

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

**ANALIZA STRESA NA DELOVNEM MESTU V PODJETJIH V
LOGISTIČNI DEJAVNOSTI**

Ljubljana, januar 2022

MARTINA LETOJNE

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Martina Letojne, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Analiza stresa na delovnem mestu v podjetjih v logistični dejavnosti, pripravljena v sodelovanju s svetovalko red. prof. dr. Matejo Drnovšek

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 plagiatstvo – 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 plagiatstvo 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 10. 1. 2022

Podpis študentke: _____

KAZALO

UVOD	1
1 STRES IN NJEGOVE ZNAČILNOSTI	3
1.1 Opredelitev stresa	3
1.2 Vrste stresa	4
1.2.1 Negativen ali škodljivi stres	4
1.2.2 Pozitiven ali dobri stres	5
1.2.3 Akutni ali kratkotrajni stres	5
1.2.4 Kronični ali dolgotrajni stres	5
1.3 Viri stresa.....	6
1.4 Simptomi stresa.....	7
2 STRES NA DELOVNEM MESTU.....	8
2.1 Dejavniki stresa na delovnem mestu.....	9
2.1.1 Stres, ki izhaja iz dela	9
2.1.2 Stres, ki izhaja iz vloge odgovornosti.....	10
2.1.3 Stres, ki izhaja iz odnosov na delovnem mestu	10
2.1.4 Stres, ki izhaja iz kariernega odnosa	10
2.1.5 Stres, ki izhaja iz organizacijske strukture, klime, kulture.....	11
2.1.6 Delo in družina kot stresor.....	11
2.2 Posledice stresa na delovnem mestu.....	12
2.2.1 Posledice stresa za zaposlenega.....	12
2.2.1.1 <i>Depresija in anksioznost</i>	12
2.2.1.2 <i>Izgorelost</i>	13
2.2.2 Posledice stresa za organizacijo oz. delodajalca	14
2.2.2.1 <i>Absentizem</i>	14
2.2.2.2 <i>Prezentizem</i>	15
2.2.2.3 <i>Fluktuacija</i>	15
3 OBVLADOVANJE IN PREMAGOVANJE STRESA	16
3.1 Obvladovanje stresa na individualni ravni	16
3.1.1 Upravljanje časa	17
3.1.2 Telesna aktivnost	17
3.1.3 Joga in meditacija	18
3.1.4 Spanje in počitek	19
3.2 Obvladovanje stresa na organizacijski ravni	19
4 LOGISTIČNA DEJAVNOST IN PAKETNA DISTRIBUCIJA	21
4.1 Predstavitev logistične dejavnosti.....	21
4.2 Logistika in ljudje	23
4.3 Predstavitev izbranih podjetij v logistični dejavnosti	24
4.3.1 DPDgroup in DPD Slovenija.....	24
4.3.2 Gebrüder Weiss d.o.o.	25
4.3.3 General Logistics Systems	26

5	RAZISKAVA VPLIVA STRESA NA ZAPOSLENE.....	27
5.1	Namen in cilj raziskave	28
5.2	Predstavitev raziskovalnih vprašanj in hipotez.....	28
5.3	Metodologija raziskave	28
5.3.1	Metode.....	28
5.3.2	Anketni vprašalnik	29
5.4	Rezultati raziskave	29
5.4.1	Opisna statistika	29
5.4.2	Analiza hipotez.....	39
5.4.3	Diskusija rezultatov	51
5.4.3.1	<i>Omejitve raziskave</i>	<i>53</i>
5.4.3.2	<i>Priporočila podjetjem</i>	<i>53</i>
	SKLEP.....	54
	LITERATURA IN VIRI.....	55
	PRILOGA	63

KAZALO TABEL

Tabela 1:	Opisne statistike za zadovoljstvo in stres zaposlenih.....	40
Tabela 2:	Levenov test in T-test pri zadovoljstvu zaposlenih.....	41
Tabela 3:	Opisne statistike za stres in zaposlene, ki imajo otroke ali ne	41
Tabela 4:	Levenov test in t-test pri stresu zaposlenih, ki imajo otroke ali ne	42
Tabela 5:	Opisne statistike za stopnjo izobrazbe	42
Tabela 6:	ANOVA pri stopnji izobrazbe.....	44
Tabela 7:	Opisne statistike za samoučinkovitost in intenziteto vadbe	45
Tabela 8:	ANOVA pri samoučinkovitosti in intenziteti vadbe	46
Tabela 9:	Opisna statistika za stopnjo samoučinkovitosti in stopnjo zadovoljstva.....	47
Tabela 10:	Levenov test in T-test pri samoučinkovitosti	48
Tabela 11:	Kontingenčna tabela za pogostost pod stresom in delo z ljudmi	48
Tabela 12:	Pearsonov hi-kvadrat pri povezavi med stopnjo stresa in naravo dela zaposlenih	49
Tabela 13:	Kontingenčna tabela za pogostost stresa in podjetje, v katerem so anketiranci zaposleni.....	50
Tabela 14:	Pearsonov hi-kvadrat pri povezavi med stresom in podjetjem, v katerem so anketiranci zaposleni	50

KAZALO SLIK

Slika 1:	Izobrazbena struktura anketirancev (v %)	30
Slika 2:	Odgovori na vprašanje »V katerem podjetju ste zaposleni?« (v %).....	31
Slika 3:	Odgovori na vprašanje »Ali bi svoje delo opisali kot stresno?« (v %).....	31

Slika 4: Pogostost zaznanega stresa na delovnem mestu (v %)	32
Slika 5: Odgovori respondentov o naravi njihovega delovnega mesta (v %)	32
Slika 6: Povprečje odgovorov na vprašanje o fizični aktivnosti	33
Slika 7: Povprečje odgovorov na vprašanje o zaznanem stresu	34
Slika 8: Povprečje odgovorov na vprašanje: »V kolikšni meri so spodnji dejavniki stresa na delovnem mestu prisotni v vašem podjetju?«	34
Slika 9: Povprečje odgovorov na vprašanje: »Kako pogosto ste v zadnjem letu občutili naslednje občutke, ki so tudi posledice stresa?«	35
Slika 10: Povprečje odgovorov na vprašanje o pomembnosti posameznega motivacijskega dejavnika za zaposlenega.....	36
Slika 11: Povprečje odgovorov na vprašanje o prisotnosti posameznega motivacijskega dejavnika za zaposlenega.....	36
Slika 12: Povprečje odgovorov na trditve o zadovoljstvu pri delu	37
Slika 13: Povprečje odgovorov na trditve o samoučinkovitosti zaposlenih.....	38
Slika 14: Povprečje odgovorov na trditve o splošnem počutju	39
Slika 15: Prikaz povprečij motivacijskih dejavnikov zaposlenega	44

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Anketni vprašalnik.....	63
------------------------------------	----

SEZNAM KRATIC

angl. - angleško

ANOVA - analiza variance

GLS - General Logistics Systems

GW - Gebrüder Weiss

WHO - World Health Organization

UVOD

S stresom se skozi življenje soočamo vsi in je prisoten na vseh področjih našega delovanja. Vsak izmed nas se zaveda, da stres obstaja in ga tudi občuti ter se po svojih najboljših močeh z njim sooča. Najpogosteje se posameznik s stresom sooča na delovnem mestu, saj tam preživi večino dne. S stresom se v določeni meri spopadajo zaposleni v vseh poklicih. V svojem delu sem se osredotočila na poklicni stres, ki ga doživljajo zaposleni v logističnih podjetjih.

Stres na delovnem mestu je mogoče opredeliti kot spremembo fizičnega ali duševnega stanja zaposlenega, ki se pojavi kot odziv na okoliščine dela, ki zanj predstavljajo izziv ali grožnjo (Krantz, Grunberg & Baum, 1985). K stresu na delovnem mestu prispevajo številni dejavniki, ki vključujejo neprimerno delovno okolje, negativno delovno obremenitev, izolacijo, konfliktnost in dvoumnost vlog, pomanjkanje samostojnosti, ovire pri kariernem razvoju, slabe odnose z vodstvom in/ali s sodelavci, ustrahovanje, nadlegovanje in organizacijsko klimo. Če se s stresorji ne soočamo učinkovito, smo izpostavljeni večjemu tveganju za razvoj fizioloških in psihičnih motenj, ki lahko privedejo do večje odsotnosti, organizacijske disfunkcije in zmanjšane delovne produktivnosti (Colligan & Higgins, 2006). Zaposleni, ki trpijo za višjo stopnjo stresa, so izpostavljeni večjemu tveganju za zdravje, višjim stroškom in izgubi produktivnosti, kot tisti, ki doživljajo normalno raven stresa. V programih za uspešno reševanje problema pojava stresa, morajo biti vključeni posamezniki, podatki o pojavih stresa v organizaciji, storilnost dela in stroški zdravstvene oskrbe (Wolever in drugi, 2012).

V delu sem se osredotočila predvsem na negativen stres in posledice, ki zaradi njega nastanejo. V veliki meri so stresu izpostavljeni ljudje, ki delujejo v storitvenih dejavnostih, saj najbolj neposredno zadovoljujejo potrebe in zahteve strank.

Podjetja, ki delujejo v logistični dejavnosti nenehno stremijo k izboljšavi in izpopolnjenosti storitve. Potrošniki vedno bolj uporabljajo digitalne storitve in internetne platforme, ob tem pa pričakujejo, da bodo deležni enake kakovosti in fleksibilnosti storitev kot v drugih industrijah. Za logistična podjetja ni več dovolj, da pravočasno dostavijo pošiljko. Dandanes morajo ponuditi večplastno storitev osebnim in poslovnim odjemalcem (Perko, 2018).

Kdor se zahtevam družbe ne prilagodi oz. se ne prilagaja hitro in učinkovito, izgublja svoj delež na trgu, kar pa ni v interesu podjetij. Na račun omenjenih značilnosti se od zaposlenih zahteva, da se na želje in pogoje strank odzivajo hitro, pravilno, poslovno in prijazno, kar pa zaposlenemu znotraj takega podjetja predstavlja visoko mero stresa. Skozi magistrsko delo bom izpostavila človeka, kot najpomembnejši dejavnik uspeha organizacije, ki večino časa posveča delu in s tem skrbi za svoj obstoj in obstoj organizacije. Predstavila bom, kakšne razsežnosti zajema fenomen stresa in na kaj vse vpliva, glede na izbrane spremenljivke, ki jih bom uporabila. Sposobnost spopadanja s stresom je lahko odločilen mejnik med uspehom

in neuspehom na delovnem mestu. Vsako uspešno podjetje se mora zavedati, da lahko le zadovoljni, zdravi in motivirani zaposleni delujejo produktivno znotraj in zunaj organizacije.

Glavno področje raziskovanja je analizirati vpliv stresa na posameznikovo zadovoljstvo. Poleg glavne teme sem ugotavljala tudi uničujoče posledice stresa za podjetje. Preverila sem, kako se po mnenju zaposlenih organizacija odziva na zaznane težave o stresu v zvezi z delom in kakšne ukrepe sprejema, s katerimi preprečuje, odpravlja ali zmanjšuje negativne vplive stresa.

Namen magistrskega dela je raziskati stres na delovnem mestu v logistični dejavnosti ter vpliv le-tega na zadovoljstvo zaposlenih. Opozoriti želim na vsakodnevne stresorje, s katerimi se zaposleni v podjetjih srečujejo. Magistrsko delo bo v pomoč podjetjem v logistiki, katerih zaposleni se vsakodnevno soočajo s stresom. Preverila sem tudi, s kakšnimi ukrepi lahko organizacija pripomore k zmanjševanju vpliva stresa za zaposlene in posledično za organizacijo. S svojim delom želim pomagati zaposlenim bolje premagovati stres na delovnem mestu in prispevati k stroki, o zavedanju pomebnosti tega razširjenega fenomena.

Cilj dela je predstaviti vpliv delovnega okolja ter različne stresorje s katerimi se zaposleni soočajo, na zaposlene in organizacijo. Izpostaviti in analizirati posledice stresa na delovnem mestu, ter podati pregled relevantne literature na obravnavano temo. Pridobljeno teoretično znanje primerjati z rezultati raziskave in podati predloge za uvedbo sprememb v delovni organizaciji.

Svoje delo sem pričela s teoretičnim pregledom tuje in domače literature na obravnavano temo. V drugem delu sem zbrala podatke s pomočjo anketnega vprašalnika in informacije, ki sem jih pridobila, analizirala ter obdelala s programom SPSS. Rezultate empirične raziskave sem interpretirala ter povzela ugotovitve in predstavila predloge za izboljšanje.

Magistrsko delo sem strukturno razdelila na dva dela. Prvi del je teoretičen, ki sem ga vsebinsko razdelila na štiri poglavja. V prvem poglavju sem predstavila stres, kot družbeni fenomen in predstavila njegove poglobitve značilnosti. V drugem poglavju sem se popolnoma osredotočila izključno na stres, ki se pojavlja na delovnem mestu in poskusila vsebinsko izpostaviti glavne težave, ki jih prisotnost le-tega povzroča zaposlenim in organizacijam. Tretje poglavje zajema najučinkovitejše in najpogostejše metode, ki se pojavljajo v literaturi, za obvladovanje in premagovanje škodljivih učinkov negativnega stresa na delovnem mestu. V četrtem poglavju pa sem se usmerila na logistično dejavnost, kot predpripravo na raziskovalni del. Predstavila sem dejavnost na splošno in na kratko opisala podjetja, ki so predmet raziskave v empiričnem delu.

Drugi del magistrskega dela zajema peto poglavje. Ta del je empiričen in vsebuje namen in cilj raziskave ter problematiko in raziskovalna vprašanja. V tem segmentu predstavim

izvedeno raziskavo in ugotovitve, ter potrdim oz. ovržem postavljene hipoteze. V sklepu povzamem najpomembnejše ugotovitve, ki sem jih pridobila skozi celotno delo.

1 STRES IN NJEGOVE ZNAČILNOSTI

1.1 Opredelitev stresa

Stres se dotakne prav vsakega, saj je pomemben del našega življenja. Ponazarja sestavni del našega odnosa do spreminjajočega se okolja, ki se mu moramo znati prilagoditi. Po navedbah večine strokovnjakov se stres največkrat opredeljuje kot neskladje med dojemanjem zahtev na eni strani in sposobnostjo za obvladovanje zahtev na drugi strani. Razmerje med dojemanjem zahtev in oceno sposobnosti za kljubovanje pritiskom odločilno vpliva na doživljanje stresa (Looker & Gregson, 1993).

Tyrer (1987, str. 14) stres definira kot duševni in telesni odziv na spremembo. Gre predvsem za zmožnost prilagoditve na spremembo, ki doleti posameznika. Kadar se spremembi ne moremo prilagoditi nastane negativen stres, ki ne popusti dokler ne uniči telesnega in duševnega zdravja. Stres nastaja v človekovi notranjosti in ne v okolju.

Seličeva (1999) v svoji knjigi navaja, da je stres mogoče opisati kot doživljanje, ki ga sproži sprememba, ki zmoti posameznikovo notranje ravnotežje in aktivira njegove prilagoditvene potenciale.

Stres je eden najpomembnejših predmetov duševnih zdravstvenih raziskav in eden najbolj kompleksnih področij v psihologiji in sociologiji našega stoletja. Razlog za takšno stopnjo stresa v družbi pripisujemo kompleksnosti družbenega, osebnostnega in ekološkega okolja človeka ter večkratne in hkratne transakcije človeka z dejavniki okolja (Shahsavarani, Azad Marz Abadi & Hakimi Kalkhoran, 2015).

Beseda stres se je pojavila v 17. stoletju, kjer so jo uporabljali za opis stiske ali trpljenja. Izvira iz latinske besede stringere, kar pomeni tesno zvezati. V 18. stoletju je beseda pomenila silo, pritisk ali velik napor, ki se je nanašal neposredno na človeka ali na njegove notranje organe in duševno zdravje. V okviru tega so zunanje sile prikazane kot prevelik pritisk na posameznika, kar v njem povzroča določeno stopnjo napetosti (Cartwright & Cooper, 1997, str. 3-4).

Stres kot pojem je v medicino uvedel Hans Selye. Opredelil ga je kot program telesnega prilagajanja novim okoliščinam. Po njegovi razlagi stres pomeni stereotipni in nespecifični odgovor na dražljaje, ki motijo osebno ravnotežje. Gre za psihosomatski mehanizem, s katerim človek reagira na napore, razočaranje, jezo in utrujenost (Selye, 1950). Stres sam po sebi ni škodljiv, saj ga za učinkovito in ustvarjalno delo vsi potrebujemo. Med njegove učinke uvrščamo zmožnost za reševanje težav, ustvarjanje dejavnega odnosa do življenja,

krepitev samozavesti in samospoštovanja. Najpomembnejše je, kako človek zazna skladnost in neskladnost zahtev okolja in svojih sposobnosti, da lahko nanje reagira. Ker je ta zaznava subjektivne narave, je doživljanje posameznih vrst stresov pri vsakem človeku različno. Stres največkrat povzročajo dejavniki zunaj našega organizma, njegove posledice pa so notranje, psihološke ali fiziološke narave, navadno opisane kot napetost ali napor (Bilban, 2007).

Dejavnike oz. vire stresa imenujemo stresorji. Stresor je dogodek, situacija, oseba ali predmet, ki ga posameznik doživlja kot vzrok stresa. Uporablja se kot strokovni izraz za človekovo reakcijo na stresni vzrok (Tyrer, 1987, str. 13). Stresor je vzrok ogroženosti, ki ga je potrebno odpraviti, če ne, se stresno stanje podaljšuje. Na kratek rok je stresna reakcija pozitivna, na dolgi rok pa prinaša veliko obremenitev (Ihan & Simonič Vidrih, 2005).

Selye (1950) je odkril nastajanje poškodb na tkivu pri odzivih na škodljive dražljaje. Ta odziv je poimenoval splošni prilagoditveni sindrom. Uvedel je pojem stres in stresni odziv razdelil v tri faze (Selye, 1950):

- Faza alarma – pojav stresorjev povzroči upad in dezorganizacijo delovanja, kmalu pa se pojavijo znaki mobilizacije in pripravljanja na spoprijem z virom stresa.
- Faza prilagoditve – organizem okrepi svoje delovanje in prizadevanje, da bi uspešno obvladal učinek stresorjev. Če ta prizadevanja uspejo, se delovanje povrne na običajno raven, če so neuspešna in takšna tudi ostanejo, vodi odziv telesa do naslednje faze.
- Faza izčrpanosti – stresorji še naprej presegajo zmoglosti organizma. Delovanje začne pešati, sredstva so izčrpana, kar lahko privede do bolezni, ki se v skrajnem primeru lahko končajo s smrtjo.

1.2 Vrste stresa

1.2.1 Negativen ali škodljivi stres

Negativen stres je sinonim za negativne učinke, ki jih imajo stresorji na posameznika. Označujemo ga kot napor ali napetost, ki nastane, kadar prvotna težava ni bila zadovoljivo rešena. Pomeni, da sposobnosti za obvladovanje zahtev niso skladne s pritiski okolja in na človeka škodljivo vplivajo. Prav tako je lahko vir škodljivega stresa tudi pomanjkanje oz. odsotnost zahtev iz okolja (Bilban, 2007). Schmidt (2003) v svojem delu, negativen stres poimenuje »umetni« stres, saj trdi, da ga narava ne pozna in ga je izumil človek. Stres je posledica resničnih omejitev iz okolja, ki nastane kadar omejitev ne moremo oz. nočemo sprejeti. Gre za problem odnosa do situacije, ki pa ga vzpostavimo sami. Občutek stresa lahko nastane tudi zaradi privzgojenih in namišljenih omejitev, ki jih pridobimo z vzgojo staršev, učiteljev in družbe. Za vsakim občutkom nesposobnosti spoprijema s situacijo stoji omejitev, ki je posledica manipulacije avtoritet in njihovega nadzora.

1.2.2 Pozitiven ali dobri stres

Posameznik je pod vplivom pozitivnega stresa, kadar so njegove sposobnosti za obvladovanje stresne situacije večje od zahtev okolja. Odzivna reakcija vzpodbudi v telesu pozitivne in prijetne občutke, kar povzroča, da si oseba želi novih izzivov in nalog (Looker & Gregson, 1993). Stres v pozitivni obliki, lahko izboljšuje biopsihosocialno zdravje in vpliva na lažje delovanje posameznika. Nizke stopnje stresa so zaželene, koristne in celo zdrave. Poleg tega je pozitiven stres pomemben dejavnik motivacije, prilagajanja in odzivanja na okolje (Shahsavarani, Azad Marz Abadi & Hakimi Kalkhoran, 2015). O pozitivnem stresu ali evstresu govorimo, kadar so učinki stresnega dogajanja na posameznika pozitivni. Evstres je opredeljen kot pozitivno neskladje med zaznavami in željami (pod pogojem, da je neskladje značilno za posameznika). Pozitiven stres je predvsem posledica pozitivne percepcije stresorjev. Iz tega sledi, da je napor ali stiska predvsem posledica negativnega dožemanja stresorjev (Edwards & Cooper, 1988).

1.2.3 Akutni ali kratkotrajni stres

Akutni stres se pojavi ob nepričakovanem dogodku, ki v organizmu izzove stresno stanje. Ob stresu se v krvni obtok izloči večja količina hormonov, z namenom preventive pred nevarnostjo, kar nam lahko v mnogih nevarnih situacijah reši življenje. Ko nevarnost preneha, se nivo hormonov spet uravna in telo se vrne v normalno stanje. Akutni stres je kratkotrajen. Akutni stres je vrsta stresa, ki ga večina občuti ob avtomobilski nesreči ali težavah pri delu. Ko se situacija razreši, se stres zmanjša (Pranjić, 2010). Akutni stres je najpogostejša oblika stresa. Prihaja iz zahtev in pritiskov nedavne preteklosti ter pričakovanih zahtev in pritiskov bližnje prihodnosti. Akutni stres je razburljiv v majhnih odmerkih. Pretiravanje s kratkotrajnim stresom povzroči psihično stisko, glavobole, prebavne težave in druge bolezenske znake. Običajno večina ljudi prepozna simptome akutnega stresa (American Psychological Association, brez datuma).

