkljivo, kar je bilo za pričakovati, sem v končno raziskavo vključila 185 v

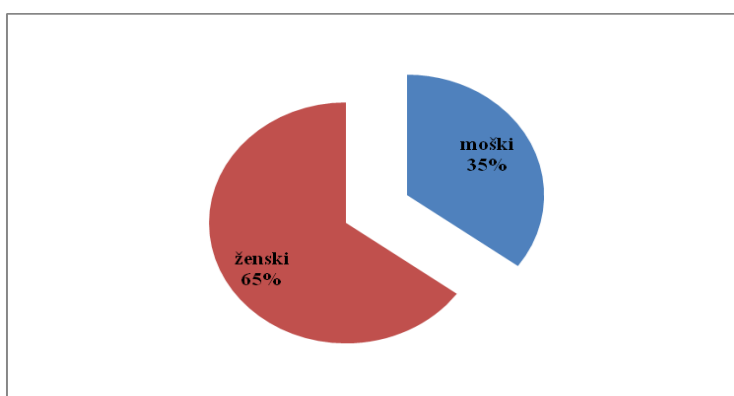
celoti izpolnjenih anketnih vprašalnikov, kar predstavlja 93,44 odstotkov, nepopolne ankete pa so bile za analizo neuporabne.

#### 4.3.3.5 Opis vzorca

Raziskava je bila opravljena na vzorcu naključno izbranih 185 posameznih zaposlenih v različnih organizacijah. Vzorec je reprezentativen po spolu, starosti, stopnji izobrazbe, področju dela, številu let delovne dobe, vrsti zaposlitve in življenjskemu statusu anketiranca.

V nadaljevanju z Grafom 1 prikazujemo porazdelitev anketirancev po spolu, kjer je bilo med vsemi v vzorec izbranimi anketiranci 121 žensk, kar predstavlja 65,4 % vseh anketirancev in 64 moških, kar predstavlja 34,6 % vseh anketirancev. Spremenljivka je bila merjena na nominalni merski lestvici.

Graf 1: *Spol anketirancev*



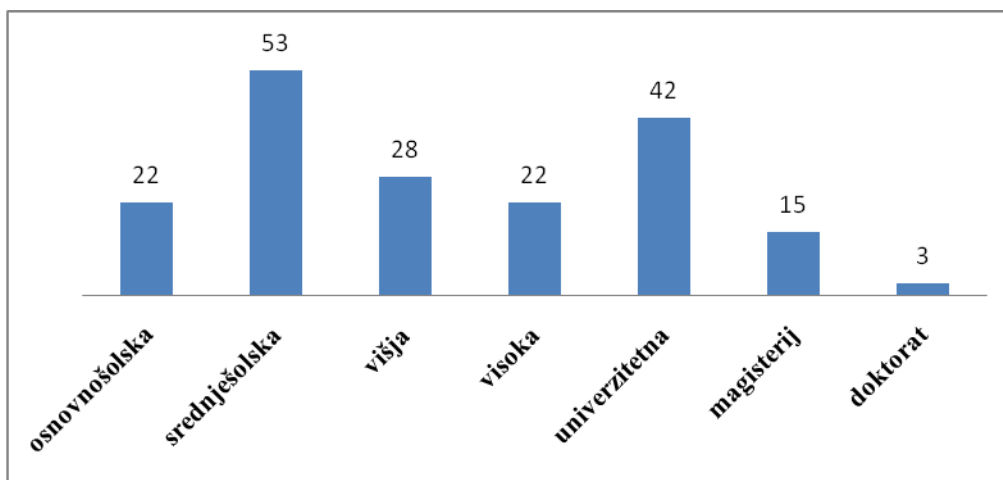
V spodnji Tabeli 3 podajamo opisne statistike anketiranih po starosti.

Tabela 3: *Opisne statistike anketiranih po starosti*

Starost		
Skupno število enot	Veljavne enote	185
	Manjkajoče enote	0
Aritmetična sredina		37,93
Mediana		38
Modus		46
Standardni odklon		8,818
Koeficient asimetrije		0,131
Koeficient sploščenosti		-0,907
Minimalna vrednost		20
Maksimalna vrednost		61

Na vprašanje o starosti so odgovorili vsi anketirani. Aritmetična sredina znaša 37,93 let, kar pomeni, da so anketirani v povprečju stari 37,93 let. Mediana znaša 38, kar pomeni, da je polovica anketiranih starih do 38 let, medtem ko je druga polovica starih nad 38 let. Modus znaša 46, kar pomeni, da je največ anketiranih starih 46 let. Standardni odklon znaša 8,8. Koeficient asimetrije znaša 0,13, medtem ko koeficient sploščenosti znaša -0,91. Oba koeficienta torej nakazujeta na normalno porazdelitev. Minimalna starost anketiranih je bila 20 let, najvišja starost anketiranih pa 61 let. Graf s porazdelitvijo anketiranih po starosti je v prilogi 2. V nadaljevanju prikazujemo Graf 2 s porazdelitvijo anketirancev po dokončani izobrazbi.

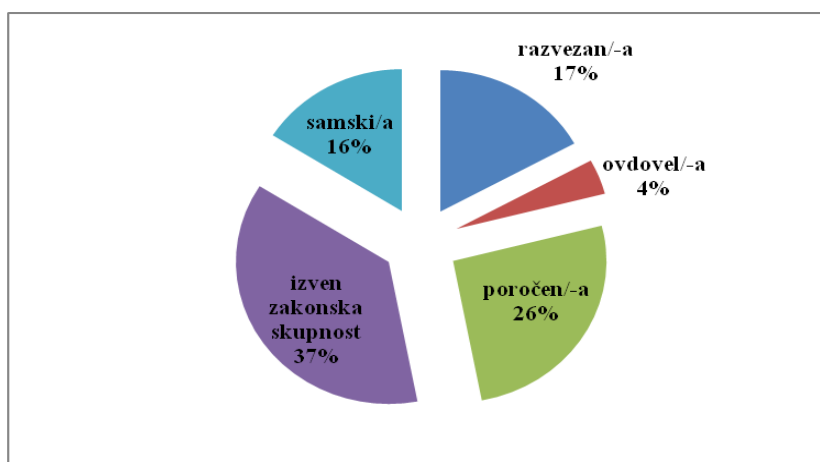
*Graf 2: Dokončana izobrazba anketirancev*



Iz grafa lahko razberemo, da je med vsemi v vzorec izbranimi anketiranci 22 anketirancev, ki imajo osnovnošolsko izobrazbo, kar predstavlja 11,9 %. Največ, kar 53 vseh anketiranih, ima dokončano srednješolsko izobrazbo, kar predstavlja 28,6 % vsega vzorca anketiranih. 28 anketiranih je dokončalo višjo šolo, kar v odstotkih predstavlja skupaj 15,1 %. Visoko izobrazbo ima 22 anketiranih, kar predstavlja 11,9 % vseh anketirancev. Univerzitetno izobrazbo ima 42 anketiranih, kar predstavlja 22,7 %. 15 anketiranih ima magistrsko izobrazbo, kar v odstotkih predstavlja 8,1 % vseh anketiranih. Najmanj, torej trije anketirani pa jih ima kot dokončano izobrazbo doktorat, kar predstavlja 1,6 %. Spremenljivka je bila merjena na nominalni merski lestvici.

V nadaljevanju z Grafom 3 prikazujemo porazdelitev anketirancev po statusu, kjer je bilo med največ vprašanimi anketiranimi, torej kar 68 anketiranih živi s svojim partnerjem v izven zakonski skupnosti, kar predstavlja 36,8 %. Po številu navzdol sledijo poročeni, le teh je bilo med vsemi anketiranimi 48, kar predstavlja 25,9 %. Razvezanih oziroma v ločitvenem postopku je skupaj 32 anketiranih, kar predstavlja 17,3 %. V samskem stanju je 30 anketirancev, kar predstavlja 16,2 % vseh anketirancev. Najmanj, torej 7 anketiranih je ovdovelih, kar predstavlja 3,8 % celotnega vzorca anketiranih. Spremenljivka je bila merjena na nominalni merski lestvici.

Graf 3: Status anketirancev



V spodnji Tabeli 4 podajamo opisne statistike anketiranih po številu let delovne dobe. Na vprašanje o številu let delovne dobe so odgovorili vsi anketirani. Aritmetična sredina znaša 13,34 let, kar pomeni, da je povprečna delovna doba anketiranih 13,34 let. Mediana znaša 12, kar pomeni, da ima polovica anketiranih delovno dobo do 12 let, medtem ko ima druga polovica anketiranih delovno dobo daljšo od 12 let. Modus znaša 3, kar pomeni, da ima največ anketiranih 3 leta delovne dobe. Standardni odklon znaša 9,6. Koeficient asimetrije znaša 0,5, medtem ko koeficient sploščenosti znaša -0,86. Oba koeficienta torej nakazujeta na normalno porazdelitev. Minimalno število let delovne dobe anketiranih je 1 leto, maksimalno število let delovne dobe anketiranih pa je 37 let. Graf s porazdelitvijo anketiranih po številu let delovne dobe je v Prilogi 3.

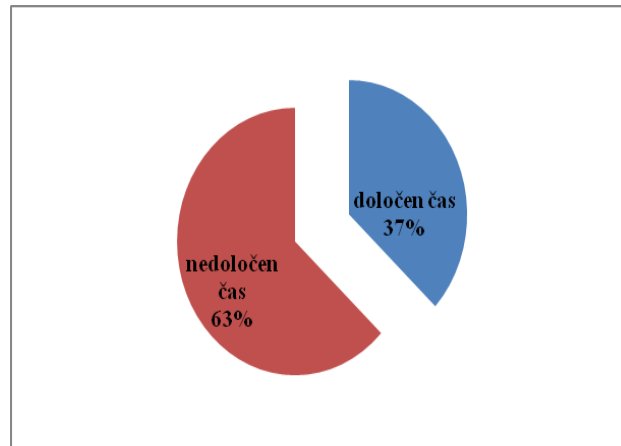
Tabela 4: Opisne statistike anketiranih glede na število let delovne dobe

Število let delovne dobe		
Skupno število enot v vzorcu	Veljavne enote	185
	Manjkajoče enote	0
Aritmetična sredina		13,34
Mediana		12
Modus		3
Standardni odklon		9,576
Koeficient asimetrije		0,523
Koeficient sploščenosti		-0,86
Minimalna vrednost		1
Maksimalna vrednost		37

V nadaljevanju z Grafom 4 prikazujemo porazdelitev anketirancev po vrsti zaposlitve, kjer je pri 117 anketiranih prevladovala spremenljivka zaposlitve za nedoločen čas, kar predstavlja več kot polovico anketiranih, torej kar 63,2 %. Zaposlitev za določen čas ima preostalih 68

anketiranih, kar predstavlja 36,8 % celotnega vzorca anketiranih. Spremenljivka je bila merjena na nominalni merski lestvici.

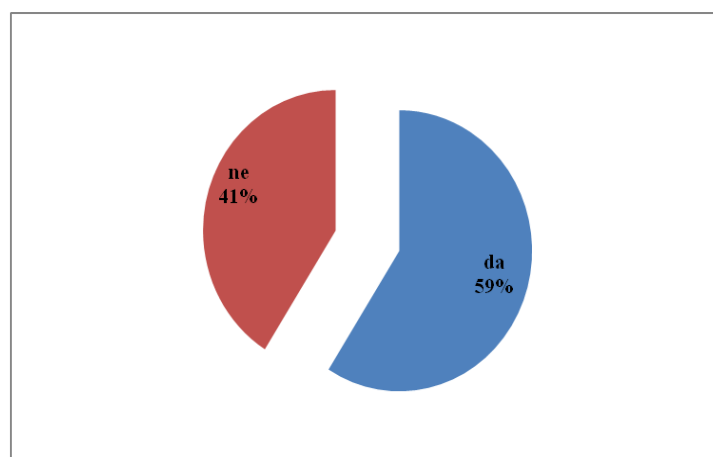
*Graf 4: Vrsta zaposlitve anketirancev*



V nadaljevanju s spodnjim Grafom 5 prikazujemo porazdelitev anketirancev po spremenljivki, ali anketirani posameznik pri svojem delu izrazito opravlja delo z ljudmi. To spremenljivko smo pri vsakem posamezniku določili na podlagi anketnega vprašanja o poklicu oziroma delu, ki ga posameznik opravlja. Med poklice, ki pri anketiranih sodijo kot poklici, kjer imajo anketirani odnos z ljudmi, smo upoštevali naslednje poklice: zaposlen v zdravstvu, šolstvu, prodajalec, promotor, kadrovski delavec, podjetniški svetovalec, vodja oddelka, menedžer, carinik, stevardesa, natakar, gostinec, policist, bančni uslužbenec, potnik na terenu, frizer, pravnik, cvetličar, vratar, komercialist in reševalec iz vode.

Delo z ljudmi v svojem poklicu opravlja 109 vseh anketiranih, kar predstavlja 58,9 % vseh anketiranih. Preostalo število zaposlenih, torej 76 anketiranih, pa pri svojem delu nima izrazitega odnosa z ljudmi, kar predstavlja 41,1 % vzorca anketiranih. Spremenljivka je bila merjena na nominalni merski lestvici.

*Graf 5: Opravljanje dela z ljudmi*



#### 4.3.4 Omejitve raziskave

V kvantitativno raziskavo smo vzeli vzorec 200 posameznikov. Dva posameznika sta sodelovanje v anketi odklonila, 198 zaposlenim posameznikom pa smo razdelili anonimni anketni vprašalnik, od katerih smo prejeli 185 izpolnjenih vprašalnikov, kar pomeni, da je napaka odzivnosti 93,44 %. Čeprav zajet vzorec ni zelo velik (N=185) in rezultatov raziskave ni moč posploševati na celotno populacijo, smo se kljub temu pri preverjanju postavljenih statističnih hipotez opirali na statistično sklepanje. Anketiranje posameznikov pa je bilo tudi regijsko omejeno, kar pomeni, da govorimo o priložnostnem vzorcu. Anketiranje se je izvajalo v Ljubljani in njeni okolici v mesecu oktobru 2010. Lahko rečemo, da prav iz tega razloga podatki niso reprezentativni v tolikšni meri kot bi lahko bili, če bi bila raziskava opravljena v daljšem časovnem obdobju in lokacijsko širšem področju raziskovanja. Seveda pa med omejitve raziskave štejemo tudi neiskrene odgovore anketirancev, saj je šlo pri spraševanju za metodo osebnega spraševanja, ki je precej pogosto podvržena tej omejitvi, obenem pa lahko rečemo, da je tudi tema ankete precej občutljiva, zaradi katere je razlog neiskrenih odgovorov lahko toliko večji.

#### 4.4 Dejavniki, ki povzročajo stres na delovnem mestu

V naslednjem poglavju prikazujemo rezultate dela kvantitativne raziskave, kjer smo merili vpliv dejavnikov, ki povzročajo stres na delovnem mestu, saj je poklicni stres najbolj pogosta oblika stresa. Pri tem smo anketirancem zastavili vprašanje, naj ovrednotijo prisotnost dejavnikov, ki v njihovi delovni situaciji pri njih osebno spodbujajo stres in posledično lahko vplivajo na poklicno izgorelost na delovnem mestu, in sicer z uporabo lestvice od 1 do 5 (kjer 1 pomeni zelo nizko (skoraj zanemarljivo) stopnjo prisotnosti omenjenega dejavnika, ki povzroča stres in posledično izgorelost na delovnem mestu, 2 – nizka, 3 – srednje visoka, 4 – visoka, 5 – zelo visoka stopnja prisotnosti omenjenega dejavnika). Pri tem so anketiranci po zgoraj navedeni lestvici ocenjevali naslednje dejavnike, ki povzročajo stres na delovnem mestu:

- pretirana delovna obremenitev,
- nerealni cilji in prevelika pričakovanja s strani vodstva,
- slabo delovno vzdušje v celotnem podjetju,
- nejasnost delovnih nalog,
- časovni pritiski z neodložljivimi termini,
- nadlegovanje na delovnem mestu,
- dolgotrajni delavnik,
- nezanesljivost delovnega razmerja,
- slabi medsebojni odnosi,
- nezadostna podpora delavcev in vodstva,
- neuspehi na delovnem mestu,
- slabo obvladovanje časa in pogosta časovna stiska,
- nezadovoljstvo na delovnem mestu,
- nesvoboda pri delu,

- nikakršna možnost napredovanja,
- pomanjkanje možnosti osebnega razvoja,
- občutek nevarnosti pri delu,
- nezadovoljstvo s plačo,
- premalo priznanja za delo,
- močan delovni pritisk.

V Tabeli 5 predstavljamo opisne statistike indikatorjev dejavnikov, ki vplivajo na stres na delovnem mestu. Na zastavljeno anketno vprašanje, kjer smo anketirane spraševali po dejavnikih, ki povzročajo stres na delovnem mestu, so na vprašanje odgovorili vsi, razen pri dejavniku o nejasnosti delovnih nalog, na katerega ni odgovorilo 6 anketirancev.

Aritmetična sredina znaša pri vsakem naštetem dejavniku različno, najvišjo pa zaznamo pri dejavniku pretirana delovna obremenitev na delovnem mestu, ki znaša 4,12, kar pri posameznikih v povprečju pomeni visoko stopnjo prisotnosti dejavnika na delovnem mestu. Med dejavnike z visoko stopnjo prisotnosti na delovnem mestu so anketiranci uvrstili tudi dejavnik premalo priznanja za delo (3,89) in močan delovni pritisk (3,86) ter nezadovoljstvo na delovnem mestu (3,85), nezadostna podpora sodelavcev in vodstva (3,85) ter dolgotrajni delavnik (3,85).

Mediana znaša 4, kar pomeni, da polovica anketiranih dejavnikov, ki povzročajo stres na delovnem mestu, občuti kot visoko stopnjo prisotnosti le-teh pri svojem delu, medtem ko jih druga polovica občutijo kot zelo visoko stopnjo prisotnosti.

Modus znaša prav tako 4, kar pomeni, da največ anketiranih omenjene dejavnike stresa občutijo kot visoko prisotnost le-teh na delovnem mestu, ki ga opravljajo.

Standardni odklon znaša pri posameznih dejavnikih različno, največjega pa zabeležimo pri dejavniku nadlegovanje na delovnem mestu, ki znaša 1,09.

Koeficient asimetrije in koeficient sploščenosti je pri posameznih dejavnikih različen. Kot najvišji koeficient asimetrije so anketirani opredelili, da nikakršna možnost napredovanja vpliva na stres na delovnem mestu in znaša 0,86, medtem ko je koeficient sploščenosti najvišji pri dejavniku slabo delovno vzdušje v celotnem podjetju, ki je 0,69. Oba koeficienta nakazujeta na normalno porazdelitev vseh indikatorjev.

Pri vseh omenjenih dejavnikih je bila minimalna stopnja prisotnosti zanemarljiva, razen pri dejavnikih pretirana delovna obremenitev in nezadovoljstvo s plačo, je bila minimalna stopnja prisotnosti nizka, za razliko od maksimalne stopnje prisotnosti, ki je bila zaznana kot zelo visoka pri vseh dejavnikih povzročiteljih stresa na delovnem mestu.



