

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

DEJAVNIKI STRESA NA DELOVNEM MESTU V DIGITALNI DOBI

Ljubljana, junij 2021

TAJA KLOPČIČ

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Taja Klopčič, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Dejavniki stresa na delovnem mestu v digitalni dobi, pripravljene v sodelovanju s svetovalko doc. dr. Darijo Aleksić.

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 _____

Podpis študentke: _____

KAZALO

UVOD	1
1 DIGITALIZACIJA	3
1.1 Značilnosti digitalne dobe	4
1.1.1 Tehnološka odkritja digitalne dobe	4
1.1.2 Koristi in nevarnosti digitalizacije.....	6
1.2 Vpliv digitalizacije na delovno mesto.....	7
1.2.1 Paradoksi sodobnega časa	9
1.2.2 Tehnostres.....	10
2 STRES	12
2.1 Opredelitev stresa	12
2.2 Komponente stresa	13
2.2.1 Stresogeni dejavniki ali dejavniki stresa	13
2.2.2 Ocena stresa.....	14
2.2.3 Stresni odziv	14
2.3 Vrste stresa	15
2.3.1 Pozitivni stres	16
2.3.2 Negativni stres	16
2.4 Simptomi stresa.....	17
2.4.1 Fiziološke ali telesne posledice	18
2.4.2 Psihične posledice	19
2.4.3 Vedenjske posledice	19
3 DEJAVNIKI STRESA NA DELOVNEM MESTU	20
3.1 Organizacijski dejavniki	21
3.1.1 Delovno okolje	21
3.1.2 Organizacijska kultura.....	22
3.1.3 Konflikti vlog	23
3.1.4 Odnosi med zaposlenimi in razvoj kariere	23
3.1.5 Mobing na delovnem mestu	25
3.1.6 Prekomerne obremenitve v delovnem okolju.....	26
3.2 Individualni dejavniki stresa	27

3.3	Posledice stresa	27
3.3.1	Vpliv na gospodarstvo.....	27
3.3.2	Vpliv na posameznika	28
3.4	Varnost in zdravje na delovnem mestu	30
3.4.1	Instrument IDTS.....	30
3.4.2	Orodje OPSA.....	31
3.5	Tehnike obvladovanja stresa pri delu.....	31
4	EMPIRIČNI DEL	33
4.1	Opredelitev problema in hipotez raziskave.....	33
4.2	Zasnova raziskave in metodologija	35
4.2.1	Vprašalnik in metodologija	35
4.2.2	Opis vzorca.....	37
5	REZULTATI RAZISKAVE	40
5.1	Opisne statistike.....	40
5.2	Preverjanje hipotez.....	42
6	DISKUSIJA	47
6.1	Interpretacija rezultatov raziskave.....	47
6.2	Teoretični prispevki.....	51
6.3	Praktični prispevki	52
6.4	Priporočila za nadaljnjo raziskavo	53
SKLEP.....		53
LITERATURA IN VIRI.....		54

KAZALO TABEL

Tabela 1: Simptomi in posledice stresa.....	18
Tabela 2: Povprečja in standardni odkloni preučevanih konstruktov	41
Tabela 3: Rezultati regresijske analize za podhipotezo 1a.....	42
Tabela 4: Rezultati regresijske analize za podhipotezo 1b	43
Tabela 5: Rezultati regresijske analize za podhipotezo 1c.....	43
Tabela 6: Rezultati regresijske analize za podhipotezo 1d	44
Tabela 7: Rezultati regresijske analize za podhipotezo 1e.....	45
Tabela 8: Rezultati regresijske analize za podhipotezo 1f	45
Tabela 9: Rezultati regresijske analize za podhipotezo 2a.....	46
Tabela 10: Rezultati regresijske analize za podhipotezo 2b	47

Tabela 11: Postavljene hipoteze in njihov status.....	50
---	----

KAZALO SLIK

Slika 1: Dejavniki tehnostresa	11
Slika 2: Povezanost količine stresa in funkcioniranja posameznika	17
Slika 3: Različni vidiki doživljanja stresa in vzroki za stres skozi čas	24
Slika 4: Struktura vzorca glede na starost anketirancev (v %)	37
Slika 5: Struktura vzorca glede na stopnjo dosežene izobrazbe (v %)	38
Slika 6: Struktura vzorca glede na delovne izkušnje v letih.....	39
Slika 7: Struktura vzorca glede na velikost podjetja (v %)	39

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Anketni vprašalnik.....	1
Priloga 2: Opisne statistike	7

SEZNAM KRATIC

angl. – angleško

EIB – (angl. European Investment Bank); Evropska investicijska banka

E-OPSA – Orodje za celovito podporo promociji zdravja na delovnem mestu

EU – (angl. European Union); Evropska unija

GZS – Gospodarska zbornica Slovenije

HSE – (angl. Health and Safety Executive); vladna agencija za zdravje in varnost

IDTS – Orodje za prepoznavanje obremenitev na delovnem mestu in oceno poklicnega stresa ter njegovih škodljivih posledic

IKT – informacijsko-komunikacijska tehnologija

IoT– (angl. internet of things); internet stvari

NIJZ – Nacionalni inštitut za javno zdravje

OPSA – Orodje za obvladovanje psihosocialnih tveganj in absentizma

Oz. – oziroma

SPSS – (angl. Statistical Package of the Social Sciences); statistični program

SURS – Statistični urad Republike Slovenije

WHO – (angl. World Health Organization); Svetovna zdravstvena organizacija

ZDA – Združene države Amerike

ZVZD-1 - Zakon o varnosti in zdravju pri delu

UVOD

Velikokrat slišimo, da živimo v digitalni dobi oziroma v času tehnološkega napredka, ki prinaša spremembe za vse. Razvoj informacijskih tehnologij je posegel v vsakodnevne vzorce življenja ter prinesel nove izzive. Pojavile so se množične spremembe tako iz organizacijskega vidika kot tudi iz vidika posameznika. Odklop od tehnologije je danes skoraj nemogoč in večina posameznikov je s tehnologijo nenehno povezana, kar se kaže tudi na organizacijski ravni, kjer so zaposleni na voljo tudi izven delovnega časa, lahko bi rekli, da so z delom stalno povezani.

Zaradi izpostavljenosti hitrim spremembam, ki se dogajajo okoli nas, imamo pogosto občutek, da nimamo nadzora nad lastnim življenjem. Živimo v turbulentnem času, v katerem je ritem življenja neizprosno in nam stalno primanjkuje časa. Spremembe so stalnica naših življenj, tehnološki razvoj pa je s pomočjo globalizacije dodatno pospešil tempo življenja, ne glede na to, ali govorimo o odrasli osebi, otroku ali pa organizaciji. Današnji čas je zaznamovan z velikanskim napredkom na področju znanosti in tehnologije. Kljub napredni tehnologiji, ki naj bi nam olajšala življenje, nismo mirni in stremimo k nenehnemu iskanju in napetosti, kar vpliva tako na naše zdravje kot počutje. Neizogibno je dejstvo, da je stres sestavni del našega življenja, ne glede na to, ali živimo v razvitih državah ali pa v državah tretjega sveta (Huselja, 2017).

Življenje v digitalni dobi nam omogoča, da imamo na dosegu roke vsa pametna orodja, ki nam olajšujejo življenje in delo. Danes si skoraj ne predstavljamo življenja brez pametnih naprav, kar nam omogoča, da smo stalno mobilni, a hkrati tudi obremenjeni. Digitalna doba in pametna orodja zaposlenemu omogočajo, da svoje delo opravlja nemoteno in skozi celoten dan. Zaposleni lahko posledično delo opravljajo tudi od doma. Vedno več časa se nameni delu, tako ljudje pozabljajo nase in svoj prosti čas. Hiter ritem življenja, nasičenost in nujnost spremljanja informacij omogočajo štiriindvajseturno dosegljivost in razpoložljivost znancem, sodelavcem, skratka vsem (Huselja, 2017). Vse to pa vodi do občutka nemočnosti in posledično stresa. Digitalizacija odpira nove možnosti za delo, na drugi strani pa posega v posameznikovo fizično in psihično zdravje. Posledice se kažejo tudi v javnih blagajnah, saj se zaradi podvrženosti stresu povečuje število bolniških odsotnosti.

Organizacijska uporaba informacijsko-komunikacijske tehnologije (v nadaljevanju IKT) je postala zapletena in funkcionalno razširjena, kar posledično zahteva, da uporabniki hkrati in neprekinjeno obdelujejo informacije iz različnih naprav. Zaposleni se srečujejo s preobilico informacij, ki jih povzroča tehnostres. Tehnostres je opredeljen kot stres, ki ga uporabniki IKT doživijo kot rezultat večopravnosti naprav, stalne povezanosti, preobremenjenosti z informacijami, sistemi nadgradnje ter posledično negotovostjo, ki sili v stalno izobraževanje. Uporaba IKT v organizaciji vedno bolj privede do negativnih spoznanj, ki jih ima tehnologija na posameznika (Tarafdar, Tu & Ragu-Nathan, 2011).

Raziskave hkrati kažejo, da na stres vplivajo številni dejavniki. Nenehni tehnološki razvoj in družbena negotovost ob začetku 21. stoletja prav vse institucije in organizacije silita k prilagajanju in novim pogojem delovanja, pri čemer je ključna fleksibilnost. Veliko ljudi stresnost življenja povezuje izključno s službo oziroma organizacijo in njeno organiziranostjo, kar predstavlja organizacijske dejavnike, ki so povezani z organizacijsko ravno, kompleksnostjo, spremembami in mejnimi vlogami (Treven, 2005).

Namen magistrskega dela je identificirati in empirično preveriti dejavnike, ki vplivajo na podvrženost posameznika stresu na delovnem mestu v digitalni dobi. Danes velika večina posameznikov v službah ostaja dlje, svoje delo nosi tudi domov ter si s tem krajša svoj prosti čas. Podvrženost stresu je danes velika. Tehnologija nam omogoča, da delamo hitreje in v večjem obsegu, posledično pa nam krajša prosti časa in povzroča podvrženost raznim pritiskom, ki vplivajo na psihično zdravje človeka.

Temeljna teza magistrskega dela se glasi, da delovno okolje in IKT vplivata na stopnjo doživljanja stresa na delovnem mestu. Stres danes predstavlja pereč problem, saj je v prvi fazi krivec večine bolezni, ki doletijo posameznika, podvrženega stresu na dolgi rok. Cilja teoretičnega dela sta določiti dejavnike stresa, ki se pojavijo na delovnem mestu s prihodom digitalizacije in jih empirično preveriti na priložnostnem vzorcu, ter ugotoviti, ali tehnološka invazija in preobremenjenost povečujeta stres, ki ga doživljajo zaposleni v organizacijah.

Magistrsko delo je sestavljeno iz teoretičnega in empiričnega dela. V teoretičnem delu bom na podlagi tuje in domače literature predstavila in primerjala ugotovitve različnih avtorjev. Podatke bom pridobila z deskriptivno oz. opisno metodo znanstveno-raziskovalnega dela, s katero bom predstavila splošna pojmovanja, in kasneje z metodo komparacije, s katero bom primerjala zaključke različnih avtorjev. Empirični del bo temeljil na zbiranju primarnih podatkov in na kvantitativni raziskavi. Podatke bom zbrala s pomočjo spletnega anketnega vprašalnika.

Magistrsko delo je razdeljeno na šest sklopov oziroma področij. V prvem sklopu bom na splošno opredelila digitalizacijo, njene značilnosti ter vpliv na delovno mesto. Navedla bom značilnosti digitalne dobe, tehnološka odkritja, koristi in nevarnosti ter vpliv na delovno mesto. V drugem sklopu sem bom osredotočila na preučevanje stresa – navedla bom njegovo opredelitev, komponente, vrste in simptome, ki se pojavijo pri veliki obremenitvi oziroma izpostavljenosti stresu. Tretji sklop bo preučeval dejavnike stresa in jih razdelil na dejavnike, ki izhajajo iz organizacije in na dejavnike, ki izhajajo iz posameznika. Predstavljene bodo tudi posledice stresa in vpliv na gospodarstvo ter prav tako na posameznika. Pozornost bom namenila tudi varnosti in zdravju na delovnem mestu. Četrty in peti sklop bosta predstavljala raziskovalni del magistrskega dela. V četrtem sklopu bom predstavila problem in razvila hipoteze ter metode raziskovanja. V petem sklopu bom analizirala in preverila hipoteze. Zadnji, šesti sklop se navezuje na interpretacijo rezultatov, teoretične prispevke, predloge za nadaljnjo raziskavo in priporočila iz prakse.

1 DIGITALIZACIJA

Po definiciji Oxfordskega slovarja angleščine (angl. Oxford English Dictionary - OED) je izraz digitizacija (2016) dejanje ali proces pretvorbe analognih podatkov v digitalno obliko, medtem, ko je pojem digitalizacija opredeljen kot sprejetje in povečanje uporabe digitalne ali računalniške tehnologije s strani organizacije, industrije in države. Gajšek in Kovač (2018, str. 4) navajata, da je »digitizacija prvi korak, kateremu sledi digitalizacija kot uporaba digitalne tehnologije in podatkov (digitiziranih ali digitalnih) z namenom ustvarjanja dobička, izboljšanja poslovanja (ne zgolj procesov) in ustvarjanja digitalne kulture, katere jedro je digitalna informacija. Digitalizacija spaja digitalni in realni svet, v katerem so zabrisane meje med njima«.

Gorenšek (2019) smatra, da digitalizacija konkretno označuje način, s katerim so številne domene družbenega življenja prestrukturirane okoli digitalne komunikacije in medijske infrastrukture. Uporablja se kot vzvod za izboljšanje političnih, ekonomskih in kulturnih procesov. Dodaja, da rezultat procesa digitalizacije imenujemo digitalna transformacija. Digitalno transformacijo opišemo kot pristop spreminjanja organizacije k novim načinom dela in razmišljanja s pomočjo uporabe digitalnih, mobilnih in nastajajočih tehnologij. Digitalizacija spodbuja spremembe v vodenju organizacije, ustvarjalnemu razmišljanju, inovacijah ter razvoju novih poslovnih modelov z vključevanjem novih digitalnih orodij. Digitalizacija prav tako vodi v povečanje uporabe tehnologije z namenom izboljšanja uporabniške izkušnje zaposlenih v organizaciji, strank, dobaviteljev in delničarjev (Gorenšek, 2019).

Parviainen, Tihinen, Kääriäinen in Teppola (2017) opredeljujejo izraz digitalne transformacije kot spremembo v načinu dela, vlogah in načinu poslovanja. Digitalna transformacija pomeni sprejetje digitalne tehnologije v organizacijo. Spremembe se pojavijo na ravni procesov (sprejemanje novih digitalnih orodij), organizacije (ponujanje novih storitev in ukinitve zastarelih praks) in družbe (vpliv na strukture družbe, vrste dela in odločanje).

Digitalizacija izrazito spreminja družbene strukture in način življenja. Schwab (2016) digitalizacijo opisuje kot digitalno revolucijo, ki temelji na pojavu širokega spektra novih tehnologij, med katere spadajo internet stvari, 3D tiskanje, umetna inteligenca, znanost o materialih, biotehnologija in druge. Bistvo digitalizacije pa je dostop in uporaba podatkov z namenom izboljšanja izdelkov, storitev in izkušnje uporabnika (Schwab, 2016). Res je, da nam novi načini izkoriščanja tehnologije omogočajo lažji način življenja in ohranjanja naravnega okolja, posledično pa smo zaradi tehnologije in prenasičenosti z informacijami tudi bolj obremenjeni.

1.1 Značilnosti digitalne dobe

Velikokrat slišimo, da živimo v digitalni dobi. Na vsakem koraku nam sledijo pametna orodja, ki nam olajšujejo življenje in ponujajo novo izkušnjo. Digitalna doba je prinesla številne spremembe v gospodarstvu, ki so podrobneje opisane spodaj.

Digitalna ekonomija dosegata hitro rast. Prevzema svetovno gospodarstvo, od maloprodaje (e-trgovina), transporta (avtomatizirana vozila), zdravja (elektronski zapisi in prilagojena medicina), socialnih interakcij in osebnih odnosov (socialna omrežja) ter tudi izobraževanja. IKT hkrati postaja pomemben sestavni del poklicnega in osebnega življenja ljudi. Posamezniki, podjetja in vlade so preko številnih naprav doma in na delovnem mestu, javnih prostorih in na poti vedno bolj povezani. Konvergenca fiksnih, mobilnih in oddajnih omrežij, združena z uporabo komunikacije med računalnikom, oblakom, analitiko podatkov in ljudmi, utira pot strojnemu učenju, daljinskemu upravljanju ter avtonomnim strojem in sistemom. Naprave in predmeti postajajo vse bolj povezani z internetom stvari (angl. internet of things), kar vodi k zblizovanju z IKT (OECD, 2016).

Namen digitalizacije gospodarstva je, spodbuditi inovacije, ustvariti učinkovitost in izboljšati storitve na najrazličnejših področjih, od zdravstva do kmetijstva, javnega upravljanja, davkov, prometa, mednarodne trgovine in naložb, finančnega sistema, izobraževanja in okolja. Uspešen prehod v digitalno gospodarstvo je nujen pogoj za pospeševanje gospodarske rasti. Digitalne tehnologije dejansko ne prispevajo le k inovacijam v izdelkih, temveč tudi k inovacijam v procesih in organizacijskih ureditvah (OECD, 2016).

1.1.1 Tehnološka odkritja digitalne dobe

Danes smo priča dnevnemu napredku na vseh tehnoloških področjih in celoviti informatizaciji družbe. Tretja industrijska revolucija se je začela v šestdesetih letih 20. stoletja in jo običajno imenujemo računalniška ali digitalna revolucija. V tretji industrijski revoluciji se je pojavila prva avtomatizacija. To je spodbudilo razvoj polprevodnikov, uporabo računalnikov in interneta v devetdesetih letih 20. stoletja (Schwab, 2016).

Digitalne tehnologije, ki temeljijo na računalniški, strojni in programski opremi ter omrežjih, so postajale vedno bolj prefinjene, integrirane. Posledično so spreminjale družbo ter svetovno gospodarstvo, bile pa so tudi povod za četrto industrijsko revolucijo (Schwab, 2016). Četrta industrijska revolucija, ki jo enačimo s pojmom industrija 4.0, združi fizični in digitalni svet. Nova industrija temelji na zbiranju in obdelavi podatkov, vključuje avtomatizacijo, internet stvari, računalništvo v oblaku, umetno inteligenco, – na kratko zajema vse pametne in med seboj povezane sisteme. Schwab (2016, str. 19) smatra, da »četrta industrijska revolucija z omogočanjem »pametnih tovarn« ustvarja svet, ki virtualnim in fizičnim proizvodnim sistemom omogoča globalno in prilagodljivo sodelovanje«. Četrta industrijska revolucija oz. 4.0 industrija pomeni digitalizacijo

procesov. Digitalizacija je prinesla tudi številne nove tehnologije. Izkoriščanje novih tehnologij in inovacij imenujemo transformacija za doseganje trajnostnega razvoja in ustvarjanja uspešne, trajnostne in bolj zdrave družbe. Te omogočajo razvoj novih rešitev ter hitro zaznavanje in reševanje napak (Unctad, 2018).

Glavna tehnološka odkritja, ki jih je prinesla 4.0 industrija, so umetna inteligenca (angl. artificial intelligence), internet stvari (angl. IoT ali internet of things), robotika, avtonomna vozila, 3D tiskanje, nanotehnologija, biotehnologija, znanost o materialih, shranjevanje energije, kvantno računalništvo in podobno (Schwab, 2016).

Med vsemi IKT pa ima največji pomen ravno uporaba interneta. Internet je postal platforma za inovacije, zahvaljujoč njegovi povezljivosti, ki ustvarja kraj, kjer ustvarjalnost, izmenjava idej, podjetništvo in eksperimentiranje cvetijo. Udeleženec v elektronski mreži ni zgolj uporabnik informacij, temveč tudi potencialni proizvajalec (Pinterič, 2015). Hernon, Cullen in Relyea (2006) opozarjajo, da kljub temu, da ima danes manjšina zelo razvitih držav penetracijo interneta okoli 65 %, so na drugi strani države, kjer je dostop do interneta še vedno omejen. Hernon, Cullen in Relyea (2006) navedejo primer Subsaharske Afrike, kjer ima dostop do interneta zgolj 1–3 % prebivalcev.

Vse večje število računalniško posredovanih transakcij in selitev gospodarskih dejavnosti na internet prispeva tudi k ustvarjanju velike količine podatkov, ki jih imenujemo masovni podatki (angl. Big data) (OECD, 2016).

Masovni podatki in internet stvari sta novi digitalni orodji, ki omogočata optimizacijo poslovanja in olajšujeta ustvarjanje novih izdelkov, storitev in posledično industrije. Masovni podatki omogočajo možnost zbiranja neomejene količine informacij preko internetnih senzorjev, spremljanje spleta in družabnih medijev ter posledično napovedovanje novih trendov in tveganj. Omogočajo ustvarjanje vrednosti na nove načine in vpogled v velik obseg informacij, kar vpliva na organizacije (zbiranje in analiziranje masovnih podatkov služi za administrativne in komercialne namene), trge in odnose med državo in državljani. V pomoč služijo pri reševanju in upravljanju kritičnih globalnih problemov, ustvarjajo nove znanstvene preboje, vnaprejšnje zdravljenje ljudi, zagotavljajo informacije v realnem času, učinkovito upravljanje virov ter služijo kot podpora poslovnim procesom (Unctad, 2018).

Ena od glavnih povezav med fizičnim in digitalnim področjem uporabe se imenuje internet stvari. Je nova revolucija interneta, globalna infrastruktura, ki omogoča napredne storitve s strani medsebojno povezanih fizičnih in virtualnih stvari. Predmeti postanejo identificirani in si pridobijo inteligenco sprejemanja ali omogočanja kompleksnih odločitev, zahvaljujoč dejstvu, da lahko sporočajo podatke o sebi. Gre za povezavo različnih naprav z nameščenimi senzorji in procesorji, ki omogočajo obdelavo podatkov in medsebojno komunikacijo. Internet stvari ponuja rešitve, ki temeljijo na integraciji IKT. Informacijska tehnologija se nanaša na strojno in programsko opremo ter se uporablja za shranjevanje, pridobivanje in obdelavo podatkov. Komunikacijska tehnologija pa vključuje elektronske sisteme,

namenjene uporabi za komunikacijo med posamezniki ali skupinami (Patel, Patel, Scholar & Salazar, 2016).

Z digitalizacijo sta se razvila tudi umetna inteligenca (angl. Artificial intelligence) in strojno učenje (angl. machine learning). Napredne organizacije v svoje strojne infrastrukture, programske platforme in temeljne poslovne procese vključujejo tehnologije umetne inteligence in strojnega učenja. Umetna inteligenca združuje računalniške raziskovalce, torej analizira podatke, jih obdeluje ter na podlagi tega potegne določene zaključke, kar se razvije v strojno učenje (Unctad, 2018).

3D tiskanje, imenovano tudi proizvodnja z aditivnimi postopki, vključuje ustvarjanje fizičnih predmetov z oblikovanjem v tridimenzionalni predmet. Omejena je na uporabo v avtomobilski, letalski, vesoljski in medicinski industriji (Schwab, 2016). 3D tiskanje je postalo napredna tehnologija za svetovne proizvajalce, ki izdelujejo kritične dele za avtomobilsko in letalsko industrijo, ter druge industrije z namenom znižanja stroškov in dopolnilnega razvoja računalniško podprtega oblikovanja. 3D tehnologijo lahko kot platformo uporabimo v različnih industrijah, vključno z zdravstvom, vesoljskimi sistemi in gradbeništvom. Postopek 3D tiskanja lahko spremeni posel, zlasti v proizvodnih podjetjih, kjer odpira nove priložnosti z bistveno nižjimi stroški proizvodnje in prihranki časa kot možnosti izdelave zapletenih izdelkov majhnih količin in prototipov (Unctad, 2018). Poleg novih tehnoloških odkritij pa digitalizacija prinaša tako koristi kot tudi nevarnosti, ki so podrobneje opisane v naslednjem poglavju.

1.1.2 Koristi in nevarnosti digitalizacije

V trenutnem svetovnem gospodarstvu uporaba digitalnih tehnologij služi kot sredstvo za pospeševanje gospodarskih dejavnosti. Množično sprejemanje digitalnih tehnologij s povezanimi storitvami in napravami pospešuje gospodarsko rast in olajšuje ustvarjanje delovnih mest, vendar je vpliv na države različen. Razvita gospodarstva od digitalizacije uživajo večjo gospodarsko korist, kot sta gospodarska rast in produktivnost, vendar pa imajo v primerjavi z rastočimi gospodarstvi manj delovnih mest. Glavni razlog za različne učinke digitalizacije so gospodarske strukture razvitih in nastajajočih gospodarstev (Darwiche & Singh, 2013).