1.2.4 Kronični ali dolgotrajni stres

Kronični nastane kot posledica nerazrešene situacije oziroma dolgotrajne, četudi razrešene situacije. Lahko gre za posledico travmatičnega dogodka iz otroštva, čeprav je že rešen, so z njim povezana čustva ostala nepredelana in kronični stres se je ohranil. Lahko pa gre za situacijo, ki traja, denimo diskriminacija, trpinčenje, sindrom izgorelosti in telesna utrujenost v povezavi s slabim zdravjem. Takšna oblika stresa povzroča dodatne zdravstvene težave, dolgotrajno odsotnost z dela zaradi bolezni, nesposobnost za delo in invalidnost (Pranjić, 2010). Dolgotrajni stres slabi organizem in povzroča psihične motnje. To je stres, ki izhaja iz revščine, neurejenih družinskih razmer, ujetost v nesrečnem zakonu ali neuspeh na poklicni poti. To je stres neizprosniht zahtev in pritiskov za na videz neskončna obdobja. Brez upanja se posameznik odreče iskanju rešitev (American Psychological Association, brez datuma).

1.3 Viri stresa

Vir oziroma dejavnik stresa ali stresor je dogodek, situacija, oseba ali predmet, ki ga posameznik doživlja kot vzrok stresa. Uporablja se kot strokovni izraz za človekovo reakcijo na stresni vzrok (Tyrrer, 1987, str. 13). Stresor je vzrok ogroženosti, ki ga je potrebno odpraviti, če ne, se stresno stanje podaljšuje. Na kratek rok je stresna reakcija pozitivna, na dolgi rok pa prinaša veliko obremenitev. Izpostavitve dolgoročni stresni situaciji izčrpava organizem, oslabi imunski sistem in negativno vpliva na psiho-fizično počutje posameznika (Ihan & Simonič Vidrih, 2005). Stresorje določajo posameznikova osebnost, njegove izkušnje, okoliščine, v katerih se pojavijo ter širše in ožje okolje, v katerem živi. Pomembne so tudi življenjska naravnost posameznika ter kakovost medsebojnih odnosov z ljudmi, ki ga obdajajo. Določena situacija bo tako za nekoga predstavljala stresor, za drugega pa spodbudo in priložnost (Bajt, Klanšček, Britovšek, Krajnc & Hočevar-Grom, 2015, str. 16).

Obstaja več vrst stresorjev, vendar bomo trenutno izpostavili samo nekaj najpogostejših, ki jih strokovnjaki v literaturi največkrat uporabljajo:

Okoljski stresorji so zunanji viri stresa, ki vplivajo na organizem. Pri tem tipu stresorjev bomo najprej izpostavili nenaden, enkraten in močan življenjski dogodek, ki vpliva na večje število ljudi. Takšen tip stresnih dejavnikov imenujemo **kataklizmični stresorji**. Povzročajo jih nepredvidljive katastrofe, ki prizadanejo večje skupine ljudi. Pri večini vpletenih oseb se pojavijo skupna čustva in podobno vedenje, ki so posledica stresnega dogodka (Selič, 1999, str.55). Med okoljske stresorje štejemo še druge zunanje dejavnike na katere nimamo vpliva. Sem sodijo tehnične, socialne, politične in ekonomske spremembe, katerim se moramo uspešno prilagoditi. Če se oseba spremembi ne more prilagoditi, nastopijo težave, ki povzročijo negativen stres (Sutherland & Cooper, 2000).

Poleg tega lahko okoljske stresorje razdelimo na **procesne** in **sistemske**. Procesni stresorji so tisti ki zahtevajo oceno stanja oz. vključujejo kognitivno obdelavo na visoki ravni dohodnih senzoričnih informacij. Primeri procesnih stresorjev so izpostavljenost novim okoljem, situacije, ki povzročajo strah zaradi predhodne povezave z neprijetnimi dražljaji (strahovi). Nasprotno pa so sistemski stresorji fiziološkega izvora (npr. motnje telesne presnove, ki izhaja iz bakterijske ali virusne okužbe) (Anisman & Merali, 1999).

Osebni stresorji lahko sprožijo močna notranja nasprotja in so povezani z življenjskimi situacijami. Osebni stresorji delujejo na posameznika in so nepredvidljivi. Med slednje štejemo odzive, ki so povezani s čustvenimi stanji (jeza, strah, bes ipd.) ter stanja, katerih izvor je v ljudeh samih. Zahtevajo veliko osebnega prizadevanja za obvladovanje. V to skupino prištevamo bolezen, smrt, izgubo ali menjavo delovnega mesta, konfliktne situacije na delovnem mestu in v zasebnem okolju. Takšnim stresorjem se težko izognemo saj nas spremljajo skozi vsa življenjska obdobja (Selič, 1999, str. 55).

Stresorji ozadja so dejavniki, ki lahko povzročajo dolgotrajne zdravstvene težave in slabšajo imunski sistem posameznika. V to skupino stresorjem štejemo na videz neopazne, zanemarljive in nepomembne okoliščine, ki na daljši rok povzročajo stres. Največkrat se jih ne zavedamo, saj so prisotne večino časa. Če jih spregledamo in jih ne upoštevamo ter rešujemo, lahko dolgoročno povzročijo večjo škodo kot katalizmatični ali osebni stresorji. Sem prištevamo delo v izmenah, hrup, neprimerno vodenje, konfliktnost vlog, slabe stanovanjske razmere in podobno (Selič, 1999, str. 59).

Poleg zgornje delitve lahko stresorje delimo tudi na **psihogene** in **nevrogene**. Psihogeni stresorji so psihološkega izvora (npr. predvidevanje neželenega dogodka, doživljanje smrti ljubljene osebe ali skrb za kronično bolne osebe). Nevrogeni stresorji vključujejo fizični dražljaj. Sem sodijo glavobol, telesne poškodbe, okrevanje po operaciji ipd. (Anisman & Merali, 1999).

1.4 Simptomi stresa

Simptomi stresa lahko vplivajo na naše zdravje, čeprav se tega morda ne zavedamo. Večina ljudi zmotno misli, da je fizična bolezen kriva za npr. moteč glavobol, pogosto nespečnost ali zmanjšano produktivnost pri delu. V veliko primerih je dejanski povzročitelj boleznih stres. Stresni simptomi lahko dejansko vplivajo na naše telo, misli in občutke ter na naše vedenje. Sposobnost prepoznavanja skupnih simptomov stresa nam lahko pomaga pri njihovem obvladovanju. Slabo obvladovan stres, lahko prispeva k številnim zdravstvenim težavam, kot so visok krvni tlak, bolezen srca, debelost in diabetes (Mayo Clinic Staff, 2019).

Simptomi reakcije na doživeti stres se pojavijo v nekaj minutah po stresnem dogodku in trajajo od nekaj ur do nekaj dni. Najprej se pojavi občutek osuplosti ali zbežanosti, ki povzroči, da je oseba, ki doživlja stres zmedena in ne more dobro dojemati okolice. Pojavi se splošna vzdraženost živčnega sistema, ki pripravi organizem na spopad s situacijo (boj ali beg). Nato sledi umik iz stresnih okoliščin ali visoka stopnja vznemerenosti, ki lahko posameznika za krajši čas ohromi. Oseba se na katerikoli stresen dogodek v življenju odzove s čustvi. Če oseba dogodek dojema, kot pozitivnega, prevlada veselje in pričakovanje. V nasprotnem primeru, ko oseba doživlja dogodek kot negativnega, se pojavijo občutki žalosti, nemoči, jeze in strahu. V tem primeru govorimo o **negativnem stresu**, saj posamezniku škoduje (Dernovšek, Gorenc & Jeriček, 2006).

Eliot in Breo (1989) navajata, da ločimo tri skupine simptomov, ki jih uporabljamo kot opozorilne znake, da je nekdo preveč izpostavljen stresu. Prvotno jih je izpostavil ameriški psiholog Neil S. Hibler.

Čustveni simptomi (Eliot & Breo, 1989, str.19):

- apatija: nezadovoljstvo, žalost, nezmožnost uživanja v dobrih stvareh,
- anksioznost: nemir, negotovost, občutek nepomembnosti,

- razdražljivost: preobčutljivost, nadutost, upor ali jeza,
- duševna utrujenost: občutek preobremenjenosti, težave s koncentracijo, motnje v mišljenju
- pretirana zagledanost vase ali zavračanje samega sebe: megalomanija (pretiran pomen lastni dejavnosti glede sebe ali drugih), preveč delamo, nepriznavanje težav, ignoriranje škodljivih simptomov, sumničavost.

Vedenjski simptomi (Eliot & Breo, 1989, str.19):

- vsesplošno izogibanje: zapiranje vase, zavračanje dela, nesprejemanje odgovornosti,
- pretiravanje in zatekanje k ekstremom: odvisnost od nikotina in alkohola, hazarderstvo, seksualna promiskuiteta,
- težave z lastnim upravljanjem: zamujanje na delo, slaba osebna higiena, splošna neurejenost,
- težave s spoštovanjem zakonov: zadolženost, kazenske ovadbe, nasilno obnašanje.

Telesni simptomi (Eliot & Breo, 1989, str.19):

- pretirana skrb ali nepriznavanje bolezni, pogosta obolenja,
- fizična izčrpanost,
- pretirana vera v samozdravljenje in zloraba zdravil,
- nerazpoloženje: glavobol, nespečnost, spremembe teka, nihanje telesne teže, slabost, driska, zaprtje, težave s spolnostjo.

2 STRES NA DELOVNEM MESTU

Stres na delovnem mestu je eden izmed najtežjih in največjih izzivov na področju varnosti in zdravja pri delu. Več kot polovica delavcev EU meni, da je stres na njihovem delovnem mestu pogost, štirje od desetih pa trdijo, da ni ustrezno obravnavan. Stres na delovnem mestu je vzrok za približno polovico izgubljenih delovnih dni in vpliva na zmanjšano uspešnost na delovnem mestu ter lahko povzroči petkrat več nesreč. Stres se tudi povezuje s približno petino fluktuacije zaposlenih (Evropska komisija, 2017).

Cartwright in Cooper (1997) sta stres, ki se pojavlja na delovnem mestu poimenovala korporativni stres. Le-ta nastane, ko so zaposleni v podjetju deležni neprestanega spreminjanja dela in delovnega mesta. Tudi kulturne razlike v organizaciji in različni stili vodenja predstavljajo dodaten dejavnik stresa na delovnem mestu.

National Institute for Occupational safety and Health stres na delovnem mestu definira kot škodljiv telesni in čustveni odziv, ki se pojavi, kadar se zahteve delovnega mesta ne ujemajo z zmogljivostmi, viri ali potrebami delavca. Delovni stres je posledica interakcije delavca in pogojev dela. V zadnjih desetletjih so številne študije preučevale razmerje med stresom na delovnem mestu in različnimi bolezenskimi stanji. Motnje razpoloženja in motenje spanja, želodčne težave in glavobol ter motnje v odnosih z družino ter prijatelji so primeri težav,

povezanih s stresom, ki se hitro razvijajo in se pogosto pojavljajo v teh študijah. Te zgodnje znake stresa na delovnem mestu je običajno enostavno prepoznati. Toda učinke stresa na delovnem mestu na kronične bolezni je težje opaziti, ker se kronične bolezni razvijajo dolgo in nanje poleg stresa vplivajo še številni drugi dejavniki. Kljub temu se dokazi hitro kopičijo, kar kaže, da ima stres pomembno vlogo pri večih vrstah kroničnih zdravstvenih težav, zlasti boleznih srca in ožilja, mišično-skeletnih obolenjih in psiholoških motnjah (Sauter in drugi, 1999).

2.1 Dejavniki stresa na delovnem mestu

Cooper in Marshall (1978) sta najpomembnejše dejavnike stresa oz. stresorje na delovnem mestu razdelila na šest kategorij, ki jih bomo tudi podrobneje razložili:

- stres, ki izhaja iz dela (delovne obremenitve, dolgotrajen delavnik, izmensko delo, fizično delovno okolje),
- stres, ki izhaja iz vloge odgovornosti (dvoumnost vloge, stopnja odgovornosti za druge, konfliktnost vlog),
- stres, ki izhaja iz odnosov na delovnem mestu,
- stres, ki izhaja iz kariernega odnosa,
- stres, ki izhaja iz organizacijske strukture, klime, kulture,
- delo in družina kot stresor.

2.1.1 Stres, ki izhaja iz dela

Danna in Griffin (1999) ob pregledu literature vezane na stres ugotavljata, da stresne situacije povzročajo številni notranji dejavniki zaposlitve, ki vključujejo: preobremenjenost ali premajhno obremenjenost, delo v izmenah, nadure, potovanja, tveganja in občutek nevarnosti, nove tehnologije in težaško fizično delo. Premajhna obremenitev ali preobremenjenost pri delu zmanjšuje samozavest in je lahko vzrok povečanja kajenja, uživanja alkoholnih pijač in drugih substanc ter povzroča različne fizične in psihične težave. Raziskave so pokazale tudi pomemben, pozitiven trend povečanih zdravstvenih simptomov z naraščajočimi urami dela. Ti zdravstveni simptomi so obsegali širok razpon od blagih psihosomatskih simptomov (npr. glavobol) do hujših zdravstvenih težav (npr. miokardni infarkt). Raziskave so pokazale da, so na primer tisti, ki delajo 48 ur na teden ali več, imeli večje zdravstvene težave kot tisti, ki delajo manj ur.

Tudi potovanja, ki na začetku zaposlitve predstavljajo izzive, lahko kasneje postanejo dejavnik stresa v kolikor se pojavljajo nepredvidoma. Ljudje, ki so veliko na poti, preživijo manj časa s sodelavci in družino, kar pomeni, da se slabšajo socialni odnosi, kar tudi povzroča določen pritisk. Kot stresor se pojavlja še zahteva po neprestanem prilagajanju novim tehnologijam in načinom dela. Večkrat se dogaja, da nadrejeni ne sledi novi tehnologiji, medtem, ko jo nižje zaposleni obvladajo, kar predstavlja stresno situacijo za vse (Černigoj Sadar, 2002).

2.1.2 Stres, ki izhaja iz vloge odgovornosti

Ločimo dve vrsti odgovornosti, in sicer odgovornost do stvari in odgovornost do ljudi, ki velja za še posebej stresno. Te vrste odgovornosti nosijo predvsem managerji, pri katerih je pojav verjetnosti rizičnih dejavnikov obolenja srca še toliko večja pri višji stopnji odgovornosti. Kadar zaposlena oseba nima jasne predstave o ciljih dela, pričakovanjih sodelavcev in obsegu svojega dela, govorimo o dvoumnosti vloge (Cartwright & Cooper, 1997). Bilban (2007) navaja, da je eden večjih stresnih dejavnikov tudi konfliktnost vlog, ki se pojavi, kadar se zaposleni znajde v okvirju različnih pritiskov nadrejenih in podrejenih, sodelavcev ter strank. Pomeni, da ne želimo opravljati dela, za katerega menimo, da nismo pristojni oz. ni v opisu naših del na delovnem mestu. Takšno stanje povzroča povišanje krvnega tlaka ter potrjeno vpliva na število pritožb o duševnih stanjih.

2.1.3 Stres, ki izhaja iz odnosov na delovnem mestu

Potencialni stresorji so tudi odnosi z nadrejenimi, kolegi in podrejenimi. Študije so pokazale, da je nezaupanje do sodelavcev povezano z visoko nejasnostjo vloge, slabo komunikacijo, nizkim zadovoljstvom pri delu in slabim psihološkim počutjem. Čustva, kot so ljubosumje na delovnem mestu in zavist med zaposlenimi, so posredni krivci za patološke izide, kot so nasilje na delovnem mestu in nadlegovanje. Po drugi strani pa ima nudenje podpore sodelavcem in navezanost nanje, zelo pozitivne učinke (Danna & Griffin, 1999). Vir stresa za posameznike so lahko tudi prevelika pričakovanja, ki jih gojimo do sodelavcev. Pogosto od sodelavcev pričakujemo preveč. Potrebno se je zavedati, da drugih ne moremo spremeniti. Zdi se nam, da so drugi tisti, ki bi morali spremeniti svoje neustrezno vedenje do nas. Takšnega obnašanja si želimo in od drugih tudi pričakujemo (Carlson, 1997). Raziskave kažejo, da se pojavijo težave pri odnosih z nadrejenimi predvsem pri segmentih vzajemnega zaupanja in spoštovanja. V nasprotnem primeru, pa se pri odnosih s podrejenimi kažejo težave z nesposobnostjo ravnanja z ljudmi, saj velja prepričanje, sploh v tehničnem in raziskovalnem kadru, da osebni odnosi nimajo pomena za uspešnost dela (Cartwright & Cooper, 1997).

2.1.4 Stres, ki izhaja iz kariernega odnosa

Stres na delovnem mestu povzročajo vzponi in padci na poklicni poti zaposlenega. Oseba sprejme zaposlitev z določenimi pričakovanji napredovanja, višine plače, varnosti zaposlitve in ostalimi dejavniki. V kolikor pričakovanja niso izpolnjena, oseba izgublja občutek pripadnosti in samospoštovanja, kar povzroča nelagodje, ki prerašča v stresno situacijo. Kot vir stresa se kaže ocenjevanje delovne uspešnosti, ki je lahko stresno tako za ocenjevalca, kot za tistega, ki je ocenjen (Černigoj Sadar, 2002). Učinkovit sistem ocenjevanja dosežkov delovne uspešnosti je pomemben za usposabljanje in razvoj ter odnose med zaposlenimi. Kot eden izmed pomembnih virov stresa pri zaposlenih se kaže pomanjkanje znanja o ocenjevanju uspešnosti. Raziskave so pokazale, da je tudi varnost zaposlitve eden

najpomembnejših dejavnikov na področju upravljanja s človeškimi viri, ki kaže na zavezanost organizacije do svojih delavcev. Prav tako varnost zaposlitve krepi pripadnost zaposlenih do organizacije in ima pomembno vlogo pri zadrževanju zaposlenih znotraj podjetja. V tem segmetu moramo omeniti tudi možnost napredovanja znotraj organizacije. Po raziskavah sodeč, možnost kariernega napredovanja, prinaša zadovoljstvo zaposlenih in zmanjšuje potrebo po zapustitvi organizacije. Obstaja pomembna pozitivna povezanost med napredovalno prakso v organizaciji in posameznikovo uspešnostjo na delovnem mestu (Raja Abd Rahman, Aman, Adnan, Ahmad & Darus, 2014).

2.1.5 Stres, ki izhaja iz organizacijske strukture, klime, kulture

Organizacijsko kulturo je mogoče opredeliti kot mešanico vzorcev osnovnih predpostavk, ki jih je izumila, odkrila ali razvila določena skupina. Optimalna organizacijska kultura deluje dovolj dobro, da se šteje za veljavno in zato predstavlja osnovo za ustrezno obnašanje in reševanje problemov. Ustrezna organizacijska kultura deluje kot mehanizem zniževanja stopnje zaskrbljenosti na nivoju skupine, ter omogoča prilagajanje na zunanje okolje in notranjo integracijo. Za novince, ki vstopajo v oblikovano organizacijsko kulturo, predstavlja učenje in prilagajanje na ustaljene predpostavke, stresno situacijo. Moč in stopnja notranje skladnosti kulture sta odvisni od stabilnosti skupine, dolžine trajanja skupine, intenzivnosti izkušenj skupine pri učenju, ter moč in jasnost predpostavk, ki jih imajo ustanovitelji in vodje skupine (Schein, 1990).

2.1.6 Delo in družina kot stresor

Visoka stopnja odgovornosti, podaljševanje delovnega časa, jemanje dela domov, negotovost delovnega mesta in selitev delovnega mesta lahko negativno vplivajo na odnose z družino in prijatelji. Ti stresni dejavniki spodkopavajo kakovost življenja zunaj delovnega časa, ki je pomemben blažilnik stresa na delovnem mestu. Poleg tega lahko domači pritiski, kot so obveznosti v zvezi z varstvom otrok, finančne skrbi in stanovanjske težave, vplivajo na kakovost dela v službi. Tako se vzpostavi začarani krog, v katerem se stres, ki nastaja na katerem koli področju življenja, pri delu ali doma, preliva in otežuje obvladovanje le-tega. Raziskave kažejo, da bodo še posebej ženske verjetno doživele te vire stres, ker še vedno nosijo več bremena otroškega varstva in domačih obveznosti kot moški. Poleg tega so ženske skoncentrirane na nižje plačana delovna mesta, ki so nižjega statusa. Pogosteje delajo v izmenah, da bi se prilagodile domačim obveznostim ter so pogosteje diskriminirane in nadlegovane (Michie, 2002).

2.2 Posledice stresa na delovnem mestu

2.2.1 Posledice stresa za zaposlenega

Prevelika stopnja škodljivega stresa preobremeni sposobnost prilagoditve telesa in povzroča utrujenost, težave z zdravjem in v najhujši obliki tudi smrt. Raziskave kažejo, da je kar 75 odstotkov bolezni, ki privedejo ljudi k zdravnikom, posledica stresa. Nekateri raziskovalci celo trdijo, da gre kar vse bolezni in prezgodnje bolezni pripisati škodljivim vplivom stresa. Negativen stres vpliva na vse telesne sisteme, ki se najprej kaže pri upadu imunskega sistema. Zaradi škodljivih vplivov stresa smo tudi bolj nagnjeni k nezgodam (Braham, 1994, str. 29).