Tabela 5: Opisne statistike indikatorjev dejavnikov, ki vplivajo na stres na delovnem mestu

		Pretirana delovna obremenitev	Nerealni cilji in prevelika pričakovanja s strani vodstva	Slabo delovno vzdušje v celotnem podjetju	Nejasnost delovnih nalog	Časovni pritiski z neodložljivimi termini	Nadlegovanje na delovnem mestu	Dolgotrajni delavnik	Nezanesljivost delovnega razmerja	Slabi medsebojni odnosi	Nezadostna podpora sodelavcev in vodstva
Število veljavnih enot	Veljavne enote	185	185	185	179	185	185	185	185	185	185
	Manjkajoče enote	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0
Aritmetična sredina		4,12	3,66	3,63	3,68	3,8	3,69	3,85	3,72	3,78	3,85
Mediana		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Modus		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Standardni odklon		0,864	0,902	0,857	0,952	0,896	1,088	0,93	0,935	0,891	0,961
Koeficient asimetrije		-0,846	-0,667	-0,611	-0,535	-0,65	-0,424	-0,648	-0,349	-0,622	-0,622
Koeficient sploščenosti		0,169	0,447	0,691	0,23	0,435	-0,721	-0,14	-0,355	0,206	0,155
Minimalna vrednost		2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Maksimalna vrednost		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

»Se nadaljuje«

## »Nadaljevanje«

		Slabo obvladovan je časa in pogosta časovna stiska	Nezadovoljstvo na delovnem mestu	Nesvoboda pri delu	Nikakršna možnost napredovanja	Pomanjkanje možnosti osebnega razvoja	Občutek ne varnosti pri delu	Nezadovoljstvo s plačo	Premalo priznanja za delo	Močan delovni pritisk
Število veljavnih enot	Veljavne enote	185	185	185	185	185	185	185	185	185
	Manjkajoče enote	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aritmetična sredina		3,78	3,85	3,76	3,81	3,58	3,76	3,83	3,89	3,86
Mediana		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Modus		4	4	4	4	3	4	4	4	4
Standardni odklon		0,915	0,983	1,031	0,873	0,975	0,879	0,796	0,899	0,89
Koeficient asimetrije		-0,708	-0,49	-0,652	-0,858	-0,22	-0,864	-0,53	-0,41	-0,574
Koeficient sploščenosti		0,559	-0,461	-0,109	1,136	-0,48	1,229	0,08	-0,201	-0,062
Minimalna vrednost		1	1	1	1	1	1	2	1	1
Maksimalna vrednost		5	5	5	5	5	5	5	5	5

V nadaljevanju smo preverjali moč povezanosti indikatorjev dejavnikov stresa na delovnem mestu z uporabo Pearsonovih korelacijskih koeficientov. Iz tabele v Prilogi 4 je razvidno, da so vsi Pearsonovi korelacijski koeficienti med pari indikatorjev dejavnikov stresa pozitivni, kar nakazuje na pozitivno linearno povezanost. To pomeni, da v kolikor anketirani ocenjujejo en dejavnik stresa kot visoko prisoten, ocenjujejo tudi drugega kot visoko prisoten dejavnik na delovnem mestu. Prav tako lahko ugotovimo, da so vsi Pearsonovi korelacijski koeficienti statistično značilni s stopnjo značilnosti nižjo od 5 % (v večini primerov celo nižjo od 1 %). V nadaljevanju podrobneje opisujemo povezave, kjer je Pearsonov korelacijski koeficient višji od 0,6 (Priloga 4), ter pri katerih anketirani menijo, da:

- nejasnost delovnih nalog vpliva na stres na delovnem mestu. Menijo tudi, da časovni pritiski z neodločljivimi termini vplivajo na stres na delovnem mestu;
- so nerealni cilji in velika pričakovanja s strani vodstva povzročitelj stresa na delovnem mestu. Menijo tudi, da je pretirana delovna obremenitev povzročitelj stresa na delovnem mestu;
- nerealni cilji in velika pričakovanja s strani vodstva vplivajo na stres na delovnem mestu. Menijo tudi, da slabo delovno vzdušje v celotnem podjetju vpliva na stres na delovnem mestu
- nejasne delovne naloge vplivajo na stres na delovnem mestu. Menijo tudi, da pretirana delovna obremenitev vpliva na stres na delovnem mestu;
- nejasne delovne naloge vplivajo na stres delovnem mestu. Menijo tudi, da so tudi nerealni cilji in velika pričakovanja s strani vodstva povzročitelj stresa na delovnem mestu;
- nejasne delovne naloge vplivajo na stres na delovnem mestu. Menijo tudi, da slabo delovno vzdušje v celotnem podjetju vpliva na stres na delovnem mestu;
- časovni delovni pritiski z neodločljivimi termini vplivajo na stres na delovnem mestu. Menijo tudi, da pretirana delovna obremenitev vpliva na stres na delovnem mestu;
- časovni delovni pritiski z neodločljivimi termini vplivajo na stres na delovnem mestu. Menijo tudi, da nerealni cilji in velika pričakovanja s strani vodstva vplivajo na stres na delovnem mestu;
- nezadostna podpora sodelavcev in vodstva povzroča stres na delovnem mestu. Menijo tudi, da so neuspehi na delovnem področju povzročitelji stresa;
- nikakršna možnost napredovanja na delovnem mestu povzroča stresa na delovnem mestu. Menijo tudi, da je nesvoboda pri delu povzročitelj stresa na delovnem mestu;
- neuspehi na delovnem področju vplivajo na stres na delovnem mestu. Menijo tudi, da nezadostna podpora sodelavcev in vodstva vpliva na stres na delovnem mestu.

Po pregledu opisnih statistik porazdelitve in povezanosti indikatorjev dejavnikov stresa smo se odločili za zmanjšanje števila indikatorjev. Najprej smo s pomočjo analize glavnih komponent pregledali, koliko komponent tvori naš pojav. Navedeno je priloženo v Prilogi 5.

Tri komponente imajo lastne vrednosti višje od 1. Z vsemi tremi komponentami pojasnimo 60,66 % skupne variance pojava (Priloga 6). Pri pregledu rešitve lahko ugotovimo, da je

smiselno uporabiti le eno komponento pojava, saj lastna vrednost prve komponente znaša kar 9,425 (vrednost druge komponente pa znaša samo 1,425), delež pojasnjene variance pa znaša 47,124 % celotnega pojava. Prav tako lahko zaznamo, da imajo vsi indikatorji zelo visoke (nad 4 absolutno) komponentne uteži.

V nadaljevanju smo se odločili, da pripravimo faktor dejavnika, ki povzroča stres na delovnem mestu. Pri tem smo uporabili faktorsko analizo z metodo glavnih osi. Najprej v spodnji Tabeli 6 prikazujemo delež pojasnjene variance in lastne uteži za simptome stresa.

*Tabela 6: Delež pojasnjene variance in lastne uteži za faktor dejavnika stresa na delovnem mestu*

Faktor	Začetne lastne vrednosti			Končne lastne vrednosti		
	Skupaj	Delež pojasnjene variance	Skupni delež pojasnjene variance	Skupaj	Delež pojasnjene variance	Skupni delež pojasnjene variance
1	9,425	47,124	47,124	8,893	44,464	44,464
2	1,425	7,123	54,247			
3	1,283	6,414	60,661			
4	0,938	4,689	65,35			
5	0,853	4,267	69,617			
6	0,751	3,754	73,371			
7	0,726	3,629	77			
8	0,654	3,271	80,271			
9	0,57	2,849	83,12			
10	0,526	2,629	85,749			
11	0,466	2,328	88,076			
12	0,411	2,055	90,131			
13	0,38	1,898	92,029			
14	0,355	1,777	93,806			
15	0,272	1,359	95,165			
16	0,225	1,124	96,289			
17	0,218	1,088	97,377			
18	0,191	0,956	98,333			
19	0,172	0,858	99,191			
20	0,162	0,809	100			

Trije faktorji imajo lastno vrednost višjo od 1, vendar smo se že prej odločili, da uporabimo rešitev z eno samo komponento oziroma faktorjem. S tem faktorjem pojasnimo 44,464 % skupne variance pojava. Vse faktorske uteži so pozitivne in zelo visoke (višje od 0,4), kar lahko razberemo iz tabele s faktorskimi utežmi, ki se nahaja v Prilogi 7. Rešitev smo shranili za nadaljnjo statistično obdelavo, opisne statistike dobljenega faktorja smo prikazali v Tabeli

7, histogram opisnih statistik dobljenega faktorja dejavnika stresa na delovnem mestu pa se nahaja v Prilogi 8.

*Tabela 7: Opisne statistike faktorja dejavnikov stresa na delovnem mestu*

Faktor dejavnikov stresa		
Skupno število enot v vzorcu	Veljavne enote	179
	Manjkajoče enote	6
Aritmetična sredina		0
Mediana		0,29722
Modus		0,39552
Standardni odklon		0,97239
Koeficient asimetrije		-1,114
Koeficient sploščenosti		0,92
Minimalna vrednost		-2,7975
Maksimalna vrednost		1,39121

#### **4.5 Simptomi stresa**

V naslednjem poglavju prikazujemo rezultate dela kvantitativne raziskave, kjer smo s simptomi stresa merili vpliv poklicnega stresa na ogroženost zdravja anketirancev. Pri tem smo anketirancem zastavili vprašanje, naj ovrednotijo, kako občutijo simptome stresa na delovnem mestu in kakšen vpliv imajo le-ti na njihovo zdravstveno ogroženost, in sicer z uporabo lestvice od 1 do 5 (kjer 1 pomeni, da simptom ni prisoten oziroma, da le-ta nikoli ne vpliva na ogroženost anketirančevega zdravja, 2 – redko, 3 – včasih, 4 – pogosto, 5 – zelo pogosto zaznan simptom, ki vpliva na ogroženost zdravja). Pri tem so anketiranci po zgoraj navedeni lestvici ocenjevali naslednje simptome stresa na delovnem mestu:

- sem razdražljiv/-a in slabe volje,
- hitro menjam razpoloženje (sem muhast/-a),
- počutim se telesno utrujenega/utrujeno,
- obdajajo me občutki nemoči,
- zaznam odsotnost prijetnih čustev,
- pesimistično razmišljam,
- sem živčen/živčna in napet/-a,
- zaznam občutek pozabljivosti,
- izgubljam motivacijo za delo,
- opažam slabe odnose z družino,
- zdi se mi, da sem vse skozi pod pritiskom,
- vzkipljiv/-a sem v odnosu z drugimi,
- razjezim se brez pravega razloga,

- pri delu postajam neorganiziran/-a,
- neprestano sem obremenjen/-a s prihodnostjo,
- izgubljam moč za delo.

V tabeli 8 predstavljamo opisne statistike indikatorjev simptomov stresa na delovnem mestu. Pri podajanju odgovorov o prisotnih simptomih stresa in vplivu na ogroženost njihovega zdravja so pri vseh vsi anketiranci odgovorili v celoti, razen pri naslednjih simptomih, kjer je bilo nekaj manjkajočih odgovorov. Pri simptomu razdražljivosti in slabe volje niso podali odgovora štirje anketiranci. Pri simptomu zaznave odsotnosti prijetnih čustev nista podala odgovora dva anketiranca ter pri simptomu vzkipljivosti v odnosu z drugimi ni podal odgovora en sam anketiranec.

Aritmetična sredina znaša pri vsakem naštetem simptomu stresa različno, najvišjo pa zaznamo pri simptomu o hitrem menjanju razpoloženja (muhavosti), ki znaša 3,86, kar pri anketiranih v povprečju pomeni, da omenjeni simptom stresa pogosto vpliva na ogroženost zdravja anketirancev. Pogosto vplivajo na anketirančevo zdravstveno ogroženost tudi simptomi neprestane obremenjenosti s prihodnostjo (3,84), izgubljanja moči za delo (3,82) in telesna utrujenost (3,80).

Mediana znaša 4, kar pomeni, da za polovico anketiranih simptomi stresa predstavljajo pogost vpliv ogroženosti na njihovo zdravje, medtem ko za drugo polovico omenjeni simptomi stresa predstavljajo zelo pogost vpliv na ogroženost njihovega zdravja.

Modus znaša prav tako 4, kar pomeni, da največ anketiranim omenjeni simptomi stresa predstavljajo pogost vpliv na ogroženost zdravja anketiranih.

Standardni odklon znaša pri posameznih simptomih stresa različno, največjega, kar 1,01, pa zabeležimo pri simptomu zaznave odsotnosti prijetnih čustev.

Koeficient asimetrije in koeficient sploščenosti je pri posameznih dejavnikih različen. Najvišji koeficient asimetrije, kot tudi najvišji koeficient sploščenosti so anketirani opredelili pri simptomu hitre menjave razpoloženja (muhavosti), ki znaša za koeficient asimetrije 1,09 in za koeficient sploščenosti 1,40. Oba koeficienta torej nakazujeta na normalno porazdelitev vseh indikatorjev.

Pri vseh navedenih simptomih stresa je bila minimalna stopnja ogroženosti na zdravje anketirancev nična oziroma prav vsak omenjeni simptom vsaj enkrat nikoli ni vplival na zdravje anketiranih. Prav tako je bilo pri maksimalni vrednosti, da omenjeni simptomi stresa v najvišji stopnji oziroma zelo pogosto vplivajo na ogroženost zdravja anketiranih.

Tabela 8: Opisne statistike indikatorjev simptomov stresa na delovnem mestu

		Sem razdražljiv/-a in slabe volje	Hitro menjam razpoloženje (sem muhast/muhasta)	Počutim se telesno - utrujenega/utrujeno	Obdajajo me občutki nemoči	Zaznam odsotnost prijetnih čustev	Pesimistično razmišljam	Sem živčen/živčna in napet/-a	Zaznam občutek pozabljivosti
Število veljavnih enot	veljavne enote	181	185	185	185	183	185	185	185
	manjkajoče enote	4	0	0	0	2	0	0	0
Aritmetična sredina		3,65	3,86	3,8	3,72	3,64	3,67	3,77	3,66
Mediana		4	4	4	4	4	4	4	4
Modus		4	4	4	4	4	4	4	4
Standardni odklon		0,953	0,916	0,92	0,888	1,005	0,941	0,947	0,993
Koeficient asimetrije		-0,407	-1,09	-0,609	-0,749	-0,88	-0,523	-0,528	-0,45
Koeficient sploščenosti		-0,234	1,403	0,032	0,306	0,578	-0,083	-0,221	-0,414
Minimalna vrednost		1	1	1	1	1	1	1	1
Maksimalna vrednost		5	5	5	5	5	5	5	5

»Se nadaljuje«

»Nadaljevanje«

		Izgubljam motivacij o za delo	Opazam slabe odnose z družino	Zdi se mi, da sem vseskozi pod pritiskom	Vzkipljiv/-a sem v odnosu z drugimi	Razjezim se brez pravega razloga	Pri delu postajam neorganiziran/ -a	Neprestano sem obremenjen/-a s prihodnostjo	Izgubljam moč za delo
Število veljavnih enot	veljavne enote	185	185	185	184	185	185	185	185
	manjkajoče enote	0	0	0	1	0	0	0	0
Aritmetična sredina		3,66	3,71	3,73	3,69	3,58	3,69	3,84	3,82
Mediana		4	4	4	4	4	4	4	4
Modus		4	4	4	4	4	4	4	4
Standardni odklon		0,93	0,949	1,049	0,945	0,987	0,966	0,934	0,844
Koeficient asimetrije		-0,471	-0,592	-0,467	-0,758	-0,787	-0,577	-0,572	-0,473
Koeficient sploščenosti		-0,246	0,3	-0,619	0,28	0,358	0,145	-0,273	0,034
Minimalna vrednost		1	1	1	1	1	1	1	1
Maksimalna vrednost		5	5	5	5	5	5	5	5



V nadaljevanju smo preverili moč povezanosti indikatorjev simptomov stresa na delovnem mestu z uporabo Pearsonovih korelacijskih koeficientov. Iz Priloge 9 je razvidno, da so vsi Pearsonovi korelacijski koeficienti med pari indikatorjev simptomov stresa pozitivni, kar nakazuje na pozitivno linearno povezanost. To pomeni, da v kolikor anketirani ocenjujejo, da en simptom stresa vpliva na ogroženost zdravja, ocenjujejo tudi drug simptom stresa kot simptom, ki vpliva na ogroženost zdravja. Prav tako lahko ugotovimo, da so vsi Pearsonovi korelacijski koeficienti statistično značilni s stopnjo značilnosti, nižjo od 5 % (v večini primerov celo nižjo od 1 %). V nadaljevanju podrobneje opisujemo povezave, kjer je Pearsonov korelacijski koeficient višji od 0,6 (Priloga 9) ter pri katerih anketirani menijo, da:

- simptom obdajanja občutka nemoči, vpliva na ogroženost zdravja. Menijo tudi, da simptom stresa kot je telesna utrujenost vpliva na ogroženost zdravja anketiranih;
- odsotnosti neprijetnih čustev, vpliva na ogroženost zdravja. Menijo tudi, da simptom stresa kot je hitra menjava razpoloženja (muhavost), vpliva na ogroženost zdravja anketiranih;
- zaznava odsotnosti prijetnih čustev, vpliva na ogroženost zdravja. Menijo tudi, da simptom stresa kot je občutek nemoči, vpliva na ogroženost zdravja anketiranih;
- zaznava občutka pozabljivosti, vpliva na ogroženost zdravja. Menijo tudi, da simptom stresa kot je živčnost in napetost, vpliva na ogroženost zdravja anketiranih;
- zaznava občutka, da si vseskozi pod pritiskom, vpliva na ogroženost zdravja. Menijo tudi, da simptom stresa kot je občutek nemoči, vpliva na ogroženost zdravja anketiranih;
- vzkipljivost v odnosu z drugimi, vpliva na ogroženost zdravja. Menijo tudi, da simptom stresa kot je občutek razdražljivosti in slabe volje, vpliva na ogroženost zdravja anketiranih;
- jeza brez pravega razloga, vpliva na ogroženost zdravja. Menijo tudi, da simptom stresa kot je vzkipljivost v odnosu z drugimi, vpliva na ogroženost zdravja anketiranih;
- zaznava občutka neorganiziranosti pri delu vpliva na ogroženost zdravja. Menijo tudi, da simptom stresa kot je občutek razdražljivosti in slabe volje, vpliva na ogroženost zdravja anketiranih;
- zaznava občutka neorganiziranosti pri delu vpliva na ogroženost zdravja. Menijo tudi, da simptom stresa kot je občutek jeze brez pravega razloga, vpliva na ogroženost zdravja anketiranih;
- zaznava neprestane obremenjenosti s prihodnostjo vpliva na ogroženost zdravja. Menijo tudi, da simptom stresa kot je občutek, da si vseskozi pod pritiskom vpliva, na ogroženost zdravja anketiranih.

Po pregledu opisnih statistik porazdelitve in povezanosti indikatorjev simptomov stresa, smo se odločili za zmanjšanje števila indikatorjev. Najprej smo s pomočjo analize glavnih komponent pregledali, koliko komponent tvori naš pojav. Navedeno je priloženo v Prilogi 10.