Koristi digitalizacije se kažejo pri zmanjševanju stroškov procesov ter izboljšanjem času obratovanja. Prehod iz papirnih in ročnih procesov na programsko opremo podjetjem omogoča samostojno zbiranje podatkov in tako boljše razumevanje uspešnosti procesa in potencialnih tveganj. Digitalizacija vpliva na zmanjševanje brezposelnosti, izboljšanje kakovosti življenja in povečanje dostopa državljanov do javnih storitev, vladnim organizacijam pa omogoča, da delujejo z večjo preglednostjo in učinkovitostjo. Digitalizacija vpliva na celotno operativno delovanje podjetja. Prinese nove poslovne priložnosti, večjo notranjo učinkovitost z izboljšanim načinom dela kakovosti poslovnih procesov in vpogled v delovanje ter rezultate poslovanja (OECD, 2016).

Hkrati pa je digitalizacija lahko tudi pogubna, saj sproži številne negativne izzive, kot so politični izzivi, vprašanje zasebnosti, varnosti, potrošniške politike, konkurence, obdavčenja, inovacij in financ, zmanjšanje delovnih mest in prilivov novega znanja, če jih naštejemo le nekaj (OECD, 2016). Čeprav je informacijska tehnologija racionalizirala poslovni proces, je ustvarila tudi odpuščanje delovnih mest ter zunanje izvajanje. Negativne posledice, ki jih je prinesla digitalizacija, so še vprašanje zasebnosti, pomanjkanje varnosti zaposlitve zaradi nenehnega učenja ter prevlada močnejše kulture nad šibko. ZDA ima velik vpliv na druge kulture glede na vedenje in življenjski stil, tudi angleščina je postala globalni jezik za sporazumevanje (Kumar, 2014).

1.2 Vpliv digitalizacije na delovno mesto

Digitalizacija je v naša življenja prinesla informacijsko-komunikacijske naprave, kot so stacionarni računalniki, prenosni računalniki, internet, mobilni telefoni in tablice, ki so v zadnjih letih postali nujno zlo in ne izjema. Te naprave so vplivale na življenje tako, da so izboljšale pravočasno distribucijo informacij preko medijev, izboljšale komunikacijo tako v domovih kot na delovnih mestih, preko družbenih omrežij in e-poštnih sporočil (Bosamia, 2013).

Razvoj tehnologije pa ne vpliva samo na olajšanje dela, spreminja tudi, kdo smo. Učinek ima na posameznikovo identiteto, zasebnost, predstavo o lastništvu, odnose, potrošniške vzorce, čas, ki ga posvetimo razvoju kariere in prostemu času, pa tudi na razvoj veščin ter posledično razvoj kariere. Tehnologija nam ponuja učinkovitejše in hitreje načine opravljanja dela in posledično tudi veliko tveganje. Kolektivno razmerje s tehnologijo negativno vpliva na naše družbene veščine in sposobnost empatije. Dejstvo, da smo s tehnologijo povezani 24 ur na dan, nas prikrajša za interakcijo iz oči v oči (Pinterič, 2015).

Digitalizacija danes z vplivom novih tehnologij postavlja pomembne izzive za delovna mesta ter na zaposlenega. Razvoj novih tehnologij in implementiranje le-teh v organizacije ustvarja in oblikuje nova delovna mesta ter zahteva nova znanja, kar lahko predstavlja izziv za zaposlenega in dodatno obremenitev. Poleg vse večje prilagodljivosti dela zaposleni hrepenijo tudi po ravnovesju in strukturi. Tehnologija nam omogoča, da lahko delamo vedno in povsod, kar lahko povzroči zameglitev meja med zasebnim in poslovnim življenjem. Digitalno delo zaposlenemu nudi več avtonomnosti in prilagodljivosti, saj mu omogoča, da pri upravljanju uporablja digitalne vire ne glede na čas in kraj (Colbert, Yee & George, 2016).

Dittes, Richter, Richter in Smolnik (2019) so predstavili rezultate raziskave, ki jo je v letih 2017 in 2018 izvedlo podjetje Allianz, s katero so ocenjevali vpliv digitalizacije na delo. Raziskava je pokazala, da zaposleni lažje najdejo informacije in rešitve za učinkovitost organizacije kot prej. Poleg tega pa se je z digitalizacijo delovnih mest izboljšala ozaveščenost zaposlenih o aktualnih temah in želja po pogostejši delitvi svojih znanj (Dittes, Richter, Richter & Smolnik, 2019).

Digitalizacija omogoča mobilnost in fleksibilnost dela. Fleksibilnost dela posamezniku omogoči organizacijo dela po potrebi, vendar se tako zamegli meja med osebno in službeno sfero (Pinterič, 2015). Digitalizacija je ustvarila bolj prilagodljivo delovno okolje v časovnem in prostorskem smislu (OECD, 2016). IKT pa omogoča, da se zaposleni bolj osredotočijo na zapletene naloge, ki zahtevajo človeško znanje, saj lahko sekundarne, ponavljajoče se naloge samodejno opravi naprava oz. računalnik (Vuori, Helander & Okkonen, 2019).

V hitro razvijajočem delovnem okolju se spreminjajo tudi zaposlitveni trendi, ki se razlikujejo med gospodarskimi panogami. Razvoj IKT prinaša številne spremembe delovnega okolja, ki pa se razlikujejo glede na stopnjo izobrazbe in znanja zaposlenih. Tehnološki trendi nekaterim poklicem izboljšajo dohodek in ravnovesje med poklicnim in zasebnim življenjem, na drugi strani pa pride do zmanjšanja delovnih mest v nekaterih panogah. Digitalizacija dela omogoča, da so profesionalne dejavnosti razdeljene na natančno opredeljene naloge in samostojne projekte ter posredovane v virtualni oblak, do katerega imajo zaposleni dostop kjerkoli na svetu. Ponudniki dela niso več zaposleni v tradicionalnem smislu, ampak kot samostojni delavci. Ljudje, ki opravljajo storitve v oblaku, uživajo prednost svobode in mobilnosti, kar se kaže v zadovoljstvu pri delu in manjši stopnji stresa. Odkar meje med osebnim in poklicnim življenjem izginjajo, si ljudje ne želijo samo ravnovesja med poklicnim in zasebnim življenjem, ampak integracijo zasebnega življenja v poklicnega (Schwab, 2016).

Na vse pozitivne vplive, ki jih ima tehnologija na gospodarsko rast, pa je potrebno omeniti tudi potencialne negativne vplive na trg dela. Nove tehnologije spreminjajo naravo dela na vseh področjih in v vseh poklicih, avtomatizacija nadomešča delovno silo. Schwab (2016) navaja dva medsebojno nasprotujoča si učinka, s katerima tehnologija vpliva na zaposlovanje. Prvi učinek je uničevalni in pomeni, da avtomatizacija s kapitalom nadomešča delovno silo, zaradi česar se skrči obseg dela in posledično število delovnih mest. Posledično se pojavi drugi učinek, učinek kapitalizacije. Digitalizacija ustvari povpraševanje po novih izdelkih in storitvah ter sproži ustvarjanje novih podjetji, panog in poklicev.

Digitalizacija povzroči tudi izginjanje obstoječih delovnih mest. Statistični kazalci kažejo, da je tudi pri nas vse več ljudi, ki so na meji preživetja (Huselja, 2017). Na podlagi podatkov Statističnega urada Republike Slovenije za leto 2018 je bila stopnja tveganja revščine v Sloveniji 13,3%, kar pomeni, da je 268.000 prebivalcev živel z nižjim dohodkom od praga revščine (SURs, 2019).

Frey in Osborne (2013) napovedujeta, da bo do 47 % delovnih mest v Združenih državah Amerike (v nadaljevanju ZDA) v prihodnjih desetletjih izgubljenih zaradi informatizacije in da bo informatizacija večinoma nadomestila nekvalificirano delovno silo, zlasti v storitvenem sektorju. Vendar če nekatere naloge nadomeščajo stroji, to ne pomeni, da zaposleni ne bodo več potrebni, saj veliko delovnih mest zahteva kombinacijo nalog in z njimi povezanih veščin. Po njihovih ugotovitvah je le okoli 9 % delovnih mest v evropskih

državah visoko nadomeščenih s stroji, od približno 6 % na Finskem in v Estoniji do približno 12 % delovnih mest v Avstriji, Nemčiji in Španiji. Države z večjim deležem poklicev, ki vključujejo medsebojno interakcijo, imajo manjšo verjetnost, da bodo trpele posledice digitalne revolucije (Arntz, Gregory & Zierahn 2016).

1.2.1 Paradoksi sodobnega časa

Huselja (2017) smatra, da nas tehnologija od njenega samega začetka pa do danes osvobaja, vendar je vzpostavila tudi nove načine odvisnosti in svet na novo zaslužnila. Tehnologija posamezniku nudi več svobode. V osebnem smislu so to dejavnosti, ki ga osrečujejo, v ekonomskem pa dejavnosti, ki nudijo ekonomsko neodvisnost in varnost (Pinterič, 2015). Digitalizacija je zagotovo povečala tempo vsakdanjega življenja. Živimo v »pospešeni družbi« z hitrejšim tempom skozi dan, manj pavzami in vse več časovnimi pritiski. Večina ljudi je konstantno neposredno povezana z IKT. Ta nam dejansko omogoča lažje in hitrejše opravljanje nalog in dejavnosti, vendar imamo danes ljudje dejavnosti vse več, kar predstavlja manj časa za opravilo posamezne, zato se počutimo vedno bolj pod pritiskom (Sullivan & Gershuny, 2018).

Razvoj IKT je posegel v vsakodnevne vzorce življenja posameznika ne glede na kulturo, na najvišjem nivoju povzroči razpad kolektivne družbe in spremembo v vedenjskih vzorcih posameznika na način, da so ga sposobne izolirati v osamo ob sočasnem občutku pripadanja kolektivu. Realni prostor človeka se je v zadnjih dvajsetih letih skrčil na nekaj deset kvadratnih metrov, ki posamezniku omogočajo zagotavljanje vseh življenjskih potreb, ki jih lahko izvede s pomočjo novih tehnologij (Pinterič, 2015).

Zaradi izpostavljenosti hitrim spremembam, ki se dogajajo okoli nas, imamo pogosto občutek, da nimamo nadzora nad lastnim življenjem. Živimo v turbulentnem času, kjer je ritem življenja neizprosen in nam stalno primanjkuje časa. Spremembe so stalnica naših življenj. Tehnološki razvoj je s pomočjo globalizacije dodatno pospešil ritem življenja, ne glede na to, ali govorimo o odrasli osebi, otroku ali pa organizaciji. Današnji čas je zaznamovan z velikanskim napredkom na področju znanosti in tehnologije. Ne predstavljamo si življenja brez tehnologije in to nam omogoča, da smo v stalnem stiku z drugimi. Kljub napredni tehnologiji, ki naj bi nam olajšala življenje, nismo mirni in stremimo k nenehnemu iskanju in napetosti, kar vpliva tako na naše zdravje kot počutje. Neizogibno dejstvo je, da je stres sestavni del našega življenja, ne glede na to, ali živimo v razviti državi ali pa v državah tretjega sveta. V razvitih delih sveta je zaradi načina življenja stresnih situacij precej več zaradi neobvladljivih informacij, kroničnega pomanjkanja časa in pritiskov tako na delovnem mestu kot v privatnem življenju. V državah drugega oz. tretjega sveta pa je stres druge oblike in se bolj nanaša na preživetje zaradi pomanjkanja hrane in vode, naravnih katastrof in političnih sporov (Huselja, 2017). Chang in Wang (2017) sta preučevala stopnjo in vire stresa med univerzitetnimi študenti različnih držav. V svoj vzorec sta vzela študente štirih držav (Tajvan, Nova Zelandija, Kitajska in ZDA).

Raziskava je potrdila, da se stopnja in vir stresa med državami razlikujeta, študentje Tajvana so na vseh področjih doživljali več stresa kot študentje ostalih preučevanih držav (Chang & Wang, 2017). Razvoj tehnologije je omogočil dostopnost do informacij in znanja, množičnost in razpršenost informacij pa ustvarjata nepreglednost. Ljudje so izgubljeni v množici informacij in znanja. Navkljub številnim institucijam in medijem, ki zagotavljajo javnost podatkov, veliko ljudi ni seznanjenih s ključnimi informacijami, ki se nanašajo na družbo, državo ali svetovno skupnost. Kljub vsej tehnologiji se s kroničnim pomanjkanjem časa srečujemo na vseh področjih človekovega življenja. S stroji, tehničnimi aparati in vozili smo hitrejši, vendar so večja tudi pričakovanja, da se vse naredi hitreje in bolje. Razvoj tehnologije nam omogoča dodatne komunikacijske poti, vendar pri tem pozabljamo na kakovost komuniciranja, ki zajema iskrenost in spoštljivost do sogovornika in ne komuniciranja preko raznih naprav, ki jih je prinesla digitalizacija (Huselja, 2017).

V razvitem svetu imamo daleč največjo stopnjo blagostanja in najboljše pogoje za življenje doslej, toda kljub temu so duševne težave v porastu. Nacionalni inštitut za zdravje (NIJZ, 2019) je objavil rezultate raziskave porabe zdravil za živčevje v letu 2018. Za zdravljenje bolezni srca in ožilja je to druga najpogosteje predpisana skupina zdravil v Sloveniji. V letu 2018 je bilo izdanih 3,4 milijona receptov v vrednosti 69,3 milijona evrov, kar je glede na leto 2017 za 1,4 % več receptov ob 3,1 % nižjih skupnih stroških za ta zdravila. Za zdravila za bolezni s področja duševnega zdravja, med katere uvrščamo antipsihotike, anksiolitike in antidepresive, je bilo predpisanih 1.299.164 receptov v vrednosti 22.504.573 evrov (NIJZ, 2019). Depresija je ena najbolj razširjenih bolezni po vsem svetu in glavni dejavnik težav v duševnem zdravju (Sarokhani in drugi, 2013).

1.2.2 Tehnostres

IKT je v veliki meri vplivala na prenavo procesov in dinamiko dela, kar ima negativen vpliv na posameznika. Rezultat je prenasičenost informacij, kar posledično ustvarja duševno napetost in nelagodje ter negativno vpliva na produktivnost zaposlenih. Pojavil se je nov koncept stresa, imenovan tehnostres (angl. technostress). Opisuje stres, ki ga uporabniki tehnologije doživljajo kot rezultat večopravnosti različnih digitalnih orodij, stalne povezanosti, preobremenjenosti z informacijami, nadgradnje sistemov in posledične negotovosti nenehnega spreminjanja tehnologije. Tehnološki stres je stres, ki ga povzroča nezmožnost spoprijemanja z zahtevami organizacijske uporabe računalnika in ga posamezniki doživljajo kot rezultat uporabe IKT v organizacijah (Alam, 2016).

Organizacijska uporaba IKT pri posameznikih vse bolj povzroča negativna spoznanja. Z vidika psiholoških rezultatov tehnostres zmanjšuje zadovoljstvo posameznikov pri delu in zavzetost za njihovo organizacijo, z vidika vedenjskih rezultatov pa zmanjšuje produktivnost posameznikov pri delu (Alam, 2016).

Z izrazom tehnostres zajemamo pet stresorjev, s katerimi se soočajo uporabniki IKT. Ti so tehnološka preobremenjenost (angl. Techno-overload), tehnološka invazija (angl. Techno-

invasion), tehnološka zapletenost (angl. Techno-complexity), tehnološka negotovost (angl. Techno-insecurity) in spremenljivost (angl. Techno-uncertainty) (Tarafdar, Tu & Ragu-Nathan, 2011).

Tehnološka preobremenjenost opisuje primer, kadar IKT prisili zaposlenega k hitrejšemu in daljšemu delu. Preobremenjenost s samo tehnologijo pripelje tudi do preobremenjenosti z informacijami iz različnih komunikacijskih kanalov, kar pripelje do težav pri zaznavanju in uporabi koristnih informacij ter posledično izgube časa. Tehnološka preobremenjenost pa vodi tudi do večopravnosti in hkratnega izvajanja več nalog. Zaposleni tako opravijo več nalog v enakem času, kar vodi do nenatančnega izida delovnih nalog (Tarafdar, Tu & Ragu-Nathan, 2011).

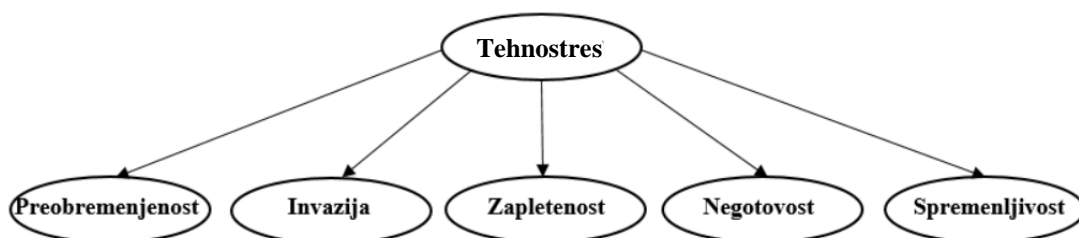
Tehnološka invazija opisuje vdor tehnologije v smislu ustvarjanja situacij, ko je možno uporabnike IKT kadarkoli in kjerkoli doseči, so pod nadzorom ali na klic, na kratko nikoli popolnoma odklopljeni. V organizacijah zaposleni čutijo potrebo po nenehni povezanosti, kar povzroči, da med delom in zasebnih življenjem nastaja nejasna meja (Alam, 2016).

Tehnološka zapletenost predstavlja, da se zaradi kompleksnosti, povezane z IKT, zaposleni počutijo nezadostni kar zadeva veščine in prilagajanje spremembam. To jih posledično sili, da porabijo več časa in truda za učenje in razumevanje rizičnih vidikov IKT. Da se programska oprema stabilizira in konfigurira, je potreben čas (Tarafdar, Tu & Ragu-Nathan, 2011).

Tehnološka negotovost je povezana s situacijo, v kateri se posameznik počuti ogroženega zaradi izgube službe, katere razlog je lahko avtomatizacija (oz. neprilagoditev delovnemu procesu), ki je posledica novih IKT tehnologij, ali pa zaradi novih, bolj izobraženih delavcev, kateri imajo več znanja s področja tehnologije (Tarafdar, Tu & Ragu-Nathan, 2011).

Tehnološka spremenljivost oz. nedoločenost se nanaša na okoliščine, v katerih nenehne spremembe in nadgradnje IKT vznemirjajo uporabnike in jim ustvarjajo negotovost ter skrbijo za nenehno učenje in izobraževanje o novostih IKT. Tehnološka spremenljivost prinaša konstantno nadgradnjo obstoječega znanja (Tarafdar, Tu & Ragu-Nathan, 2011). Zgoraj naštetih stresorji so predstavljeni v sliki 1.

Slika 1: Dejavniki tehnostresa



Vir: lastno delo.

2 STRES

2.1 Opredelitev stresa

Ko slišimo besedo stres, jo v večini povežemo z nečem negativnim. Zaradi negativnega predznaka smo mnenja, da je stres posledica zunanjih dejavnikov, predvsem sodobnega načina življenja in raznovrstnih vlog, ki jih igramo in od nas zahtevajo prisotnost, dosegljivost in seznanjenost o vsem, kar se dogaja v svetu. Stres dojemamo kot nekaj nadležnega in večkrat uberemo bližnjico, namesto da bi se mu posvetili, se z njim spopadli in se naučili sprostitvenih tehnik (Huselja, 2017).

Vsenavzočnost stresa v današnjem času nas sili, da se poučimo o tem, kako učinkovito upravljati z njim v našem poklicnem in tudi zasebnem življenju ter ohraniti dobro psiho-fizično zdravje in počutje. Izraz stres je danes tako pogosto uporabljena beseda, da je postala že kar sinonim časa, v katerem živimo. Stres se že nekaj časa povezuje s tveganjem za zdravje in sedaj se zdi, da je to tveganje še večje. Izjemna konkurenca na trgu in nenehne spremembe dnevno povečujejo tveganje in vplivajo na današnji način življenja. Delo postaja vse bolj strukturirano in zahtevno, zato se v našem prostem času, ki bi moral biti namenjen počitku, prepogosto znajdejo tudi službene obveznosti. Tako se s stresnimi okoliščinami soočamo povsod (Huselja, 2017).

Poznane so razne definicije stresa. Izraz stres izvira iz latinske besede stringere, kar pomeni 'tesno privit'. V 17. stoletju se je beseda uporabljala za opisovanje stisk. Prvi je stres poimenoval madžarski endokrinolog Hans Selye. Selye (1956), znan kot oče stresa, je stres opredelil kot »nespecifičen odziv telesa na kakršnokoli povpraševanje.« Poudarjal je, da »stresni odziv ni enak čustvenemu vznurjenju ali živčni napetosti. Stres ni nekaj, čemur se lahko izognemo, saj samo bivanje ustvari povpraševanje po energiji za vzdrževanje življenja ter da popolno svobodo pred stresom lahko pričakujemo šele po smrti.«

Starc (2008, str. 41) stres opredeli kot odziv telesa na stresogene dejavnike, ki se sprožijo v možganih in se preko živcev in hormonov hitro razširijo po celem telesu. Povzroči čustvene, mentalne, vedenjske in telesne spremembe, ki pripravijo telo ali um na spopad, umik ali pa na prilagoditev novo nastali situaciji. Stres se prične kot odgovor na zunanji izziv v delu osrednjega živčevja in se preko hormonov širi po celem telesu, kjer deluje na vsako celico. Gre za biološko reakcijo, učinki te reakcije pa so odvisni od stopnje in trajanja stresne reakcije (Starc, 2008, str. 41).

Dernovšek, Gorenc in Jeriček (2006, str. 8) so stres opredelili kot fiziološki, psihološki in vedenjski odgovor posameznika, ki se poskuša prilagoditi ali privaditi notranjim in zunanjim dražljajem.

Kapur (2018) je stres opredelila kot »sestavni del življenja. Stres je lahko vsakršna skrb, tesnoba, preglavice, travme, napetost, bolečina ali pritisk. Stresu se je včasih mogoče

izogniti, včasih pa je neizogibno in se je treba zavedati določenih ukrepov in načinov, kako ga ustrezno obvladati.«

Greenberg in Baron (2000) stres opredelita kot kompleksen vzorec čustvenih stanj, psihičnih odzivov in povezanih misli. Nastane kot odgovor na zunanje zahteve, ki jih poimenuje stresorji.

2.2 Komponente stresa

Stres je razdeljen na tri komponente: stresogeni dejavnik ali dejavnik stresa, ocena stresa in stresni odziv. V nadaljevanju sledi podrobnejši opis posamezne komponente stresa.

2.2.1 Stresogeni dejavniki ali dejavniki stresa

Stresogeni dejavniki ali dejavniki stresa so dogodki ali doživetja, ki predstavljajo duševno ali telesno obremenitev, stresno reakcijo pa sproži posameznik, situacija, objekt ali izziv. Stresogeni dejavniki so lahko prijetni (poroka, rojstvo otroka, selitev) ali pa neprijetni dražljaji in situacije (smrt, gneča, finančna stiska). Dogodki sami po sebi niso stresni, odvisni so od posameznikove zaznave na podlagi njegovega predhodnega znanja in presoje. V kolikor posameznik dogodek zazna kot stresen, se sproži stresna reakcija s svojimi simptomi. Telo se odzove z napetostjo organizma in se odloči, ali se bo s samo situacijo spopadlo ali umaknilo. Končni cilj pri obeh reakcijah pa je vzpostavitev ravnovesja (Starc, 2008, str. 43). Dejavniki stresa izvirajo tako iz zunanjega kot notranjega okolja. Na vse stresogene dejavnike, ne glede na to, iz katerega okolja izvirajo, se mora notranje okolje uspešno prilagoditi. Prilagoditev pomeni normalizacijo izzvanega parametra (Starc, 2008, str. 44). Med zunanje dejavnike spadajo spremembe, kot so izguba službe, smrt, selitev, med notranje pa skrb, bolezen in drugo. Navedenim dejavnikom pa lahko prištejemo tudi spremembe, ki se dogajajo zaradi hitrega življenjskega ritma, kroničnega pomanjkanja časa tako za delovne naloge kot tudi za sprostitev, družino in prijatelje ter nenehno hitenje in črpanje vseh informacij iz okolja, kar ustvarja nevaren življenjski slog. Dejavnik stresa pa je lahko tudi posameznik, ki nas je v preteklosti užalil, ali pa konflikt na delovnem mestu, slaba novica, poškodba ali priprava na sestanek (Huselja, 2017, str. 45).

Nadaljnje stresogene dejavnike kategoriziramo na psihološke, biološke, kemijske in fizikalne. Med psihološke stresogene dejavnike uvrščamo mentalni in psihosocialni stres, umske preobremenitve in hiter življenjski ritem. Med biološke stresogene dejavnike prištevamo bolezni, bolečine in čezmerne telesne obremenitve. V skupino kemijskih stresogenih dejavnikov uvrščamo onesnaženost okolja z industrijskimi odpadnimi snovmi, dim, kemijske snovi z različnim delovanjem na organizem, cigarete, alkohol in mamila. V zadnjo skupino fizikalnih stresogenih dejavnikov pa spadajo svetloba, hrup, vibracije, vreme in sevanje (Huselja, 2017, str. 45).