Ločimo dve vrsti bolezni, povezani s stresom, in sicer fizične bolezni, povezane s stresom, in psihološke bolezni, povezane s stresom. Bolezni, ki so povezane s stresom, vključujejo zdravstvene simptome, ki jih povzroča stres ali je z njim povezan. Fizične bolezni, povezane s stresom, se nanašajo na fizične simptome stresa, vključno z motnjami spanja, spremembami v apetitu, občutljivostjo mišic, glavoboli, gastrointestinalnimi težavami in palpitacijami. Duševne bolezni, povezane s stresom, se nanašajo na psihološke simptome stresa, ki vključujejo razdražljivost, nizke ravni energije, slabo koncentracijo, izgubo smisla za humor, zaskrbljenost, izogibanje stiku z ljudmi, napadi panike ali tesnobe, nihanje v razpoloženju in/ali dolgotrajen občutek žalosti ali ničvrednosti (Rothmann & Rothmann, 2006).

V svojem delu bom izpostavila duševne motnje, ki se najpogosteje pojavljajo, kot posledice stresa na delovnem mestu in zaposlenemu onemogočajo normalno življenje v službi in izven nje.

2.2.1.1 Depresija in anksioznost

Depresija je pogosta duševna motnja, saj za njo trpi več kot 300 milijonov ljudi po celem svetu. V najslabšem primeru depresija lahko vodi do samomora. Zaradi samomora vsako leto umre skoraj 800 000 ljudi in je drugi najpogostejši vzrok smrti v starosti med 15 in 29 let (World Health Organization, 2019a). Depresivnost je negativno razpoloženje, kjer posameznik čuti potrtnost, nemoč, obup in odpor do aktivnosti. Delovni učinek zaposlenega je nizek, saj je psihomotorično upočasnen in preobremenjen s svojimi mislimi (Bizjak, 2014). Za depresivne delavce je značilno, da imajo težave pri koncentraciji in osredotočanju na naloge, težko jasno razmišljajo, obdelujejo informacije, slabo razporejajo čas in neučinkovito prispevajo k delu v skupini (Kline & Sussman, 2000).

Anksioznost zajema neopredeljeno tesnobo oz. strah, ki nima opredeljenega objekta. Posameznik ne ve, česa ga je strah vendar čuti stiskanje v prsih, potenje rok in/ali ima občutek, da bo znorel. Oseba je napeta, negotova in se oredotoča le na svoje misli o tesnobi.

Pri delu se anksioznost kaže predvsem v obliki slabe koncentracije in izogibanju medosebnim stikom z ljudmi. Anksioznost se pogosto pojavlja skupaj z depresivnostjo (Bizjak, 2014). Pojavlja se lahko postopoma, ali pa se pojavi v trenutku in komaj zaznavna traja nekaj minut. Anksioznost lahko nastopi tudi v obliki paničnih napadov. Če se občutki anksioznosti tako močni, da posameznika ovirajo v vsakodnevnem življenju, če vztrajajo tudi, ko nevarnosti ni več in če posameznik ne more nadzorovati teh občutkov, potem govorimo o bolezenski tesnobi ali anksiozni motnji (Klein, 2009). Anksioznost na delovnem mestu je opredeljena kot fobična anksiozna reakcija s simptomi panike, ko zaposleni razmišlja ali se približuje delovnemu mestu. Označimo jo lahko za samostojno mentalno motnjo ali kot sekundarni simptom kakšne druge mentalne bolezni oz. disfunkcije (Muschalla, 2009). Ljudje, ki trpijo za anksioznostjo, se neprestano izogibajo delovnega mesta in so zato velikokrat na bolniškem dopustu ali se predčasno upokojijo (Linden, 2003).

2.2.1.2 *Izgorelost*

Izgorevanje je dolgotrajen odziv na kronične čustvene in medosebne stresorje na delovnem mestu in ga opredeljujejo dimenzije izčrpanosti, cinizma in neučinkovitosti. Po vsem svetu je pojem poklicne izgorelosti predstavljen kot glavni izziv za zdravje delavcev in delovanje njihovih organizacij. Izgorelost je opredeljena kot duševna motnja, ki potrebuje strokovno zdravljenje in je stanje telesne in duševne izčrpanosti, ki obsega negativno predstavo o sebi, negativen odnos do dela, izgubo občutka zaskrbljenosti in izostajanje čustev do strank. Na delovnem mestu se izgorelost kaže v obliki zmanjšane učinkovitosti, nizke delovne storilnosti in minimalne produktivnosti. Posledice izgorelosti so fluktuacija, absentizem in/ali povečano število nesreč (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Izgorelost je v Mednarodni klasifikaciji bolezni opredeljena kot sindrom, ki je posledica kroničnega stresa na delovnem mestu, ki ni bil uspešno obvladan. Izgorevanje se nanaša na službeno področje in se ne sme uporabljati za opisovanje izkušenj na drugih področjih življenja (World Health Organization, 2019b). Ljudje, ki trpijo za izgorelostjo, lahko negativno vplivajo na svoje sodelavce, in sicer tako, da povzročajo večje osebne konflikte in motijo delo. Tako je lahko izgorelost "nalezljiva" in se ohranja skozi neformalne interakcije na delovnem mestu. Obstajajo tudi dokazi, da ima izgorelost negativen učinek na življenje zunaj delovnega okolja (Burke & Greenglass, 2001).

Izgorevanje poteka v treh fazah, ki se med sabo razlikujejo po intenzivnosti in vrstami simptomov (Pšeničny, 2006):

- **Izčrpanost:** je splošna utrujenost, s katero povezujemo pretiran trud in čas za delo, kar nam škoduje. Izčrpanost se kaže kot preutrujenost in frustriranost, pogostejše so tudi delovne poškodbe. Izčrpanost je normalno stanje in je posledica daljšega intenzivnega delovnega napora. Odpravimo jo s krajšim ali daljšim počitkom in razbremenitvijo.
- **Ujetost:** oseba se skuša izogibati delovnem okolju z vse pogostejšimi odsotnostmi. Navdušenje in zanimanje za delo upadata, muči jo občutek razočaranja in nezadovoljstva. Zaposleni postanejo nepovezani in cinični. Zmanjšan občutek osebnega

dosežka je občutek neučinkovitosti pri obravnavanju drugih pri delu, vključno z občutkom, da ne dajemo pozitivnega učinka in da nismo učinkoviti pri obravnavanju drugih. Zaposlene prevevajo občutki, da ne delajo kompeteno in učinkovito. Pogosto se pojavljajo občutki krivde in nizka samopodoba.

- Adrenalna izgorelost: je nagnjenost k negativnemu vrednotenju, zlasti glede dela s strankami. Delavci se počutijo nezadovoljne glede sebe in nezadovoljni s svojimi dosežki na delovnem mestu. Ta stopnja obsega stanje tik pred adrenalnim zlomom, ko so vsi simptomi na vrhuncu, in sam adrenalinski zlom. Prizadeta oseba se ne more več prilagajati spremembam okoliščin in ko je prizadeti čisto brez energije le-ta doživi velik psihofizični in nevrološki zlom. Na zunaj se adrenalni zlom kaže kot psihična motnja v obliki hudih depresivnih in anksioznih simptomov. Telesno se lahko kaže kot infarkt ali možganska kap ali druga akutna telesna bolezen.

2.2.2 Posledice stresa za organizacijo oz. delodajalca

Ko zaposleni trpijo zaradi stresa, se posledice odražajo tudi na ravni podjetja. Najpogostejše negativne posledice se kažejo v obliki slabih medsebojnih odnosov, odhoda zaposlenih, absentizma in prezentizma (Bajt in drugi, 2015, str. 26). Maslach in Leiter (2002) sta izpostavila tudi dolgoročne prikrite stroške dela, povečane stroške zdravstvenega varstva in stroške zaradi zmanjšane donosnosti. Avtorja še ob tem dodajata, da veliko mero odgovornosti in krivde za nastanek stresa nosijo podjetja sama saj v večini primerov podjetja ne strmiyo k čimboljši storitvi oz. izdelku, ampak k čimvečjemu dobičku podjetja.

2.2.2.1 Absentizem

Absentizem je opredeljen kot odsotnost z dela zaposlenega, ko delodajalec prisotnost pričakuje. Za organizacijo nastopi največja težava, če imajo zaposleni veliko nenapovedanih oz. nepredvidljivih izostankov (Briner, 1996). Absentizem je oblika vedenja, ki se ga zelo težko proučuje, saj je posledica številnih dejavnikov, ki se navzven kažejo kot enoten fenomen (Johns, 2003). Za organizacijo in prisotne zaposlene ima absentizem torej negativne posledice. Povzroča nepredvidljive izpade dela in dodatno organizacijo za reševanje zastalega dela. Organizacija je obremenjena z izplačilom bolniškega nadomestila in plačila delavcev, ki jih podjetje dodatno aktivira za nadomeščanje delavcev. Velikokrat se organizacija sooča tudi s slabšo kvaliteto dela. Absentizem prav tako vpliva tudi na kvaliteto medsebojnih odnosov, saj so prisotni delavci nezadovoljni, ker rešujejo izpad dela manjkajočih sodelavcev. To vodi v širjenje neželenih navad, s tem se slabšajo medsebojni odnosi in klima v organizaciji. Omenjeni razlogi organizaciji povzročajo ekonomsko škodo, zmanjšano proizvodnjo ter njene višje stroške, kar povzroči upad prihrankov in zmanjšano konkurenčnost organizacije na trgu. Povzamemo lahko, da je za organizacijo pomembno, da ima na delovnem mestu zdrave, zadovoljne in motivirane delavce (Blatnik, Marinšek & Tušak, 2016). Najbolj znan model absentizma sta razvila Steers in Rhodes (1978), ki sta ugotavljala vpliv delavčeve zmožnosti in motivacije za prisotnost na delu. Na podlagi

številnih empiričnih raziskav, ki sta jih opravila, sta ugotovila, da sta najpomembnejša dejavnika prisotnosti na delu, motivacija za prisotnost na delu in sposobnost priti na delo. Motivacija naj bi bila odvisna od zadovoljstva pri delu in osebne, ekonomske in socialne potrebe po prisotnosti ne glede na neko osebno odločitev o prisotnosti posameznika.

2.2.2.2 *Prezentizem*

Prezentizem, je definiran kot prisotnost na delu kljub bolezni (zdravstveni prezentizem), kar se kaže v slabši storilnosti in učinkovitosti zaposlenega. Strokovnjaki pojasnjujejo, da so stroški prezentizma bistveno višji od stroškov absentizma.ocene kažejo, da prezentizem predstavlja od 4- do 5-krat višji strošek od stroškov bolniške odsotnosti (Weinberg, Bond, Cooper & Sutherland, 2010). Aronsson, Gustafsson in Dallner (2000) so v študiji ugotovili, da je prezentizem pogostejši pri poklicih s področja nege in izobraževanja, povezuje se z nižjim mesečnim dohodkom, občutkom nenadomestljivosti in je pogostejši pri delavcih, ki trpijo za bolečinami, utrujenostjo ali rahlo depresijo. Prezentizem negativno vpliva tudi na zdravstveno stanje zaposlenega v prihodnosti. Hansen in Andersen (2008) v študiji danske delovne sile ugotavljata, da imajo zaposleni, ki so bili v preteklem letu na delovnem mestu kljub bolezni ali slabem počutju prisotni več kot šest dni, 53 % večjo možnost, da se v roku treh let bolezensko stanje tako poslabša, da bodo odsotni pogosteje za dlje časa skupaj. Raziskava je napovedala posledice slabšanja zdravstvenega stanja v prihodnosti tudi tistim delavcem, ki po bolezni ne okrevajo popolnoma in se pogosteje predčasno vračajo na delo.

2.2.2.3 *Fluktuacija*

Fluktuacija v delovni organizaciji pomeni menjavo kadrov. Ločimo notranjo in zunanjo fluktuacijo. Notranja fluktuacija zajema premestitve na druga delovna mesta znotraj organizacije, zaradi potreb podjetja ali zaposlenih. Medtem ko je notranja fluktuacija za organizacijo pozitivna, je zunanja fluktuacija oziroma odhajanje kadrov iz organizacije praviloma negativna, saj moramo kadre nadomestiti z novimi, to pa povzroča zaplete v delovanju podjetja in vpliva na njegovo uspešnost. Najpogostejši vzroki za fluktuacijo so slabi medosebni odnosi med zaposlenimi, slabi delovni pogoji, nezadovoljstvo zaposlenih, neprimerno razporejanje kadrov glede na zahtevnost dela, premajhne možnosti napredovanja in izobraževanja, stres pri delu, ki ga povzroča tako prezahtevno ali preobsežno kot tudi premalo zahtevno in premalo obsežno delo in neustrezno nagrajevanje (Skupina IRI Ljubljana, brez datuma).

Mueller in Price (1990) pojasnjujeta, da na fluktuacijo močno vplivajo tudi razmere na trgu delovne sile. Če je ponudba večja, kot povpraševanje po delovni sili se stopnja fluktuacije viša. Tudi izobrazba ima določen pomen pri menjavi delovnega mesta. Ljudje s splošno izobrazbo so namreč dovzetnejši za menjavo službe, kot tisti, ki so specializirani za točno določeno vrsto dela. Na te vzroke organizacija nima vpliva. Tracey in Hinkin (2008) sta ugotovila, da so stroški fluktuacije višji na zahtevnejših, samostojnejših, bolj plačanih in

delovnih mestih, ki zahtevajo več napora. Višja stopnja fluktuacije pomeni tudi višje stroške za organizacijo. Med neposredne stroške organizacije sodijo stroški objave iskanja novega zaposlenega, posredni stroški pa so povezani z intervjuji. Izgubo prometa zaradi nižje produktivnosti, štejemo med oportunitetne stroške podjetja. Fluktuacija je sicer normalen proces menjave kadrov in je nujen za vzdrževanje kadrovskega ravnotežja. Franca in Lobnikar (2008) sta ugotovila, da naj bi se normalna in zaželena letna fluktuacija gibala v mejah od 5 do 7 %. Fluktuacijo nad 10 % sta ocenila kot zaskrbljujočo.

3 OBVLADOVANJE IN PREMAGOVANJE STRESA

Raziskave kažejo, da je mogoče uspešno obvladovanje stresa samo v primeru, da združimo individualno in organizacijsko raven. Na individualnem nivoju lahko zaposlene izobražujemo, kako se učinkovito spopadati s stresorji, kadar jih ni mogoče z delovnega okolja odstraniti. Dolžnost na organizacijski ravni pa je, da le-ta čimbolj omeji in prepreči nastanek dejavnikov stresa (Sutherland & Cooper, 2000, str. 125).

3.1 Obvladovanje stresa na individualni ravni

Kočan in Kernc (2011) vsem zaposlenim svetujeta, da ne smejo pozabiti na pomen uravnotežene in zdrave prehrane, telesne vadbe, spanja in počitka. Prav tako naj se izogibajo uživanju poživil (kofeina in nikotina). Potrebno se je sprostiti med vsakdanjimi opravki (poznamo več tehnik sproščanja: joga, meditacija, avtogeni trening, masaža in druge). Pomembno je ohranjati odprt in pozitiven odnos do sebe, ljudi in sveta ter se sprijazniti z okoliščinami, ki jih ne moremo spremeniti. Pomemben dejavnik je tudi ločevanje službe od doma ter službenih opravil ne opravljati doma ali delati nadur. Prositi za pomoč in zaupati težave prijateljem ter ne pozabiti na smeh. Prav tako poudarjata, da je uspeh odvisen od osebnega nagnjenja oziroma značilnosti posameznika.

Pomembno je poudariti, da so ljudje, ki posedujejo večjo mero osebnostne čvrstosti, manj pogosto obolevajo zaradi posledic stresa. Osebe, ki so čvrste manj pogosto kažejo znake izčrpanosti in so manj ranljivi zato, ker se s stresorji aktivno soočajo in imajo večji občutek nadzora nad stresnimi situacijami. Visoka mera osebnostne čvrstosti se povezuje tudi z občutkom sreče, optimizmom in samozaupanjem (Selič, 1999).

Pri pregledu literature sem ugotovila, da obstaja ogromno načinov in tehnik obvladovanja stresa, ki dokazano nižajo stopnjo zaznavanega stresa. Pri premagovanju stresa si lahko veliko pomagamo sami, ne glede na dejavnike in okoliščine. Za vsakega posameznika je sicer pomembno, da izbere tiste metode, ki mu po njegovem mnenju najbolj ustrezajo. V svojem delu sem izpostavila štiri najpogostejše učinkovite metode, ki jih vsi raziskovalci stresa toplo priporočajo za individualno obvladovanje stresa in dokazano pomagajo vsem, ki trpijo za negativnimi posledicami stresa.

3.1.1 Upravljanje časa

Upravljanje časa je opredeljeno kot zavesten poskus nadzora dodelitve časa glede virov. Učinkovito upravljanje časa zajema zmanjšanje izgubljenega časa, manj posledic zaradi preobremenitve z delom in višjo raven produktivnosti zaposlenega. S pomočjo dobre organizacije lastnega časa lahko naredimo naloge, ki so najpomembnejše (Harvard business review, 2005). Macan (1994) je predstavil teoretični model o tem, kako upravljanje s časom deluje. Vedenje, ki je povezano z upravljanjem časa lahko razdelimo v tri dimenzije (Macan, 1994):

- Postavljanje ciljev in prioritet, ki vključuje odločanje o tem, kaj nekdo želi doseči vsak dan ter katera opravila so bolj in manj pomembna.
- Mehanika upravljanja s časom zajema uporabo vedenj in strategij časovnega upravljanja (izdelava urnika, seznamov stvari, ki nas še čakajo, ipd.), udeležba treningov takšnih veščin ter branje knjig, ki le te opisujejo.
- Nagnjenost k organiziranosti, kar pomeni organiziran in metodičen pristop k delu.

Glede na obstoječe raziskave obstaja pozitivna povezanost med vzorci rabe časa in individualnega blagostanja. Učinkovita časovna raba in vedenje povezano z njim, zmanjšuje posameznikov stres in depresijo ter povečuje uspešnost in zadovoljstvo z življenjem (Macan, 1994). Upravljanje časa je še posebej pomembno v delovnem okolju, kjer nas mnogi dogodki odvrčajo od nalog, ki so za nas najpomembnejša. Če se ne moremo povsem posvetiti našim opravilom, lahko čutimo stres. Da se izognemo stresu, moramo prevzeti nadzor nad svojimi aktivnostmi (Treven, 2005).

3.1.2 Telesna aktivnost

Ljudje, ki so telesno bolj pripravljeni, so manj občutljivi na škodljive učinke stresa kot ljudje, ki so manj pripravljeni. Vadba služi kot obnovitvena funkcija, ki posamezniku omogoča učinkovitejšo spoprijemanje s stresnimi okoliščinami (Brown, 1991). Telesna aktivnost igra pomembno vlogo, kot enostavna in poceni metoda za zmanjševanju depresije in anksioznosti. Aerobna telesna vadba dokazano značilno znižuje simptome anksioznosti in depresije (Paluska & Schwenk, 2000).

Svetovna zdravstvena organizacija priporoča, da morajo odrasli med 18. in 64. letom starosti opraviti najmanj 150 minut zmerne fizične aktivnosti ali vsaj 75 minut močne intenzivne aktivnosti na teden oz. enakovredno kombinacijo aktivnosti zmerne in močne intenzivnosti. Aerobna aktivnost naj bi se izvajala v intervalih, ki trajajo vsaj 10 minut. Za dodatno zdravstveno korist morajo odrasli povečati svojo zmerno intenzivno aerobno telesno dejavnost na 300 minut na teden ali opraviti 150 minut intenzivne aerobne telesne aktivnosti na teden ali enakovredno kombinacijo aktivnosti zmerne in močne intenzivnosti. Dejavnosti za krepitev mišic, ki vključujejo velike skupine mišic, naj bi izvajali dva ali več dni na teden. Omenjene aktivnosti izboljšujejo kardiorespiratorno in mišično pripravljenost, zdravje kosti

ter zmanjšujejo tveganje za nastanek nenalezljivih bolezni in depresije (World Health Organization, 2010).

Peluso in de Andrade (2005) ugotavljata, da je fizična aktivnost pomembno orodje javnega zdravja, saj povzroča sproščanje endrofinov v možgane, ki dajejo občutek pomirjenosti in višjo stopnjo zadovoljstva po vadbi. Zmerna vadba izboljšuje razpoloženje in ga ohranja na visoki ravni. Avtorja tudi navajata, da fizična aktivnost povečuje sinaptični prenos monoaminov, ki na telo delujejo enako kot antidepresivna zdravila. Tudi Blinc in Bresjanac (2005) poročata o pozitivnih psiholoških učinkih telesne vadbe. Kljub temu da je splošno znano, da telesna vadba izboljšuje telesno in duševno zdravje, pa je le približno tretjina prebivalcev razvitih dežel dovolj telesno dejavna, da jim le-to koristi. Avtorja sta ob tem dejstvu podala informacijo, da je najverjetnejša razlaga ta, da se razpoloženje praviloma izboljša le, če ne presežemo intenzivnosti vadbe, na katero smo navajeni. Povečevanje obsega in intenzivnosti vadbe pa razpoloženje praviloma poslabša. Pomembna je torej zmernost telesne vadbe.