Dve komponenti imata lastni vrednosti višji od 1. Z obema komponentama pojasnimo 60,67 % skupne variance pojava. Pri pregledu rešitve lahko ugotovimo, da je smiselno uporabiti le eno komponento pojava, saj lastna vrednost prve komponente znaša kar 8,55 (vrednost druge komponente pa znaša samo 1,16), Delež pojasnjene variance pa znaša 53,454 % celotnega

pojava. Prav tako lahko zaznamo, da imajo vsi indikatorji zelo visoke (nad 4 absolutno) komponentne uteži (Priloga 11).

V nadaljevanju smo se odločili, da pripravimo faktor simptoma stresa na delovnem mestu. Pri tem smo uporabili faktorsko analizo z metodo glavnih osi. V spodnji Tabeli 9 prikazujemo delež pojasnjene variance in lastne uteži za faktor simptoma stresa na delovnem mestu.

*Tabela 9: Delež pojasnjene variance in lastne uteži za faktor simptoma stresa na delovnem mestu*

Faktor	Začetne lastne vrednosti			Končne lastne vrednosti		
	Skupaj	Delež pojasnjene variance	Skupni delež pojasnjene variance	Skupaj	Delež pojasnjene variance	Skupni delež pojasnjene variance
1	8,553	53,454	53,454	8,064	50,4	50,4
2	1,159	7,244	60,699			
3	0,991	6,191	66,889			
4	0,76	4,747	71,637			
5	0,673	4,205	75,842			
6	0,578	3,614	79,456			
7	0,548	3,425	82,881			
8	0,521	3,257	86,138			
9	0,434	2,713	88,85			
10	0,375	2,343	91,193			
11	0,346	2,163	93,356			
12	0,306	1,91	95,266			
13	0,246	1,535	96,801			
14	0,214	1,337	98,139			
15	0,167	1,046	99,185			
16	0,13	0,815	100			

Dva faktorja imata lastno vrednost višjo od 1, vendar smo se že prej odločili, da preverimo rešitev z enim samim faktorjem. S tem faktorjem pojasnimo 50,40 % skupne variance pojava.

Vse faktorske uteži so pozitivne in zelo visoke (višje od 0,4). Tabela s faktorskimi utežmi se nahaja v Prilogi 12. Rešitev smo shranili za nadaljnjo statistično obdelavo. V Tabeli 10 podajamo opisne statistike dobljenega faktorja. Histogram opisnih statistik dobljenega faktorja simptoma stresa se nahaja v Prilogi 13.

Koeficient asimetrije znaša -1,038, koeficient sploščenosti pa 0,462. Oba koeficienta nakazujeta na normalno porazdelitev.

Tabela 10: Opisne statistike faktorja simptoma stresa na delovnem mestu

Faktor simptoma stresa		
Število enot v vzorcu	Veljavne enote	178
	Manjkajoče enote	7
Aritmetična sredina		0
Mediana		0,38535
Modus		0,45692
Standardni odklon		0,97142
Koeficient asimetrije		-1,038
Koeficient sploščenosti		0,462
Minimalna vrednost		-2,993
Maksimalna vrednost		1,39487

#### 4.6 Simptomi izgorelosti

V naslednjem poglavju prikazujemo rezultate dela kvantitativne raziskave, kjer smo s simptomi izgorevanja merili vpliv poklicne izgorelosti na ogroženost zdravja anketirancev. Pri tem smo anketirancem zastavili vprašanje, naj ovrednotijo, kako občutijo simptome izgorevanja na delovnem mestu in kakšen vpliv imajo le-ti na njihovo zdravstveno ogroženost, in sicer z uporabo lestvice od 1 do 5 (kjer 1 pomeni, da simptom ni prisoten oziroma, da le-ta nikoli ne vpliva na ogroženost anketirančevega zdravja, 2 – redko, 3 – včasih, 4 – pogosto, 5 – zelo pogosto zaznan simptom, ki vpliva na ogroženost zdravja). Pri tem so anketiranci po zgoraj navedeni lestvici ocenjevali naslednje simptome izgorevanja na delovnem mestu:

- spremlja me občutek frustracije,
- obdaja me občutek manjvrednosti,
- težko zaspim, ostanem buden/budna ali se zgodaj zbudim,
- zdi se mi, da veliko delam, a dosežem manj kot sem včasih,
- skrbi me, da ne bom kos dolžnostim in zahtevam,
- počutim se telesno izčrpanega/izčrpano,
- zamujam na delovno mesto,
- nimam zaupanja vase,
- izogibam se težkim in neprijetnim situacijam,
- izgubljam delovni elan in željo po novih delovnih nalogah,
- obdaja me občutek nemoči in brezupja,
- do dela čutim brezbriznost in malodušnost,
- počutim se apatično; nobena stvar se mi ne zdi pomembna,
- izogibam se prijateljem, družbene aktivnosti so mi naporne,
- pri delu se težko skoncentriram,

- zdi se mi, da ni vredno živeti.

V Tabeli 11 predstavljamo opisne statistike indikatorjev simptomov izgorevanja na delovnem mestu. Pri podajanju odgovorov o prisotnih simptomih izgorelosti in vplivu na ogroženost njihovega zdravja so pri vseh vsi anketiranci odgovorili v celoti, razen pri simptomu težke skoncentriranosti pri delu, kjer dva anketiranca nista odgovorila, torej sta bila dva manjkajoča odgovora.

Aritmetična sredina znaša pri vsakem naštetem simptomu izgorevanja različno, najvišjo pa zaznamo pri simptomu o apatičnem počutju, torej občutku nepomembnosti stvari, ki jih opravlja, in sicer le-ta znaša 3,38, kar pri anketiranih v povprečju pomeni, da so anketirani mnenja, da omenjeni simptom izgorevanja le včasih vpliva na ogroženost zdravja anketirancev. Simptomi, ki včasih vplivajo na ogroženost zdravja pri anketiranih, so še skrb, da ne bodo kos dolžnostim in zahtevam (3,32), telesna izčrpanost (3,30) in izogibanje težkim neprijetnim situacijam (3,30).

Mediana znaša 3, kar pomeni, da za polovico anketiranih simptomi izgorevanja predstavljajo pojav, ki včasih vpliva na ogroženost zdravja, medtem ko drugi polovici omenjeni simptomi izgorevanja predstavljajo pogost vpliv na ogroženost njihovega zdravja.

Modus znaša pri posameznih simptomih različno, največjega pa zabeležimo pri simptomih težkega spanca, telesni izčrpanosti, izogibanju neprijetnim situacijam, izgubi delovnega elana, občutku nemoči, apatičnem počutju, izogibanju družbi in situaciji, ko ni vredno živeti, kjer le-ta znaša 4, kar pomeni, da anketiranci pri teh simptomih pogosto občutijo, da le-ti vplivajo na njihovo zdravstveno ogroženost. Občutek frustracije, pri katerem modus znaša 2, je kot simptom izgorevanja na delovnem mestu le redko prisoten pri anketiranih, kar pomeni, da le-ta redko vpliva na anketirančevo zdravstveno ogroženost.

Standardni odklon znaša pri posameznih simptomih izgorevanja različno, največjega, kar 1,56, pa zabeležimo pri simptomu, kjer anketirance skrbi, da ne bodo kos dolžnostim in zahtevam.

Koeficient asimetrije in koeficient sploščenosti je pri posameznih dejavnikih različen. Najvišji koeficient asimetrije, kot tudi najvišji koeficient sploščenosti so anketirani opredelili pri simptomu, da jih skrbi, da ne bodo kos dolžnostim in zahtevam, ki znaša za koeficient asimetrije 7,95 ter za koeficient sploščenosti 91,41. Ker smo pri interpretaciji koeficienta asimetrije in koeficienta sploščenosti ugotovili, da sta le ta previsoka in nakazujeta na indikator, ki ni normalno porazdeljen, simptom, ki zaznava občutek skrbi, da ne bodo kos dolžnostim in zahtevam na delovnem mestu, izločimo iz nadaljnje analize.

Tabela 11: Opisne statistike indikatorjev simptomov izgorevanja na delovnem mestu

		Spremlja me občutek frustracije	Obdaja me občutek manjvrednosti	Težko zaspim, ostanem buden/-a ali se zgodaj zbudim	Zdi se mi, da veliko delam, a dosežem manj kot sem večasih	Skrbi me, da ne bom kos dolžnostim in zahtevam	Počutim se telesno izčrpanega/ izčrpano	Zamujam na delovno mesto	Nimam zaupanja vase
Število veljavnih enot	veljavne enote	185	185	185	185	185	185	185	185
	manjkajoče enote	0	0	0	0	0	0	0	0
Aritmetična sredina		2,83	3,05	3,24	3,11	3,32	3,3	3,22	3,15
Mediana		3	3	3	3	3	3	3	3
Modus		2	3	4	3	3	4	3	3
Standardni odklon		1,143	0,985	1,067	0,961	1,554	0,97	0,987	0,983
Koeficient asimetrije		0,19	-0,271	-0,108	-0,144	7,954	-0,423	-0,172	-0,239
Koeficient sploščenosti		-0,806	-0,583	-0,854	-0,347	91,408	-0,241	-0,24	-0,363
Minimalna vrednost		1	1	1	1	1	1	1	1
Maksimalna vrednost		5	5	5	5	5	5	5	5

»Se nadaljuje«

## »Nadaljevanje«

		Izogibam se težkim in neprijetnim situacijam	Izgubljam delovni elan in željo po novih delovnih nalogah	Obdaja me občutek nemoči in brezupja	Do dela čutim brezbržnost in malodušnost	Počutim se apatično; nobena stvar se mi ne zdi pomembna.	Izogibam se prijateljem, družabne aktivnosti so mi naporne	Pri delu se težko skoncentriram	Zdi se mi, da ni vredno živeti
Število veljavnih enot	veljavne enote	185	185	185	185	185	185	183	185
	manjkajoče enote	0	0	0	0	0	0	2	0
Aritmetična sredina		3,3	3,29	3,19	3,06	3,38	3,24	3,09	2,97
Mediana		3	3	3	3	4	3	3	3
Modus		4	4	4	3	4	4	3	4
Standardni odklon		1,045	0,979	1,038	0,979	1,184	0,971	1,062	1,016
Koeficient asimetrije		-0,258	-0,404	-0,505	-0,366	-0,345	-0,314	-0,187	-0,501
Koeficient sploščenosti		-0,609	-0,326	-0,267	-0,359	-0,791	-0,51	-0,396	-0,726
Minimalna vrednost		1	1	1	1	1	1	1	1
Maksimalna vrednost		5	5	5	5	5	5	5	5

Pri vseh navedenih simptomih izgorevanja je bila minimalna stopnja ogroženosti na zdravje anketirancev nična oziroma prav vsak omenjeni simptom vsaj enkrat nikoli ni vplival na zdravje anketiranih. Prav tako je bilo pri maksimalni vrednosti, da omenjeni simptomi izgorevanja v najvišji stopnji zelo pogosto vplivajo na ogroženost zdravja anketiranih.

V nadaljevanju smo preverjali moč povezanosti indikatorjev simptomov izgorevanja na delovnem mestu, z uporabo Pearsonovih korelacijskih koeficientov. Iz tabele v Prilogi 14 je razvidno, da so vsi Pearsonovi korelacijski koeficienti med pari indikatorjev simptomov izgorevanja pozitivni, kar nakazuje na pozitivno linearno povezanost. To pomeni, da v kolikor anketirani ocenjujejo, da en simptom izgorevanja vpliva na ogroženost zdravja, ocenjujejo tudi drug simptom izgorevanja kot simptom, ki vpliva na ogroženost zdravja. Prav tako lahko ugotovimo, da so vsi Pearsonovi korelacijski koeficienti statistično značilni s stopnjo značilnosti, nižjo od 5 % (v večini primerov celo nižjo od 1 %). V nadaljevanju podrobneje opisujemo povezave, kjer je Pearsonov korelacijski koeficient višji od 0,6 (Priloga 14) ter pri katerih anketirani menijo, da:

- če težko zaspijo, ostanejo budni ali se zgodaj zbudijo, vpliva na ogroženost zdravja. Menijo tudi, da simptom izgorevanja, kot je zaznava občutka manjvrednosti, vpliva na ogroženost zdravja anketiranih;
- če težko zaspijo, ostanejo budni ali se zgodaj zbudijo, vpliva na ogroženost zdravja. Menijo tudi, da simptom izgorevanja, kot je zaznava občutka manjvrednosti, vpliva na ogroženost zdravja anketiranih;
- če težko zaspijo, ostanejo budni ali se zgodaj zbudijo, to vpliva na ogroženost zdravja. Menijo tudi, da delajo veliko več in dosežejo manj kot včasih, vpliva na ogroženost zdravja anketiranih;
- zaznava, da nimajo zaupanja vase vpliva na ogroženost zdravja. Menijo tudi, da simptom izgorevanja, kot je zamujanje na delovno mesto, vpliva na ogroženost zdravja anketiranih;
- zaznava občutka nemoči in brezupja vpliva na ogroženost zdravja. Menijo tudi, da simptom izgorevanja, kot je izgubljanje delovnega elana in želje po novih delovnih nalogah, vpliva na ogroženost zdravja anketiranih;
- zaznava občutka apatičnosti in nepomembnosti stvari vpliva na ogroženost zdravja. Menijo tudi, da simptom izgorevanja, kot je brezbržnost in malodušnost do dela, vpliva na ogroženost zdravja anketiranih;
- zaznava občutka izogibanja prijateljem in zanemarjanja družbenih aktivnosti vpliva na ogroženost zdravja. Menijo tudi, da simptom izgorevanja, kot je zaznava občutka manjvrednosti, vpliva na ogroženost zdravja anketiranih;
- zaznava občutka izogibanja prijateljem in zanemarjanja družbenih aktivnosti vpliva na ogroženost zdravja. Menijo tudi, da večkrat, ko težko zaspijo, ostanejo budni ali se zgodaj zbudijo, vpliva na ogroženost zdravja anketiranih;
- zaznava občutka izogibanja prijateljem in zanemarjanja družbenih aktivnosti vpliva na ogroženost zdravja. Menijo tudi, da simptom izgorevanja, kot je izogibanje težkim in neprijetnim situacijam, vpliva na ogroženost zdravja anketiranih;

- če težko zaspijo, ostanejo budni ali se zgodaj zbudijo, vpliva na ogroženost zdravja. Menijo tudi, da simptom izgorevanja, kot je težka skoncentriranost pri delu, vpliva na ogroženost zdravja anketiranih;
- zaznava občutka, da ni vredno živeti, vpliva na ogroženost zdravja. Menijo tudi, da simptom izgorevanja, kot je zamujanje na delovno mesto, vpliva na ogroženost zdravja anketiranih;
- zaznava občutka, da ni vredno živeti, vpliva na ogroženost zdravja. Menijo tudi, da simptom izgorevanja, kot je zaznava občutka apatičnosti in nepomembnosti stvari, vpliva na ogroženost zdravja anketiranih;
- zaznava občutka, da ni vredno živeti, vpliva na ogroženost zdravja. Menijo tudi, da simptom izgorevanja, kot je težka skoncentriranost na delovnem mestu, vpliva na ogroženost zdravja anketiranih.

Po pregledu opisnih statistik porazdelitve in povezanosti indikatorjev simptomov izgorevanja, smo se odločili za zmanjšanje števila indikatorjev. Najprej smo s pomočjo analize glavnih komponent pregledali, koliko komponent tvori naš pojav. Navedeno je priloženo v Prilogi 15.

Dve komponenti imata lastni vrednosti višji od 1. Z obema komponentama pojasnimo 60,41 % skupne variance pojava (Priloga 15). Pri pregledu rešitve lahko ugotovimo, da je smiselno uporabiti le eno komponento pojava, saj lastna vrednost prve komponente znaša kar 7,95 (vrednost druge komponente pa znaša samo 1,11), delež pojasnjene variance pa znaša 53,02 % celotnega pojava. Prav tako lahko zaznamo, da imajo vsi indikatorji zelo visoke (nad 4 absolutno) komponentne uteži (Priloga 16).

V nadaljevanju smo se odločili, da pripravimo faktor simptoma izgorevanja na delovnem mestu. Pri tem smo uporabili faktorsko analizo z metodo glavnih osi. V Tabeli 12 prikazujem delež pojasnjene variance in lastne uteži za simptom izgorevanja na delovnem mestu.

Dva faktorja imata lastno vrednost višjo od 1, vendar smo se že s pregledom rešitve metode glavnih komponent odločili, da ohranimo samo en faktor. S tem faktorjem pojasnimo 49,81 % skupne variance pojava.

Vse faktorske uteži so pozitivne in zelo visoke (višje od 0,4). Tabela s faktorskimi utežmi se nahaja v Prilogi 17. Rešitev smo shranili za nadaljnjo statistično obdelavo. V Tabeli 13 na naslednji strani podajamo opisne statistike dobljenega faktorja. Histogram opisnih statistik dobljenega faktorja izgorelosti se nahaja v Prilogi 18.

Koeficient asimetrije znaša -0,435, koeficient sploščenosti pa -0,739. Oba koeficienta nakazujeta na normalno porazdelitev.



Tabela 12: Delež pojasnjene variance in lastne uteži za faktor simptoma izgorevanja na delovnem mestu

Komponenta	Začetne lastne vrednosti			Končne lastne vrednosti		
	Skupaj	Delež pojasnjene variance	Skupni delež pojasnjene variance	Skupaj	Delež pojasnjene variance	Skupni delež pojasnjene variance
1	7,952	53,016	53,016	7,472	49,811	49,811
2	1,109	7,395	60,411			
3	0,988	6,59	67,001			
4	0,823	5,486	72,487			
5	0,659	4,394	76,881			
6	0,61	4,068	80,948			
7	0,518	3,455	84,403			
8	0,471	3,14	87,544			
9	0,363	2,418	89,961			
10	0,332	2,214	92,175			
11	0,314	2,095	94,27			
12	0,254	1,694	95,963			
13	0,239	1,593	97,556			
14	0,186	1,239	98,795			
15	0,181	1,205	100			

Tabela 13: Opisne statistike faktorja simptoma izgorelosti na delovnem mestu

Faktor simptoma izgorelosti		
Število enot v vzorcu	Veljavne enote	183
	Manjkajoče enote	2
Aritmetična sredina		0
Mediana		0,2243
Modus		1,24089
Standardni odklon		0,97036
Koeficient asimetrije		-0,435
Koeficient sploščenosti		-0,739
Minimalna vrednost		-2,2053
Maksimalna vrednost		1,82488

#### 4.7 Preverjanje vpliva demografskih dejavnikov na stres in poklicno izgorelost

Spodnja Tabela 14 prikazuje Pearsonove korelacijske koeficiente za hipotezo 1 in hipotezo 2.

