

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

**STRES IN POKLICNA IZGORELOST RAČUNOVODIJ V
SLOVENSКИH RAČUNOVODSKIH SERVISIH**

Ljubljana, november 2017

MANUELA DENŽIČ

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Manuela Denžič, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Stres in poklicna izgorelost računovodij v slovenskih računovodskih servisih, pripravljenega v sodelovanju s svetovalko izr. prof. dr. Sergejo Slapničar in sosvetovalko izr. prof. dr. Jano Žnidaršič

IZJAVLJAM

1. da sem predloženo delo pripravila samostojno;
2. da je tiskana oblika predloženega dela istovetna njegovi elektronski obliki;
3. da je besedilo predloženega dela jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam oziroma navajam v besedilu, citirana oziroma povzeta v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani;
4. da se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku Republike Slovenije;
5. da se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega dela dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom;
6. da sem pridobila vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v predloženem delu in jih v njem jasno označila;
7. da sem pri pripravi predloženega dela ravnala v skladu z etičnimi načeli in, kjer je to potrebno, za raziskavo pridobila soglasje etične komisije;
8. da soglašam, da se elektronska oblika predloženega dela uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom članice;
9. da na Univerzo v Ljubljani neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno prenašam pravico shranitve predloženega dela v elektronski obliki, pravico reproduciranja ter pravico dajanja predloženega dela na voljo javnosti na svetovnem spletu preko Repozitorija Univerze v Ljubljani;
10. da hkrati z objavo predloženega dela dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v njem in v tej izjavi.

V Ljubljani, dne 7. novembra 2017

Podpis študentke:

KAZALO

UVOD	1
1 STRES	3
1.1 Opredelitev pojma stres	3
1.2 Vrste stresa.....	5
2 STRES NA DELOVNEM MESTU	6
2.1 Viri stresa na delovnem mestu.....	7
2.2 Posledice stresa na delovnem mestu	12
2.2.1 Posledice stresa na delovnem mestu za posameznika	12
2.2.2 Posledice stresa na delovnem mestu za organizacijo	14
3 IZGOREVANJE	15
3.1 Opredelitev pojma izgorelost.....	15
3.2 Vzroki pojavljanja izgorelosti na delovnem mestu	17
3.3 Posledice izgorelosti na delovnem mestu	19
3.3.1 Posledice izgorelosti na delovnem mestu za zaposlene.....	19
3.3.2 Posledice izgorelosti na delovnem mestu za organizacijo	21
4 STRES NA DELOVNEM MESTU RAČUNOVODIJ	21
4.1 Poklic računovodje	21
4.2 Pojavljanje stresa pri delu računovodij v računovodskih servisih.....	22
4.2.1 Pogoste spremembe zakonodaje ter računovodskih standardov.....	22
4.2.2 Vedno večje potrebe strank računovodskih servisov.....	24
4.2.3 Močna konkurenca na trgu računovodskih servisov	24
4.2.4 Komunikacija med računovodjo in stranko	25
4.2.5 Razvoj informacijske tehnologije in digitalizacija	26
4.2.6 Pritiski strank na računovodje	28
4.3 Posledice stresa računovodij	29
5 RAZISKAVA VZROKOV STRESA RAČUNOVODIJ V SLOVENSkih RAČUNOVODSKIH SERVISIH TER UGOTAVLJANJE POVEZAVE MED STRESOM IN IZGORELOSTJO NA DELOVNEM MESTU	31
5.1 Opredelitev raziskovalnih hipotez in raziskovalnih vprašanj.....	31
5.2 Opis vzorca in merskega instrumenta	33
5.2.1 Opis vzorca	34

5.2.2	Opis merskega instrumenta	34
5.3	Predstavitev rezultatov raziskave	36
5.3.1	Splošne ugotovitve o demografskih značilnostih anketiranih računovodij.....	36
5.3.2	Povprečen tedenski delovnik računovodij v slovenskih računovodskih servisih	38
5.3.3	Viri stresa na delovnem mestu računovodij v slovenskih računovodskih servisih	39
5.3.4	Viri stresa v povezavi z opravljanjem računovodskega poklica	44
5.3.5	Povezava med viri stresa na delovnem mestu in poklicno izgorelostjo	46
5.3.6	Omejitve raziskave	49
	SKLEP	51
	LITERATURA IN VIRI	55

PRILOGE

KAZALO TABEL

Tabela 1: Cronbachovi koeficienti zanesljivosti za merjene spremenljivke	36
Tabela 2: Število anketiranih računovodij in njihov odstotek	37
Tabela 3: Povprečno preživet čas v službi – delovne ure na teden	39
Tabela 4: Povprečje delovnih ur na teden slovenskih računovodij	39
Tabela 5: Delovni pogoji	41
Tabela 6: Medsebojni odnosi.....	41
Tabela 7: Opredelitev vlog v organizaciji	42
Tabela 8: Organizacijska kultura in klima	42
Tabela 9: Povezanost doma in službe	43
Tabela 10: Viri stresa na delovnem mestu računovodij.....	44
Tabela 11: Viri stresa v povezavi z opravljanjem računovodskega poklica	46
Tabela 12: Pearsonovi koeficienti korelacije med stresom na delovnem mestu in poklicno izgorelostjo	47
Tabela 13: Regresijski model poklicne izgorelosti z neodvisnimi spremenljivkami stres, spol, starost in stopnja izobrazbe.....	49

KAZALO SLIK

Slika 1: Starost anketiranih računovodij in njihov odstotek	37
Slika 2: Izobrazba računovodij in odstotki posamezne izobrazbene skupine	38

UVOD

Dandanes nenehno se spreminjajoče okolje z vedno novimi zahtevami povzroča posameznikom in podjetjem pogostejše stresne situacije. Stres na delovnem mestu je postal ogromen problem delovnega okolja, saj njegovih posledic ne čutijo zgolj zaposleni, ampak tudi podjetja. Vsakdo občuti stres, ne glede na spol, starost, poklic, socialni ali ekonomski status in ravno zaradi nenehnih sprememb ljudje preživijo večino svojega življenja pod stresom (Ozkan & Ozdevecioglu, 2012, str. 2786).

Selye (1978) je stres definiral kot telesno prilagajanje novim okoliščinam, odgovor telesa na dražljaje okolja ter kot psihomatski mehanizem za uravnavanje in uravnoteženje napetosti. Posameznik se skuša prilagoditi situaciji iz okolja, saj se s prilagajanjem lažje spoprijema s stresom. Sčasoma so raziskovalci spoznali, da je stres, ki povzroča žalost, depresivnost in občasen neuspeh posameznikov, pomemben dejavnik delovnega življenja, zato je stres na delovnem mestu postal pomemben predmet mnogih raziskav. Delovno okolje je eno najpomembnejših življenjskih okolij človeka, saj odrasli na delovnem mestu preživijo vsaj tretjino svojega življenja (Meško, 2011, str. 12). Stres na delovnem mestu je postal ena izmed resnejših zdravstvenih težav v današnjem razvitem svetu, saj se pojavlja v vsaki službi in je prisoten v precej večji meri kot desetletje nazaj (Lu, Liu, & Ceng, 2003, str. 204). Delovno okolje je drugačno kot v preteklosti, namreč podaljšan delovnik in nadure niso nekaj nevsakdanjega, kot tudi ne spremembe v gospodarstvu in tehnologiji.

Poklicni stres je nezmožnost spopadanja s pritiski na delovnem mestu (Rees, 1997, str. 35). Comish in Swindle (1994) sta poklicni stres opredelila kot fizično in duševno stanje, ki vpliva na produktivnost posameznika, njegovo osebno zdravje ter na učinkovitost in kakovost dela. Stres povzročajo stresorji oziroma dražljaji iz okolja, ki pripeljejo do stresnih situacij, zato so stresorji dejavniki oziroma vzroki stresa. Cooper in Marshal (1976) sta dejavnike stresa na delovnem mestu razdelila na šest skupin, in sicer delovni pogoji, medsebojni odnosi, skrbi, povezane s kariero, opredelitev vlog v organizaciji, organizacijska klima in kultura ter povezanost doma in službe (Stranks, 2005, str. 23).

Za posameznika in podjetje je pomembno, da dejavnike stresa prepozna, da preuči njihov vpliv in se jim ustrezno prilagodi. Odvisno od stopnje prilagoditve dejavnikom se pojavijo simptomi stresa. Nezaželene posledice stresa nimajo vpliva le na posameznike, ampak tudi na podjetja, v katerih so ti posamezniki zaposleni. Če je zaposleni predolgo izpostavljen stresu, lahko preveč stresa povzroči upad delovne motivacije in vneme. Zaposleni se težje skoncentrirajo, hitreje pozabljajo, so manj pozorni, kar privede do manjše delovne učinkovitosti in inovativnosti (Strmečki & Kobal, 2012, str. 9). Če neravnovesje med zahtevami delovnega okolja in sposobnostmi zaposlenega traja predolgo, prilagoditveni mehanizmi odpovejo in pojavi se izgorelost kot končna stopnja stresa.

Izgorelost povzroča tudi prevelik obseg dela, pri katerem so lahko delovne naloge raznolike in zahtevne, ampak ker jih je preveč, zaposleni zanje nima več zanimanja, ampak občuti le

monotonijo. Zaposleni, ki ne zaznavajo svojih potreb, pozabijo na utrujenost in nezadovoljstvo, ampak reagirajo z večjo storilnostjo. Tako se izčrpavajo, sčasoma pa se pojavi kronična utrujenost. Le-ta se samo še povečuje, učinkovitost zaposlenega pa upada. Izgorelost privede zaposlene do zapuščanja službenih položajev, podjetij ali celo trenutne poklicne poti. Običajno ima tudi visoke stroške za podjetje, saj povečuje fluktuacijo, absentizem in prezentizem (Novak, Sedlar, & Šprah, 2013, str. 293).

V magistrskem delu bom preučevala stres in poklicno izgorelost slovenskih računovodij. Računovodje imajo dandanes pomembnejšo vlogo za podjetja kot v preteklosti. Niso zgolj samo knjigovodje ter tisti, ki ob pravem času oddajajo obvezna poročila in obrazce za podjetja. Vpleteni so v notranje svetovanje, finančne in ekonomske analize, dolgoročno strateško planiranje ter postopke in izboljšave procesov podjetij, za katere delajo (Pierce, 2001, str.10). Poleg obveznih poročil in obrazcev morajo računovodje pripravljati še mesečna interna poročila, iz katerih stranke ali njihove vodje razberejo stroške poslovanja. Vsa poročila morajo biti pripravljena vestno in pravočasno. Časovni roki narekujejo urnik računovodij, zato se velikokrat znajdejo pod pritiskom. Računovodski programi s samodejnim izračunavanjem ter izpolnjevanjem obrazcev za poročanje so olajšali delo, na drugi strani pa se od računovodij pričakuje večja odzivnost in hitrost. Stranke pričakujejo hitre odgovore in rešitve za svoje težave.

Velik pritisk na računovodje povzročijo stranke, ki želijo težavo rešiti na svoj način, ki ni nujno v skladu z zakonodajo in računovodskimi standardi ali pa če želijo določeno stvar prikriti. Računovodja je tako razpet med zakonodajo ter interesi stranke. Znajde se v stresni situaciji, saj tvega kršitev zakonodaje in kazensko odgovornost na eni strani, če stranki ugoti, na drugi strani pa tvega izgubo stranke, če ji ne ugoti. Poleg tega mora računovodja nenehno slediti spremembam davčne zakonodaje in računovodskih standardov, učenje novih stvari pa podaljšuje njegov delovni čas.

Namen magistrskega dela je proučiti vzroke stresa računovodij v slovenskih računovodskih servisih, predvsem vzroke stresa, ki so specifično povezani z računovodsko stroko. Pri tem nas kot vzrok stresa najbolj zanimajo pritiski strank na računovodje. Magistrsko delo je namenjeno predvsem računovodjem, da znajo prepoznati dejavnike, ki jih spravljajo v stresne situacije, in pa njihovim vodjem, da se zavejo posledic stresa in poklicne izgorelosti na njihove zaposlene in podjetje kot celoto.

Cilji magistrskega dela so trije. Prvi cilj je ugotoviti, ali računovodje v slovenskih računovodskih servisih v povprečju opravijo več delovnih ur na teden, kot je povprečje vseh zaposlenih v Sloveniji in tudi v Evropski uniji (v nadaljevanju EU). Drugi cilj je ugotoviti, kateri dejavniki računovodjem povzročajo največ stresa. Dejavnike stresa smo razdelili na šest skupin, in sicer delovni pogoji, medsebojni odnosi, organizacijska klima, opredelitev vlog v podjetju, povezanost doma in službe ter značilnosti računovodskega poklica. Predvsem nas zanima, v kolikšni meri računovodjem stres povzročajo časovni roki ter pritiski strank na uravnavanje računovodskih izkazov. Tretji cilj magistrskega dela je

ugotoviti, ali obstaja povezava med viri poklicnega stresa računovodij in poklicno izgorelostjo ter kakšna je ta povezava.

- **Hipoteza 1:** Računovodje v slovenskih računovodskih servisih v povprečju opravijo več delovnih ur na teden, kot je povprečje vseh zaposlenih v Sloveniji in tudi v Evropski uniji.
- **Hipoteza 2:** Računovodje v slovenskih računovodskih servisih kot najpogostejši vir stresa na delovnem mestu opredeljujejo delovne pogoje.

Poleg dveh raziskovalnih hipotez sta bili zastavljeni dve raziskovalni vprašanji:

- Ali pritiski strank na uravnavanje računovodskih izkazov kot vir stresa med značilnostmi računovodskega poklica največkrat povzročajo stres računovodjem?
- Ali imajo viri stresa pomemben in pozitiven vpliv na poklicno izgorelost?

Magistrsko delo je sestavljeno iz teoretičnega in empiričnega dela. Za uvodom je v teoretičnem delu najprej predstavljen pojem stresa na splošno, v drugem poglavju pa je predstavljen stres na delovnem mestu, njegovi vzroki in posledice za posameznika ter organizacijo. Tretje poglavje je posvečeno izgorelosti, medtem ko je v četrtem poglavju predstavljeno pojavljanje stresa pri delu računovodij. Podlago za teoretični del magistrskega dela predstavlja strokovna literatura domačih in tujih avtorjev. Empirični del bo namenjen preverjanju raziskovalnih hipotez. Predstavili bomo vzorec in spremenljivke, rezultate analize ter morebitne omejitve, ki bi lahko vplivale na rezultate.

1 STRES

1.1 Opredelitev pojma stres

Beseda stres izvira iz latinščine in je bila prvič uporabljena v 17. stoletju za opis nadloge, pritiska, muke ali težave. Kasneje se je pomen spremenil, in sicer je stres pomenil pritisk ali močan vpliv, ki deluje na osebo ali predmet. To je pomenilo, da zunanja sila zbuja napetost v predmetu, predmet pa se upira moči te sile in skuša ohraniti nedotakljivost (Božič, 2003, str. 17).

V strokovni literaturi najdemo različne opredelitve stresa. Avtorji stres najpogosteje opredeljujejo kot telesno in psihološko obremenjenost organizma, ki nastane kot prilagoditveni odgovor na dražljaje iz okolja, ob tem pa se pojavijo simptomi, kot so glavobol, pomanjkanje energije ali telesna in psihična utrujenost. Stres je pogosto pojmovan kot najpogostejša bolezen moderne dobe (Meško, 2011, str. 6). Ihan (2004) pravi, da je stres le ena od številnih funkcij organizma, ki služijo njegovi boljši prilagoditvi na spremembe. Stres je celotna reakcija telesa na nevarnost, ki se je razvila že v pradavnini kot priprava na spopad z nevarnostjo.

Stres je zelo močno čustveno stanje, ki preusmeri telo skupaj z duševnostjo tako, kot se je v evoluciji izkazalo najbolj primerno za preživetje (Tušak & Masten, 2008, str. 8).

Looker in Gregson (1993) opredeljujeta stres kot neskladje med dojemanjem zahtev na eni strani in sposobnostmi za obvladovanje teh zahtev na drugi strani. Razmerje med dojemanjem zahtev in oceno sposobnosti obvladovanja pritiskov odločilno vpliva na doživljanje stresa kot prijaznega ali kot škodljivega. Stranks (2005) je definiral stres kot stopnjo obrambe telesnih sistemov, medtem ko je Ademola (2005) stres opisal kot nezmožnost soočenja z nevarnostmi.

Luban-Plozza in Pozzi (1994, str. 12) opisujeta stres kot soočenje organizma z ogrožajočo okolščino, kateri sledi nespecifična reakcija organizma, ki pripelje do obrambe ali do možnosti upora. Primer nespecifične reakcije je, ko se človek na vsako spremembo enako odzove: se zdrzne, zravnna, razburi ali strese. Naše telo ob fizičnem ali psihičnem napadu pripravi več obrambnih mehanizmov, ki so enaki za vsak tip dražljaja. Ta obrambni mehanizem in stanje splošnega alarma imenujemo stres.

Kljub pogostemu govorjenju o stresu je ta pojem težko popolnoma opredeliti, saj nobena izmed definicij stresa ne zajame vseh razsežnosti. Besedo stres uporabljamo, ko doživljamo različne neprijetne občutke ali bolečine zaradi hitrega ritma zasebnega in službenega življenja. Za nekoga rečemo, da je pod hudim stresom, ko želimo opravičiti razburljivo ali ostro vedenje in pozabljivost svoje sodelavke ali sodelavca. Lahko rečemo, da je nek posel, ki ga opravljamo, visoko stresen, če želimo svojemu poklicu pripisati določen prestiž (Černigoj-Sadar, 2002, str. 81). Trevenova (2005) pravi, da vse, kar povzroča spremembe v našem življenju, posledično povzroča tudi stres. Stres lahko po njenem opredelimo kot zapleten vzorec čustvenih stanj, psiholoških odzivov in povezanih misli, ki nastanejo kot odgovor na zunanje zahteve. Sutherland in Cooper (2000) pa stres definirata kot dinamičen in interaktiven proces, pri katerem čas igra pomembno vlogo.

Živimo v obdobju, ko se vse zelo hitro premika in spreminja, kar od nas zahteva vedno več prilagodljivosti. Na drugi strani pa neprimeren način življenja zmanjšuje naše sposobnosti za spopadanje s stresom. Neustrezna prehrana, jemanje poživil, premalo spanja in telesne aktivnosti povzročajo, da vedno težje prenašamo še tako majhne napade iz okolja. Več stresnih situacij in manjša odpornost ljudi tvorijo začaran krog zaradi katerega pravimo, da je stres univerzalen. Ljudje, ki so nenehno pod pritiskom in občutijo stres, se zatekajo k jemanju poživil, da lažje obvladujejo stresne situacije. Kasneje lahko občutijo konstanten strah, zapadejo v depresijo ali zbolijo za drugimi boleznimi. Stres je zato močan pospeševalec bolezni (Newhouse, 2000, str. 13).

Stres zadeva prav vsakogar, saj je pomemben del našega življenja. Je neizogibna posledica odnosov, ki jih imamo s stalno spreminjajočim se delovnim okoljem, kateremu se moramo prilagajati (Luban-Plozza & Pozzi, 1994, str. 27). Nihče ni torej odporen proti stresu, saj je stres individualna izkušnja. Za nekoga je nekaj lahko prijetno, za nekoga drugega pa

negativno. Oseba, ki se ne zna spoprijeti z vsakodnevnimi problemi, verjetno občuti več negativnih čustev kot prijetnih. Negativna čustva so lahko jeza, obup, psihična ali telesna bolečina in vsa ta negativna čustva imajo lahko hude posledice. Odločilnega pomena je torej posameznikovo dožemanje zahtev in ocena lastnih sposobnosti za obvladovanje situacije.

1.2 Vrste stresa

Stresu običajno pripisujemo negativen prizvok, vendar vsak stres ni slab. Kadar ocenimo, da so naše sposobnosti za obvladovanje okolja večje od zahtev, občutimo **pozitivni stres** ali **eustres** (Looker & Gregson, 1993, str. 34). Že Selye (1978) je za namen ločevanja med pozitivnim in negativnim stresom uporabil izraz eustres za pozitivni stres ter izraz distres za negativnega. Pozitivni stres povzročajo dogodki, ki imajo na nas pozitiven vpliv. Stres predstavlja pozitivno silo v našem življenju, če uživamo v adrenalinskih športih ali smo vznemirjeni pred pomembno tekmo. V takšnih primerih gre za stres, ampak nam le-ta prinaša užitek in zadovoljstvo (Elkin, 2014, str. 22). Božičeva (2003) kot učinke pozitivnega stresa navaja evforičnost, zanesljivost, vznemirjenost, veliko motiviranost, razumevanje, pripravljenost priskočiti na pomoč, občutek zadovoljstva in sreče, umirjenost, samozavest, ustvarjalnost, učinkovitost in uspešnost.

Looker in Gregson (1993) pozitiven stres imenujeta prijazni stres, kjer je neravnovesje med dožemanjem sposobnosti in zahtev v prid sposobnostim. Prijazni stres nam povečuje samozavest, hkrati pa imamo občutek, da držimo niti v svojih rokah in da bomo uspešno opravili vse naloge. Pri pozitivnem stresu stresna reakcija povzroči prijetno stanje pripravljenosti, ki ugodno vpliva na telesne ter duševne sposobnosti, produktivnost in kreativnost. Po njunem mnenju bi življenje hitro postalo dolgočasno in nezanimivo, če ne bi tu in tam občutili prijazni stres, ki nas vabi k merjenju telesnih moči, premagovanju novih izzivov in k dokazovanju duševnih sposobnosti. V takšnih primerih posledice izzivov ne bodo ogrožale našega zdravja, če bo energija, ki se sproži pri stresni reakciji, koristno porabljena.

Na drugi strani škodljiv stres, ki ga zaznavamo kot nevarnost, imenujemo **negativni stres** ali **distres**. Luban-Plozza in Pozzi (1994) pravita, da se distres pojavi, če se organizem patološko odziva z negativnimi učinki in če se ne more prilagoditi utrujajočim dejavnikom ter različnim zunanjim pritiskom. Neravnovesje med zahtevami in sposobnostmi lahko v prid večjih zahtev povzroči opravljanje zahtevnih nalog v hudi časovni stiski, prevzemanje zahtevnih zadolžitev in nalog, ki jih ne znamo opraviti, napredovanje na delovno mesto, ki presega naše sposobnosti, nesorazmerje med dohodki in izdatki, zaskrbljenost zaradi morebitne brezposelnosti, strah pred izgubo službe ter sopojavljanje težav na delovnem mestu in v zasebnem življenju (Looker & Gregson, 1993, str. 34). Meško (2011) trdi, da se negativen stres izraža preko psihičnih pritiskov, ki povzročajo številna obolenja in so posledica kratkotrajne ali dolgotrajne izpostavljenosti ponavljajočim se stresnim situacijam. Med znaki izpostavljenosti negativnemu stresu navaja žalost, nemirnost, prestrašenost, razdražljivost, pozabljivost in nezmožnost koncentracije.

Newhouse (2000) navaja dve vrsti stresa, in sicer eksogeni ter endogeni stres. **Eksogeni stres** povzročajo zunanji dejavniki stresa, ki so predvsem povezani z delom ter prevozom na delo, medtem ko **endogeni stres** povzročajo stresne situacije, ki jih ustvarjamo sami. Eksogeni stres je potrebno sprejeti in se ga navaditi, saj nanj nimamo velikega vpliva ali pa je potrebno omejiti vpliv in sprejeti nevšečnosti, ki jih takšen stres povzroča. Stresnim situacijam, ki povzročajo endogeni stres, se lahko izognemo ali jih odpravimo. Primer endogenega stresa so slabe navade, neustrezna prehrana ali pesimistično razmišljanje.

2 STRES NA DELOVNEM MESTU

Družba in njene vrednote, tehnologija in podjetja se nenehno spreminjajo, tako kot se spreminja delo, ki ga opravlja človek. Delodajalci zaradi vedno hitrejšega napredka tehnologije zahtevajo od delavcev vedno več, da bi v ostrem boju konkurence ostali na trgu in povečevali svoj dobiček. Vedno večje delovne zahteve povzročajo delavcem stres, delodajalci pa se ne zavedajo, da je stres največji razlog za manjšo produktivnost, neučinkovitost, počasnost, nesreče pri delu, izostanke z dela ter slabo organizacijsko klimo. Poslovanje podjetij ter s tem tudi delovna mesta se je drastično spremenilo zaradi globalizacije, prerazporeditve moči in tehnologije. Ne spreminja se le gospodarsko in delovno okolje, ampak tudi družba kot celota. Čim hitreje pride do spremembe in čim slabše smo nanjo pripravljeni, tem dovzetnejši smo za stres (Sutherland & Cooper, 2000).

Stres na delovnem mestu se lahko v splošnem opredeli kot psihični in fizični odziv, do katerega pride, ko se sposobnosti in viri zaposlenega ne morejo soočiti z zahtevami in pričakovanji delovnega mesta (Karimi & Alipour, 2011, str. 232). Beehr in Newman (1978) stres na delovnem mestu opredeljujeta kot situacijo, v kateri dejavniki, povezani z delom, delujejo na zaposlenega tako, da spremenijo ali porušijo njegovo psihično stanje. To pomeni, da je ustaljeno delo zaposlenega porušeno.

Gilboa, Shirom, Fried in Cooper (2008) pravijo, da lahko stres na delovnem mestu poveča posameznikov občutek izgube nadzora. Hkrati stres predstavlja psihosocialni dejavnik tveganja na delovnem mestu, ki vpliva na zmanjšanje delovne uspešnosti ter povečanje odsotnosti z dela in uporabo zdravstvenih storitev. Stres pri delu vpliva tudi na posameznikove vsakodnevne aktivnosti izven delovnega mesta ter na njegovo počutje in zdravstveno stanje. Poleg tega sta Cooper in Marshall (1976) pisala o pozitivni povezavi stresa na delovnem mestu s pojavom bolezni ter o negativni povezavi s pričakovano življenjsko dobo.

Zaposleni v določenih poklicnih skupinah občutijo več stresa na delovnem mestu kot drugi. Nekateri poklici vključujejo čustvene elemente in zato se posamezniki, ki opravljajo takšen poklic, soočajo z močnejšim stresom kot posamezniki, katerih delo ne zahteva izražanja čustev (Ozkan & Ozdevecioglu, 2012, str. 2787). Obveznost opraviti delo brez napak ter pri tem upoštevati različne zakone, ohranjanje stalnega nadzora, delo v izoliranosti od drugih in potreba po visoki koncentraciji povzročajo, da so nekateri poklici bolj stresni.