3.1.3 Joga in meditacija

Joga je največkrat opredeljena kot starodavna tradicija, ki vključuje položaje, dihalne tehnike, meditacijo in moralno načela z namenom ohranjanja in izboljšanja zdravja (Singh, 2018). Stanje duha in telesa sta tesno povezana. Če je um sproščen, bodo tudi mišice v telesu sproščene. Stres povzroča stanje fizične in duševne napetosti. Joga, ki se je razvila pred tisočimi leti, je prepoznana kot oblika medicine za telo in duha. Z jogo in dihalnimi vajami izboljšujemo mišično moč, prožnost, krvni obtok in vnos kisika ter hormonsko funkcijo. Poleg tega sprostitvev, ki jo povzroča meditacija, pomaga stabilizirati avtonomni živčni sistem s težnjo po parasimpatični prevladi. Fiziološke koristi, ki sledijo, pomagajo praktikantom joge, da postanejo bolj odporni na stresne pogoje in zmanjšajo številne pomembne dejavnike tveganja za različne bolezni, zlasti bolezni srca in dihal (Parshad, 2004). Joga se je izkazala za učinkovito metodo pri lajšanju simptomov duševnih bolezni, vključno z depresijo in anksioznostjo (Smith, Hancock, Blake-Mortimer & Eckert, 2007). Rezultati raziskav tudi kažejo, da je joga učinkovito sredstvo za zdravljenje kroničnih bolečin v križu. Joga je tako koristna za lajšanje bolečin v hrbtu, ker vključuje fizično gibanje, hkrati pa tudi koristi s svojimi učinki na duševno osredotočenost (Sherman, Cherkin, Erro, Miglioretti & Deyo, 2005).

Meditacija je metoda pri kateri posameznik trenira svoj um ali povzroči način zavesti, da bi v um vključil mirne misli. Meditacija se pogosto uporablja za čiščenje uma in zmanjšanje negativnega stresa. Spodbuja tudi sprostitvev in usposabljanje uma. V psihologiji je stres občutek pritiska in napetosti. Poleg tega je to ena vrsta psihološke bolečine. Mnogi meditirajo, da bi zmanjšali stres in zdravstvene težave, povezane s stresom ter tudi za spodbujanje njihovega zdravja (Santhanam, Preetha & Devi, 2018).

3.1.4 Spanje in počitek

Spanec je bistvenega pomena za naše zdravje in dobro počutje. Ne zadostno spanje je povezano z večjim tveganjem smrtnosti in izgubo produktivnosti pri delu. Raziskave kažejo, da je pri delavcih, ki spijo povprečno približno šest ur na dan za 2,4 odstotne točke višja izguba produktivnosti, kot izguba delavcev, ki spijo od sedem do devet ur na dan. Izguba v delovnih dneh neizogibno prispeva k gospodarskim stroškom (Hafner, Stepanek, Taylor, Troxel & van Stolk, 2017). Blagodejni učinki spanja se najbolj kažejo na spominu. V raziskavi Univerze v Kaliforniji so se morali udeleženci naučiti seznam nepovezanih besed in jih po 35 urah priklicati nazaj v spomin. Vmes je polovica udeležencev spala, druga polovica pa bedela in počivala. Raziskava je pokazala, da nespečnost slabša naše sposobnosti pomnjenja, saj je speča skupina v povprečju lahko priklicala kar 70% več besed od bedeče (Drummond in drugi, 2000).

Pomanjkanje spanja in slabša kakovost spanja ima negativne učinke tudi na regulacijo naših čustev. Veliko raziskav podpira to trditev, saj oslABLJENO in kratkotrajno spanje prispeva k višji stopnji sovražnosti, manjši razigranosti, visokim frustraciji, večjim občutkom tesnobe, večji paranoji in tudi k bolj izraženi depresiji. Pomanjkanje spanja in slaba kakovost spanca ima negativne posledice na funkcioniranje človeka, kar se kaže na slabšem izvajanju dela. Spanje pomembno vpliva na procese, kot so usmerjanje pozornosti, napora ter vztrajanje v določenih aktivnostih. Večjo nagnjenost k tveganim odločitvam si razlagamo kot posledico pomanjkanja spanja, saj so posamezniki, ki spijo manj, nagnjeni k večjemu pričakovanju dobička v tveganih odločitvah ter k manjši občutljivosti za izgubo (Barnes, 2012).

3.2 Obvladovanje stresa na organizacijski ravni

Stres na delovnem mestu je mogoče učinkovito preprečiti in vključiti primarni, sekundarni in terciarni pristop. V primarnem pristopu je cilj pomagati zdravim ljudem, da so imuni pred boleznimi. Drugi pristop spremlja in pomaga zaposlenim obvladovati stresne situacije. Namen terciarnega pristopa je zmanjšati posledice, povezane s stresom, ki so se že zgodile. S to intervencijo poskuša organizacija zaposlenim pomagati pri učinkovitejšem obvladovanju reakcij v stresnih razmerah. Vključevanje teh treh pristopov zahteva pomembno sodelovanje, ki vključuje nadzor nad delom, organizacijsko poštenost in medsebojno podporo med zaposlenimi in nadzorniki (LaMontagne & Keegel, 2010).

Nadrejeni, ki nadzirajo delo zaposlenih, morajo biti pozorni na njihovo zdravstveno stanje, saj slabo zdravstveno stanje lahko napoveduje odsotnost z delovnega mesta zaradi bolezni, posebej se to kaže pri novozaposlenih. Kot najuspešnejši so se pokazali tako programi za fizično vadbo in kognitivni programi za zaščito zaposlenih pred negativnimi učinki v psihološko visoko zahtevnih službah (Van Rhenen, Blonk, Schaufeli & van Dijk, 2007). Pomembno je, da vodstvo v posvetovanju z delavci ustvarja ozračje zaupanja, v katerem

zaposleni lahko pogosteje izpostavljajo svoje skrbi. Vključevanje zaposlenih v pripravo preventivnih ukrepov jim daje nadzor nad rešitvami in zagotavlja večjo verjetnost, da bodo ukrepi učinkoviti. Sodelovanje med zaposlenimi in vodstvom zahteva nenehen obojestranski dialog. Potrebno se je pogovarjati, poslušati drug drugega in si izmenjavati mnenja. Stres je namreč mogoče ocenjevati in obvladovati enako sistematično kot druga tveganja, ki so povezana z varnostjo in zdravjem pri delu (Bajt, Klanšček, Britovšek, Krajnc & Hočevvar-Grom, 2015). Raziskave tudi kažejo, da je ključ za zdravljenje depresije na delovnem mestu razviti zavest, še posebej med vodilnimi glede simptomov depresije in ustreznih ukrepov, ki jih je treba sprejeti za soočanje s tem problemom (Kline & Sussman, 2000).

Promocijo zdravja prištevamo med najpomembnejše naloge s področja varnosti in zdravja pri delu. Promocija zdravja je dolžnost delodajalca v zvezi z zagotavljanjem zdravja delavcev v delovnem okolju, ki je sestavni del preventivnega ravnanja. Ta delodajalčeva obveznost vsebuje tudi obveznost, ki obsega razvoj celotne preventivne politike, v katero spadajo tudi programi promocije zdravja na delovnem mestu. Ti programi pozitivno vplivajo na izboljšanje zmogljivosti posameznika in pozitivno razpoznavnost delodajalca kot družbeno odgovornega, kar predstavlja poslovni uspeh. Zagotavljanje zdravja na delovnem mestu vključuje delodajalčeve programe, ki morajo biti skladni s splošnimi cilji krepitve zdravja populacije, vendar utemeljeni na potrebah in problemih konkretnega delovnega okolja, projektno pripravljene, vodene, spremljane in ocenjevane. Vključeni morajo biti v celotno politiko delodajalca in so s tem del njegovega trajnostnega razvoja. Ob upoštevanju teh pogojev mora delodajalec v skladu z zakonodajo promocijo zdravja načrtovati, zagotoviti potrebna sredstva za njeno aktivacijo in določiti način spremljanja njenega izvajanja (Bilban, 2014).

Promocija zdravja na delovnem mestu so sistematično organizirane aktivnosti in ukrepi, ki jih delovna organizacija izvaja z namenom ohranjanja in krepitve telesnega in duševnega zdravja zaposlenih. Gre za skupna prizadevanja delodajalcev, zaposlenih in družbe za izboljšanje zdravja in dobrega počutja ljudi pri njihovem delu. Dokazani pozitivni vidiki uvajanja promocije zdravja, ki jih poudarja Ministrstvo za zdravje RS (2019) v podjetjih so:

- zmanjševanje možnosti obolenj zaposlenih
- večja pripadnost podjetju, s strani zaposlenega
- sproščeno in stimulatивно delovno okolje za zaposlene
- spodbujanje osebnega razvoja zaposlenih
- varno delovno okolje
- večja stopnja produktivnosti ter večje zadovoljstvo z delom in delovnim mestom
- zmanjšana odsotnost z dela za od 12 do 36 %
- z vsakim evrom, vloženim v zdravje zaposlenih, je mogoče prihraniti med 2,50 in 10,00 evrov. Obremenitve zdravstvene blagajne se zmanjšajo tudi zaradi upada bolniških odsotnosti, znižajo se stroški zaradi bolezni, povezanih z delom in poškodb pri delu
- zdrav in zadovoljen delavec se lažje spopada z obremenitvami, ki jih prinašajo druge življenjske vloge in ohranja dobro zdravje tudi v tretjem življenjskem obdobju

- na dolgi rok, se podaljša tudi čas delovno aktivnega življenja, kar je ob nujnem podaljševanju delovne dobe izrednega pomena

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (2009) je izpostavila sedem dejavnikov, ki so se izkazali za učinkovite pri preprečevanju stresa na delovnem mestu:

- analiza tveganja. Z oceno tveganja najprej določimo izhodišče. V postopek se vključijo ankete, ki pa se izvedejo le v primeru, če obstaja jasen cilj, da se bodo na podlagi rezultatov sprejeli ustrezni ukrepi.
- načrtovanje in postopni pristop. Postaviti je treba jasne cilje in opredeliti ciljne skupine ter določiti naloge, odgovornosti in razdeliti sredstva.
- ukrepi ki so usmerjeni k delu in delavcu. Prednost se daje skupinskim in organizacijskim ukrepom, ki tveganja rešujejo pri njihovem izvoru. Ukrepi ki so usmerjeni k delavcu dopolnjujejo druge ukrepe.
- rešitve so odvisne od okoliščin. Izkušnje zaposlenih na delovnem mestu so pomemben vir s katerimi ugotavljamo težave in na podlagi njih iščemo rešitve. Občasno je smiselno pridobiti tudi zunanje strokovno mnenje.
- izkušeni strokovnjaki in intervencije na podlagi dokazov. Uporablja se samo ustrezno zunanje mnenje strokovnjakov.
- socialni dialog, vzajemno partnerstvo in vključenost zaposlenih. Pomembno je vzpodbuditi vključenost in predanost zaposlenih ter vodstva na srednji in vodilni ravni.
- dolgoročna preventiva in podpora vodstvu organizacije. Trajno izboljšanje stanje je mogoče samo, če je vodstvo pripravljeno narediti in vpeljati spremembe. Obvladovanje tveganja mora postati glavni cilj organizacije.

4 LOGISTIČNA DEJAVNOST IN PAKETNA DISTRIBUCIJA

4.1 Predstavitev logistične dejavnosti

Na današnjih negotovih in nemirnih trgih je ranljivost dobavne verige postala pomembna za številna podjetja. Današnji izziv podjetja je upravljanje in zmanjševanje tveganja z ustvarjanjem bolj prožnih dobavnih verig. Vodje dobavne verige si prizadevajo doseči popolne ideale dobavnih verig, ki bi lahko ustvarile in ohranile konkurenčno prednost. V ta namen morajo uravnotežiti pritiske na znižanje stroškov in potrebo po učinkovitosti z učinkovitimi sredstvi za obvladovanje tržnih zahtev po storitvah in znanih tveganj rutinskih napak v dobavni verigi. Boljše upravljanje in nadzor notranjih procesov ter več odprtih informacijskih tokov znotraj organizacij in med njimi lahko veliko pomaga (Christopher & Peck, 2004).

Logistiko sta Song in Cheung (2013) opredeljala kot niz tehnik, ki se uporabljajo za upravljanje pretokov materiala in informacij med dvema različnima lokacijama oz. dvema subjektoma. Glavni cilj je zadovoljevanje potreb potrošnikovih izdelkov in storitev ter trga

o kakovosti, količini, kraju in času. Uspeh logistične dejavnosti temelji na dveh glavnih načelih (Vorina & Kramer, 2010).:

- maksimizirati zadovoljstvo potrošnika in prilagodljivost,
- zmanjšati odzivni čas in stroške.

Sreenivas in Srinivas (2013) sta izpostavila več teorij logistike med njimi tudi, da je logistika opredeljena kot del procesa dobavne verige, ki načrtuje, izvaja in nadzoruje učinkovit pretok in skladiščenje blaga, storitve in z njimi povezane informacije med izvorno točko in točko porabe, da bi zadostili zahtevam strank.

Logistika velja za eno najbolj rastočih panog in predstavlja temelj vsake industrije. Predvsem trgovina na drobno in e-poslovanje od nje zahtevata, da se vseskozi spreminja in prilagaja. Za zadovoljevanje potreb sodobnega potrošnika je potrebno popolno prilagajanje logistične storitve, saj potrošnik pričakuje, da bo deležen najvišje stopnje kakovosti in fleksibilnosti. Za logistične družbe ni več dovolj, da pravočasno dostavijo pošiljko, ampak morajo ponuditi večplastno storitev tako osebnim kot poslovnim strankam (Perko, 2018).

Najpomembnejša dejavnost med sestavnimi deli logistike je prometni sistem. Glede na raziskave lahko trdimo, da približno eno do dve tretjini stroškov logističnemu podjetju predstavljajo stroški prevoza. Stroški prevoza vključujejo prevozna sredstva, koridorje, zabojnike, palete, terminale in čas. Ta številka označuje strukturo stroškov logističnih sistemov in pomembnost vrstnega reda pri izboljšanju obdelave. Izboljšanje postavke višjih stroškov delovanja lahko prinese boljše učinke. Zato morajo upravljavci logistike temeljito razumeti delovanje prometnega sistema (Sreenivas & Srinivas, 2013).

Kakovost transporta sestavljajo elementi, ki se med sabo dopolnjujejo in prepletajo. Kadar izbiramo najprimernejše sredstvo in pot za transport moramo elemente primerjati in izbrati najbolj optimalno rešitev. Vorina in Kramer (2010) navajata, da so elementi kakovosti transporta naslednji:

- Hitrost je pomembna za hitrost proizvodnega procesa in obračanje finančnih sredstev. Ta element je pomemben, ko se pojavijo nujne potrebe na trgu in pri transportu blaga, ki ga ne smemo dolgotrajno pretovarjati.
- Varnost je pomembna za ohranitev kakovosti blaga in pri prevozu ljudi. Na vrednost blaga med transportom lahko negativno vplivajo vremenski vplivi, prometne nezgode in tatvine.
- Množičnost je nujna pri oskrbovanju industrij s surovinami in energijo, v gradbeništvu in pri prevozu ljudi na delo, v šolo, ob prireditvah in v turizmu.
- Rednost omogoča, da stranke vnaprej računajo predvidene prevozne linije, saj proizvodnja potrebuje redno dostavo blaga, trg pa redno oskrbo z dobrinami.
- Točnost je pomembna za nemoten proces proizvodnje.
- Pogostost je element s katerim se viša kakovost transporta in zmanjšujejo potrebne zaloge blaga pri kupcih.

- Dostopnost pomeni vzpostavitev neposredne povezave med blagom in transportnim sredstvom.
- Udobnost je najpomembnejša pri transportu oseb in igra odločilno vlogo pri izbiri prevoznega sredstva.
- Varstvo okolja se v sodobni družbi zelo poudarja. Podjetje mora upoštevati vplive transporta na okolje in njegovega neposrednega onesnaževanja.

Med transportnimi panogami je leta 2017 prevladoval cestni tovorni promet, ki je predstavljal 42,9-odstotni delež po ustvarjenih čistih prihodkih, 70,2-odstotni po številu družb ter 42,9-odstotni delež po številu zaposlenih. Glede na neto dobiček prevladuje segment logistike, ki je ustvarila 44,3 odstotka celotnega dobička transportnih družb, sledi ji cestni tovorni promet s 24,2-odstotnim deležem. Druga največja dejavnost, glede na prodajo je znotraj transporta logistika z 42,9-odstotnim deležem vseh subjektov, sledijo pošta in kurirske dejavnosti s 16,6-odstotnim deležem (Močnik, 2018).

4.2 Logistika in ljudje

Kljub veliki meri mehanizacije in avtomatizacije, logistika zahteva človeka. Kakovost, usposabljanje in ohranitev delovnih mest v logistiki je najpomembnejši vir logistične uspešnosti. Nizka stopnja kakovosti storitev škoduje proizvodnji in trgovini. Pomen človeškega vira je pogosto spregledan in samoumeven, saj ni odvisen samo od podjetja ampak tudi od državnih pobud za izobraževanje in usposabljanje oseb za logistične poklice (Perko, 2018). V praksi je uveljavljeno mnenje, da so logistične naloge sorazmerno nezahtevne. Pogosto se pojavlja, da na logističnih področjih zaposlujejo ljudi, ki ne ustrezajo za druga delovna mesta. Vodje logističnih procesov in ostalih dejavnosti morajo dobro poznati proizvodne in vse ostale poslovne procese. Za vodenje logistike je potrebno tudi široko ekonomsko, organizacijsko in tehnično znanje. Poleg tega morajo imeti zaposleni sposobnosti za opazovanje in dober pregled na dogajanje v procesu poslovanja. Potrebne so kadeer s sposobnostjo hitrega reagiranja in sposobnostjo za samostojno presojanje v trenutnem položaju (Vorina & Kramer, 2010, str. 30-31).

Od zaposlenih, katerih delo vključuje »delo z ljudmi«, se pričakuje, da posedujejo visoko stopnjo obvladovanja čustev, ko bodo poskušali svojim strankam prenesti ustrezna čustva (ki jih resnično ne čutijo), obenem pa morda zatirajo neprimerna. Če je upravljanje čustev v nekaterih panogah neuspešno, se lahko izgubi stranka, ker se le-ta odloči, da bo storitve prevzela od konkurenta. V okviru storitvenih dejavnosti, kot so poklici svetovanja, usklajevanja in vodenja, lahko neupoštevanje ustreznih čustev (npr. naklonjenost) ali dopuščanje neprimernih (npr. dolgčas) ima resne posledice za dobro počutje stranke in njen nadaljnji odnos s podjetjem. Ena izmed takšnih dejavnosti je zagotovo tudi logistična. Strokovnjaki poudarjajo, da je upravljanje s čustvi ali »čustveno delo« ključna spretnost poklicev v storitvenih dejavnostih, vendar pa je tudi najpomembnejši vir delovnega stresa (Mann, 2004).

Čustveno ali emocionalno delo je večplasten konstrukt, za katerega trdijo, da ima pozitivne in negativne posledice na posameznika in organizacijo. Gre za namensko upravljanje čustev v povezavi z zahtevami delovnega mesta. Na splošno velja, da morajo zaposleni izražati pozitivna čustva in zatirati negativna (Hülshager & Schewe, 2011). Hochschildova (1983) definira čustveno delo kot prizadevanje po uskladitvi zasebnega čustvovanja in izražanja z družbeno priznanimi normami. Emocionalno delo od ljudi zahteva, da sprožijo ali potlačijo določeno čustvo, da bi vzdrževali podobo, ki ustvari ustrezno duševno stanje pri drugih, z namenom ustvarjenja ustreznega odnosa s strankami. Negativne posledice emocionalnega dela izhajajo predvsem iz izgube nadzora nad lastnimi čustvi, ki jo največkrat povzroči zunanji pritisk delodajalca, da se mora v svojih interakcijah s strankami, zaposleni prilagajati vnaprej določenim scenarijem.

Strokovnjaki poudarjajo, da načrtna samokontrola in procesi za obvladovanje čustev porabljajo naša mentalna sredstva, ki jih imamo na razpolago samo v omejenih količinah. Raziskave so pokazale, da reguliranje in obvladovanje čustev izčrpa mentalna sredstva, kar vodi do poslabšanja mentalnih in psihofizičnih sposobnosti (Muraven, Tice & Baumeister, 1998). Hochschildova (1983) poudarja, da se pred negativnimi vplivi čustvenega dela najbolje zaščitimo z uporabo »zdrave distance«, ki zaposlenemu predstavi jasno vizijo igranja. Zaposlenemu omogoči prepoznavanje, kdaj je igranje vloge dejansko njegovo, kdaj pa le del predpisane vloge, ki jo določa organizacija.

Iz zgoraj omenjenega lahko razberemo, da predstavlja emocionalno delo za zaposlenega stresor. Natančneje ga lahko uvrstimo med stresorje ozadja, ki so za posameznika še posebej nevarni, saj niso takoj opazni in se posledice kažejo šele ob dolgotrajnem izpostavljanju. Prav tako takšen način dela predstavlja stres, ki izhaja neposredno iz dela samega in se ga zaposleni ne more izogniti. Zato je izjemno pomembno, da se zaposleni in delodajalec zavedata posledic emocionalnega dela ter se z njimi učinkovito soočata.