Tabela 14: Pearsonovi korelacijski koeficienti za hipotezo 1 in 2

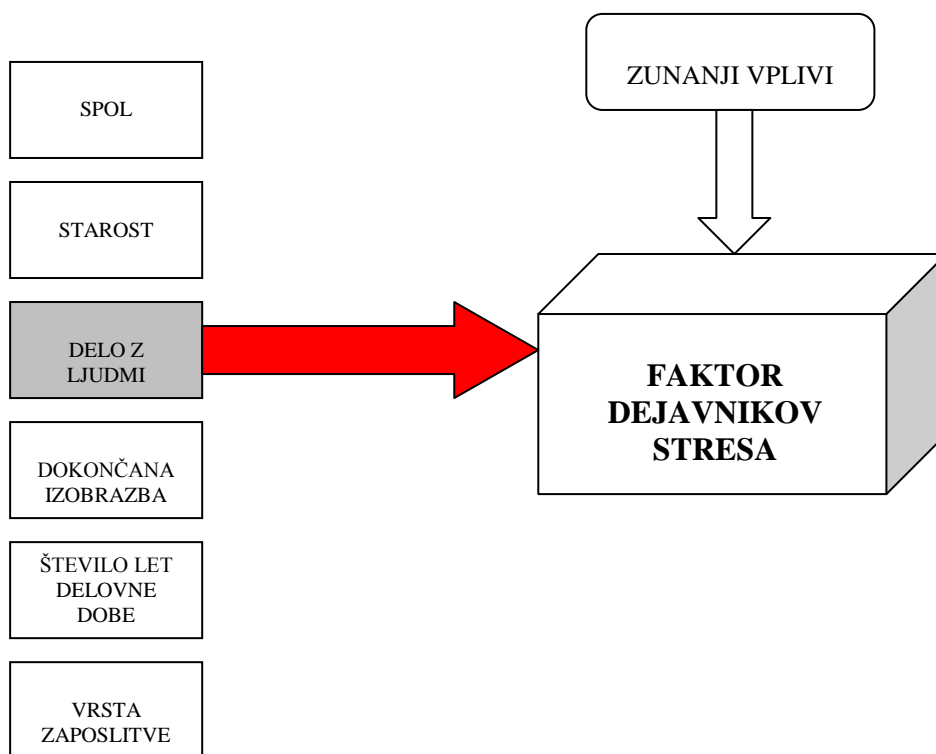
		Faktor dejavnikov stresa	Faktor stresa	Faktor izgorelosti
Faktor dejavnikov stresa	Pearsonov korelacijski koeficient	1	0,863	0,803
	Stopnja značilnosti		0	0
	Število	179	172	177
Faktor stresa	Pearsonov korelacijski koeficient	0,863	1	0,786
	Stopnja značilnosti	0		0
	Število	172	178	176
Faktor izgorelosti	Pearsonov korelacijski koeficient	0,803	0,786	1
	Stopnja značilnosti	0	0	
	Število	177	176	183

Hipoteza 1: *Dejavniki, ki povzročajo stres na delovnem mestu, vplivajo na stres.* Pearsonov korelacijski koeficient znaša 0,863 in je statistično značilen s stopnjo, nižjo od 1 %. Anketiranci, ki menijo, da so na delovnem mestu prisotni visoki dejavniki, ki povzročajo stres na delovnem mestu, občutijo pogosteje tudi stres na delovnem mestu.

Hipoteza 2: *Stres vpliva na izgorelost.* Pearsonov korelacijski koeficient znaša 0,786 in je statistično značilen s stopnjo, nižjo od 1 %. Anketiranci, ki menijo, da stres na delovnem mestu vpliva na izgorelost na delovnem mestu, občutijo pogosteje tudi sindrom izgorelosti na delovnem mestu.

Hipoteza 3: *Demografski dejavniki vplivajo na dejavnike, ki povzročajo stres na delovnem mestu.* V nadaljevanju smo preverjali, kako demografske spremenljivke vplivajo na faktor dejavnika, ki povzroča stres. Tretjo hipotezo smo preverjali z linearnim regresijskim modelom, pri čemer smo uporabili ENTER metodo. V regresijski model smo faktor dejavnik, ki povzroča stres na delovnem mestu vključili kot odvisno spremenljivko, medtem ko smo demografske dejavnike (spol, starost, dokončana izobrazba, status, vrsta zaposlitve, delo z ljudmi in število let delovne dobe) vključili kot neodvisno spremenljivko. Na Sliki 3 prikazujemo rezultate regresijske analize.

Slika 3: Regresijski model vplivov demografskih dejavnikov na faktor dejavnikov stresa na delovnem mestu



Model je statistično značilen s stopnjo značilnosti, nižjo od 1 % (F statistika znaša 7,701). Z modelom pojasnimo 18,4 % skupne variabilnosti modela. 81,6 % variabilnosti modela se nahaja v zunanjih dejavnikih, ki jih tokrat v model nismo vključili. Konstanta ni statistično značilna s stopnjo značilnosti, nižjo od 5 % (Tabela 15).

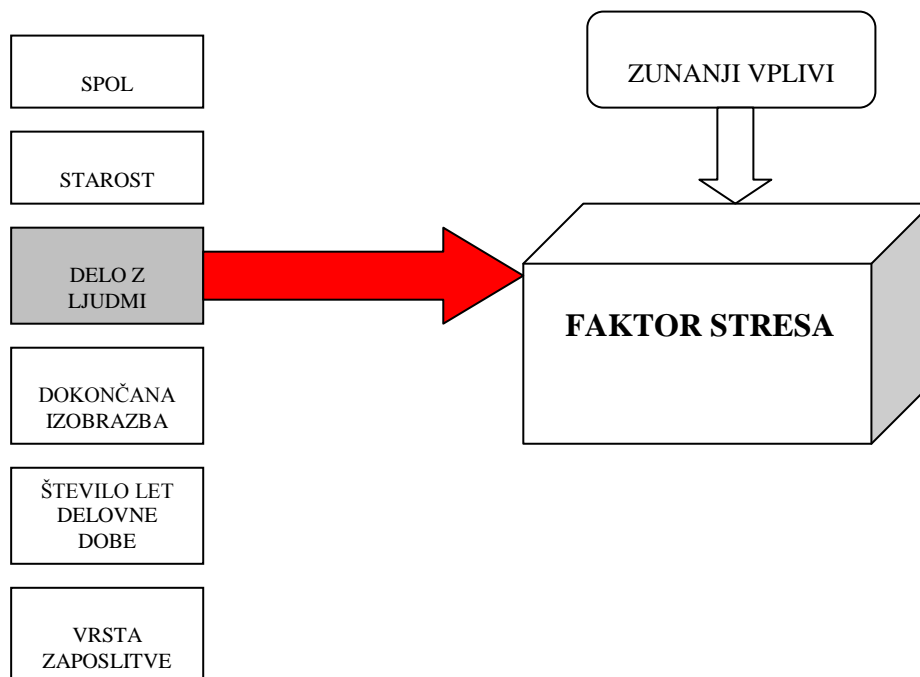
Tabela 15: Regresijski koeficienti vpliva demografskih spremenljivk na faktor dejavnikov stresa na delovnem mestu

Model		Nestandardizirani koeficienti		Standardizirani koeficienti	t	Stopnja značilnosti
		Konstanta B	Standardna napaka	Beta		
	Konstanta	-1,198	0,687		-1,744	0,083
	Spol	-0,037	0,146	-0,018	-0,255	0,799
	Starost	0,024	0,025	0,219	0,972	0,332
	Dokončana izobrazba	0,018	0,06	0,03	0,296	0,768
	Delo z ljudmi	0,749	0,14	0,38	5,347	0
	Število let delovne dobe	-0,032	0,024	-0,318	-1,311	0,191
	Vrsta zaposlitve	0,195	0,148	0,097	1,316	0,19

Med izbranimi demografskimi spremenljivkami (spol, starost, dokončana izobrazba, status, vrsta zaposlitve, delo z ljudmi in število let delovne dobe) smo zaznali le en vpliv, ki je statistično značilen s skoraj nično stopnjo značilnosti. Tako lahko trdimo, da anketirani, ki delajo z ljudmi, dosegajo višjo stopnjo dejavnikov, ki povzročajo stres na delovnem mestu, kot tisti anketirani, ki ne delajo z ljudmi.

Hipoteza 4: *Demografski dejavniki vplivajo na stres.* V nadaljevanju smo preverjali, kako demografske spremenljivke vplivajo na faktor stresa. Četrto hipotezo smo prav tako preverjali z linearnim regresijskim modelom. Pri tem smo uporabili ENTER metodo. V regresijski model smo faktor stresa na delovnem mestu vključili kot odvisno spremenljivko, medtem ko smo demografske dejavnike (spol, starost, dokončana izobrazba, status, vrsta zaposlitve, delo z ljudmi in število let delovne dobe) vključili kot neodvisno spremenljivko. Na spodnji sliki 4 prikazujemo rezultate regresijske analize.

*Slika 4: Regresijski model vplivov demografskih dejavnikov na faktor stresa na delovnem mestu*



Model je statistično značilen s stopnjo značilnosti, nižjo od 1 % (F statistika znaša 5,447). Z modelom pojasnimo 13,9 % skupne variabilnosti modela. 86,1 % variabilnosti modela se nahaja v zunanjih dejavnikih, ki jih tokrat v model nismo vključili. Konstanta ni statistično značilna s stopnjo značilnosti nižjo od 5 % (Tabela 16).

Med izbranimi demografskimi spremenljivkami (spol, starost, dokončana izobrazba, status, vrsta zaposlitve, delo z ljudmi in število let delovne dobe) smo zaznali le en vpliv, ki je

statistično značilen s skoraj nično stopnjo značilnosti. Tako lahko trdimo, da anketirani, ki delajo z ljudmi, dosegajo višjo stopnjo stresa na delovnem mestu, kot anketirani, ki ne delajo z ljudmi.

*Tabela 16: Regresijski koeficienti vpliva demografskih spremenljivk na faktor stresa*

Model		Nestandardizirani koeficienti		Standardizirani koeficienti	t	Stopnja značilnosti
		Konstanta B	Standardna napaka	Beta		
	Konstanta	-0,956	0,707		-1,352	0,178
	Spol	0,022	0,149	0,011	0,145	0,885
	Starost	0,024	0,025	0,224	0,962	0,338
	Dokončana izobrazba	-0,032	0,061	-0,054	-0,528	0,598
	Delo z ljudmi	0,734	0,143	0,375	5,13	0
	Število let delovne dobe	-0,034	0,025	-0,339	-1,352	0,178
	Vrsta zaposlitve	0,106	0,155	0,053	0,684	0,495

Hipoteza 5: *Demografski dejavniki vplivajo na izgorelost.* V nadaljevanju smo preverjali, kako demografske spremenljivke vplivajo na faktor izgorelosti. Peto hipotezo smo tako kot predhodni dve preverjali z linearnim regresijskim modelom. Pri tem smo uporabili ENTER metodo. V regresijski model smo faktor izgorelosti na delovnem mestu vključili kot odvisno spremenljivko, medtem ko smo demografske dejavnike (spol, starost, dokončana izobrazba, status, vrsta zaposlitve, delo z ljudmi in število let delovne dobe) vključili kot neodvisno spremenljivko. Na Sliki 5 prikazujemo rezultate regresijske analize.

Model je statistično značilen s stopnjo značilnosti, nižjo od 1 % (F statistika znaša 5,271). Z modelom pojasnimo 12,3 % skupne variabilnosti modela. 87,7 % variabilnosti modela se nahaja v zunanjih dejavnikih, ki jih tokrat v model nismo vključili. Konstanta ni statistično značilna s stopnjo značilnosti nižjo od 5 % (Tabela 17).

Med izbranimi demografskimi spremenljivkami (spol, starost, dokončana izobrazba, status, vrsta zaposlitve, delo z ljudmi in število let delovne dobe) smo zaznali dva vpliva, ki sta statistično značilna, s skorajšnjo nično stopnjo značilnosti. Tako lahko trdimo, da anketirani, ki imajo manj let delovne dobe in delajo z ljudmi bolj občutijo izgorelost kot tisti z več leti delovne dobe, ki v svojem poklicu pretežno ne delajo z ljudmi, kar prikazuje tudi Tabela 17.

Slika 5: Regresijski model vplivov demografskih dejavnikov na faktor izgorelosti na delovnem mestu

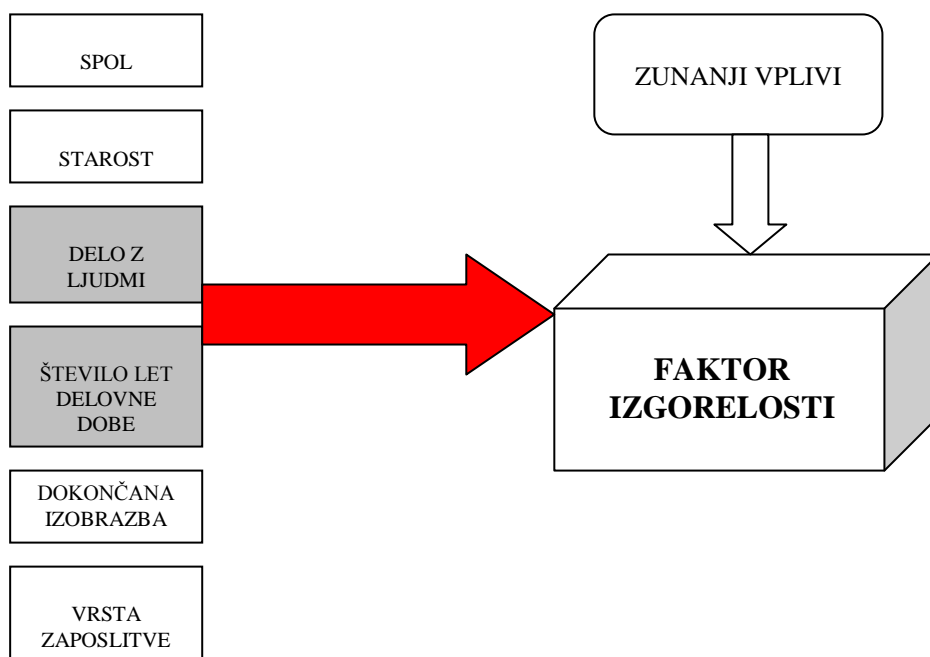


Tabela 17: Regresijski koeficienti vpliva demografskih spremenljivk na faktor izgorelosti na delovnem mestu

Model		Nestandardizirani koeficienti		Standardizirani koeficienti	t	Stopnja značilnosti
		Konstanta B	Standardna napaka	Beta		
	Konstanta	-1,05	0,702		-1,496	0,137
	Spol	-0,091	0,151	-0,045	-0,602	0,548
	Starost	0,038	0,026	0,346	1,486	0,139
	Dokončana izobrazba	-0,04	0,063	-0,067	-0,644	0,52
	Delo z ljudmi	0,56	0,144	0,285	3,894	0
	Število let delovne dobe	-0,05	0,025	-0,501	-1,993	0,048
	Vrsta zaposlitve	0,157	0,152	0,078	1,033	0,303

## SKLEP

Današnja družba je družba sprememb, ki jih je moč čutiti na vseh področjih življenja, tudi na delovnem mestu. Razdiralne spremembe v naravi dela se pojavljajo zaradi globalne konkurenčnosti, tehnoloških izboljšav, sistemov strožjega nadzora in nepoštenega nagrajevanja. Posledica tega je, da so organizacije pod večjimi pritiski, da so prisiljene povečati produktivnost in preoblikovati delovne postopke. Toda tudi stresi in napetosti zaradi velikih družbenih sprememb se morajo nekje končati. To se večinoma zgodi v glavah in telesih ljudi. Ti jih vsrkajo in predelajo v telesni in psihološki stres. Stres na delovnem mestu postaja vedno večji problem za posameznika, podjetja in državo. Negativno vpliva na zdravje, zadovoljstvo, osebni razvoj posameznika, medosebne odnose, zmanjšuje učinkovitost in ustvarjalnost pri delu, povečuje bolniške odsotnosti ter s tem zmanjšuje uspešnost organizacij ter v le-teh in gospodarstvu povečuje stroške. Poleg vsega naštetega nas stres spravlja v slabo voljo, budi nam občutke krivde ali nemoči ter vpliva na odnose z našimi sodelavci in najbližjimi v družini. Takšni majhni vsakdanji stresi pa so stopnice do popolne izgorelosti. Izgorevanje se vedno lažje pojavi takrat, kadar se med naravo človeka in naravo dela, ki ga opravlja, pojavijo velika neskladja. Toliko bolj, ker delamo v delovnih okoljih, ki žal človeške vrednote postavljajo še vedno daleč za ekonomskimi. Ko je prepad med zaposlenimi in zahtevami na delovnem mestu preglobok, zahteva napredek visok človeški davek.

Kot rečeno, je torej delovno mesto pogosto žarišče škodljivega poklicnega stresa, ki ga povzroča splet številnih dejavnikov, ki povzročajo stres na delovnem mestu ter v skrajni fazi vodijo posameznika do popolne poklicne izgorelosti. Z raziskavo smo želeli ugotoviti kako stres na delovnem mestu vpliva na izgorelost anketiranih zaposlenih posameznikov, katerih izobrazba in število let delovne dobe sta različna. Lahko rečemo, da so se kot glavni dejavniki, ki pogosto povzročajo stres na delovnem mestu izkazali pretirana delovna obremenitev, dolgotrajni delavnik, premalo priznanja za delo, nezadovoljstvo s plačo, nezadostna delovna podpora vodstva in sodelavcev ter močan delovni pritisk. Ugotovili smo, da ko se pri posamezniku pojavi stres, se najpogostejši simptomi stresa, ki ogrožajo in vplivajo na posameznikovo zdravstveno stanje odražajo predvsem v muhavosti oziroma hitri menjavi razpoloženja posameznika ter njegovi obremenjenosti s prihodnostjo. Sledijo simptomi stresa, ki se pri posamezniku kažejo v visoki telesni utrujenosti, živčnosti in stanju telesne napetosti. Intenzivne in daljše stresne situacije na delovnem mestu posameznika privedejo do poklicne izgorelosti, katera se kaže v simptomih izgorelosti. Najpogostejši simptomi poklicne izgorelosti, ki vplivajo na posameznikovo zdravstveno ogroženost, se pri anketiranih posameznikih kažejo predvsem v apatičnem počutju, torej da se jim nobena stvar na delovnem mestu ne zdi več toliko pomembna kot pred izgorelostjo. Pri anketiranih posameznikih sledijo simptomi izgorelosti, kot so skrb, da ne bo kos dolžnostim in zahtevam, velika telesna izčrpanost ter izogibanje težkim in neprijetnim situacijam. V splošnem lahko rečemo, da so vsi posamezniki, ki so sodelovali v raziskavi izpostavljeni, stresu in izgorelosti na delovnem mestu, vendar pa so nekateri k izgorelosti nagnjeni bolj kot drugi. Izgorelost se lahko pojavi v vsakem poklicu in na vsakem delovnem mestu. Pogosto izgorijo najbolj

uspešni, spodobni, delu predani posamezniki. Ugotovili smo tudi, da izgorelost na delovnem mestu najpogosteje doleti posameznike, ki v svojem poklicu opravljajo delo z ljudmi, torej managerji, vodilni delavci, pedagogi, trgovci, zaposleni v zdravstvu, idr.

Povezava obeh pristopov, kvalitativnega kot tudi kvantitativnega, je pripeljala k odkrivanju novih povezav in smislov znotraj preučevane problematike. Hkrati je omogočila veliko refleksivnost in kritičnost že v samem stimulativnem procesu izvedbe raziskave ter tudi interpretaciji rezultatov (Žnidaršič, 2008).

## **Preverjanje hipotez**

**Hipoteza 1: Dejavniki, ki povzročajo stres na delovnem mestu, vplivajo na stres.** Pearsonov korelacijski koeficient znaša 0,863 in je statistično značilen s stopnjo, nižjo od 1 %. Anketiranci, ki menijo, da so na delovnem mestu prisotni visoki dejavniki, ki povzročajo stres na delovnem mestu, pogosteje občutijo tudi stres na delovnem mestu. Hipotezo 1 lahko potrdimo, saj dejavniki, ki povzročajo stres na delovnem mestu vplivajo na stres.