Stranks (2005) stresogene dejavnike deli na okolijske, poklicne in socialne. Okolijski izhajajo iz ekstremnih temperatur in vlažnosti, neustrezne razsvetljave in prezračevanja, hrupa in vibracij ter prisotnosti onesnaževal v zraku. Poklicni so povezani z delom, pretiranim spodbujanjem ali premajhnim napredovanjem, nasprotujočimi si zahtevami zaposlitve in prekomernim delovnim časom. Socialni pa izhajajo iz družinskega življenja, zakonskih zvez, na kratko, iz vsakodnevnih težav, ki jih ponudi življenje.

2.2.2 Ocena stresa

Ocena stresa je odvisna od posameznika, in sicer kako posameznik presodi ali doživi stres ter njegovo stopnjo in trajanje. Starc (2007) navaja, da sta stopnja in dolžina stresne reakcije odvisni od individualne presoje dogodka (izziv, problem), izkušenj, programiranosti (dednost, pridobljene veščine) za reševanje težav in možnosti obvladovanja dejavnika. Na presojo dejavnika vpliva tudi genetska predispozicija, človekove prilagoditvene sposobnosti, izkušnje s stresnim dogodkom, število doživetih dogodkov v preteklosti, emocije, stopnja družbene opore, telesna pripravljenost, zdravje, pa tudi pričakovanja okolice.

Tudi Huselja (2017, str. 45) navaja, da je presoja stresa odvisna tudi od posameznikove osebnosti, predhodnih izkušenj, fizične moči in zdravstvenega stanja, časa, okolja, prisotnosti drugih, življenjske naravnosti, trdnosti in kakovosti medsebojnih odnosov z ljudmi, ki posameznika obdajajo. Oseba se na stres odzove v skladu z zanjo značilnim borbenim načrtom, katerega Starc (2007) imenuje »individualni borbeni program«.

2.2.3 Stresni odziv

Stresni odziv je posameznikova ocena, ki je pogojena z individualno presojo dogodka, izkušnjami posameznika, programiranostjo osebe za reševanje stresnih okoliščin ter možnostjo obvladovanja posameznika. Odvisen je od trenutne situacije, ki vpliva na oceno oziroma presojo. Pri stresnem odzivu prihaja do individualnih razlik, saj se nekatere osebe lažje in bolje spopadejo s stresnimi okoliščinami. Razlike so posledica genetskih, dednostnih, razvojnih in okolijskih dejavnikov ter pridobljenih veščin in preteklih izkušenj (Huselja, 2017, str. 46).

Starc (2008) navaja, da obstajajo individualne razlike v stresni reakciji. Nekatere osebe bolje prenašajo stres kot druge in se z njim lažje spopadejo. Enak izziv lahko pri različnih ljudeh izzove drugačne, nasprotujoče si odzive. Neka oseba se bo na stresni dejavnik odzvala burno, medtem ko ga druga ne bo niti zaznala. Prav tako razlikuje med dvema tipoma ljudi, ljudmi s čezmernim odzivom in ljudmi s slabim odzivom na stres. Pri ljudeh s čezmernim ali burnim odzivom se reakcija kaže s pospešenim utripom, z zvišanim arterijskim tlakom in zavratnim delovanjem celic. Poudarja, da je socialna opora v posameznikovi socialni mreži in delovni organizaciji zelo pomembna. Osebe s socialno podporo čutijo, da zmorejo svoje delo opraviti v skladu s pričakovanji okolice oziroma čutijo, da je njihovo delo opaženo in cenjeno,

posledično doživljajo manjši stres, prav tako se lažje izvlečejo iz stresnih situacij in se z manj stresa lotevajo novih izzivov (Starc, 2008).

2.3 Vrste stresa

Stres v sodobni družbi se razlikuje od stresa pred milijoni let. Danes je stres mentalni ali psihosocialni (stres, ki nastane v naših glavah, strah pred novimi izzivi) in telesni (telesne dejavnosti, spopadi, udarci), zaradi česar se je stres tekom evolucije razvil. Ponavljajoči ali kronični stres se je namesto proti nasprotniku obrnil proti nam samim, kar škoduje telesu in umu. S tem si je pridobil negativen izraz (Starc, 2008).

Stres lahko delimo na akutni, kronični in travmatski (Megla, 2018). Akutni se pojavi ob nenadni, hipni nevarnosti, ki v živčnem sistemu aktivira boj ali beg, kronični nastane zaradi neprestane prisotnosti vira frustracije, s katerimi se oseba srečuje na dnevni ravni in dolgotrajno stimulira stresni odziv. Akutni stres ima rušilni učinek na posameznikovo zdravje in zaradi njega se razvijejo številne psihosomatske (depresija, izgorelost) in somatske bolezni (bolezni srca in ožilja). Travmatski pa nastane ob življenjsko nevarnem dogodku, ki povzroči strah in nemoč (Megla, 2018). Huselja (2017, str. 57) kronični stres opredeli kot dolgotrajno izpostavljenost okoliščinam, ki jim posameznik ni kos. Izvor stalnega in ponavljajočega stresa so stalni pritiski, strahovi, preobremenjenost, hiter življenjski ritem in veliko število informacij ter stalno pomanjkanje časa za emocionalno in telesno sprostitve, pomanjkanje časa, namenjenega za družino, prijatelje, spanec, pridobivanje materialnih sredstev, finančni obstoj in nasploh negativen življenjski slog. Stres je del življenja in je lahko koristen, saj človeku omogoča prilagajanje na nove situacije, spodbujanje spopadanja s problemi, reševanje težav, kreativnost in dinamičnost (Starc, 2007).

Stres delimo tudi glede na vzrok, nastanek, trajanje in učinek na organizem. Najbistvenejša razdelitev stresa je glede na učinek na telo, torej na pozitivni in negativni stres. Pozitivni osebo spodbuja k akciji, delu, ustvarjalnosti in rezultatom, medtem ko negativni škodljivo vpliva na telo (Starc, 2008, str. 48).

Stranks (2005) nagovarja, da stres sam po sebi ni vedno slab. Veliko ljudi potrebuje določeno raven pozitivnega stresa, da bolje opravi naloge, ki so jim dodeljene. V organizaciji je pozitiven stres rezultat kompetentnega vodstva in povečuje dobro počutje zaposlenih, tako ga je mogoče izkoristiti za izboljšanje splošne učinkovitosti medtem, ko negativni stres učinkovitost zavira. Ena najbolj poznanih delitev stresa je delitev na pozitivni in negativni stres in je prikazana v nadaljevanju.

2.3.1 Pozitivni stres

Pozitivni stres ali eustres je stres, ki povzroča kratkotrajno in neintenzivno stresno reakcijo (Starc, 2008, str. 47). Megla (2018) pozitivni stres z drugo besedo imenuje tudi stres preživetja, saj organizem prisili, da se prilagodi na hitro spremembo pogojev v okolju.

V določenih okoliščinah stres doživljamo kot nekaj prijetnega v telesu, čutimo spremembe, vendar zaradi prijetnih okoliščin ni prisotnega škodljivega zunanjšega vpliva in nevarnosti. Huselja (2017, str. 57) za primer prijetnega stresa navaja stres v adrenalinskem parku, kjer se oseba zavestno in pod nadzorovanimi pogoji izpostavi nevsakdanjim in ekstremnim okoliščinam.

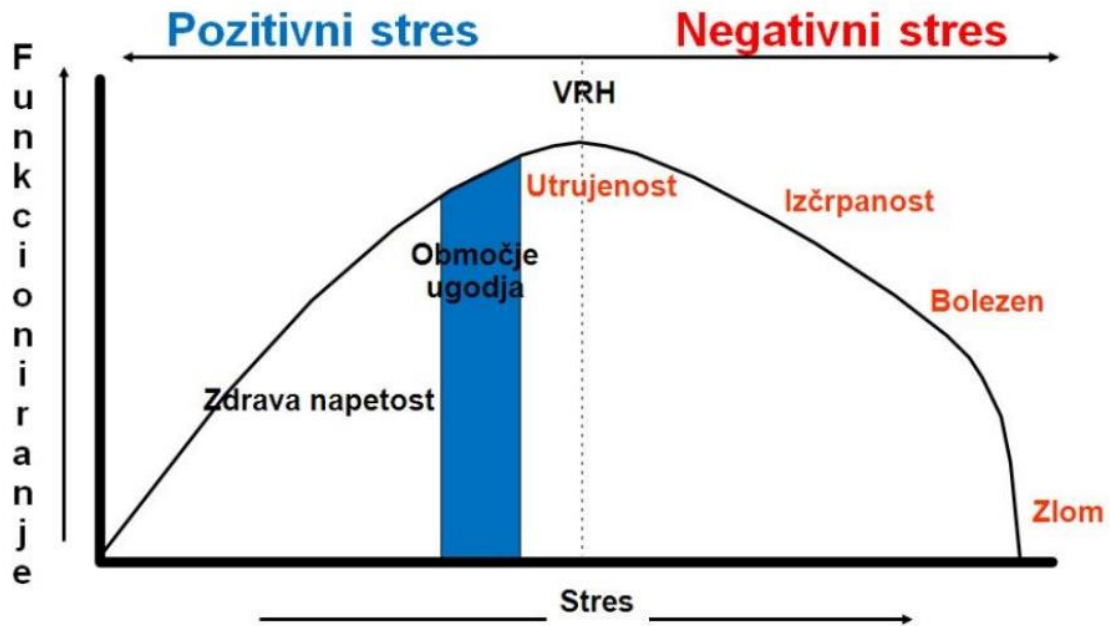
Pozitivnemu stresu bi lahko rekli tudi zdravi stres. Primer pozitivnega stresa je stresna reakcija med boleznijo, »stresna reakcija na šokovno stanje, krvavitev iz dvanajsternika, srčno popuščanje ali na primer astmatični napad rešujejo celo življenja«. Pri akutnem stresu se v možganih sprošča nevrottransmitter noradrenalin, ki spodbuja tvorbo spomina, kreativno razmišljanje in izboljšuje razpoloženje (Starc, 2008, str. 48). Lahko mu rečemo tudi ustvarjalni stres, saj nam daje motivacijo in zagon za obvladovanje vsakdanjih okoliščin, ki nam jih prinaša življenje. Pomembna razlika med pozitivnim in negativnim stresom je, da se pri pozitivnem hitro prilagodimo, pri negativnem pa ne (Huselja, 2017, str. 58).

2.3.2 Negativni stres

Negativni stres ali distres je izraz, ki opisuje stres s škodljivimi učinki na zdravje. Nastopi kot posledica dolgotrajnih in ponavljajočih ter intenzivnih stresnih reakcij organizma brez ustreznega počitka in obnove (Starc, 2008, str. 48). Kadar je odgovor organizma na stres neustrezen ali premočen, to lahko povzroči bolezen ali celo smrt (Megla, 2018, str. 53).

Slika 2 prikazuje povezanost količine stresa in funkcioniranja posameznika. Ob povečanem stresu se poveča funkcionalnost posameznika, temu pravimo območje ugodja, v katerem oseba zazna, da dela hitreje in boljše. V primeru še povečane obremenitve se krivulja obrne in učinkovitost osebe se zmanjša. Pri negativnem stresu ni okrevanja in gradnje celic ampak samo razgradnja in trošenje, saj v času stresnega odziva čustveni odzivi prevladujejo nad razumom (Huselja, 2017, str. 61). Pomembno je zavedanje, da je stres sestavni del življenja. Dokler ga nadzorujemo ali obvladujemo, ne ustvarja večjih in škodljivih posledic, ko pa ga nismo več zmožni obvladovati in zahteve presegajo naše kompetence, se pozitivni stres spremeni v slabega, kar se pokaže z izčrpanostjo, slabim počutjem in boleznijo. Starc (2008) navaja, da po trajanju razlikujemo akutni (ponavljajoči se stres) ter kronični ali travmatski stres, po izvoru stresogenega dejavnika pa notranji in zunanji stres, nadaljnje realni in imaginarni ter duševni in telesni stres (Starc, 2008).

Slika 2: Povezanost količine stresa in funkcioniranja posameznika



Vir: Nixon v Huselja (2017 str. 62).

2.4 Simptomi stresa

Stres se odraža s simptomi, ki jih posameznik lahko opazi sam ali pa jih opazijo drugi. Simptomi stresa se razvijejo nekaj trenutkov po stresni reakciji in trajajo od nekaj ur do nekaj dni. So subjektivni izraz bolezni, ki ga lahko zazna samo posameznik. V primeru neprilagojenega odziva se simptomi s časom stopnjujejo in začnejo obvladovati posameznikovo vsakodnevno življenje (Starc, 2008).

Posameznik se na stres odzove z adaptacijskim ali patološkim odzivom. Za adaptacijski odziv je značilen hiter pričetek, ustrezno trajanje in konec, patološki odziv pa pomeni nezmožnost zaustavitve stresne reakcije oziroma preburen odziv. Oba odziva imata negativne posledice na posameznika in telo, čezmerna obremenitev pa povzroča še dodatne zdravstvene težave, ker obremenjuje vitalne organe in s tem ustvarja škodljive posledice. Rahle zdravstvene težave se pod vplivom različnih okoliščin spreminjajo v resnejše ali celo v neozdravljive bolezni. Med takšne sodijo tudi rakova obolenja (Huselja, 2017).

Starc (2008) simptome deli po dveh sistemih: na psihične in telesne simptome ter po organskih sistemih. Med psihične in telesne simptome spadajo spremembe v vedenju in telesu. Simptome po organskih sistemih pa deli na posamezni organ, kako se organ odzove na stres. Možgani se lahko odzovejo z budnostjo, napadalnostjo ali pa vrtoglavico in motnjami vida ter sluha (Starc, 2008, str. 82).

Simptomi stresa se delijo v tri skupine, in sicer (Huselja, 2017, str. 63–109):

- fiziološke,
- psihične,
- vedenjske.

V tabeli 1 so predstavljeni simptomi stresa oz. posledice, ki so v nadaljevanju podrobneje opisane.

Tabela 1: Simptomi in posledice stresa

SIMPTOMI – POSLEDICE STRESA		
Fiziološke posledice	Psihične posledice	Vedenjske posledice
Glavobol	Napetost	Pomanjkanje volje
Bolečine v tilniku	Razdražljivost – prepirljivost	Nespečnost in težave s spanjem
Zvišan krvni tlak	Jeza	Jokavost
Bolezni srca in ožilja	Agresivnost	Neorganiziranost
Težave s hrbtenico	Preobčutljivost	Težave z zbranostjo
Težave s sklepi	Zaskrbljenost	Dovzetnost za nesreče
Rana na želodcu	Strah	Motnje prehranjevanja
Kožne bolezni	Fobije	Pretirano kajenje
Rak	Depresija	Pretirano uživanje alkohola

Vir: Huselja (2017, str. 65).

2.4.1 Fiziološke ali telesne posledice

Fiziološke ali telesne posledice stresa vplivajo na naše počutje in zdravje, saj povzročajo določene simptome in spremembe v telesu. Med fiziološke simptome stresa štejemo bolečinske sindrome, kot so glavobol, vrtoglavica, bolečine v hrbtu, trebuhu ter kronična utrujenost in pomanjkanje energije, zvišan krvni tlak, bolezni srca in ožilja, prebavne motnje, razjede dvanajsternika, kožne bolezni, spremembe apetita in posledično spremembe telesne teže, rakava obolenja in drugo (Huselja, 2017). Stres na imunski sistem deluje zaviralno, med bolezni oslabiljenega imunskega sistema pa spadajo nagnjenost k prehladom, viroze, herpes, utrujenost, alergične reakcije, nalezljive bolezni in rakave bolezni (Starc, 2008).

Po oceni Evropskega informacijskega sistema za stopnjo raka je bila Slovenija leta 2018 po incidenčni stopnji (starostno standardizirani na evropsko prebivalstvo) vseh rakov, razen kožnega, na devetem mestu med 31 evropskimi državami. Pred Slovenijo so bile Madžarska, Irska, Norveška, Danska, Belgija, Francija, Nizozemska in Velika Britanija. V Sloveniji je leta 2016 skupno za rakom zbolelo 15.072 ljudi, od tega 8.117 moških in 6.955 žensk (Zadnik, Žagar & Lokar, 2019).

Nacionalni inštitut za javno zdravje je izdal publikacijo z naslovom *Kako skrbimo za zdravje?*, v kateri so zbrani podatki raziskave, ki je potekala leta 2016. Raziskava je pokazala, da približno četrtina prebivalcev Slovenije vsakodnevno doživlja stres in ima težave pri obvladovanju le-tega. V obdobju med letoma 2012 in 2016 pa se je povečal delež tistih, ki stres doživljajo na delovnem mestu. Raziskava je hkrati pokazala, da so v letu 2016 stres pogosteje doživljale ženske in prebivalci, stari med 25 in 34 let (NIJZ, 2018).

2.4.2 Psihične posledice

Pri psihičnih posledicah najpomembnejšo vlogo igrajo čustva in občutki posameznika, med katere štejemo še pomanjkanje zbranosti, razburjenje, preobremenjenost, žalost, nejevoljnost, tesnoba, občutek krivde in osamljenosti. Občutki so posledica individualnega doživljanja dejavnikov stresa in okoliščin, ki jih spremljajo (Huselja, 2017).

Psihološke posledice stresa je najlažje opisati na primeru depresivne motnje, ki je posledica vseh duševnih simptomov, ki se pojavijo v času pojasnjene ali nepojasnjene duševne obremenitve, z eno besedo stresa. Starc (2008) depresivno motnjo opredeli kot motnjo razpoloženja in čustvovanja s sočasnimi spremembami videza, vedenja, mišljenja in govora. Svetovna zdravstvena organizacija (angl. World Health Organization, v nadaljevanju WHO), ki je odgovorna za mednarodno javno zdravje, je marca 2017 ocenila, da je leta 2015 kar 4,4 % deleža svetovnega prebivalstva trpelo za depresijo. Depresija je bila pogostejša pri ženskah (5,1 %) kot pri moških (3,6 %). Po zadnjih ocenah z depresijo danes živi 322 milijonov ljudi. Skupno ocenjeno število ljudi, ki živijo z depresijo, se je med letoma 2005 in 2015 povečalo za 18 % (WHO, 2017).

2.4.3 Vedenjske posledice

Izpostavljenost dejavnikom stresa vpliva tudi na vedenje posameznika, kar se kaže v pomanjkanju volje, nespečnosti, slabši koncentraciji, zmanjšani skrbi za zdravje, higieno in prehrano, pretiranem kajenju in uživanju alkoholnih pijač, porabi zdravil brez recepta ali zdravniškega dovoljenja ter dovzetnosti za nesreče oziroma poškodbe, ki so lahko posledica ekstremnih dejavnosti, kot so prehitra vožnja z avtomobilom ali motornim kolesom ter ekstremni šport. Vedenjske posledice so tudi rezultat negativnih misli, sprememb razpoloženja in sprememb mišljenja, ki se kažejo kot težave pri razmišljanju, slaba presoja situacij, zmanjšana možnost zbranosti ali okrnjeno fantazijsko življenje. Nezdrav življenjski slog, nepravilna prehrana, kajenje in čezmerno pitje alkoholnih pijač prav tako lahko povežemo s stresom (Huselja, 2017).

Vedenjske posledice dejavnikov stresa so izrazite tudi v komunikaciji oziroma v odnosu do drugih, saj se posameznik umakne iz javnosti in kroga družine, znancev in prijateljev, kar ustvarja nove negativne posledice. Lahko se kaže tudi v burni in agresivni komunikaciji, ko se zaradi nje drugi ljudje posamezniku umikajo in ga potiskajo v osamo. V obeh primerih se

pri posamezniku pojavijo občutki nezaželenosti, samokritiziranja in samozaničevanja, kar je podlaga za širjenje negativnih misli in posledično odnosa do samega sebe in življenja nasploh (Huselja, 2017). Negativne misli so lahko v nekaterih primerih pot do samomora. Svetovna zdravstvena organizacija ocenjuje, da je leta 2015 za samomorom umrlo 788.000 ljudi (WHO, 2017). Po podatkih Nacionalnega instituta za javno zdravje je leta 2019 v Sloveniji za samomorom umrlo 394 oseb, od tega 307 moških in 87 žensk (NIJZ, 2020).

Stres pa se nemalokrat pojavi tudi na delovnem mestu, v nadaljevanju je predstavljen poklicni stres in njegovi dejavniki.

3 DEJAVNIKI STRESA NA DELOVNEM MESTU

Beehr (1995) navaja, da se poklicni stres pojavi, kadar delovne lastnosti vodijo do slabega fizičnega in psihičnega zdravja. Huselja (2017, str. 113) delovni stres opredeli kot posledico interakcije med posameznikom in okoljem. Stres je prisoten v delovnem okolju, kjer preživimo vsaj eno do dve tretjini svojega življenja. Doživljanje stresa na delovnem mestu postaja vodilni razlog za bolniško odsotnost. Korenite družbene in tehnološke spremembe ustvarjajo spremembe na področju zaposlovanja, delovnih mest, narave dela in zahtev delodajalcev, posledično se povečujejo in spreminjajo tudi delovne obremenitve. To ustvarja izpostavljenost tveganju in negativno vpliva na zdravje zaposlenih v delovnem okolju.

Stranks (2005) je delovni stres opredelil kot psihološko stanje, ki lahko povzroči, da se posameznik na delovnem mestu obnaša nefunkcionalno in je posledica odziva na neravnovesje med zahtevami dela in sposobnostmi obvladovanja.

Stres na delovnem mestu se imenuje kolektivni stres in prizadene večino delavcev, ne glede na njihove osebne značilnosti, je rezultat strukturiranih in kulturnih značilnosti organizacije. Dejavniki poklicnega stresa (preobremenjenost z delom, odgovornost, konflikt vlog, pogoji dela) so v različnih okoljih različno interpretirani. Stres na delovnem mestu je pod vplivom organizacijske kulture in širše skupnosti (Černigoj-Sadar, 2002, str. 86), kar se kaže v različnem doživljanju stresa med zaposlenimi in tudi znotraj posameznih organizacij. Med dejavnike, ki povečujejo stresnost zaposlitve na delovnem mestu, štejemo zahteve po odločanju, stalni nadzor naprav, ponavljajoče se izmenjave informacij z drugimi, neprijetne delovne razmere, opravljanje nestrukturiranih nalog (kot je na primer begunska problematika) ter delo z ljudmi (Huselja, 2017).

Tudi učenje vpliva na stopnjo stresa na delovnem mestu, predvsem zaradi implementacije novih tehnologij v delovno okolje in adaptacijo zaposlenih. Procesi dela so vse bolj odvisni oziroma povezani z IKT, ki pa zahteva sledenje trendom, prilagajanje potrebam na trgu in nenehno nadgrajevanje znanja. Huselja (2017, str. 117) loči dve preobremenjenosti z delom ne glede na poklic. Prva se imenuje kvantitativna preobremenitev in predstavlja prevelik obseg dela, druga pa je imenovana kvalitativna obremenitev in pomeni prezahtevno delo ali pa neobvladovanje naloge s strani zaposlenega.

Vsak poklic vsebuje pozitivne in negativne lastnosti. Danes ni poklica, ki ne bi bil tako ali drugače izpostavljen dejavnikom stresa, gotovo pa je, da so nekateri bolj izpostavljeni dejavnikom stresa kot drugi, med te uvrščamo npr. delo direktorja podjetja, zdravnika, računovodje, pilota, gasilca, policista in druge. Določena dela so bolj izpostavljena in zahtevajo prevzem večje odgovornosti, druga so težka zaradi izmeničnega dela, tretja zaradi dela na terenu. Huselja (2017) trdi, da primerjava poklicev med seboj zahteva upoštevanje različnih meril, kot so delovne razmere, fizične zahteve, prevzem tveganja, zahteva po osebni pobudi, zahteva po vzdržljivosti, norme, nadurno delo in drugo. Šarotar-Žižek, Treven in Čančer (2013) povzamejo raziskavo, ki je bila izvedena leta 2011 na reprezentativnem vzorcu 2409 Slovenskih podjetij z več kot desetimi zaposlenimi. Raziskava je pokazala, da 45 % vodstvenih delavcev meni, da je njihova organizacija storila dovolj za premagovanje stresa, medtem ko 45 % vodilnih delavcev menilo nasprotno, da ukrepi niso zadostni, vendar postopoma vodijo k zavedanju prisotnosti stresa. Ostalih 7 % je odgovorilo, da v podjetju ne izvajajo nobene dejavnosti za preprečevanje stresa, 3 % vprašanih pa ni podalo odgovora.

Dejavniki stresa pa niso samo organizacijski, temveč tudi individualni. Do sedaj sem stres obravnavala kot individualno izkušnjo, v nadaljevanju pa bom podrobno razdelala tako organizacijske kot tudi individualne dejavnike.

3.1 Organizacijski dejavniki

Med organizacijske dejavnike, ki povečujejo stres na delovnem mestu, uvrščajo delovno okolje, organizacijsko kulturo, konflikte vlog, odnose med zaposlenimi in možnost razvoja kariere, trpinčenje in prekomerne obremenitve.