4.3 Predstavitev izbranih podjetij v logistični dejavnosti

Za empirično analizo raziskovalnega problema magistrskega dela sem izbrala tri logistična podjetja, ki jih bom v nadaljevanju na kratko predstavila. Vsa tri podjetja se ukvarjajo s prevozom blaga na mednarodnih trgih. Vsa tri podjetja imajo svoje poslovalnice tudi v Sloveniji, kjer imajo prav tako ustvarjeno dobro ime in pozicijo. Podjetja bom predstavila glede na tržni delež in pozicijo tako na mednarodnih trgih kot v Sloveniji. Predstavila bom tudi vizijo in ideje, ki ustvarjajo dodano vrednost za podjetja ter izpostavila nekaj osnovnih dejstev in števil, ki pričajo o njihovem uspehu.

4.3.1 DPDgroup in DPD Slovenija

DPDgroup je drugi največji operater na trgu distribucije paketov v Evropi. Dnevno strokovnjaki znotraj blagovnih znamk DPD, Chronopost, SEUR in BRT dostavijo več kot

5,2 milijona paketov po vsem svetu. Podjetje ima vizijo postati najboljši in največji ponudnik paketne dostave. Podjetje nenehno razvija nove preproste rešitve dostave za stranke, ki omogočajo lažje in prilagodlivejše pošiljanje in sprejem paketov. Z vodilno storitvijo Predict se je vpeljal nov standard za udobje, saj stranke lahko še natančneje spremljajo dostavo svoje pošiljke. V DPDgroup verjamejo v tesnejše povezave z vsemi strankami prek mreže z več kot 42.000 prevzemnimi točkami. DPDgroup je mednarodna mreža in svetovna blagovna znamka skupine GeoPost, ki je v celoti v lasti francoske nacionalne pošte La Poste Grupe (DPDgroup, brez datuma). Pri DPD trdijo, da dostava paketov od podjetij k strankam predstavlja kar 39 odstotkov celotne dejavnosti. Ta del dejavnosti se je v letu 2017 povečal za 17 odstotkov, do leta 2025 pa naj bi po svetu dostavili celo 4 milijarde paketov več kot danes (Kariž, 2018).

DPD v Sloveniji je članica DPDgroup. Podjetje združuje inovativno tehnologijo in lokalno znanje ter tako zagotavlja prilagodljivo in strankam prijazno storitev. DPD Slovenija, kot eden izmed vodilnih paketnih distributerjev, ki ponuja standardne in ekspresne storitve, dnevno prevzema odgovornost za transport več kot 10.000 paketov, ki mu jih zaupa več tisoč zadovoljnih uporabnikov (Sloexport, 2019a).

DPD zaradi vse večjega števila potrošnikov in njihovih pričakovanj investira v razvoj »last mile« storitev za izboljšanje izkušnje uporabnikov. Uvedli so možnost plačila s kreditno kartico po povzetju, razvili portal Follow My Parcel (op. a., sledi mojemu paketu), ki prejemni stranki omogoča spremembo datuma in naslova dostave in storitev Predict, ki prejemnika paketa obvešča o času dostave, ki je v okviru ene ure. Prav tako lahko stranke svoje pakete, dvignejo na več kot 470 lokacijah po vsej Sloveniji, zahvaljujoč uspešnemu sodelovanju s podjetjem Petrol. Leta 2017 je DPD pričel z novim sistemom predhodnega sortiranja, ki dostavljavcem omogoča še hitrejšo razporejanje paketov glede na njihovo optimalno začrtano pot. Z julijem 2018 so uvedli novo storitev DPD International Express, s katero s pomočjo letalske dostave ponujajo še hitrejšo dostavo v Evropi in po svetu. V naslednjih dveh letih podjetje načrtuje vložek ogromnih virov v razvoj infrastrukture. Cilj podjetja je izgradnja novega sedeža v Ljubljani. Leta 2018 pa so za mala podjetja in fizične osebe razvili spletno plačilno stran www.dpd4u.si, kjer lahko stranke enostavno in hitro izračunajo ceno in dostavo naročila v nekaj korakih (Kariž, 2018).

4.3.2 Gebrüder Weiss d.o.o.

Podjetje Gebrüder Weiss se lahko pohvali z več kot pol tisočletno zgodovino. Ta dediščina podjetje zavezuje k dolgoročnemu delovanju in nadaljnjemu razvoju s spreminjajočim se svetom. Od naših domačih trgov v regiji od Alp do Donave in vzhodne Evrope danes podjetje prevaža vse vrste tovara po kopnem, morju ali zraku na vse celine. Podjetje zaposluje približno 7100 ljudi in ima 150 poslovalnic ter s svojim prihodkom, ki je večji od 1,67 milijarde evrov (2018) sodi med vodilna logistična podjetja v Evropi (Gebrüder Weiss, brez datuma a). Podjetje Gebrüder Weiss (v nadaljevanju GW) zaznamuje močna kultura

podjetja. Skozi poslovanje so razvili štiri jedrne vrednote, ki predstavljajo podjetju GW temelje, povezujejo ljudi v podjetju in predstavljajo vizijo za vsakodnevno delo. Te osnovne vrednote so neodvisnost, trajnost, predanost in izjemna kakovost storitev (Gebrüder Weiss, brez datuma b). Družba GW ima sedež v Lauterachu v Avstriji in ga od januarja letos vodi Wolfram Senger-Weiss, ki je pred tem bil od leta 2005 član uprave GW za finance, pravo, nabavo, nepremičnine in prevzeme (Koražija, 2018).

Prav tako ima podjetje GW poslovalnico v Sloveniji, ki je locirana v Ljubljani. Ukvarjajo se z logističnimi storitvami in organizacijo transporta. V ponudbi je cestni, letalski in pomorski prevoz ter uvozno in izvozno carinsko posredovanje ter dnevna distribucija po Sloveniji. Podjetje ponuja tudi skladiščenje in komisionirno logistiko (Sloexport, 2019a). V Sloveniji je leta 2017 podjetje povečalo prihodke na 13,7 milijona evrov in ustvarilo 0,6 milijona evrov čistega dobička. Istega leta je bilo v Sloveniji zaposlenih nekaj več kot 50 ljudi (Koražija, 2018).

Aleš Teran, direktor GW Slovenija je v enem od intervjujev poudaril tudi pomen trajnostne mobilnosti in zelene logistike. GW po besedah Terana vzdržuje trajnostni razvoj družbe z investicijami in inovativnostjo na področju logistike. Na področju transporta so to inovacije pri konstrukciji motorjev za nove in bolj zelene uporabe goriv. GW zelene rešitve že uporablja. Na severu Nemčije je podjetje investiralo v vetrne elektrarne, ki proizvajajo več elektrike, kot jo porabi celotna skupina za svoje delovanje po celotnem svetu. Teran tudi meni da bodo vsi logisti in avtoprevozniki morali počasi sprejeti nove zahteve trga, kot so čistejši motorji, uporaba alternativnih virov energije za ogrevanje in elektriko v pisarnah (Košenina, 2016).

4.3.3 General Logistics Systems

GLS, ki ima svoj sedež v Amsterdamu, opravlja storitve dostave paketov za več kot 270.000 strank po Evropi. Podjetje GLS je bilo ustanovljeno leta 1999 in je danes eden od vodilnih ponudnikov paketne dostave na Evropskem trgu. S pomočjo hčerinskih družb in partnerskih podjetij ponuja svoje storitve v 41 evropskih državah in 8 ameriških zveznih državah. Poleg osnovne dejavnosti dostave paketov podjetje v mnogih državah ponuja tudi storitve hitre dostave in logistične storitve z dodano vrednostjo. »Vodilna kakovost v evropski dostavni logistiki« je osrednje načelo družbe. Distributer General Logistics Systems ima močno cestno evropsko mrežo, ki vsebuje goste državne mreže, ki podjetju omogoča razvoz pošiljk na dolge razdalje kar povezujejo distribucijski centri, medtem ko sodobna tehnologija omogoča hitro razvrščanje paketov (GLS, brez datuma). GLS razpolaga z 50 sortirnimi centri in z več kot 1.000 skladišči. Družba zaposluje približno 18.000 oseb in dvakrat toliko ostalih sodelavcev, ki z okoli 30.000 dostavnimi vozili, dnevno zagotavljajo dostavo pošiljk. V letu 2017/2018 je podjetje dostavilo 584 milijonov paketov in ustvarilo promet v višini 2,9 milijarde evrov (GLS, brez datuma).

Kot že zgoraj omenjeno ima podjetje vizijo postati najkakovostnejši evropski logist. Da bi podprli ta standard, se skupina GLS osredotoča na pet temeljnih vrednosti, ki vodijo vse dejavnosti podjetja. Te vrednote, ki podjetju predstavljajo ključ do uspeha so (General Logistics Systems B.V., 2018, str. 42):

- Zanesljivost (Zahvaljujoč obsežnemu evropskemu omrežju, tesnim povezavam med spletnimi mesti in čezmejnem mehanizmu za optimizacijo procesov GLS poskuša zagotavljati pravočasno dostavo paketov. S sistemi vodenja kakovosti in stalnim spremljanjem lahko zagotovijo visok standard distribucije paketov po vsej Evropi.)
- Varnost (Potrebno je izvajati vrsto previdnostnih ukrepov in zagotoviti, da vsaka pošiljka prispe varno in v celoti na svoj cilj. Družba GLS poseduje visoke varnostne standarde, ki to omogočajo. Za varovanje paketov v skladiščih znotraj podjetja skrbijo alarmni in drugi varnostni sistemi. Zaposleni, kot tudi prevozniki partnerji in njihovi vozniki, se redno udeležujejo izobraževanj o tem, kako s paketi ravnati previdno.)
- Preglednost (Pošiljatelji in prejemniki želijo slediti svojim paketom. To omogočajo posamezne kode paketov in uporaba tehnologije skeniranja na vseh vmesnih postajah. Vsi podatki so na voljo tudi znotraj celotne mreže, kar pomeni, da državne meje niso ovira pri sledenju paketov. Zahvaljujoč najsodobnejšim informacijskim rešitvam in mobilnemu prenosu podatkov so informacije v večjih državah na voljo bolj ali manj v realnem času.)
- Prilagodljivost (Kljub visoki stopnji standardizacije GLS pripisuje velik pomen fleksibilnosti storitev. Standardizirano paleto osnovne storitve po vsej Evropi je mogoče kombinirati s storitvami, ki so prilagojene različnim sektorjem in državam. Lokalna prisotnost in osredotočenost na stranke omogočajo fleksibilnost in kratke odzivne čase po vsej Evropi.)
- Trajnost (Družba prevzema svoje odgovornosti do zaposlenih, družbe in okolja ter se aktivno bori za večjo poštenost, večjo izobrazbo in minimalen vpliv na okolje. Zahtevajo in spodbujajo strokovni razvoj za zaposlene. Na področju varstva okolja pa so osrednja področja, področja energetske učinkovitosti in varčevanja z viri. Z donacijami, dnevi prostovoljstva in brezplačnimi prevoznimi storitvami za dober namen, GLS prispeva k boljši družbi.

5 RAZISKAVA VPLIVA STRESA NA ZAPOSLENE

V drugem delu svojega magistrskega dela preučujem teorijo na primeru treh predstavljenih podjetij. Ta del naloge predstavlja analizo dejavnikov stresa na delovnem mestu in kakšen je vpliv le-tega na zadovoljstvo zaposlenih. V nadaljevanju najprej predstavim namen in cilj raziskave. Nato sledi metodologija in hipoteze ter raziskovalna vprašanja ter podrobna analiza rezultatov in omejitve raziskave. Za konec dodam zaključne ugotovitve in svoja priporočila.

5.1 Namen in cilj raziskave

V raziskovalnem delu bom ugotavljala vzroke in posledice stresa ter kakšna je stopnja stresa glede na demografske dejavnike. Raziskava temelji na primeru logističnih podjetij, ki delujejo v transportni dejavnosti v Sloveniji. Preverila bom, kako se zaposleni spopadajo s stresnimi situacijami in poskušala predstaviti učinkovito rešitev za zmanjševanje dejavnikov stresa. Analizirala sem pridobljene rezultate ter jih interpretirala glede na postavljena raziskovalna vprašanja in hipoteze. Preverila bom, kolikšen je vpliv stresa na zadovoljstvo pri delu in motivacijske dejavnike zaposlenih v izbrani dejavnosti.

Cilj magistrskega dela je s pomočjo vprašalnika ugotoviti, v kakšni meri so zaposleni v logističnih podjetjih izpostavljeni negativnemu stresu.

5.2 Predstavitev raziskovalnih vprašanj in hipotez

Raziskovalna vprašanja in hipoteze sem oblikovala na osnovi lastnega razmišljanja in domnev, da so zaposleni podvrženi stresu zaradi narave dela in neizpolnjenih pričakovanj.

1. raziskovalno vprašanje: Kakšna je prisotnost zaznanega stresa pri zaposlenih v izbranih organizacijah in kakšna je povezava z njihovim zadovoljstvom?

H1: Stres je negativno povezan z zadovoljstvom zaposlenih.

H2: Zaposleni, ki nimajo otrok doživljajo višjo stopnjo stresa na delovnem mestu, kot tisti, ki imajo otroke.

H3: Zaposleni z višjo izobrazbo so pogosteje pod stresom, kot zaposleni z nižjo stopnjo izobrazbe.

H4: Višina plače je največji motivacijski dejavnik zaposlenega.

H5: Zaposleni, ki se v prostem času več ukvarjajo s telesno vadbo se lažje in učinkoviteje soočajo s stresom na delovnem mestu, kot tisti, ki se z vadbo ukvarjajo manj.

H6: Večja stopnja samoučinkovitosti je pozitivno povezana z zadovoljstvom zaposlenega.

H7: Zaposleni, ki delajo večinoma z ljudmi, občutijo višjo stopnjo stresa na delovnem mestu kot ostali zaposleni.

2. raziskovalno vprašanje: Ali se prisotnost stresa na delovnem mestu razlikuje glede na organizacijo, kjer je oseba zaposlena?

H8: Na stopnjo zaznanega stresa, organizacija, kjer je oseba zaposlena, nima vpliva.

5.3 Metodologija raziskave

5.3.1 Metode

Kot metodo zbiranja primarnih podatkov sem izbrala spletno anketo, ki sem jo delno sestavila sama, delno pa s pomočjo uveljavljenih anketnih vprašalnikov, ki jih bom predstavila v nadeljevanju empiričnega dela. Anketni vprašalnik sem ustvarila s pomočjo

programa Ika in ga posredovala v vsa tri izbrana podjetja. Raziskavo sem izvedla v časovnem obdobju med 29. 7. in 19. 9. 2019. Predhodno sem vzpostavila telefonski kontakt s podjetji, kjer so mi odobrili, da lahko elektronsko pošljem vprašalnike, ki so jih naprej posredovali zaposlenim. Anketiranci so bili pred izpolnjevanjem seznanjeni z namenom raziskave in zagotovilom, da so pridobljeni podatki uporabljeni izključno v namen izvedbe magistrskega dela. Prav tako je zagotovljena tudi popolna anonimnost vprašalnikov.

5.3.2 Anketni vprašalnik

Anketni vprašalnik je obsegal 24 vprašanj in je bil vsebinsko razdeljen na sedem blokov. Prvi blok vprašanj (od 1 do 4) je zajemal vprašanja, ki se nanašajo na stopnjo doživetelega stresa na delovnem mestu zaposlenega. V tem bloku vprašanj me je zanimalo na katerem delovnem mestu zaposleni delajo in kakšno stopnjo stresa zaznavajo. Drugi blok zajema zgolj eno vprašanje (5), ki se nanaša na telesno vadbo in količino le-te med zaposlenimi. Anketiranci odgovarjajo s pomočjo Likartove lestvice. Tretji blok vprašanj (od 6 do 8) se nanaša na preference in občutja, ki so pokazatelji stresa. Vprašanja so bila oblikovana v obliki Likertovih lestvic. V tem delu sem pridobila podatke o občutkih in mislih zaposlenih, prisotnosti stresnih dejavnikov in občutkov, ki se pojavljajo kot posledice stresa. Četrty blok zajema vprašanja 9 in 10, ki se nanašata na motivacijo zaposlenih. Anketirance sem spraševala o pomembnosti posameznega motivacijskega dejavnika in prisotnost le-teh v njihovem delovnem okolju. Tudi na ta vprašanja anketiranci odgovarjajo s pomočjo Likartovih lestvic. Peti blok zajema vprašanje 11 in 12, ki se nanašata na zadovoljstvo zaposlenega. V šestem bloku vprašanj, kamor sodijo vprašanja 13, 14, 15 in 16, anketirance sprašujem po samoučinkovitosti, splošnem počutju, razpoloženju in vzdušju v organizaciji. Vprašanja so oblikovana na osnovi Likartovih lestvic. Sedmi blok vprašanj (od 17 do 23) se nanaša na vprašanja o demografskih podatkih. Sem sodijo spol, starost, delovna doba, izobrazba, zakonski stan in ali imajo anketiranci otroke. V zadnjem vprašanju ankete sprašujem zaposlene v katerem podjetju so zaposleni.

5.4 Rezultati raziskave

V tem poglavju predstavim rezultate raziskave in njihovo interpretacijo. V anketi je sodelovalo 94 zaposlenih iz vseh treh logističnih podjetij. Podatke sem filtrirala tako, da sem izločila tiste odgovore zaposlenih, ki so anketo prenehali izpolnjevati, ali pa na pomembna vprašanja niso odgovorili. Na takšen način smo prišli do 63 ustrezno izpolnjenih anketnih vprašalnikov. V nadeljevanju so predstavljeni odgovori glede na odgovore teh 63 zaposlenih, ki so ustrezno izpolnili anketo. Najprej predstavim opisno statistiko, nato pa sledi še preverjanje hipotez.

5.4.1 Opisna statistika

Demografske podatke sem pridobila z odgovori na vprašanja od 17 do 24. Vprašanja so se nanašala na spol, starost, delovno dobo, doseženo formalno izobrazbo, zakonski status in v katerem podjetju so respondenti zaposleni.

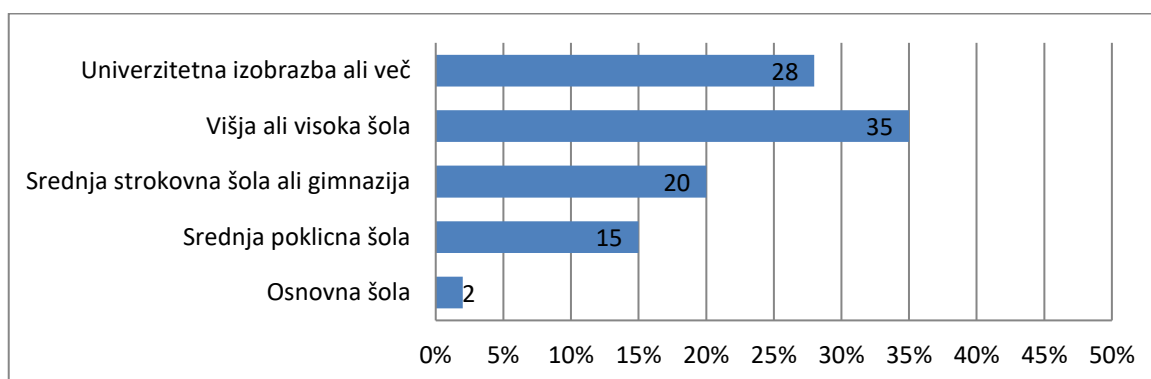
Na vprašanje 17, ki se je nanašalo na spol anketirancev, je odgovorilo 54 zaposlenih. Od tega je ženskih predstavnic 65 % in moških 35 %.

Vprašanje 18 se je nanašalo na starost anketirancev. Nanj je odgovorilo 53 vprašanih. Med 21 in 30 let je starih 18 zaposlenih, kar predstavlja 34 % vseh, ki so odgovorili na to vprašanje. 26 zaposlenih oziroma 49 % vseh, ki so odgovorili na vprašanje, je starih med 31 in 40 let. 7 zaposlenih oziroma 13 % vseh, ki so odgovorili na vprašanje, je starih med 41 in 50 let. 2 zaposlena oziroma 4 % vseh, je starih nad 51 let. Najmlajši respondent je star 23, najstarejši pa 56 let.

Na vprašanje 19, ki se je nanašalo na delovno dobo v trenutnem podjetju je odgovorilo 52 anketirancev. Respondent z najmanjšo delovno dobo v trenutnem podjetju je zaposlen 3 tedne, z največjo pa 34 let. Pri 20 vprašanju so anketiranci označili skupno delovno dobo. Na to vprašanje je odgovorilo 54 zaposlenih. 21 zaposlenih oziroma 33 % je tistih, katerih skupna delovna doba znaša do 5 let. 9 zaposlenih oziroma 14 % delež je tistih, katerih skupna delovna doba znaša več kot 16 let.

Pri 21 vprašanju so zaposleni označili svojo najvišje doseženo izobrazbo, kar je grafično prikazano na sliki 1. Izbirali so lahko med osnovno šolo, srednjo poklicno šolo, srednjo strokovno šolo ali gimnazijo, višjo ali visoko šolo ter univerzitetno izobrazbo ali več. Največ respondentov ima zaključeno višjo ali visoko šolo (35 %), sledijo tisti z zaključeno univerzitetno izobrazbo ali več (28 %). Zaposlenih, ki so zaključili srednjo strokovno šolo ali gimnazijo je 20 %, delež tistih, ki imajo zaključeno srednjo poklicno šolo znaša 15 %. Le 2 % vprašanih ima zaključeno osnovno šolo, kar predstavlja enega anketiranca.