### **Hipoteza 2: Stres vpliva na izgorelosti.**

Pearsonov korelacijski koeficient znaša 0,786 in je statistično značilen s stopnjo, nižjo od 1 %. Anketiranci, ki menijo, da stres na delovnem mestu vpliva na izgorelost na delovnem mestu, pogosteje občutijo tudi sindrom poklicne izgorelosti na delovnem mestu, kar pomeni, da hipotezo 2 lahko potrdimo. Torej stres vpliva na izgorelost.

**Hipoteza 3: Demografski dejavniki vplivajo na dejavnike, ki povzročajo stres na delovnem mestu.** Pri hipotezi 3 smo preverjali, kako demografske spremenljivke vplivajo na faktor dejavnika, ki povzroča stres. Model je statistično značilen s stopnjo značilnosti, nižjo od 1 % (F statistika znaša 7,701), saj z le-tem pojasnimo 18,4 % skupne variabilnosti modela. 81,6 % variabilnosti modela se nahaja v zunanjih dejavnikih, ki jih tokrat v model nismo vključili.

Konstanta ni statistično značilna s stopnjo značilnosti nižjo od 5 % , saj znaša 0,083. Med izbranimi demografskimi spremenljivkami (spol, starost, dokončana izobrazba, status, vrsta zaposlitve, delo z ljudmi in število let delovne dobe) smo zaznali, le en vpliv, ki je statistično značilen, s skorajšnjo nično stopnjo značilnosti. Tako lahko trdimo, da anketirani, ki delajo z ljudmi, dosegajo višjo stopnjo dejavnikov, ki povzročajo stres na delovnem mestu. Hipotezo 3 lahko delno potrdimo, saj le dejavnik dela z ljudmi vpliva na dejavnike, ki povzročajo stres na delovnem mestu.

**Hipoteza 4: Demografski dejavniki vplivajo na stres.** Pri hipotezi 4 smo preverjali, kako demografske spremenljivke vplivajo na faktor stresa. Model je statistično značilen s stopnjo značilnosti, nižjo od 1 % (F statistika znaša 5,447), s katerim pojasnimo 13,9 % skupne



variabilnosti modela. 86,4 % variabilnosti modela se nahaja v zunanjih dejavnikih, ki jih tokrat v model nismo vključili.

Konstanta ni statistično značilna s stopnjo značilnosti nižjo od 5 % , saj znaša 0,178. Med izbranimi demografskimi spremenljivkami (spol, starost, dokončana izobrazba, status, vrsta zaposlitve, delo z ljudmi in število let delovne dobe) smo zaznali, le en vpliv, ki je statistično značilen, s skorajšnjo nično stopnjo značilnosti. Tako lahko trdimo, da anketirani, ki delajo z ljudmi, bolj občutijo stres na delovnem mestu, kot tisti, ki pri svojem delu pretežno ne opravljajo dela z ljudmi. Torej tudi hipotezo 4 lahko delno potrdimo, saj le dejavnik dela z ljudmi vpliva na stres na delovnem mestu.

**Hipoteza 5: Demografski dejavniki vplivajo na izgorelost.** Pri zadnji hipotezi, smo preverjali, kako demografske spremenljivke vplivajo na faktor izgorelosti. Model je statistično značilen s stopnjo značilnosti, nižjo od 1 % (F statistika znaša 5,271), s tem pa pojasnimo 12,3 % skupne variabilnosti modela. 87,7 % variabilnosti modela se nahaja v zunanjih dejavnikih, ki jih tokrat v model nismo vključili.

Konstanta ni statistično značilna s stopnjo značilnosti, nižjo od 5 % saj znaša 0,137. Med izbranimi demografskimi spremenljivkami (spol, starost, dokončana izobrazba, status, vrsta zaposlitve, delo z ljudmi in število let delovne dobe) smo zaznali dva vpliva, ki sta statistično značilna, s skorajšnjo nično stopnjo značilnosti. Tako lahko trdimo, da anketirani, ki imajo manj let delovne dobe in delajo z ljudmi, bolj občutijo izgorelost, kot tisti z več leti delovne dobe, ki v svojem poklicu pretežno ne delajo z ljudmi. Tako lahko tudi hipotezo 5 delno potrdimo, saj le dejavnika dela z ljudmi in število let delovne dobe vplivata na izgorelosti na delovnem mestu.

## **Priporočila**

Naj poudarimo, da je zavedanje problema stresa za njegovo nadaljnje odpravljanje zelo pomembno, tako za organizacijo kot tudi posameznika. Vsaka organizacija, ki začne opazovati opozorilne znake, kot so upad motivacije zaposlenih, povečana fluktuacija, povečano število kratkotrajnih bolniških odsotnosti z dela, povečano število pritožb nad delom in sozaposlenimi, nestrpnost, konfliktnost, manjša učinkovitost, počasneje opravljeno delo, več nadur brez vidnega povečanja storilnosti, se sooča s stresom in posledičnim izgorevanjem na delovnem mestu (Pšeničny, 2008). Sprva moramo problem pretirane in dolgotrajne stresne situacije prepoznati, da lahko začnemo z uspešnim preprečevanjem in odpravljanjem na celovit način. Slednji, celovit način odpravljanja stresa ter posledične poklicne izgorelosti, katerega glavni cilj je oblikovanje prijetnejšega, manj stresnega okolja in zdrave organizacije mora vključevati:

- ocenitev stresa in izvedbo intervencij, ki morajo težiti k odpravi dejavnikov, ki povzročajo stres na delovnem mestu,
- sodelovanje vodstva in zaposlenih pri neprestanem sprotne izvajanju periodičnih evalvacij odpravljanja doseženih dejavnikov stresa in odkrivanje novih potencialnih dejavnikov, ki povzročajo stres na delovnem mestu,
- izobraževanje zaposlenih za lažje soočanje s stresom,
- jasne zahteve, pričakovanja in navodila za delo zaposlenim s strani vodstva,
- preučitev sistemizacije delovnih mest in ugotovitev, koliko znaša nadurno delo ter po potrebi prerazporeditev del delovnih nalog na manj obremenjene zaposlene oziroma zaposlitev dodatnih delavcev,
- stopnjo obremenjenosti pri delu, ki naj bo primerna in za vse zaposlene enaka,
- podrobno raziskavo delovnih procesov, saj le tako lahko odpravijo podvajanje dela in nezadovoljstvo zaposlenih ob ozkih grlih pri pretočnosti informacij ob ključnih obdobjih,
- vnos motivacijske klime v ozračje organizacije; priprava načrta nagrajevanja, stimuliranja in hkrati sankcioniranja za neizpolnjevanje delovnih obveznosti,
- pohvale zaposlenim za dobro opravljeno delo in sprejemanje odgovornosti, saj le tako zaposleni čuti večjo pripadnost organizaciji, v kateri dela,
- motivacijski načrt izdelan na podlagi preferenc in prioritet, tako zaposlenih kot tudi vodstva, za uspešno ali nadpovprečno opravljeno delo,
- letne razgovore, kjer je komunikacija med nadrejenimi in podrejenimi vzpostavljena tudi na drugi dimenziji in ne le ob delitvi nalog in zadolžitvev,
- pogostejšo neposredno komunikacijo med vodstvom in zaposlenimi za hitrejšo ter sprotno reševanje trenutno nastalih problemov,
- nudenje pomoči in rehabilitacije že izgorelim zaposlenim posameznikom.

Predlagamo, da kadrovski oddelek v organizaciji vsaj enkrat letno naredi anketo na temo stresa in posledičnega izgorevanja ter zadovoljstva na delovnem mestu. Prav tako morajo biti pazljivi tudi pri postavljanju zaposlenih na posamezna delovna mesta, saj je bilo v preteklih raziskavah ugotovljeno, da neskladnost delovnega mesta z zaposlenim povzroča prekomeren stres in posledično izgorevanje zaposlenega (Pečnik, 2009). Organizacije bi morale storiti določene korake na tem področju. Nezadovoljni, nemotivirani, preobremenjeni zaposleni, ki so pod vplivom stresa, po vsej verjetnosti ne morejo biti dodana vrednost za organizacijo (Pečnik, 2010). Gospodarska kriza pa je v času krize vrednost samo dodatno sredstvo za povečevanje stresnih situacij. Pričakovanja delodajalcev, družbe, pa tudi nas samih, so čedalje večja. S tem pa so večje tudi psihofizične obremenitve, pritiski na zaposlene, hiter tempo dela, nenehno uvajanje sprememb, vse večja delovna obremenjenost, ob tem pa še negotova prihodnost, zaradi poslovanja po kratkotrajnih pogodbah. Vedno bolj nepredvidljiv je v zadnjih letih tudi delovni čas in vse manj prostega časa. Vse to vpliva na posameznika, ki vedno bolj postaja individualist, zato so navedena priporočila pomembna, tako za vodstvo organizacij kot tudi posameznika samega, kajti vsak posebej je z lastnimi močmi in voljo odgovoren za preprečitev najhujše oblike stresnega stanja na delovnem mestu; poklicne izgorelosti.

## LITERATURA IN VIRI

1. Bandur, S. (2003, 21. oktober). Tekmovanje med zaposlenimi in s tem tudi pritisk nanje je vse večji. *Delo*, str. 24.
2. Bilban, M. (2007). *Stres in izgorelost v delovnem okolju*. Najdeno 24. avgusta 2010 na spletni strani <http://www.mf.uni-lj.si/./1018334c58e72b4eaca90710d4575223.pdf>
3. Bilban, M. & Pšeničny, A. (2007, 1. januar). *Izgorelost*. Najdeno 6. avgusta na spletni strani [http://www.burnout.si/index.php?n=SubMenu&Menu\\_ID=8&SubMenu\\_ID=21&id\\_NZ=115](http://www.burnout.si/index.php?n=SubMenu&Menu_ID=8&SubMenu_ID=21&id_NZ=115)
4. Čopič, R. (2007, 6. december). *Stres v zdravstvu na delovnem mestu*. Najdeno 2. avgusta 2010 na spletni strani <http://sszbn.zdravstvena.info/stres-v-zdravstvu-na-delovnem-mestu>
5. Furlan, P. (2010). Stres: Simptomi, posledice in metode za njihovo obvladovanje. *HRM*, 8(34), 54-56.
6. Gerič, R. (2010, 10. marec). Dosje: *Ko strese stres* (televizijska oddaja). Ljubljana: RTV Slovenija.
7. Griffin, L. M. (2010). Job Involvement, Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment and the Burnout of Correctional Staff. *Criminal Justice and Behavior*, 37 (2), 239-255.
8. Hrovatič, M. (2008). Stres in izgorevanje na delovnem mestu ter učinkovite tehnike za premagovanje stresa. *Neprofitni management*, 4(6), 51-55.
9. Kastelic, V. (2010). *Vpliv programov zvestobe na vedenje porabnikov: primer podjetja Mercator* (magistrsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
10. Kaučič, B.M. (2002). *Proces izgorevanja pri članih negovalnega tima v patronažnem varstvu*. Najdeno 3. avgusta 2010 na spletni strani <http://www.dlib.si/v2/StreamFile>
11. Klersy, C. (2007). *Burnout in health care providers of dialysis service in Northern Italy – a multicentre study*. Pavia: Advance Access publications.
12. Košmrlj, P. (2004). *Uravnavanje stresa na delovnem mestu* (diplomsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
13. Kovač, J. (2008). *Vpliv stresa na izgorevanje* (diplomsko delo). Maribor: Fakulteta za organizacijske vede.
14. Kurtz, L. (2008). Controlled Burn: The Gendering of Stress and Burnout in Modern Policing. *Feminist Criminology*, 3(3). Manhattan: Kansas State University.
15. Maslach, C., & Leiter, M. P. (2002). *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu*. Ljubljana: Educy.
16. Mavrič, F. (2008, 15. oktober). Stres na delovnem mestu. Najdeno 16. septembra 2010 na spletni strani <http://www.muchvs.si/files/Gradiva/OMP/3-3-0-stres.pdf>
17. Musek Lešnik, K. (2009). Stres in izgorelost med managerji: sodobno delovno okolje prinaša vse več stresa. *HRM*, 7(29), 54-58.
18. Nikolić, S. (2007) *Stres na delovnem mestu* (diplomsko delo). Najdeno 12. oktobra 2010 na spletni strani [http://www.bb-kranj.si/doc/diplome/Nikolic\\_Svetlana\\_Stres\\_na\\_delovnem\\_mestu.pdf](http://www.bb-kranj.si/doc/diplome/Nikolic_Svetlana_Stres_na_delovnem_mestu.pdf)

19. Pečnik, M. (2009, 18. novembra). *Obvladovanje izgorevanja na delovnem mestu*. Najdeno 8. novembra 2010 na spletni strani <http://www.fm-kp.si/zalozba/ISBN/978-961-266033.../Pecnik%20Mateja.pdf>
20. Pečnik, M. (2010). *Obvladovanje izgorevanja na delovnem mestu*. Najdeno 8. junija 2010 na spletni strani <http://www.abczdravja.si/hujsanje/catalog/datoteke/obvladovan-20100108132812.pdf>
20. *Posledice izgorelosti za družbo*. (2009, 2. marec). Najdeno 2. julija 2010 na spletni strani [http://www.mojmikro.si/v\\_srediscu/razkritje/posledice\\_izgorelosti\\_za\\_druzbo](http://www.mojmikro.si/v_srediscu/razkritje/posledice_izgorelosti_za_druzbo)
22. Pšeničny, A. (2006). 17 mitov in 3 resnice o izgorelosti. *Manager*, 3.
23. Pšeničny, A. (2008). Slovenija, dežela izgorelih. *Playboy*, 6 (8), 57-62.
24. Pulko, J. & Rajh, M. (2009). *Stres in profesionalni razvoj učiteljev razrednega pouka* (diplomsko delo). Maribor: Pedagoška fakulteta.
25. Schabracq, J., M. (2000). The changing nature of work and stress. *Journal of managerial Psychology*, 15(3), 227-241.
26. Starc, R. (2008). *Bolezni stresa 1, od utrujenosti, pešanja spomina, razpoloženjskih motenj, glavobola, nespečnosti, razjede dvanajsternika in astme do rakavih obolenj*. Ljubljana: Sirius.
27. Stavanja, D. (2006). *Prepoznavanje in soočanje s stresom na delovnem mestu* (diplomsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
28. *Stress at work*. Najdeno 9. avgusta 2010 na spletni strani <http://www.cdc.gov/niosh/pdfs/stress.pdf>
29. Ščuka, V. (2008). Premagujmo sindrom izgorelosti na delovnem mestu: Motnje v življenjskem slogu prinašajo izgorelost. *HRM*, 6(25), 50-57.
30. Šubic, P. (2007). *Pet odstotkov Slovencev se zlomi zaradi izgorelosti*. Najdeno 4. oktobra na spletni strani [http://www.finance.si/173173/Pet\\_odstotkov\\_Slovencev\\_se\\_zlomi\\_zaradi\\_izgorelosti\\_na\\_delovnem\\_mestu](http://www.finance.si/173173/Pet_odstotkov_Slovencev_se_zlomi_zaradi_izgorelosti_na_delovnem_mestu)
31. Tekavčič Grad, O. (2010). *Stres in kako ga obvladovati*. Najdeno 1. septembra 2010 na spletni strani [http://med.over.net/za\\_bolnike/o\\_boleznih.php?full=1&id=20468](http://med.over.net/za_bolnike/o_boleznih.php?full=1&id=20468)
32. Traven, S. (2005). *Premagovanje stresa*. Ljubljana: GV Založba.
33. Vasić, P. (2007). *Stres in izgorelost na delovnem mestu* (diplomsko delo). Najdeno 30. septembra 2010 na spletni strani [http://www.bb-kranj.si/doc/diplome/Vasic\\_Predrag-Stres\\_in\\_izgorevanje\\_na\\_delovnem\\_mestu.pdf](http://www.bb-kranj.si/doc/diplome/Vasic_Predrag-Stres_in_izgorevanje_na_delovnem_mestu.pdf)
34. Whitaker, K. S. (1996). Exploring causes of principal burnout. *Journal of Educational Administration* 34 (1), 60-71.
35. Žaler, J. (2006, 25. maj). *Konstanten stres na delovnem mestu – pot proti izgorelosti – poklicni bolezni 21. stoletja*. Najdeno 10. oktobra 2010 na spletni strani <http://www.revija.mojedelo.com/karierni-razvoj/konstanten-stres-na-delovnem-mestu-pot-proti-izgorelosti-poklicni-bolezni-21-stoletja-241.aspx>
36. Žnidaršič, J. (2008). *Management starosti: organizacijski model aktivnega staranja* (doktorska disertacija). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
37. Žorž, M. (2009). *Stres na delovnem mestu* (diplomsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.

## **PRILOGE**

## KAZALO PRILOG

Priloga 1: Anketni vprašalnik.....	1
Priloga 2: Graf starosti anketirancev .....	8
Priloga 3: Graf števila let delovne dobe anketirancev.....	8
Priloga 4: Tabela Pearsonovih korelacijskih koeficientov za dejavnike stresa na delovnem mestu .....	9
Priloga 5: Tabela glavnih komponent dejavnikov stresa na delovnem mestu .....	13
Priloga 6: Tabela komponent uteži dejavnikov stresa na delovnem mestu.....	14
Priloga 7: Tabela faktorskih uteži dejavnikov stresa na delovnem mestu .....	15
Priloga 8: Histogram opisnih statistik dobljenega faktorja dejavnikov stresa .....	16
Priloga 9: Tabela Pearsonovih korelacijskih koeficientov za simptome stresa na delovnem mestu .....	17
Priloga 10: Tabela glavnih komponent simptomov stresa na delovnem mestu .....	21
Priloga 11: Tabela komponentnih uteži simptomov stresa na delovnem mestu .....	22
Priloga 12: Tabela faktorskih uteži simptomov stresa na delovnem mestu .....	23
Priloga 13: Histogram opisnih statistik dobljenega faktorja simptoma stresa .....	24
Priloga 14: Tabela Pearsonovih koeficientov za simptome izgorevanja na delovnem mestu ..	25
Priloga 15: Tabela glavnih komponent simptomov izgorelosti na delovnem mestu .....	28
Priloga 16: Tabela komponentnih uteži izgorelosti na delovnem mestu .....	29
Priloga 17: Tabela faktorskih uteži simptomov izgorelosti na delovnem mestu .....	30
Priloga 18: Histogram opisnih statistik dobljenega faktorja simptomov izgorevanja .....	31

## **Priloga 1: Anketni vprašalnik**

**Zadeva: Izhodiščni vprašalnik za namene izdelave magistrske naloge, iz prakse posameznikov, ki svoje delovno mesto obravnavajo kot stresno delovno situacijo, z naslovom: »Vpliv stresa na izgorevanje posameznika na delovnem mestu«**

### **TEMATIKA VPRAŠALNIKA:**

**Aktivno vplivanje dejavnikov stresnih situacij na posledično izgorevanje posameznika na delovnem mestu  
(raziskava med naključnimi posamezniki)**

Spoštovani,

v današnjem času večino svojega časa preživimo na delovnem mestu. Poklic je za človeka zelo pomemben, z njim ljudje izražamo svojo pripadnost, oblikujemo si osebnost in utrdimo svoj socialni status. Vseskozi nas na delovnem mestu pogosto spremljajo stresne situacije, saj je stres na delovnem mestu ena od najpogostejših oblik stresa, na katerega posamezniki reagirajo različno. Ko veselje in predanost dela izginjata, zaposleni v delu ne najdejo več zadovoljstva, zaradi česar se pojavi skrajna točka, ki jo doseže oseba, ki nenehno doživlja takšne pritiske. To imenujemo izgorevanje, do katerega pride, kadar smo postavljeni pred zahteve, ki presegajo posameznikove sposobnosti, moč in energijo. Izgorevanje je končna in najhujša posledica, ki jo za seboj pusti stres na delovnem mestu.