2.1 Viri stresa na delovnem mestu

Žalerjeva (2012) je v intervjuju z dr. Bojanom Lovšetom zapisala, da se o stresu več govori v zadnjem desetletju. V intervjuju je zapisano, da je med glavnimi razlogi za stres pri nas v zadnjih letih predvsem podaljševanje delovnega časa, ki je vse bolj nepredvidljivo, saj ne vemo, kdaj se bo delovni dan končal, posledično pa trpi naš prosti čas za družino.

Najpogostejši vzroki stresa na delovnem mestu so nerealni roki, nejasen opis delovnih nalog, neopredeljenost pristojnosti, nepristnost nagrad in priznanj, nezmožnost pritožb, majhen vpliv na odločanje, velika odgovornost, pomanjkanje podpore in spodbud pri delu, pomanjkanje nadzora, majhna podpora lastnemu razvoju, nezanesljivost delovnih mest, predsodki zaradi spola, rase ali vere, nevarne in neugodne delovne razmere, slaba organizacijska klima ter nezmožnost izkoriščanja znanj (Meško, 2011, str. 12). Stranks (2005) povzema vire stresa po Cooperju in Marshallu (1976). Avtorja navajata naslednje vire stresa na delovnem mestu:

- zahteve in pogoji dela;
- medsebojni odnosi;
- razvoj kariere;
- opredelitev vlog v organizaciji;
- organizacijska kultura in klima;
- povezanost doma in službe.

Stres izhaja iz **zahtev in pogojev dela**, ki se najpogosteje kažejo v časovnem pritisku in preobremenjenosti. Delodajalci želijo, da bi njihovi zaposleni opravili čim več dela v čim krajšem času in z manjšo porabo sredstev, zato z željo po povečanju produktivnosti preganjajo zaposlene izven meja njihove vzdržljivosti. Nastajajo neskladja med zaposlenimi in delovnimi pogoji, ki ustvarijo pritiske in vplivajo na razvoj stresa. Pretirane delovne zahteve in pritiski na delovnem mestu so lahko rezultat slabega načrtovanja dela, slabega vodenja in nezadovoljivih delovnih razmer. Zaposleni ne dobivajo ustrezne in zadostne podpore nadrejenih, zato nimajo nadzora nad svojim delom in z delom povezanimi pritiski. Černigoj-Sadarjeva (2002) navaja, da je značilnost dela lahko stresna za zaposlene, če delovno mesto ni ustrezno oblikovano, če je delo izmensko, vsebuje veliko potovanj in nenehnih sprememb tehnologije in je torej obremenjenost z delom prevelika. Preobremenitev je lahko kvantitativna, kar pomeni, da ima oseba preveč dela, ali pa kvalitativna, kar pomeni, da je delo prezahtevno in oseba ne zmore opraviti vseh delovnih nalog. Maslachova (2003) pravi, da delovna preobremenjenost narašča z vedno hitrejšim delovnim ritmom, ki krha delovne odnose, ubija inovativnost, škoduje kakovosti in lahko povzroči izgorevanje zaposlenih. Preobremenjenost z delom se lahko pojavi zaradi prevelike količine dela, dela v izmenah ali podaljševanja delovnega časa.

Tudi čas je tisti, ki v organizacijah povzroča nenehen stres. Konstantni časovni pritiski zaradi nerealno postavljenih časovnih rokov in zahteve po pravočasno narejenih delovnih nalogah

so eden izmed pogostih vzrokov stresa na delovnem mestu. Zaposlenim čas kradejo še druge motnje, zaradi katerih delajo nadure, saj ne zmorejo opraviti vseh nalog v okviru rednega delovnega časa. Študije o dolgotrajnem delovniku so ugotovile povezanost med podaljšanim delovnim časom ter boleznimi srca in ožilja, hkrati pa je bilo ugotovljeno, da je delo, ki preseže 40 delovnih ur na teden, neproduktivno (Černigoj-Sadar, 2002, str. 93). Po podatkih Eurostata (2016) je leta 2016 povprečje 28 članic EU znašalo 41,4 opravljenih delovnih ur na teden, medtem ko je v Sloveniji to povprečje znašalo 39,1 delovne ure na teden. Kolar (2012) je v raziskavi med slovenskimi računovodji ugotovil, da so le-ti leta 2007 v povprečju preživel 43,5 ur na delovnem mestu ter leta 2012 40,1.

Evans in Steptoe (2002) sta raziskovala delovne navade računovodij v Angliji in v svojem vzorcu ugotovila, da so leta 2002 moški računovodje v povprečju delali 44,7 ur na teden, medtem ko so ženske delale v povprečju 45 ur na teden. Feng-Jen in Chan (2011) sta o delovnih navadah finančnikov in pravnikov na Tajvanu odkrila, da ti dve poklicni skupini delata preko 50 ur na teden. Gavin (2002) meni, da so računovodje pod stresom zaradi preobremenjenosti, preobremenjenost pa povzročajo časovni pritiski, velik obseg dela in razvoj kariere. Prav tako Teck-Hong in Ismail (2011) v svojem delu navajata, da je delo pod časovnimi pritiski zelo stresno, zaposleni pa so bolj zaskrbljeni, ko imajo veliko za opraviti pred iztekom roka. Tudi Haskins, Baglioni in Cooper (1990) so v svoji raziskavi ugotovili, da so časovni roki ter povečan obseg dela med največjimi povzročitelji stresa med revizorji.

Medsebojne odnose na delovnem mestu lahko razvrstimo v tri skupine, in sicer odnosi z nadrejenimi, odnosi s podrejenimi ter odnosi s sodelavci. Pri odnosih z nadrejenimi so raziskave pokazale kritične težave pri vzajemnem spoštovanju in zaupanju. Pri odnosih s podrejenimi se je kot težavno pokazala nesposobnost ravnanja z ljudmi, saj posamezne osebe jemljejo osebne odnose na delovnem mestu kot potrato časa (Cartwright & Cooper, 1997). Dobri medsebojni odnosi so eden izmed pomembnih gradnikov dobrega počutja in zdravja zaposlenega kot tudi podjetja. Pri odnosih s sodelavci se je potrebno zavedati, da oseb, s katerimi smo v stiku pri delu, ne izbiramo sami. Pomembno je, da znamo sprejemati drugačnost sodelavcev in z njimi sodelovati, ne glede na njihov tip osebnosti (Božič, 2003, str. 23–24).

Med sodelavci je potrebna komunikacija in kroženje informacij, saj to vpliva na zmanjšanje napetosti, ki nastaja v odnosih. Na delovnem mestu ljudje preživijo skupaj precej časa, zato sta njihovo dobro počutje in uspeh podjetja v veliki meri odvisna od socialne klime in medsebojnih odnosov. Če posameznik zazna pomanjkanje socialne podpore, je to zanj lahko pomemben stresor. Če med zaposlenimi vlada nezdrava tekmovalnost, konflikti, osornost, ignoriranje ali napadalnost, bo to ustvarjalo slabo socialno klimo (Umek & Musek-Lešnik, 1998). Pri medsebojnih odnosih je potrebno omeniti še odnose s strankami. Zaposleni mora pri delu s strankami obvladovati svoja čustva in se obnašati skladno s pričakovanji podjetja. Poklicne odnose je potrebno gojiti in zanje dobro skrbeti, saj neposredno vplivajo na kakovost našega dela (Meško, 2011, str. 8).

Stres na delovnem mestu narekuje vzpone in padce v karieri zaposlenih. Ljudje sprejmejo neko delo z določenimi pričakovanji glede plače, sodelovanja pri odločanju, možnosti napredovanja in varnosti zaposlitve. Posameznikov odnos do dela se je spremenil, saj delo več ne pomeni zgolj plačane zaposlitve, temveč vedno bolj pomembno samouresničitev in rast posameznika na poklicnem področju. Če se zaposlenemu ne uresničijo pričakovanja glede osebne rasti in razvoja, lahko izgubi občutek pripadnosti in samospoštovanja. Ko zaposleni več ne vedo, kam gredo in kaj naj naredijo, manjša nelagodja, ki so se pojavljala na začetku kariere, postajajo vedno težje breme zaposlenih (Černigoj-Sadar, 2002, str. 94).

Zaradi vse močnejše konkurence na trgu je eden izmed pomembnih povzročiteljev stresa postal strah pred izgubo zaposlitve. Trg dela je vedno bolj fleksibilen, delovna mesta pa vedno manj zanesljiva. Stranks (2005) meni, da lahko **razvoj kariere** oziroma napredovanje v karieri opredelimo kot vir stresa, če zaposleni ni usposobljen za tovrstno napredovanje. To se lahko zgodi v primeru izbora neprimerne kandidata ali pa ni bilo nikogar boljšega, ki bi zasedel to delovno mesto. Lahko pa se zgodi, da si določen zaposleni želi napredovanja, ampak vodilni ne opazijo njegovega truda in delovne vneme. To lahko pomeni, da na tem delovnem mestu mogoče ne bo nikoli napredoval, kar je tudi lahko vir stresa za zaposlenega. Trevenova (2005) je mnenja, da je za zmanjševanje stresa pomembno načrtovanje in razvijanje kariere, tako s strani zaposlenih kot s strani delodajalcev. Če možnosti za razvoj kariere v podjetju ni, izgubljata tako zaposleni kot podjetje. Zaposleni bo priložnost za napredovanje iskal drugje in lahko se zgodi, da bo naletel na slabšo situacijo, če pa mu bodo drugje nudili boljšo delovno pozicijo, s tem prvotno podjetje izgubi dobrega zaposlenega. Menjava službe za zaposlenega je lahko stresna, kot je za podjetje stresno iskanje novega in enako ali celo boljše usposobljenega zaposlenega.

Ljudje imamo v življenju različne vloge in stres se lahko pojavi kot posledica konflikta vlog, če posameznik ne ve natančno, kaj se od njega pričakuje. Trevenova (2005) navaja, da je v primeru posameznikovega opravljanja različnih vlog potrebna jasna opredelitev vlog in zagotovilo, da si vloge med sabo ne nasprotujejo. Potreben je natančen opis dela in jasna slika o delovnih ciljeh ter obsegu dela, da ne pride do negotovosti vlog. Ko so vloge oseb v organizaciji jasno opredeljene in jih osebe razumejo ter kadar so pričakovanja jasna in si niso v nasprotju, potem je tudi stres minimalen. V realnem življenju se to redko zgodi.

Glavni viri stresa pri **opredelitvi vlog v organizaciji** so konfliktnost vloge, dvoumnost vloge in stopnja odgovornosti za druge. Kadar oseba nima jasne slike o delovnih ciljeh, pričakovanjih sodelavcev, obsegu in odgovornosti svojega dela, se sooči z dvoumnostjo vloge. Do konflikta vloge pride, če si zahteve na delovnem mestu nasprotujejo. To pomeni, da moramo delati stvari, katere ne želimo delati ali delamo stvari, za katere menimo, da ne sodijo v opis naših delovnih nalog. Oseba je lahko odgovorna za denar, nepremičnine ali opremo ter za ljudi. Odgovornost za ljudi se je izkazala za še posebej stresno. Za mnoge zaposlene je stresno tudi, če jim ni omogočena možnost aktivne participacije v organizaciji. Tu mislimo na možnost sodelovanja zaposlenih pri vplivu na odločitve nadrejenih. Takšna možnost sodelovanja zaposlenih v organizaciji je eden izmed glavnih prijemov povečanja

motivacije zaposlenih, saj vpliva na njihovo pripadnost organizaciji ter njihovo zadovoljstvo. Sodelovanje v procesu odločanja poveča učinek uspeha investicije v organizacijo, občutek pripadnosti ter izboljša komunikacijo v organizaciji. Sodelovanje pri poslovanju organizacije daje občutek nadzora, le-ta pa je pomemben za splošno dobro počutje zaposlenih (Cartwright & Cooper, 1997).

Organizacijska kultura in klima je preplet vrednot, prepričanj, pomenov, predpostavk in pričakovanj, ki so skupna članom določene organizacije. Zato je organizacijska kultura neke vrste način za ustrezno obnašanje in reševanje problemov. Ustrezna organizacijska klima je ključna za prilagajanje zunanjim pogojem in notranji integraciji. Če se oseba na novo zaposli v določeni organizaciji, lahko učenje, sprejemanje pričakovanj ter predpostavk organizacijske kulture zanjo predstavlja stresno preizkušnjo (Černigoj-Sadar, 2002, str. 95). Pomanjkanje komunikacije med nadrejenimi in zaposlenimi ter pomanjkanje podpore nadrejenih zaposlenim ustvarja slabo organizacijsko klimo.

Do neskladja med delom in zaposlenim pride tudi, če ni zadostnega nagrajevanja glede na vložen trud na delovnem mestu. Če zaposleni ne prejme priznanja za opravljeno delo, je to delo razvrednoteno, kot tudi njegova lastna vrednost. Delodajalci se sicer zavedajo pomembnosti nagrajevanja, ampak v praksi je delo zaposlenih kljub temu premalo plačano. Nagrajevanje ni samo plača, ampak tudi pohvala in priznanje nadrejenih. Takšno notranjo nagrado bi naj zaposleni prejel, ko se zaveda, da dela nekaj pomembnega in dragocenega za druge ter da svoje delo opravlja dobro in z veseljem. Kadar zaposleni ne prejme notranje nagrade, je to zanj zelo pogubno, saj se mu zmanjša volja in predanost do dela.

Na delovnem mestu morajo biti prisotni poštenost, zaupanje in odkritost. Poštena organizacija ceni vsakega zaposlenega, ki prispeva k njenemu uspehu in mu tako vzbuja občutek pomembnosti. Če nadrejeni niso pošteni, lahko to močno zamaje občutek zaupanja v organizacijo s strani zaposlenih. Nepoštenost se običajno kaže v neenakih pogojih napredovanja in ocenjevanja delovne učinkovitosti, lahko pa tudi kot v nepoštenem pripisovanju krivde. Lahko pride tudi do odsotnosti trdne skupnosti, ko se zaposleni več ne počutijo pristno povezane v delovnem okolju. Vezi med zaposlenimi in nadrejenimi se dandanes krhajo zaradi izgube varnosti zaposlitve, pogodb o zaposlitvi za določen čas in njihovega podaljševanja ter prekomernega posvečanja pozornosti kratkoročnim dobičkom, kar zmanjšuje skrb za soljudi. Trdno skupnost najbolj ogrožajo nerešeni konflikti, ki v odnose med sodelavci vnašajo napetost, sumničenje in frustracijo. Tako se uničuje struktura družbene podpore, kar pripelje do manjše medsebojne pomoči v kriznih trenutkih (Druškovič, 2011).

Neuspešno **usklajevanje med službo in družino** ter prostim časom je dandanes zaznano kot pomemben vir stresa, ki vpliva na delovno učinkovitost zaposlenih in njihovo zadovoljstvo z delom. Vse, kar se tiče družine, finančnih težav, nasprotujočih se osebnih in organizacijskih vrednot, življenjske krize ter družbenih in družinskih zahtev, je vir potencialnih stresorjev. Ti viri izhajajo iz domačega oziroma družinskega okolja (Meško,

2011, str. 20.) Večina staršev je danes zaposlenih in posledica tega je nenehno iskanje ravnovesja med zahtevami delovnega mesta in zahtevami družinskega življenja (Treven, 2005, str. 23). Cergol-Lipnikova, Vatovec in Medaričeva (2012) pišejo, da lahko uspešnost usklajevanja poklicnega in družinskega življenja merimo z naslednjimi kazalniki:

- možnost prilagoditve delovnega časa;
- določanje termina koriščenja dopusta;
- izostanek od dela in možnost nadomestitve ur;
- možnost bolniške odsotnosti zaradi nege družinskega člana;
- možnost prostega dne ob nepredvidenih vzrokih.

Rego in Cunha (2008) pišeta o tem, da se stres poveča v primeru, ko je zaposleni mnenja, da zaradi določenih družinskih razmer ne more izkoristiti nekaterih priložnosti za izobraževanje, napredovanje in osebni razvoj, na drugi strani pa se stres zmanjša, če zaposleni meni, da so te priložnosti takšne, da se jih da uskladiti z družinskim življenjem.

Looker in Gregson (1993) pravita, da je delovno mesto velikokrat žarišče škodljivega stresa, ki ga najverjetneje povzroča splet dejavnikov, in sicer preobremenjenosti, nenehnega pomanjkanja časa zaradi prekratko postavljenih rokov, nezadovoljstva zaradi pomanjkanja priložnosti, da bi se lahko izkazali, nejasne vloge in pomena delovnega mesta, spreminjanja delovnih metod in slabe obveščenosti ter izgube pregleda nad dogajanjem ter občutka pripadnosti organizaciji.

Lanz (1998) med poklicnimi stresorji, ki najpogosteje povzročajo težave zaposlenim, omenja delovne razmere, samo delo, delovni čas, delovno klimo, stil vodenja, možnosti kariere, nadlegovanje in nasilje na delovnem mestu, intolerantnost in naravo organizacije, hrup, prah, vibracije, slabo svetlobo, neugodno toplotno okolje in nevarne snovi. Battison (1999) govori o štirih virih stresa na delovnem mestu:

- narava dela, ki ga posameznik opravlja (delovne razmere, moteči vplivi hrupa, vročine, mraza, kemičnih snovi);
- nezadovoljstvo s kariero (presežek kadrov, ne-napredovanje, nizka, plača, ugled);
- vprašanje organizacijske strukture (nadzor, preverjanje, slaba povezava s sodelavci);
- komuniciranje z ljudmi (trenja med zaposlenimi, uradna politika delodajalca, špekuliranje, nacionalizem ali seksizem, zapostavljanje zaradi starosti).

Trevenova (2005) kot dejavnike stresa na delovnem mestu omenja vrsto zaposlitve, razmejitev med delom in nedelom, konflikt vlog zaposlenega v delovnem okolju, negotovost vloge, preveliko ali premajhno obremenjenost, odgovornost za druge zaposlene, organizacijske dejavnike, nasilje in nadlegovanje na delovnem mestu ter delovne razmere (hrup, vibracije, prah, svetlobo, nevarne snovi).

2.2 Posledice stresa na delovnem mestu

Posamezniki, ki trpijo za škodljivim stresom, vzbujajo sočutje zaradi manjše zmogljivosti, načetega zdravja in psihičnega trpljenja. Pogosto pozabimo, da stres ne uničuje le posameznikov, ampak tudi gospodarstvo, trgovino in določene poklicne skupine (Looker & Gregson, 1993, str. 87). Avtorja posledice stresa predstavita kot ledeno goro. Ponavljajoči se in dolgotrajni izostanki z dela zaradi bolezni, povezanih s stresom, prezgodnje upokojitve zaradi nezmožnosti spopadanja z vedno večjimi delovnimi zahtevami ali celo prezgodnje smrti povzročajo velike izgube. Te podatke, ki predstavljajo vrh ledene gore in predstavljajo posledice za organizacije, lahko izrazimo s številkami, težko pa je oceniti tisto, kar se skriva pod gladino. Posledice pod gladino, kot so padec miselnih sposobnosti, slaba koncentracija, skrhani medsebojni odnosi, pristranske in neustrezne odločitve, padec inovativnosti, neučinkovito vodenje in upravljanje, opazi posameznik sam in tovrstne posledice posredno vplivajo na organizacijo.

2.2.1 Posledice stresa na delovnem mestu za posameznika

Svetovna zdravstvena organizacija je leta 2003 razglasila stres za eno večjih nevarnosti 21. stoletja, ki škodujejo zdravju. Vsaka tretja oseba naj bi po ocenah omenjene organizacije trpela za simptomi stresa. Človeški organizem se z viri stresa lahko bori le določen čas, slej ko prej pa telesu zmanjka energije za prilagajanje (Zveza svobodnih sindikatov Slovenije, 2012, str. 7). Predolga izpostavljenost stresu povzroči padec delovne vneme in motivacije. Zaposleni se težje skoncentrirajo, hitreje pozabljajo in so manj sposobni ustvarjati nove ideje. Posledično to vpliva na nižjo ustvarjalnost ter učinkovitost. Tak pojav so v strokovni literaturi poimenovali prezentizem, ki pomeni, da so zaposleni fizično prisotni na delovnem mestu, vendar so njihove sposobnosti zmanjšane (Strmečki & Kobal, 2012, str. 9). Stresna reakcija, ki naj bi posamezniku pomagala pri prilagajanju novi situaciji ali pri ozdravitvi, se po dolgotrajnem delovanju stresa spremeni v svoje nasprotje in pahne posameznika v bolezen.

Posledice stresa na delovnem mestu lahko opazimo kot fizične, psihološke in vedenjske spremembe pri posamezniku. Fizične posledice lahko razložimo s potekom stresne reakcije. Ob neprijetnih čustvih se v telesu sproži vzbujenje možganskih centrov v hipotalamusu. Vznemirjenje teh centrov občutimo kot neprijetna čustva, na drugi strani pa iz istih centrov potujejo ukazi za stresne reakcije v simpatični živčni sistem, ki vpliva na delovanje notranjih organov. V hipotalamusu se začne izločanje hormonov, ki oblikujejo stresni odziv v celotnem organizmu. Eden od teh hormonov je tudi kortizol, ki ima pomemben vpliv na imunski sistem. Kortizol v splošnem zavira imunski sistem, ampak je kljub temu njegova prisotnost zelo pomembna, saj se ob njegovi odsotnosti ob imunski aktivaciji lahko razvije telesu škodljiv imunski odziv (Ihan, 2004, str. 44–45). Fizične posledice se lahko kažejo kot bolezni srca, težave s hrbtenico, pogosti glavoboli, prebavne motnje, rana na želodcu, kožne bolezni ali visok krvni pritisk. Luban-Plozza in Pozzi (1994) med fizične posledice prištevat še fizično izčrpanost, zlorabo zdravil ter slabo razpoloženje.

Ihan (2004) pravi, da lahko o psihičnem stresu govorimo, ko določena posameznikova psihosocialna potreba že dlje časa ni zadovoljena in tisti, ki trpi za stresom, nima upanja v odpravo težave. Gre za duševno stanje, ki je posledica zunanjih ovir ali notranjih. Vir psihičnih posledic je lahko v odnosih med posamezniki in čustvenim svetom. Ker na določene situacije v odnosih nismo navajeni ali pa niso v skladu z našim razmišljanjem in osebnostjo, lahko pride do neprijetnega in vznemirjenega počutja. Psihične posledice se odražajo kot nespečnost, depresija, impotenca, družinske težave ter nočne more. Heller in Hindle (2001) med najpogostejšimi psihičnimi posledicami naštevata pretirano čustvenost ali agresijo v konfliktnih situacijah, nezanimanje za zunanji videz, druge ljudi, družabne dogodke ali športne in druge aktivnosti, v katerih so posamezniki prej uživali. Psihične posledice se kažejo kot slaba koncentracija, nesposobnost odločanja, težave pri pomnjenju, žalost, utrujenost, občutek krivde, apatičnost, občutek nemoči in neuspeha, izguba zaupanja v samega sebe in svoje sposobnosti, pomanjkanje samozavesti ter pretirana občutljivost na kritiko.

Čustvene posledice se kažejo tudi v nihanju razpoloženja, razdražljivosti, nečakanosti, neorganiziranosti in neodločnosti. Dogodki v delovnem okolju kot so premestitev na drugo delovno mesto, nov posel ali izguba starega ter napredovanje lahko povzročijo odtujenost med sodelavci, družino in prijatelji. Odtujenost lahko vodi v nezaupanje ter do resnih čustvenih težav kot je depresija. Če je posameznika zelo strah ali pa trpi za hujšo stopnjo depresije, se lahko pojavijo hujše bolezni ali samomorilska nagnjenja, zato je pomembno, da znake kot so nihanja v razpoloženju, ekscentrično obnašanje, obsedenost ter druge čustvene znake čim prej odkrijemo in se nanje odzovemo (Treven, 2005, str. 53).

Kot vedenjske spremembe se pojavijo pretirano kajenje in uživanje alkohola, uživanje drog, motnje v prehranjevanju ter povečana dovzetnost za nesreče. Stres lahko občasnega kadilca spremeni v verižnega in posameznika, ki občasno uživa alkohol, v alkoholika, kar povzroča napete odnose doma in na delovnem mestu (Treven, 2005, str. 44). Ihan (2004) navaja, da je vedenjski odziv pri posamezniku najpomembnejši in potencialno najbolj učinkovit za uspešno prilagajanje okoliščinam in s tem odpravo vzroka stresa. Vedenjske prilagoditve so lahko zelo različne. Posameznik se v določenih primerih odloči za odzivanje in s tem konstruktivno reši stresno situacijo. Tako si povrne psihično in fiziološko ravnovesje. Luban-Plozza in Pozzi (1994) med vedenjskimi posledicami izpostavljenosti dolgotrajne mu stresu omenjata izogibanje in izmikanje delovnim obveznostim, zapiranje vase, pretiravanje z nikotinom in alkoholom, hazardiranje ter težave z urejenostjo in spoštovanjem zakonov.

Trevenova (2005) pravi, da gre na posameznikovi ravni predvsem za njegovo izgubo dohodka in stroške morebitnega zdravljenja. Za kolikšen del plače je posameznik na bolniški odsotnosti prikrajšan, je odvisno od ureditve države, saj ponekod stroške krije delodajalec, ponekod zaposleni sam, večinoma pa obstaja kombinacija obojega. Če je zaposleni odpuščen ali pa mora v predčasno upokožitev, so njegovi stroški lahko še višji. Stroške posameznika zaradi posledic doživetega stresa je težko oceniti, ker so odvisni od spleta dejavnikov, variirajo pa lahko celo pri istem posamezniku v različnih časovnih obdobjih. Amick,

McLeod in Bültmann (2016) kot posledico stresa navajajo poslabšanje kakovosti življenja prizadetih posameznikov. Navajajo tudi, da obstajajo dokazi o povezanosti stresa na delovnem mestu s poslabšanjem kakovosti odnosov s partnerjem, otroci in ostalimi družinskimi člani.