Slika 1: Izobrazbena struktura anketirancev (v %)

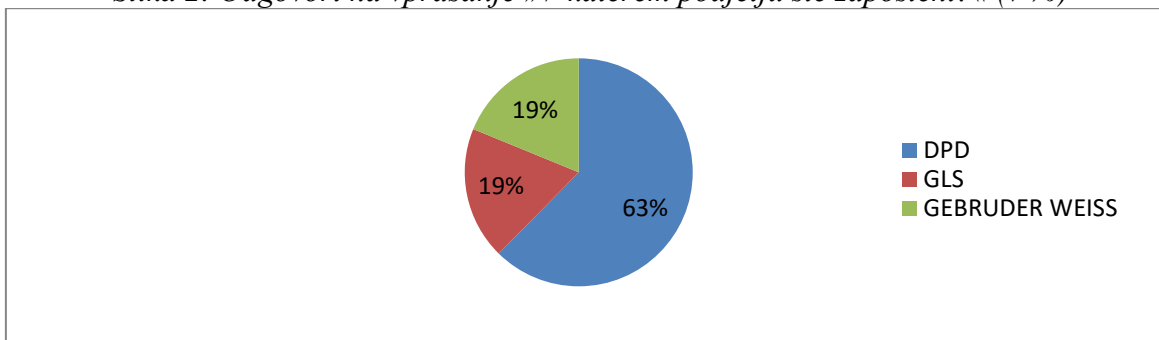


Vir: lastno delo.

Pri naslednjem vprašanju so anketiranci odgovarjali glede svojega zakonskega statusa. Na to vprašanje je odgovorilo 54 zaposlenih, kar predstavlja 86 % vseh, ki so izpolnjevali vprašalnik. Največ respondentov je označilo odgovor poročeni ali v izvenzakonski skupnosti (59 %), sledijo samski (35 %) ter razvezani (6 %). Nihče od vprašanih ni ovdoveli.

Na vprašanje »Ali imate otroke?« je pozitivno odgovorilo 48 % vseh, ki so odgovorili na to vprašanje. 52 % respondentov otrok nima. Na to vprašanje je odgovorilo 54 respondentov. Zadnje vprašanje v anketnem vprašalniku se je nanašalo na podjetje v katerem je anketirani zaposlen. Na to vprašanje je odgovorilo 43 anketirancev, kar predstavlja 68 % vseh, ki so aktivno izpolnjevali anketo. Največ zaposlenih, ki je aktivno sodelovalo v anketi je zaposlenih v podjetju DPD (63 %), sledijo tisti, ki so zaposleni v podjetju GLS in GW (19 %). Razmerje med respondenti je grafično prikazano spodaj v sliki 2.

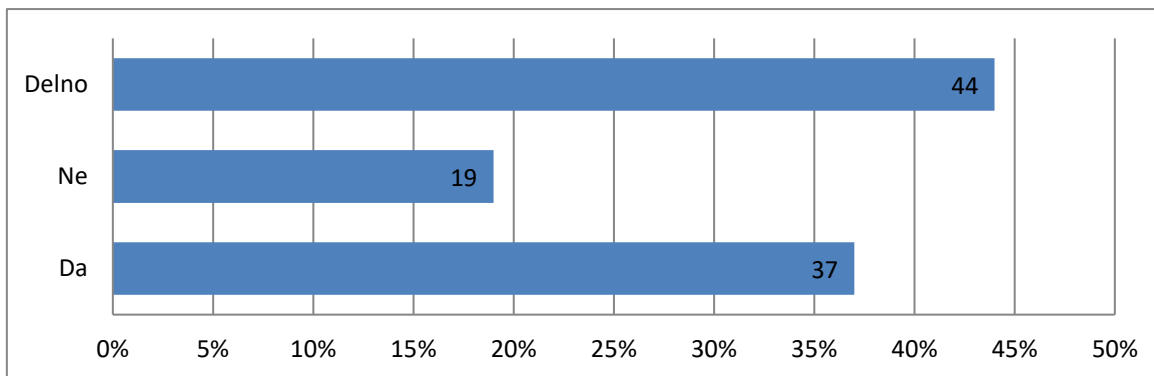
Slika 2: Odgovori na vprašanje »V katerem podjetju ste zaposleni?« (v %)



Vir: lastno delo.

Slika 3 predstavlja, kako zaposleni ocenjujejo delo v organizaciji. Na vprašanje »Ali bi svoje delo opisali kot stresno?« je odgovorilo 63 zaposlenih. Od tega jih kar 81 % meni, da je njihovo delo stresno. Od tega jih 44 % ocenjuje, da je raven stresa na delovnem mestu delna. 19 % vprašanih meni, da njihovo delo ni stresno.

Slika 3: Odgovori na vprašanje »Ali bi svoje delo opisali kot stresno?« (v %)

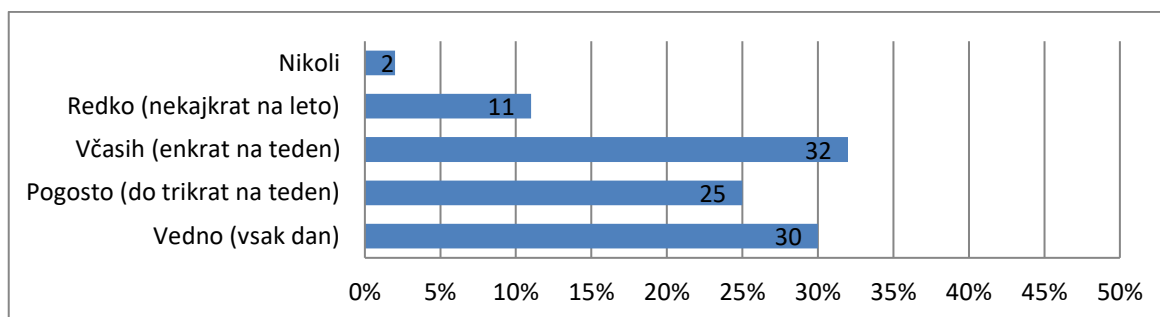


Vir: lastno delo.

Pri vprašanju »Kako pogosto ste pod stresom?« so imeli anketiranci možnost označiti enega od petih odgovorov. Največ anketiranih zaposlenih je označilo odgovor »Včasih (enkrat na teden)« in sicer kar 32 %, drugi najpogostejši odgovor je bil »Vedno (vsak dan)«, za katerega se je odločilo 30 % anketirancev. Sledi mu odgovor »Pogosto (do trikrat na teden)«, ki so ga zaposleni izbrali v 25 %. »Redko (nekajkrat na leto)« je izbralo 11 % anketiranih oseb, le 2 % anketiranih zaposlenih pa meni, da niso nikoli pod vplivom negativnega stresa. Grafično so odgovori na omenjeno vprašanje prikazani v sliki 4. Tudi na to vprašanje je odgovorilo 63 anketiranih oseb.

Če povzamemo je zaskrbljujoče dejstvo, da je kar 55 % vseh vprašanih, negativnemu stresu na delovnem mestu izpostavljenih več kot trikrat na teden, torej več kot polovico delovnega tedna.

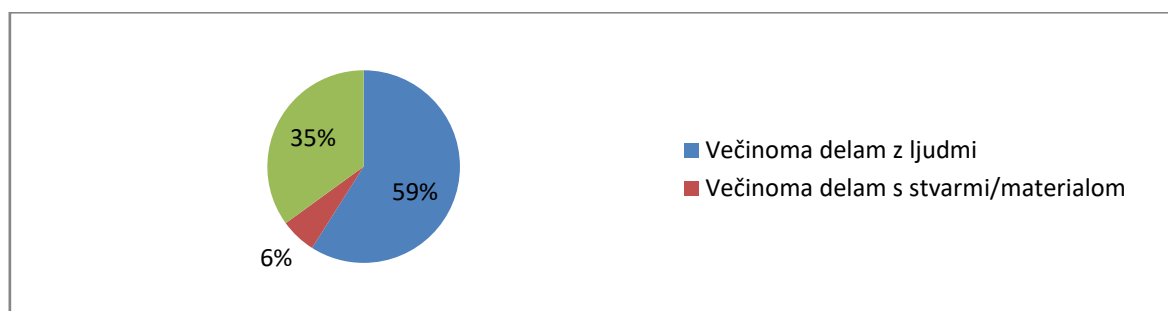
Slika 4: Pogostost zaznanega stresa na delovnem mestu (v %)



Vir: lastno delo.

Vprašanje o naravi dela na delovnem mestu, zajema tri dimenzije. Anketiranci so lahko izbirali med odgovori večinoma delam z ljudmi, večinoma delam s podatki ter večinoma delam s stvarmi. Glede na to, da gre za podjetja, ki se ukvarjajo s storitvenimi dejavnostmi, so odgovori pričakovani. Največji delež predstavljajo zaposleni, ki večinoma delajo z ljudmi (59 %), sledijo tisti, ki večinoma delajo s podatki (35 %) ter zaposleni, ki je njihova primarna dejavnost delo s stvarmi (6 %). Grafično so odgovori na vprašanje o delovnem mestu prikazani na sliki 5.

Slika 5: Odgovori respondentov o naravi njihovega delovnega mesta (v %)



Vir: lastno delo.

Z vprašanjem 5 v anketnem vprašalniku sem merila fizično aktivnost respondentov. Vprašanje sem zasnovala po vzorcu lestvice o fizični aktivnosti v prostem času, ki jo je sestavil avtor Godin (Godin, 2011). Z omenjeno lestvico sem zbirala informacije o tem, kolikokrat povprečno posameznik opravlja intenzivno, zmerno in lahko telesno vadbo, ki traja najmanj 15 minut. Vprašanja se nanašajo na telesno vadbo, ki se izvaja v prostem času. Sestavila sem 6-stopenjsko Likertovo lestvico s pomočjo katere so anketiranci od 0 do 5 in več označili, kolikokrat na teden v povprečju se ukvarjajo z določeno telesno vadbo. V našem primeru pomeni 0, da te aktivnosti ne opravljajo, 5 in več pa pomeni, da aktivnost opravljajo 5 ali večkrat na teden.

V sliki 6 prikazujem povprečje odgovorov anketirancev na lestvici o fizični aktivnosti v prostem času. V povprečju zaposleni največ izvajajo lahko vadbo. V povprečju le-to izvajajo štirikrat tedensko (4). Temu povprečju sledi izvajanje zmerne vadbe (2.8) in najmanj anketirancev izvaja intenzivno vadbo v povprečju dvakrat tedensko (2.4).

Slika 6: Povprečje odgovorov na vprašanje o fizični aktivnosti



Vir: lastno delo.

Z vprašanjem 6 sem merila zaznan stres pri zaposlenih. Za merjenje sem uporabila slovensko različico sicer tuje lestvice, ki je najpogosteje uporabljena lestvica za merjenje zaznanega stresa (angl. Perceived Stress Scale) (Cohen, 1994). Z omenjeno lestvico sem merila stopnjo stresnih situacij v življenju posameznega anketiranca. Vprašalnik je zasnovan tako, da vsebuje 10 vprašanj, ki se nanašajo na občutke posameznika ob določenih življenjskih situacijah. Lestvica ima obliko 4-stopenjske lestvice, kjer 0 pomeni »nikoli« in 4 »zelo pogosto«.

S sliko 7 je predstavljeno povprečje odgovorov šestega vprašanja v anketnem vprašalniku. Na to vprašanje je odgovorilo 57 anketirancev. Najvišjo povprečno vrednost (4) je doseglo vprašanje »Kako pogosto ste bili prepričani, da ste zmožni obvladovati svoje osebne probleme?« Najnižjo vrednost (2.6) pa je doseglo vprašanje »Kako pogosto se vam je zdelo, da niste kos vsem svojim obveznostim?«

Slika 7: Povprečje odgovorov na vprašanje o zaznanem stresu

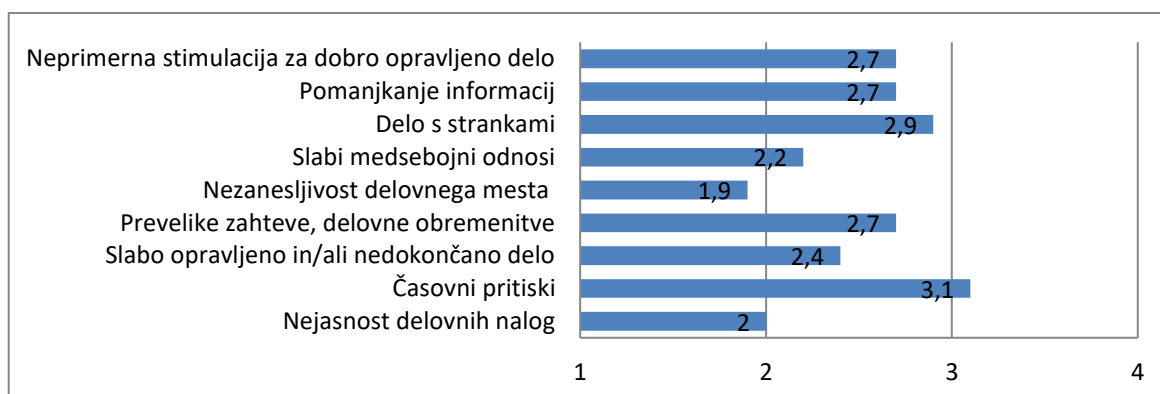


Vir: lastno delo.

Prisotnost posameznega stresnega dejavnika znotraj podjetij sem merila z vprašanjem 7. Na vprašanje je odgovorilo 56 anketirancev. Vprašanje sem sestavila tako, da sem navedla 9 najpogostejših dejavnikov stresa, ki se pojavljajo na delovnih mestih. Anketiranci so s pomočjo 4-stopenjske Likertove lestvice, kjer 1 pomeni »nikoli«, 4 pa »zelo pogosto« ocenili prisotnost posameznega stresnega dejavnika v njihovem podjetju.

Slika 8 prikazuje povprečje odgovorov na 7 vprašanje v anketnem vprašalniku. Najvišjo povprečno vrednost (3,1) je prejel dejavnik »časovni pritiski«, sledi mu »delo s strankami« s povprečjem (2,9). »Nezanesljivost delovnega mesta« je dejavnik stresa, ki je po mnenju zaposlenih najmanj prisoten na njihovem delovnem mestu (1,9).

Slika 8: Povprečje odgovorov na vprašanje: »V kolikšni meri so spodnji dejavniki stresa na delovnem mestu prisotni v vašem podjetju?«

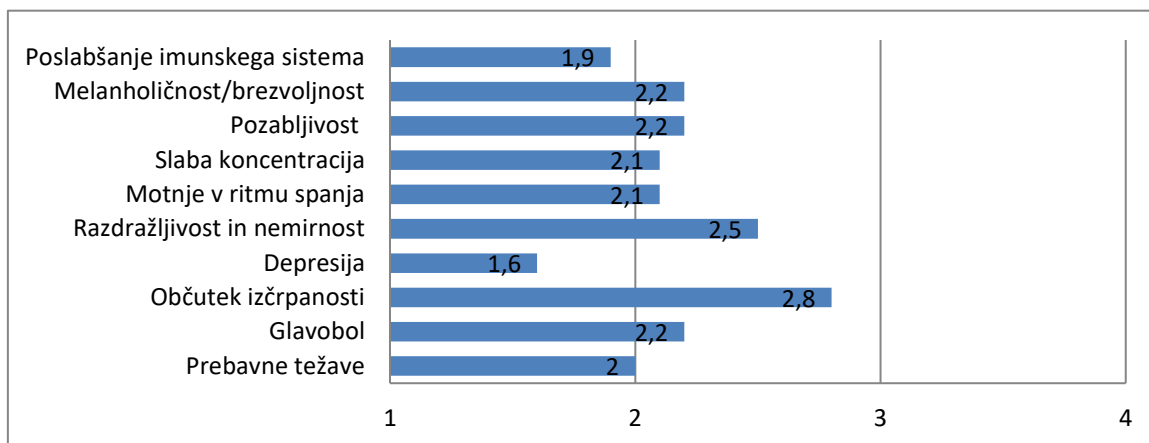


Vir: lastno delo.

Prisotnost negativnih občutkov, ki so tudi posledice stresa sem merila z vprašanjem 8. Na vprašanje je odgovorilo 56 anketirancev. Vprašanje je bilo sestavljeno iz desetih negativnih občutkov, ki se pojavljajo kot posledice stresa, katere so anketiranci ocenjevali s pomočjo s pomočjo 4-stopenjske Likertove lestvice. Pogostost pojava določenega občutja je anketiranec ocenil s stopnjo, kjer 1 pomeni »nikoli«, 4 pa »zelo pogosto«.

Povprečje odgovorov na občutke, ki so posledice stresa je prikazano v sliki 9. Anketirance na delovnem mestu najpogosteje spremlja občutek izčrpanosti (2,8), čemur sledi razdražljivost in nemirnost (2,5). Na delovnem mestu zaposlene v povprečju najmanj spremlja občutek depresije (1,6).

Slika 9: Povprečje odgovorov na vprašanje: »Kako pogosto ste v zadnjem letu občutili naslednje občutke, ki so tudi posledice stresa?«



Vir: lastno delo.

Pri vprašanju 9 in 10 sem preverjala motivacijo zaposlenih. Podala sem 10 motivacijskih dejavnikov, ki sem jih izbrala na podlagi pregleda literature in lastnih izkušenj. Deveto vprašanje je od anketirancev zahtevalo, da ocenijo kako pomemben je posamezen motivacijski dejavnik za zaposlenega. Na to vprašanje je odgovorilo 53 anketirancev. Anketiranci so s pomočjo 4-stopenjske Likertove lestvice, pri vsakem motivacijskem dejavniku, lahko izbirali oceno od 1, ki pomeni »sploh ni pomembno« do 4, ki pomeni »izjemno pomembno«.

Slika 10 prikazuje povprečje odgovorov o pomembnosti posameznega motivacijskega dejavnika za zaposlenega. Dobri delovni pogoji (3,8) predstavljajo našim anketirancem najpomembnejši motivacijski dejavnik. Sledita mu dejavnika dobri odnosi s sodelavci in višina plače (3,7). Najmanj pomembno za motivacijo pri delu se zaposlenim zdi pomoč nadrejenega pri osebnih težavah (2,5). Občutek vključenosti (3,2) je po ocenah zaposlenih drugi najmanj pomemben dejavnik motivacije na delovnem mestu.

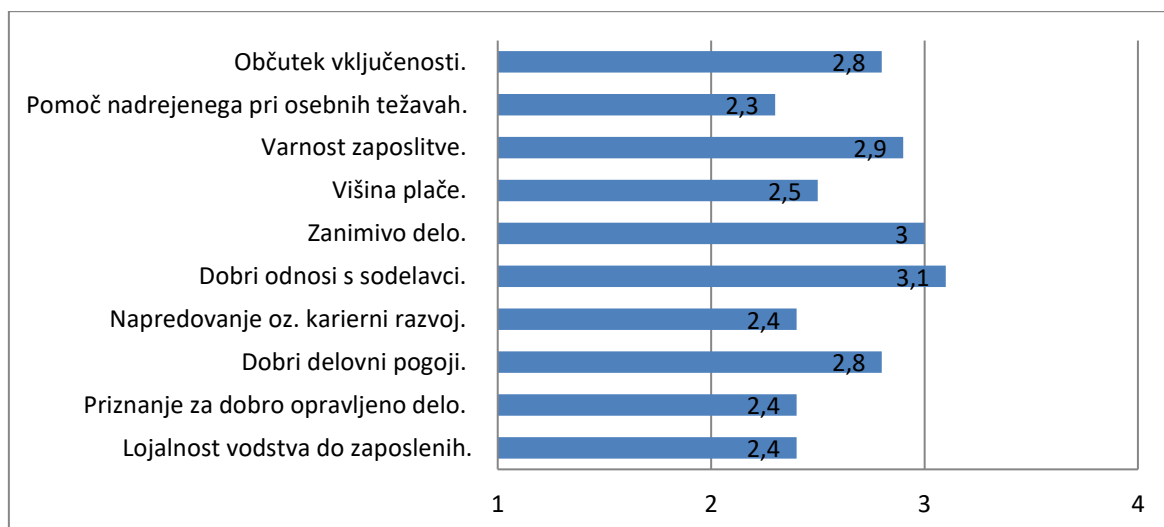
Slika 10: Povprečje odgovorov na vprašanje o pomembnosti posameznega motivacijskega dejavnika za zaposlenega



Vir: lastno delo.

Slika 11 prikazuje povprečje odgovorov o prisotnosti posameznega motivacijskega dejavnika v podjetju, kjer je anketiranec zaposlen. Na to vprašanje je odgovorilo 54 anketirancev. Anketiranci so s pomočjo 4-stopenjske Likertove lestvice, pri vsakem motivacijskem dejavniku lahko izbirali oceno od 1, ki pomeni »ni prisotno« do 4, ki pomeni »zelo prisotno«. Anketiranci ocenjujejo, da je v njihovem podjetju najprisotnejši motivacijski dejavnik dobri odnosi s sodelavci (3,1), sledi mu zanimivo delo (3) in varnost zaposlitve (2,9). Najmanj prisoten dejavnik v podjetjih je po mnenju zaposlenih pomoč nadrejenega pri osebnih težavah (2,3). S povprečno vrednostjo (2,4) so ostali najmanj prisotni dejavniki še lojalnost, vodstva do zaposlenih, priznanje za dobro opravljeno delo in napredovanje oz. karierni razvoj.