V svoji magistrski nalogi preučujem kako, dejavniki, ki povzročajo stres na delovnem mestu, pri posamezniku posledično spodbudijo simptome stresa in v kolikor se stresna situacija nadaljuje, le-ta vpliva na sindrom poklicne izgorelosti, ki pri posamezniku povzroči visoko prisotnost simptomov izgorelosti. Glavni cilj raziskave je ugotoviti, kako vsakodnevne stresne situacije vplivajo na izgorevanje posameznika na delovnem mestu.

Anketna je anonimna, vaši odgovori bodo obravnavani popolnoma zaupno in izključno samo za potrebe moje magistrske naloge. V samih izsledkih in končnih rezultatih raziskave bo najbolj relevantna celostna podoba raziskovane problematike, kar pomeni, da bo identiteta posameznikov, sodelujočih v raziskavi, popolnoma zabrisana.

V primeru kakršnega koli nerazumevanja vprašanj ali dodatnih pojasnil v zvezi z raziskavo sem vam na voljo dosegljiva preko elektronske pošte na naslovu:  
tjasa\_berakovic@hotmail.com.

Najlepša hvala za vaš dragocen trud in čas, ki ste ga porabili za sodelovanje v raziskavi.

Tjaša Berakovič  
univ.dipl.ekon.

**NAVODILA ZA REŠEVANJE VPRAŠALNIKA:** Vprašalnik je sestavljen v obliki odprtih in zaprtih vprašanj, obkroževanja odgovorov ter v obliki tabel, v katerih z **X** označite polje, ki pomeni vaš odgovor. V vsaki vrstici posamezne tabele označite samo po eno polje, ki velja kot vaš odgovor.

Demografski podatki o anketirancu

Spol (obkrožite):    ženski            moški

Starost (navedite): \_\_\_\_\_

Dokončana izobrazba (označite z X):

Tabela: DOKONČANA IZOBRAZBA

Osnovnošolska	
Srednješolska	
Višja	
Visoka	
Univerzitetna	
Magisterij	
Doktorat	

Status (označite z X):

Tabela: STATUS

Samski/-a	
Poročen/-a	
Izven zakonska skupnost	
Razvezan/-a	
Ovdovel/-a	

Delovno mesto – poklic (navedite): \_\_\_\_\_

Število let delovne dobe (navedite): \_\_\_\_\_

Vrsta zaposlitve (obkrožite):    nedoločen čas            določen čas



1. V spodnji tabeli ovrednotite prisotnost naslednjih dejavnikov, ki v vaši delovni situaciji, pri vas osebno spodbujajo stres in posledično vplivajo na poklicno izgorelost na delovnem mestu, in sicer z uporabo lestvice od 1 do 5 (kjer 1 pomeni zelo nizko (skoraj zanemarljivo) stopnjo prisotnosti omenjenega dejavnika, ki pri vas povzroča stres in posledično izgorelost na delovnem mestu, 2 – nizka, 3 – srednje visoka, 4 – visoka, 5 – zelo visoka stopnja prisotnosti omenjenega dejavnika).

<b>DEJAVNIKI STRESA, KI VPLIVAJO NA POKLICNO IZGORELOST</b>		<b>Stopnja prisotnosti dejavnikov na delovnem mestu</b>				
		nizka	←————→			visoka
		stopnja prisotnosti				stopnja prisotnosti
		1(zanemarljiva)	2(nizka)	3(srednje)	4(visoka)	5(zelo visoka)
1.	Pretirana delovna obremenitev					
2.	Nerealni cilji in prevelika pričakovanja s strani vodstva					
3.	Slabo delovno vzdušje v celotnem podjetju					
4.	Nejasnost delovnih nalog					
5.	Časovni pritiski z neodložljivimi termini					
6.	Nadlegovanje na delovnem mestu					
7.	Dolgotrajni delavnik					
8.	Nezanesljivost delovnega razmerja					
9.	Slabi medsebojni odnosi					
10.	Nezadostna podpora sodelavcev in vodstva					
11.	Neuspehi na delovnem področju					
12.	Slabo obvladovanje časa in pogosta časovna stiska					
13.	Nezadovoljstvo na delovnem mestu					

14.	Nesvoboda pri delu					
15.	Nikakršna možnost napredovanja					
16.	Pomanjkanje možnosti osebnega razvoja					
17.	Občutek ne varnosti pri delu					
18.	Nezadovoljstvo z plačo					
19.	Premalo priznanja delo					
20.	Močan delovni pritisk					

2. Prosimo, če ovrednotite, kako občutite omenjene simptome stresa na delovnem mestu in kakšen vpliv imajo le-ti na vašo zdravstveno ogroženost, in sicer z uporabo lestvice od 1 do 5 (kjer 1 pomeni zelo nizek (skoraj zanemarljiv) vpliv ogroženosti na vaše zdravje, 2 – nizko, 3 – srednje visoko, 4 – visok, 5 – zelo visoko vpliv ogroženosti omenjenega simptoma na vaše zdravje).



SIMPTOMI STRESA NA DELOVNEM MESTU		Vpliv poklicnega stresa na ogroženost zdravja				
		nizek vpliv ogroženosti				visok vpliv ogroženosti
		1 (nikoli)	2 (redko)	3 (včasih)	4 (pogosto)	5 (zelo pogosto)
1.	Sem razdražljiv/a in slabe volje					
2.	Hitro menjam razpoloženje (sem muhast/muhasta)					
3.	Počutim se telesno utrujenega/utrujeno					
4.	Obdajajo me občutki nemoči					
5.	Zaznam odsotnost prijetnih čustev					
6.	Pesimistično razmišljam					
7.	Sem živčen/živčna in napet/a					

8.	Zaznam občutek pozabljivosti					
9.	Izgubljam motivacijo za delo					
10.	Opažam slabe odnose z družino					
11.	Zdi se mi, da sem vseskozi pod pritiskom					
12.	Vzkipljiv/a sem v odnosu z drugimi					
13.	Razjezim se brez pravega razloga					
14.	Pri delu postajam neorganiziran/a					
15.	Neprestano sem obremenjen/a s prihodnostjo					
16.	Izgubljam moč za delo					

3. Ali Vas kdaj spremlja občutek izčrpanosti, oziroma občutek tako močne obremenitve v delovnem okolju, da preprosto ne zmorete več (označite z X):

1. Zelo pogosto (vsak dan, večkrat na dan)	
2. Pogosto (večkrat na teden)	
3. Precej pogosto (nekajkrat mesečno)	
4. Včasih	
5. Redko	
6. Nikoli	

4. Prosimo, če ovrednotite, kako občutite omenjene simptome poklicnega izgorevanja na delovnem mestu in kakšen vpliv imajo le-ti na vašo zdravstveno ogroženost, in sicer z uporabo lestvice od 1 do 5 (kjer 1 pomeni zelo nizek (skoraj zanemarljiv) vpliv ogroženosti na vaše zdravje, 2 – nizko, 3 – srednje visoko, 4 – visok, 5 – zelo visoko vpliv ogroženosti omenjenega simptoma na vaše zdravje).

SIMPTOMI IZGOREVANJA NA DELOVNEM MESTU		Vpliv poklicnega stresa na ogroženost zdravja				
		nizek   visok vpliv ogroženosti vpliv ogroženosti 1 (nikoli) 2 (redko) 3 (včasih) 4 (pogosto) 5 (vedno)				
1.	Spremlja me občutek frustracije					
2.	Obdaja me občutek manjvrednosti					
4.	Težko zaspim, ostanem buden/a ali se zgodaj zbudim					
4.	Zdi se mi, da veliko delam, a dosežem manj kot sem včasih					
5.	Skrbi me, da ne bom kos dolžnostim in zahtevam					
6.	Počutim se telesno izčrpanega/izčrpano					
7.	Zamujam na delovno mesto					
8.	Nimam zaupanja vase					
9.	Izogibam se težkim in neprijetnim situacijam					
10.	Izgubljam delovni elan in željo po novih delovnih nalogah					
11.	Obdaja me občutek nemoči in brezupja					
12.	Do dela čutim brezbržnost in malodušnost					
13.	Počutim se apatično; nobena stvar se mi ne zdi pomembna.					
14.	Izogibam se prijateljem, družabne aktivnosti so mi naporne					
15.	Pri delu se težko skoncentriram					
16.	Zdi se mi, da ni vredno živeti					

5. Kako se odzovete v primeru, da v kateremkoli komunikacijskem kanalu zasledite prispevek o stresu ali izgorevanju posameznika na delovnem mestu? (obkrožite enega od ponujenih odgovorov)

- 1 – z zanimanjem preberem, spremljam;
- 2 – površinsko preberem, spremljam omenjeno problematiko;
- 3 – omenjena problematika me ne zanima

6. Kaj od navedenega se vam zdi najbolj primerno za premagovanje stresnih situacij na delovnem mestu in preprečevanje posledične izgorelosti na delovnem mestu? (obkrožite enega od ponujenih odgovorov)

- 1 – večji poudarek na strokovnem izobraževanju
- 2 – podpora vodstva in sodelavcev
- 3 – večja motiviranost zaposlenih pri delu
- 4 – usposabljanje za obvladovanje stresnih situacij
- 5 – ustvarjanje ugodne organizacijske klime

7. Kot priporočilo navedite kakšen predlog, lahko glede vas samih ali glede podjetja, za izboljšanje stanja ter preprečevanje stresnih situacij in posledično izgorelosti na delovnem mestu?

---

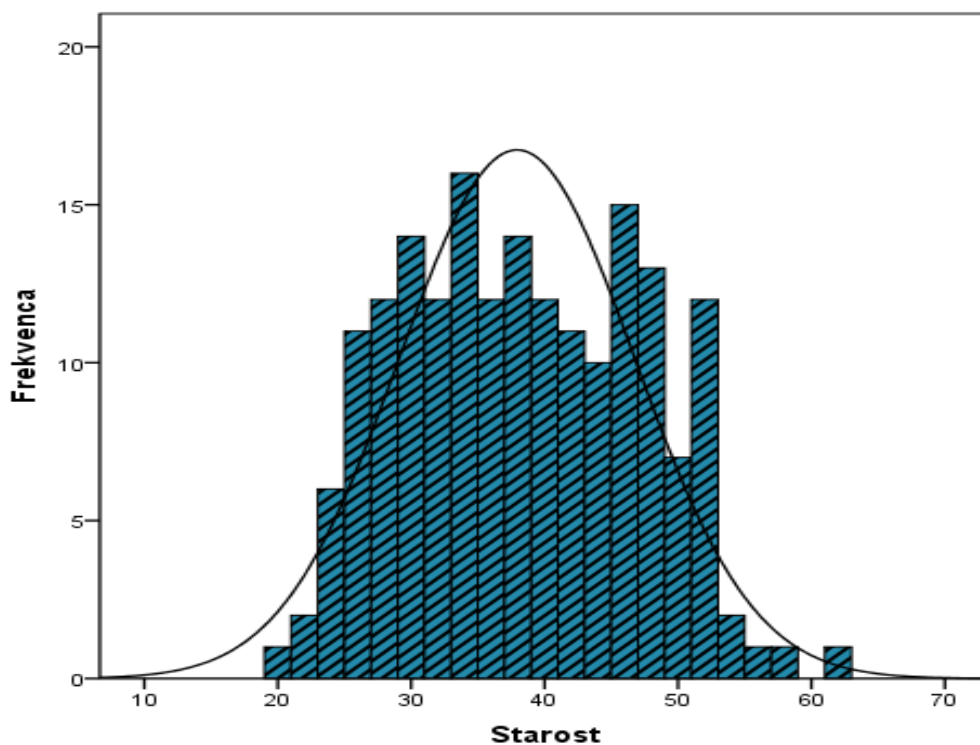
---

---

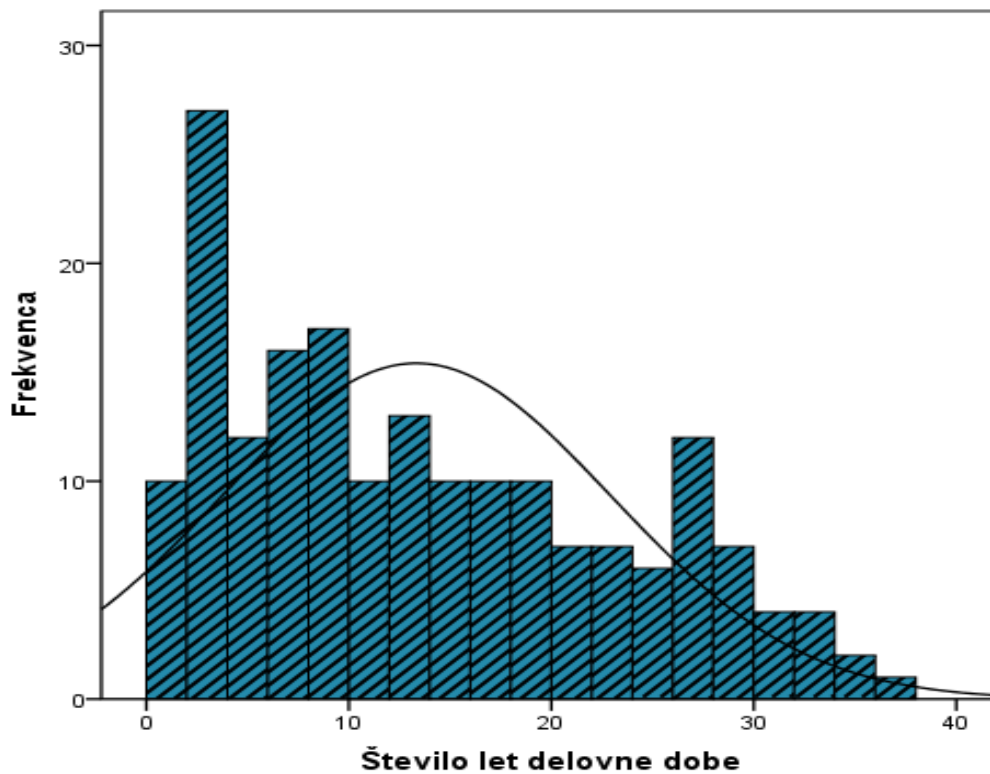
---

Najlepša hvala za vaš trud, ki ste ga vložili v sodelovanje v raziskavi.

**Priloga 2: Graf starosti anketirancev**



**Priloga 3: Graf števila let delovne dobe anketirancev**



## Priloga 4: Tabela Pearsonovih korelacijskih koeficientov za dejavnike stresa na delovnem mestu

		Pretirana delovna obremenitev	Nerealni cilji in prevelika pričakovanja s strani vodstva	Slabo delovno vzdušje v celotnem podjetju	Nejasnost delovnih nalog	Časovni pritiski z neodločljivimi termini	Nadlegovanje na delovnem mestu	Dolgotrajni delavnik	Nezanesljivost delovnega razmerja	Slabi medsebojni odnosi	Nezadostna podpora sodelavcev in vodstva
Pretirana delovna obremenitev	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	1 185	,645 185	,574 185	,603 179	,656 185	,450 185	,401 185	,269 185	,409 185	,565 185
Nerealni cilji in prevelika pričakovanja s strani vodstva	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,645 185	1 185	,650 185	,612 179	,642 185	,489 185	,349 185	,384 185	,434 185	,511 185
Slabo delovno vzdušje v celotnem podjetju	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,574 185	,650 185	1 185	,636 179	,568 185	,404 185	,361 185	,447 185	,582 185	,492 185
Nejasnost delovnih nalog	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,603 179	,612 179	,636 179	1 179	,723 179	,439 179	,276 179	,458 179	,631 179	,533 179
Časovni pritiski z neodločljivimi termini	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,656 185	,642 185	,568 185	,723 179	1 185	,515 185	,356 185	,330 185	,496 185	,451 185
Nadlegovanje na delovnem mestu	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,450 185	,489 185	,404 185	,439 179	,515 185	1 185	,325 185	,288 185	,371 185	,480 185
Dolgotrajni delavnik	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,401 185	,349 185	,361 185	,276 179	,356 185	,325 185	1 185	,491 185	,420 185	,346 185
Nezanesljivost delovnega razmerja	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,269 185	,384 185	,447 185	,458 179	,330 185	,288 185	,491 185	1 185	,553 185	,201 185
Slabi medsebojni odnosi	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,409 185	,434 185	,582 185	,631 179	,496 185	,371 185	,420 185	,553 185	1 185	,551 185
Nezadostna podpora sodelavcev in vodstva	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,565 185	,511 185	,492 185	,533 179	,451 185	,480 185	,346 185	,201 185	,551 185	1 185
Neuspehi na delovnem področju	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,578 185	,505 185	,536 185	,410 179	,365 185	,560 185	,358 185	,192 185	,350 185	,681 185
Slabo obvladovanje časa in pogosta časovna stiska	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,391 185	,389 185	,345 185	,251 179	,244 185	,296 185	,358 185	,309 185	,246 185	,197 185

»Se nadaljuje«

»Nadaljevanje«

Nezadovoljstvo na delovnem mestu	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,559 ,000 185	,395 ,000 185	,449 ,000 185	,496 ,000 179	,379 ,000 185	,474 ,000 185	,398 ,000 185	,427 ,000 185	,415 ,000 185	,396 ,000 185
Nesvoboda pri delu	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,514 ,000 185	,521 ,000 185	,465 ,000 185	,576 ,000 179	,519 ,000 185	,432 ,000 185	,270 ,000 185	,377 ,000 185	,534 ,000 185	,556 ,000 185
Nikakršna možnost napredovanja	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,484 ,000 185	,491 ,000 185	,479 ,000 185	,447 ,000 179	,521 ,000 185	,275 ,000 185	,394 ,000 185	,355 ,000 185	,463 ,000 185	,283 ,000 185
Pomanjkanje možnosti osebnega razvoja	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,511 ,000 185	,444 ,000 185	,528 ,000 185	,521 ,000 179	,508 ,000 185	,399 ,000 185	,388 ,000 185	,320 ,000 185	,513 ,000 185	,414 ,000 185
Občutek nevarnosti pri delu	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,518 ,000 185	,499 ,000 185	,499 ,000 185	,586 ,000 179	,504 ,000 185	,488 ,000 185	,276 ,000 185	,467 ,000 185	,535 ,000 185	,523 ,000 185
Nezadovoljstvo z plačo	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,528 ,000 185	,471 ,000 185	,455 ,000 185	,472 ,000 179	,516 ,000 185	,370 ,000 185	,392 ,000 185	,418 ,000 185	,391 ,000 185	,328 ,000 185
Premalo priznanja delo	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,360 ,000 185	,401 ,000 185	,319 ,000 185	,363 ,000 179	,370 ,000 185	,219 ,003 185	,513 ,000 185	,480 ,000 185	,342 ,000 185	,263 ,000 185
Močan delovni pritisk	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,502 ,000 185	,478 ,000 185	,518 ,000 185	,489 ,000 179	,464 ,000 185	,366 ,000 185	,462 ,000 185	,464 ,000 185	,497 ,000 185	,421 ,000 185