2.2.2 Posledice stresa na delovnem mestu za organizacijo

Leka, Griffiths in Cox (2003) pravijo, da stres na delovnem mestu postane problem za organizacijo, ko začnejo prihodki upadati, ko upade produktivnost in se povečajo stroški. Če ključni zaposleni ali pa večje število zaposlenih trpi za posledicami stresa, lahko stres na delovnem mestu ogrozi uspešnost organizacije. Neuspešna organizacija ne more iz svojih zaposlenih izvabiti najboljših. Zaradi tega ni ogrožena le uspešnost poslovanja organizacije na čedalje konkurenčnejšem trgu, ampak slej ko prej tudi njen obstoj. Stres na delovnem mestu ima lahko za organizacijo različne posledice, kot so povečan absentizem, manjša predanost zaposlenih delu, višja stopnja fluktuacije, upad produktivnosti in uspešnosti, višnja stopnja nesreč pri delu, več pritožb s strani strank, negativen vpliv na zaposlovanje novih oseb ter uničevanje ugleda organizacije.

Pettinger (2002) med posledicami stresa za organizacijo navaja povečanje stroškov za nadomestila, stroškov zdravstvenega varstva ter stroškov napotitev na zdravstvene preglede. Prav tako navaja še, da se lahko pojavijo izgube zaradi ugleda ter nižji dobiček, lahko pa se pojavijo tudi stroški zaradi pritožb in tožb, ki nastanejo v povezavi z reševanjem posledic stresa. Tudi Gavin (2002) pravi, da se lahko preveč stresa razširi od posameznika do posameznika in posledično se lahko razširi na celotno organizacijo.

Preveč stresa povzroča znižanje delovnega zadovoljstva, nižje zadovoljstvo z delom pa povzroča nižjo kvaliteto dela, absentizem in odhajanje zaposlenih iz organizacije. Kot posledica absentizma nastanejo stroški za izplačilo nadomestil zaposlenim med začasno odsotnostjo z dela, plačilo nadur za zaposlene, ki delajo namesto odsotnih ter izplačilo plač za zaposlene, ki so bolniško odsotni. Stres na delovnem mestu se na ravni organizacije kaže v odpornosti na spremembe v delovnih postopkih, nizki produktivnosti, padcu ustvarjalnosti in pomanjkanju izvirnosti, neučinkovitem upravljanju in vodenju ter počasnih in neustreznih odločitvah (Stranks, 2005, str. 43).

Družba Matrix je leta 2013 po naročilu EU izvedla raziskavo, v kateri so stroške, povezane z depresijo, ki nastane kot posledica stresa, ocenili na 617 milijard evrov (v nadaljevanju EUR) letno. V oceno stroškov so bili vključeni stroški za delodajalce, ki so posledica odsotnosti ter prezentizma, izgube oziroma nižje produktivnosti, stroškov zdravstvenega varstva ter stroškov socialnega varstva v obliki invalidskih izplačil. Podatki za Nemčijo iz leta 2011 kažejo, da so stroški bolniških odsotnosti in prezentizma na zaposlenega znašali med 1.199 EUR ter 2.399 EUR (Evropska agencija za zdravje in varnost pri delu, 2014, str. 8). Nacionalni inštitut za javno zdravje (2015) je zabeležil 8,2 izgubljenih koledarskih dni na zaposlenega moškega v SKD dejavnosti 69.200 (Pravne in računovodske dejavnosti) ter

10,2 dni na žensko zaradi bolniškega staleža. Evropska komisija je leta 2002 poročala o stroških stresa na delovnem mestu, in sicer so znašali okoli 20 milijonov EUR v EU. Takrat je bilo ocenjeno, da je med 50 in 60% vseh izgubljenih delovnih dni povezanih ravno s stresom na delovnem mestu (Zveza svobodnih sindikatov Slovenije, 2012, str. 11).

3 IZGOREVANJE

3.1 Opredelitev pojma izgorelost

Izgorelost je opredeljena kot upad energije in moči ter kot izčrpanost zaradi konstantnih naporov in trošenja razpoložljive energije. Izgorelost je uničenje duha, vrednot in dostojanstva. Izgorelost napada počasi, se nenehno širi in žene človeka v pogubo (Maslach & Leiter, 2002, str. 16). V literaturi se najpogosteje pojavlja opredelitev Christine Maslach, ki je ena izmed najpomembnejših raziskovalk izgorelosti v svetu. Izgorelost je opredelila kot psihološki sindrom, ki se izraža kot čustvena izčrpanost, odtujenost oziroma depersonalizacija ter zmanjšan občutek osebne izpolnitve in je posledica prepleta medsebojnih stresorjev pri delu (Pšeničny, 2006, str. 2).

Čustvena izčrpanost se navezuje na občutje popolne čustvene izčrpanosti, kar pomeni, da se posameznik ni več zmožen predajati ostalim, saj se pri opravljanju svojega dela sooča s premočnimi čustvenimi pritiski. Depersonalizacija je faza, ko posameznik namesto spoštovanja, simpatije in čustev razvije ciničen, negativen in dehumaniziran odnos do svojih strank ter postane neoseben. Stranke vidi le kot objekte in se od njih oddaljuje. Zmanjšan občutek osebne izpolnitve se pojavi, ko posameznik izgubi kompetence za učinkovito delo z ljudmi. Posledično se pojavi občutek neučinkovitosti in neuspešnosti. Pri posamezniku se lahko pojavi depresija ter manjši občutek lastne uresničitve pri delu in samospoštovanja (Melavc, 2016, str. 19).

Trevenova (2005) pravi, da nas izgorelost doleti, ko se srečamo z zahtevami, ki presegajo naše moči, energijo in sposobnosti. Izgorelost lahko pojmujejo kot sindrom psihične in fizične izčrpanosti, ki vsebuje otopelost ter negativen odnos do dela in do sebe. Schaufeli, Leiter in Maslach (2009) opredeljujejo izgorelost kot »izčrpanje zmognosti zaposlenih, da ohranijo intenzivno udeležbo, ki ima pomemben vpliv na delo«. Pri posameznikih, ki so stalno izpostavljeni pritiskom in škodljivemu stresu na delovnem mestu, se kmalu pojavi psihična izčrpanost, ki vodi v izgorelost. Slednja ni le občutek izčrpanosti na koncu delovnega dne, ampak napredujoč cikel izčrpanosti in manjše vitalnosti ali celo njene izgube, ki vpliva na posameznikovo telo, čustva in duha (Stevens, 1995, str. 25).

Izgorevanje se pojavi kot posebna oblika psiholoških simptomov stresa, ki prizadene posameznike, ki so daljši čas izpostavljeni stresnim dejavnikom na delovnem mestu (George & Jones, 1998, str. 255). Avtorja ugotavljata, da se pojav izgorelosti običajno pojavi, ko so posamezniki na delovnem mestu odgovorni za soljudi in občutijo, da slednjim ne pomagajo dovolj oziroma da zanje ne skrbijo primerno. Če je zaposleni izpostavljen prevelikemu stresu

in je obvladovanje stresa neustrezno ali neuspešno, lahko v najslabšem primeru pride do hudih psihičnih posledic, kot je hudo nasilje na delovnem mestu ali celo ubijanje. Zaposlene v takšno ravnanje vodi nesrečnost, nezadovoljstvo in izpostavljenost hudemu stresu.

Po trošenju fizične in psihične energije se pojavi utrujenost, ki jo odpravimo z dobrim spancem ali z zamenjavo aktivnosti. Kadar počitek ali okrevanje po naporu ne trajata dovolj časa, se utrujenost kopiči in pristanemo v stanju preutrujenosti. Vsak posameznik se sam odloči, kako bo v stanju preutrujenosti ravnal. Lahko se končno odloči za ustrezen počitek in izbere zdravje ali pa dela dalje in tvega nastanek bolezni. Običajno izgorijo posamezniki, ki ignorirajo znake preutrujenosti, se ženejo naprej in še povečajo svojo aktivnost, namesto da bi zmanjšali obremenitve. Vsako nadaljnje izčrpavanje samega sebe vodi v izgorelost. Posameznik si ne privoščiči počitka, telo pa čez določen čas ne zmore nenehnih obremenitev, zato si samo vzame počitek, ampak z zlomom. Za izgorelost je torej značilen zlom energetskega sistema v telesu. Biokemično delovanje telesa se spremeni, posledično se spremeni tudi mišljenje, čustvovanje in vedenje.

Hrovatič (2008) razvoj izgorelosti deli na tri stopnje. Prva stopnja je stanje kronične utrujenosti, ko posameznik ne prizna, da je utrujen. Še naprej opravlja svoje delo, tako da kronična utrujenost preraste v preutrujenost. Posameznik se skrajno usmerja k delu, kar se kaže kot deloholizem. Doseženi uspehi so razlog za povečanje storilnosti in še večji obseg dela, na drugi strani pa so ti uspehi vzrok za zanemarjanje samega sebe, družine in prijateljev.

Naslednja je stopnja močnega občutka ujetosti v določen način življenja, odnosov in dela. Posameznik ima mišljenje, da sam ne more ničesar spremeniti, saj ga preveva občutek nemoči. Pojavljajo se fizični simptomi preutrujenosti, panični napadi, občutki jeze in krivde nase ob upadanju storilnosti, ki se zgodi zaradi izčrpanosti. Posameznik poskuša te simptome odpraviti, tako da menja okolje ali službo, vendar s tem ne stori nič, ker v novo okolje prenaša enake načine obnašanja. Ker ne naredi ključne spremembe, se posledično pojavlja vse več znakov izgorevanja, ki so lahko močnejši in trajajo več let. Izčrpanost in utrujenost poskušajo posamezniki omiliti tako, da se zatekajo k uporabi poživil ali celo k zlorabi psihoaktivnih snovi. Takšno ravnanje ne more premagati vzrokov izgorevanja, ampak lahko vodi tudi v odvisnost, kar še pospeši proces izgorevanja.

Tretja in zadnja stopnja je sindrom izgorelosti, ki se zaključi z zlomom. Posameznik se poskuša še naprej kazati kot aktiven kljub hudi izčrpanosti, vendar se več ne zmore prilagajati spremembam okoliščin. Preden se posameznik dokončno zlomi, lahko mine nekaj mesecev. Ko nastopi zlom, popustijo duševni obrambni mehanizmi zaradi popolnega izčrpanja življenjske energije. Pšeničny (2006) pravi, da lahko sindrom izgorelosti zajema razvoj negativne predstave o sebi, negativen odnos do dela, izgubo občutka zaskrbljenosti in poslušnosti do strank, zato lahko ta sindrom označimo kot kronično stanje skrajne psihofizične in čustvene izčrpanosti, ki nastane zaradi dolgotrajnih nevzajemnih odnosov v zasebnem življenju in na delovnem mestu.

Izgorelost je zadnja stopnja stresa, ko neravnovesje med zahtevami in sposobnostmi traja predolgo in odpovejo prilagoditveni mehanizmi. Veliko ljudi pojem izgorelost enači s pojmom stres in čeprav je stres pomemben dejavnik izgorelosti, ne smemo teh dveh pojmov enačiti. Stres na delovnem mestu povzročajo pretirane zahteve, katerim se posameznik s svojimi sposobnostmi ne zmore popolnoma prilagoditi, zato se ravnovesje med zahtevami in sposobnostmi poruši. Ko stresni dejavniki prenehajo delovati in se ravnovesje znova vzpostavi, se posamezniki takoj počutijo bolje. Kadar je reakcija na delovanje stresnih dejavnikov neuspešna ali napačna in je zaradi tega posameznik dejavnikom izpostavljen dlje časa, njegova učinkovitost občutno pade in preide v fazo izgorelosti (Treven, 2005, str. 96–97). Izgorelost za razliko od stresa vključuje razvoj negativnih stališč in negativnega vedenja do dela organizacije in strank.

Ključna razlika med stresom na delovnem mestu in izgorelostjo je, da se izgorelost pojavi pri posameznikih, ki so dalj časa pod vplivom negativnega stresa. Stres na delovnem mestu lahko doživi vsak, izgorelost pa le redki. Običajno izgorelost doživijo posamezniki, ki so z navdušenjem pričeli svojo kariero in imajo velika pričakovanja ter visoke cilje. Takšni posamezniki so bolj izpostavljeni izgorevanju, ker pričakujejo, da bodo zaradi opravljanja svojega dela dobili občutek pomembnosti (Černigoj-Sadar, 2002, str. 86). Izgorelost nastane zaradi stresorjev oziroma dejavnikov stresa, vendar kljub povezavi s stresom, izgorelost kot taka ni stresor.

Izgorelost je posledica določene prisotnosti in kombinacije stresnih dejavnikov, ki presegajo sposobnosti posameznika (Fogarty, Singh, Rhoads, & Moore, 2000, str. 35). Avtorji so v svoji študiji med računovodji potrdili hipotezo da imata dvoumnost in konflikt vloge kot dejavnika stresa pomemben in pozitiven vpliv na vse tri dimenzije izgorelosti, torej čustveno izčrpanost, depersonalizacijo ter zmanjšan občutek osebne izpolnitve. Tudi Ozkan in Ozdevecioglu (2012) sta v raziskavi med 217 računovodji v Turčiji ugotovila, da ima poklicni stres statistično značilen in pozitiven vpliv na poklicno izgorelost računovodij, ki je bila isto merjena s tremi dimenzijami izgorelosti. Učinki stresa so kronični in poklicni stres sčasoma izčrpa zaposlene, poklicna izgorelost pa je ena najpomembnejših psiholoških bolezni tega stoletja.

3.2 Vzroki pojavljanja izgorelosti na delovnem mestu

Maslach in Leiter (2002) navajata šest neskladij, ki vodijo do izgorelosti na delovnem mestu, in sicer so to preobremenjenost z delom, pomanjkanje nadzora, nezadostno nagrajevanje, odsotnost trdne skupnosti, pomanjkanje poštenosti in konflikt vrednot.

Preobremenjenost z delom je ključna razsežnost organizacijskega življenja. Podjetja težijo k povečanju produktivnosti, delo pa postaja vse bolj intenzivno. Organizacije povečujejo svojo produktivnost na račun večje obremenjenosti svojih zaposlenih, saj morajo ti velikokrat s premalo sredstvi in v prekratnem času opraviti preveč dela, kar sega čez njihove sposobnosti. Veliko organizacij intenzivno sledi strategiji zniževanja

stroškov, kar v nekaterih primerih pomeni odpuščanje. Zaposleni, ki ostanejo, morajo v istem času opraviti več dela. Podaljšujejo svoj delovnik, njihova utrujenost pa se povečuje, saj nimajo dovolj časa za počitek. Izven delovnega časa se težko spočijejo, saj je zaradi vsesplošnega družbenega ritma posameznik dandanes zaposlen na vseh področjih (Maslach & Leiter, 2002, str. 39–43).

Pomanjkanje nadzora na delovnem mestu je prav tako pomemben pokazatelj neskladij. Zaposleni si želi možnost, da bi lahko izbiral in odločal, razmišljal o težavah in jih reševal ter imel določen vpliv na doseganje rezultatov. Če zaposleni ne dobi te možnosti, lahko v nedogled zapravlja čas za stvari, ki ne bodo pripomogle pri opravljanju delovnih nalog. Zaposleni izgubi voljo, če meni, da njegovo početje ne bo prispevalo k temu, da bo delo opravljeno. Brez nadzora nad delom zaposleni ne morejo uskladiti svojih interesov z interesi organizacije (Maslach & Leiter, 2002, str. 43–44).

Nezadostno nagrajevanje na delovnem mestu vodi v razvrednotenje dela, ki ga zaposleni opravljajo in tudi do razvrednotenja zaposlenih. Zaposleni si želijo, da bi jim delo prineslo materialne nagrade, varnost in ugled. Delajo sicer vedno več, ampak jih organizacije vedno manj nagrajujejo. Zaposleni bi morali biti zadovoljni in uživati v svojih karierah, ki jih denarno zadovoljujejo. V času finančne krize in tudi po njej pa zaposleni trpijo zaradi odpuščanja, zniževanja ali celo zamrzovanja plač ter strahu o odločitvi vodstva o podaljšanju pogodb za določen čas. Če zaposleni ne prejmejo zadostne nagrade za svoj vložen trud, izgubijo notranje zadoščenje, kar vpliva na izgorelost in notranje nezadovoljstvo (Maslach & Leiter, 2002, str. 46–48).

Odsotnost trdne skupnosti je rezultat stanja, ko se pri zaposlenemu izgubi pozitivna vez z ostalimi udeleženci pri delu. Zaposlenim se trajanje njihove zaposlitve ne zdi več varno, kar poleg prekomernega posvečanja kratkoročnim dobičkom trga osebnostne odnose, ki so temeljna sestavina skupnosti v organizaciji. Skupinsko delo, ki je za proizvodno, storitveno in informacijsko ekonomijo vedno večjega pomena, je izrinjeno. Narašča število sporov med ljudmi, občutek izoliranosti, upadanje podpore in spoštovanja, kar se kaže v odsotnosti ali celo izgubi skupnosti. Če ljudje gledajo le nase in tudi delajo sami zase in ne skupaj, občutek skupnosti izginja. Organizacije zmanjšujejo obveznosti do zaposlenih, zato tudi zaposleni vse manj spoštujejo obveznosti drug do drugega. Zaposleni, ki delajo po pogodbi za določen čas, nimajo popolne priložnosti, da postanejo del skupnosti. Organizacije potrebujejo le posameznikovo energijo in znanje ter pozabljajo razvijati njegove sposobnosti skozi daljše časovno obdobje (Maslach & Leiter, 2002, str. 49–50).

Poštenost na delovnem mestu vključuje tri elemente, in sicer zaupanje, odkritost in spoštovanje. **Pomanjkanje poštenosti** pomeni hudo neskladje med zaposlenimi in delovnim okoljem, saj poštenost na delovnem mestu pomeni izkazovanje spoštovanja drug do drugega. Če poštenost ni prisotna, žal to pomeni, da v delovnem okolju niso prisotni zaupanje, odkritost in spoštovanje. Organizacija, ki ne deluje pošteno, izgublja

zaupanje zaradi neiskrenosti vodstva, ki ne spoštuje svojih zaposlenih. Nepoštenost se običajno kaže v postopkih ocenjevanja, napredovanja in vsakodnevnih stikih, ko se zaposlenim pripisuje neka krivica za nekaj, kar niso storili. Pomanjkanje poštenosti se kaže tudi v neenakomerni porazdelitvi delovnih nalog in plač ali goljufanju določenih zaposlenih, da bi napredovali. Zaposleni izgubijo zaupanje v takšno organizacijo, običajno pa pride tudi do razkroja medsebojnega spoštovanja in skupnih vrednot (Maslach & Leiter, 2002, str. 54).

Do **konflikta vrednot** pride zaradi nasprotja med osebnimi načeli in zahtevami delovnega mesta. Delo lahko pripelje ljudi do ravnanja, ki se jim ne zdi etično in ki je v nasprotju z njihovimi osebnimi vrednotami. Zaposleni je lahko prisiljen, da stori ali prikrije določeno napako ter drugačno dejanje, ki ni nujno v skladu z zakonodajo. Zaposleni se tako znajde v sistemu organizacije lastnih spornih vrednot, ki odražajo nasprotje med propagandnimi izjavami in dejanskimi cilji organizacije. Posamezniki pogosto opravljajo delo, ki je polno nesporazumov, saj se lahko poslanstvo organizacij in njihove strategije večkrat spremenijo, kar lahko pomeni nasprotovanje med poslanstvom in strategijo ter samimi značilnostmi dela (Maslach & Leiter, 2002, str. 59).

3.3 Posledice izgorelosti na delovnem mestu

Maslach in Leiter (2002) pravita, da posledice izgorelosti na delovnem mestu čutijo tako zaposleni kot organizacija. Zaposleni čutijo posledice v kakovosti življenja, ki se kažejo kot telesni, čustveni in vedenjski znaki ter v možnosti ustvarjanja uspešne kariere. Organizacija čuti posledice izgorelosti v zmanjšani predanosti, učinkovitosti in kakovosti delovne sile, ki več ne more biti tako učinkovita, ustvarjalna in produktivna kot je bila v preteklosti.

3.3.1 Posledice izgorelosti na delovnem mestu za zaposlene

Maslachova (2003) piše o najpogostejših ravnanjih in obnašanjih izgorelih zaposlenih:

- zaposleni ni več motiviran, ustvarjalen in uspešen pri opravljanju svojega dela;
- delo opravlja z minimalno vloženo energijo;
- svoje stranke zaznava kot predmete in jim posveča manj časa;
- postopke izvaja rutinsko;
- namerno ali nenamerno žali in prizadene čustva drugih;
- delo opravlja slabo ali pa ga sploh več ne opravlja;
- je fizično prisoten, psihično pa čedalje bolj odsoten;
- pozneje postaja vse bolj tudi fizično odsoten;
- več časa preživi na odmoru in hitro odhaja domov.

Izgorel posameznik je močno utrujen in ne občuti nobenega veselja. Svet vidi kot monoton, dolgočasen in naporen, saj ga delo več ne zadovoljuje. Ker se ponoči prebuja, se zjutraj zbudi

utrujen. Sili ga na bruhanje, tlači ga mora, v tilniku čuti napetost, ima mravljinice, obliva ga hlad in izgubi apetit. S težavo nadzoruje svoje življenje (Findeisen, 2005, str. 37–51).

Kot telesne posledice izgorelosti se pojavijo izčrpanost, kronična utrujenost, psihosomatske motnje, nespečnost, prebavne in želodčne težave, zvišan ali znižan krvni tlak, upad telesne teže ali njeno čezmerno povečanje, težave s srcem in dihanjem, upad energije, glavoboli in bolečine v hrbtenici. Čustvene posledice izgorelosti so slabši čustveni odnosi do ljudi, žalost, obup, občutek nemoči, izoliranost, čustvena neodzivnost, distanciranost, znižan frustracijski prag, razdražljivost, nezadovoljstvo in pomanjkanje razpoloženja. Med psihične posledice se prištevajo motnje spomina, izguba motivacije, slabše možnosti koncentracije in odločanja, depresija in celo samomorilska nagnjenja (Bilban & Pšeničny, 2007, str. 22–30). Avtorja omenjata tudi izgubo socialnega statusa in socialno osamitev kot socialni posledici izgorelosti, saj izgoreli posameznik ni zmožen vzdrževati in obdržati socialnih stikov. Lahko se pojavljajo konflikti v partnerskih odnosih, v odnosih z otroci, prijatelji, sorodniki, sosedi in znanci.

Izgoreli posameznik sčasoma tudi ni več zmožen za delo. Pr delu lahko postane tog, počasen, neustvarjalen, ciničen, raztresen, pozabljiv, nestrpen, neprilagodljiv, nevljuden, površen, neučinkovit in konflikten v odnosu do sodelavcev in strank. Fizično in psihološko se umakne od dela, posveča mu manj energije in časa, dela le tisto, kar je nujno potrebno, je pogosteje odsoten, upade kakovost in količina opravljenega dela (Maslach & Leiter, 2002, str. 18–19).

Fengler (2007) kot najpogostejše znake izgorelosti navaja odpor do odhajanja v službo, nenehno pritoževanje zaradi odpora do dela in prevelikih zahtev, občutke odrezanosti od sveta, doživljanje življenja kot otopelega in težkega, naraščanje števila negativnih stikov s strankami, slabo pozornost, razdražljivost, nestrpnost, pogosta obolevanja brez jasnega vzroka ter misli na beg in samomor.

Fogarty et. al (2000) so v študiji med 200 ameriškimi računovodji ugotovili, da je poklicna izgorelost pomembna vmesna spremenljivka med dejavniki stresa, kot so preobremenjenost z delom, konflikt vloge ter dvoumnost vloge in zadovoljstvom s službo, uspešnostjo ter namenom zapustitve trenutnega delovnega mesta. Študija je pokazala statistično značilno negativno povezavo med izgorelostjo računovodij ter njihovim zadovoljstvom s službo in njihovo uspešnostjo. Potrjeno je bilo, da izgorelost pomembno vpliva na namene računovodij o zapustitvi delovnih mest, na katerih niso zadovoljni. Chong in Monroe (2015) sta ugotovila, da dvoumnost vloge kot dejavnik stresa sproži napetost med računovodji zaradi pomanjkanja informacij in nadzora. Napeti odnosi med sodelavci povečujejo čustveno izčrpanost računovodij, katere posledica je, da so računovodje nezadovoljni s svojo trenutno zaposlitvijo in so posledično manj predani svoji organizaciji. Posledica vsega tega je, da iščejo novo zaposlitev.

3.3.2 Posledice izgorelosti na delovnem mestu za organizacijo

Izgorevanje ni le težava zaposlenega, ampak širšega družbenega okolja, v katerem ti zaposleni delajo. Kadar delovno mesto ne priznava človeške plati opravljanja dela, narašča možnost za nastanek izgorevanja (Maslach & Leiter, 2002, str. 18). Poklicna izgorelost se povezuje z nižjim zadovoljstvom z delovnim mestom, z zmanjšano pripadnostjo organizaciji ter z večjo verjetnostjo za iskanje nove službe. Maslach in Leiter (2002) izpostavljata, da izgorelost vodi do višjih stroškov za organizacijo zaradi povečanega absentizma in pogostejših bolniških odsotnosti. Po ocenah Svetovne zdravstvene organizacije je izgoreli zaposleni v povprečju odsoten 30 dni z dela. Največja škoda za organizacije ne nastaja zaradi odsotnosti, temveč zaradi zmanjšanja produktivnosti zaposlenih, ki izgorevajo (Zveza svobodnih sindikatov Slovenije, 2012, str. 8).

Izgoreli zaposleni ima velik vpliv na čustveno stanje in učinkovitost svojih podrejenih ali sodelavcev. Nastane lahko kolektivni sindrom izgorelosti, saj se le-ta prenaša iz enega zaposlenega na drugega. Zaposleni, ki prepoznajo poklicno izčrpanega sodelavca, lahko njegovo stanje pripišejo sebi, izgorelost pa se nakopiči v skupinah, ne glede na pogoje dela in slej ko prej lahko izgori cel oddelek, še posebno kadar izgori nadrejeni (Schultz & Schultz, 1990, str. 558). Posledice izgorelosti zaposlenih se širijo na organizacijo, saj njihove napake pri delu ali celo goljufije in vedno slabša kakovost dela povzročijo finančne izgube in zmanjšanje donosnosti.