Slika 11: Povprečje odgovorov na vprašanje o prisotnosti posameznega motivacijskega dejavnika za zaposlenega

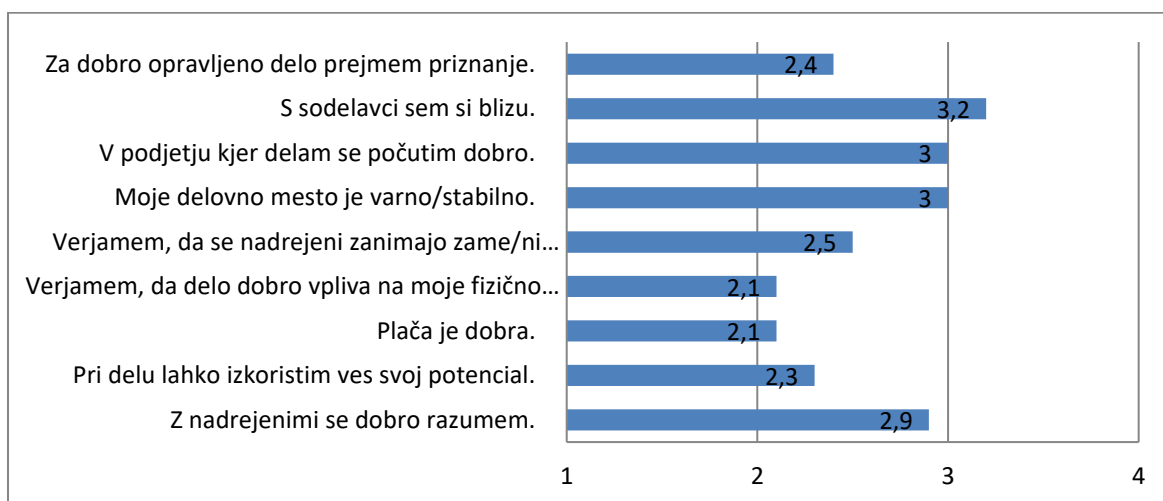


Vir: lastno delo.

Slika 12 prikazuje povprečje odgovorov na trditve o zadovoljstvu pri delu. Anketiranci so s pomočjo 4-stopenjske Likertove lestvice pri vsaki trditvi lahko izbirali oceno od 1, ki pomeni »sploh se ne strinjam« do 4, ki pomeni »popolnoma se strinjam«. Na to vprašanje je odgovorilo 54 zaposlenih. Za merjenje sem priredila tujo lestvico, ki se uporablja za merjenje zadovoljstva pri delu (angl. The Generic Job Satisfaction Scale) (Macdonald & MacIntyre, 1997).

Anketiranci najbolje ocenjujejo trditev s sodelavci sem si blizu (3,2), čemur sledi trditev moje delovno mesto je varno/stabilno (3) in trditev v podjetju kjer delam se počutim dobro (3). Najmanj se zaposleni strinjajo s trditvijo plača je dobra (2,1) in s trditvijo Verjamem, da delo dobro vpliva na moje fizično zdravje (2,1).

Slika 12: Povprečje odgovorov na trditve o zadovoljstvu pri delu



Vir: lastno delo.

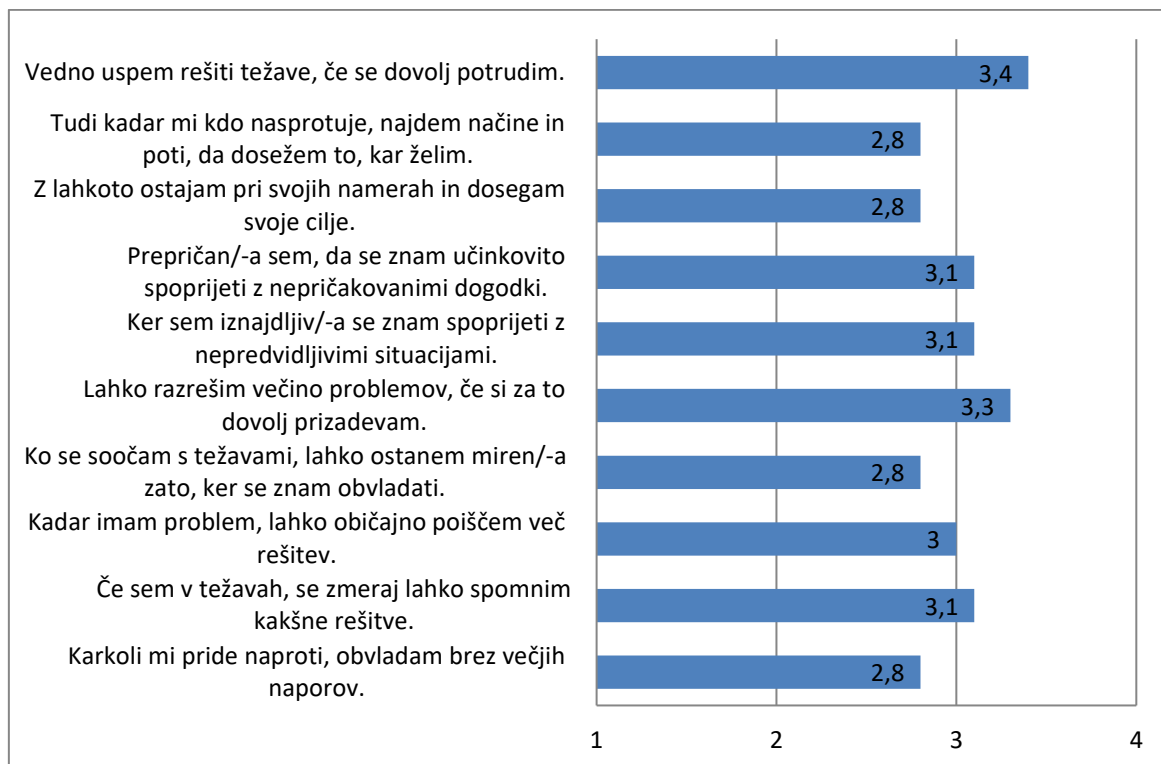
Samoučinkovitost sem merila z vprašanjem 13 v anketnem vprašalniku. Za merjenje sem priredila tujo lestvico, ki se uporablja za merjenje splošne samoučinkovitosti (angl. Generalized Self-Efficacy Scale) (Jerusalem & Schwarzer, 1992). Lestvica vsebuje 10 postavk oz. trditev, katere anketiranci ocenjujejo, v kolikšni meri vsaka od njih velja zanje. Anketiranci so s pomočjo 4-stopenjske Likertove lestvice pri vsaki trditvi lahko izbirali oceno od 1, ki pomeni »sploh ne velja zame« do 4, ki pomeni »popolnoma velja zame«.

Slika 13 prikazuje povprečje odgovorov na trditve o samoučinkovitosti. Za anketirance v povprečju najbolj velja trditev (3,4) »Vedno uspešnem rešiti težave, če se le dovolj potrudim«, naslednja trditev, ki prav tako v povprečju najbolj velja je (3,3) »Lahko razrešim večino problemov, če si za to dovolj prizadevam.« V povprečju imajo naslednje tri trditve še vrednost nad 3 (3,1): »Prepričan/-a sem, da se znam učinkovito spoprijeti z nepričakovanimi dogodki.«, »Ker sem iznajdljiv/-a se znam spoprijeti z nepredvidljivimi situacijami.« in »Če sem v težavah, se zmeraj lahko spomnim kakšne rešitve.« V povprečju najmanj veljajo kar 4 trditve (2,8) in sicer: »Karkoli mi pride na proti, obvladam brez večjih naporov.«, »Ko se

soočam s težavami, lahko ostanem miren/-a zato, ker se znam obvladati.«, »Z lahkoto ostajam pri svojih namerah in dosegam svoje cilje.« in »Tudi kadar mi kdo nasprotuje, najdem načine in poti, da dosežem to, kar želim.«

Glede na povprečje rezultatov lahko ocenimo, da trditve za večino zaposlenih veljajo ter da je samoučinkovitost v povprečju precej visoka.

Slika 13: Povprečje odgovorov na trditve o samoučinkovitosti zaposlenih



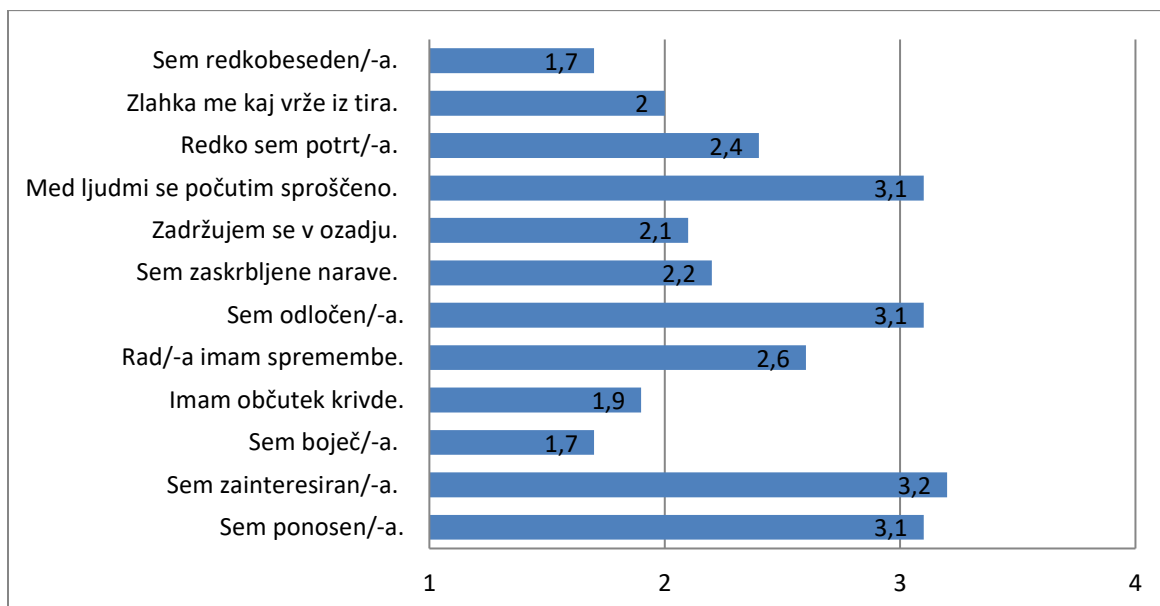
Vir: lastno delo.

Splošno počutje zaposlenih sem merila z vprašanjem 14 v anketnem vprašalniku. V anketi sem uporabila tujo lestvico pozitivnega in negativnega efekta (angl. Positive and Negative Affect Schedule) (Watson, Clark & Tellegen, 1988), ki sem jo priredila za potrebe svoje raziskave. Vprašanje sem sestavila tako, da zaposleni vsako počutje oceni s pomočjo 4-stopenjske Likertove lestvice od 1, ki pomeni »sploh ne drži« do 4, ki pomeni »popolnoma drži«.

Slika 14 prikazuje povprečje odgovorov anketirancev na trditve o splošnem počutju. Zaposleni so morali označiti v kolikšni meri katera od trditev za njih velja. 6 trditev meri pozitivno počutje, 6 pa negativno. Anketiranci v povprečju najbolj ocenjujejo trditev »sem zainteresiran/-a«, (3,2), kar pomeni, da to počutje v veliki meri velja za anketirance. Za zaposlene najmanj veljata trditvi (1,7) »Sem redkobeseden/-a« in »Sem boječ/-a«. Ostale

trditve, ki merijo negativno počutje imajo vrednosti pod 2,5 (od 1,9 do 2,4). Večina odgovorov na trditve, ki merijo negativno počutje se nahaja na levi strani lestvice.

Slika 14: Povprečje odgovorov na trditve o splošnem počutju



Vir: lastno delo.

5.4.2 Analiza hipotez

1. raziskovalno vprašanje: Kakšna je prisotnost zaznanega stresa pri zaposlenih v izbranih organizacijah in kakšna je povezava z njihovim zadovoljstvom?

Na tem raziskovalnem vprašanju temelji empirični del mojega dela. Anketni vprašalnik sem sestavila na način, da lahko z njim ugotovim stopnjo stresa, ki ga zaposleni zaznajo na delovnem mestu. Posredno sem tudi ugotavljala zadovoljstvo zaposlenih.

H1: Stres je negativno povezan z zadovoljstvom zaposlenih.

Zadovoljstvo zaposlenih sem merila z naslednjimi trditvami: »Za dobro opravljeno delo prejmem priznanje.«, »S sodelavci sem si blizu.«, »V podjetju kjer delam se počutim dobro.«, »Moje delovno mesto je varno/stabilno.«, »Verjamem, da se nadrejeni zanimajo zame/ni jim vseeno.«, »Verjamem, da delo dobro vpliva na moje fizično zdravje.«, »Plača je dobra.«, »Pri delu lahko izkoristim ves svoj potencial.« in »Z nadrejenimi se dobro razumem.«.

Z izračunom Cronbach alfa koeficienta sem preverila, ali trditve merijo isti konstrukt in ali so primerni za združitev v eno spremenljivko. Cronbachov koeficient alfa je znašal 0,835,

kar pomeni, da je zanesljivost konstrukta sprejemljiva, zato sem spremenljivke združila s pomočjo funkcije Compute.

Spremenljivko stres sem rekodirala v 2 vrednosti in sicer: **pogosto pod stresom (vsaj enkrat tedensko)** – združitev spremenljivk vedno (vsak dan), pogosto (do trikrat na teden) in včasih (enkrat na teden) in **redko pod stresom (nekajkrat na leto ali redkeje)** – združitev spremenljivk redko (nekajkrat na leto) in nikoli.

V tabeli 1 je prikazana opisna statistika za zadovoljstvo zaposlenih, ki so pogosto pod stresom in zadovoljstvo zaposlenih, ki so redko pod stresom. Zaposleni, ki so redko pod stresom - nekajkrat na leto ali redkeje ($M=2,64$) so bolj zadovoljni, kot zaposleni, ki so pogosto pod stresom - vsaj enkrat tedensko ($M=2,63$).

Tabela 1: Opisne statistike za zadovoljstvo in stres zaposlenih

	Stres	N	Aritmetična sredina	Standardni odklon	Standardna napaka povprečja
Zadovoljstvo zaposlenih	Pogosto pod stresom (vsaj enkrat tedensko)	45	2.6296	0.50918	0.07590
	Redko pod stresom (nekajkrat na leto ali redkeje)	8	2.6389	0.54997	0.19444

Vir: lastno delo.

Preverjala sem ali se povprečna vrednost spremenljivke razlikuje med dvema skupinama enot, zato sem izvedla t-test neodvisnih vzorcev (angl. Independent-Samples T-test). Zanima me, ali obstaja statistično značilna razlika med zadovoljstvom zaposlenih, ki so pogosto pod stresom (vsaj enkrat tedensko) in zadovoljstvom zaposlenih, ki so redko pod stresom (nekajkrat na leto ali redkeje).

Postavim 2 hipotezi za Levenov test:

H0: Varianci spremenljivke zadovoljstvo zaposlenih sta enaki v obeh skupinah.

H1: Varianci spremenljivke zadovoljstvo zaposlenih sta v obeh skupinah različni.

Na podlagi Levenovega testa ne morem zavrni ničelne hipoteze o enakosti varianc. Pri 5 % stopnji značilnosti torej ne moremo zavrni ničelne hipoteze, ki pravi, da sta varianci spremenljivke zadovoljstvo zaposlenih enaki v obeh skupinah ($F=0,112$, p vrednost= $0,740$). Vrednost testne statistike t je $-0,047$, njena statistična značilnost pa je $0,963$ (dvostranski test). S 5 % stopnjo značilnosti ne morem zavrni ničelne domneve, kar pomeni, da med zaposlenimi, ki so pogosto pod stresom (vsaj enkrat tedensko) in zaposlenimi, ki so redko pod stresom (nekajkrat na leto ali redkeje) ne obstaja statistična razlika v zadovoljstvu zaposlenih. Med skupinama torej ni statistično značilnih razlik.

Zanimalo me je ali je stres negativno povezan z zadovoljstvom zaposlenih. Čeprav vidimo minimalne razlike v aritmetičnih sredinah med zadovoljstvom zaposlenih, ki so pogosto pod

stresom (vsaj enkrat tedensko) in zadovoljstvom zaposlenih, ki so redko pod stresom (nekajkrat na leto ali redkeje), le-te niso statistično značilne. Na podlagi teh rezultatov lahko zavrnem prvo hipotezo, kar pomeni, da stres ni negativno povezan z zadovoljstvom zaposlenih.

Tabela 2: Levenov test in T-test pri zadovoljstvu zaposlenih

		Levenov test za enakost varianc		T-test za enakost aritmetičnih sredin		
		F	Df	T	Df	Značilnost (2-stranska)
Zadovoljstvo zaposlenih	Predpostavljene enake variance	0.112	0.740	-0.047	51	0.963
	Predpostavljene različne variance			-0.044	9.262	0.966

Vir: lastno delo.

H2: Zaposleni, ki nimajo otrok doživljajo višjo stopnjo stresa na delovnem mestu, kot tisti, ki imajo otroke.

V spodnji tabeli 3 vidim, da so zaposleni, ki nimajo otrok bolj pod stresom (AS=1,0779) kot tisti zaposleni, ki imajo otroke (AS=1,2609).

Tabela 3: Opisne statistike za stres in zaposlene, ki imajo otroke ali ne

	Ali imate otroke?	N	Aritmetična sredina	Standardni odklon	Standardna napaka povprečja
Stres	Da	69	1.2609	0.44233	0.05325
	Ne	77	1.0779	0.26981	0.03075

Vir: lastno delo.

Preverjala bom, ali se povprečna vrednost spremenljivke razlikuje med dvema skupinama enot, zato smo izvedli t-test neodvisnih vzorcev (angl. Independent-Samples T-test). Zanima me, ali obstaja statistično značilna razlika med stresom zaposlenih, ki imajo otroke in stresom zaposlenih, ki otrok nimajo.

Postavim 2 hipotezi za Levenov test:

H0: Varianci spremenljivke stres zaposlenih sta enaki v obeh skupinah.

H1: Varianci spremenljivke stres zaposlenih sta v obeh skupinah različni.

Na podlagi Levenovega testa lahko zavrnem ničelno hipotezo o enakosti varianc. Pri 5 % stopnji značilnosti zavrnem ničelno hipotezo, ki pravi, da sta varianci spremenljivke stres zaposlenih enaki v obeh skupinah (F=43,907, p vrednost=0,000).

Vrednost testne statistike t je 2,975, njena statistična značilnost pa je 0,004 (dvostranski test). S 5 % stopnjo značilnosti lahko zavrnem ničelno domnevo, kar pomeni, da med zaposlenimi, ki imajo otroka in zaposlenimi, ki nimajo otroka obstaja statistična razlika v stresu zaposlenih. Med skupinama so statistično značilne razlike. Ugotovila sem, da so zaposleni, ki nimajo otrok bolj pod stresom kot tisti zaposleni, ki imajo otroke – razlike so statistično značilne. Na podlagi teh rezultatov lahko potrdim postavljeno hipotezo.

Tabela 4: Levenov test in t-test pri stresu zaposlenih, ki imajo otroke ali ne

		Levenov test za enakost varianc		T-test za enakost aritmetičnih sredin		
		F	Df	T	Df	Značilnost (2-stranska)
Stres	Predpostavljene enake variance	43.907	.000	3.051	144	.003
	Predpostavljene različne variance			2.975	109.966	.004

Vir: lastno delo.

H3: Zaposleni z višjo izobrazbo so pogosteje pod stresom, kot zaposleni z nižjo stopnjo izobrazbe.

Spremenljivko stres sem rekodirala v 2 vrednosti in sicer: **1 - pogosto pod stresom (vsaj enkrat tedensko)** – združitev spremenljivk vedno (vsak dan), pogosto (do trikrat na teden) in včasih (enkrat na teden) in **2 - redko pod stresom (nekajkrat na leto ali redkeje)** – združitev spremenljivk redko (nekajkrat na leto) in nikoli.

Vidim lahko, da so zaposleni, ki imajo zaključeno višjo ali visoko šolo najbolj pogosto pod stresom (AS=1,0652), sledijo pa jim zaposleni, ki imajo zaključeno univerzitetno izobrazbo ali več (AS=1,1429) in zaposleni, ki imajo zaključeno srednjo strokovno šolo ali gimnazijo (AS=1,1935). Najmanj pogosto pa so pod stresom zaposleni, ki imajo zaključeno osnovno šolo (AS=2) in tisti zaposleni, ki imajo zaključeno srednjo poklicno šolo (AS=1,25).

Tabela 5: Opisne statistike za stopnjo izobrazbe

	N	Aritmetična sredina	Standardni odklon	Standardna napaka	95% Interval zaupanja		Min	Max
					Sp. meja	Zg. meja		
Osnovna šola	3	2.0000	0.00000	0.00000	2.0000	2.0000	2.00	2.00

se nadaljuje

Tabela 6: Opisne statistike za stopnjo izobrazbe (nad.)

Srednja poklicna šola	24	1.2500	0.44233	0.09029	1.0632	1.4368	1.00	2.00
Srednja strokovna šola ali gimnazija	31	1.1935	0.40161	0.07213	1.0462	1.3409	1.00	2.00
Višja ali visoka šola	46	1.0652	0.24964	0.03681	0.9911	1.1394	1.00	2.00
Univerzitetna izobrazba ali več	42	1.1429	0.35417	0.05465	1.0325	1.2532	1.00	2.00
Skupaj	146	1.1644	0.37190	0.03078	1.1036	1.2252	1.00	2.00

Vir: lastno delo.

Preverjala bom ali se povprečna vrednost spremenljivke razlikuje med petimi skupinami enot, zato sem izvedla analizo variance (angl. Analysis of variance, v nadaljevanju ANOVA). Zanima me, ali obstaja statistično značilna razlika v stresu med tistimi zaposlenimi, ki imajo zaključeno osnovno šolo, srednjo poklicno šolo, srednjo strokovno šolo ali gimnazijo, višjo ali visoko šolo ali univerzitetno izobrazbo ali več.

Najprej postavim 2 hipotezi za preverjanje predpostavk o enakosti varianc (Levenova statistika).