»Se nadaljuje«



»Nadaljevanje«

		Neuspehi na delovnem področju	Slabo obvladovanje časa in pogosta časovna stiska	Nezadovoljstvo na delovnem mestu	Nesvoboda pri delu	Nikakršna možnost napredovanja	Pomanjkanje možnosti osebnega razvoja	Občutek nevarnosti pri delu	Nezadovoljstvo s plačo	Premalo priznanja delo	Močan delovni pritisk
Pretirana delovna obremenitev	Pearsonov korelacijski koeficient	,578	,391	,559	,514	,484	,511	,518	,528	,360	,502
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	185	185	185	185	185	185	185	185	185	185
Nerealni cilji in prevelika pričakovanja s strani vodstva	Pearsonov korelacijski koeficient	,505	,389	,395	,521	,491	,444	,499	,471	,401	,478
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	185	185	185	185	185	185	185	185	185	185
Slabo delovno vzdušje v celotnem podjetju	Pearsonov korelacijski koeficient	,536	,345	,449	,465	,479	,528	,499	,455	,319	,518
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	185	185	185	185	185	185	185	185	185	185
Nejasnost delovnih nalog	Pearsonov korelacijski koeficient	,410	,251	,496	,576	,447	,521	,586	,472	,363	,489
	Stopnja značilnosti	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	179	179	179	179	179	179	179	179	179	179
Časovni pritiski z neodložljivimi termini	Pearsonov korelacijski koeficient	,365	,244	,379	,519	,521	,508	,504	,516	,370	,464
	Stopnja značilnosti	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	185	185	185	185	185	185	185	185	185	185

»Se nadaljuje«

»Nadaljevanje«

		Neuspehi na delovnem področju	Slabo obvladovanje časa in pogosta časovna stiska	Nezadovoljstvo na delovnem mestu	Nesvoboda pri delu	Nikakršna možnost napredovanja	Pomanjkanje možnosti osebnega razvoja	Občutek nevarnosti pri delu	Nezadovoljstvo s plačo	Premalo priznanja delo	Močan delovni pritisk
Nadlegovanje na delovnem mestu	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,560 ,000 185	,296 ,000 185	,474 ,000 185	,432 ,000 185	,275 ,000 185	,399 ,000 185	,488 ,000 185	,370 ,000 185	,219 ,003 185	,366 ,000 185
Dolgotrajni delavnik	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,358 ,000 185	,358 ,000 185	,398 ,000 185	,270 ,000 185	,394 ,000 185	,388 ,000 185	,276 ,000 185	,392 ,000 185	,513 ,000 185	,462 ,000 185
Nezanesljivost delovnega razmerja	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Števil	,192 ,009 185	,309 ,000 185	,427 ,000 185	,377 ,000 185	,355 ,000 185	,320 ,000 185	,467 ,000 185	,418 ,000 185	,480 ,000 185	,464 ,000 185
Slabi medsebojni odnosi	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,350 ,000 185	,246 ,001 185	,415 ,000 185	,534 ,000 185	,463 ,000 185	,513 ,000 185	,535 ,000 185	,391 ,000 185	,342 ,000 185	,497 ,000 185
Nezadostna podpora sodelavcev in vodstva	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,681 ,000 185	,197 ,007 185	,396 ,000 185	,556 ,000 185	,283 ,000 185	,414 ,000 185	,523 ,000 185	,328 ,000 185	,263 ,000 185	,421 ,000 185
Neuspehi na delovnem področju	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	1 ,000 185	,255 ,000 185	,461 ,000 185	,448 ,000 185	,256 ,000 185	,348 ,000 185	,452 ,000 185	,332 ,000 185	,144 ,051 185	,365 ,000 185
Slabo obvladovanje časa in pogosta časovna stiska	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,255 ,000 185	1 ,000 185	,507 ,000 185	,186 ,011 185	,206 ,005 185	,231 ,002 185	,190 ,010 185	,313 ,000 185	,181 ,014 185	,431 ,000 185
Nezadovoljstvo na delovnem mestu	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,461 ,000 185	,507 ,000 185	1 ,000 185	,517 ,000 185	,372 ,000 185	,337 ,000 185	,473 ,000 185	,501 ,000 185	,368 ,000 185	,561 ,000 185
Nesvoboda pri delu	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,448 ,000 185	,186 ,011 185	,517 ,000 185	1 ,000 185	,614 ,000 185	,501 ,000 185	,566 ,000 185	,354 ,000 185	,323 ,000 185	,492 ,000 185
Nikakršna možnost napredovanja	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,256 ,000 185	,206 ,005 185	,372 ,000 185	,614 ,000 185	1 ,000 185	,564 ,000 185	,485 ,000 185	,344 ,000 185	,298 ,000 185	,373 ,000 185
Pomanjkanje možnosti osebnega razvoja	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,348 ,000 185	,231 ,002 185	,337 ,000 185	,501 ,000 185	,564 ,000 185	1 ,000 185	,541 ,000 185	,334 ,000 185	,219 ,003 185	,398 ,000 185

»Se nadaljuje«

»Nadaljevanje«

		Neuspehi na delovnem področju	Slabo obvladovanje časa in pogosta časovna stiska	Nezadovoljstvo na delovnem mestu	Nesvoboda pri delu	Nikakršna možnost napredovanja	Pomanjkanje možnosti osebnega razvoja	Občutek nevarnosti pri delu	Nezadovoljstvo s plačo	Premalo priznanja delo	Močan delovni pritisk
Občutek nevarnosti pri delu	Pearsonov korelacijski koeficient	,452	,190	,473	,566	,485	,541	1	,437	,240	,472
	Stopnja značilnosti	,000	,010	,000	,000	,000	,000		,000	,001	,000
	Število	185	185	185	185	185	185	185	185	185	185
Nezadovoljstvo z plačo	Pearsonov korelacijski koeficient	,332	,313	,501	,354	,344	,334	,437	1	,451	,451
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	Število	185	185	185	185	185	185	185	185	185	185
Premalo priznanja delo	Pearsonov korelacijski koeficient	,144	,181	,368	,323	,298	,219	,240	,451	1	,538
	Stopnja značilnosti	,051	,014	,000	,000	,000	,003	,001	,000		,000
	Število	185	185	185	185	185	185	185	185	185	185
Močan delovni pritisk	Pearsonov korelacijski koeficient	,365	,431	,561	,492	,373	,398	,472	,451	,538	1
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	Število	185	185	185	185	185	185	185	185	185	185

**Priloga 5: Tabela glavnih komponent dejavnikov stresa na delovnem mestu**

Komponente	Začetne lastne vrednosti			Končne lastne vrednosti		
	Skupaj	Delež pojasnjene variance	Skupni delež pojasnjene variance	Skupaj	Delež pojasnjene variance	Skupni delež pojasnjene variance
1	9,425	47,124	47,124	9,425	47,124	47,124
2	1,425	7,123	54,247	1,425	7,123	54,247
3	1,283	6,414	60,661	1,283	6,414	60,661
4	,938	4,689	65,350			
5	,853	4,267	69,617			
6	,751	3,754	73,371			
7	,726	3,629	77,000			
8	,654	3,271	80,271			
9	,570	2,849	83,120			
10	,526	2,629	85,749			
11	,466	2,328	88,076			
12	,411	2,055	90,131			
13	,380	1,898	92,029			
14	,355	1,777	93,806			
15	,272	1,359	95,165			
16	,225	1,124	96,289			
17	,218	1,088	97,377			
18	,191	,956	98,333			
19	,172	,858	99,191			
20	,162	,809	100,000			

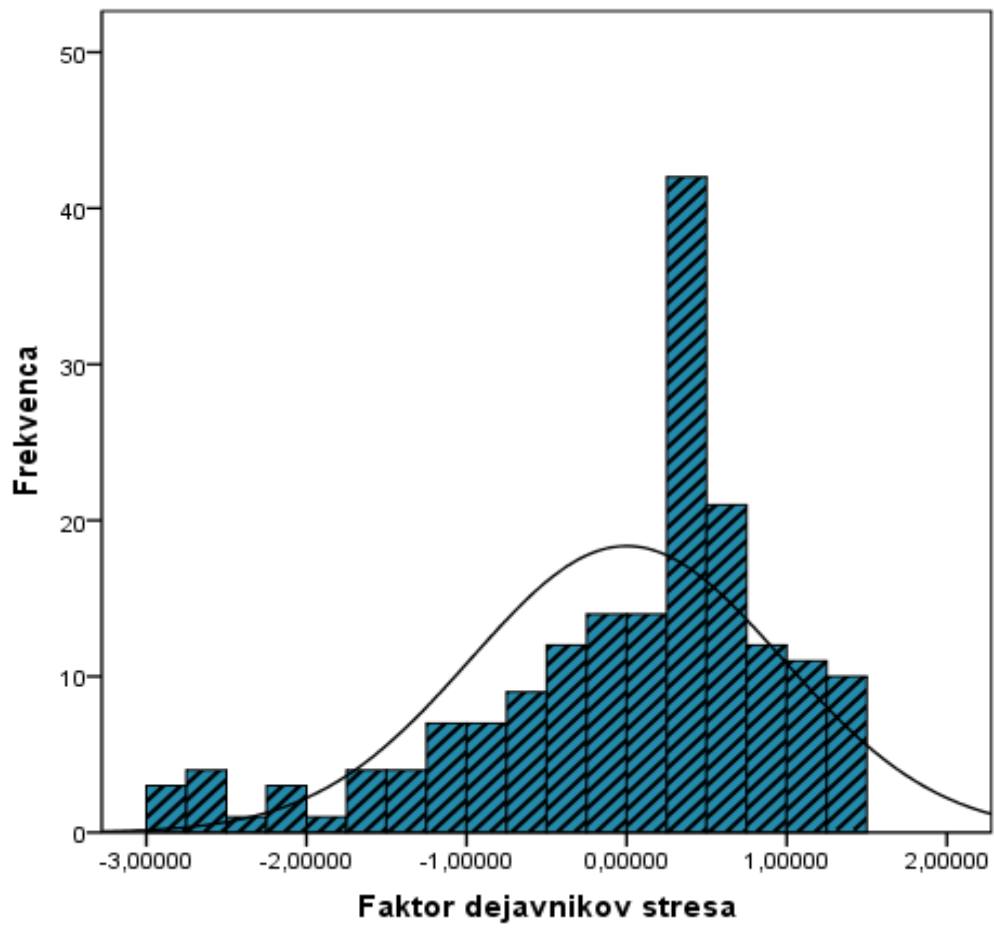
**Priloga 6: Tabela komponent uteži dejavnikov stresa na delovnem mestu**

	Komponente		
	1	2	3
Pretirana delovna obremenitev	,781	-,162	,152
Nerealni cilji in prevelika pričakovanja s strani vodstva	,766	-,107	,016
Slabo delovno vzdušje v celotnem podjetju	,766	-,086	-,073
Nejasnost delovnih nalog	,783	-,102	-,271
Časovni pritiski z neodložljivimi termini	,757	-,019	-,162
Nadlegovanje na delovnem mestu	,632	-,253	,256
Dolgotrajni delavnik	,582	,429	,259
Nezanesljivost delovnega razmerja	,616	,478	-,108
Slabi medsebojni odnosi	,720	,082	-,280
Nezadostna podpora sodelavcev in vodstva	,680	-,371	,097
Neuspehi na delovnem področju	,632	-,456	,349
Slabo obvladovanje časa in pogosta časovna stiska	,537	,020	,515
Nezadovoljstvo na delovnem mestu	,727	-,009	,292
Nesvoboda pri delu	,725	-,109	-,255
Nikakršna možnost napredovanja	,649	,066	-,413
Pomanjkanje možnosti osebnega razvoja	,672	-,055	-,298
Občutek nevarnosti pri delu	,726	-,165	-,252
Nezadovoljstvo z plačo	,649	,219	,150
Premalo priznanja delo	,530	,614	,114
Močan delovni pritisk	,716	,261	,165

**Priloga 7: Tabela faktorskih uteži dejavnikov stresa na delovnem mestu**

	Faktor
	1
Pretirana delovna obremenitev	,769
Nerealni cilji in prevelika pričakovanja s strani vodstva	,752
Slabo delovno vzdušje v celotnem podjetju	,752
Nejasnost delovnih nalog	,773
Časovni pritiski z neodložljivimi termini	,742
Nadlegovanje na delovnem mestu	,607
Dolgotrajni delavnik	,554
Nezanesljivost delovnega razmerja	,590
Slabi medsebojni odnosi	,702
Nezadostna podpora sodelavcev in vodstva	,658
Neuspehi na delovnem področju	,607
Slabo obvladovanje časa in pogosta časovna stiska	,509
Nezadovoljstvo na delovnem mestu	,709
Nesvoboda pri delu	,707
Nikakršna možnost napredovanja	,626
Pomanjkanje možnosti osebnega razvoja	,650
Občutek nevarnosti pri delu	,708
Nezadovoljstvo z plačo	,625
Premalo priznanja delo	,502
Močan delovni pritisk	,696

**Priloga 8: Histogram opisnih statistik dobljenega faktorja dejavnikov stresa**



**Priloga 9: Tabela Pearsonovih korelacijskih koeficientov za simptome stresa na delovnem mestu**

		Sem razdražljiv/a in slabe volje	Hitro menjam razpoloženje (sem muhast/muhasta)	Počutim se telesno utrujenega/ utrujeno	Obdajajo me občutki nemoči	Zaznam odsotnost prijetnih čustev	Pesimistično razmišljam	Sem živčen/živčna in napet/a	Zaznam občutek pozabljivosti
Sem razdražljiv/a in slabe volje	Pearsonov korelacijski koeficient	1	,559	,528	,553	,541	,512	,524	,446
	Stopnja značilnosti		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	181	181	181	181	179	181	181	181
Hitro menjam razpoloženje (sem muhast/muhasta)	Pearsonov korelacijski koeficient	,559	1	,567	,654	,635	,438	,432	,449
	Stopnja značilnosti	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	181	185	185	185	183	185	185	185
Počutim se telesno utrujenega/ utrujeno	Pearsonov korelacijski koeficient	,528	,567	1	,625	,478	,445	,508	,336
	Stopnja značilnosti	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	Število	181	185	185	185	183	185	185	185
Obdajajo me občutki nemoči	Pearsonov korelacijski koeficient	,553	,654	,625	1	,722	,502	,538	,442
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	Število	181	185	185	185	183	185	185	185
Zaznam odsotnost prijetnih čustev	Pearsonov korelacijski koeficient	,541	,635	,478	,722	1	,564	,412	,447
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	Število	179	183	183	183	183	183	183	183
Pesimistično razmišljam	Pearsonov korelacijski koeficient	,512	,438	,445	,502	,564	1	,597	,414
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	Število	181	185	185	185	183	185	185	185
Sem živčen/živčna in napet/a	Pearsonov korelacijski koeficient	,524	,432	,508	,538	,412	,597	1	,649
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	Število	181	185	185	185	183	185	185	185
Zaznam občutek pozabljivosti	Pearsonov korelacijski koeficient	,446	,449	,336	,442	,447	,414	,649	1
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	Število	181	185	185	185	183	185	185	185

»Se nadaljuje«

»Nadaljevanje«

		Izgubljam motivacijo za delo	Opažam slabe odnose z družino	Zdi se mi, da sem vseskozi pod pritiskom	Vzkipljiv/a sem v odnosu z drugimi	Razjezim se brez pravega razloga	Pri delu postajam neorganiziran/a	Neprestano sem obremenjen/a s prihodnostjo	Izgubljam moč za delo
Sem razdražljiv/a in slabe volje	Pearsonov korelacijski koeficient	,514	,470	,479	,613	,541	,628	,462	,460
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	181	181	181	180	181	181	181	181
Hitro menjam razpoloženje (sem muhast/muhasta)	Pearsonov korelacijski koeficient	,391	,516	,396	,570	,523	,558	,374	,459
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	185	185	185	184	185	185	185	185
Počutim se telesno utrujenega/ utrujeno	Pearsonov korelacijski koeficient	,410	,544	,462	,508	,547	,449	,501	,409
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	185	185	185	184	185	185	185	185
Obdajajo me občutki nemoči	Pearsonov korelacijski koeficient	,401	,525	,433	,537	,574	,513	,459	,471
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	185	185	185	184	185	185	185	185
Zaznam odsotnost prijetnih čustev	Pearsonov korelacijski koeficient	,421	,518	,400	,523	,492	,503	,476	,466
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	183	183	183	182	183	183	183	183
Pesimistično razmišljam	Pearsonov korelacijski koeficient	,413	,508	,460	,529	,540	,555	,528	,487
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	185	185	185	184	185	185	185	185
Sem živčen/zivčna in napet/a	Pearsonov korelacijski koeficient	,448	,560	,598	,451	,465	,413	,506	,451
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	185	185	185	184	185	185	185	185
Zaznam občutek pozabljivosti	Pearsonov korelacijski koeficient	,540	,478	,558	,365	,457	,381	,358	,323
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	185	185	185	184	185	185	185	185

»Se nadaljuje«



»Nadaljevanje«

		Sem razdražljiv/a in slabe volje	Hitro menjam razpoloženje (sem muhast/muhasta)	Počutim se telesno utrujenega/ utrujeno	Obdajajo me občutki nemoči	Zaznam odsotnost prijetnih čustev	Pesimistično razmišljam	Sem živčen/zivčna in napet/a	Zaznam občutek pozabljivosti
Opažam slabe odnose z družino	Pearsonov korelacijski koeficient	,470	,516	,544	,525	,518	,508	,560	,478
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	181	185	185	185	183	185	185	185
Zdi se mi, da sem vseskozi pod pritiskom	Pearsonov korelacijski koeficient	,479	,396	,462	,433	,400	,460	,598	,558
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	181	185	185	185	183	185	185	185
Vzkipljiv/a sem v odnosu z drugimi	Pearsonov korelacijski koeficient	,613	,570	,508	,537	,523	,529	,451	,365
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	180	184	184	184	182	184	184	184
Razjezim se brez pravega razloga	Pearsonov korelacijski koeficient	,541	,523	,547	,574	,492	,540	,465	,457
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	181	185	185	185	183	185	185	185
Pri delu postajam neorganiziran/a	Pearsonov korelacijski koeficient	,628	,558	,449	,513	,503	,555	,413	,381
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	181	185	185	185	183	185	185	185
Neprestano sem obremenjen/a s prihodnostjo	Pearsonov korelacijski koeficient	,462	,374	,501	,459	,476	,528	,506	,358
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	181	185	185	185	183	185	185	185
Izgubljam moč za delo	Pearsonov korelacijski koeficient	,460	,459	,409	,471	,466	,487	,451	,323
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	181	185	185	185	183	185	185	185