Nose (2009) kot organizacijske stroške izgorelosti na delovnem mestu opredeljuje stroške bolezni, stroške nadomestnih delavcev, stroške iskanja in usposabljanja nadomestnih delavcev, stroške nadomestil delavcem, prispevke za zdravstveno varstvo, zlasti za duševno zdravje in bolezni odvisnosti, stroške odsotnosti z dela, bolniške dopuste, stroške invalidskega upokojevanja, stroške izgube delovnega časa, stroške, povezane z odpravo posledic izgorelosti na delovnem mestu in stroške z izgorelimi zaposlenimi, ki ostanejo, ampak slabo delajo.

Med ostale organizacijske posledice izgorelosti na delovnem mestu Nose (2009) uvršča slab nastop zaposlenega, zmanjšano produktivnost, negativen odnos in nemotiviranost za delo, zmanjšano sposobnost odločanja, slab odnos do sodelavcev in strank, absentizem, fluktuacijo, rast števila nesreč na delovnem mestu zaradi zmanjšanja pozornosti in zbranosti ter izgubo najkvalitetnejših delavcev.

4 STRES NA DELOVNEM MESTU RAČUNOVODIJ

4.1 Poklic računovodje

Računovodje so odgovorni za vse funkcije računovodenja, in sicer knjiženje, predračunavanje, analiziranje in nadziranje. Za svoje stranke, ki so zavezane določenemu poročanju, so dolžni pravočasno oddajati pravilno izpolnjene obrazce, kot so obračun davka

na dodano vrednost, rekapitulacijsko poročilo, poročila Banki Slovenije, statistika finančnih računov za Agencijo Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve (v nadaljevanju AJPES) ter vprašalniki za namene raziskovanja Statističnega urada Republike Slovenije. Omenjena poročila imajo določene časovne roke za oddajo, kar lahko povzroča pritisk na računovodje, še posebej, če pravočasno ne pridobijo podatkov od strank za pripravo poročil in lovijo zadnji dan za oddajo.

Ob koncu poslovnega leta morajo računovodje v skladu z Zakonom o gospodarskih družbah in slovenskimi računovodskimi standardi ter mednarodnimi standardi računovodskega poročanja pripraviti zahtevane računovodske izkaze. Za svoje stranke morajo ob koncu poslovnega leta Finančni upravi Republike Slovenije predložiti obračun davka od dohodkov pravnih oseb ali obračun akontacije dohodnine od dohodka, doseženega z opravljanjem dejavnosti. Dobro morajo poznati dejavnosti svojih strank in vso relevantno zakonodajo. Ob vsem tem je računovodja v nenehnem stiku s stranko, katero na eni strani opozarja na negativne procese v njenem poslovanju, na drugi strani pa stranki tudi svetuje.

4.2 Pojavljanje stresa pri delu računovodij v računovodskih servisih

Računovodski servis je s Standardom izvajalcev računovodskih storitev opredeljen kot »poslovni subjekt, ki opravlja računovodske storitve naročnikom in vključuje enega ali več računovodskih strokovnjakov, ki spoštujejo temeljna načela svoje stroke« (Zbornica računovodskih servisov, 2014b). Snaj (1999) uvršča storitve računovodskih servisov med strokovne storitve, za katere je značilno:

- da je potrebno relativno malo transakcij;
- da so ukrojene izrazito po meri (skoraj vsaka stranka ima različne potrebe in interese, ki jih skuša računovodski servis pri svojem delu zadovoljiti in upoštevati);
- da so procesno usmerjene;
- da večina vrednosti nastane za sceno (preden računovodski servis pripravi letne računovodske izkaze in davčni obračun, mora poskrbeti, da so vsi podatki v bruto bilanci točni, usklajeni in da izražajo resnično stanje sredstev ter obveznosti do virov sredstev);
- da zahtevajo veliko znanja pri zadovoljevanju potreb strank;
- da je potreben relativno dolg kontakten čas (določene stranke ne komunicirajo pogosto z računovodskim servisom, saj je obseg komunikacije odvisen od njihovih potreb in poslovanja).

Viri stresa, ki spravljajo računovodje v stres, so predstavljeni v nadaljevanju.

4.2.1 Pogoste spremembe zakonodaje ter računovodskih standardov

Naloga računovodskega servisa je, da seznanja stranke z novimi zakoni in predpisi ter jim predstavi učinek novosti na njihovo poslovanje. Spremembe zakonodaje ali standardov za računovodje pomenijo nenehno angažiranje in sledenje spremembam ter njihovo

implementiranje v prakso. Ni nujno, da bodo spremembe vplivale na poslovanje njihovih strank, vendar je kljub temu jim nujno slediti. V času svojega delovnika velikokrat nimajo časa, zato veliko računovodij novosti prebira, kadar med usklajevanjem službenega in družinskega življenja najdejo čas. Odrekanje prostemu času za izobraževanje ter učenje in implementiranje sprememb v prakso lahko nekatere računovodje spravljajo v stres, še posebej, če imajo veliko dela in jim je to izobraževanje na nek način odveč.

O spremembah zakonodaje ali standardov mora računovodja obvestiti stranke, če se sprememba nanaša na njihovo poslovanje. Težava nastane, ko nekatere izmed strank nimajo znanja iz področja računovodstva ali prava in jim je kakršnokoli spremembo težko obrazložiti. Tudi takšna situacija lahko računovodjem povzroča stres. Stranke je potrebno opozarjati na posledice in sankcije, če njihovo poslovanje ne bo v skladu z zakoni in predpisi. Phillips in De Lange (2006) sta preučevala vpliv uvedbe davka na blago in storitve v Avstraliji, in sicer vpliv uvedbe novega zakona na računovodje. Le-ti so poročali več opravljenih delovnih ur in povečan obseg dela. Od računovodij se pričakuje kakovostno znanje iz različnih področij računovodstva, da lahko za svoje stranke pripravijo tiste informacije, ki jih potrebujejo za svoje odločanje (Hočevar, 1999, str. 14).

Obseg znanj, ki jih potrebuje računovodja, je odvisen od velikosti in potreb strank. Manjši podjetniki posamezniki zahtevajo le osnovne računovodske storitve, medtem ko lahko večje stranke s kompleksnejšim poslovanjem ali tujimi lastniki in investitorji zahtevajo večji obseg storitev. Tega je mogoče ponujati le z ustreznim znanjem in stalnim izobraževanjem. Verlič (2008) pojasnjuje, da je naloga računovodskih servisov tudi informiranje in ozaveščanje strank o pomembnosti in koristnosti poznavanja davčne zakonodaje in računovodskih predpisov. To pomeni, da mora računovodja vsako spremembo zakonodaje in predpisov sporočiti strankam. To je lahko za nekatere računovodje stresno, še posebej v primeru, ko stranka nima znanja ali pa vidi računovodjo le kot nujno zlo. Glažar (2005) sicer meni, da je izobraževanje strank področje, ki ga v nekaterih računovodskih servisih zanemarjajo, ker se bojijo, da bi morebiti izgubili posel ob bolj izobraženih strankah.

Samo izobraževanje je odvisno od pripravljenosti sodelovanja tako servisa kot tudi stranke, saj nastane problem, če se računovodski servisi izogibajo izobraževanju strank, stranke pa si lahko določene predpise predstavljajo na svoj način, ki ni nujno pravilen. Verlič (2008) je tudi mnenja, da bodo samo gospodarski subjekti z visoko podjetniško in davčno moralo ter dobrim poznavanjem davčne zakonodaje in predpisov posegali po storitvah izbranega računovodskega servisa tudi v prihodnje. Štern (2007) meni, da računovodski servisi nimajo več zgolj vloge vestnega finančnega administratorja, ampak postaja vse bolj pomembna njihova vloga svetovalca ali finančnega upravitelja projekta, kadar se stranka poda v nov posel ali projekt.

4.2.2 Vedno večje potrebe strank računovodskih servisov

Dober računovodski servis pozna poslovanje različnih dejavnosti, saj mora gospodarskemu subjektu, za katerega vodi poslovne knjige, svetovati in ga seznaniti z njegovim poslovanjem, z zakonodajo, z vlogo Banke Slovenije, Finančne uprave Republike Slovenije, Zavoda za pokojninsko in invalidsko zavarovanje Slovenije ter ostalih institucij, z vodenjem poslovnih knjig ter z računovodskimi obračuni, izkazi in izidi poslovanja. K omenjenim dejavnostim je potrebno dodati interno kontrolo računovodskega servisa. Gre za preizkušanje podatkov v smislu odkrivanja napak v prikazovanju podatkov z namenom zagotoviti verodostojne informacije za pravočasno opozarjanje poslovodstva gospodarskih subjektov, da pravočasno uredijo svoje računovodske izkaze. Le-ti morajo biti v skladu z obstoječimi predpisi.

Odločanje managerjev ali lastnikov gospodarskih subjektov temelji na ustreznih informacijah, med katerimi so informacije, ki jih zagotavlja računovodstvo, zelo pomembne. Kakovost računovodskih informacij je odvisna od sposobnosti managerjev ali lastnikov razumevati računovodske informacije ter razumevati njihove prednosti in slabosti. Kakovostne računovodske informacije morajo imeti možnost uporabe. Pomemben del kakovostnega dela računovodskega servisa je torej izgradnja računovodskih informacijskih sistemov, skozi katere se pretakajo kakovostne informacije (Zavec, 2007, str. 8). Dober računovodja mora znati predstaviti računovodske informacije na način, ki bo zadovoljil potrebe poslovodstva in lastnikov, pa tudi države in njenih institucij, poslovnih partnerjev in zaposlenih. Te potrebe se lahko razlikujejo, še posebej, če je računovodja odgovoren za več strank.

Različne potrebe uporabnikov računovodskih informacij lahko računovodjem povzročajo dodatno delo zaradi morebitnih različnih oblik internih poročil in tudi zaradi tega se lahko znajdejo v stresni situaciji. Zaradi strožjih predpisov, kot so bili v preteklosti, močne konkurence na določenih trgih ali zahtev lastnikov in investitorjev imajo posamezne stranke zahteve po vedno večjem številu različnih internih poročil. V raziskavi Zbornice računovodskih servisov (2014a) v časovnem obdobju od novembra 2013 do septembra 2014 so anketirani računovodski servisi kot drugi najpogostejši razlog energijske izpraznjenosti navedli stranke z večjimi potrebami in zahtevami kot običajno. Najbolj pogosto pa je anketiranim računovodjem v izbranem obdobju energijsko izpraznjenost povzročalo usklajevanje dela z novo zakonodajo in predpisi (Zbornica računovodskih servisov, 2014a).

4.2.3 Močna konkurenca na trgu računovodskih servisov

Naslednji potencialen vir stresa izhaja iz števila računovodskih servisov v Sloveniji. Najpogosteje so ustanovljeni kot družbe z omejeno odgovornostjo ali kot samostojni podjetniki. Po podatkih AJPEŠ-a (2017) obstaja 2.138 družb z omejeno odgovornostjo, ki poslujejo pod Standardno klasifikacijo dejavnosti 69.200, ki zajema računovodske, knjigovodske in revizijske dejavnosti ter davčno svetovanje. Samostojnih podjetnikov

posameznikov, ki imajo registrirano to dejavnost, pa je po podatkih AJ PES-a 2.526 (AJ PES, 2017). Področje računovodstva ni urejeno, saj lahko dejavnost pričnejo opravljati vsi, ne glede na stopnjo izobrazbe ali imetje potrdil o usposobljenosti. To pomeni, da lahko računovodski servis registrira vsak, ne da bi kdorkoli preveril ali ima novi ponudnik ustrezno znanje. Novo registrirani računovodski servis ne potrebuje predložiti nikakršnih dokazil o usposobljenosti ali stopnji izobrazbe nikomur. Posledično vlada na trgu računovodskih servisov močna konkurenca, saj vsak išče svojo konkurenčno prednost in tržno nišo.

V času finančne in gospodarske krize število računovodskih servisov ni upadlo. Tisti, ki so imeli zaposlitev v določenem podjetju, ki je zaradi posledic krize propadlo, v veji računovodstva ali knjigovodstva, so po izgubi delovnega mesta odprli svoje računovodske servise (Fabčič, 2014, str. 11). Zbornica računovodskih servisov je izdala Katalog certificiranih računovodskih servisov Slovenije. V katalog so vpisani servisi, ki izpolnjujejo vse pogoje, predpisane s Pravilnikom o Katalogu certificiranih računovodskih servisov Slovenije, med drugim tudi določene strokovne nazive, pridobljena potrdila s strani Gospodarske zbornice Slovenije ali opravljen izpit po Programu Zbornice računovodskih servisov. Vpisanih servisov je le nekaj čez 100, tako da sam namen zbornice ni bil dosežen (Zbornica računovodskih servisov, 2017).

Hočevar (1999) je dejal, da je status poklica računovodje okrnjen tudi zaradi dumping cen, saj nekateri servisi ponujajo računovodske storitve že za 100 EUR letno, kar ne more biti kakovostna storitev. Vse več računovodskih servisov oglašuje nizke cene svojih storitev namesto kakovosti le-teh in seveda so servisi tako nemalokrat soočeni z nizkocenovno konkurenco. Določeni lastniki manjših računovodskih servisov se tako bojujejo za obstoj na trgu.

4.2.4 Komunikacija med računovodjo in stranko

Glažar (2005) pravi, da je poleg strokovne usposobljenosti zaposlenih v računovodskem servisu pomembno dejstvo, da je lahko storitev kakovostno opravljena samo v primeru, ko sta računovodski servis in stranka pripravljena na sodelovanje. To je osnovni predpogoj, na katerem temeljijo vsi ostali dejavniki, ki vplivajo na kakovost opravljene storitve servisa. Štefanac (2009) glede sodelovanja pravi, da dober računovodski servis s stranko redno sodeluje in da se stranka lahko obrne na servis tudi, ko se odloči podati v nov poslovni izziv. Veliko podjetij sprejema svoje odločitve na osnovi računovodskih informacij in analiz. Komunikacija med servisom in stranko mora biti pogosta in tudi zaupanje mora biti obojestransko ter veliko. Z uspešno komunikacijo se lahko prepreči določena odločitev, ki bi se kasneje izkazala za neuspešno. Pomembno je, da se stranka zaveda svojih obveznosti do računovodskega servisa in da te obveznosti tudi izpolnjuje. Glažar (2005) kot osnovne obveznosti strank navaja:

- dostava dokumentacije v skladu z navodili računovodskega servisa;

- imenovanje kontaktne osebe s strani stranke, ki je odgovorna za komunikacijo med stranko in računovodskim servisom;
- informiranje računovodskega servisa o pomembnih usmeritvah podjetja;
- redno plačevanje opravljenih storitev računovodskega servisa.

Posamezne stranke svoje dokumentacije ne dostavljajo pravočasno in če je računovodja zavezan časovnim rokom, ga to spravlja v stresne situacije. Lahko da mora zadnji dan roka knjižiti račune in če ima več strank, ki zamujajo z dostavljanjem dokumentacije, se možnost napak pri knjiženju in kasnejši pripravi obrazcev poveča. Narava računovodskih storitev zahteva aktivno vključevanje odjemalcev v izvajanje storitev, saj so odjemalci storitve v bistvu naročniki in tisti, ki so neposredno povezani s poslovnimi dogodki in knjigovodskimi listinami, ki so podlaga za knjiženje. Računovodske storitve se morajo tako prilagajati potrebam in zahtevam naročnika ter ostalih notranjih in zunanjih uporabnikov računovodskih informacij (Snoj, 1999, str. 43). Aktivna komunikacija med odjemalci računovodskih storitev oziroma strankami ter računovodji mora biti aktivna in kakovostna.

V računovodskih servisih je delo običajno organizirano tako, da je posamezen računovodja odgovoren za določeno število strank. Če zaposleni zbolijo ali odide na dopust, ga mora nekdo drug iz servisa nadomeščati. Ta zaposleni verjetno stranke ne pozna tako dobro, zato mogoče določene naloge ne bo znal opraviti ali pa bo storil kakšno napako. Zaposleni, ki se vrne iz bolniške odsotnosti ali dopusta, bo tako moral popravljati napake. Še bolj so zaposleni v računovodskem servisu lahko pod stresom, če kateri izmed sodelavcev da odpoved ali ga vodstvo odpusti, hkrati pa ne najamejo novega zaposlenega. Posamezni računovodje lahko postanejo odgovorni za več strank, njihov obseg dela pa se s tem poveča.

Nekatere stranke od svojih računovodij zahtevajo dosegljivost tudi izven rednega delovnega časa, kar pomeni, da je računovodja dosegljiv med svojim prostim časom. Zaradi močne konkurence med računovodskimi servisi določeni tržijo prav dosegljivost izven uradnih delovnih ur kot prednost, zakaj bi stranka izbrala ravno njih. Računovodje, ki si želijo razmejitve med službenim in zasebnim življenjem, bodo posledično pod stresom, če bo delodajalec zaradi potreb stranke zahteval njihovo stalno dosegljivost.

4.2.5 Razvoj informacijske tehnologije in digitalizacija

Vukovič (2008) navaja, da sta novo vlogo računovodje poleg močne konkurence, globalizacije in razvoja novih računalniških orodij povzročila tudi sprememba in razvoj tehnologije. Zmogljivejše računalniške aplikacije in sodobni ter obsežni informacijski sistemi so vzpostavili novo vlogo računovodje, in sicer kot razlagalca, od katerega se zahteva vsebinska analiza ter interpretacija posredovanih informacij. Zaradi tega ima računovodja lahko tudi vlogo enakovrednega odločevalca v procesu poslovnega odločanja (Sevšek, 2016). Računovodski servis mora imeti računovodski program, ki beleži vse poslovne dogodke in računovodjem omogoča nemoteno delo.

Poleg tega, da mora računovodja odlično poznati izbran računovodski program ali celo več le-teh, mora poznati tudi ostalo programsko opremo in aplikacije. Določene računovodske kategorije se lahko pri računovodji samo uvažajo v program, da ne prihaja do dvojnega knjiženja, na primer plače, če jih obračunava drug zunanji izvajalec.

Veliko internih poročil za potrebe strank se izdeluje v programu Microsoft Excel, zato je za računovodje zaželeno že kar naprednejše znanje Excela. Stranke lahko od računovodij zahtevajo različne vrtilne tabele iz računovodskih podatkov za rudarjenje in analizo. Starejšim računovodjem, ki niso večji tovrstne programske opreme kot mlajši, izobraževanje o delu z Excelom jemlje dodaten čas, ki bi ga lahko namenili opravljanju računovodskih nalog. Računovodja mora biti seznanjen z delovanjem spletnega portala e-Davki. Poročila, ki se oddajajo Banki Slovenije, pa se oddajajo preko lastne aplikacije, prav tako statistična poročila za potrebe Statističnega urada Republike Slovenije. Računovodja mora poznati strukturo in delovanje teh aplikacij, da lahko za stranke nemoteno in pravočasno oddaja obrazce in poročila. Tudi poznavanje spletne baze AJ PES je nujno za oddajo letnih računovodskih izkazov, Statistike finančnih računov in preverjanje morebitnih novih poslovnih partnerjev strank. Če računovodje za svoje stranke opravljajo plačilni promet, morajo tudi obvladati dostop do spletnih bank.

Že pred desetletjem so se velika podjetja odločila za celovite informacijske tehnologije, ki prinašajo številne prednosti, in sicer centralizirano hranjenje podatkov, povečano ažurnost, zmanjšanje možnosti napak, možnost arhiviranja na enem mestu, cenejše sisteme, časovno in krajevno neodvisnost, enkratne vnose, preprostejše povezovanje z okoljem, boljši pregled in upravljanje ter boljši nadzor in kontrolo (Markov, 2011).

Hiter razvoj informacijske tehnologije in informacijskih sistemov je pomenil pocenitev te informacijske opreme, zato je postala dostopna tudi manjšim podjetjem in računovodskim servisom. Papirno poslovanje se je tako v veliki meri zmanjšalo, saj se dokumenti pošiljajo v elektronski obliki, da se zmanjšajo zamude pri prejemu dokumentacije. Računovodenje z lastno infrastrukturo pomeni program za en računalnik, kjer se podatki in programska oprema nahajajo na računalniku, potreben pa je nakup licence, ki dovoljuje uporabo računalnika. Program je mogoče uporabljati le na računalniku, kjer je nameščen.

Naslednja faza je elektronsko računovodstvo, ki je strežniška verzija računovodskega programa. Omogoča prijavo v program preko interneta od kjerkoli ter kadarkoli. Lokacija programa in podatkov je tako še vedno na strežniku podjetja, za kar je potreben nakup licence. Nadgradnja elektronskega računovodstva pa je računovodstvo v oblaku, pri katerem se program nahaja v oblaku in ne več na strežniku podjetja. Do programa se dostopa preko internetne povezave, preko katere lahko do programa dostopa več uporabnikov (Močnik, 2014, str. 5). Prednost računovodstva v oblaku je torej, da lahko do programov, evidenc in dokumentacije dostopamo iz več pisarn, kadarkoli in iz različnih lokacij. Če določena stranka želi dostopati do evidenc kadarkoli, ima možnost, da z računovodskim servisom vzpostavi računovodstvo v oblaku. Uporaba je sicer enostavna, vendar lahko začetna

investicija ali dogovor o najemu sistema računovodskemu servisu vzame nekaj časa, za katerega vemo, da je pri računovodjih še kako dragocen.

4.2.6 Pritiski strank na računovodje

Kot smo že omenili, kriteriji za opravljanje računovodskega poklica niso jasni, zato so tudi pričakovanja uporabnikov računovodskih informacij različna. Veliko je tudi takšnih uporabnikov, ki od računovodij pričakujejo prilagajanje računovodskih informacij in izkazov željam in potrebam naročnikov. Posledica neurejenih razmer je popolna degradacija poklica, ki naj bi bil eden od garantov finančne transparentnosti poslovanja podjetij, organizacij in javne uprave. K neurejenosti razmer prispeva tudi država, ki dejavnosti ne regulira, tudi sama pa s kriterijem najnižje cene na razpisih izpodbija vrednost strokovnosti, izkušenosti in kakovosti v računovodstvu (Fabčič, 2014).

Amat in Gowthorpe (2004) sta definirala mikro-manipulacije, in sicer so to manipulacije, ki se nanašajo na posamezne organizacije, znotraj katerih želijo pripravljavci pripraviti takšne računovodske informacije, ki ne podajajo iste slike o njihovem poslovanju, kot če bi bile informacije pripravljene na podlagi resničnih podatkov. Znotraj mikro-manipulacij ločimo računovodske manipulacije, ki so v skladu z zakonskimi določili, in tiste, kjer gre za prevare računovodskih izkazov. Na trgu obstaja več oblik poslovanja, zato je organizacijam nemogoče določiti en način vrednotenja gospodarskih kategorij in tako lahko pri pripravi računovodskih informacij ter izkazov izbirajo med različnimi metodami. Stranke oziroma naročniki računovodskih storitev in posledično računovodje lahko izberejo tiste računovodske metode in parametre znotraj vseh dopustnih, ki omogočajo prikaz željenega finančnega stanja organizacije, kar predstavlja manipulativno ravnanje (Slapničar, 2011, str. 9).

Navedeno predstavlja kreativno računovodenje, ki je po besedah Koletnika in Kolarja (2008) tisti vidik računovodskega poročanja, ki obravnava nesprejemljive oblike strokovnega ravnanja nosilcev računovodskih del. Gre za moralno sporne oporečne oblike ravnanja, v našem primeru zunanje računovodje, ki z računovodskimi veščinami in znanjem priredi računovodske podatke in sporočila ter tako prikrije dejansko stanje in dogodke ter poslovni in finančni izid z namenom zavajanja uporabnikov računovodskih informacij (Koletnik & Kolar, 2008, str. 84). Računovodja lahko tako ravna zavedno po svoji lastni presoji ali pa se nanj vršijo pritiski.

Največji pritisk računovodja zazna, kadar imajo njegovi nadrejeni željo, da uporablja njim najbolj ustrezne računovodske metode (Vukovič, 2008, str. 102). Zaradi razlik v moči nadrejenih in računovodje je tovrsten pritisk izjemno močan, saj se mora računovodja odločiti, ali bo delal v skladu z zakonodajo in predpisi ter etičnimi načeli ali ne. To v največji meri vpliva na povečanje stresa v delovnem okolju in povzroči tudi druge posledice, kot so slabo delovno okolje in profesionalne sankcije (Vukovič, 2008, str. 102).

Pritiski nadrejenih na računovodjo za ravnanje, ki ni v skladu z etičnimi načeli in načeli stroke, lahko pri računovodji povzročijo konflikt med strokovno in organizacijsko pripadnostjo. Ker je stranke v računovodskih servisih zaradi močne konkurence dandanes težko pridobiti in ker je dandanes tudi službo lažje izgubiti, lahko računovodja prej podleže pritisku poslušnosti strank ali nadrejenih. Stranke morebiti od računovodij zahtevajo umetno povečevanje stroškov in s tem zmanjševanje davčne obveznosti. Po mnenju računovodij iz raziskave Filipovića (2016) je najbolj pomemben razlog za prirejanje izkazov ravno zmanjšanje davčnih obveznosti. Čokelc, Kokotec-Novak in Franc (2016) menijo, da imajo stranke računovodskih servisov različne motive za prirejanje poslovnih rezultatov in zaradi tega izvajajo pritiske na računovodski servis. Vzroki za to so lahko različni:

- velikokrat imajo stranke občutek neracionalne porabe državnih sredstev, sistem se jim zdi nepravilčen, zato velikokrat vzamejo pravico v svoje roke;
- posredno uresničujejo lastne cilje, saj z zniževanjem davkov želijo povečati možnost investiranja oziroma financiranja in s tem povečati svojo poslovno moč;
- zaradi pomanjkljivosti davkov podjetja uporabljajo prirejanja;
- doseči predvidevanja in pričakovanja investitorjev;
- doseči višje cene;
- prikazati finančno stanje na podlagi dogovora;
- doseči bonuse, ki so povezani z uspešnim poslovanjem;
- prevelika želja po osebnih koristih;
- živeti preko lastnih finančnih zmožnosti;
- visoki osebni dolgovi;
- pretirane hazarderske navade;
- pretirani družinski pritiski in drugi pritiski iz okolja.

Računovodja mora biti strokoven in nepristranski v odnosu do strank, saj se bo le z dovolj veliko mero omenjenih značilnosti bil sposoben upreti pritiskom strank.