3.1.1 Delovno okolje

Vsako delo ima potencialne izvore stresa, delovna mesta, ki niso ustrezno oblikovana, pa onemogočajo ustrezno komunikacijo in pretok informacij (Černigoj-Sadar, 2002). Zaposleni so na delovnem mestu izpostavljeni različnim tveganjem, ki vplivajo na posameznikovo zdravje, med katere štejemo hrup, svetlobo, vibracije in neudobno toplotno okolje. Če zgoraj naštetih dejavnikov niso v ravnovesju, nam lahko predstavljajo stres, ne da bi se tega zavedali. Kateri dejavnik je najbolj moteč, je odvisno od vsakega posameznika, kako intenzivno ga doživlja (Huselja, 2017, str. 118).

Hrup je nezaželen zvok, ki na človeka vpliva tako, da zmanjšuje koncentracijo, delovno zmožnost ter zmožnost sprejemanja informacij in pomnjenja. Zmanjšuje natančnost dela, posledično pa postanemo utrujeni, nervozni in razdražljivi (Huselja, 2017, str. 118). Svetloba ima zelo pomembno vlogo v življenju človeka, ne glede na to, ali je naravna ali umetna, saj vpliva na počutje in izvajanje dejavnosti. Primerna svetloba vpliva na hitrost zaznavanja in posledično na delovno učinkovitost, slabša oziroma neprimerna svetloba pa vodi v utrujenost in zavira varnost pri delu. Ustrezna svetloba je ključnega pomena za ohranjanje normalnega

vida delavcev, zmanjšanje števila nezgod in povečanje produktivnosti (Huselja, 2017, str. 119).

Prah je škodljiv tako za človeka kot tudi za stroje, škodljivost prahu pa je odvisna od koncentracije, trajanje izpostavljenosti in vrste dela. Prah je škodljiva ali celo nevarna snov, saj je povzročitelj bolezni dihal. Podobno velja tudi za vibracije, ki ob dolgotrajni izpostavljenosti ustvarjajo zdravstvene težave (Huselja, 2017, str. 119). Na toplotno obremenjenost vplivajo dejavnost (fizični, psihični napor in uniforma) in razmere v prostoru, med katere štejemo temperaturo zraka, sevanje, relativno vlažnost in hitrost gibanja zraka. Stalna telesna temperatura zagotavlja prilagoditev na delovne okoliščine, medtem ko neprimerna telesna temperatura negativno vpliva na delovno zmogljivost in stresno deluje na organizem, dolgoročno ogroža zdravje zaposlenega. Neugodnemu toplotnemu okolju pa so izpostavljeni tako delavci na terenu, ki delajo v vseh razmerah, kot delavci v objektih, kjer ni ustrezne izolacije, prezračevalnega sistema in možnosti hlajenja s klimatskimi napravami (Huselja, 2017, str. 118).

Kemikalije negativno vplivajo na človeka in njegovo počutje, posledice se večajo z dolgoročno izpostavljenostjo in kombinacijo več kemičnih snovi. Med nevarne snovi spadajo tudi tiste biološkega izvora (bakterije, paraziti, virusi), ki so razširjene v številnih gospodarski panogah in posledično človeku niso vidne, zato se tveganj ne zavedamo. Nevarne snovi je mogoče najti na vseh delovnih mestih (Huselja, 2017, str. 118). Kar 15 % delavcev v Evropski uniji pri svojem delu ravna z nevarnimi snovmi, drugih 15 % pa poroča, da na delovnem mestu vdihujejo dim, hlape in snovi v prahu, kar negativno vpliva na počutje in zdravje. Med najpogostejše bolezni zaradi nevarnih snovi uvrščamo zastrupitve, alergije, kožne bolezni, bolezni dihal in posledično različne vrste raka (OSHA-EU, 2012).

3.1.2 Organizacijska kultura

Nenehni tehnološki razvoj in trendi silijo organizacije in posameznika k prilagajanju in novim pogojem delovanja organizacije. Veliko ljudi stres povezuje izključno s službo oziroma organizacijo in njeno organiziranostjo. Dejavnik stresa je lahko že sama kompleksnost organizacije zaradi njene velikosti, nepreglednosti in zapletenih delovnih procesov ali pravil. Pri tem veliko vlogo igra organizacijska kultura, ki je skupek vrednosti, norm, pravil, prepričanj in pričakovanj članov organizacije (Huselja, 2017, str. 130).

Organizacijska kultura predstavlja ključ za ustrezno delovanje organizacije ter pozitivno vpliva na stabilnost in procese znotraj organizacije. Ločimo med tradicionalno in moderno organizacijsko kulturo. Tradicionalna temelji na strogi hierarhiji, stalnem nadzoru zaposlenih, usmerjanju in delovanju po pravilih, moderna pa na zaupanju, spoštovanju in prepričanju, da so ljudje pripravljeni delati v korist organizacije (Huselja, 2017, str. 132). Organizacijska kultura predstavlja stres, ki je posledica prevelikega obsega dela in premalo zaposlenih, slabe koordinacije med oddelki, nezadostnega usposabljanja za opravljanje dela, neustreznih informacij, neustreznega nadzora nad delovno obremenitvijo ter

neprilagodljivosti spremembam (Stranks, 2005). Kadar so vloge oseb v organizaciji jasno opredeljene in kadar so pričakovanja jasna in nekonfliktna, potem je stres minimalen. Stresne situacije so se povečale v devetdesetih letih prejšnjega stoletja zaradi ujetja managerjev med dva cilja, zmanjšanje kadrovskega stroška ter skrb za varnost in stabilnost dela (Černigoj-Sadar, 2002).

Ustrezna organizacijska kultura omogoča adaptacijo in notranjo integracijo, vstopanje novih članov v novo organizacijsko kulturo pa z učenjem in sprejemanjem le-te predstavlja stresno preizkušnjo (Černigoj-Sadar, 2002). Organizacijska kultura, v kateri delo posameznika ni cenjeno in nadure niso ustrezno nagrajene, povzroča stres. Vse organizacijske spremembe, predvsem neustrezno predstavljene, so vir stresa, takšne spremembe vključujejo zlasti prestrukturiranje, premestitev in odpuščanje znotraj organizacije. Na drugi strani pa organizacijska kultura, ki vključuje zaposlene v odločitve, jih obvešča o dogajanju ter zagotavlja udobje in rekreacijske zmožljivosti, pripomore k zmanjšanju stresa (Michie, 2002).

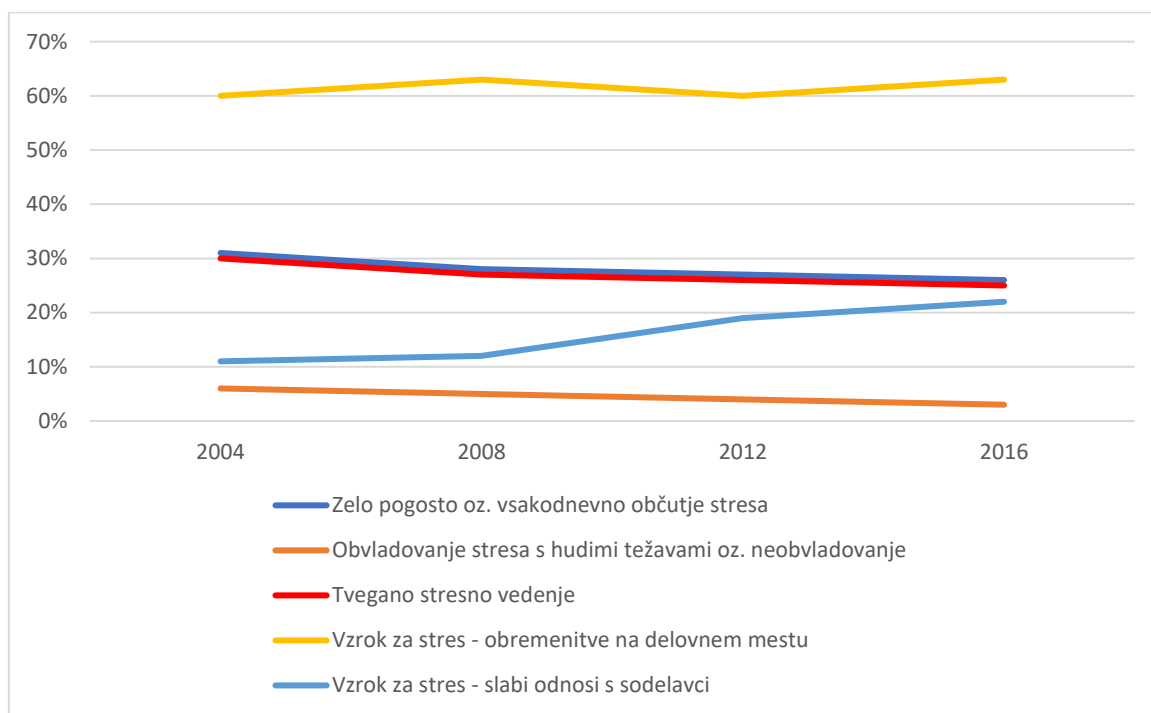
3.1.3 Konflikti vlog

Vloge na delovnem mestu so odvisne od delitve dela, organiziranosti in števila zaposlenih. Zaposleni so pri delu učinkovitejši, če natančno vedo, kaj se od njih zahteva in pričakuje oziroma kaj je njihova glavna zadolžitev. V primeru da so vloge jasno opredeljene in razumne, je tudi stres minimalen. Osnovni izvori stresa na delovnem mestu, povezanim z vlogami v organizaciji, so negotovost in konfliktnost vloge ter stopnja odgovornosti za druge. Negotovost vlog se pojavi, ko nadrejeni ne poda zadostnih informacij, kaj se od zaposlenega pričakuje, in zaradi pričakovanja, da bi moral zaposleni vse to že vedeti. Oseba nima jasne slike o ciljih, obsegu in odgovornosti dela. Konfliktnost vloge se pojavi v primeru nasprotujočih si zahtev ter, opravljanja dela, ki nam ne ustreza ali ne spada v delokrog. S stopnjo odgovornosti se povečuje tudi stresnost dela, ki se deli na odgovornost za stvari in ljudi. Konfliktnost vloge je močno povezana z učinkovitostjo in stopnjo stresa, ki jo doživlja posameznik na delovnem mestu (Huselja, 2017, str. 148). Michie (2002) navede, da vodje, ki so kritične, zahtevne, arogantne ali nasilne, ustvarjajo stres, medtem ko pozitivna socialna razsežnost dela in dobro timsko delo stres zmanjšujeta.

3.1.4 Odnosi med zaposlenimi in razvoj kariere

Huselja (2017) navede, da vloge vplivajo na medsebojne odnose in komunikacijo med člani. Odnose v organizaciji razdeli med odnose z nadrejenimi, podrejenimi in sodelavci. Kot je razvidno na sliki 3, se delež tistih, ki doživljajo stres zelo pogosto, v letih med 2004 in 2016 ni bistveno spremenil. V obdobju med leti 2012 in 2016 pa se je povečal delež tistih, ki stres doživljajo zaradi obremenitev na delovnem mestu in zaradi slabih odnosov s sodelavci (NIJZ, 2018).

Slika 3: Različni vidiki doživljanja stresa in vzroki za stres skozi čas



Vir: NIJZ (2018).

Stranks (2005) navaja, da je pogost razlog slabih odnosov s šefom nerazumevanje vloge in odgovornosti drug do drugega, stališč in drugih človeških čustev, kot so pohlep, zavist in pomanjkanje spoštovanja. Težava se pojavi tudi pri prenosu odgovornosti na zaposlene zavoljo pomanjkljivega vodstvenega usposabljanja, pomanjkanja ločnic glede na posamezno funkcijo in zaupanja v podrejene. Odnosi med zaposlenimi so lahko tudi razlog osebnih konfliktov zaradi različnega jezika, kulture, rase, temperamenta, stopnje izobrazbe in celo znanja.

Na odnose s sodelavci negativno vplivajo predvsem tekmovalnost, osebni konflikti ter osebe, ki so storilnostno orientirane, dodaten stres pa povzroča tudi delo s strankami, saj se pri takšnem delu zahteva individualni pristop in obvladovanje čustev (Černigoj-Sadar, 2002). Po raziskavah Evropske agencija za varnost in zdravje 7 % delavcev navaja, da delajo z jeznimi strankami, kar povečuje doživljanje stresa na delovnem mestu (EU-OSHA, 2012).

Nemalokrat na odnose vpliva tudi sistem napredovanja in nagrajevanja zaposlenih, prav tako pa vpliva tudi delež žensk in moških v kolektivu. Huselja (2017, str. 73) navaja, da se položaj žensk še vedno razlikuje od položaja moških. Moški zasedajo višje položaje, imajo več avtonomije pri delu, prejemajo višje plače in so bolj pogosto vodje. Pri moških je visoko zadovoljstvo povezano s pozicijsko avtoriteto in močjo odločanja, medtem ko je pri ženskah zadovoljstvo z delom povezano z uporabo veščin in sposobnosti. Na delovnih mestih, kjer prevladuje moška kultura, veljajo statusni in hierarhični odnosi, medtem ko so ženske nagnjene k sprejemanju in podpori drugih. Pri ženskah se bolj pogosto pojavljajo tudi

dodatni stresorji, kot so usklajevanje poklicnega in družinskega življenja, diskriminacija in spolno nadlegovanje. V nekaterih organizacijah karakteristike, kot so skrb za druge in medsebojna odvisnost, niso cenjene in tako pride do paradoksa izključenosti žensk iz družbe, kjer prevladuje neformalni individualistični moški model uspeha (Černigoj-Sadar, 2002). Pomembno je zavedanje, naj se tako moški kot ženske osredotočajo na skupne točke, ki jih povezujejo, in ne na razlike, saj le tako lahko pripomorejo k minimizaciji stresa na delovnem mestu.

Kadar ljudje sprejmejo določeno delo, imajo pričakovanja glede napredovanja, plače in avtonomije. V primeru da njihova pričakovanja niso izpolnjena, izgubijo občutek pripadnosti in zadovoljstva. Izvor stresa je tudi ocenjevanje delovne uspešnosti, v kolikor oseba ne doseže svojih pričakovanj glede plače in možnosti napredovanja. Ocenjevanje je prav tako stresno tudi za osebo, ki ocenjuje, saj je lahko izpostavljena pritiskom sindikata in medsebojnim napetostim zaradi odgovornosti sprejetja pravilne in poštene odločitve (Černigoj-Sadar, 2002).

3.1.5 Mobing na delovnem mestu

Za nekatere organizacije je značilna agresivna kultura upravljanja. Takšna kultura lahko privede do nasilja, nadlegovanja ali celo do psihološkega nasilja. Zaposleni so lahko žrtve psihičnega in fizičnega nasilja kot tudi verbalne zlorabe s strani vodstvenih delavcev, drugih zaposlenih, strank in javnosti (Stranks, 2005).

Trpinčenje na delovnem mestu je pogost pojav, ki negativno vpliva na posameznike, njihove sodelavce, družine, organizacije in nenazadnje tudi celotno družbo. Pojavi se lahko v katerikoli organizaciji, ne glede na spol, izobrazbo, vlogo in odgovornost zaposlenega v organizaciji. Trpinčenje na delovnem mestu se najpogosteje pojavlja v organizacijah, za katere so značilni izrazita tekmovalnost in usmerjenost k povečanju ekonomskega dobička, slabo načrtovanje organizacijskih ciljev, nedosledno vključevanje zaposlenih v odločanje, pomanjkanje medsebojnega spoštovanja, pomanjkanje jasnih pravil dela in pretirana obremenjenost z delom (Huselja, 2017).

Nadlegovanje je pogosto tam, kjer delovne naloge in pričakovanja do delavce niso jasno opredeljena ali pa se pogosto spreminjajo. Nadlegovanje je označeno kot negativno in škodljivo, saj vpliva na zdravje in delovno učinkovitost prizadetih. Takšno sovražno vedenje pogosto privede do duševne, psihosomatske in socialne prizadetosti. Raziskave po Evropi kažejo, da trpinčenje na delovnem mestu prizadene od 4 do 9 % vseh zaposlenih. Selič in Jakopin (2010) sta v svoji raziskavi, ki je temeljila na trpinčenju specializantov medicine v Sloveniji, ugotovila, da kar 70,8 % specializantov od 321 v raziskavo vključenih udeležencev med specializacijo doživlja trpinčenje. Najpogosteje pojavljene oblike trpinčenja so bile zamolčane informacije, doživljanje verbalnih napadov v zvezi z zadolžitvami, dodeljevanje delovnih opravil, ki ne ustrezajo kompetencam, ter širjenje govoric. Med simptomi, ki so jih navedli specializanti, pa so izstopali tesnoba, stres,

nespečnost, razdražljivost, utrujenost, depresivno razpoloženje in prebavne motnje (Selič & Jakopin, 2010).

Med tipične znake organizacije, ki kaže visok nivo stresa med zaposlenimi, Stranks (2005) našteva odsotnost na delovnem mestu, delovne nesreče, manjša produktivnost dela, izguba kratkoročnega spomina glede razdelitve dela, spremembe na osebnem videzu in slabi odnosi med zaposlenimi.

3.1.6 Prekomerne obremenitve v delovnem okolju

Delovni čas igra ključno vlogo pri zdravju in počutju delavcev. Med prekomerne delovne obremenitve štejemo dolge delovne ure, visoko raven odgovornosti, negotovost delovnega mesta in premestitve ter posledično vse hitre spremembe, ki posamezniku prinesejo dodatno obremenitev.

Zdravstvene posledice dolgega delovnika in velike variabilnosti delovnega časa ter pomanjkanje počitka so dobro znane. Urejeni delovni čas omogoča dobro ujemanje med poklicnim in zasebnim življenjem ter pozitivno vpliva na počutje in zdravje delavcev. V Evropi kar 21 % delavcev v povprečju dela več kot 48 ur tedensko (EU-OSHA, 2012).

Huselja (2017, str. 166) navaja, da »je že vsak četrti zaposleni v Evropski uniji izpostavljen posledicam prekomernega stresa na delovnem mestu. Raziskave in statistični podatki za Slovenijo kažejo slabšo sliko, saj kar 45,6 % zaposlenih meni, da je njihovo zdravje ogroženo zaradi dela, evropsko povprečje pa je 28,6 %. Med dejavnike, ki jim povzročajo največ težav na delovnem mestu, 37,7 % zaposlenih uvršča stres, evropsko povprečje pa je 22,3 %. Ob navedenih podatkih ni presenetljivo, da se povprečnemu številu izgubljenih dni na delovnem mestu zaradi bolezni Slovenija v primerjavi z drugimi članicami Evropske unije uvršča v sam vrh«.

Med dejavnike prekomernih obremenitev spada tudi nočno delo. Učinki nočnega dela se močno razlikujejo, odvisni so od starosti delavca, ekonomskih razmer in družinskih obveznosti. Redno nočno delo negativno vpliva na človeka, saj povzroči močno utrujenost in na različne načine vpliva na zdravje delavca, povezano pa je tudi s prebavnimi motnjami, razjedami na želodcu in živčnimi motnjami, ki jih še dodatno poslabšajo neprimerna prehrana in uživanje prekomerne količine kave in cigaret. Povečano je tudi tveganje za bolezni srca in ožilja (Stranks, 2005).

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu je konec leta 2011 v 35 evropskih državah izvedla raziskavo v zvezi z varnostjo in zdravjem pri delu. Raziskave kažejo, da 25 % zaposlenih trdi, da so med delom stalno pod stresom, 80 % menedžerjev izraža zaskrbljenost zaradi stresa, vsak peti zaposleni pa nasilje in nadlegovanje na delovnem mestu (EU-OSHA, 2014).

3.2 Individualni dejavniki stresa

Posamezniki svoje osebne težave še dodatno obremenjujejo z delom. Individualni dejavniki stresa izhajajo iz zasebnega življenja posameznika in odnosov. V številnih primerih so povezani s finančnimi težavami (zlasti dolgom), samohranilstvom staršev, težave v zvezi (ločitev zakonske zveze ali bližajoča se ločitev), selitev hiše, smrt v družini, težave z otrokom ali neplodnostjo, hude ali smrtne bolezni, bližajoča se upokojitev in drugo. V večini primerov takšne osebe iščejo sočutni odziv delodajalca na njihove težave (Stranks, 2005).

Michie (2002) navede, da posamezniki pogosteje občutijo stres v primeru, ko jim primanjkuje materialnih virov (finančna varnost) in psiholoških virov (samospoštovanje in obvladovanje spretnosti). Bolj verjetno so pod stresom, če se čustveno odzivajo na situacije in so pod konkurenčnim pritiskom. Vse pogostejše zahteve do posameznika s strani podjetij segajo tudi v domove in družbeno življenje zaposlenih. Dolge delovne ure, katerim ni konca, delo od doma, visoka raven odgovornosti, negotovost zaposlitve in premestitev delovnega mesta vplivajo na družinsko življenje in prostočasno dejavnost.

Prevelika preobremenjenost z delom dodobra spodkoplje kakovost družinskega življenja, kar je pomemben vpliv boja proti stresu, ki ga povzroča delo. Poleg tega na individualni stres prav tako vplivajo domači pritiski, kot so odgovornost za varstvo otrok, stanovanjske težave in podobno. Individualne težave vplivajo na robustnost pri delu in vzpostavijo začaran krog, v katerem je stres povzročen na kateremkoli področju življenja, službe ali doma. Kot sem že omenila, pa se stres razlikuje tudi med spoloma. Černigoj-Sadar (2002) navaja, da ženske pogosto izkusijo večji stres, ker poleg službe nosijo večino bremena otroškega varstva in skrbi za gospodinjstvo. Poleg tega se ženske pogosto koncentrirajo na nižje plačana delovna mesta in imajo slabši status delovne izmene, da bi se prilagodile domačim odgovornostim.

3.3 Posledice stresa

3.3.1 Vpliv na gospodarstvo

Svetovna zdravstvena organizacija je stres poimenovala za epidemijo 21. stoletja in ocenjuje, da ameriška podjetja stane do 300 milijard dolarjev letno (Fink, 2010).

Posledice stresa so neizbežne tako za telo kot tudi za naše počutje. Poleg uničujočih posledic na človeka stres vpliva tudi na produktivnost in donosnost različnih gospodarskih panog. Po opozorilih Gospodarske zbornice Slovenije (v nadaljevanju GZS) se je število izgubljenih dni zaradi bolniške odsotnosti zaskrbljujoče povečalo. V letu 2018 je bilo zaradi bolniške odsotnosti izgubljenih 12.124.558 delovnih dni. V primerjavi z letom 2017 se je število povečalo za 6,4 %, nekaj povišanja gre na račun povečanega števila delovno aktivne populacije in povečanega števila poškodb izven delovnega časa. V Sloveniji v primerjavi z

Evropsko unijo zaradi bolniške odsotnosti izgubimo skoraj četrtno več delovnih dni. Največji delež bolniške odsotnosti je zabeležen v javnem sektorju (zdravstvo, šolstvo, vojska, policija) ter v nekaterih industrijskih in kmetijskih panogah, kot so rudarstvo, ribištvo, gostinstvo, turizem, gradbeništvo in trgovina (GZS, 2019).

Looker, Gregson in Mahkota (1993) navajajo da stres ne uničuje samo človeka, temveč tudi gospodarstvo. Dolgotrajni izostanki z dela zaradi bolezni, ki so povezane s stresom, predčasne upokojitve izkušenih uslužbencev ali celo prezgodnje smrti povzročajo podjetjem hude izgube. Stres vpliva na poškodbe na delovnem mestu, saj je zaradi škodljivega stresa posameznik tudi bolj nagnjen k nezgodam. Človek, ki je v skrbeh zaradi osebne težave, je tudi manj pozoren na nevarnosti pri delu, zato je večja verjetnost za poškodbe. Aktivnost stresnih simptomov povzroči zmanjšanje zmogljivosti delavcev in povečuje tveganje za nesreče. Adhikari (2015) za največje povzročitelje nesreč na delovnem mestu naštejeta stres, utrujenost, nevarno okolje, strojna orodja, zasnovo delovnega mesta, postopke usposabljanja, pomanjkanje znanja ter neupoštevanje predpisov in pravil.

Približno polovica evropskih delavcev meni, da je stres na njihovem delovnem mestu pogost in prispeva k polovici izgubljenih delovnih dni (OSHA-EU). Huselja (2017, str. 168) trdi: »V Sloveniji je vsak dan zaradi bolniške odsotnosti odsotnih skoraj 40 tisoč zaposlenih, v zadnjih desetih letih pa zaradi bolniške odsotnosti vsako leto izgubimo med 10 in 11 milijonov delovnih dni. Stroški bolniških nadomestil v Sloveniji znašajo okoli 350 milijonov evrov letno.«.

Številna podjetja plačujejo visoko ceno zaradi predčasnih upokojitev izkušenih delavcev, vodilni uslužbenci pa odstopajo z odgovornih položajev, ker so preobremenjeni in niso kos naraščajočim zadolžitvam. Premagovanje škodljivih posledic bolezni, ki so nastale zaradi stresa, pa ni naporno samo za posameznika, temveč tudi za družinske člane, ker terja veliko razumevanja in potrpežljivosti. Nesposobnost za opravljanje dela ter zdravniška oskrba pa tudi dodatno izpraznita družinsko blagajno in državni proračun (Looker, Gregson & Mahkota, 1993). Z vidika ekonomskega interesa podjetja je preprečevanje stresa potrebno, saj ta privede do fluktuacije osebja, povečanja bolniške odsotnosti, predčasne upokojitve, zmanjšanja delovne uspešnosti, povečanja števila nesreč in manjšega zadovoljstva strank (Michie, 2002).