»Se nadaljuje«

»Nadaljevanje«

		Sem razdražljiv/a in slabe volje	Hitro menjam razpoloženje (sem muhast/muhasta)	Počutim se telesno utrujenega/ utrujeno	Obdajajo me občutki nemoči	Zaznam odsotnost prijetnih čustev	Pesimistično razmišljam	Sem živčen/zivčna in napet/a	Zaznam občutek pozabljivosti
Izgubljam motivacijo za delo	Pearsonov korelacijski koeficient	1	,562	,458	,365	,378	,306	,315	,311
	Stopnja značilnosti		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	185	185	185	184	185	185	185	185
Opažam slabe odnose z družino	Pearsonov korelacijski koeficient	,562	1	,631	,472	,503	,429	,574	,438
	Stopnja značilnosti	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	185	185	185	184	185	185	185	185
Zdi se mi, da sem vseskozi pod pritiskom	Pearsonov korelacijski koeficient	,458	,631	1	,597	,446	,441	,644	,547
	Stopnja značilnosti	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	Število	185	185	185	184	185	185	185	185
Vzkipljiv/a sem v odnosu z drugimi	Pearsonov korelacijski koeficient	,365	,472	,597	1	,674	,567	,503	,494
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	Število	184	184	184	184	184	184	184	184
Razjezim se brez pravega razloga	Pearsonov korelacijski koeficient	,378	,503	,446	,674	1	,704	,494	,405
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	Število	185	185	185	184	185	185	185	185
Pri delu postajam neorganiziran/a	Pearsonov korelacijski koeficient	,306	,429	,441	,567	,704	1	,596	,437
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	Število	185	185	185	184	185	185	185	185
Neprestano sem obremenjen/a s prihodnostjo	Pearsonov korelacijski koeficient	,315	,574	,644	,503	,494	,596	1	,543
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	Število	185	185	185	184	185	185	185	185
Izgubljam moč za delo	Pearsonov korelacijski koeficient	,311	,438	,547	,494	,405	,437	,543	1
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	Število	185	185	185	184	185	185	185	185

**Priloga 10: Tabela glavnih komponent simptomov stresa na delovnem mestu**

Komponente	Začetne lastne vrednosti			Končne lastne vrednosti		
	Skupaj	Delež pojasnjene variance	Skupni delež pojasnjene variance	Skupaj	Delež pojasnjene variance	Skupni delež pojasnjene variance
1	8,553	53,454	53,454	8,553	53,454	53,454
2	1,159	7,244	60,699	1,159	7,244	60,699
3	,991	6,191	66,889			
4	,760	4,747	71,637			
5	,673	4,205	75,842			
6	,578	3,614	79,456			
7	,548	3,425	82,881			
8	,521	3,257	86,138			
9	,434	2,713	88,850			
10	,375	2,343	91,193			
11	,346	2,163	93,356			
12	,306	1,910	95,266			
13	,246	1,535	96,801			
14	,214	1,337	98,139			
15	,167	1,046	99,185			
16	,130	,815	100,000			

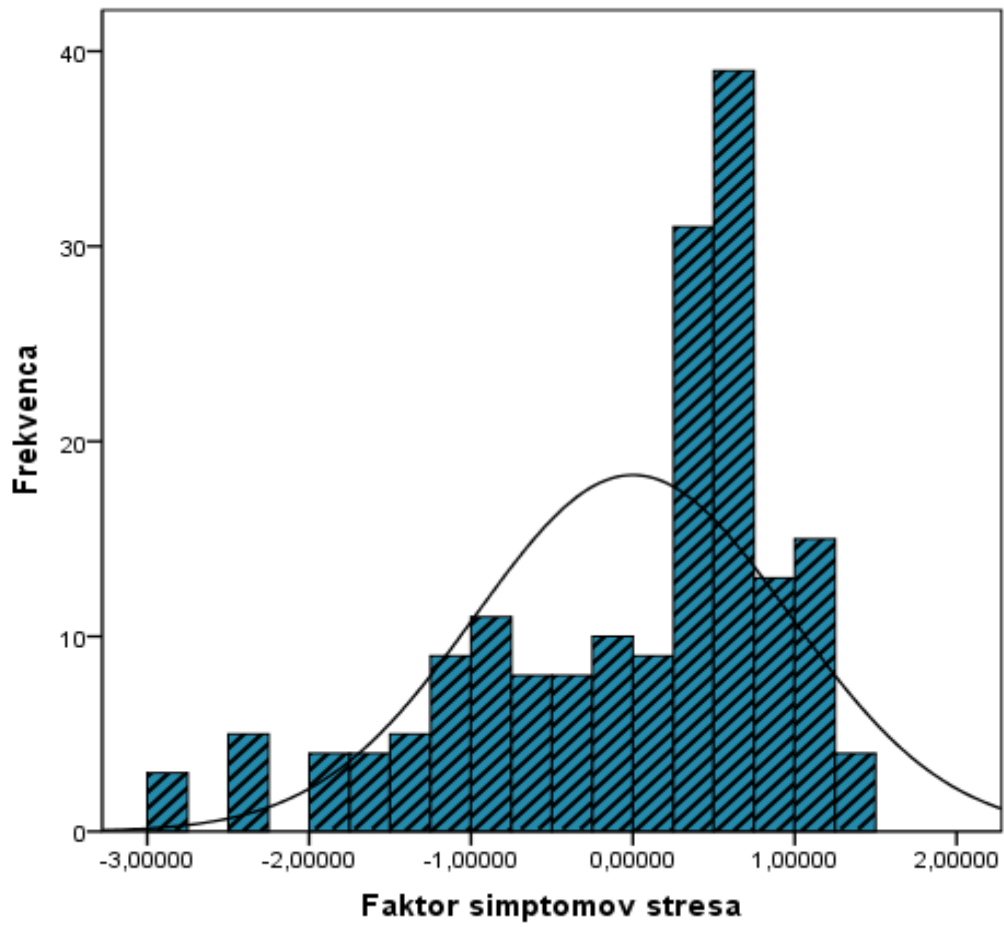
**Priloga 11: Tabela komponentnih uteži simptomov stresa na delovnem mestu**

	Komponenta	
	1	2
Sem razdražljiv/a in slabe volje	,759	-,114
Hitro menjam razpoloženje (sem muhast/muhasta)	,750	-,228
Počutim se telesno utrujenega/ utrujeno	,725	-,097
Obdajajo me občutki nemoči	,775	-,199
Zaznam odsotnost prijetnih čustev	,752	-,216
Pesimistično razmišljam	,739	-,045
Sem živčen/živčna in napet/a	,741	,395
Zaznam občutek pozabljivosti	,651	,477
Izgubljam motivacijo za delo	,623	,398
Opažam slabe odnose z družino	,757	,255
Zdi se mi, da sem vseskozi pod pritiskom	,745	,351
Vzkipljiv/a sem v odnosu z drugimi	,770	-,244
Razjezim se brez pravega razloga	,756	-,271
Pri delu postajam neorganiziran/a	,742	-,363
Neprestano sem obremenjen/a s prihodnostjo	,720	,032
Izgubljam moč za delo	,673	,016

**Priloga 12: Tabela faktorskih uteži simptomov stresa na delovnem mestu**

	Faktor
	1
Sem razdražljiv/-a in slabe volje	,741
Hitro menjam razpoloženje (sem muhast/muhasta)	,730
Počutim se telesno utrujenega/ utrujeno	,703
Obdajajo me občutki nemoči	,759
Zaznam odsotnost prijetnih čustev	,733
Pesimistično razmišljam	,718
Sem živčen/živčna in napet/-a	,720
Zaznam občutek pozabljivosti	,622
Izgubljam motivacijo za delo	,592
Opažam slabe odnose z družino	,738
Zdi se mi, da sem vseskozi pod pritiskom	,724
Vzkipljiv/a sem v odnosu z drugimi	,753
Razjezim se brez pravega razloga	,738
Pri delu postajam neorganiziran/-a	,721
Neprestano sem obremenjen/-a s prihodnostjo	,697
Izgubljam moč za delo	,647

**Priloga 13: Histogram opisnih statistik dobljenega faktorja simptoma stresa**



## Priloga 14: Tabela Pearsonovih koeficientov za simptome izgorevanja na delovnem mestu

		Spremlja me občutek frustracije	Obdaja me občutek manjvrednosti	Teško zaspim, ostanem buden/a ali se zgodaj zbudim	Zdi se mi, da veliko delam, a dosežem manj kot sem včasih	Počutim se telesno izčrpanega/izčrpano	Zamujam na delovno mesto	Nimam zaupanja vase	Izogibam se težkim in neprijetnim situacijam	Izgubljam delovni elan in željo po novih delovnih nalogah
Spremlja me občutek frustracije	Pearsonov korelacijski koeficient Sig. (2-tailed) N	1  185	,505  185	,270  185	,299  185	,136  185	,341  185	,265  185	,335  185	,381  185
Obdaja me občutek manjvrednosti	Pearsonov korelacijski koeficient Sig. (2-tailed) N	,505  185	1  185	,625  185	,517  185	,366  185	,520  185	,458  185	,519  185	,509  185
Teško zaspim, ostanem buden/a ali se zgodaj zbudim	Pearsonov korelacijski koeficient Sig. (2-tailed) N	,270  185	,625  185	1  185	,606  185	,418  185	,503  185	,520  185	,598  185	,370  185
Zdi se mi, da veliko delam, a dosežem manj kot sem včasih	Pearsonov korelacijski koeficient Sig. (2-tailed) N	,299  185	,517  185	,606  185	1  185	,495  185	,531  185	,570  185	,530  185	,388  185
Počutim se telesno izčrpanega/izčrpano	Pearsonov korelacijski koeficient Sig. (2-tailed) N	,136  185	,366  185	,418  185	,495  185	1  185	,590  185	,436  185	,333  185	,548  185
Zamujam na delovno mesto	Pearsonov korelacijski koeficient Sig. (2-tailed) N	,341  185	,520  185	,503  185	,531  185	,590  185	1  185	,677  185	,479  185	,474  185
Nimam zaupanja vase	Pearsonov korelacijski koeficient Sig. (2-tailed) N	,265  185	,458  185	,520  185	,570  185	,436  185	,677  185	1  185	,558  185	,372  185
Izogibam se težkim in neprijetnim situacijam	Pearsonov korelacijski koeficient Sig. (2-tailed) N	,335  185	,519  185	,598  185	,530  185	,333  185	,479  185	,558  185	1  185	,498  185
Izgubljam delovni elan in željo po novih delovnih nalogah	Pearsonov korelacijski koeficient Sig. (2-tailed) N	,381  185	,509  185	,370  185	,388  185	,548  185	,474  185	,372  185	,498  185	1  185
Obdaja me občutek nemoči in brezupja	Pearsonov korelacijski koeficient Sig. (2-tailed) N	,247  185	,395  185	,396  185	,497  185	,493  185	,448  185	,313  185	,433  185	,657  185
Do dela čutim brezbrzižnost in malodušnost	Pearsonov korelacijski koeficient Sig. (2-tailed) N	,174  185	,437  185	,512  185	,531  185	,445  185	,538  185	,437  185	,487  185	,453  185
Počutim se apatično; nobena stvar se mi ne zdi pomembna.	Pearsonov korelacijski koeficient Sig. (2-tailed) N	,331  185	,534  185	,534  185	,594  185	,495  185	,594  185	,571  185	,490  185	,541  185

» Se nadaljuje«

»Nadaljevanje«

		Spremlja me občutek frustracije	Obdaja me občutek manjvrednosti	Teško zaspim, ostanem buden/a ali se zgodaj zbudim	Zdi se mi, da veliko delam, a dosežem manj kot sem včasih	Počutim se telesno izčrpanega/izčrpano	Zamujam na delovno mesto	Nimam zaupanja vase	Izogibam se težkim in neprijetnim situacijam	Izgubljam delovni elan in željo po novih delovnih nalogah
Izogibam se prijateljem, družabne aktivnosti so mi naporne	Pearsonov korelacijski koeficient	,316	,601	,685	,590	,460	,502	,497	,700	,476
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	185	185	185	185	185	185	185	185	185
Pri delu se težko skoncentriram	Pearsonov korelacijski koeficient	,234	,560	,624	,499	,453	,502	,481	,498	,473
	Stopnja značilnosti	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	183	183	183	183	183	183	183	183	183
Zdi se mi, da ni vredno živeti	Pearsonov korelacijski koeficient	,449	,621	,554	,538	,474	,690	,538	,485	,540
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	185	185	185	185	185	185	185	185	185

»Se nadaljuje«

»Nadaljevanje«

		Zamujam na delovno mesto	Nimam zaupanja vase	Izogibam se težkim in neprijetnim situacijam	Izgubljam delovni elan in željo po novih delovnih nalogah	Obdaja me občutek nemoči in brezupja	Do dela čutim brezbriznost in malodušnost	Počutim se apatično; nobena stvar se mi ne zdi pomembna.	Izogibam se prijateljem, družabne aktivnosti so mi naporne	Pri delu se težko skoncentriram	Zdi se mi, da ni vredno živeti
Spremlja me občutek frustracije	Pearsonov korelacijski koeficient	,341	,265	,335	,381	,247	,174	,331	,316	,234	,449
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,001	,018	,000	,000	,001	,000
	Število	185	185	185	185	185	185	185	185	183	185
Obdaja me občutek manjvrednosti	Pearsonov korelacijski koeficient	,520	,458	,519	,509	,395	,437	,534	,601	,560	,621
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	185	185	185	185	185	185	185	185	183	185
Teško zaspim, ostanem buden/a ali se zgodaj zbudim	Pearsonov korelacijski koeficient	,503	,520	,598	,370	,396	,512	,534	,685	,624	,554
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	185	185	185	185	185	185	185	185	183	185
Zdi se mi, da veliko delam, a dosežem manj kot sem včasih	Pearsonov korelacijski koeficient	,531	,570	,530	,388	,497	,531	,594	,590	,499	,538
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	185	185	185	185	185	185	185	185	183	185
Počutim se telesno izčrpanega/izčrpano	Pearsonov korelacijski koeficient	,590	,436	,333	,548	,493	,445	,495	,460	,453	,474
	Stopnja značilnosti	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Število	185	185	185	185	185	185	185	185	183	185

»Se nadaljuje«



»Nadaljevanje«

		Obdaja me občutek nemoči in brezupja	Do dela čutim brezbriznost in malodušnost	Počutim se apatično; nobena stvar se mi ne zdi pomembna.	Izogibam se prijateljem, družabne aktivnosti so mi naporne	Pri delu se težko skoncentriram	Zdi se mi, da ni vredno živeti
Zamujam na delovno mesto	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,448 ,000 185	,538 ,000 185	,594 ,000 185	,502 ,000 185	,502 ,000 183	,690 ,000 185
Nimam zaupanja vase	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,313 ,000 185	,437 ,000 185	,571 ,000 185	,497 ,000 185	,481 ,000 183	,538 ,000 185
Izogibam se težkim in neprijetnim situacijam	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,433 ,000 185	,487 ,000 185	,490 ,000 185	,700 ,000 185	,498 ,000 183	,485 ,000 185
Izgubljam delovni elan in željo po novih delovnih nalogah	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,657 ,000 185	,453 ,000 185	,541 ,000 185	,476 ,000 185	,473 ,000 183	,540 ,000 185
Obdaja me občutek nemoči in brezupja	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	1 ,000 185	,577 ,000 185	,533 ,000 185	,413 ,000 185	,549 ,000 183	,480 ,000 185
Do dela čutim brezbriznost in malodušnost	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,577 ,000 185	1 ,000 185	,674 ,000 185	,528 ,000 185	,473 ,000 183	,461 ,000 185
Počutim se apatično; nobena stvar se mi ne zdi pomembna.	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,533 ,000 185	,674 ,000 185	1 ,000 185	,592 ,000 185	,553 ,000 183	,603 ,000 185
Izogibam se prijateljem, družabne aktivnosti so mi naporne	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,413 ,000 185	,528 ,000 185	,592 ,000 185	1 ,000 185	,495 ,000 183	,526 ,000 185
Pri delu se težko skoncentriram	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,549 ,000 183	,473 ,000 183	,553 ,000 183	,495 ,000 183	1 183	,636 ,000 183
Zdi se mi, da ni vredno živeti	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti Število	,480 ,000 185	,461 ,000 185	,603 ,000 185	,526 ,000 185	,636 ,000 183	1 185

**Priloga 15: Tabela glavnih komponent simptomov izgorelosti na delovnem mestu**

Komponenta	Začetne lastne vrednosti			Končne lastne vrednosti		
	Skupaj	Delež pojasnjene variance	Skupni delež pojasnjene variance	Skupaj	Delež pojasnjene variance	Skupni delež pojasnjene variance
1	7,952	53,016	53,016	7,952	53,016	53,016
2	1,109	7,395	60,411	1,109	7,395	60,411
3	,988	6,590	67,001			
4	,823	5,486	72,487			
5	,659	4,394	76,881			
6	,610	4,068	80,948			
7	,518	3,455	84,403			
8	,471	3,140	87,544			
9	,363	2,418	89,961			
10	,332	2,214	92,175			
11	,314	2,095	94,270			
12	,254	1,694	95,963			
13	,239	1,593	97,556			
14	,186	1,239	98,795			
15	,181	1,205	100,000			

**Priloga 16: Tabela komponentnih uteži izgorelosti na delovnem mestu**

	Komponenta	
	1	2
Spremlja me občutek frustracije	,463	,649
Obdaja me občutek manjvrednosti	,751	,373
Težko zaspim, ostanem buden/a ali se zgodaj zbudim	,767	,139
Zdi se mi, da veliko delam, a dosežem manj kot sem včasih	,758	-,027
Počutim se telesno izčrpanega/izčrpano	,664	-,418
Zamujam na delovno mesto	,776	-,050
Nimam zaupanja vase	,717	,052
Izogibam se težkim in neprijetnim situacijam	,736	,175
Izgubljam delovni elan in željo po novih delovnih nalogah	,701	-,146
Obdaja me občutek nemoči in brezupja	,681	-,381
Do dela čutim brezbriznost in malodušnost	,717	-,315
Počutim se apatično; nobena stvar se mi ne zdi pomembna.	,806	-,114
Izogibam se prijateljem, družabne aktivnosti so mi naporne	,781	,128
Pri delu se težko skoncentriram	,743	-,064
Zdi se mi, da ni vredno živeti	,794	,140

**Priloga 17: Tabela faktorskih uteži simptomov izgorelosti na delovnem mestu**

	Faktor
	1
Spremlja me občutek frustracije	,429
Obdaja me občutek manjvrednosti	,729
Težko zaspim, ostanem buden/a ali se zgodaj zbudim	,748
Zdi se mi, da veliko delam, a dosežem manj kot sem včasih	,738
Počutim se telesno izčrpanega/izčrpano	,633
Zamujam na delovno mesto	,757
Nimam zaupanja vase	,692
Izogibam se težkim in neprijetnim situacijam	,712
Izgubljam delovni elan in željo po novih delovnih nalogah	,673
Obdaja me občutek nemoči in brezupja	,651
Do dela čutim brezbržnost in malodušnost	,691
Počutim se apatično; nobena stvar se mi ne zdi pomembna.	,793
Izogibam se prijateljem, družabne aktivnosti	,764
so mi naporne	
Pri delu se težko skoncentriram	,721
Zdi se mi, da ni vredno živeti	,778

**Priloga 18: Histogram opisnih statistik dobljenega faktorja simptomov izgorevanja**