4.3 Posledice stresa računovodij

Stres pri računovodjih se ne pojavlja le v obdobju priprave letnih računovodskih izkazov, ampak kadarkoli med letom. Računovodja lahko opazi simptome stresa tudi nekaj mesecev po koncu stresnega obdobja. V času priprave računovodskih izkazov računovodje delajo z adrenalinom, dokler ne mine rok za oddajo. Kakšen mesec po stresnem obdobju se lahko začnejo kazati simptomi, kot so razpoloženska nihanja, razdražljivost, besedno izzivanje in napadanje sodelavcev ali nesprejemanje strank. V tem obdobju se poveča možnost za nastanek srčne kapi. Značilni simptomi pojavljanja stresa pri računovodjih so glavoboli, frustracije, bolečine v hrbtenici, visok krvni pritisk, psihološke motnje, povečano kajenje ali pitje alkohola ter težave s koncentracijo in spancem (Kutnar, 2010, str. 16-17).

Sanders, Fulks in Knoblett (1995) so ugotovili, da dokaj velik odstotek računovodij v obdobju doživljanja stresa jemlje določena zdravila ali druge substance, ki jim pomagajo

preživeti stresno obdobje, jemlje pomirjevala pred spanjem ter pije napitke s kofeinom. Sine (2006) je kot posledico stresa računovodij definirala pretirano pitje kave, da bi ostali budni čez dan, pitje alkohola ali jemanje pomirjeval, da bi zvečer lahko zaspali. Računovodje se včasih pritožujejo zaradi srčnih težav, ki lahko na dolgi rok hudo poslabšajo njihovo zdravje. Računovodjem lahko zdravstvene težave povzroči tudi celodnevno gledanje v ekran, ki povzroča veliko obremenitev oči. Poleg tega je zaradi stalnega sedenja obremenjena hrbtenica, zaradi tipkanja pa komolci in zapestja. Kadar je računovodja dlje časa izpostavljen dejavnikom stresa, katere sam ne more v celoti odpraviti, ampak bi morale k temu pripomoči stranke ali njegove vodje, postaja vse bolj nezadovoljen na delovnem mestu.

Senatra (1980) v svojem članku navaja raziskavo Sorensena in Sorensena iz leta 1974, ki sta odkrila, da je med računovodji konflikt vlog kot dejavnik stresa negativno povezan z zadovoljstvom z delovnim mestom ter namenom zapustiti trenutno delovno mesto. Tudi Kelly in Barret (2012) sta med mlajšimi irskimi računovodji ugotovili negativno povezanost konflikta vloge ter dvoumnosti vloge in zadovoljstva z delom, kar pomeni, da stresorji pri delu negativno vplivajo na zadovoljstvo zaposlenih računovodij. Senatra (1980) kot posledice stresa med računovodji navaja še manjše zaupanje v organizacijo, nižje dojetje organizacijske učinkovitosti, slab odnos z vodji kot delivci vlog, nižje ocene delovne uspešnosti ter povečanje napak.

Računovodje iz raziskave Smitha, Everlyja in Johnsa (1993) so med psihološkimi posledicami stresa izpostavili ponavljanje neprijetnih misli, razmišljanje o stvareh, ki jih razburijo, predvidevanje ali spominjanje neprijetnih stvari ter občutek depresije. Računovodstvo je v Združenih državah Amerike uvrščeno med zelo stresne poklicne skupine.

V času priprave računovodskih izkazov in davčnih obračunov se stopnja doživljanja stresa računovodij poveča zaradi povečanih delovnih zahtev. Čezmerni delovni časi so bili povezani s koronarnimi boleznimi srca. Leta 1958 so Friedman, Rosenman in Carroll merili učinek poklicnega stresa na prisotnost serumskega oziroma slabega holesterola pri računovodjih med časom priprave izkazov in davčnih obračunov. Računovodje so imeli višjo vsebnost serumskega holesterola med naporno sezono, ko so doživljali več poklicnega stresa, in manj holesterola v manj stresnem obdobju (Campbell, Sheridan, & Cambell, 1988, str. 4).

Satov (2003) povzema ugotovitve ameriške raziskave iz leta 2002, v kateri so preučevali učinek delovne obremenitve v času priprave računovodskih izkazov na pojav izgorelosti. Računovodje so v času priprave računovodskih izkazov v povprečju delali 63 ur na teden. Daljši delovni dnevi in časovni pritiski pripeljejo računovodje do psihične utrujenosti ter jim tako povzročajo intenzivnejši sindrom poklicnega izgorevanja kot ostalim poklicnim skupinam.

5 RAZISKAVA VZROKOV STRESA RAČUNOVODIJ V SLOVENSКИH RAČUNOVODSKIH SERVISIH TER UGOTAVLJANJE POVEZAVE MED STRESOM IN IZGORELOSTJO NA DELOVNEM MESTU

5.1 Opredelitev raziskovalnih hipotez in raziskovalnih vprašanj

Poklic računovodje je sam po sebi zahteven ter nemalokrat stresen in to ne zgolj v času priprave letnih računovodskih izkazov. Računovodja se mora na dnevni bazi izpopolnjevati in slediti spremembam zakonodaje ter predpisov, kar zahteva veliko časa in dodatnega truda. Spremembe določajo vsebino, naloge in roke njihovega poklicnega vsakdanjika. Splošno znano je, da morajo računovodje nenehno slediti zakonsko določenim rokom za oddajo obveznih obrazcev. Dodaten čas zahtevajo tudi roki za oddajo internih poročil, ki jih od računovodij zahtevajo njihove stranke. Ti roki lahko pridejo na isti datum ali pa so v razmiku nekaj dni, kar računovodje dodatno obremenjuje in podaljšuje njihov delovni čas.

V raziskavi, ki sem jo poimenovala Stres in poklicna izgorelost računovodij v slovenskih računovodskih servisih, sem želela izvedeti, ali je poklic računovodje v slovenskem prostoru res tako naporen, zato me je zanimalo, koliko ur računovodje v povprečju delajo na teden in ta podatek primerjati s slovenskim povprečjem ter povprečjem EU. Kolar (2012) je v svoji raziskavi »Kako težak je poklic računovodij?« preučeval isto problematiko, in sicer koliko delovnih ur na teden so računovodje v povprečju opravili v letih 2007 ter 2012. Dobljene rezultate je primerjal s povprečjem Slovenije, torej koliko ur na teden v povprečju opravijo vsi zaposleni v Sloveniji, ter s povprečjem EU.

Rezultati Kolarjeve raziskave so pokazali, da so računovodje v letih 2007 in 2012 povprečno na teden opravili več delovnih ur kot je takrat znašalo slovensko povprečje, ter manj od povprečja držav EU. Evans in Steptoe (2002) sta raziskovala razlike v opravljanju poklica računovodje med moškimi in ženskami v Veliki Britaniji in med drugim v njuni raziskavi zasledimo podatek o povprečno opravljenih delovnih urah na teden. V njuni raziskavi so moški v povprečju delali 44,7 ur na teden, medtem ko so ženske v povprečju opravile 45 ur na teden. V raziskavi Collinsove in Killougha (1989) je povprečen tedenski delovnik ameriških računovodij znašal 59 ur v času priprave računovodskih izkazov in davčnih obračunov ter 44 ur na teden v preostalem delu leta.

Na podlagi podanih teoretičnih argumentov in empiričnih ugotovitev postavljam prvo raziskovalno hipotezo:

Hipoteza 1: Računovodje v slovenskih računovodskih servisih v povprečju opravijo več delovnih ur na teden, kot je povprečje vseh zaposlenih v Sloveniji in tudi v EU.

Polajžerjeva (2014) je v svoji raziskavi med računovodji javnih in zasebnih izobraževalnih zavodov ugotovila, da so najpogostejši dejavniki stresa časovni pritiski, delovni čas in

nadurno delo, nenatančna opredelitev delovnih nalog, prevelika obremenjenost pri delu ter izpostavljenost neugodnim delovnim razmeram. Gavin (2002) meni, da so računovodje pod stresom zaradi preobremenjenosti, preobremenjenost pa povzročajo časovni pritiski, velik obseg dela in razvoj kariere. Prav tako Teck-Hong in Ismail (2011) v svojem delu navajata, da je delo pod časovnimi pritiski zelo stresno, zaposleni pa so bolj zaskrbljeni, ko imajo veliko za opraviti pred iztekom roka. Tudi Haskins et. al (1990) so v svoji raziskavi ugotovili, da so časovni roki ter povečan obseg dela med največjimi povzročitelji stresa med revizorji. Ti dejavniki v največji meri sodijo v skupino delovni pogoji, zato na podlagi teh teoretičnih in empiričnih ugotovitev postavljam naslednjo hipotezo:

Hipoteza 2: Računovodje v slovenskih računovodskih servisih kot najpogostejši vir stresa na delovnem mestu opredeljujejo delovne pogoje.

Zdelo se mi je pomembno, da med dejavnike, ki spravljajo računovodje v stresne situacije, uvrstim tudi značilnosti računovodskega poklica. Za gospodarske družbe in samostojne podjetnike je po Zakonu o gospodarskih družbah obvezno, da vodijo poslovne knjige in jih enkrat letno zaključijo v skladu z omenjenim zakonom in slovenskimi računovodskimi standardi ali mednarodnimi standardi računovodskega poročanja, če zakon ne narekuje drugače. Gospodarskim družbam in samostojnim podjetnikom poslovne knjige vodijo računovodski servisi in le-ti poslujejo z večjim številom strank različnih velikosti in panog.

Da lahko računovodje vodijo poslovne knjige v skladu z zakonodajo in predpisi, morajo zelo dobro poznati zakonodajo in stalno spremljati morebitne spremembe ter novosti. Spremembe morajo sporočati svojim strankam in jim obrazložiti vpliv sprememb ali novosti na njihovo poslovanje. Zaradi sprememb zakonodaje, predpisov, tehnologije, digitalizacije, vedno večjem številu zahtev s strani strank in morebitne slabše komunikacije lahko pride do trenj med računovodjo in stranko. Stranka morebiti ne želi upoštevati novosti zakonodaje ali sprememb računovodskih predpisov in v nekaterih primerih lahko celo zahteva od računovodje, da pri prikazovanju računovodskih informacij novosti ne upošteva.

Kodeks članov Zbornice računovodskih servisov (Gospodarska zbornica Slovenije, 2013) navaja, da morajo računovodje biti sposobni upoštevati načela celovitosti, objektivnosti, profesionalnosti in zaupnosti. Predvsem profesionalnost je tista, zaradi katere bi morali računovodje ostati zvesti računovodski stroki in zakonodaji ter ne podleči pritiskom strank. Kodeks navaja tudi razloge, zaradi katerih lahko računovodje zaidejo v težave. To so lastni interesi, navzkrižja tujih interesov, poznanstva, pristranskost in ustrahovanje. Ker imajo stranke računovodskih servisov različne motive za prirejanje poslovnih rezultatov, izvajajo pritiske na računovodje. Vzroki za pritiske so lahko občutki strank, da se državna sredstva neracionalno uporabljajo, zato želijo vzeti stvari v svoje roke, želja po večji finančni moči in posledično želja po zniževanju davkov, prikazovanje finančnega stanja na podlagi dogovorov ali prevelika želja po osebnih koristih (Oprešnik, 2016, str. 16).

Ob izdelavi letnih računovodskih izkazov želijo stranke imeti čim boljši poslovni rezultat za namene zunanjega financiranja, na drugi strani pa želijo imeti čim nižji poslovni rezultat zaradi obdavčitve s strani Finančne uprave Republike Slovenije. Takšni pritiski strank na računovodje slednje pripeljejo do neugodnih stresnih situacij, saj računovodja ne ve, kaj storiti in se stres samo kopiči. Če ne ugodni strankini želji glede določenega izogibanja davkom ali drugi želji, ki ni v skladu z zakonodajo, tvega izgubo stranke oziroma se lahko zgodi, da stranka prestopi h konkurentu, saj na trgu računovodskih storitev vlada močna konkurenca (DeZoort & Lord, 1997, str. 47).

Računovodje so se že srečali z vprašanjem, kaj storiti v primeru, ko so navodila in zahteve strank v nasprotju z zakonodajo. Računovodski servis mora pri svojem delu preprečevati kršitve dobre poslovne prakse, saj so takšne kršitve v Kazenskem zakoniku predpisane kot kazniva dejanja. Računovodja tudi zelo verjetno s svojim ravnanjem krši dobre poslovne običaje, in sicer takrat, ko v odnosu s stranko ne ravna s posebno skrbnostjo, svojega dela ne opravi v določenem roku ali opravi delo na način, ki ne dosega pričakovane strokovne ravni opravljanja računovodskega poklica (Mazi, 2002, str. 117). Kakršenkoli pritisk s strani strank računovodjo spravlja v stresno situacijo, zato sem postavili naslednje raziskovalno vprašanje:

Ali pritiski strank na uravnavanje računovodskih izkazov kot vir stresa med značilnostmi računovodskega poklica največkrat povzročajo stres računovodjem?

Fogarty et al. (2000) so zapisali, da je izgorelost posledica stresa, zato bom poskušala ugotoviti, ali obstaja povezava med spremenljivkama stres ter poklicna izgorelost. Slednjo bom izmerila z dvema dimenzijama izgorelosti, in sicer čustveno izčrpanostjo ter depersonalizacijo. Izgorelost vsebuje še tretjo dimenzijo, zmanjšan občutek osebne izpolnitve, ampak sta v praksi le čustvena izčrpanost in depersonalizacija prejeli močno empirično podporo. Čustvena izčrpanost se pojavi, ko pretirana delovna obremenitev izčrpa posameznikove psihološke vire. Depersonalizacija se kaže v odnosu do strank in sodelavcev, zanjo je značilen negativen odnos do človeka, cinizem ter manjša delovna učinkovitost (Sweeney & Summers, 2002, str. 226). Ozkan in Ozdevecioglu (2012) sta v raziskavi med turškimi računovodji ugotovila, da ima poklicni stres pozitiven in pomemben vpliv na poklicno izgorelost. Cordes in Dougherty (1993) sta proučevala, ali višje ravni delovne obremenitve, kar so v bistvu stresne situacije, vodijo v višje ravni izgorelosti, in raziskava je pokazala, da je temu tako. Na podlagi teoretičnih in empiričnih ugotovitev tako postavljam drugo raziskovalno vprašanje:

Ali imajo viri stresa pomemben in pozitiven vpliv na poklicno izgorelost?

5.2 Opis vzorca in merskega instrumenta

Podatki za preizkušanje raziskovalnih hipotez so bili zbrani s pomočjo spletnega vprašalnika, ki je bil po elektronski pošti poslan v slovenske računovodske servise.

5.2.1 Opis vzorca

S pomočjo spletne baze GVIN sem selekcionirala podjetja, ki so kot svojo osnovno dejavnost opredelila računovodske, knjigovodske in revizijske dejavnosti ter davčno svetovanje (Standardna klasifikacija dejavnosti: SKD 69.200). Osredotočila sem se na gospodarske družbe oziroma podjetja, katerih pravnoorganizacijska oblika je družba z omejeno odgovornostjo. Po podatkih spletne baze GVIN je bilo maja 2017 takšnih družb 2.138. Zadetke sem razvrstila po številu zaposlenih in iz seznama zadetkov po teh kriterijih izbrala prvih 700 računovodskih servisov.

Izbranim računovodskim servisom je bil vprašalnik posredovan po elektronski pošti, skupaj z dopisom, v katerem sem se predstavila, na kratko opredelila namen raziskave in jih povabila k izpolnitvi vprašalnika. Kontakte sem iskala s pomočjo spleta in kjer je bilo to možno, sem elektronsko pošto poslala na direkten elektronski naslov. Ponekod žal ni danih neposrednih kontaktov vodij ali računovodij računovodskih servisov, zato je bilo nekaj vprašalnikov poslanih na splošni elektronski naslov servisa. Anonimen vprašalnik je bil pripravljen in izveden na spletnem portalu 1ka, dostopen pa je bil med 23. majem in 23. avgustom 2017. V času trajanja raziskave sem prejela 243 pravilno izpolnjenih vprašalnikov. Celoten odziv na povabilo k sodelovanju je bil tako 35 %.

5.2.2 Opis merskega instrumenta

Za merski instrument sem izbrala anketni vprašalnik, ki si ga lahko ogledate v Prilogi 1. Anketni vprašalnik je sestavljen iz petih delov. V prvem delu sem računovodje spraševala o povprečnem številu opravljenih delovnih ur na teden. S tem vprašanjem želim primerjati povprečno število opravljenih ur na teden računovodij s slovenskim povprečjem ter s povprečjem EU. V drugem delu vprašalnika sem želela ugotoviti, katere teoretično opredeljene skupine vzrokov stresa povzročajo stres na delovnem mestu računovodij. Vprašanja oziroma trditve, ki opisujejo dejavnike, povezane z viri stresa na delovnem mestu, so povzete po Polajžerjevi (2014).

Računovodje so trditve ocenjevali na lestvici od 1 do 5. Pri vsaki trditvi je ocena 1 pomenila prisotnost idealnih okoliščin, ki ne povzročajo stresa, ocena 5 pa pomeni prisotnost dejavnikov, ki so vir stresa oziroma da navedena situacija povečuje raven stresa računovodij. Polajžerjeva (2014) je skupine virov stresa in trditve v svojem vprašalniku postavila po Cooperjevem dinamičnem modelu stresa. Trditve, ki sem jih postavila in način združevanja trditev v skupine virov stresa, bom predstavila v poglavju 5.3.2. S pomočjo teh trditev in združevanja v skupine virov stresa želim ugotoviti, ali so delovni pogoji res tisti dejavniki, ki povzročajo največ stresa računovodjem.

V tretjem delu merskega instrumenta gre za trditve, ki se nanašajo na vire stresa v povezavi z opravljanjem računovodskega poklica. Računovodski poklic je tesno povezan z zakonodajo in računovodskimi predpisi ter spremembami le-teh, časovnimi roki, odnosih s

strankami, digitalizacijo dokumentov ter pritiski strank. Predvsem so me zanimali pritiski strank na računovodje v povezavi z izdelavo računovodskih izkazov glede na potrebe strank. Postavljene trditve so računovodje ocenjevali z ocenami od 1 do 5, kjer je ocena 1 pomenila, da jim navedena situacija nikoli ne povzroča stresa, ocena 5 pa je pomenila, da jih navedena situacija vedno spravlja v stres.

Četrta del merskega instrumenta sestavljajo trditve, povezane s čustveno izčrpanostjo ter depersonalizacijo kot dimenzijama poklicne izgorelosti. Postavljene so štiri trditve, ki merijo čustveno izčrpanost ter štiri trditve, ki merijo depersonalizacijo. Tudi tu so računovodje na lestvici od 1 do 5 označili, v kolikšni meri posamezna trditev velja zanje, in sicer je ocena 1 pomenila, da trditev ne drži nikoli, ocena 5 pa, da trditev vedno velja. S tem želim ugotoviti, ali obstaja pomembna in pozitivna povezava med viri stresa na delovnem mestu ter spremenljivkama čustvena izgorelost in depersonalizacija. To bi pomenilo, da viri stresa na delovnem mestu vplivajo na poklicno izgorelost računovodij v slovenskih računovodskih servisih. Peti del merskega instrumenta zajemajo demografska vprašanja o spolu, starosti ter stopnji izobrazbe računovodij.

Rezultate demografskih vprašanj sem dobila na spletnem portalu Ika, ki uporabniku ponuja preproste analize. Ostale rezultate sem zbrala in jih statistično obdelala s programom SPSS (statistični paket), posamezne grafične in tabelarične prikaze pa sem izdelala s programom Microsoft Excel. Izračunala sem Cronbachove koeficiente zanesljivosti alfa, s katerimi se ocenjuje notranja konsistentnost merske lestvice (Ferligoj, Leskovšek, & Kogovšek, 1996). Vrednosti koeficientov so prikazane v Tabeli 1. Izračunala sem koeficiente ločeno za posamezne skupine virov stresa na delovnem mestu, za vire stresa, povezane z opravljanjem računovodskega poklica ter za obe dimenziji poklicne izgorelosti, in sicer za čustveno izčrpanost ter depersonalizacijo.

Vse trditve so bile merjene s pomočjo petstopenjske Likartove merske lestvice. Vsi koeficienti, razen koeficientov za medsebojne odnose, opredelitev vlog v organizaciji in depersonalizacijo, imajo vrednosti višje od 0,8, kar po Ferligojevi et. al (1996) predstavlja dobro zanesljivost. Preostali trije koeficienti imajo vrednosti 0,692 za medsebojne odnose, 0,720 za opredelitev vlog v organizaciji in 0,721 za depersonalizacijo. Vrednosti so po mnenju Ferligojeve et. al (1996) še vedno zmerno zanesljive, zato sem se odločila, da jih vključim v analizo.

Tabela 1: Cronbachovi koeficienti zanesljivosti za merjene spremenljivke

Spremenljivka	Število trditvev	Cronbachov koeficient alfa
Delovni pogoji	3	0,812
Medsebojni odnosi	3	0,692
Opredelitev vlog v organizaciji	3	0,720
Organizacijska struktura in klima	3	0,814
Povezanost doma in službe	3	0,872
Viri stresa - računovodski poklic	10	0,802
Čustvena izčrpanost	4	0,814
Depersonalizacija	4	0,721

Pri virih stresa sem izračunala Cronbachove koeficiente zanesljivosti alfa za posamezne skupine virov stresa na delovnem mestu ter ločeno za vire stresa, ki izvirajo iz značilnosti računovodskega poklica. Ti koeficienti so pokazatelji notranje skladnosti. Vrednosti koeficientov so bile nad 0,7. Za analizo sem tako uporabila vse trditve o virih stresa. Prav tako sem izračunala Cronbachov alfa za konstrukta čustvena izčrpanost ter depersonalizacija, kjer je bila vrednost koeficientov 0,81 za čustveno izčrpanost ter 0,72 za depersonalizacijo.

5.3 Predstavitev rezultatov raziskave

Najprej bom predstavila demografske značilnosti računovodij v slovenskih računovodskih servisih, v nadaljevanju pa še povprečen tedenski delovnik računovodij, vire stresa na delovnem mestu ter ugotavljanje povezave med stresom na delovnem mestu ter poklicno izgorelostjo računovodij.

5.3.1 Splošne ugotovitve o demografskih značilnostih anketiranih računovodij

V nadaljevanju bom najprej predstavila ugotovitve po demografskih značilnostih. Anketirani računovodje so odgovarjali na vprašanja o spolu, starosti ter stopnji izobrazbe.

Računovodje po spolu

Tabela 2 prikazuje spolno strukturo računovodij, ki so sodelovali pri anketnem vprašalniku. Razvidno je, da v vzorcu prevladujejo ženske, saj je na vprašalnik odgovorilo kar 85,2 % žensk in le 14,8 % moških. Na podlagi podatkov, zbranih v tej raziskavi in raziskavi, ki jo je v letu 2012 opravil Kolar, lahko rečem, da je poklic računovodje v Sloveniji glede na spol še vedno asimetrično porazdeljen. Korošec in Horvat (2011) pravita, da je bilo po raziskavah leta 2008 18,2 % moških računovodij in 81,2 % žensk, leta 2011 pa 15,6 % moških in 84,4 % žensk. Stereotip, da je računovodja predvsem ženski poklic, je v Sloveniji glede na opravljene raziskave že kar dejstvo.

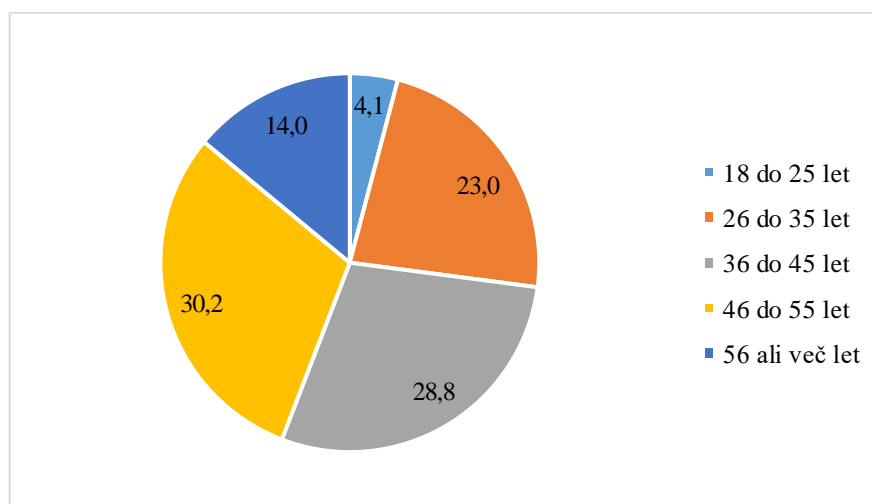
Tabela 2: Število anketiranih računovodij in njihov odstotek

Spol	Število	Odstotek
Ženski	207	14,8
Moški	36	85,2

Računovodje po starosti

Slika 1 prikazuje starostno strukturo anketiranih računovodij. Zastopane so vse starostne skupine, največ anketirancev pa je starih od 46 do 55 let (30 %) Le 1 % manj anketiranih sodi v starostno skupino od 36 do 45 let, in sicer je bilo takšnih računovodij 29 %, 23 % računovodij pa se uvršča v starostno skupino od 26 do 35 let. Anketirancev nad 56 let je bilo 14 % in le 4 % takšnih, ki sodijo v skupino od 18 do 25 let, kar je razumljivo, saj se večina mladih dandanes šola do 25. ali 26. leta starosti.