3.3.2 Vpliv na posameznika

Največje bogastvo vsakega podjetja so zaposleni. Bilanca podjetja odseva njihovo telesno in duševno zdravje. V zadnjem času je opaziti povečano skrb delodajalcev za zdravje uslužbencev, ki se vse bolj zavedajo dejstva, da so zdravi in zadovoljni ljudje pogoj za uspešno poslovanje podjetja (Looker, Gregson & Mahkota, 1993).

Starc (2008) navaja, da je kronični stres vzrok za 70–90 % vseh sodobnih bolezni, predvsem srčno-žilnih, presnovnih in duševnih. Napoveduje, da bosta depresija in srčno-žilne bolezni

najpogostejši bolezni. S kroničnim stresom so prav tako povezani tudi debelost, rakave bolezni, avtoimunske bolezni, glavoboli, nevrodegenerativne bolezni, sindrom razdražljivega črevesja, fibromialgija in druge.

Stres je reakcija celega telesa in vseh organskih sistemov, ki deluje v globino telesa in povzroča spremembe na vseh organih in celicah. Najnevarnejši znaki stresa se kažejo na srcu in vseh arterijah po telesu, predvsem pa na možganih (emocionalne, vedenjske spremembe, depresija), ledvicah, krvi, moteni presnovi (sladkorna bolezen, zvišane maščobe, debelost, presnovni sindrom, neodzivnost in insulin) in rakavih obolenjih (Starc, 2008).

Med stresom največje breme prenašata srce in ožilje, zato je obtočni sistem tudi najpogostejša žrtev škodljivega delovanja. Na drugem mestu sledi motnja v prebavnem sistemu. Kortizol je hormon iz skupine steroidov, ki ga proizvaja nadledvična žleza kot del dnevnega hormonskega cikla in je ključen hormon pri odzivu telesa na stres. Kortizol lahko dodobra oslabi imunski sistem, saj nepretrgano stimuliranje le-tega vodi v dovetnejši razvoj številnih bolezni, posledično tudi raka (Looker, Gregson & Mahkota, 1993). Do 20 % rakavih obolenj je povezanih s kroničnimi okužbami, 30 % jih lahko pripišemo kajenju tobaka in vdihavanju onesnaženega zraka, ki vsebuje kremen in azbest, 35 % rakavih obolenj pa je povezanih s prehranskimi dejavniki. Kljub temu da so epidemiološke in klinične študije dokazale, da obstaja povezava med kroničnim stresom, depresijo in samoizolacijo k napredovanju raka, ni mogoče podati jasnega odgovora o povezavi med stresom in rakom (Denaro, Tomasello & Russi, 2014).

Stres oslabi imunski sistem in ustvari prostor, na katerem vzniknejo različne bolezni. Psihični in fizični stres pa sta povezana z avtoimunskimi boleznimi. Avtoimunske bolezni nastanejo zaradi pretiranega delovanja imunskega sistema, ki se usmeri proti organom in napada lastna tkiva. Naloga imunskega sistema je, da prepreči vdor mikroorganizmov, kot so bakterije in virusi. Zabeleženih avtoimunskih bolezni je okoli 80, najbolj razširjene pa so bolezni ščitnice, lopusne bolezni, multipla skreloza, psoriaza, avtoimunski diabetes, bolezni ledvic in drugo (Megla, 2018).

Telesne bolezni oz. t. i. psihosomatske bolezni se pojavijo pri posameznikih, ki trpijo izgorelost na delovnem mestu. Med njih uvrščamo bolečinski sindrom, depresijo, izgorelost, fibromialgijo (kronična bolečina v mišicah) idr. Megla (2018) navaja, da obstajajo predsodki, povezani s psihosomatskimi boleznimi, ki naj bi hitreje prizadele slabiče ali notranje neuravnotežene ljudi, v resnici pa je ravno nasprotno. V večini prizadenejo odgovorne, perfekcioniste, garače, poštene in čuteče, ki jih zlomi patologija narcisov in psihopatov.

Velikokrat pa je stres povezan tudi z izgorelostjo. Čeprav je pogosto slišati, da je stres vzrok za izgorelost, teh dveh pojmov ne gre enačiti. Stres je sprožilec in ne vzrok izgorelosti. Zedeck, Maslach, Mosier in Skitka (1988) sklepajo, da sta izgorelost in nezadovoljstvo pri delu močno povezana. Ne obstaja pa jasna opredelitev, ali izgorelost povzroča

nezadovoljstvo na delovnem mestu ali nezadovoljstvo v službi povzroča izgorelost. Izvedena je bila študija na vzorcu 677 uslužbencev policije v Južni Afriki, ki je preučevala razmerje med poklicnim zadovoljstvom, izgorelostjo, poklicnim stresom in delovno vnemo. Rezultati študije so pokazali, da poklicni stres ni povezan z zadovoljstvom pri delu, medtem ko sta izgorelost in delovna vnema statistično povezani z zadovoljstvom pri delu (Rothmann, 2008).

3.4 Varnost in zdravje na delovnem mestu

V skladu s predpisi o ravnanju z zdravjem in varstvom pri delu morajo delodajalci pri dodeljevanju nalog upoštevati individualne sposobnosti zaposlenih glede zdravja in varnosti. To pomeni, da morajo delodajalci pred dodelitvijo te naloge razmisliti tako o telesni kot o mentalni sposobnosti vpletene osebe (Stranks, 2005).

V zadnjem času smo priča večji ozaveščenosti o obvladovanju stresa in psihosocialnih tveganj v delovnem okolju. Področje varnosti in zdravja na delovnem mestu ureja več predpisov, temeljni pa je Zakon o varnosti in zdravju pri delu (ZVZD-1), Ur. l. RS, št. 43/2011, kjer je v petem členu navedeno, da mora delodajalec zagotoviti varnost in zdravje delavcev pri delu. V ta namen mora izvajati ukrepe, potrebne za zagotovitev varnosti in zdravja delavcev ter drugih oseb, ki so navzoče v delovnem procesu, vključno s preprečevanjem, odpravljanjem in obvladovanjem nevarnosti pri delu, obveščanjem in usposabljanjem delavcev, z ustrezno organiziranostjo in potrebnimi materialnimi sredstvi.

Podjetja danes uporabljajo številne instrumente in orodja za zaznavanje psihosomatskih tveganj. Pomagajo si s pomočjo instrumenta IDTS in orodij OPSA ter E-OPSA, ki omogočajo samodejno izdelavo ocene ranljivosti za razvoj nekaterih pojavov, kot so absentizem, prezentizem, fluktuacija, izgorelost, težave pri usklajevanju poklicnega in družinskega življenja, stres in nasilja na delovnem mestu. Pridobljene ocene lahko organizacije uporabijo za zmanjšanje obremenitev zaposlenih, ki so bile prepoznane kot obremenjujoče. V nadaljevanju sledi podrobna predstavitev omenjenih instrumentov in orodij.

3.4.1 Instrument IDTS

V svetovnem in evropskem prostoru so na trgu številna orodja, ki podjetjem pomagajo pri presoji psihosocialnih tveganj na delovnem mestu. Od leta 2012 pa je na voljo tudi instrument IDTS, tako imenovano orodje za prepoznavanje obremenitev na delovnem mestu in oceno poklicnega stresa ter njegovih škodljivih posledic (Šprah, Sedlar & Novak, 2012).

Instrument IDTS omogoča:

- oceno vrste in intenzitete psihosocialnih, zdravstvenih, sociodemografskih in drugih obremenitev, ki jih doživljajo zaposleni v delovnem okolju;

- oceno tveganj za razvoj škodljivih posledic ter obremenitev, kot so stres, prezentizem, absentizem, fluktuacija in usklajevanje poklicnega in družinskega življenja.

Instrument IDTS je samoocenjevalni vprašalnik, ki ga izpolnijo zaposleni. Z analizo podatkov se pridobi vpogled v doživljanje obremenitev ter izdelava profil tveganj za razvoj poklicnega stresa, odsotnosti z dela (absentizma), zmanjšane učinkovitosti in storilnosti na delovnem mestu (prezentizma). Ob vrednotenju posameznih področij obremenitev lahko delodajalec oceni prisotnost le-teh v delovnem okolju (Šprah, Sedlar & Novak, 2012).

3.4.2 Orodje OPSA

Orodje OPSA je orodje za obvladovanje psihosocialnih tveganj in absentizma, ki je bilo leta 2014 razvito kot nadgradnja instrumenta IDTS. S pomočjo tega orodja opredelimo vrsto, intenziteto in posledice psihosocialnih tveganj, ki jih doživljajo zaposleni zaradi izpostavljenosti različnim obremenitvam v delovnem okolju (Šprah & Dolenc, 2014).

Orodje OPSA omogoča:

- izdelavo ocene tveganj za razvoj težav, ki so nastale zaradi psihosocialnih obremenitev;
- oblikovanje specifičnih ukrepov za obvladovanje psihosocialnih tveganj na 17 področjih psihosocialnih obremenitev;
- analizo zdravstvenega stanja in počutja zaposlenih.

Najnovejša različica orodja OPSA pa je spletno orodje E-OPSA. To orodje je trenutno najbolj posodobljeno in je nadgradnja predhodnega. Namenjeno je tako posameznikom, ki želijo preveriti tveganje za razvoj težav, kot delodajalcem, da na podlagi analize stanja pripravijo izboljšane ukrepe glede na stanje v organizaciji (Šprah & Dolenc, 2014).

3.5 Tehnike obvladovanja stresa pri delu

Delodajalci morajo prepoznati dejstvo, da so pri ustvarjanju stresa pomembni vidiki dela, organizacijske kulture in sloga, procesa inovacij in načina komuniciranja z zaposlenimi, zato je treba upoštevati številne strategije, da bi preprečili ali zmanjšali stres na delovnem mestu. Na žalost nekateri managerji vidijo stres kot znak šibkosti, zato je pomembno, da razumejo težavo in se zavezujejo k reševanju problema (Stranks, 2005). V nadaljevanju so opisani sistemski ukrepi za zmanjšanje stresa. Organizacije lahko pomagajo zaposlenim predvsem »z uvedbo strategij za nadzor dejavnikov, ki povzročajo stres, ter z različnimi programi, ki pomagajo pri vzdrževanju dobrega počutja zaposlenih in delujejo kot preventiva« (Treven, 2005).

Za odpravljanje ali obvladovanje stresa morajo organizacije ustrezno preoblikovati delo. Naloge morajo biti zasnovane v skladu z ergonomskimi načeli, kjer se upoštevajo omejitve človekove uspešnosti. Neskladja med zahtevami zaposlitve in delovnimi sposobnostmi

privedejo do človeških napak. Delovna mesta morajo biti organizirana tako, da se zaposleni zavedajo kritičnosti nalog in verjetnosti napak. Organizacija mora zagotoviti ustrezen nadzor nad delovnim okoljem (Stranks, 2005).

Poleg jasno določenih nalog pa morajo organizacije opredeliti tudi vloge. Organizacijske značilnosti, ki vplivajo na zdravo vedenje, vključujejo potrebo po ustvarjanju pozitivne klime, v kateri vodstvo in zaposleni zdravje in varnost obravnavajo kot temelj za vsakodnevno delovanje organizacije (Stranks, 2005). Natančna opredelitev vlog je ena izmed strategij zmanjševanja stresa na delovnem mestu. Razvijanje komunikacijskih veščin vodstva igra pomembno vlogo v odnosih med zaposlenimi. Bolj kot je učinkovita komunikacija med vodstvom in zaposlenimi, manjša je verjetnost stresa. Komunikacija je pogosto odvisna od vedenja vodstva, ki da pobudo za spodbujanje uspešnosti in učinkovitosti ter zagotavljanje podpore pri delu (Šarotar-Žižek, Treven & Čančer, 2013).

Organizacije morajo zaposlenim ponuditi ustrezne delovne razmere za doseganje maksimalne učinkovitosti delavcev. Dejavniki stresa, ki se pojavijo na delovnem mestu, so hrup, prah, kemikalije, nevarne snovi in drugi. Zaposlene je treba zaščititi pred naštetimi dejavniki stresa z zagotovitvijo ustrezne opreme s strani organizacije in delovnih pogojev (Šarotar-Žižek in drugi, 2013).

Organizacije se morajo zavedati pomembnosti možnosti razvoja kariere in temu nameniti več pozornosti, saj zavedanje posameznika za razvoj in samouresničevanje poveča kakovost in količino opravljenega dela ter zmanjša število odpustov. Podjetja se morajo zavedati tudi moči usposabljanja svojih zaposlenih, kateri proces pripomore k doseganju vrhunskih rezultatov, večje učinkovitosti in zadovoljstva zaposlenih tako v poklicnem kot zasebnem življenju (Šarotar-Žižek, Treven & Čančer, 2013).

Pri kreiranju delovnih nalog mora organizacija pozornost usmeriti na elemente, ki bogatijo delo, to sta izboljšanje vsebine in lastnosti dela. Šarotar-Žižek in drugi (2013) predlagajo tri strategije za zmanjšanje stresa med zaposlenimi, to so decentralizacija, participativno odločanje in pozitivna organizacijska kultura. Decentralizacija omogoča, da so delovne skupine (oddelki), samostojne in stremijo k razvijanju svojih postopkov, da dosežejo željene cilje. Participativno odločanje vključuje zaposlene v postopek odločanja, s tem si pridobijo več informacij, kar vpliva na povečanje občutka moči in nadzora, posledično pa zmanjšuje negotovost glede delovnih nalog. Tretja strategija je skrb za pozitivno vzdušje v organizaciji. Mnoge organizacije so skupek neprilagodljivega ozračja in strogo formalizirane ravni. Takšno vzdušje ustvarja stres in zmanjšuje učinkovitost zaposlenih.

Vse pogosteje organizacije uporabljajo tudi ustrezne programe v obliki delavnic za zmanjševanje stresa med zaposlenimi. Zaposleni spoznavajo različne metode, kot so joga, aktivni odmori, meditacija, avtogeni trening, izobraževanja na temo učinkovitega upravljanja zasebnega in poklicnega življenja. Njihov namen je izobraževati posameznika o zmanjševanju stresa, ohranjanje fizičnega in psihičnega zdravja in zavedanja, da zdrava

oseba lahko učinkovito obvladuje stres. Organizacije takšne delavnice vidijo kot naložbo za bolj zadovoljne zaposlene in posledično večjo učinkovitost ter zmanjšanje odsotnosti (Šarotar-Žižek, Treven & Čančer, 2013).

4 EMPIRIČNI DEL

4.1 Opredelitev problema in hipotez raziskave

V magistrskem delu bom podrobneje analizirala posamezne dejavnike, ki vplivajo na doživljanje stresa posameznika na delovnem mestu, ter preučila vpliv dveh dejavnikov, povezanih z razvojem IKT. Ta dva dejavnika sta invazija in preobremenjenost s tehnologijo. Zaradi večje preglednosti sem posamezni hipotezi razčlenila na podhipoteze. Tako sem v nadaljnji raziskavi analizirala dve glavni hipotezi, ki se skupno delita na osem podhipotez.

Tehnološki razvoj je v večini povezan z nečim pozitivnim. Z vidika organizacij je prinesel nove poslovne priložnosti, izboljšane procese dela ter rezultate poslovanja. V veliki meri pa je zanemarljiv vpliv tehnološkega razvoja na posameznika, kateremu z organizacijskega vidika prinaša prenasičenost z informacijami iz različnih komunikacijskih kanalov, kar pripelje do težav pri zaznavanju in uporabi koristnih informacij.

Zaradi izpostavljenosti hitrim spremembam, ki so danes postale stalnica naših življenj, nam konstantno primanjkuje časa, strmimo k nenehnemu iskanju in napetosti, kar pa negativno vpliva na naše zdravje in počutje. Razvoj je omogočil, da je delovno mesto postalo bolj mobilno in fleksibilno, po drugi strani pa stalno povezano s pametnimi orodji. Neizogibna tehnološka invazija in nova mobilna, fleksibilna delovna mesta posamezniku nudijo tako pozitivne kot tudi negativne posledice. Ena bolj perečih negativnih posledic, ki ima močan vpliv na posameznika in dolgoročne posledice, je stres, sinonim današnjega časa. Iz zgoraj navedenega izhaja temeljna teza, da delovno okolje in IKT vplivata na stopnjo doživljanja stresa na delovnem mestu.

Nenehni tehnološki razvoj sili institucije in organizacije k prilagajanju ter novim pogojem delovanja, kjer je ključna fleksibilnost. Veliko ljudi stresnost življenja povezuje izključno s službo oziroma organizacijo in njeno organiziranostjo, kar predstavlja organizacijske dejavnike, ki so povezani z organizacijsko ravnanje, kompleksnostjo, spremembami in mejnimi vlogami (Treven, 2005). Vsak posameznik se različno srečuje z implementacijo novih tehnoloških rešitev v organizacijo, le-te lahko brez ustreznih prilagoditev in usposobitev predstavljajo stres. Digitalna doba nam s pametnimi orodji olajšuje delo, po drugi strani pa se vse več časa nameni delu. Iz navedenega izhaja hipoteza 1.

H1: Oblikovanje delovnega mesta in delovno okolje vplivata na doživljanje stresa zaposlenega.

Da bi lahko preverila prvo hipotezo H1, sem oblikovala podhipoteze, ki predpostavljajo povezavo med različnimi vidiki oblikovanja delovnega mesta in delovnega okolja ter doživljanja stresa. Michie (2002) navaja, da je delovno mesto pomemben vir zahtev in pritiskov, ki povzročajo stres. Dejavniki na delovnem mestu, ki so povezani s stresom in zdravstvenim tveganjem, so dolge delovne ure, preobremenjenost z delom, težke ali zapletene naloge, pomanjkanje premora, časovni pritiski, pomanjkanje raznolikosti in slabi delovni pogoji. Nejasno delo, konfliktne vloge in odgovornost do ljudi povzročijo stres. Fleksibilno delo omogoča, da si zaposleni določijo delovni čas v predpisanih mejah organizacije. V veliko organizacijah je čas prihoda med 7. in 9. uro ter prilagodljiv čas odhoda med 15. in 17. uro. Zaposleni sami izberejo želeni čas pod pogojem, da delajo 8 ur dnevno. Strategija prilagojenega delovnega časa ima na zaposlene pozitiven učinek zaradi samokontrole delovnega in prostega časa (Šarotar-Žižek, Treven & Čančer, 2013). Vse bolj pa organizacije uvajajo tudi prilagodljivo lokacijo, v večini primerov gre za delo od doma. Uporaba tehnologije omogoča, da se lahko posameznik poljubno odloči glede kraja in časa dela. Digitalizacija lahko poveča tudi pričakovanja nadrejenih, da bodo sodelavci vedno na voljo za delo, kar pa lahko povzroči stres (Cijan, Jenič, Lamovšek & Štemberger, 2019). Iz napisanega izhaja šest podhipoteze:

H1a: Časovni pritisk pri opravljanju nalog je pozitivno povezan z doživljanjem stresa na delovnem mestu.

H1b: Nadurno delo je pozitivno povezano z doživljanjem stresa na delovnem mestu.

H1c: Jasna pričakovanja pri opravljanju nalog so negativno povezana z doživljanjem stresa na delovnem mestu.

H1d: Prilagodljiv delovni čas je negativno povezan z doživljanjem stresa na delovnem mestu.

H1e: Prilagodljiva lokacija je negativno povezana z doživljanjem stresa na delovnem mestu.

H1f: Kombinacija različnih nalog je pozitivno povezana z doživljanjem stresa na delovnem mestu.

Razvoj tehnologij je omogočil dostop do informacij in znanja. Množičnost in razpršenost informacij pa ustvarjata nepreglednost. IKT omogoča opravljanje različnih nalog hitreje in na lažji način, vendar to pomeni več opravil in manj časa za le-te. Večje število opravil pomeni manj časa za opravljanja le-teh, kar prinese tudi razne pritiske, tako imenovane stres (Cijan, Jenič, Lamovšek & Štemberger, 2019). Na podlagi napisanega postavljam drugo hipotezo:

H2: Informacijsko-komunikacijske tehnologije povečujejo stopnjo doživljanja stresa na delovnem mestu.

Da bi lahko preverila hipotezo H2, sem na podlagi teorije ravno tako oblikovala dve podhipotezi. IKT invazija izhaja iz današnje organizacijske infrastrukture in omogoča dostop »kadarkoli in kjerkoli« preko skoraj stalne in vseprisotne povezljivosti, kar predstavlja nadzor nad zaposlenimi. Odklop od tehnologije je danes skoraj nemogoč in večina zaposlenih je konstantno na voljo tudi izven službenega delovnega časa. Vsako delovno mesto, ne glede na njegov opis, je povezano z vsaj nekaj napredne tehnologije, ki zaposlenemu povzroča, da se sreča s stresno situacijo. Nabor celotne sodobne tehnologije prinaša veliko pozitivnih lastnosti (izboljša učinkovitost zaposlenih na delovnem mestu), po drugi strani pa zaposlenega obremeni z vsemi pametnimi orodji. Ljudje smo izgubljeni v množici informacij in znanja. Hipoteza, ki se navezuje na preobremenjenost z IKT, se nanaša predvsem na večjo hitrost in obseg dela ter nenapovedane dejavnike prekinjanja dela, ki slabšajo uspešnost in posledično prinašajo stres. Na podlagi napisanega postavljam sledeči podhipotezi:

H2a: Informacijsko-komunikacijska invazija je pozitivno povezana s stopnjo stresa.

H2b: Preobremenjenost z informacijsko-komunikacijsko tehnologijo povečuje doživljanje stresa na delovnem mestu.

4.2 Zasnova raziskave in metodologija

Empirični del temelji na kvantitativni raziskavi. Kvantitativne metode raziskovanja so namenjene raziskovanju večjega števila enot oz. respondentov, pri čemer mora biti respondentov nekajkrat več, kot je spremenljivk. Zaradi velikega števila respondentov je običajno merski vprašalnik strukturiran in zaprtega tipa. Ta metoda omogoča posploševanje na širšo populacijo na podlagi izbranega vzorca respondentov (Manoilov, 2010).

4.2.1 Vprašalnik in metodologija

Primarne podatke sem zbrala s pomočjo anonimnega spletnega anketnega vprašalnika. Spletni anketni vprašalnik smo pripravili skupaj s preostalimi študenti v okviru tematske skupine Humanizing Innovation in Digital Work (v sklopu internega projekta Ekonomske fakultete z enakim nazivom) z namenom skupnega zbiranja podatkov med zaposlenimi na temo »Kako oblikovati delo na bolj človeški način«.

Celotni vprašalnik je zajemal 31 vprašanj zaprtega in odprtega tipa in je bil nekoliko daljši, saj je pokrival tudi področja raziskovanj ostalih študentov. Vsak študent je prispeval svoj sklop vprašanj na izbrano temo.

Vsa vprašanja, razen vprašanj o delovnih izkušnjah in številu otrok, so bila zaprtega tipa. Na vprašanja zaprtega tipa respondent odgovori z izborom enega ali več izmed naprej ponujenih in medsebojno izključujočih se odgovorov. S takim načinom izbora odgovorov dosežemo visoko pripravljenost respondentov na izpolnjevanje vprašalnika. Odgovarjanje je hitro in

enostavno, vnaprej pripravljeni odgovori pa ne zahtevajo miselnega napora. Pri vprašanjih o številu delovnih izkušenj v letih in številu otrok pa respondent odgovor navede sam. Vprašanja odprtega tipa respondentu dopuščajo, da sam oblikuje odgovor (Bregar, Ograjenšek & Bavdaž, 2005).

Pri sestavi svojega dela vprašalnika sem izhajala iz že obstoječih merskih lestvic, ki sem jih našla v znanstvenih člankih. Trditve sem vzela iz preverjenih vprašalnikov. Skale in njihovi avtorji so predstavljeni v nadaljevanju. Za ugotavljanje tehnološke preobremenjenosti in tehnološke invazije sem uporabila vprašalnik, ki so ga razvili Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan in Ragu-Nathan (2007).

Tehnološko preobremenjenost sem merila s štirimi trditvami, tehnološko invazijo pa s tremi trditvami. Respondenti so na podlagi 5-stopenjske Likertove merske lestvice (5. popolnoma se strinjam; 4. strinjam se; 3. niti se strinjam niti se ne strinjam; 2. ne strinjam se; 1. sploh se ne strinjam) odgovarjali, v kolikšni meri se s trditvijo strinjajo oz. ne strinjajo.

Za merjenje stresa na delovnem mestu sem uporabila vprašalnik, ki sta ga razvila Kawada in Otsuka (2011). Vprašalnik vsebuje 14 trditev, na katere respondenti odgovarjajo na podlagi 5-stopenjske Likertove lestvice strinjanja oz. nestrinjanja. Vprašalnik meri sledeče tri dimenzije stresa: nadzor nad delom, preobremenitev ter podpora sodelavcev in vodje.