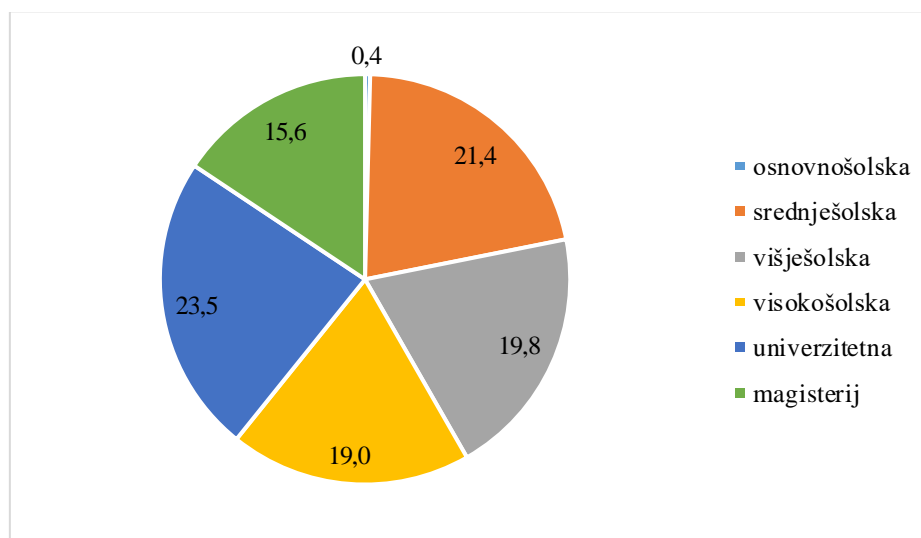
Slika 1: Starost anketiranih računovodij in njihov odstotek (v %)



Računovodje po stopnji izobrazbe

Slika 2 ponazarja izobrazbeno strukturo anketiranih računovodij. Tri stopnje izobrazbe so si tesno blizu, in sicer ima 23,5 % računovodij univerzitetno izobrazbo, 21,4 % srednješolsko izobrazbo ter 19,8 % višješolsko. Največ računovodij ima torej univerzitetno izobrazbo, kar sovпада z najbolj zastopanimi starostnimi skupinama, to je od 46 do 55 let ter od 36 do 45 let. Računovodje v teh starostnih obdobjih so se šolali po starih študijskih programih in mnogi so po končani gimnaziji izbrali nadaljevanje šolanja na univerzitetnem študiju. Druga najbolj zastopana stopnja izobrazbe je srednješolska izobrazba, kar bi lahko pojasnila, da tisti, ki so obiskovali srednje poklicne šole, so se po maturi takoj zaposlili, saj 20 ali 30 let nazaj ni bilo težko najti prvo zaposlitev takoj po šolanju, kot je dandanes.

Slika 2: Izobrazba računovodij in odstotki posamezne izobrazbene skupine (v %)



5.3.2 Povprečen tedenski delovnik računovodij v slovenskih računovodskih servisih

Računovodje so v vprašalnik vpisovali, koliko ur na teden v povprečju delajo v službi. Ker računovodski poklic velja za poklic, kjer časovni roki narekujejo tempo delovnega urnika, sem v hipotezi 1 predpostavila, da računovodje v povprečju na teden opravijo več delovnih ur kot zaposleni preostalih poklicnih skupin v Sloveniji in tudi v EU. Podatke o povprečno opravljenih delovnih urah na teden za Slovenijo in EU sem poiskala na spletni strani Eurostata, vzela pa sem podatke za leto 2016, saj za leto 2017 še ni podatkov. Omenim naj, da je pri povprečno opravljenih delovnih urah na teden za Slovenijo potrebno odšteti 2,5 ure, ki jih zaposleni namenijo malici, saj le-te v povprečnem tedenskem delovniku ostalih držav članic EU ni. Tako sem pri rezultatih vprašalnika ter podatku Eurostata slovenske mu povprečju tedensko opravljenih ur odštela 2,5 uri.

Število povprečno opravljenih delovnih ur na teden je razvidno v Tabeli 3. Leta 2016 je bilo v Sloveniji v povprečju opravljenih 39,1 ur na teden, računovodje v mojem vzorcu pa so v povprečju na teden delali 41,3 ur. Povprečje opravljenih delovnih ur na teden je za 28 držav članic EU leta 2016 znašalo 41,4.

Računovodje so tako v povprečju delali več, kot je bilo povprečje v EU in v Sloveniji leta 2016. Na podlagi predstavljenih rezultatov o povprečno opravljenih delovnih urah na teden računovodij in drugih v Sloveniji ter za 28 držav članic EU lahko potrdim hipotezo 1: Računovodje v slovenskih računovodskih servisih v povprečju opravijo več delovnih ur na teden, kot je povprečje vseh zaposlenih v Sloveniji in tudi v Evropski uniji. Tudi rezultati Kolarja v raziskavah med računovodji v letih 2007 in 2012 so pokazali, da računovodje opravijo več delovnih ur na teden kot je slovensko povprečje in povprečje EU.

Tabela 3: Povprečno preživet čas v službi – delovne ure na teden

	Računovodje v slovenskih računovodskih servisih (n=243)	Slovenija (povprečje) (n=35.300)	EU (povprečje)
Povprečno število opravljenih delovnih ur na teden	41,3	39,1	41,4

Povzeto in prirejeno po I. Kolar, *Kako težak je poklic računovodij?*, 2012, str. 47, preglednica 1; Eurostat, *Hours worked per week of full-time employment*, 2016.

Tabela 4 prikazuje primerjavo povprečno opravljenih delovnih ur računovodij na teden med mojo in Kolarjevo raziskavo. V moji raziskavi med moškimi in ženskami je zelo majhna razlika med delovnimi urami, ki so jih opravili moški ter med delovnimi urami žensk. Ženske so v povprečju delale 41,4 ur na teden, medtem ko so moški računovodje v povprečju delali 40,6 ur na teden. V Kolarjevih raziskavah v letih 2007 ter 2012 je razlika med delovnimi urami moških in žensk bolj opazna, in sicer so v obeh letih v povprečju več ur na teden delali moški računovodje.

Tabela 4: Povprečje delovnih ur na teden slovenskih računovodij

	Vzorec računovodij 2007 (n=181)		Vzorec računovodij 2012 (n=272)		Vzorec računovodij 2017 (n=243)	
	Moški 14,8 % (n=27)	Ženske 85,2 % (n=154)	Moški 17,6 % (n=48)	Ženske 82,4 % (n=224)	Moški 14,8 % (n=36)	Ženske 85,2 % (n=207)
Povprečno preživet čas v službi - delovne ure na teden	47,8	39,9	43,2	39,5	40,6	41,1

Povzeto in prirejeno po I. Kolar, *Kako težak je poklic računovodij?*, 2012, str. 47, preglednica 1.

5.3.3 Viri stresa na delovnem mestu računovodij v slovenskih računovodskih servisih

V magistrskem delu me je zanimalo, v kolikšni meri so pri računovodjih v slovenskih računovodskih servisih prisotni posamezni viri, ki povzročajo stres na delovnem mestu. Računovodje sem prosila, naj pri drugem vprašanju na petstopenjski lestvici izberejo, v kolikšni meri se strinjajo oziroma ne strinjajo s posamezno trditvijo, ki opisuje določene značilnosti delovnega mesta. Pri tem 1 pomeni, da se s trditvijo ne strinjajo, 5 pa pomeni, da se s trditvijo strinjajo. Trditve iz drugega vprašanja sem združila v pet skupin oziroma področij virov stresa, ki jih navaja Stranks (2005). Te skupine virov stresa so delovni pogoji, medsebojni odnosi, opredelitev vlog v organizaciji, organizacijska kultura in klima ter povezanost doma in službe. Stranks (2005) kot skupino virov stresa navaja še skrbi, povezane s kariero, vendar jih sama nisem vključila v vprašalnik. Način združenja je prikazan v nadaljevanju.

Delovni pogoji

1. Pri delu sem preveč obremenjen/-a.
2. Pri svojem delu sem pod časovnim pritiskom.
3. Delam izven rednega delovnega časa (nadure).

Medsebojni odnosi

4. Moji odnosi z nadrejenimi so slabi.
5. Imam slabe odnose s sodelavci.
6. Na delovnem mestu sem šikaniran/-a (prisotno je ogovarjanje za hrbtom, širjenje govoric).

Opredelitev vlog v organizaciji

7. Ne vem, kaj se od mene pričakuje na delu.
8. Moje pristojnosti niso jasno opredeljene.
9. Moje mnenje in predlogi ne morejo vplivati na odločitve vodstva.

Organizacijska kultura in klima

10. Ne zadovoljen/-a sem s plačo.
11. Vodstvo ni odprto in iskreno v komunikaciji.
12. Poleg plače ne dobivam nobenih pohval za svoje delo.

Povezanost doma in službe

13. Ne zadovoljen/-a sem z ravnotežjem med delom in prostim časom.
14. Doma mislim na službo in delam za službo.
15. Počutim se, kot da nimam dovolj moči za družinsko in družabno življenje.

Vseh pet skupin trditev, na katerih odgovore sem zbirala v drugem vprašanju, predstavljam v nadaljevanju. Izračunala sem povprečja in standardne odklone, ki jih uporabljamo kot mere reprezentativnosti povprečij. Manjši kot je standardni odklon v primerjavi s povprečjem, manjše so razlike med dejanskimi vrednostmi spremenljivke in njeno povprečno sredino ter obratno (Polajžar, 2014, str. 60).

Prvo skupino virov stresa predstavljajo delovni pogoji, rezultati so predstavljeni v Tabeli 5. Ocena 1 je pomenila, da trditev ne drži, torej navedena situacija ni stresna za računovodje, ocena 5 pa je pomenila, da trditev popolnoma drži in tako povzroča stres računovodjem. Med delovnimi pogoji računovodje najbolj pogosto spravljajo v stres časovni pritiski, saj znaša povprečje kar 4,19. Zakonsko določeni roki za oddajo davka na dodano vrednost (v nadaljevanju DDV) in rekapitulacijskega poročila (v nadaljevanju RPO) ter poročil Banki Slovenije računovodjem povzročajo precej stresa. Računovodje v računovodskih servisih so odgovorni za več strank in zato se omenjena poročila kopičijo ob večjem številu strank, oddana pa morajo biti v roku, drugače lahko zaradi zamude in nepravočasnega plačila obveznosti davčni zavezanec prejme denarno kazen.

Opravljanje nadur ima povprečje 3,58 in se dogaja predvsem nekaj dni pred časovnimi roki, prevelika obremenjenost pa ima povprečje 3,48. Standardni odklon pri opravljanju nadur znaša 1,53 ter pri preveliki obremenjenosti 1,27, kar pomeni, da so nekateri računovodje bolj obremenjeni in delajo več nadur kot drugi. Enako lahko rečem za delo pod časovnim pritiskom, saj znaša standardni odklon 1,01, kar lahko pomeni, da nekateri računovodje bolje obvladujejo svoj delovni urnik kot drugi.

Tabela 5: Delovni pogoji

Viri stresa	Minimum	Maksimum	Povprečje	Standardni odklon
Pri delu sem preveč obremenjen/-a.	1	5	3,48	1,27
Pri svojem delu sem pod časovnim pritiskom.	1	5	4,19	1,01
Delam izven rednega delovnega časa (nadure).	1	5	3,58	1,53

Druga skupina virov stresa se nanaša na medsebojne odnose. Kot je opaziti v Tabeli 6, imajo računovodje v slovenskih računovodskih servisih dobre odnose z nadrejenimi ter sodelavci, prav tako so redko šikanirani. Rezultati so spodbujajoči, saj bi bilo vsakemu zaposlenemu jutraj težko iti v službo vedoč, da bo zopet prisotno ogovarjanje ali prepiri, ki ustvarjajo slabo delovno atmosfero. Slabi odnosi namreč po Wheelerju (1994) posamezniku jemljejo energijo, nižajo produktivnost, slabo vplivajo na samospoštovanje, blokirajo zdravo diskusijo, ustvarjajo atmosfero »jaz zmagam, ti zgubiš« in povzročajo strah ter nezaupanje med ljudmi.

Tabela 6: Medsebojni odnosi

Viri stresa	Minimum	Maksimum	Povprečje	Standardni odklon
Moji odnosi z nadrejenimi so slabi.	1	4	1,32	0,69
Imam slabe odnose s sodelavci.	1	5	1,43	0,82
Na delovnem mestu sem šikaniran/-a (prisotno je ogovarjanje za hrbtom, širjenje govoric, ...).	1	5	1,91	1,15

Opredelitev vlog v organizaciji predstavlja naslednjo skupino virov stresa, kar prikazuje Tabela 7. V tej skupini računovodje najbolj spravlja v stres dejstvo, da s svojim mnenjem ali predlogi ne morejo vplivati na odločitve vodstva, in sicer znaša povprečje 2,20, vendar znaša standardni odklon 1,45, kar pomeni, da so odgovori računovodij pri tem viru stresa najbolj razpršeni. Računovodje vedo, kaj se od njih pričakuje na delovnem mestu, saj so njihove pristojnosti jasno opredeljene, standardna odklona pa sta pri omenjenih dveh virih nizka, in sicer znašata 0,88 za zaznana pričakovanja od delovnega mesta ter 0,99 za opredeljenost pristojnosti.

Tabela 7: Opredelitev vlog v organizaciji

Viri stresa	Minimum	Maksimum	Povprečje	Standardni odklon
Ne vem, kaj se od mene pričakuje na delu.	1	5	1,41	0,88
Moje pristojnosti niso jasno opredeljene.	1	5	1,53	0,99
Moje mnenje in predlogi ne morejo vplivati na odločitve vodstva.	1	5	2,2	1,45

Četrto skupino virov stresa opredeljuje organizacijska kultura in klima. V Tabeli 8 je vidno, da računovodje v tej skupini v stres najbolj spravlja nezadovoljstvo s plačo, saj znaša povprečje 2,50. Ne prejemanje pohval za opravljeno delo ima povprečje 2,42, najnižje povprečje (1,81) pa ima vir »Vodstvo ni odprto in iskreno v komunikaciji.« Le-to pomeni, da so računovodje v slovenskih računovodskih servisih zadovoljni s komunikacijo svojih nadrejenih in zanje menijo, da so iskreni. Vendar je vrednost standardnih odklonov krepko čez 1 pri vseh treh virih stresa, kar pomeni, da so nekateri računovodje bolj zadovoljni s plačo kot drugi, nekateri imajo svoje vodje za iskrene, spet drugi manj, poleg tega pa nekateri računovodje prejmejo še drugo vrsto pohvale za opravljeno delo, drugi pa so nezadovoljni, ker ne dobijo drugačne materialne ali nematerialne pohvale.

Tabela 8: Organizacijska kultura in klima

Viri stresa	Minimum	Maksimum	Povprečje	Standardni odklon
Nezadovoljen/-a sem s plačo.	1	5	2,5	1,43
Vodstvo ni odprto in iskreno v komunikaciji.	1	5	1,81	1,16
Poleg plače ne dobivam nobenih pohval za svoje delo.	1	5	2,42	1,51

Tabela 9 predstavlja zadnjo skupino virov stresa na delovnem mestu, in sicer povezanost doma in službe. Povprečja pri treh situacijah so si dokaj podobna, in sicer znaša povprečje za »Doma mislim na službo in delam za službo.« 2,72, ki je tudi največje v tej skupini. Povprečje za nezadovoljstvo med službenim in zasebnim življenjem znaša 2,51 ter 2,38 za občutek nemoči za družinsko in družabno življenje.

Ker so povprečja majhna, bi lahko rekla, da so računovodje v slovenskih računovodskih servisih dokaj zadovoljni z ravnotežjem med delom in prostim časom, kar pomeni, da znajo odklopiti misel na službo in se posvetiti družini ali prijateljem. Vendar so tudi tu vrednosti standardnih odklonov krepko čez 1, torej so odgovori precej razpršeni. Tisti, ki delajo nadure ali so vodje računovodskih servisov, imajo več dela, zato tudi težje usklajujejo delo in zasebno življenje. Tisti računovodje, ki pa imajo zgolj 40-urni tedenski delovnik, so seveda bolj zadovoljni z ravnotežjem med službo in prostim časom.

Tabela 9: Povezanost doma in službe

Viri stresa	Minimum	Maksimum	Povprečje	Standardni odklon
Nezadovoljen/-a sem z ravnotežjem med delom in prostim časom.	1	5	2,51	1,44
Doma mislim na službo in delam za službo.	1	5	2,72	1,50
Počutim se, kot da nimam dovolj moči za družinsko in družabno življenje.	1	5	2,38	1,39

Tabela 10 prikazuje povprečja in standardne odklone za vseh pet skupin virov stresa, ki smo jih združili iz drugega vprašanja anketnega vprašalnika. Pri povprečjih je pomembno, da ocena 5 pomeni prisotnost stresa, ocena 1 pa prisotnost idealnih okoliščin, ki ne povzročajo stresa. Največjo prisotnost virov stresa pri računovodjih v slovenskih računovodskih servisih zasledimo iz virov stresa, ki izhajajo iz skupine delovni pogoji, katere povprečje znaša 3,75.

Delovnim pogojem sledijo viri stresa, ki izhajajo iz povezanosti doma in službe s povprečjem 2,53, organizacijske kulture in klime s povprečjem 2,24, opredelitve vlog v organizaciji s povprečjem 1,71 ter najmanjši viri stresa, ki izhajajo iz medsebojnih odnosov. Slovenskim računovodjem tako največ stresa povzročajo časovni pritiski, delo izven rednega delovnega časa ter preobremenjenost.

Najmanj so prisotni viri stresa iz medsebojnih odnosov. Računovodje so zadovoljni z odnosi z nadrejenimi ter sodelavci, na delovnem mestu pa niso šikanirani ali ogovarjani za hrbtom. Do enakih rezultatov je leta 2014 prišla Polajžerjeva, ki je preučevala skupine virov stresa med računovodji javnih in zasebnih izobraževalnih zavodov. Računovodje so v njeni anketi kot glavne povzročitelje stresa opredelili delovne pogoje.

Časovni pritiski so najbolj pogost vir stresa med računovodji. Kjer računovodje nimajo sodelavcev, da bi jih nadomeščali, si težko privoščijo dopust, daljši od desetih dni. Collinsova in Killough (1989) sta s pomočjo vprašalnika, v katerem je sodelovalo 1.200 ameriških računovodij, opredelila dva pomembna vira stresa. Prvi je okolje, ki od računovodij zahteva nadure ter delo pod obvezujočimi časovnimi roki. Drugi pomemben vir stresa je konflikt med službo ter zasebnim življenjem zaradi pomanjkanja časa za družinske in druge aktivnosti. V raziskavi Larsonove (2004) se je pokazalo, da je glavni krivec za delovne napore notranjih revizorjev časovni pritisk na opravljanje dela. Na podlagi rezultatov in empiričnih ugotovitev lahko potrdim hipotezo 2: Računovodje v slovenskih računovodskih servisih kot najpomembnejši vir stresa na delovnem mestu opredeljujejo delovne pogoje.

Tabela 10: Viri stresa na delovnem mestu računovodij

VIRI STRESA NA DELOVNEM MESTU	Minimum	Maksimum	Povprečje	Standardni odklon
Delovni pogoji	1	5	3,75	1,09
Medsebojni odnosi	1	4	1,55	0,71
Opredelitev vlog v organizaciji	1	5	1,71	0,91
Organizacijska kultura in klima	1	5	2,24	1,17
Povezanost doma in službe	1	5	2,53	1,29

5.3.4 Viri stresa v povezavi z opravljanjem računovodskega poklica

Računovodja mora biti v nenehnem stiku s strankami, za katere je odgovoren, saj za opravljanje svojega dela potrebuje informacije in dokumente s strani strank. Poznati mora zakonodajo in računovodske standarde ter spremljati in se izobraževati o morebitnih novostih. Le-te mora sporočiti strankam in znati pojasniti njihov vpliv na poslovanje strank. Želela sem preučiti vpliv določenih situacij, ki so specifične za računovodje, na njihovo občutje stresa. Vsebino trditev sem določila s pomočjo sodelavcev, saj tudi sama delam v računovodskem servisu, ostali pa v računovodstvu delajo več let.

Oblikovala sem 10 trditev, ki so jih računovodje ocenjevali s pomočjo 5-stopenjske merske lestvice. Pri tem je ocena 1 pomenila prisotnost idealnih okoliščin, zaradi katerih računovodje ne zaznavajo stresa, ocena 5 pa je pomenila, da navedena trditev računovodjem povzroča stres. Trditve so predstavljene v Tabeli 11. Slabo znanje nekaterih strank glede pravil v računovodstvu in dopovedovanje le-teh nevednim strankam računovodjem največkrat povzroča stres izmed virov stresa na delovnem mestu računovodje, in sicer znaša povprečje tega vira 3,68.

Nekatera manjša podjetja lahko gledajo na računovodske storitve le kot na nujnost zaradi zakonodajne ureditve in ne kot na podporno storitev poslovanju podjetja. Manjši podjetniki posamezniki nimajo računovodskega znanja, zato morebiti ne razumejo usmeritev, po katerih računovodja vodi poslovne knjige. Strokovno razlaganje računovodskih usmeritev je lahko naporno, če stranka ne razume ali pa včasih tudi noče razumeti, ker želi prikazati informacije sebi v prid. Še posebej je to naporno, če se vodi računovodstvo za podružnico tujega podjetja v Sloveniji in je tujcem težje obrazložiti pravila.

Druga najbolj pogosta situacija, ki računovodje spravlja v stres, je prepozno dostavljanje dokumentacije, ki je nujna za knjiženje poslovnih dogodkov. Nepravočasno dostavljanje dokumentov je še posebej stresno v času pred oddajo DDV obrazcev, ko morajo računi biti poknjiženi, da se obrazec lahko sestavi, saj obstaja zakonsko določen rok za oddajo. Veliko računovodij mora zato prositi stranke pred roki, naj jim pošljejo dokumente. S povprečjem 3,49 so na tretjem mestu povzročiteljev stresa med računovodji dodatna vprašanja strank glede skladnosti poslovanja s predpisi ali dodatna vprašanja glede novosti zakonodaje in predpisov.

Računovodja mora strankam pojasniti, zakaj je določen poslovni dogodek knjižil na način, kot ga je, če stranke želijo vedeti. Poleg tega mora strankam pojasniti morebitne spremembe zakonodaje in računovodskih standardov, če bodo te spremembe vplivale na poslovanje podjetja. Ob tem imajo lahko stranke več vprašanj, na katera mora računovodja znati odgovoriti. Ta vprašanja se lahko pojavijo tudi tekom poslovnega leta, ko pride do specifičnega poslovnega dogodka in stranko zanima, kako bo ta dogodek vplival na poslovne knjige ali davčne obveznosti. Ob časovnih rokih in večjem številu strank so lahko takšna vprašanja računovodji v breme, saj ima že tako dovolj rednega dela.

Nenehne spremembe zakonodaje in računovodskih standardov s povprečjem 3,37 so naslednji najbolj pogost vir stresa. Sledijo jim zahteve strank po večjem obsegu internih poročil in analiz (povprečje 3,10), pritiski strank na računovodje pri izdelavi računovodskih izkazov (povprečje 2,89), različne aplikacije javnih služb za oddajo poročil (povprečje 2,84), zahteve strank po stalni dosegljivosti računovodij (povprečje 2,78), pridobitev novih strank ob enakem številu zaposlenih v podjetju (povprečje 2,57) ter digitalizacija poslovanja (povprečje 2,32).

Predpostavila sem, da so pritiski strank na računovodje glede prikrivanja ali olepševanja računovodskih informacij tisti vir stresa, ki bo imel največje povprečje. Kot kažejo rezultati, pritiski strank niso najbolj pogost vir stresa med računovodji in tudi vrednost standardnega odklona (1,18) je dokaj visoka, kar pomeni, da so bili odgovori računovodij razpršeni.

Vodje računovodskih servisov in računovodje z več let praktičnih izkušenj, ki pripravljajo računovodske izkaze, lahko občutijo pritiske strank, medtem ko nekateri računovodje, ki opravljajo le knjigovodski del za stranko, pritiskov ne občutijo. Pri interpretaciji rezultatov je potrebno upoštevati tudi občutljivo tematiko, ki je etično sporna.

Tabela 11: Viri stresa v povezavi z opravljanjem računovodskega poklica

VIRI STRESA NA DELOVNEM MESTU RAČUNOVODIJ	Minimum	Maksimum	Povprečje	Standardni odklon
Prepozno dostavljanje potrebne dokumentacije za knjiženje s strani strank.	1	5	3,61	0,94
Nenehne spremembe davčne in ostale zakonodaje ter računovodskih standardov.	1	5	3,37	1,02
Zahteve strank po večjem obsegu internih poročil in poslovnih analiz.	1	5	3,10	1,11
Pridobitev novih strank ob enakem številu zaposlenih v podjetju.	1	5	2,57	1,31
Neznanje določenih strank, katerim je težko dopovedati pravilno poslovanje.	1	5	3,68	0,89
Dodatna vprašanja strank glede skladnosti poslovanja s predpisi ali glede novosti na področju računovodenja.	1	5	3,49	0,91
Zahteve strank po nenehni dosegljivosti celo izven delovnega časa.	1	5	2,78	1,27
Digitalizacija poslovanja (elektronski dokumenti, e-bančništvo, računovodstvo v oblaku).	1	5	2,32	1,16
Različne aplikacije javnih služb za oddajanje poročil.	1	5	2,84	1,19
Pritiski strank na izdelavo računovodskih izkazov glede na njihove želje, in ne glede na skladnost z zakonodajo.	1	5	2,89	1,18

5.3.5 Povezava med viri stresa na delovnem mestu in poklicno izgorelostjo

Poklicna izgorelost je posledica daljše časovne izpostavljenosti stresnim dejavnikom. Poklicno izgorelost sem merila z dvema dimenzijama izgorelosti, in sicer čustveno izčrpanostjo ter depersonalizacijo. Za vsako dimenzijo izgorelosti sem postavila 4 trditve, ki so povzete po *Maslach Burnout Inventory* testu, katerega avtorica je Christina Maslach, ena izmed najpomembnejših raziskovalk na področju izgorelosti (Guthrie & Jones, 2012, str. 396). Vsaka trditev je imela mersko lestvico od 1 do 5, in sicer je ocena 1 pomenila, da računovodje nikoli ne občutijo opisanih počutij, ocena 5 pa, da se počutijo izgorele.

Povezavo med spremenljivkama viri stresa na delovnem mestu in poklicna izgorelost sem izmerila s Pearsonovim koeficientom korelacije. To je najpogosteje uporabljena mera linearne povezanosti dveh številskih spremenljivk. Kadar je koeficient pozitiven in blizu 1, obstaja pozitivna povezanost med spremenljivkama, kadar pa je koeficient negativen in blizu -1, obstaja negativna povezanost med spremenljivkama. V Tabeli 12 so predstavljeni Pearsonovi koeficienti korelacije med viri stresa na delovnem mestu in vsako merjeno dimenzijo poklicne izgorelosti posebej ter skupno poklicno izgorelostjo. Pearsonov koeficient korelacije med viri stresa na delovnem mestu in čustveno izčrpanostjo kot eno izmed merjenih dimenzij poklicne izgorelosti znaša 0,595 in je večji od koeficienta korelacije med viri stresa na delovnem mestu in depersonalizacijo, ki znaša 0,422. Vsi koeficienti korelacije so statistično značilni s stopnjo značilnosti, nižjo od 0,01. Koeficient korelacije med viri stresa na delovnem mestu in poklicno izgorelostjo znaša 0,548. Stopnja

značilnosti je manjša od 0,01, zato lahko rečem, da so viri stresa na delovnem mestu računovodij in poklicna izgorelost pozitivno povezana. To pomeni, da dlje časa, kot je računovodja izpostavljen virom stresa na delovnem mestu, bolj čuti posledice poklicne izgorelosti.

Tabela 12: Pearsonovi koeficienti korelacije med stresom na delovnem mestu in poklicno izgorelostjo

		Stres na delovnem mestu	Čustvena izčrpanost	Depersonalizacija	Poklicna izgorelost
Stres na delovnem mestu	Pearsonov koeficient	1	0,595	0,422	0,548
	St. značilnosti		0,000	0,000	0,000
	N	243	243	243	243
Čustvena izčrpanost	Pearsonov koeficient	0,595	1	0,738	0,935
	St. značilnosti	0,000		0,000	0,000
	N	243	243	243	243
Depersonalizacija	Pearsonov koeficient	0,422	0,738	1	0,929
	St. značilnosti	0,000	0,000		0,000
	N	243	243	243	243
Poklicna izgorelost	Pearsonov koeficient	0,548	0,935	0,929	1
	St. značilnosti	0,000	0,000	0,000	
	N	243	243	243	243

Pearsonov koeficient korelacije ima vrednosti med -1 ter 1 in določa moč povezave med odvisno ter neodvisno spremenljivko. Moč povezave definirajo naslednje absolutne vrednosti (Benstat, 2017):

- 0,0-0,1 (zelo šibka povezava);
- 0,1-0,3 (šibka povezava);
- 0,3-0,7 (srednje močna povezava);
- 0,7-0,9 (močna povezava);
- 0,9-1 (zelo močna povezava).

Vrednost Pearsonovega koeficienta korelacije 0,548 nam pove, da je linearna povezanost med viri stresa na delovnem mestu in poklicno izgorelostjo pozitivna in srednje močna.

S pomočjo multiple regresije sem preverila vpliv neodvisnih spremenljivk na odvisno spremenljivko, ki je v mojem primeru poklicna izgorelost. Za neodvisne spremenljivke sem izbrala viri stresa na delovnem mestu, spol računovodij, starost računovodij in stopnjo izobrazbe. Uporabila sem metodo Enter, ki vnese vse spremenljivke v model v enem koraku. Izračun regresijskega modela je po enačbi (1):

$$\text{Poklicna izgorelost} = b_0 + b_1 * \text{viri stresa} + b_2 * \text{spol} + b_3 * \text{starost} + b_4 * \text{stopnja izobrazbe} \quad (1)$$

Tabela 13 prikazuje rezultate multiple regresije. Spol računovodij in stopnja izobrazbe sta statistično neznačilni spremenljivki. Stopnja izobrazbe računovodij je statistično značilna pri 20 %, medtem ko je stopnja značilnosti za spol računovodij kar 98 %. Ti dve spremenljivki torej nimata statistično značilnega vpliva na občutenje poklicne izgorelosti. SPSS ju je zato izločil iz regresijskega modela. Med moškimi in ženskimi računovodji v mojem vzorcu tako ni razlik v občutenju poklicne izgorelosti, prav tako ne med računovodji višje izobrazbe ali nižje. Tu naj omenim, da je na vprašalnik odgovorilo le 36 moških izmed 243 anketiranih oseb, prevladujoča stopnja izobrazbe pa je univerzitetna. V računovodskem poklicu v Sloveniji prevladujejo ženske, kar je pomembno upoštevati pri interpretaciji rezultata, da spol nima vpliva na občutenje izgorelosti.

Guthrie in Jones (2012) sta v svoji raziskavi med 1.681 ameriškimi računovodji prišla do rezultatov, v katerih so se moški in ženske razlikovali glede na občutenje posameznih dimenzij poklicne izgorelosti. Moški so občutili večjo depersonalizacijo, medtem ko so se ženske počutile bolj čustveno izčrpane. Kolar (2012) je prvi in zaenkrat edini v Sloveniji preučeval razlike v naporih opravljanja računovodskega poklica med moškimi in ženskami, in sicer je ugotovil, da niso obstajale značilne razlike med spoloma glede delovnih naporov. To sovпада z našo ugotovitvijo, da spol računovodij ne vpliva na občutenje poklicne izgorelosti.

Iz modela je razvidno, da na občutenje poklicne izgorelosti računovodij vplivajo viri stresa na delovnem mestu in starost računovodij. Vpliv starosti na občutenje izgorelosti lahko pojasnimo z dejstvom, da imajo starejši računovodje več delovnih izkušenj kot mlajši, zato opravljajo zahtevnejše računovodske naloge, kot je sestavljanje računovodskih izkazov ob koncu poslovnega leta. Ob svojem rednem delu lahko uvajajo mlajše računovodje in jim pomagajo, kadar slednji naletijo na oviro pri delu. Vpliv starosti na izgorelost je mogoče povezati z nezadovoljstvom s plačo, če se jim le-ta v delovni dobi do sedaj ni povišala.

Starejši se lahko počutijo ogrožene za obstoj delovnega mesta pred mlajšimi računovodji, zato jim morebiti ne predajo dela, obseg svojega dela tako povečujejo in zaradi delovnih zahtev trpijo za stresom, ki vpliva na občutenje izgorelosti. Starejši računovodje, ki imajo delovne izkušnje, vendar nimajo ustrezno visoke stopnje izobrazbe, morda niso dosegli napredka v karieri, ki so si ga želeli in imajo posledično negativen odnos do dela. Preden bi sklepali o vplivu starosti na poklicno izgorelost, bi bilo potrebno preučiti navedene situacije.

Fogarty et al. (2000) so v raziskavi med 188 ameriškimi računovodji ugotovili statistično značilen vpliv stresa na poklicno izgorelost. Kadar stres ni kontroliran in je posledično kroničen, vodi v izgorelost. Iz rezultatov raziskave ne moremo oceniti, ali računovodje v vzorcu trpijo za kroničnim stresom, vendar pa so učinki stresa lahko kronični. Poklicni stres posameznike izčrpa, če za njegovimi posledicami trpijo dlje časa. Haskins et. al (1990) so med ameriškimi revizorji definirali preveliko delovno obremenitev, neželene nadure in

časovne pritiske kot najpogostejše vire stresa v računovodstvu. Ker je poklicna izgorelost negativen odziv na vire stresa, je smiselno pričakovati, da bodo računovodje občutili poklicno izgorelost, ko bodo delovne zahteve in časovni pritiski kot viri stresa močno obremenjevali računovodje.

Tabela 13: Regresijski model poklicne izgorelosti z neodvisnimi spremenljivkami stres, spol, starost in stopnja izobrazbe

Model	Nestandardizirani koeficienti		Standardizirani koeficienti	t-statistika	St. značilnosti
	b – regresijski koeficient	Ocena stand. napake	Beta		
Konstanta	1,001	0,290		3,450	0,001
Spol računovodij	-0,002	0,101	-0,001	-0,018	0,985
Stopnja izobrazbe	-0,036	0,029	-0,073	-1,272	0,205
Starost računovodij	0,151	0,037	0,237	4,124	0,000
Stres na delovnem mestu	0,523	0,051	0,529	10,195	0,000

5.3.6 Omejitve raziskave

Anketni vprašalnik kot merski instrument je bil sestavljen iz štirih vsebinskih vprašanj ter treh demografskih. Drugo vprašanje je bilo sestavljeno iz petnajstih trditev, tretje vprašanje iz enajstih ter četrto vprašanje iz osmih trditev. Vprašalnik je bil za nekatere računovodje predolg, saj so bili določeni vprašalniki le delno izpolnjeni. Nekaj računovodij je izpolnilo le prvo in drugo vprašanje, ko pa so prišli do tretjega vprašanja, so prekinili izpolnjevanje. Če bi bil anketni vprašalnik morebiti krajši, bi lahko prejela več v celoti izpolnjenih vprašalnikov.

Naslednja omejitev se je pojavila pri pridobivanju kontaktov. Trudila sem se pridobiti neposredne elektronske naslove, torej pošiljanje povezave na anketni vprašalnik na elektronski naslov, ki je vseboval ime in priimek računovodje. Na žalost nima veliko računovodskih servisov na svojih spletnih straneh neposredne kontakte vodij in računovodij, ampak le splošen elektronski naslov. Del anketnih vprašalnikov je bilo zato poslan na splošne elektronske naslove. Za slednje je vprašljivo, kolikokrat jih računovodje prebirajo in pa tudi, kdo jih spremlja. Lahko je to računovodja, če gre za računovodski servis z zgolj enim zaposlenim, lahko pa je to tajnica ali študent, ki v servisu opravlja administrativna dela.

Pomembno je, da so na anketni vprašalnik odgovarjali le računovodje in ne administrativno osebje. Vprašalnik je bil na voljo v poletnem času, ko so nekateri računovodje bili na letnem dopustu in so lahko zaradi obilice elektronske pošte moje spremno pismo in vprašalnik spregledali. Pri anketnih vprašalnikih je velikokrat slabost, v kolikšni meri so odgovori odraz resničnega stanja in ne stanja, ki bi si ga želeli. Pri vprašanju glede pritiska strank je potrebno vzeti v obzir, da je to občutljiva tema, o kateri marsikdo ne želi ali ne upa odgovoriti po

resnici, četudi je sam vprašalnik anonimen. Ni nujno, da so računovodje razkrili svoje resnične misli ali resnično vedenje, ker je bil vprašalnik strukturiran in so samo označevali strinjanje ali nestrinjanje na merski lestvici. Računovodje se zavedajo svoje dolžnosti do izpolnjevanja Kodeksa poklicne etike računovodij, zato morda vprašanja niso zagotovila zanesljivih dokazov. To so splošno znane slabosti raziskovanja s pomočjo anketnih vprašalnikov.

Drugo vprašanje o virih stresa na delovnem mestu ter četrto vprašanje o poklicni izgorelosti sta bila statistično preizkušena na računovodjih pri raziskavah drugih avtorjev, ki so uporabili ista vprašanja. Tretje vprašanje o virih stresa v povezavi z računovodskim poklicem pa ni bilo statistično preizkušeno in bi lahko bila veljavnost tretjega vprašanja zaradi tega vprašljiva. Vprašanje sem prilagodila računovodskemu poklicu in obstaja možnost, da sem izpustila kakšen pomemben vir oziroma situacijo, ki računovodje spravlja v stres. Manjkajoča situacija bi lahko vplivala na dobljene rezultate raziskave in jo tudi vsebinsko izboljšala. Pri splošnih virih stresa na delovnem mestu sem izpustila vire stresa, povezane z razvojem kariere, tako da bi prihodnje raziskave med računovodji lahko vključile še to skupino virov stresa. Obstaja tudi možnost, da je bila vključena kakšna situacija preveč, ki sicer ne bi bila potrebna.

Pri interpretaciji rezultatov raziskave je potrebno upoštevati dokaj visoke standardne odklone pri večini virov stresa na delovnem mestu. Ker so odgovori razpršeni, viri stresa določene računovodje bolj obremenjujejo, nekatere pa manj. Stres se pojavi, ko sami presodimo, da ne zmoremo opraviti delovnih nalog in se nam slednje le še nalagajo. Računovodje si morajo znati organizirati svoj urnik in takšni računovodje bodo verjeli, da zmorejo opraviti svoje delo do časovnega roka, tisti, ki pa bodo že na začetku mislili, da tega ne zmorejo, se bodo seveda spravili v stresno situacijo. Doživljanje določene stresne situacije je tako odvisno od prepričanj in pričakovanj posameznika.

Vzemimo primer dveh računovodij, ki se znajdeti v sporu s svojim vodjo. Prvi računovodja si bo spor vzel k srcu, ga premleval izven službe in se še nekaj dni slabo počutil zaradi tega. Z mislimi ne bo stoodstotno pri svojem delu, zato se lahko pojavijo napake, zaradi spora pa se lahko zmanjša njegova pripadnost podjetju. Drugi računovodja bo po dogodku kmalu pozabil na spor in dalje opravljal svoje delo. Takšna oseba se bo mogoče tudi lažje spoprijela s časovnimi roki in delovnimi zahtevami. Izredno pomembno je torej spoprijemanje računovodij s stresom in uspešno obvladovanje stresnih situacij.

Omejitev raziskave predstavlja majhen vzorec, saj je vprašalnik v celoti izpolnilo le 243 računovodij. Vzorec 243 računovodij v primerjavi z 2.138 registriranimi računovodskimi servisi kot družba z omejeno odgovornostjo predstavlja zelo majhen delež. Če bi bil vzorec večji, bi se lahko rezultati pomembno razlikovali od dobljenih. Rezultatov ni mogoče sprejemljivo zanesljivo splošiti na celotno populacijo računovodij, pač pa le na vzorec. Omejila sem se tudi le na računovodske servise, ki na trgu delujejo kot družbe z omejeno odgovornostjo, tako da bi v prihodnjih raziskavah lahko bili zajeti tudi samostojni podjetniki.

Kljub omejitvam menim, da je narejena raziskava med računovodji v slovenskem prostoru dober vpogled v opravljanje računovodskega poklica, ki zna biti težaven in premalo cenjen.

SKLEP

Današnji sodoben način življenja, ki ga definirajo politična nasprotovanja, posledice zadnje gospodarske in finančne krize, hiter napredek informacijske tehnologije in nenehno hitenje, je poln pritiskov za ljudi. Nesmiselno je verjeti, da se lahko vsem pritiskom izognemo, hkrati pa se je potrebno zavedati, da ni vsak pritisk na nas slab ali škodljiv. Kjer je neravnovesje med dojemanjem sposobnosti in zahtev v prid sposobnostim, se pojavi pozitiven stres. Slednji nam povečuje samozavest, hkrati pa imamo občutek, da držimo niti v svojih rokah in da bomo uspešno opravili vse naloge. Kadar pa ocenimo, da nimamo dovolj sposobnosti, da bi premagali zahteve iz okolja, se pojavi negativen stres, ki ima lahko resne posledice za naše zdravje. Stres lahko torej opredelimo kot neskladje med dojemanjem zahtev na eni strani in sposobnostmi za obvladovanje teh zahtev na drugi strani.

Stres pogostokrat izvira iz zahtev delovnega okolja, saj v povprečju ljudje preživimo kar tretjino našega življenja na delovnem mestu. Virov stresa na delovnem mestu je več, in sicer lahko stres izvira iz delovnih pogojev, medsebojnih odnosov, organizacijske strukture, vloge v organizaciji, razvoja kariere ali ravnotežja med delom ter družino in prostim časom. Kadar so posamezniki predolgo izpostavljeni stresu, to povzroči padec delovne vneme in motivacije. Zaposleni se težje skoncentrirajo, hitreje pozabljajo in so manj sposobni ustvarjati nove ideje. Posledično to vpliva na nižjo ustvarjalnost ter učinkovitost. Pojavijo se fizični, psihološki ali vedenjski simptomi stresa, kadar posameznik ni več sposoben obvladovati stresne situacije.

Posledice stresa, za katerimi trpijo zaposleni, sčasoma postanejo vidne tudi znotraj organizacije, in sicer zaposleni pogosteje odhajajo na bolniške, vse več je absentizma ali prezentizma, zaradi višje stopnje napak pri delu se lahko poveča število pritožb strank ali nesreč pri delu, upade učinkovitost in produktivnost, če pa organizacija dlje časa ne zmanjša ravni stresa zaposlenih, lahko celo upade ugled organizacije na trgu. Kot zadnja stopnja stresa se pojavi izgorelost, ko neravnovesje med zahtevami in sposobnostmi traja predolgo in prilagoditveni mehanizmi odpovejo.

Računovodstvo je odgovoren poklic, ki pomaga uporabnikom računovodskih informacij sprejemati poslovne odločitve in ugotavljati finančno stanje podjetja. Naloge računovodje zajemajo knjiženje prejetih in izdanih računov, bančnih izpiskov, blagajniških dnevnikov, materialnih stroškov in potnih nalogov, izvajanje plačilnega prometa, vodenje registra osnovnih sredstev in računanje amortizacije, obračunavanje plač, pripravljane in oddajanje DDV ter RPO obrazcev, vprašalnikov za statistično poročanje, poročil Banki Slovenije ter pripravo letnih računovodskih izkazov in davčnih obračunov. Ob rednih delovnih nalogah se pojavljajo sprotne zahteve strank po internih poročilih in odgovarjanje na njihova

vprašanja. Računovodje morajo upoštevati zakonsko določene časovne roke čez celotno poslovno leto, delovne naloge pa morajo biti izvedene z izredno natančnostjo in vestnostjo.

Računovodje so torej pod stalnim časovnim pritiskom, opravljajo poklic, v katerem je poznavanje zakonodaje in predpisov nujna ter so v stalnem kontaktu s strankami, ki so lahko včasih neprijazne. Iz teh razlogov sem izbrala računovodje za svoj raziskovalni vzorec v magistrskem delu. Osredotočila sem se na dejavnike, ki računovodjem povzročajo stres ter posledice stresa računovodij. Zanimal me je tudi obstoj povezave med stresom na delovnem mestu in poklicno izgorelostjo računovodij.

V raziskavi Stres in poklicna izgorelost računovodij v slovenskih računovodskih servisih sem želela preveriti hipotezo, ali slovenski računovodje na teden delajo več ur kot je povprečje ostalih poklicev v Sloveniji in EU. Ob časovnih rokih in običajnem prepozmem dostavljanju dokumentacije s strani strank morajo računovodje podaljšati svoj delovni urnik, za čas priprave izkazov pa je to podaljševanje nekaj običajnega. Ker se zahteve strank povečujejo in ker je računovodja v servisu odgovoren za več strank, se delovni čas lahko podaljša tudi kadarkoli med letom. Kolar (2012) je v raziskavi med računovodji ugotovil, da so v letih 2007 in 2012 delali več ur na teden kot je bilo slovensko povprečje in povprečje EU. Njegovo hipotezo na računovodjih sem tako preizkusila še sama in raziskava, v katero je bilo vključenih 243 računovodij iz slovenskih računovodskih servisov je hipotezo potrdila. Slovenski računovodje v povprečju opravijo več delovnih ur na teden kot je povprečje Slovenije in EU.

Drugi cilj magistrskega dela je bil analizirati vire, ki spravljajo računovodje v stres. Predpostavila sem, da jih v stres najbolj pogosto spravljajo delovni pogoji ter pritiski strank med viri stresa, ki so povezani z opravljanjem računovodskega poklica. Na podlagi izračunanih povprečij po posameznih skupinah virov stresa sem ugotovila, da jim največ stresa povzročajo delovni pogoji, kamor sodijo časovni pritiski, pretirana delovna obremenitev in delo izven rednega delovnega časa. S tem sem potrdila drugo hipotezo, in sicer da računovodje v slovenskih računovodskih servisih kot najpomembnejši vir stresa na delovnem mestu opredeljujejo delovne pogoje.

Kot vire stresa, ki jih definirajo značilnosti računovodskega poklica, sem opredelila prepozno dostavljanje dokumentacije s strani strank, nenehne spremembe zakonodaje in predpisov, zahteve strank po večjem obsegu internih poročil in poslovnih analiz, pridobitev novih strank ob enakem številu zaposlenih v podjetju, neznanje določenih strank, katerim je težko dopovedati pravilno poslovanje, zmanjšanje števila zaposlenih v podjetju, ki je vplivalo na večjo količino dela, dodatna vprašanja strank glede skladnosti poslovanja s predpisi ali glede novosti na področju računovodenja, zahteve strank po nenehni dosegljivosti celo izven delovnega časa, digitalizacija poslovanja (elektronski dokumenti, e-bančništvo, računovodstvo v oblaku), različne aplikacije javnih služb za oddajanje poročil ter pritiske strank na izdelavo računovodskih izkazov glede na njihove želje, in ne glede na skladnost z zakonodajo.

Stranke računovodskih servisov imajo lahko različne motive za prirejanje poslovnih rezultatov, zato izvajajo pritiske na računovodje. Takšni pritiski lahko privedejo do prevare v računovodskem okolju. Pritisk je eden izmed vzrokov, zaradi katerega lahko nastane prevarantsko računovodsko poročanje. Določene osebe lahko pritiskajo na poslovodstvo stranke, poslovodstvo oziroma stranka pa posledično pritiska na računovodjo.

Predpostavila sem, da bodo pritiski strank v povprečju računovodjem povzročali največ stresa. Raziskava je pokazala, da v povprečju najbolj pogosto računovodje spravlja v stres neznanje določenih strank iz področja računovodstva.

Tretji cilj magistrskega dela je bil raziskati, ali med stresom in izgorelostjo na delovnem mestu obstaja pomembna ter pozitivna povezava. Rezultati regresijske analize so pokazali pozitivno in statistično značilno povezavo med merjenima spremenljivkama. Če je računovodja dlje časa izpostavljen virom stresa, ki jih ne more obvladati, obstaja velika verjetnost, da bo daljša izpostavljenost tem virom vodila v poklicno izgorelost. Kadar se posameznik počuti izgorelega, hkrati tudi misli, da več ne znore opravljati svojega dela kot nekoč. Takšno mišljenje v njem vzbuja občutek tesnobe in željo, da noče iti na svoje delovno mesto.

Računovodje predstavljajo posrednika med organizacijo in uporabniki računovodskih informacij, saj evidentirajo poslovne dogodke, jih pretvorijo v številke in analizirajo ter s tem pomagajo uporabnikom pri odločanju. Informacije, ki jih pripravljajo, morajo biti točne, poštene, primerljive in zanesljive ter prikazane v razumljivi obliki. Če je računovodja pod stresom ali celo izgorel zaradi preobremenjenosti z delom, se možnosti za napake povečajo. Posledično stranki preda nezanesljive informacije, ki lahko vplivajo na sprejem napačne odločitve.

Pomembno je, da vodje računovodskih servisov svojim računovodjem zagotavljajo sproščeno delovno okolje in pomoč v stresnih situacijah za omilitev posledic stresa, stranke pa se morajo zavedati pomembnosti in značilnosti dela, ki ga opravlja računovodja ter dejstva, da je računovodja zelo pomemben strokovnjak v njihovem življenju. Vodje računovodskih servisov se morajo zavedati posledic stresa in izgorelosti na delovnem mestu ter o posledicah osvestiti svoje zaposlene. Primer osveščanja so delavnice na temo tehnik obvladovanja stresa.

Bistvenega pomena je, da se računovodje sami zavedajo resnih posledic, ki jim jih lahko povzroči dolgotrajen stres na delovnem mestu. Najti morajo vzrok oziroma vir, ki jim povzroča stres, saj je zavedanje o virih stresa prvi korak k njegovemu uspešnemu obvladovanju. Kako se bodo računovodje odzvali na stres, je odvisno od njih samih in njihovih sposobnosti spoprijemanja s stresom. Računovodje morda mislijo, da se spoprijemajo s stresom na pravi način, vendar se mnogi ne, posledice pa so lahko resne. Učinkovit načrt za boj proti stresu bi lahko vključeval izobraževalni program, katerega namen bi bil seznaniti računovodje z dolgoročnimi negativnimi učinki stresa na delovnem

mestu in tehnike, kako se uspešno ter učinkovito soočiti s stresom. Tehnike za obvladovanje stresa so lahko učinkovite le, če so ustrezno vpeljane v organizacijo in če se dejansko tudi uporabljajo. Zaradi tega so potrebne tudi določene spremembe v odnosu in poslovanju računovodskih servisov.

Glede pristopa vodij računovodskih servisov, kadar je v servisu več zaposlenih, bi torej poudarila, da je najpomembnejša preventiva pred stresom, saj bo naložba v sedanjosti preprečila višje stroške in izgube v prihodnosti. Vodje servisov naj svojih računovodij ne obremenjujejo preveč in jim pomagajo učinkovito organizirati svoje delovne obveznosti. Pozorni morajo biti na znake občutenja stresa na delovnem mestu, tesnobe ali negativnih čustev svojih zaposlenih in pravočasno ukrepati. V podjetju, kjer je računovodja sam svoj vodja, je še toliko bolj pomembno, da pravočasno prepozna morebitne znake stresa. Predhodne raziskave so pokazale, da lahko različne vrste socialnih podpor močno vplivajo na stresorje, ki vodijo k izgorelosti. Zlasti podpora sodelavcev se je izkazala za najbolj vplivno pri zmanjševanju občutka depersonalizacije ter občutka osebne neizpolnitve (Cordes in Dougherty, 1993).

Računovodje, ki delajo v istem delovnem okolju, naj si pomagajo med sabo, saj bodo s tem tudi sami pripomogli k izgradnji delavcu prijaznega delovnega okolja. Računovodje bodo sicer vedno odgovorni različnim interesnim skupinam zaradi narave storitev, ki jih opravljajo. Za zmanjšanje učinka negativnih čustev, ki vodijo k stresu, je potrebno povečati število pozitivnih izkušenj, ki jih računovodje povežejo z delovnim mestom in spodbujati pozitivne občutke za delo, ki ga opravljajo.