Za merjenje dejavnikov stresa sem uporabila vprašalnik, ki ga je razvila vladna agencija HSE (angl. Health and Safety Executive) in meri delovne pogoje, ki vplivajo na stres na delovnem mestu. S pomočjo 7 trditev sem merila nerealni časovni pritisk, nadurno delo, jasna pričakovanja, prilagodljiv delovni čas, prilagodljivo lokacijo ter kombinacijo različnih delovnih nalog. Respondenti so na vprašanja odgovarjali s pomočjo 5-stopenjske Likertove lestvice strinjanja oz. nestrinjanja.

Zadnji del vprašalnika je sestavljen iz osmih demografskih vprašanj, ki vključujejo pridobitev podatkov o spolu, starostni skupini, doseženi formalni izobrazbi, delovnih izkušnjah, statusu zaposlitve, velikosti podjetja respondenta, številu otrok v gospodinjstvu in vprašanja o opravljanju vodstvene naloge.

Pridobljene podatke sem nato prečistila in analizirala s pomočjo programa SPSS. Povezave med posameznimi spremenljivkami sem preverjala s pomočjo enostavne linearne regresije. Posamezne podhipoteze sem preverila z ločenimi regresijskimi analizami. V model sem najprej vključila demografske spremenljivke, ki predstavljajo kontrolne spremenljivke, nato pa po korakih priključevala preučevane konstrukte. Preverila sem naslednje konstrukte: nerealni časovni pritisk, nadurno delo, jasna pričakovanja, prilagodljiv delovni čas, prilagodljiva lokacija, kombinacija različnih delovnih nalog, informacijsko-komunikacijska invazija in preobremenjenost z njo. Zgoraj našete konstrukte sem uporabila kot neodvisne spremenljivke pri preverjanju. Stres v modelu predstavlja odvisno spremenljivko.

4.2.2 Opis vzorca

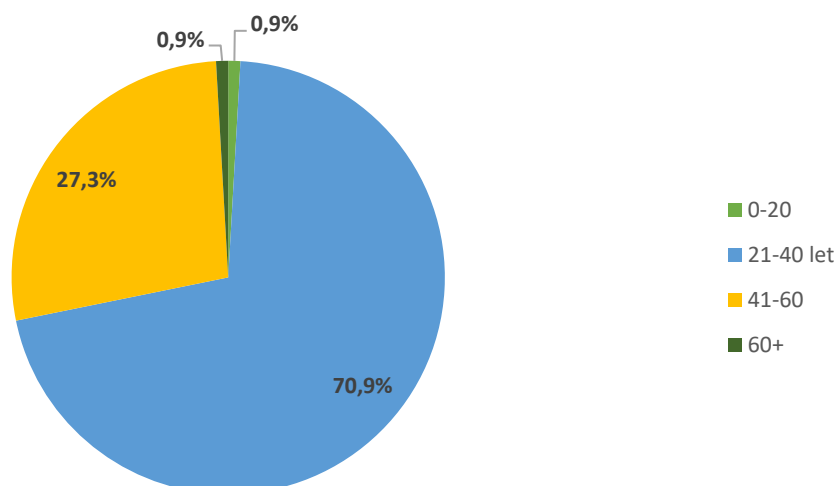
Spletna anketa je bila zaposlenim posredovana preko spletnega orodja 1KA. Vprašalnik sem delila na socialnih omrežjih in preko elektronske pošte ter k sodelovanju povabila ljudi, ki opravljajo delo, za katerega prejmejo plačilo. Vsem anketirancem sem zagotovila popolno anonimnost. Spletna anketa je bila izvedena na podlagi priložnostnega vzorčenja. Priložnostno vzorčenje temelji na izbiri vzorčnih enot, ki so najlažje dosegljive in ga uvrščamo med neverjetnostno vzorčenje. Neverjetnostno vzorčenje pomeni slučajen izbor enot na podlagi spiska celotne populacije. Usmerjeno je k hitri in poceni pridobitvi vzorčnih enot (Bregar, Ograjenšek & Bavdaž, 2005).

Vprašalnik je bil poslan skupno 300 respondentom. Izpolnilo ga je 242 respondentov, med katerimi so nekateri vprašalniki imeli manjkajoče vrednosti, takšnih je bilo okoli 100. Ker vprašanja niso zahtevala obveznega odgovora, respondenti na nekatera niso odgovorili. Za nadaljnjo raziskavo sem uporabila 110 popolno izpolnjenih vprašalnikov.

Podatke sem ustrezno prečistila in po postopku prečiščevanja dobila 110 vprašalnikov, ki so bili v celoti ustrezno izpolnjeni in primerni za nadaljnjo analizo s pomočjo programa SPSS. Med udeleženci je bilo 32,7 % moških in 67,3 % žensk.

Največ vprašanih je starih od 21 do 40 let, to je 70,9 % udeležencev, od 41 do 60 let je vprašalnik izpolnilo 27,3 % udeležencev. Najmanjši delež predstavljajo udeleženci starostnih skupin do 20 in nad 61 let. Pri obeh navedenih skupinah je bil izpolnjen natančno en vprašalnik, kar predstavlja 0,9 %. Povprečna starost respondentov znaša 23 let. Slika 4 grafično prikazuje strukturo vzorca glede na starost anketirancev.

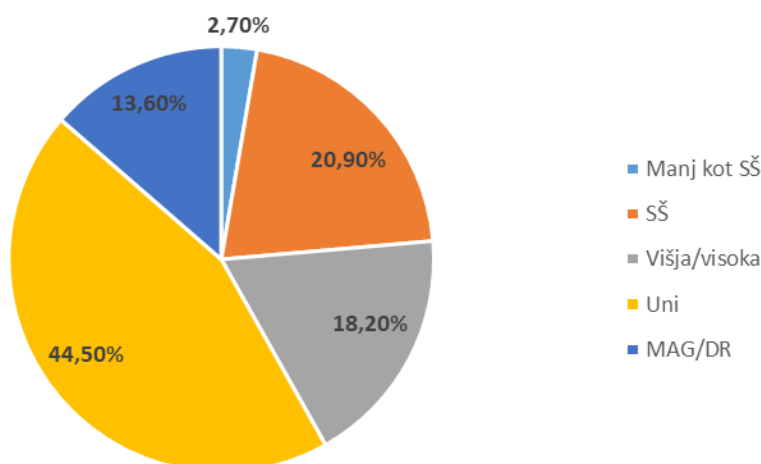
Slika 4: Struktura vzorca glede na starost anketirancev (v %)



Vir: lastno delo.

Slika 5 prikazuje strukturo vzorca glede na stopnjo izobrazbe. Največ udeležencev ima dokončano univerzitetno izobrazbo, kar predstavlja 44,5 % oseb. Najmanj udeležencev ankete pa ima dokončano manj kot srednjo šolo, kar predstavlja 2,7 % vprašanih. Od 110 vprašanih ima srednjo šolo dokončanih 20,9 % vprašanih, višjo ali visoko šolo ima dokončanih 18,2 % oseb in magisterij ali doktorat ima dokončanih 13,6 % udeležencev.

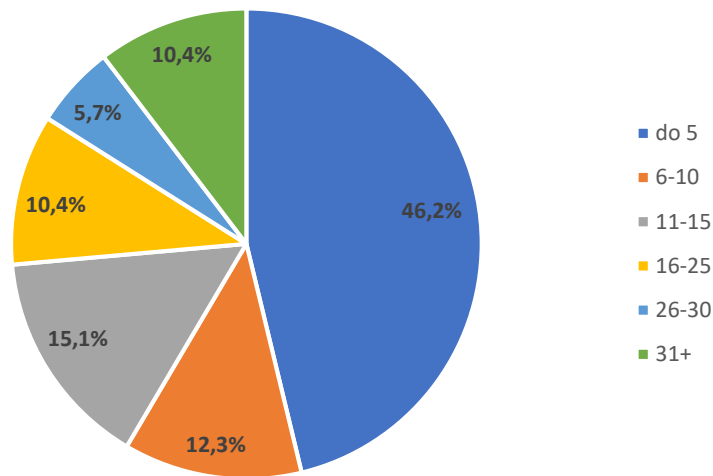
Slika 5: Struktura vzorca glede na stopnjo dosežene izobrazbe (v %)



Vir: lastno delo.

Slika 6 prikazuje strukturo vzorca glede na leta delovnih izkušenj anketirancev. Zaradi boljšega pregleda sem odgovore razdelila na 6 kategorij: do 5 let, od 6 do 10 let, od 11 do 15 let, od 16 do 25 let, od 26 do 30 let in 31 let ali več delovnih izkušenj. Največ anketirancev (46,2 %) ima 5 let ali manj delovnih izkušenj. Sledijo anketiranci, ki imajo od 11 do 15 let izkušenj (15,1 %), 12,3 % anketirancev ima od 6 do 10 let izkušenj in nekoliko manj anketirancev (10,4 %) ima od 16 do 25 let in nad 31 let delovnih izkušenj. Na zadnje mesto se uvrščajo anketiranci, ki imajo od 26 do 30 let izkušenj (5,7 %).

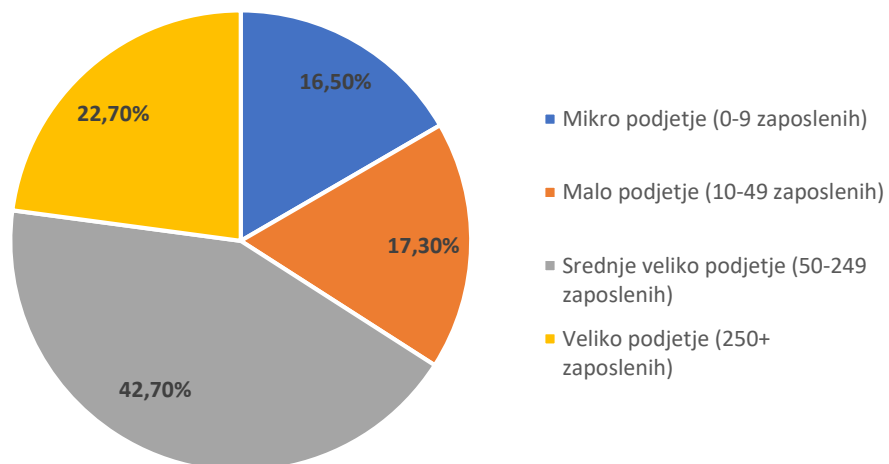
Slika 6: Struktura vzorca glede na delovne izkušnje v letih



Vir: lastno delo.

Spodnja slika številka 7 prikazuje strukturo vzorca glede na velikost podjetja, v katerem so anketiranci zaposleni. Največ anketirancev (42,7 %) deluje v srednje velikem podjetju, najmanj (16,5 %) pa v mikro podjetju (od 0 do 9 zaposlenih).

Slika 7: Struktura vzorca glede na velikost podjetja (v %)



Vir: lastno delo.

5 REZULTATI RAZISKAVE

5.1 Opisne statistike

Vprašalnik se deli na tri sklope, ki preučujejo vpliv IKT na naravo dela, stres pri delu in dejavnike stresa na delovnem mestu. Podrobna analiza opisne statistike za posamezne glavne in demografske spremenljivke je prikazana v Prilogi 3.

S prvim sklopom vprašanj sem analizirala tehnološko preobremenjenost in tehnološko invazijo. V tem sklopu je bilo anketirancem postavljenih sedem vprašanj, na podlagi katerih so s pomočjo 5-stopenjske Likertove lestvice odgovorili na vprašanja, v kolikšni meri se strinjajo oz. ne strinjajo s trditvijo.

Povprečna ocena strinjanja s trditvami za tehnološko preobremenjenost znaša 2,94, za tehnološko invazijo pa 2,72. Z najvišjo oceno strinjanja so anketiranci označili trditve: »Zaradi nenapovedanih klicev, mailov, neprestano prekinjam svoje delo.« (3,42), »Zaradi IKT delo posega v moje zasebno življenje.« (2,89) in »Zaradi IKT moram delati hitreje.« (2,84).

Največjo stopnjo nestrinjanja so anketiranci namenili trditvi »Zaradi uporabe IKT se manj posvečam družini.«, 37,7 % anketiranih se sploh ni strinjalo z dano trditvijo. Standardni odklon, ki meri statistično razpršenost enot, je bil največji pri trditvi, ki meri tehnološko invazijo ali preboj »Zaradi IKT moram biti za službo vedno dosegljiv, tudi doma ali na dopustu.« in znaša 1,49. Najnižja vrednost standardnega odklona je 1,15 pri trditvi »Zaradi kompleksne uporabe IKT sem bolj obremenjen.«.

Drugi sklop vprašanj se nanaša na preučevanje stresa na delovnem mestu. Anketirancem je bil dan niz štirinajstih trditev, na podlagi katerih so s pomočjo 5-stopenjske Likertove lestvice odgovorili na vprašanja, v kolikšni meri se s trditvijo strinjajo oz. ne strinjajo.

V primeru preučevanja stresa na delovnem mestu je bila povprečna ocena strinjanja s trditvijo 3,74. Z najvišjo stopnjo strinjanja so anketiranci označili trditve: »Pogosto lahko komuniciram s sodelavci.« (4,41), »V primeru težav se lahko zanesem na svoje sodelavce.« (4,16), »Pri delu moram biti zelo osredotočen.« (4,14), »Pogosto lahko komuniciram z nadrejenim.« (4,018) in »V primeru težav se lahko zanesem na svojega nadrejenega.« (3,95). Rezultati so pokazali, da se največji delež, 54,5 % anketiranih, popolnoma strinja s trditvijo »Pogosto lahko komuniciram s sodelavci.« (4,41), 52,7 % anketiranih se strinja s trditvijo, da so zadovoljni s svojim delom (3,89) in 54,8 % vprašanih se strinja s trditvijo, da morajo biti pri svojem delu zelo osredotočeni.

Najnižjo stopnjo strinjanja so anketiranci namenili trditvi: »Svojega dela ne morem dokončati v dodeljenem času.« (2,95) in trditvi »Nadrejeni si prijazno vzame čas tudi za reševanje mojih zasebnih problemov.«, ki znaša 2,93. Najvišje stopnje nestrinjanja je bila

deležna trditev »V službi moram trdo delati.«, na katero je odgovorilo 0,9 % anketiranih, natančneje ena oseba.

Standardni odklon je bil največji pri trditvi »Nadrejeni si prijazno vzame čas tudi za reševanje mojih zasebnih problemov.« (1,27) in najmanjši pri trditvi »Pri delu moram biti zelo osredotočen.« (0,73).

Tretji sklop vprašanj se nanaša na preučevanje dejavnikov stresa na delovnem mestu in zajema naslednje dejavnike: jasna pričakovanja, kombinacija različnih nalog, nerealni časovni rok, nadurno delo, prilagodljiv delovni čas in prilagodljiva lokacija. Anketirancem je bil dan niz sedmih trditev, na podlagi katerih so s pomočjo 5-stopenjske Likertove lestvice odgovorili na vprašanja, v kolikšni meri se s trditvijo glede razmer na delovnem mestu strinjajo oz. ne strinjajo. Na vprašanja v tem sklopu je odgovorilo 110 respondentov.

V primeru preučevanja razmer na delovnem mestu je bila povprečna ocena strinjanja s trditvijo 3,20. Z najvišjo stopnjo strinjanja so anketiranci označili trditev: »Jasno mi je, kaj se na delovnem mestu od mene pričakuje.« (4,10). Rezultati so pokazali, da se največji delež, 48,2 % anketiranih, strinja s trditvijo »Jasno mi je, kaj se na delovnem mestu od mene pričakuje.«. Najnižjo stopnjo strinjanja so anketiranci namenili trditvi »Na delovnem mestu imam nerealne roke za oddajo nalog.«, ki znaša 2,62. Standardni odklon je bil največji pri trditvi »Če ni posebnih poslovnih omejitev, lahko svoje delo opravljam kjerkoli (prilagodljiva lokacija dela).« in znaša 1,41, najmanjši pa pri trditvi »Jasno mi je, kaj se na delovnem mestu od mene pričakuje.«, znaša 0,81.

V tabeli 2 so prikazane povprečne ocene in standardni odkloni za posamezne sklope vprašanj.

Tabela 2: Povprečja in standardni odkloni preučevanih konstruktov

Konstrukt	N	Povprečje	Standardni odklon
Tehnološka obremenjenost	110	2,94	0,95
Tehnološka invazija	110	2,72	1,17
Stres na delovnem mestu	110	3,74	1,00
<i>Dejavniki stresa na delovnem mestu:</i>			
Jasna pričakovanja	110	4,11	0,82
Kombinacija različnih nalog	110	3,07	0,93
Nerealni časovni rok	110	2,63	0,99
Nadurno delo	110	3,15	1,22
Prilagodljiv delovni čas	110	3,46	1,22
Prilagodljiva lokacija	110	2,77	1,41

Vir: lastno delo.

5.2 Preverjanje hipotez

H1: Oblikovanje delovnega mesta in delovno okolje vplivata na doživljanje stresa zaposlenega.

H1a: Časovni pritisk pri opravljanju nalog je pozitivno povezan z doživljanjem stresa na delovnem mestu.

Pearsonov koeficient korelacije med časovnim pritiskom pri opravljanju nalog (neodvisna spremenljivka) in stresom (odvisna spremenljivka) znaša $r = 0,276$, kar pomeni, da je povezava med spremenljivkama linearna, pozitivna in šibka. Determinacijski koeficient znaša $R^2 = 0,076$, kar pomeni, da je 7,6 % variabilnosti stresa pojasnjeno z linearno odvisnostjo le-tega od časovnih pritiskov pri opravljanju delovnih nalog.

Vrednost t-preizkusa o regresijskem koeficientu je $t = 2,98$ pri stopnji značilnosti $p = 0,003$, kar pomeni, da je razlika statistično značilna in, da lahko na podlagi vzorčnih podatkov potrdimo prvo podhipotezo 1a. Na podlagi rezultatov ugotovimo, da je nerealni časovni pritisk pri opravljanju delovnih nalog pozitivno povezan s stresom. Rezultati analize odvisnosti med časovnimi omejitvami opravljanja nalog in doživljanja stresa so prikazani v tabeli 3.

Tabela 3: Rezultati regresijske analize za podhipotezo 1a

Model	Nestandard. Koeficienti		Stand. Koeficienti	t	p	Kolinearnost	
	B	Ocena stand. napake	Beta			Toleranca	VIF
Konstanta	3,397	0,123		27,515	0		
Nerealni časovni pritisk	0,131	0,011	0,276	2,986	0,003	0,924	1,082
Odvisna spremenljivka: stres							

Vir: lastno delo.

H1b: Nadurno delo je pozitivno povezano z doživljanjem stresa na delovnem mestu.

Pearsonov koeficient korelacije med neodvisno spremenljivko nadurno delo in odvisno spremenljivko stres znaša $r = 0,29$, kar pomeni, da je povezava med spremenljivkama linearna, pozitivna in šibka. Vrednost t-preizkusa o regresijskem koeficientu znaša $t = 3,149$ pri točni stopnji značilnosti $p = 0,002$, kar pomeni, da na podlagi vzorčnih podatkov potrdimo drugo podhipotezo 1b, da je nadurno delo povezano z doživljanjem stresa na delovnem mestu.

Koeficient determinacije znaša $R^2 = 0,084$, kar pomeni, da je 8,4 % celotne variabilnosti odvisne spremenljivke stres pojasnjeno z linearno odvisnostjo nadurnega dela. Rezultati

analize odvisnosti med neodvisno spremenljivko nadurno delo in odvisno spremenljivko stres so prikazani v tabeli 4.

Tabela 4: Rezultati regresijske analize za podhipotezo 1b

Model	Nestandard. koeficienti		Stand. koeficienti	t	p	Kolinearnost	
	B	Ocena stand. napake	Beta			Toleranca	VIF
Konstanta	3,388	0,121		28,098	0		
Nadurno delo	0,112	0,036	0,290	3,149	0,002	0,916	1,091
Odvisna spremenljivka: stres							

Vir: lastno delo.

H1c: Jasna pričakovanja pri opravljanju nalog so negativno povezana z doživljanjem stresa na delovnem mestu.

Za neodvisno spremenljivko jasna pričakovanja pri opravljanju nalog in odvisno spremenljivko stres znaša vrednost Pearsonovega koeficienta korelacije $r = 0,104$, kar pomeni, da je povezava med spremenljivkama linearna, pozitivna in šibka. Vrednost t-preizkusa o regresijskem koeficientu znaša $t = 1,087$ pri stopnji značilnosti $p = 0,279$, kar pomeni, da na podlagi vzorčnih podatkov ne moremo potrditi podhipoteze 1c, saj razlika ni statistično značilna. Determinacijski koeficient znaša $R^2 = 0,011$, kar pomeni, da je 1,1 % variabilnosti stresa pojasnjeno z linearno odvisnostjo od jasnih pričakovanj pri opravljanju nalog. Rezultati analize odvisnosti med neodvisno spremenljivko jasna pričakovanja vodje do sodelavcev in odvisno spremenljivko stres so prikazani v tabeli 5. V tem primeru zavrnilo hipotezo in sprejmemo sklep, da jasna pričakovanja pri opravljanju nalog niso negativno povezana z doživljanjem stresa na delovnem mestu, kar pomeni, da ne pripomorejo k zmanjševanju stresa, ki ga posameznik doživi na delovnem mestu.

Tabela 5: Rezultati regresijske analize za podhipotezo 1c

Model	Nestandard. koeficienti		Stand. Koeficienti	t	p	Kolinearnost	
	B	Ocena stand. napake	Beta			Toleranca	VIF
Konstanta	3,495	0,232		15,060	0		
Jasna pričakovanja	0,060	0,055	0,104	1,087	0,279	0,989	1,011
Odvisna spremenljivka: stres							

Vir: lastno delo.

H1d: Prilagodljiv delovni čas je negativno povezan z doživljanjem stresa na delovnem mestu.

Analiza odvisnosti med neodvisno spremenljivko prilagodljiv delovni čas in odvisno spremenljivko stres na delovnem mestu je pokazala, da prav tako na podlagi vzorčnih podatkov zavrnemo podhipotezo 1d. To pomeni, da na podlagi podatkov ne moremo potrditi, da prilagodljiv delovni čas zmanjšuje stres na delovnem mestu. Vrednost t-preizkusa o regresijskem koeficientu namreč znaša $t = 1,645$ pri točni stopnji značilnosti $p = 0,103$ ($p > 0,05$), kar pomeni, da na podlagi vzorčnih podatkov hipoteze ne moremo potrditi, saj razlika ni statistično značilna. Determinacijski koeficient znaša $R^2 = 0,024$, kar pomeni, da je 2,4 % celotne variabilnosti stresa pojasnjeno z linearno odvisnostjo prilagodljivega delovnega časa. V tem primeru zavrnemo hipotezo 1d in sprejmemo sklep, da prilagodljiv delovni čas ni negativno povezan z doživljanjem stresa na delovnem mestu, kar pomeni, da ta dejavnik ne pripomore k zmanjševanju stresa, ki ga posameznik doživi na delovnem mestu. Rezultati analize odvisnosti med neodvisno spremenljivko nadurno delo in odvisno spremenljivko stres so prikazani v tabeli 6.

Tabela 6: Rezultati regresijske analize za podhipotezo 1d

Model	Nestandard. koeficienti		Stand. koeficienti	T	p	Kolinearnost	
	B	Ocena stand. napake	Beta			Toleranca	VIF
Konstanta	3,533	0,135		26,219	0		
Prilagodljiv delovni čas	0,060	0,037	0,156	1,645	0,103	0,976	1,024
Odklonska spremenljivka: stres							

Vir: lastno delo.

H1e: Prilagodljiva lokacija je negativno povezana z doživljanjem stresa na delovnem mestu.

Za spremenljivko prilagodljiva lokacija (neodvisna) in stres, ki je odvisna spremenljivka, je vrednost Pearsonovega koeficienta korelacije $r = 0,274$, kar pomeni, da je povezava med spremenljivkama linearna, pozitivna in šibka.

Vrednost t-preizkusa o regresijskem koeficientu znaša $t = 2,957$ pri stopnji značilnosti $p = 0,004$, kar pomeni, da na podlagi vzorčnih podatkov potrdimo hipotezo, da prilagodljiva lokacija zmanjšuje stres na delovnem mestu. Vrednost determinacijskega koeficienta znaša $R^2 = 0,075$, kar pomeni, da je 7,5 % variabilnosti stresa pojasnjeno z linearno odvisnostjo spremenljivke prilagodljiva lokacija. Rezultati analize odvisnosti med neodvisno spremenljivko nadurno delo in odvisno spremenljivko stres so prikazani v tabeli 7.

Tabela 7: Rezultati regresijske analize za podhipotezo 1e

Model	Nestandard. koeficienti		Stand. koeficienti	T	p	Kolinearnost	
	B	Ocena stand. napake	Beta			Toleranca	VIF
Konstanta	3.488	0.096		36.213	0.000		
Prilagodljiva lokacija	0.092	0.031	0.274	2.957	0.004	0,925	1,081
Odvisna spremenljivka: stres							

Vir: lastno delo.

H1f: Kombinacija različnih nalog je pozitivno povezana z doživljanjem stresa na delovnem mestu.

Pearsonovo koeficient korelacije med neodvisno spremenljivko kombinacija različnih nalog in odvisno spremenljivko stres znaša $r = 0,211$, kar pomeni, da je povezava med odvisno in neodvisno spremenljivko linearna, pozitivna in šibka.

Determinacijski koeficient znaša $R^2 = 0,044$, kar pomeni, da je 4,4 % variabilnosti odvisne spremenljivke stres pojasnjeno z linearno odvisnostjo od spremenljivke kombinacija različnih nalog. Vrednost t-preizkusa o regresijskem koeficientu je $t = 2,243$ pri stopnji značilnost $p = 0,027$, kar pomeni, da na podlagi vzorčnih podatkov potrdimo hipotezo, da je kombinacija različnih nalog pozitivno povezana z doživljanjem stresa posameznika na delovnem mestu. Rezultati analize odvisnosti med kombinacijo različnih nalog in doživljanja stresa so prikazani v tabeli 8.

Tabela 8: Rezultati regresijske analize za podhipotezo 1f

Model	Nestandard. koeficienti		Stand. koeficienti	T	p	Kolinearnost	
	B	Ocena stand. napake	Beta			Toleranca	VIF
Konstanta	3,411	0,154		22,140	0		
Kombinacija različnih nalog	0,108	0,048	0,211	2,243	0,027	0,956	1,046
Odvisna spremenljivka: stres							

Vir: lastno delo.

H2: Informacijsko-komunikacijske tehnologije povečujejo stopnjo doživljanja stresa na delovnem mestu.

H2a: Informacijsko-komunikacijska invazija je pozitivno povezana s stopnjo stresa.

Za spremenljivki informacijsko-komunikacijska invazija (neodvisna) in stres (odvisna) znaša vrednost Pearsonovega koeficienta korelacije $r = 0,333$, kar pomeni, da je povezava med spremenljivkama linearna, pozitivna in šibka, kar kaže tudi vrednost regresijskega koeficienta 0,135. Vrednost t-preizkusa o regresijskem koeficientu znaša $t = 3,671$ pri stopnji značilnosti $p = 0,00$, kar pomeni, da na podlagi vzorčnih podatkov sprejmemo hipotezo, da je IKT invazija povezana s stopnjo stresa. Determinacijski koeficient znaša $R^2 = 0,111$, kar pomeni, da je 11,1 % variabilnosti stresa pojasnjeno z linearno odvisnostjo od informacijsko-komunikacijske invazije.

Rezultati analize odvisnosti med neodvisno spremenljivko razvoj IKT in odvisno spremenljivko stres so prikazani v tabeli 9.

Tabela 9: Rezultati regresijske analize za podhipotezo 2a

Model	Nestandard. koeficienti		Stand. koeficienti	t	p	Kolinearnost	
	B	Ocena stand. napake	Beta			Toleranca	VIF
Konstanta	3,375	0,109		31,054	0		
Prodor IKT	0,135	0,037	0,333	3,671	0	0,889	1,125
Odvisna spremenljivka: stres							

Vir: lastno delo.

H2b: Preobremenjenost z informacijsko-komunikacijsko tehnologijo povečuje doživljanje stresa na delovnem mestu.

Za spremenljivki tehnološka preobremenjenost (neodvisna) in stres (odvisna) znaša vrednost Pearsonovega koeficienta korelacije $r = 0,306$, kar pomeni, da je povezava med spremenljivkama linearna, pozitivna in šibka, kar kaže tudi regresijski koeficient pri vrednosti 0,152.

Vrednost t-preizkusa o regresijskem koeficientu znaša $t = 3,335$ pri stopnji značilnosti $p = 0,001$, kar pomeni, da na podlagi vzorčnih podatkov potrdimo hipotezo, da sta tehnološka preobremenitev in stres na delovnem mestu med seboj povezana. Determinacijski koeficient znaša $R^2 = 0,093$, kar pomeni, da je 9,3 % variabilnosti stresa pojasnjeno z linearno odvisnostjo od informacijsko-komunikacijske preobremenjenosti.

Rezultati analize odvisnosti med neodvisno spremenljivko nadurno delo in odvisno spremenljivko stres so prikazani v tabeli 10.

Tabela 10: Rezultati regresijske analize za podhipotezo 2b

Model	Nestandard. koeficienti		Stand. koeficienti	t	p	Povzetek modela	
	B	Ocena stand. napake	Beta			Toleranca	VIF
Konstanta	3,297	0,140		23,502	0		
Tehnološka preobremenitev	0,152	0,045	0,306	3,335	0,001	0,907	1,102
Odvisna spremenljivka: stres							

Vir: lastno delo.

6 DISKUSIJA

6.1 Interpretacija rezultatov raziskave

V empiričnem delu sem na podlagi anketnega vprašalnika izvedla raziskavo, s katero sem preverila dve glavni hipotezi, razdeljeni na osem podhipotez, ki se navezujejo na stres, ki ga prinašata delovno okolje in IKT. Na podlagi pridobljenih rezultatov sem šest podhipotez v celoti potrdila in dve zavrnila.

Rezultati empirične raziskave so pokazali, da dejavniki, kot so nerealni časovni pritisk pri opravljanju nalog, nadurno delo, jasna pričakovanja pri opravljanju nalog, prilagodljiv delovni čas, kombinacija različnih nalog, informacijsko-komunikacijska invazija in preobremenjenost povečujejo stopnjo doživljanja stresa na delovnem mestu. Rezultati kažejo, da je povezava med spremenljivkama jasna pričakovanja in prilagodljiv delovni čas ter stresom sicer negativna, vendar ni statistično značilna, medtem ko prilagodljiva lokacija zmanjšuje stopnjo stresa, ki ga posameznik doživlja na delovnem mestu. V tabeli 12 so prikazane posamezne hipoteze in njihov status.

Hipotezo H1 sem razčlenila na šest podhipoteze. Prva podhipoteza H1a predpostavlja, da obstaja pozitivna povezava med časovnim pritiskom pri opravljanju nalog in doživljanjem stresa posameznika na delovnem mestu, kar pomeni, da omenjena spremenljivka povečuje stres. Glede na podatke analize sem hipotezo potrdila. Omejen čas pri opravljanju nalog in neustrezen termin oddaje povečujeta stres na delovnem mestu. Treven (2005) navaja, da do kvantitativne preobremenjenosti pride, ko naj bi zaposleni opravil več dela, kot ga je sposoben opraviti v določenem časovnem obdobju in mu to predstavlja stres.

Z drugo podhipotezo H1b sem želela preveriti, vpliv nadurnega dela na zaposlenega. Glede na podatke empirične analize sem podhipotezo potrdila, saj je nadurno delo je pogost vir stresa v organizacijah in posledično vpliva na posameznikovo socialno življenje. Nadurno delo je lahko tudi povzročitelj konfliktov v zasebnem življenju, saj je meja med delom in zasebnostjo pogosto zabrisana. Rezultati raziskave so skladni z dosedanjimi ugotovitvami, ki pravijo, da nevsakdanji delovni čas in delo preko polnega delovnega časa prinašata pomanjkanje časa za družino in sprostitev in posledično povečujeta stres (Huselja, 2017). Po vseevropski javnomnenjski raziskavi, izvedeni v letu 2007, 66 % anketiranih meni, da stres zaposlenim povzročajo število delovnih ur in delovna obremenitev ter časovni pritiski (Nekoranec & Kmošena, 2015). Stranks (2005) navaja, da morajo organizacije ustrezno oblikovati delo. Naloge morajo biti zasnovane v skladu z ergonomskimi načeli, delovna mesta morajo biti organizirana tako, da se zaposleni zavedajo kritičnosti nalog in verjetnosti pojava napak.

Tretja podhipoteza H1c predpostavlja, da jasna pričakovanja pri opravljanju nalog od vodje do sodelavcev zmanjšujejo stopnjo stresa na delovnem mestu. Te podhipoteze na podlagi vzorčnih podatkov nisem potrdila, kar pomeni, da spremenljivka jasna pričakovanja pri opravljanju nalog ne vpliva na zmanjšanje stresa na delovnem mestu. Predpostavka hipoteze H1c je bila, da boljša opredeljenost delovnih nalog in pričakovanj, ki jih ima vodja do sodelavcev, vpliva na manjši stres. Številni avtorji navajajo, da odprta komunikacija med vodjo in zaposlenimi vodi v manj napak pri samem delu in boljšo izvršitev same naloge. Treven (2005) na primer pravi, da so zaposleni pri svojem delu učinkovitejši, če točno vedo, kaj se od njih pričakuje. V primeru da so vloge v organizaciji jasno opredeljene in določene, je stres minimalen (Huselja, 2017). To kaže, da je komunikacija eden pomembnejših dejavnikov, da se organizacije izognejo stresu na delovnem mestu. Šarotar-Žižek in drugi (2013) navajajo tudi, da je natančna opredelitev vlog ena izmed strategij zmanjševanja stresa na delovnem mestu. Razvijanje komunikacijskih veščin vodstva igra pomembno vlogo v odnosih med zaposlenimi. Bolj kot je učinkovita komunikacija med vodstvom in zaposlenimi, manjša je verjetnost stresa. Rothmann (2008) pa navaja nasprotno trditev. Nekateri posamezniki ne kažejo znakov stresa, tudi kadar so izpostavljeni visokih zahtevam glede delovnih nalog in dolgotrajnemu delu, namesto tega pokažejo zadovoljstvo, saj jim to predstavlja izziv.

Četrta podhipoteza H1d predpostavlja, da prilagodljiv delovni čas zmanjšuje stopnjo stresa na delovnem mestu. Prav tako te predpostavke na podlagi rezultatov raziskave nisem potrdila, kar pomeni da prilagodljivi delovni čas ne pripomore k zmanjšanju stresa na delovnem mestu. Moja ugotovitev ni skladna z dosedanjimi ugotovitvami, saj številni avtorji navajajo, da fleksibilen prihod in odhod z delovnega mesta zaposlenemu omogoča več svobode pri kombiniranju zasebnega življenja in posledično zmanjšuje stres. Strategija prilagojenega delovnega časa ima na zaposlene pozitiven učinek, ker imajo zaposleni samokontrolo nad delovnim in prostim časom (Šarotar -Žižek, Treven & Čančer, 2013).

S peto podhipotezo H1e sem želela preveriti, ali je prilagodljiva lokacija negativno povezana s stopnjo stresa, kar pomeni, da si zaposleni lahko sam izbere lokacijo dela in mu to posledično zmanjšuje stres. Podhipotezo H1e sem potrdila, saj visoka svoboda pri izbiri lokacije vpliva na zmanjšanje stresa na delovnem mestu. Delavci, ki imajo možnost dela od doma so bolj produktivni zaradi večje uravnoveženosti med delom in prostim časom, kar privede tudi do večjega zadovoljstva. Mnenja različnih avtorjev pa so si nasprotujoča. Menezes in Kelliher (2011) predpostavljata, da fleksibilno delo lahko zmanjšuje in hkrati povečuje stres. Delavci, ki delajo na daljavo, lahko trpijo večji konflikt vlog in obremenitev kot posledico sočasne zahteve službe in doma. Trpijo lahko tudi nižjo stopnjo socialne podpore kot zaposleni v pisarni. Halpern (2005) navaja, da so zaposleni, ki imajo možnost fleksibilnega dela, bolj predani svojemu delodajalcu in posledično delajo bolj predano in trdneje kot tisti, ki te možnosti nimajo. Večja kot je prilagodljivostna politika organizacije, manj je prijavljenih simptomov stresa, delodajalec pa ima posledično manj stroškov zaradi zamujanja na delo, zamujenih rokov in izostankov.

Podhipotezo H1f, ki predpostavlja povezavo kombinacije različnih delovnih nalog in stopnje stresa, sem na podlagi ugotovitev potrdila. Več različnih nalog zaposlenemu predstavlja večjo obremenitev, kar pomeni večjo stopnjo stresa. Z nepravim upravljanjem organizacije, napačnimi načrti dela, slabim vodstvom in vodenjem ter slabimi delovnimi pogoji se v organizaciji ustvarja stres (Harshana, 2018). Posameznik stres doživlja kot rezultat večopravnosti nalog stalne povezanosti z IKT, preobremenjenost z informacijami, nenehno učenje ter negotovosti, povezane z delovnimi mesti ter organizacijsko uporabo IKT (Tarafdar, Tu & Ragu-Nathan, 2011).

Hipotezo H2 sem razčlenila na dve podhipotezi, ki zajemata informacijsko-komunikacijsko invazijo in preobremenjenost z njo. S prvo podhipotezo H2a sem predpostavljala, da obstaja pozitivna povezava med IKT invazijo in doživljanjem stresa na delovnem mestu. Z rezultati raziskave sem to podhipotezo tudi potrdila. Tehnološka invazija je predpostavljena kot konstantna prisotnost tehnologije okoli nas. Alam (2016) navaja, da je tehnološka invazija povzročila stalno povezanost z IKT. Zaposleni v organizacijah čutijo potrebo po nenehni povezanosti, kar povzroči, da med delom in zasebnih življenjem nastane nejasna meja.

Prav tako sem na podlagi raziskave potrdila hipotezo H2b, ki navaja, da obstaja pozitivna povezava s preobremenjenostjo z IKT in doživljanjem stresa na delovnem mestu. Rezultati so skladni z dosedanjim ugotovitvami. Harshana (2018) navaja, da naj bi bil glavni namen tehnologije skrajšanje delovnega časa in več prostega časa zaposlenim, vendar je naredila ravno obratno. Ljudje delajo več in preživijo manj časa z družino, kar povzroča stres. Harshana (2018) trdi, da hitre spremembe na delovnem mestu povečajo stres, saj se veliko ljudi težko spopade s hitrimi spremembami v tehnologiji. Uvajanje novih tehnologij poveča delovno obremenitev, kar vodi v samo izolacijo in stres. Veliko zaposlenih tudi ne dobi ustreznega usposabljanja s strani organizacij. Tarafdar, Tu in Ragu-Nathan (2011) povzemajo, da tehnološka preobremenjenost vodi do večopravnosti z delovnimi orodji ter

obdelave več informacij. Uporabniki delajo dlje ali hitreje, kar v končni fazi vodi tudi do manjše produktivnosti.

Na podlagi zgoraj opisanih rezultatov povzemam, da nerealni časovni pritisk in nadurno delo povečujeta stres na delovnem mestu. Prav tako stres povečujejo kombinacija različnih delovnih nalog, informacijsko-komunikacijska invazija in preobremenjenost z njo. Na podlagi rezultatov analize lahko potrdim, da prilagodljiva lokacija zmanjšuje stres in da jasna pričakovanja pri opravljanju nalog in prilagodljiv delovni čas ne povečujeta stresa na delovnem mestu.

Tabela 11: Postavljene hipoteze in njihov status

	Hipoteza	Razčlemba hipoteze	Status
H1	Hipoteza: Oblikovanje delovnega mesta in delovno okolje vplivata na doživljanje stresa zaposlenega.	H1a: Časovni pritisk pri opravljanju nalog je pozitivno povezan z doživljanjem stresa na delovnem mestu.	Hipoteza je potrjena.
		H1b: Nadurno delo je pozitivno povezano z doživljanjem stresa na delovnem mestu.	Hipoteza je potrjena.
		H1c: Jasna pričakovanja pri opravljanju nalog so negativno povezana z doživljanjem stresa na delovnem mestu.	Hipoteza ni potrjena.
		H1d: Prilagodljiv delovni čas je negativno povezan z doživljanjem stresa na delovnem mestu.	Hipoteza ni potrjena.
		H1e: Prilagodljiva lokacija je negativno povezana z doživljanjem stresa na delovnem mestu.	Hipoteza je potrjena.
		H1f: Kombinacija različnih nalog je pozitivno povezana z doživljanjem stresa na delovnem mestu.	Hipoteza je potrjena.
H2	Vpliv informacijsko-komunikacijske tehnologije povečuje stres na delovnem mestu.	H2a: Informacijsko-komunikacijska invazija je pozitivno povezana s stopnjo stresa.	Hipoteza je potrjena.
		H2b: Preobremenjenost z informacijsko-komunikacijsko tehnologijo povečuje doživljanje stresa na delovnem mestu.	Hipoteza je potrjena.

Vir: lastno delo.

6.2 Teoretični prispevki

Magistrsko delo na podlagi obstoječe literature in empirične raziskave prispeva k širšemu vpogledu in razumevanju dejavnikov stresa v digitalni dobi. IKT je prisotna vse okoli nas in se ji danes enostavno ne moremo izogniti. Organizacije dajejo vedno večji poudarek na uporabo pametnih orodij, ki bi poenostavila in pospešila način poslovanja, na koncu pa prinesla večji dobiček. Res je, da je tehnologija pripomogla k boljšim in bolj pametnim rešitvam, ki nam lajšajo vsak dan, vendar je potrebno pogledati tudi njeno negativno plat. S strani organizacij je razvoj tehnologij prinesel negotovost in stres zaposlenim. Res, da imamo veliko pametnih orodij, vendar več orodij pomeni večopravnosti in prenasičenost z informacijami, posledično pa zaposlenim povzroča dodaten pritisk oz. stres. Organizacije v tehnologiji vidijo zgolj napredek in učinkovitost pri delu ter prezrejo vpliv, ki ga ima tehnologija na zaposlenega in njegovo počutje v organizaciji. Menim, da je ključnega pomena, da organizacije prepoznajo negativne vplive, jih vzamejo pod nadzor ter jih odpravijo, preden zaposlenemu pustijo dolgotrajne posledice.

Dejstvo je, da delodajalec zaradi narave dela ne more v celoti preprečiti dejavnikov stresa, toda s sistemskimi ukrepi lahko bistveno vpliva na določitev strategij in izvedbo preventivnih ukrepov ter drugih aktivnosti (Huselja, 2017). Na vseh delovnih mestih so prisotni dejavniki stresa, ki so pogojeni z značilnostmi delovnega mesta, vlogami zaposlenih, organizacijsko kulturo, razvojem kariere, odnosi med zaposlenimi in težavami, povezanimi s poslovanjem organizacije ter zunanjim svetom.

Z izvedeno raziskavo sem potrdila teoretične prispevke raznih avtorjev. Iz empirične raziskave je razvidno, da so zaposleni v organizacijah, kjer je prisotna IKT, vse bolj podvrženi stresu. Na podlagi raziskave in analize rezultatov ugotavljam, da se rezultati skladajo s teoretičnimi prispevki številnih avtorjev (Schwab, 2016; Huselja, 2017; Tarafdar, Tu & Ragu-Nathan, 2011; Alam, 2016; Harshana, 2018) ter da IKT invazija in preobremenjenost z njo povečujeta stres na delovnem mestu.

Rezultati raziskave, da dejavniki, kot so nerealni časovni pritisk, nadurno delo ter kombinacija različnih delovnih nalog, povečujejo stres na delovnem mestu, so prav tako skladni s teoretičnimi prispevki avtorjev (Huselja, 2017; Treven, 2005; Stranks, 2005; Nekoranec & Kmošena, 2015).

Rezultati analize so pokazali, da prilagodljiva lokacija zmanjšuje stres na delovnem mestu, kar je skladno z ugotovitvami (Menezes & Kelliher, 2011; Huselja, 2017), medtem ko jasna pričakovanja pri opravljanju nalog vodje do sodelavcev in prilagodljiv delovni čas ne povečujeta stresa na delovnem mestu (Rothmann, 2008).

V magistrskem delu preko pregleda strokovne literature in empirične raziskave prispevamo k razumevanju vpliva IKT na doživljanje stresa na delovnem mestu. Delo prispeva znanstveni stroki in služi kot pregled literature za nadaljnje raziskovanje obravnavane problematike. Ugotovitve lahko prenesemo tudi v prakso, organizacije lahko rezultate in

ugotovitve dela uporabijo z namenom zmanjševanja in obvladovanja stresa na delovnem mestu ter zmanjšanja negativnih vplivov IKT.

6.3 Praktični prispevki

Potrebno se je zavedati, da so zaposleni srce organizacije, v katerega je potrebno vlagati, saj bo to na dolgi rok prineslo pozitivne učinke, kot so povečana produktivnost, boljši rezultat poslovanja, zadovoljstvo zaposlenih in drugo. Podjetja naj poskrbijo za različna izobraževanja na temo usklajevanja zasebnega in profesionalnega življenja. Zaposlenemu naj zagotovijo primerno opremo za izvajanje dela, omogočijo ustrezna izobraževanja in razgovore ter zagotovijo prijetno delovno okolje.

Poskrbijo naj za aktivne odmore, timske aktivnosti in razvedrila, ki bodo spodbudila zdravo tekmovalnost med zaposlenimi, spodbujajo naj tudi zdrav način življenja. Vse več podjetij danes nudi tudi živalim prijazno podjetje. Znano je, da živali zmanjšujejo stres ter prekinajo vsakdanjo rutino. Podjetja naj se zavzemajo tudi za to, da so vikendi in prazniki prosti ter spoštujejo omejitve delovnega časa.

Cilji in vrednote podjetja morajo biti jasno določeni in usklajeni z vrednotam delavcev. Na delovnem mestu mora biti ustrezno poskrbljeno za varnost ter zdravje pri delu. Podjetja naj si prizadevajo za odprto komunikacijo med delavci in vodstvom ter med sabo sodelujejo in se dopolnjujejo.

Na podlagi rezultatov bi podjetjem priporočila, naj namenijo več časa in pozornosti zmanjševanju stresa na delovnem mestu. Delovno mesto in okolje naj organizirajo tako, da se vpliv stresa na posameznika minimalizira ter uvedejo sistematično spremljanje obremenitve zaposlenih. Vodilnim v družbi predlagam, da natančno preučijo delovna mesta in dodeljene naloge ter izberejo kompetentnega kandidata. Delovni proces naj organizirajo tako, da bodo nadure zadržali na najnižji možni ravni. Delovne naloge naj bodo točno opredeljene ter cilji jasno zastavljeni. Zaposlenim naj omogočijo realne in izvedljive roke za izvedbo nalog ter ustrezna mentorstva in izobraževanja. Jasno je, da visoke obremenitve, nezadovoljstvo in stres zmanjšujejo produktivnost, učinkovitost in zadovoljstvo zaposlenega, kar na dolgi rok vodi v slabši poslovni izid in fluktuacijo zaposlenih. V kolikor narava dela dopušča, naj podjetja uvedejo prilagodljiv delovni čas in lokacijo, s tem bodo dosegla večjo fleksibilnost zaposlenih, kar bo pripomoglo k usklajevanju zasebnega in poslovnega življenja. Podjetja naj vzpostavijo proces, da uporaba digitalnih orodij ne bo posegala v zasebno življenje zaposlenih. Vsi ti predlogi so koraki do izboljšanja situacije v organizacijah.

Zavedati se moramo, da morajo prvi korak narediti zaposleni sami. Tudi sami naj premislijo, kako bi organizirali svoje delo, da bi ga opravili bolj učinkovito in z manj stresa. V primeru nezaželenih dejavnikov naj pripravijo seznam izboljšav in ga predajo odgovorni osebi.

6.4 Priporočila za nadaljnjo raziskavo

Magistrsko delo odpira veliko področij za nadaljnje raziskave. Za potrebe raziskave sem sama določila dejavnike, ki povzročajo stres na delovnem mestu. Identificirala sem osem različnih dejavnikov in jih preverila. Ker je povzročiteljev stresa na delovne mestu zelo veliko, bi jih lahko bolje opredelila in oblikovala v podobne skupine in tako preučila večje število dejavnikov. Na podlagi izpostavljenega problema predlagam, da se v prihodnje raziskovalci natančneje osredotočijo na dejavnike, ki vplivajo na stres, in jih razdelijo po skupinah (organizacijski, tehnološki in individualni dejavniki).

Predlagam tudi, da se posamezne dejavnike stresa preuči glede na velikost podjetja. Smiselno bi bilo v obzir vzeti tudi manjša družinska podjetja in samostojne podjetnike. Na podlagi tega bi lahko ugotovili razliko podvrženosti stresu glede na število zaposlenih v organizaciji. Manjša podjetja kažejo večjo povezanost med profesionalnim in zasebnim življenjem, posamezniki so v stalni pripravljenosti, kar vodi v večji stres.

Predlagam tudi preverjanje hipotez na večjem vzorcu respondentov. Pametno bi bilo deljenje vzorca po starosti in področju oz. vrsti dela, tako bi dobili tudi podatke, katera starostna skupina je najbolj podvržena dejavnikom stresa in kakšen vpliv ima pri različnih področjih dela. Pri hipotezi jasna pričakovanja glede opravljanja delovnih nalog in prilagodljiv delovni čas bi svetovala, da se v vzorec zajame samo pisarniške delavce in delavce, ki imajo možnost prilagodljivega delovnega časa, kar ne vključuje delavce, ki delajo na izmene. Predlagam, da se za nadaljnje raziskave v vzorec vključi zaposlene, ki so že podvrženi stresu, vzorec, ki sem uporabila jaz, je pristranski. Anketira naj se samo respondentem, ki so na začetku vprašalnika podvrženi stresu. Glede na vdor pandemije Covid-19 bi bilo zanimivo v nadaljnji raziskavi preučiti tudi stres, povezan z delom od doma kot nujnost pandemije in soočanja preko digitalnih orodij na daljavo.