LITERATURA IN VIRI

1. Ademola, A. (2005). *Performance under stress: What the coaches should do*. Lagos: National institute for sport.
2. Agencija Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve. (2017). *Poslovni register*. Najdeno 6. maja 2017 na spletnem naslovu <https://www.ajpes.si/prs/default.asp#>
3. Amat, O., & Gowthorpe, C. (2004). Creative accounting: some ethical issues of macro- and micro-manipulation. *Journal of Business Ethics*, 57(1), 55–64.
4. Amick, B., McLeod, C., & Bültmann, U. (2016). Labor markets and health: an integrated life course perspective. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 42(4), 346–353.
5. Battison, T. (1999). *Premagujem stres*. Ljubljana: DZS.
6. Beehr, T., & Newman, J. (1978). Job Stress, Employee Health and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model and Literature Review. *Personnel Psychology*, 31(4), 665–699.
7. Benstat. (2017). *Pearsonov koeficient korelacije*. Najdeno 7. avgusta 2017 na spletnem naslovu <http://www.benstat.si/blog/pearsonov-koeficient-korelacije>
8. Bilban, M., & Pšeničny, A. (2007). *Iz gorelost*. Ljubljana: Delo in varnost.
9. Božič, M. (2003). *Stres pri delu*. Ljubljana: GV Izobraževanje.
10. Campbell, M., Sheridan, J., & Campbell, K. (1988). How do accountants cope with stress? *The Woman CPA*, 50(3), 4–7.
11. Cartwright, S., & Cooper, C. (1997). *Managing workplace stress*. New Delhi: Sage Publications.
12. Cergol-Lipnik, M., Vatovec, M., & Medarić, Z. (2012). *SOS na delovnem mestu : priročnik za izboljšanje zdravja in počutja zaposlenih na delovnem mestu*. Koper: Univerza na Primorskem, Znanstveno-raziskovalno središče, Univerzitetna založba Annales.
13. Chong, V. K., & Monroe, G.S. (2015). The impact of antecedents and consequences of job burnout on junior accountants' turnover intentions: a structural equation modelling approach. *Accounting and Finance*, 55(1), 105–132.
14. Collins, K. M., & Killough, L.N. (1989). Managing stress in public accounting. *Journal of accountancy*, 167(5), 92–97.
15. Comish, R., & Swindle, B. (1994). Managing stress in the workplace. *National Public Accountant*, 16(5), 24–28.
16. Cooper, C., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Occupational and Organizational Psychology*, 49(1), 11–28.
17. Cordes, C. L., & Dougherty, T.W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621–656.
18. Černigoj-Sadar, N. (2002). Stres na delovnem mestu. *Teorija in praksa*, 39(1), 81–102.

19. Čokelec, S., Kokotec-Novak, M., & Franc, B. (2016). *Davčna morala in davčne utaje*. Ljubljana: Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije.
20. DeZoort, T. F., & Lord, A. T. (1997). A review and synthesis of pressure effects research in accounting. *Journal of Accounting Literature*, 16(16), 28–85.
21. Druškovič, M. (2011). *Vpliv organizacijske klime na poklicno izgorelost* (diplomsko delo). Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
22. Elkin, A. (2014). *Obvladovanje stresa za telebane*. Ljubljana: Pasadena.
23. Eurostat. (2016). *Hours worked per week of full-time employment*. Luksemburg: Eurostat.
24. Evans, O., & Steptoe, A. (2002). The contribution of gender role orientation, work factors and home stressors to psychological well-being and sickness absence in male and female dominated occupational groups. *Social Science & Medicine*, 54(4), 481–492.
25. Evropska agencija za zdravje in varnost pri delu. (2014). *Calculating the cost of work-related stress and psychosocial risks*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
26. Fabčič, S. (2014). *Analiza kakovosti storitev računovodskega servisa* (magistrsko delo). Koper: Fakulteta za management.
27. Feng-Jen, T., & Chan, C. (2011). The impact of the 2008 financial crisis on psychological work stress among financial workers and lawyers. *Occupational and Environmental Health*, 84(4), 445–452.
28. Fengler, J. (2007). *Nudenje pomoči utruja – o analizi in obvladovanju izgorelosti in poklicne deformacije*. Ljubljana: Temza.
29. Ferligoj, A., Leskovšek, K., & Kogovšek, T. (1996). *Zanesljivost in veljavnost merjenja*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
30. Filipović, R. (2016). *Zaznavanje pritiskov za prirejanje poslovnega izida v izbrani računovodskih servisih v Sloveniji* (diplomsko delo). Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
31. Findeisen, D. (2005). Osebni izobraževalni moduli za preprečevanje in zdravljenje izgorelosti. *Andragoška spoznanja*, 11(2), 37–51.
32. Fogarty, T. J., Singh, J., Rhoads, G. K. & Moore, R.K. (2000). Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond the Role Stress Model. *Behavioral Research in Accounting*, 12(1), 31–67.
33. Gavin, T. (2002). Stress! Analyzing the culprits and prescribing a cure. *Strategic Finance*, 84(5), 50–55.
34. George, J., & Jones, G. (1998). *Understanding and Managing Organizational Behaviour*. Reading: Addison Wesley Longman.
35. Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y., & Cooper, C. (2008). A Meta-Analysis of Work Demand Stressors and Job Performance: Examining Main and Moderating Effects. *Personnel Psychology*, 61(2), 227–466.
36. Glažar, T. (2005). *Trženje računovodskih storitev v Sloveniji* (specialistično delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.

37. Gospodarska zbornica Slovenije. (2013). *Kodeks članov Zbornice računovodskih servisov*. Najdeno 1. junija 2017 na spletnem naslovu https://www.gzs.si/zbornica_racunovodskih_servisov/vsebina/O-nas/Kodeks-ZRS
38. Guthrie, C., & Jones, A. (2012). Job burnout in public accounting: understanding gender differences. *Journal of Managerial Issues*, 24(4), 390–411.
39. Haskins, E.M., Baglioni A., & Cooper, L.C. (1990). An investigation of the sources, moderators, and psychological symptoms of stress among audit seniors. *Contemporary Accounting Research*, 6(2), 361–385.
40. Heller, R., & Hindle, T. (2001). *Veliki poslovni priročnik*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
41. Hočevar, M. (1999). Sodobna organizacija računovodskega servisa. *Zbornik referatov I. kongresa računovodskih servisov* (str. 3–15). Portorož: Gospodarska zbornica Slovenije.
42. Hrovatič, M. (2008). Stres in izgorevanje na delovnem mestu ter učinkovite tehnike za premagovanje stresa. *Neprofitni management*, 4(6), 51–55.
43. Ihan, A. (2004). *Do odpornosti z glavo*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
44. Karimi, R., & Alipour, F. (2011). Reduce Job stress in Organizations: Role of Locus of Control. *International Journal of Business and Social Science*, 2(18), 232–236.
45. Kelly, T., & Barrett, M. (2012). The leading causes and potential consequences of occupational stress: a study of Irish trainee accountants. *Irish Accounting Review*, 18(2), 31–55.
46. Kolar, I. (2012). Kako težak je poklic računovodij. *Naše gospodarstvo*, 58(6), 44–52.
47. Koletnik, F., & Kolar, I. (2008). *Forenzično računovodstvo*. Ljubljana: Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije.
48. Korošec, B., & Horvat, R. (2011). Zaznave slovenskih računovodij o zavezanosti različnim interesnim skupinam. *Revizor*, 5, 63–74.
49. Kutnar, S. (2010). *Povezava med sebnostjo in stresom na delovnem mestu računovodij* (diplomsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
50. Lanz, H. A. (1998). *Die Stressfreie Organization*. Kilchberg: SmartBooks Publishing.
51. Larson, L. (2004). Internal auditors and job stress. *Managerial Auditing Journal*, 19(19), 1119–1130.
52. Leka, S.L, Griffiths, A., & Cox, T. (2003). *Work organization and Stress: Systematic Problem Approaches for Employers, Managers and Trade Union Representatives*. Geneva: World Health Organization.
53. Looker, T., & Gregson, O. (1993). *Obvladajmo stres: Kaj lahko z razumom storimo proti stresu*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
54. Lu, L., Liu, D., & Ceng, X. (2003). Corticotropin-releasing factor receptor type 1 mediates stress-induced relapse to cocaine-conditioned place preference in rats. *European Journal of Pharmacology*, 415(2), 203–208.
55. Luban-Plozza, B., & Pozzi, U. (1994). *V sožitju s stresom*. Ljubljana: DZS.
56. Markov, M. (2011). Sistem za elektronsko upravljanje dokumentov – primeri dobre prakse. *IKS, revija za računovodstvo in finance*, 34(5), 77–90.
57. Maslach, C. (2003). *Burnout: The cost of caring*. Cambridge: Malor Books.

58. Maslach, C., & Leiter, M. (2002). *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu*. Ljubljana: Educy.
59. Mazi, F. (2002). Preprečevanje kršitev dobre poslovne prakse pri delu računovodskih servisov. *Zbornik IV. kongresa računovodskih servisov* (str. 115–118). Portorož: Gospodarska zbornica Slovenije.
60. Melavc, A. (2016). *Analiza izgorelosti v delovnem okolju* (magistrsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
61. Meško, M. (2011). *Stres na delovnem mestu*. Maribor: Zavod za varnostne strategije pri Univerzi v Mariboru.
62. Močnik, R. (2014). *Uporaba storitev v oblaku v računovodstvu* (diplomski seminar). Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
63. Nacionalni inštitut za javno zdravje. (2015). *Zdravstveno stanje prebivalstva. Kazalniki bolniškega staleža po spolu in gospodarskih dejavnostih (SKD), Slovenija, letno*. Ljubljana: Nacionalni inštitut za javno zdravje.
64. Newhouse, P. (2000). *Življenje brez stresa*. Ljubljana: Tomark.
65. Nose, T. (2009). *Izgorelost na delovnem mestu: vzroki in posledice* (diplomsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
66. Novak, T., Sedlar, N., & Šprah, L. (2013). Doživljanje stresa na delovnem mestu ter sopojavljanje zdravstvenih težav in izgorevanja pri različnih poklicnih skupinah. *Zdravstveno varstvo*, 52(4), 292–303.
67. Oprešnik, J. (2016). *Pritiski strank izbranih računovodskih servisov s prirejanjem poslovnih izidov* (diplomsko delo). Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
68. Ozkan, A., & Ozdevecioglu, M. (2012). The effects of occupational stress on burnout and life satisfaction: a study in accountants. *Quality & Quantity*, 47(5), 2785–2798.
69. Pettinger, R. (2002). *Stress management*. Oxford: Capstone.
70. Phillips, J., & De Lange, P. (2006). The effect of the introduction of GST on accountants' job satisfaction and burnout. *Australian Accounting Review*, 16(3), 52–59.
71. Pierce, B. (2001). Management Accounting Without Accountants? *Accountancy Ireland*, 33(3), 10–12.
72. Polajžer, S. (2014). *Primerjava stresa računovodij v javnih in zasebnih izobraževalnih zavodih* (magistrsko delo). Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
73. Pšeničny, A. (2006). Adrenalna izgorelost - adrenalni burnout. *Viva*, str. 5 in 6.
74. Rees, D. W. (1997). Managerial stress - dealing with the causes, not the symptoms. *Industrial and Commercial Training*, 29(2), 35–40.
75. Rego, A., & Cunha, M. (2008). Authentizotic climates and employee happiness: Pathways to individual performance? *Journal of Business Research*, 61(7), 739–752.
76. Sanders, J., Fulks, D., & Knoblett, J. (1995). Stress and Stress Management in Public Accounting. *The CPA Journal*, 65(8), 46–59.
77. Satov, T. (2003). Season is taxing on health. *CA Magazine*, 136(3), 12.
78. Schaufeli, W., Leiter, M., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204–220.

79. Schultz, D., & Schultz, S. (1990). *Psychology and industry today: an introduction to industrial and organizational psychology*. New York: Macmillan Publishing Company.
80. Selye, H. (1978). *The Stress of Life*. New York: McGraw-Hill Book Company.
81. Senatra, P.T. (1980). Role Conflict, Role Ambiguity, and Organizational Climate in a Public Accounting Firm. *The accounting review*, 55(4), 594–603.
82. Sevšek, M. (2016). *Zaznani pritiski za prirejanje računovodskih informacij s strani strank v izbranih računovodskih servisih* (diplomsko delo). Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
83. Sine, R. (2006, 5. april). Five Ways to Avoid the Emotional Storms of Tax Season. Najdeno 24. julija 2017 na spletnem naslovu <http://www.foxnews.com/story/2006/04/05/five-ways-to-avoid-emotional-storms-tax-season.html>
84. Slapničar, S. (2011). Prirejanje poslovnega izida in finančnega stanja podjetja ter možnosti za preprečevanje le-tega. *Zbornik XLIII. simpozija o sodobnih metodah v računovodstvu, financah in reviziji* (str. 9–23). Ljubljana: Zveza ekonomistov Slovenije in Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije.
85. Smith, K. K., Everly, G., & Johns, T. (1993). The Role of Stress Arousal in the Dynamics of the Stressor-to-Illness Process among Accountants. *Contemporary Accounting Research*, 9(2), 432–449.
86. Snoj, B. (1999). Nekateri vidiki marketinškega managementa računovodskih storitev. *Zbornik referatov I. kongresa računovodskih servisov* (str. 37–53). Portorož: Gospodarska zbornica Slovenije.
87. Stevens, P. (1995). *Beating Job Burnout: How to Turn Your Work into Your Passion*. Chicago: Vgm Career Horizons.
88. Stranks, J. W. (2005). *Stress at work: management and prevention*. Amsterdam: Elsevier/Butterworth-Heinemann.
89. Strmečki, A., & Kobal, A. (2012, 17. maj). Program podpore za delodajalce in zaposlene pri odpravljanju stresa, povezanega z delom, in pri zmanjševanju njegovih škodljivih posledic. Obvladajmo poklicni stres, preden on obvlada nas. Najdeno 31. januarja 2008 na spletnem naslovu http://dmi.zrc-sazu.si/sites/default/files/2012_zbornik_prispevkov_zakljucne_konference_ppdz-s.pdf
90. Sutherland, V., & Cooper, C. (2000). *Strategic Stress Management: An Organizational Approach*. London: Palgrave Macmillan UK.
91. Sweeney J.T., & Summers, S.L. (2002). The effect of the busy season workload on public accountants' job burnout. *Behavioral Research in Accounting*, 14(1), 224–245.
92. Štefanac, A. (2009). Računovodski servisi brez nadzora. *Podjetnik*, 18(5), 48–49.
93. Štern, B. (2007). Priložnosti računovodskih servisov pri finančnem načrtovanju in vodenju EU projektov. *Zbornik referatov IX. kongresa računovodskih servisov* (str. 52–57). Portorož: Gospodarska zbornica Slovenije.
94. Teck-Hong, T., & Ismail, M. (2011). Identifying work-related stress among employees in the Malaysian financial sector. *World Journal of Management*, 3(2), 229–243.
95. Treven, S. (2005). *Premagovanje stresa*. Ljubljana: GV Založba.

96. Tušak, M., & Masten, R. (2008). *Stres in zdravje*. Ljubljana: Fakulteta za šport.
97. Umek, P., & Musek-Lešnik, K. (1998). *Psihologija 2 - učno gradivo za 2. letnik*. Ljubljana: Fakulteta za varnostne vede.
98. Verlič, S. (2008). *Raziskava potreb po računovodsko - davčnem svetovanju za mikro in mala podjetja v okviru storitev računovodskega servisa* (diplomsko delo). Maribor: Višja strokovna šola Academia Maribor.
99. Vukovič, D. (2008). Odgovornost računovodij. *Zbornik referatov XL. simpozija o sodobnih metodah v računovodstvu, financah in reviziji* (str. 93–111). Ljubljana: Zveza ekonomistov Slovenije in Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije
100. Wheeler, M. (1994). *Problem people at work and how to deal with them*. London: Century.
101. Zavec, P. (2007). *Model organiziranosti računovodskih servisov za kakovostno preprečevanje davčnih nepravilnosti* (magistrsko delo). Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
102. Zbornica računovodskih servisov. (2014a). *Absentizem in prezentizem v dejavnosti računovodskih servisov v Sloveniji*. Najdeno 31. maja 2017 na spletnem naslovu https://www.gzs.si/pripone/210x148_ZRS_absentizem_prezentizem_web.pdf
103. Zbornica računovodskih servisov. (2014b). *Standard izvajalcev računovodskih storitev*. Najdeno 1. junija 2017 na spletnem naslovu https://www.gzs.si/zbornica_racunovodskih_servisov/vsebina/Zastopanje-interesov/Standard-izvajalcev-ra%C4%8Dunovodskih-storitev/66005
104. Zbornica računovodskih servisov. (2017). *Katalog certificiranih računovodskih servisov Slovenije*. Najdeno 1. junija 2017 na spletnem naslovu https://www.gzs.si/zbornica_racunovodskih_servisov/vsebina/Za-%C4%8Dlane/Katalog-certificiranih-ra%C4%8Dunovodskih-servisov-Slovenije
105. Zveza svobodnih sindikatov Slovenije. (2012). *Priporočila za obvladovanje in znižanje stresa, izgorevanja, absentizma, prezentizma, fluktuacije in suklaževanja poklicnega ter družinskega življenja za velika, srednja in mala podjetja*. Ljubljana: Zveza svobodnih sindikatov Slovenije.
106. Žaler, J. (2012, 21. november). Konstanten stres na delovnem mestu – pot proti izgorelosti. Najdeno 2. junija 2017 na spletnem naslovu <https://delodajalci.mojdelo.com/novica/konstanten-stres-na-delovnem-mestu-pot-proti-izgorelosti/d-2956>

PRILOGE

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Anketni vprašalnik	1
Priloga 2: Povprečno število opravljenih delovnih ur na teden po spolu računovodij	4
Priloga 3: Korelacijska matrika med stresom in poklicno izgorelostjo ter njenima dimenzijama.....	5
Priloga 4: Korelacijski koeficienti med neodvisni spremenljivkami stres, spol, starost in stopnja izobrazbe ter poklicno izgorelostjo	6
Priloga 5: Regresijski koeficienti.....	7

PRILOGA 1: Anketni vprašalnik

1. Prosim vpišite, koliko ur na teden v povprečju preživite na delovnem mestu.

2. Naslednje trditve so povezane s splošnimi viri stresa na delovnem mestu. Na 5-stopenjski lestvici izberite, v kolikšni meri se ne strinjate oziroma se strinjate s posamezno trditvijo.

1.	Pri delu sem preveč obremenjen/-a	1 - ne drži	2 - delno drži	3- niti drži niti ne drži	4- dokaj drži	5- popolnoma drži
2.	Pri svojem delu sem pod časovnim pritiskom.	1 - ne drži	2 - delno drži	3- niti drži niti ne drži	4- dokaj drži	5- popolnoma drži
3.	Delam izven rednega delovnega časa (nadure).	1 - ne drži	2 - delno drži	3- niti drži niti ne drži	4- dokaj drži	5- popolnoma drži
4.	Moji odnosi z nadrejenimi so slabi.	1 - ne drži	2 - delno drži	3- niti drži niti ne drži	4- dokaj drži	5- popolnoma drži
5.	Imam slabe odnose s sodelavci.	1 - ne drži	2 - delno drži	3- niti drži niti ne drži	4- dokaj drži	5- popolnoma drži
6.	Na delovnem mestu sem šikaniran/-a (prisotno je ogovarjanje za hrbtom, širjenje govoric, ...).	1 - ne drži	2 - delno drži	3- niti drži niti ne drži	4- dokaj drži	5- popolnoma drži
7.	Ne vem natančno, kaj se od mene pričakuje na delu.	1 - ne drži	2 - delno drži	3- niti drži niti ne drži	4- dokaj drži	5- popolnoma drži
8.	Moje pristojnosti niso jasno opredeljene.	1 - ne drži	2 - delno drži	3- niti drži niti ne drži	4- dokaj drži	5- popolnoma drži
9.	Moje mnenje ali predlogi ne morejo vplivati na odločitve vodstva.	1 - ne drži	2 - delno drži	3- niti drži niti ne drži	4- dokaj drži	5- popolnoma drži
10.	Nezadovoljen/-a sem s plačo.	1 - ne drži	2 - delno drži	3- niti drži niti ne drži	4- dokaj drži	5- popolnoma drži
11.	Vodstvo ni iskreno in odprto v komunikaciji.	1 - ne drži	2 - delno drži	3- niti drži niti ne drži	4- dokaj drži	5- popolnoma drži
12.	Poleg plače ne dobivam nobenih pohval za svoje delo.	1 - ne drži	2 - delno drži	3- niti drži niti ne drži	4- dokaj drži	5- popolnoma drži
13.	Nezadovoljen/-a sem z ravnotežjem med delom in prostim časom.	1 - ne drži	2 - delno drži	3- niti drži niti ne drži	4- dokaj drži	5- popolnoma drži
14.	Doma mislim na službo in delam za službo.	1 - ne drži	2 - delno drži	3- niti drži niti ne drži	4- dokaj drži	5- popolnoma drži
15.	Počutim se, kot da nimam dovolj moči za družinsko in družabno življenje.	1 - ne drži	2 - delno drži	3- niti drži niti ne drži	4- dokaj drži	5- popolnoma drži

3. Naslednje situacije so povezane z viri stresa na delovnem mestu v povezavi z opravljanjem računovodskega poklica. Na 5-stopenjski lestvici izberite, kako pogosto vam povzročajo stres.

1.	Prepozno dostavljanje potrebne dokumentacije za knjiženje s strani strank.	1-nikoli	2-redko	3-včasih	4-pogosto	5-vedno
2.	Nenehne spremembe davčne in ostale zakonodaje ter računovodskih standardov.	1-nikoli	2-redko	3-včasih	4-pogosto	5-vedno
3.	Zahteve strank po večjem obsegu internih poročil in poslovnih analiz.	1-nikoli	2-redko	3-včasih	4-pogosto	5-vedno
4.	Pridobitev novih strank ob enakem številu zaposlenih v podjetju.	1-nikoli	2-redko	3-včasih	4-pogosto	5-vedno
5.	Neznanje določenih strank, katerim je težko dopovedati pravilno poslovanje.	1-nikoli	2-redko	3-včasih	4-pogosto	5-vedno
6.	Morebitno zmanjšanje števila zaposlenih v podjetju, ki je vplivalo na večjo količino dela.	1-nikoli	2-redko	3-včasih	4-pogosto	5-vedno
7.	Dodatna vprašanja strank glede skladnosti poslovanja s predpisi ali glede novosti na področju računovodenja.	1-nikoli	2-redko	3-včasih	4-pogosto	5-vedno
8.	Zahteve strank po nenehni dosegljivosti celo izven delovnega časa.	1-nikoli	2-redko	3-včasih	4-pogosto	5-vedno
9.	Digitalizacija poslovanja (elektronski dokumenti, e-bančništvo, računovodstvo v oblaku).	1-nikoli	2-redko	3-včasih	4-pogosto	5-vedno
10.	Različne aplikacije javnih služb za oddajanje poročil.	1-nikoli	2-redko	3-včasih	4-pogosto	5-vedno
11.	Pritisk strank na izdelavo računovodskih izkazov glede na njihove želje, in ne glede na skladnost z zakonodajo.	1-nikoli	2-redko	3-včasih	4-pogosto	5-vedno

4. Prosim označite na lestvici, v kolikšni meri posamezna trditev velja za vas.

1.	Počutim se energijsko izpraznjen/-a zaradi svojega dela.	1-nikoli	2-redko	3-včasih	4-pogosto	5-vedno
2.	Menim, da v službi delam preveč glede na svoje zmožnosti.	1-nikoli	2-redko	3-včasih	4-pogosto	5-vedno
3.	Vsakodnevno delo s strankami je zame resnično naporno.	1-nikoli	2-redko	3-včasih	4-pogosto	5-vedno
4.	Neučinkovito se ukvarjam s težavami na delovnem mestu.	1-nikoli	2-redko	3-včasih	4-pogosto	5-vedno
5.	Ko vstanem zjutraj, se počutim utrujeno, ker vem, da je pred mano nov delovni dan.	1-nikoli	2-redko	3-včasih	4-pogosto	5-vedno
6.	Imam občutek, da me stranke postavijo za odgovorno osebo za nekatere njihove težave.	1-nikoli	2-redko	3-včasih	4-pogosto	5-vedno
7.	Ne skrbi me več za težave ter potrebe svojih strank.	1-nikoli	2-redko	3-včasih	4-pogosto	5-vedno
8.	Ob koncu delovnega dne sem na koncu s svojo potrpežljivostjo.	1-nikoli	2-redko	3-včasih	4-pogosto	5-vedno

5. Spol (obkrožite)

- a) Ženski
- b) Moški

6. Starost (obkrožite)

- a) 18-25
- b) 26-35
- c) 36-45
- d) 46-55
- e) 56 ali več

7. Stopnja izobrazbe (obkrožite)

- a) Osnovnošolska
- b) Srednješolska
- c) Višješolska
- d) Visokošolska
- e) Univerzitetna
- f) Magisterij
- g) Doktorat

PRILOGA 2: Povprečno število opravljenih delovnih ur na teden po spolu računovodij

Spol	Mean	N	Std. Deviation
Moški	43,14	36	11,182
Ženski	43,93	207	12,992
Total	43,81	243	12,722

PRILOGA 3: Korelacijska matrika med stresom in poklicno izgorelostjo ter njenima dimenzijama

		Stres na delovnem mestu	Čustvena izčrpanost	Depersonalizacija	Poklicna izgorelost
Stres na delovnem mestu	Pearson Correlation	1	,595 ^{***}	,422 ^{***}	,548 ^{***}
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	243	243	243	243
Čustvena izčrpanost	Pearson Correlation	,595 ^{***}	1	,738 ^{***}	,935 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	243	243	243	243
Depersonalizacija	Pearson Correlation	,422 ^{***}	,738 ^{***}	1	,929 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	243	243	243	243
Poklicna izgorelost	Pearson Correlation	,548 ^{***}	,935 ^{***}	,929 ^{***}	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	243	243	243	243

PRILOGA 4: Korelacijski koeficienti med neodvisni spremenljivkami stres, spol, starost in stopnja izobrazbe ter poklicno izgorelostjo

		Poklicna izgorelost	Spol	Stopnja izobrazbe	Starost	Stres na delovnem mestu
Pearson Correlation	Poklicna izgorelost	1,000	,053	-,147	,319	,548
	Spol	,053	1,000	-,094	,028	,076
	Stopnja izobrazbe	-,147	-,094	1,000	-,435	,055
	Starost	,319	,028	-,435	1,000	,096
	Stres na delovnem mestu	,548	,076	,055	,096	1,000
Sig. (1-tailed)	Poklicna izgorelost	.	,207	,011	,000	,000
	Spol	,207	.	,073	,332	,119
	Stopnja izobrazbe	,011	,073	.	,000	,195
	Starost	,000	,332	,000	.	,069
	Stres na delovnem mestu	,000	,119	,195	,069	.
N	Poklicna izgorelost	243	243	243	243	243
	Spol	243	243	243	243	243
	Stopnja izobrazbe	243	243	243	243	243
	Starost	243	243	243	243	243
	Stres na delovnem mestu	243	243	243	243	243

PRILOGA 5: Regresijski koeficienti

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1,001	,290		3,450	,001
	Spol	-,002	,101	-,001	-,018	,985
	Stopnja izobrazbe	-,036	,029	-,073	-1,272	,205
	Starost	,151	,037	,237	4,124	,000
	Stres na delovnem mestu	,523	,051	,529	10,195	,000

a. Dependent Variable: Poklicna izgorelost