SKLEP

Stres je danes prisoten povsod in predstavlja sestavni del našega življenja, ki se mu enostavno ne moramo izogniti (Huselja, 2017). Stres izhaja iz zunanega in notranjega okolja, v večini primerov pa je povezan z organizacijo, v kateri človek deluje. Stres, povezan z uporabo IKT, je nenamerna in neizogibna posledica trajne, skoraj neprekinjene uporabe pametnih naprav v organizacijskem kontekstu. Očitno je, da se stalna povezanost prenaša tudi v naše zasebno življenje.

V magistrskem delu namenjam velik poudarek dejavnikom znotraj organizacije, ki povzročajo stres zaposlenemu. V samem delu sem opredelila dva cilja, ki sem ju preučila. Prvi je bil določiti dejavnike, ki se pojavijo na delovnem mestu s prihodom digitalizacije in jih z anketnim vprašalnikom tudi empirično preveriti na priložnostnem vzorcu. Drugi pa potrditi, da sta tehnološka invazija in preobremenjenost z njo krivca za povečanje stresa, ki ga doživljajo zaposleni v organizacijah.

Na podlagi predelane literature in empirične raziskave potrjujem glavni dve hipotezi, da oblikovanje delovnega mesta, delovno okolje in IKT vplivajo na doživljanje stresa zaposlenega.

Delno potrdim prvo hipotezo H1, ki pravi, da oblikovanje delovnega mesta in delovno okolje vplivata na doživljanje stresa zaposlenega. Glede na njeno razčlenjenost na podhipoteze potrjujem, da nerealni časovni pritiski pri opravljanju nalog, nadurno delo in kombinacija različnih nalog pripomorejo k povečanju stresa na delovnem mestu, medtem ko prilagodljiva lokacija zmanjšuje stres zaposlenega. Podhipotezi H1c in H1d, da jasna pričakovanja pri opravljanju nalog vodje do sodelavcev in prilagodljiv delovni čas zmanjšujejo stres, na podlagi rezultatov empirične raziskave ne morem potrditi. Glede na pregled strokovne literature pa podhipotezi vseeno potrdim.

V celoti potrdim drugo hipotezo H2, ki pravi, da vpliv IKT povečuje stres na delovnem mestu. Glede na rezultate empirične raziskave potrjujem, da informacijsko-komunikacijska invazija in preobremenjenost z njo povečujeta stopnjo stresa. Danes so zaposleni v organizacijah, kjer je prisotna IKT, vse bolj podvrženi stresu. IKT deluje kot vzvod, ki ga organizacije uporabljajo, da izvajajo pritisk na zaposlene. Tako organizacije izkoriščajo nenehno dosegljivost zaposlenega in večopravnost. Preobremenjenost z IKT pa ustvarja tudi prenasičenost z informacijami, kar pripelje do težav zaznavanja relevantnih informacij in posledično stres.

Magistrsko delo ponuja obširen pregled literature in tako prispeva k razumevanju dejavnikov stresa na delovnem mestu ob povečani uporabi IKT ter nadaljnjo spodbudi kritično razmišljanje, kako te dejavnike odpraviti z organizacijskega vidika. Pregled literature je nadgrajen z raziskavo, ki omogoča globlji pregled v obravnavano tematiko in tako teoretičnim osnovam doda dodatno dimenzijo. Magistrsko delo lahko vodilnim v podjetjih služi kot orodje in vodilo pri oblikovanju delovnega okolja in obvladovanju stresa. Verjamem, da je magistrsko delo pozitivno prispevalo k dopolnitvi znanstvene in strokovne literature, hkrati pa podjetjem in posameznikom pripomore k obvladovanju negativnih vplivov stresa na delovnem mestu.

LITERATURA IN VIRI

1. Adhikari, P. (2015). Errors and accidents in the workplaces. *Sigurnost*, 57(2), 127-137.
2. Alam, M. (2016). Techno-stress and productivity: Survey evidence from the aviation industry. *Journal of Air Transport Management*, 50, 62-70.
3. Arntz, M., Gregory, T. & Zierahn, U. (2016). *The Risk of Automation for Jobs in OECD Countries: A Comparative Analysis*. Paris: OECD Publishing.
4. Beehr, T.A. (1995). *Psychological Stress in the Workplace*. London: Routledge.
5. Bosamia, M. (2013). Positive and Negative Impacts of Information and Communication Technology in our Everyday Life. *Research Gate*, 1(1), 1-8.

6. Bregar, L., Ograjenšek, I. & Bavdaž, M. (2005). *Metode raziskovalnega dela za ekonomiste: izbrane teme*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
7. Chang, J. & Wang, M. (2017). Comparisons of students' stress source in different countries. *WSEAS Transactions on Advances in Engineering Education*, 14, 90-98.
8. Cijan, A., Jenič, L., Lamovšek, A. & Štemberger, J. (2019). How digitalization changes the workplace. *Dynamic Relationships Management Journal*, 8, 3-21.
9. Colbert, A., Yee, N., & George, G. (2016). The digital workforce and the workplace of the future. *Academy of Management Journal*, 59(3), 731-739.
10. Černigoj-Sadar, N. (2002). Stres na delovnem mestu. *Teorija in praksa*, 39(1), 81-102.
11. Darwiche, B. & Singh, M. (2013, 19. julij). How to Reap the Economic Rewards of Digitization. *Forbes*. Pridobljeno 29. januarja 2020 iz <https://www.forbes.com/sites/boozandcompany/2013/07/19/how-to-reap-the-economic-rewards-of-digitization/#790599fc479a>
12. Denaro, N., Tomasello, L. & Russi, E. (2014). Cancer and stress: What's matter? From epidemiology: The psychologist and oncologist point of view. *Journal of Cancer Therapeutics & Research*, 3(6), 1-11.
13. Dernovšek, M. Z., Gorenc, M. & Jeriček, H. (2006). *Ko te trese stres: Kako prepoznati in zdraviti stresne, anksiozne in depresivne motnje*. Ljubljana: Inštitut za varovanje zdravja.
14. Digitizacija. (2016). V *Oxford English Dictionary*. Oxford: Oxford University Press.
15. Dittes, S., Richter, S., Richter, A. & Smolnik, S. (2019). Toward the workplace of the future: How organizations can facilitate digital work. *Business Horizons*, 62(5), 649-661.
16. EU-OSHA. (2014). *Psychosocial risks in Europe: Prevalence and strategies for prevention*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
17. Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu. (2012). *Psihološka tveganja v Evropi*. Pridobljeno 20. avgusta 2020 iz https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1443en_0.pdf
18. Fink, G. (2010). Stress: Definition and history. *Stress Science: Encyclopedia of Neuroscience*, 549-555
19. Frey, C. & Osborne, M. (2013). *The Future of Employment: How Susceptible Are Jobs to Computerization?* Oxford: The Oxford Martin School.
20. Gajšek, B. & Kovač, J. (2018). Projektni management v času digitalizacije. 37. mednarodna konferenca o razvoju organizacijskih znanosti: *Organizacija in negotovosti v digitalni dobi* (str. 303-314). Maribor: Fakulteta za organizacijske vede.
21. Gorenšek, T. (2019, 28. februar). IPM Group. *Digitizacija, digitalizacija in digitalna transformacija*. Pridobljeno 16. januarja 2020 iz <https://ipm.si/homopolitikus/digitizacija-digitalizacija-in-digitalna-transformacija/>
22. Gospodarska zbornica slovenije - GZS (2019, 22. april). *Bolniška odsotnost narašča*. Pridobljeno 30. marca 2020 iz https://www.gzs.si/oz_za_severno_primorsko/Novice/ArticleId/70292/bolniska-odsotnost-narasca

23. Greenberg, J. & Baron, A. (2000). *Behavior in organizations*. Newjersey: Prentice Hall.
24. Halpern, D. (2005). How time-flexible work policies can reduce stress, improve health, and save money. *Stress and Health*, 21, 157-168.
25. Harshana, P. V. S. (2018). Work-Related Stress: A Literature Review. *Annals of Social Sciences & Management Studies*, 2(3), 59-65.
26. Hernon, P., Cullen, R. & Relyea, H. (2006). *E-government and digital divide: Serving today and builind for tommorow*. Lanham, Maryland: Scarecrow Press Inc.
27. Huselja, A. (2017). *Stres v uniformi*. Ljubljana. Založba Chiara.
28. Kapur, R. (2018). Stress Management - A Case Study. *Research Gate*, 1-11.
29. Kawada, T. & Otsuka, T. (2011). Relationship between Job Stress, Occupational Position and Job Satisfaction Using a Brief Job Stress Questionnaire (BJSQ). *Work*, 40, 393-399.
30. Kumar, P. (2014). Information technology: Roles, advantages and disadvantages. *International Journal of Advanced Research in Computer Science and Software Engineering*, 4(6), 1020-1024.
31. Looker, T., Gregson, O. & Mahkota, T. (1993). *Obvladajmo stres: Kaj lahko z razumom storimo proti stresu*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
32. Manoilov, M. (2010). *Osnove metodologije in statistike*. Nova Gorica: Zavod Novoznanje Nova Gorica.
33. Megla, M. (2018). *Stres, kuga sodobnega časa*. Ljubljana. Založba Chiara.
34. Menezes, L. & Kelliher, C. (2011). Flexible Working and Performance: A Systematic Review of the Evidence for a Business Case. *International Journal of Management Reviews*, 13, 452–474.
35. Michie, S. (2002). Causes and management of stress at work. *Occupational and environmental medicine*, 59(1), 67-72.
36. Nacionalni inštitut za javno zdravje. (2018). *Kako skrbimo za zdravje? Z zdravjem povezan vedenjski slog prebivalcev Slovenije 2016*. Ljubljana: Nacionalni inštitut za javno zdravje.
37. Nacionalni inštitut za javno zdravje. (2019). *Poraba ambulantno predpisanih zdravil v Sloveniji v letu 2018*. Ljubljana: Nacionalni inštitut za javno zdravje.
38. Nacionalni inštitut za javno zdravje. (2020). *Podatki o samomoru v Sloveniji, trend samomorilnosti in aktualne aktivnosti NIJZ*. Ljubljana: Nacionalni inštitut za javno zdravje.
39. Nekoranec, J. & Kmošena, M. (2015). Stress in the workplace – soruces, effects and coping strategies. *Review of the Air Force Academy*, 1(28), 163-170.
40. OECD – Organization for Economic Co-operation and Development. (2016). *Innovating Education and Educating for Innovation: The Power of Digital Technologies and Skills, Educational Research and Innovation*. Paris: OECD Publishing.
41. Parviainen, P., Tihinen, M., Kääriäinen, J. & Teppola, S. (2017). Tackling the Digitalisation Challenge: How to Benefit from Digitalisation in Practice. *International Journal of Information Systems and Project Management*, 5(1), 63-77.

42. Patel, K., Patel, S., Scholar, P. & Salazar, C. (2016). *Internet of Things-IOT: Definition, Characteristics, Architecture, Enabling Technologies, Application & Future Challenges*. India: Faculty of Technology and Engineering-MSU.
43. Pinterič, U. (2015). *Spregle dane pasti informacijske družbe*. Novo mesto: Fakulteta za organizacijske študije.
44. Rothmann, S. (2008). Job satisfaction, occupational stress, burnout and work engagement as components of work-related wellbeing. *South African Journal of Industrial Psychology*, 34, 11-16.
45. Sarokhani, D., Delpisheh, A., Veisani, Y., Sarokhani, M. T., Esmaelimanesh, R. & Sayehmiri, K. (2013). Prevalence of Depression among University Students: A Systematic Review and Meta-Analysis Study. *Depression research and treatment*, 1-7.
46. Schwab, K. (2016). *The Fourth Industrial Revolution*. Švica: World Economic Forum.
47. Selič, P. & Jakopin, A. (2010). Trpinčenje na delovnem mestu - razširjenost in posledice pri specializantih medicine v Sloveniji v letu 2009. *Revija za kriminalistiko in kriminologijo*, 3, 286-294.
48. Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.
49. Starc, R. (2007). *Bolezni in stres*. Ljubljana: Sirius AP.
50. Starc, R. (2008). *Bolezni zaradi stresa I. Od utrujenosti, pešanja spomina, razpoložljivih motenj, glavobola, nespečnosti, razjede dvanajsternika in astme do rakavih obolenj*. Ljubljana: Sirius AP.
51. Statistični urad Republike Slovenije. (2019). *Dohodek, revščina in socialna izključenost*. Pridobljeno 5. februarja 2020 iz <https://www.stat.si/StatWeb/Field/Index/10/39>
52. Stranks, J. W. (2005). *Stress at work, Management and prevention*. Amsterdam: Elsevier.
53. Sullivan, O. & Gershuny, J. (2018). Speed-Up Society? Evidence from the UK 2000 and 2015 Time Use Diary Surveys. *Sociology*, 52(1), 20–38.
54. Šarotar-Žižek, S., Treven, S. & Čančer, V. (2013). Individual and Organizational Approaches to Overcoming Stress. *Scientific Annals of the "Alexandru Ioan Cuza" University of Iași Economic Sciences*, 60(2), 1-18.
55. Šarotar-Žižek, S., Treven, S., Treven, U., Milfelner, B., Selinšek, A., Potočnik, A., Mulej, M. & Ivanovič, B. (2013). *Premagovanje stresa kot sredstvo za zagotavljanje dobrega počutja: znanstvena monografija projekta Chance 4 change*. Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
56. Šprah, L., Sedlar, N. & Novak, T. (2012). *Orodje za prepoznavanje obremenitev na delovnem mestu in oceno poklicnega stresa ter njegovih škodljivih posledic (Instrument IDTS)*. Ljubljana: Družbenomedicinski inštitut ZRC SAZU.
57. Šprah, L. & Dolenc, B. (2014). *Priročnik za obvladovanje psihosocialnih tveganj in absentizma s pomočjo orodja OPSA*. Ljubljana: Založba ZRC, ZRC SAZU. Pridobljeno 8. septembra 2020 iz https://dmi.zrc-azu.si/sites/default/files/orodje_za_obvladovanje_psihosocialnih_tveganj_in_absentizm_a.pdf

58. Tarafdar, M., Tu Q., Ragu-Nathan, B.S. & Ragu-Nathan, T.S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301-328.
59. Tarafdar, M., Tu Q. & Ragu-Nathan, T.S. (2011). Impact of Technostress on End-User Satisfaction and Performance. *Journal of Management Information Systems*, 27(3), 303-334.
60. Treven, S. (2005). *Premagovanje stresa*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
61. UNCTAD. (2018). *Technology and Innovation Report 2018: Harnessing Frontier Technologies for Sustainable Development*. UN, New York. Pridobljeno 29. januarja 2020 iz <https://doi.org/10.18356/3f411bab-en>
62. Vuori, V., Helander, N. & Okkonen J. (2019). Digitalization in knowledge work: the dream of enhanced performance. *Cognition, Technology & Work*, 21, 237-252.
63. World Health Organization. (2007). *Depression and Other Common Mental Disorders*. Pridobljeno 28. junija iz https://www.who.int/mental_health/management/depression/prevalence_global_health_estimates/en
64. Zadnik, V., Žagar, T. & Lokar, K. (2019). Osnovni podatki o raku v Sloveniji. Ljubljana: Onkološki inštitut Ljubljana.
65. Zedeck, S., Maslach, C., Mosier, K. & Skitka, L. (1988). Affective response to work and quality of family life: Employee and spouse perspectives. *Journal of Social Behavior and Personality*, 3, 135–157.

PRILOGE

Priloga 1: Anketni vprašalnik

Spoštovani! Pred vami je anketa, ki so jo pripravili študentje magistrskega programa na Ekonomski fakulteti v Ljubljani. Namen ankete je raziskati, kako lahko v digitalni dobi oblikujemo delovno okolje na način, da bo delo čim bolj prijazno zaposlenim, hkrati pa omogočilo organizacijam doseganje trajnostno vzdržnih ciljev. Vprašanja v anketi se nanašajo na vaše lastne zaznave, mnenja in občutke. Ni pravih ali napačnih odgovorov - odgovarjajte kar se da iskreno. Sodelovanje v anketi je povsem prostovoljne narave; anketa je anonimna, z odgovori se bo ravnalo v skladu z usmeritvami Evropske komisije za etiko v raziskovanju. V primeru vprašanj in nejasnosti se obrnite na enega od mentorjev študentov, ki sodelujejo v projektu - izr. prof. dr. Mateja Černeta (matej.cerne@ef.uni-lj.si) ali doc. dr. Darijo Aleksić (darija.aleksic@ef.uni-lj.si). S klikom na ukaz 'Naslednja stran' boste začeli z izpolnjevanjem ankete.

XDS2a4 - Kakšen je vaš trenutni status?

- Šolajoči
- Delovno aktivni
- Neaktivni
- Brezposelni

IF (1) XDS2a4 = [1]

Q1 - Ali opravljate delo preko študentskega servisa?

- Da
- Ne

Q2 - Prosimo, da označite področje vašega dela.

- 1 Administracija
- 2 Bančništvo, zavarovalništvo, finance, računovodstvo in revizija
- 3 Elektrotehnika, elektronika in telekomunikacije
- 4 Gostinstvo in turizem
- 5 Gradbeništvo, geodezija in arhitektura
- 6 Izobraževanje, kultura in šport
- 7 Kmetijstvo, gozdarstvo
- 8. Prodaja in komerciala
- 9 Kreativa, design
- 10 Lesarstvo
- 11 Marketing, PR in mediji
- 12 Naravoslovje
- 13 Osebne storitve in varovanje
- 14 Pravo in družboslovje
- 15 Prehrabena industrija
- 16 Proizvodnja
- 17 Računalništvo in programiranje
- 18 Tehnične storitve, strojništvo
- 19 Znanost, tehnologija
- 20 Zdravstvo
- 21 Drugo

BLOK (2) (Demografija)**BLOK (2) (Demografija)****Q4 - Izgorelost. Pri vsaki trditvi ustrezno označite polje, ki najbolj natančno odraža vaš odziv.**

	Nikoli	Nekajkrat letno	Enkrat mesečno ali manj	Nekajkrat mesečno	Enkrat tedensko	Nekajkrat tedensko	Vsak dan
Zaradi dela se počutim čustveno izčrpano.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Počutim se utrujeno, ko se zjutraj vstanem in moram preživeti še en dan na delovnem mestu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

BLOK (2) (Demografija)**SWLB - Zadovoljstvo z delom in življenjem. Na podlagi ocene preteklih dveh tednov navedite, v kolikšni meri se strinjate z navedenimi trditvami. Kako zadovoljni ste ...**

	1 Zelo nezadovoljen	2 Nezadovoljen	3 Nevtralen	4 Zadovoljen	5 Zelo zadovoljen
z načinom, kako ste razdelili svoj čas med delo in zasebno življenje.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
z načinom, kako ste razdelili svojo pozornost med delo in zasebno življenje.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
s tem, kako dobro se vaše delo ujema z vašim zasebnim življenjem.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
z vašimi sposobnostmi, da uravnate potrebe podela s potrebami iz vašega zasebnega življenja.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
s priložnostmi, ki jih imate, da svoje delo dobro opravite in kljub delu ustrezno opravite tudi zasebne obveznosti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

BLOK (2) (Demografija)**Q9 - Pogostost uporabe informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT). Navedite, v kolikšni meri se strinjate z navedenimi trditvami.**

	Sploh se ne strinjam	Pretežno se ne strinjam	Niti se strinjam niti se ne strinjam	Pretežno se strinjam	Popolnoma se strinjam
Vsak dan preko IKT komuniciram s sodelavci iz drugih lokacij (izven moje pisarne).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Komunikacija s sodelavci v več kot 50% poteka preko IKT.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
S sodelavci o delu komuniciram predvsem preko IKT.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

BLOK (2) (Demografija)

Q13 - Navedite, v kolikšni meri se strinjate z navedenimi trditvami glede tega, kako IKT spreminja naravo vašega dela.

	Sploh se ne strinjam	Pretežno se ne strinjam	Niti se strinjam niti se ne strinjam	Pretežno se strinjam	Popolnoma se strinjam
Zaradi IKT moram delati več kot lahko.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zaradi IKT moram delati hitreje.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zaradi nenapovedanih klicev, mailov, neprestano prekinjam svoje delo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zaradi kompleksne uporabe IKT sem bolj obremenjen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zaradi IKT delo posega v moje zasebno življenje.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zaradi IKT se manj posvečam družini.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zaradi IKT moram biti za službo vedno dosegljiv, tudi doma ali na dopustu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

BLOK (2) (Demografija)

JDAutonomy -

Oblikovanje dela. Navedite, v kolikšni meri se strinjate z navedenimi trditvami.

	Sploh se ne strinjam	Pretežno se ne strinjam	Niti se strinjam niti se ne strinjam	Pretežno se strinjam	Popolnoma se strinjam
Na delovnem mestu lahko sprejemam lastne odločitve glede razporejanja delovnega urnika.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Delovno mesto mi omogoča, da načrtujem, kako bom opravil svoje delo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Delovno mesto zagotavlja precejšnjo samostojnost pri sprejemanju odločitev.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

BLOK (2) (Demografija)

TP - Spodnje trditve se nanašajo na časovni pritisk pri delu. Navedite, v kolikšni meri se strinjate z navedenimi trditvami.

	Sploh se ne strinjam	Ne strinjam se	Niti se strinjam niti se ne strinjam	Strinjam se	Popolnoma se strinjam
Pri reševanju problemov me vedno preganja čas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Za dokončanje svojih nalog imam na razpolago premalo časa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pri opravljanju svojega dela se mi mudi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

BLOK (2) (Demografija)

Stres - Spodnje trditve se nanašajo na stres pri delu. Navedite, v kolikšni meri se strinjate z navedenimi trditvami.

	Sploh se ne strinjam	Ne strinjam se	Niti se strinjam niti se ne strinjam	Strinjam se	Popolnom a se strinjam
Vslužbi moram opraviti ogromno dela.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Svoje gade la ne morem dokončati v dodeljenem času.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vslužbi moram trdo delati.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pridelu moram biti zelo osredotočen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opravljam težko delo, ki zahteva visoko raven znanja in spretnosti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Med delovnim časom moram nenehno razmišljati o svojem delu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sam sinarekujem tempo dela.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Samostojno lahko določam vrstni red opravljanja delovnih nalog in način izvedbe nalog.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pogosto lahko komuniciram z nadrejenim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pogosto lahko komuniciram s sodelavci.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
V primeru težav, se lahko zanesem na svojega nadrejenega.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
V primeru težav, se lahko zanesem na svoje sodelavce.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nadrejenisi prijazno vzame čas tudi za reševanje mojih zasebnih problemov.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zadovoljen sem s svojim delom.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

BLOK (2) (Demografija)

Stresplus - Navedite, v kolikšni meri se strinjate z navedenimi trditvami.

	Sploh se ne strinjam	Ne strinjam se	Niti se strinjam niti se ne strinjam	Strinjam se	Popolnom a se strinjam
Jasno mi je, kaj se na delovnem mestu od mene pričakuje.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Različne skupine na delovnem mestu od mene zahtevajo razne stvari, ki jih težko kombiniram.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Na delovnem mestu imam nerealne roke za oddajo nalog.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zaradi naloženega obsega dela sem pogosto prisiljen v nadurno delo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Imam prilagodljiv delovni čas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Moje delovno okolje je zelo stresno.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Če ni posebnih poslovnih omejitev, lahko svoje delo opravljam kjerkoli (prilagodljiva lokacija dela).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

BLOK (2) (Demografija)
XSPOL - Spol:

- Moški
- Ženski

BLOK (2) (Demografija)
XSTAR2a4 - V katero starostno skupino spadate?

- do 20 let
- 21 - 40 let
- 41 - 60 let
- 61 let ali več

BLOK (2) (Demografija)
XIZ1a2 - Kakšna je vaša najvišja dosežena formalna izobrazba?

- Manj kot srednja šola
- Srednja šola
- Višja ali visoka šola
- Univerzitetna izobrazba
- Magisterij ali doktorat

BLOK (2) (Demografija)
Q14 - Koliko let delovnihkušenj imate?

BLOK (2) (Demografija)
Zaposlitev - Kakšen je status vaše zaposlitve?

- Zaposlen za določen čas
- Zaposlen za nedoločen čas
- Drugo:

BLOK (2) (Demografija)
Velikost - Označite velikost podjetja, v katerem delate.

- Mikro (od 0 do 9 zaposlenih)
- Malo (od 10 do 49 zaposlenih)
- Srednje (od 50 do 249 zaposlenih)
- Veliko (250 in več zaposlenih)

BLOK (2) (Demografija)

Q15 - Prosimo, da navedete število otrok, ki živijo v vašem gospodinjstvu.

BLOK (2) (Demografija)

Manager - Ali pri svojem delu opravljate vodstvene naloge?

DA

NE

Priloga 2: Opisne statistike