H₀: Ni razlik med populacijskimi variancami.

H₁: So razlike med populacijskimi variancami.

Testna statistika (Levenova statistika) ima vrednost 6,477, porazdeljuje se po F porazdelitvi s prostostnimi stopnjami 4 in 141, njena statistična značilnost pa je $p=0,000$. Domnevo o enakosti varianc zavrnamo ob 5 % stopnji značilnosti, kar pomeni, da populacijske variance niso enake. Čeprav imamo neenakost varianc, sprejmemo rezultate analize variance.

ANOVA sem izvedla tako, da sem preučila kakšne bodo razlike v stresu med tistimi zaposlenimi, ki imajo zaključeno osnovno šolo, srednjo poklicno šolo, srednjo strokovno šolo ali gimnazijo, višjo ali visoko šolo ali univerzitetno izobrazbo ali več. Iz spodnje tabele lahko vidim, da obstajajo statistično značilne razlike v stresu med zaposlenimi, ki imajo zaključeno osnovno šolo, srednjo poklicno šolo, srednjo strokovno šolo ali gimnazijo, višjo ali visoko šolo ali univerzitetno izobrazbo ali več ($F_{(4,141)}=5,646$; p vrednost= $0,000$). Povzamem lahko, da so najpogosteje pod stresom tisti, ki imajo zaključeno visoko/višjo šolo in univerzitetno ali več, najmanj pa tisti z osnovno/srednjo šolo. Na podlagi teh rezultatov

lahko potrdim tretjo hipotezo, ki pravi, da so zaposleni z višjo izobrazbo pogosteje pod stresom, kot zaposleni z nižjo stopnjo izobrazbe.

Tabela 7: ANOVA pri stopnji izobrazbe

	Vsota kvadratov	Prostostne stopnje	Kvadrat povprečja	F	Značilnost
Variabilnost med skupinami	2.769	4	0.692	5.646	0.000
Variabilnost znotraj skupin	17.286	141	0.123		
Skupaj	20.055	145			

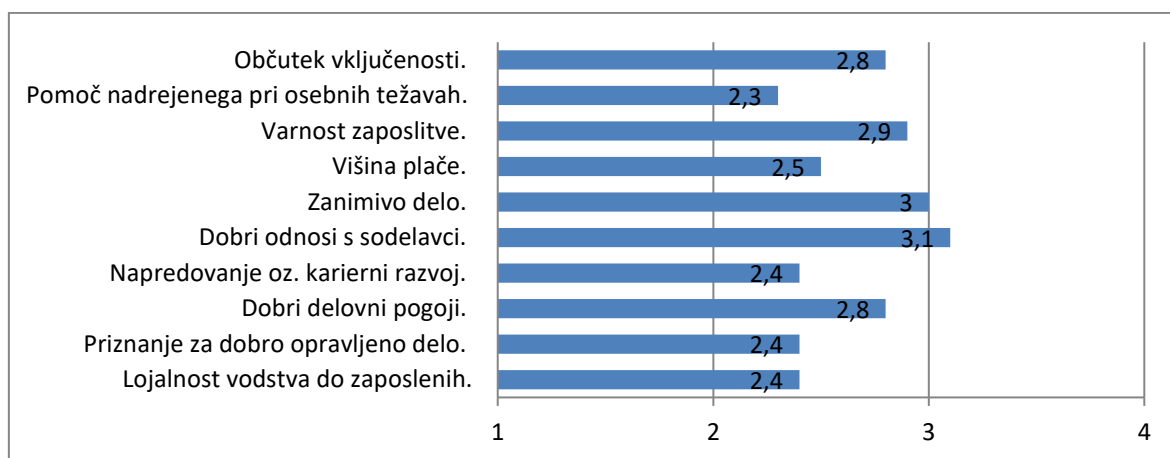
Vir: lastno delo.

H4: Višina plače je največji motivacijski dejavnik zaposlenega.

Motivacijske dejavnike sem merila z naslednimi dejavniki: občutek vključenosti, pomoč nadrejenega pri osebnih težavah, varnost zaposlitve, višina plače, zanimivo delo, dobri odnosi s sodelavci, napredovanje oz. karierni razvoj, dobri delovni pogoji, priznanje za dobro opravljeno delo in lojalnost vodstva do zaposlenih. Zanimalo me je, ali je višina plače največji motivacijski dejavnik zaposlenega.

V sliki 15 so prikazana povprečja motivacijskih dejavnikov zaposlenega. Vidim lahko, da je največji motivacijski dejavnik zaposlenega dobri delovni pogoji ($M=3,8$), sledijo dobri odnosi s sodelavci ($M=3,7$) in višina plače ($M=3,7$). Na podlagi teh rezultatov lahko zavrnem četrto hipotezo, kar pomeni, da višina plače ni največji motivacijski dejavnik zaposlenega.

Slika 15: Prikaz povprečij motivacijskih dejavnikov zaposlenega



Vir: lastno delo.

H5: Zaposleni, ki se v prostem času več ukvarjajo s telesno vadbo se lažje in učinkoviteje soočajo s stresom na delovnem mestu, kot tisti, ki se z vadbo ukvarjajo manj.

Samoučinkovitost sem merila z naslednjimi trditvami: »Vedno uspem rešiti težave, če se dovolj potrudim.«, »Tudi kadar mi kdo nasprotuje, najdem načine in poti, da dosežem to, kar želim.«, »Z lahkoto ostajam pri svojih namerah in dosegam svoje cilje.«, »Prepričan/-a sem, da se znam učinkovito spoprijeti z nepričakovanimi dogodki.«, »Ker sem iznajdljiv/-a se znam spoprijeti z nepredvidljivimi situacijami.«, »Lahko razrešim večino problemov, če si za to dovolj prizadevam.«, »Ko se soočam s težavami, lahko ostanem miren/-a zato, ker se znam obvladati.«, »Kadar imam problem, lahko običajno poiščem več rešitev.«, »Če sem v težavah, se zmeraj lahko spomnim kakšne rešitve.« in »Karkoli mi pride na proti, obvladam brez večjih naporov.«.

Z izračunom Cronbachovega koeficienta alfa sem preverila, ali trditve merijo isti konstrukt in ali so primerne za združitev v eno spremenljivko. Cronbachov koeficient alfa je znašal 0,825, kar pomeni, da je zanesljivost konstrukta sprejemljiva, zato smo spremenljivke združili s pomočjo funkcije Compute.

V tabeli 7 so prikazane opisne statistike za samoučinkovitost pri zaposlenih, ki prakticirajo lahko, zmerno in intenzivno vadbo. Samoučinkovitost je najvišja pri zaposlenih, ki se ukvarjajo z zmerno vadbo (M=3,0596), najnižja pa pri zaposlenih, ki se ukvarjajo z intenzivno vadbo (M=3,0477).

Tabela 8: Opisne statistike za samoučinkovitost in intenziteto vadbe

	N	Aritmetična sredina	Standardni odklon	Standardna napaka	95% Interval zaupanja		Min	Max
					Sp. meja	Zg. meja		
Lahka vadba	37	3.0486	0.41874	0.06884	2.9090	3.1883	2.30	3.90
Zmerna vadba	57	3.0596	0.39045	0.05172	2.9560	3.1632	2.30	3.90
Intenzivna vadba	44	3.0477	0.39502	0.05955	2.9276	3.1678	2.30	3.90
Skupaj	138	3.0529	0.39674	0.03377	2.9861	3.1197	2.30	3.90

Vir: lastno delo.

Preverjala sem, ali se povprečna vrednost spremenljivke razlikuje med tremi skupinami enot, zato smo izvedli ANOVO. Zanima me, ali obstaja statistično značilna razlika v samoučinkovitosti med zaposlenimi, ki prakticirajo lahko, zmerno in intenzivno vadbo.

Najprej postavim 2 hipotezi za preverjanje predpostavk o enakosti varianc (Levenova statistika).

H0: Ni razlik med populacijskimi variancami.

H1: So razlike med populacijskimi variancami.

Testna statistika (Levenova statistika) ima vrednost 0,233, porazdeljuje se po F porazdelitvi s prostostnimi stopnjami 2 in 135, njena statistična značilnost pa je $p=0,793$. Domneve o enakosti varianc ne morem zavrniti ob stopnji značilnosti $p=0,793$, kar pomeni, da so populacijske variance enake, torej je izpolnjen pogoj o enakosti varianc.

ANOVA sem izvedla tako, da sem preučila kakšne bodo razlike v samoučinkovitosti med zaposlenimi, ki prakticirajo lahko, zmerno in intenzivno vadbo. Iz tabele 8 lahko vidim, da ne obstajajo statistično značilne razlike v samoučinkovitosti med zaposlenimi, ki prakticirajo lahko, zmerno in intenzivno vadbo ($F_{(2,135)}=0,014$; p vrednost= $0,986$). Na podlagi teh rezultatov lahko zavrnem peto hipotezo, kar pomeni, da zaposleni, ki se v prostem času več ukvarjajo s telesno vadbo se nič lažje in učinkoviteje ne soočajo s stresom na delovnem mestu, kot tisti, ki se z vadbo ukvarjajo manj.

Tabela 9: ANOVA pri samoučinkovitosti in intenziteti vadbe

	Vsota kvadratov	Prostostne stopnje	Kvadrat povprečja	F	Značilnost
Variabilnost med skupinami	0.004	2	0.002	0.014	0.986
Variabilnost znotraj skupin	21.559	135	0.160		
Skupaj	21.564	137			

Vir: lastno delo.

H6: Večja stopnja samoučinkovitosti je pozitivno povezana z zadovoljstvom zaposlenega.

Samoučinkovitost sem merila z naslednjimi trditvami: »Vedno uspem rešiti težave, če se dovolj potrudim.«, »Tudi kadar mi kdo nasprotuje, najdem načine in poti, da dosežem to, kar želim.«, »Z lahkoto ostajam pri svojih namerah in dosegam svoje cilje.«, »Prepričan/-a sem, da se znam učinkovito spoprijeti z nepričakovanimi dogodki.«, »Ker sem iznajdljiv/-a se znam spoprijeti z nepredvidljivimi situacijami.«, »Lahko razrešim večino problemov, če si za to dovolj prizadevam.«, »Ko se soočam s težavami, lahko ostanem miren/-a zato, ker se znam obvladati.«, »Kadar imam problem, lahko običajno poiščem več rešitev.«, »Če sem v težavah, se zmeraj lahko spomnim kakšne rešitve.« in »Karkoli mi pride na proti, obvladam brez večjih naporov.«.

Z izračunom Cronbachovega koeficienta alfa sem preverila, ali trditve merijo isti konstrukt in ali so primerne za združitev v eno spremenljivko. Cronbachov koeficient alfa je znašal 0,825, kar pomeni, da je zanesljivost konstrukta sprejemljiva, zato sem spremenljivke združila s pomočjo funkcije Compute.

Spremenljivko splošno zadovoljstvo sem rekodirala v 2 vrednosti: nezadovoljen/-na in zadovoljen/-na.

V tabeli 9 so prikazane opisne statistike za stopnjo samoučinkovitosti pri zaposlenih, ki so nezadovoljni in zaposlenih, ki so zadovoljni. Zaposleni, ki so nezadovoljni ($M=3,0889$) imajo višjo stopnjo samoučinkovitosti kot tisti zaposleni, ki so zadovoljni ($M=3,0407$).

Tabela 10: Opisna statistika za stopnjo samoučinkovitosti in stopnjo zadovoljstva

	Splošno zadovoljstvo	N	Aritmetična sredina	Standardni odklon	Standardna napaka povprečja
Stopnja samoučinkovitosti	nezadovoljen/-na	27	3.0889	0.47663	0.09173
	zadovoljen/-na	113	3.0407	0.37432	0.03521

Vir: lastno delo.

Preverjala bom, ali se povprečna vrednost spremenljivke razlikuje med dvema skupinama enot, zato sem izvedla t-test neodvisnih vzorcev (angl. Independent-Samples T-test). Zanima me, ali obstaja statistično značilna razlika med stopnjo samoučinkovitosti pri zaposlenih, ki so zadovoljni in zaposlenih, ki so nezadovoljni.

Postavim 2 hipotezi za Levenov test:

H0: Varianci spremenljivke stopnja samoučinkovitosti sta enaki v obeh skupinah.

H1: Varianci spremenljivke stopnja samoučinkovitosti sta v obeh skupinah različni.

Na podlagi Levenovega testa lahko zavrnem ničelno hipotezo o enakosti varianc. Pri 5 % stopnji značilnosti lahko zavrnem ničelno hipotezo, ki pravi, da sta varianci spremenljivke stopnja samoučinkovitosti enaki v obeh skupinah ($F=8,247$, p vrednost= $0,005$).

Vrednost testne statistike t je 0,490, njena statistična značilnost pa je 0,627 (dvostranski test). S 5 % stopnjo značilnosti ne moremo zavrniti ničelne domneve, kar pomeni, da med zaposlenimi, ki so zadovoljni in zaposlenimi, ki so nezadovoljni ne obstaja statistična razlika v stopnji samoučinkovitosti. Med skupinama torej ni statistično značilnih razlik.

Zanimalo me je, ali je večja stopnja samoučinkovitosti pozitivno povezana z zadovoljstvom zaposlenega. Čeprav vidim razlike v aritmetičnih sredinah med stopnjo samoučinkovitosti pri zaposlenih, ki so zadovoljni in zaposlenimi, ki so nezadovoljni, le-te niso statistično

značilne. Na podlagi teh rezultatov lahko zavrnem šesto hipotezo, kar pomeni, da večja stopnja samoučinkovitosti ni pozitivno povezana z zadovoljstvom zaposlenega.

Tabela 11: Levenov test in T-test pri samoučinkovitosti

Levenov test za enakost varianc		T-test za enakost aritmetičnih sredin		Levenov test za enakost varianc		
		F	Df	T	Df	Značilnost (2-stranska)
Stopnja samoučinkovitosti	Predpostavljene enake variance	8.247	.005	.569	138	.571
	Predpostavljene različne variance			.490	34.056	.627

Vir: lastno delo.

H7: Zaposleni, ki delajo večinoma z ljudmi, občutijo višjo stopnjo stresa na delovnem mestu kot ostali zaposleni.

Spremenljivko stres sem rekodirala v 2 vrednosti in sicer: **pogosto pod stresom (vsaj enkrat tedensko)** – združitev spremenljivk vedno (vsak dan), pogosto (do trikrat na teden) in včasih (enkrat na teden) in **redko pod stresom (nekajkrat na leto ali redkeje)** – združitev spremenljivk redko (nekajkrat na leto) in nikoli.

Za preverjanje, ali obstaja povezanost med obema spremenljivkama sem izračunala Pearsonov hi-kvadrat.

Za naš vzorec velja, da ljudje, ki večinoma delajo z ljudmi so vedno – vsak dan (35,1 %) ali pogosto – do trikrat na teden (30,9 %) pod stresom. Ljudje, ki večinoma delajo s podatki so pod stresom včasih – enkrat na teden (36,4 %), 29,1 % ljudi, ki večinoma delajo s podatki pa je pod stresom vedno – vsak dan. Ljudje, ki večinoma delajo s stvarmi/materialom so pod stresom včasih – enkrat na teden (50 %) ali redko – nekajkrat na leto (50 %).

Tabela 12: Kontingenčna tabela za pogostost pod stresom in delo z ljudmi

	Kako bi opisali delo na delovnem mestu, ki ga trenutno opravljate?			Skupaj
	Večinoma delam z ljudmi	Večinoma delam s stvarmi/materialom	Večinoma delam s podatki	

se nadaljuje

Tabela 13: Kontingenčna tabela za pogostost pod stresom in delo z ljudmi (nad.)

Kako pogosto ste pod stresom?	Vedno (vsak dan)	f	33	0	16	49
		f%	35.1%	0.0%	29.1%	30.4%
	Pogosto (do trikrat na teden)	f	29	0	10	39
		f%	30.9%	0.0%	18.2%	24.2%
	Včasih (enkrat na teden)	f	23	6	20	49
		f%	24.5%	50.0%	36.4%	30.4%
	Redko (nekajkrat na leto)	f	6	6	9	21
		f%	6.4%	50.0%	16.4%	13.0%
	Nikoli	f	3	0	0	3
		f%	3.2%	0.0%	0.0%	1.9%
	Skupaj	f	94	12	55	161
		f%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Vir: lastno delo.

Vrednost Pearsonovega hi-kvadrata je statistično pomembna na ravni 0,05 ($p = 0,000$, $p < 0,05$). Hipotezo neodvisnosti lahko zavrnem s tveganjem 5 %. Preverjala sem ali med zaposlenimi, ki delajo večinoma z ljudmi in ostalimi zaposlenimi obstajajo statistično pomembne razlike pri zaznavanju višje stopnje stresa na delovnem mestu. Iz tabele 12 vidim, da med zaposlenimi, ki delajo večinoma z ljudmi in ostalimi zaposlenimi obstajajo statistično pomembne razlike pri zaznavanju višje stopnje stresa na delovnem mestu. Na podlagi teh rezultatov lahko potrdim sedmo hipotezo, kar pomeni, da zaposleni, ki delajo večinoma z ljudmi, občutijo višjo stopnjo stresa na delovnem mestu kot ostali zaposleni.

Tabela 14: Pearsonov hi-kvadrat pri povezavi med stopnjo stresa in naravo dela zaposlenih

	Vrednost	Sp	P vrednost (2-stranska)
Pearsonov hi-kvadrat	31.408	8	.000
Kullbackov 2Î-preizkus	34.166	8	.000
Linearna povezanost	3.243	1	.072
Število anketirancev	161		

Vir: lastno delo.

2. raziskovalno vprašanje: Ali se prisotnost stresa na delovnem mestu razlikuje glede na organizacijo, kjer je oseba zaposlena?

H8: Na stopnjo zaznanega stresa, organizacija kjer je oseba zaposlena nima vpliva.

Spremenljivko stres sem rekodirala v 2 vrednosti in sicer: pogosto pod stresom (vsaj enkrat tedensko) – združitev spremenljivk vedno (vsak dan), pogosto (do trikrat na teden) in včasih

(enkrat na teden) in redko pod stresom (nekajkrat na leto ali redkeje) – združitev spremenljivk redko (nekajkrat na leto) in nikoli.

Za preverjanje, ali obstaja povezanost med obema spremenljivkama sem izračunala Pearsonov hi-kvadrat. Za moj vzorec velja, da so ljudje, ki so zaposleni v podjetju DPD pod stresom največkrat včasih – enkrat na teden (37,5 %), pogosto – do trikrat na teden (25 %) ali vedno – vsak dan (25 %). Ljudje, ki so zaposleni v podjetju GLS so pod stresom največkrat vedno – vsak dan (42,9 %) ali včasih – enkrat na teden (23,8 %). Ljudje, ki so zaposleni v podjetju GW so največkrat pod stresom pogosto – do trikrat na teden (33,3 %) ali včasih – enkrat na teden (28,6 %).

Tabela 15: Kontingenčna tabela za pogostost stresa in podjetje, v katerem so anketiranci zaposleni

			V katerem podjetju ste zaposleni?			Skupaj
			DPD	GLS	GEBRUDER WEISS	
Kako pogosto ste pod stresom?	Vedno (vsak dan)	f	18	9	5	32
		f%	25.0%	42.9%	23.8%	28.1%
	Pogosto (do trikrat na teden)	f	18	4	7	29
		f%	25.0%	19.0%	33.3%	25.4%
	Včasih (enkrat na teden)	f	27	5	6	38
		f%	37.5%	23.8%	28.6%	33.3%
	Redko (nekajkrat na leto)	f	9	3	3	15
		f%	12.5%	14.3%	14.3%	13.2%
Skupaj		f	72	21	21	114
		f%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Vir: lastno delo.

Vrednost Pearsonovega hi-kvadrata ni statistično pomembna na ravni 0,05 ($p = 0,673$, $p > 0,05$). Hipotezo neodvisnosti ne moremo zavrnila s tveganjem 5 %. Iz tabele 14 vidim, da med zaposlenimi v DPD, GLS ali GW ne obstajajo statistično pomembne razlike pri zaznavanju višje stopnje stresa na delovnem mestu, kar pomeni, da na stopnjo zaznanega stresa, organizacija kjer je oseba zaposlena nima vpliva.

Tabela 16: Pearsonov hi-kvadrat pri povezavi med stresom in podjetjem, v katerem so anketiranci zaposleni

	Vrednost	sp	p vrednost (2-stranska)
Pearsonov hi-kvadrat	4.024	6	.673
Kullbackov χ^2 -preizkus	3.853	6	.696
Linearna povezanost	.206	1	.650
Število anketirancev	114		

Vir: lastno delo.

5.4.3 Diskusija rezultatov

V nadaljevanju na kratko pojasnim raziskovalni vprašanji, preverjanje hipotez in najpomembnejše izsledke empiričnega dela ter omejitve raziskave. Sledijo še priporočila podjetjem.

V magistrskem delu sem si zastavila dve temeljni raziskovalni vprašanji, na kateri sem želela odgovoriti s pomočjo preverjanja hipotez:

1. raziskovalno vprašanje: Kakšna je prisotnost zaznanega stresa pri zaposlenih v izbranih organizacijah in kakšna je povezava z njihovim zadovoljstvom?

2. raziskovalno vprašanje: Ali se prisotnost stresa na delovnem mestu razlikuje glede na organizacijo, kjer je oseba zaposlena?

H1: Stres je negativno povezan z zadovoljstvom zaposlenih.

Glede na statistiko o zadovoljstvu zaposlenih, lahko trdimo, da so zaposleni, ki so redko pod stresom ($M=2,64$) bolj zadovoljni, kot zaposleni, ki so pogosto pod stresom ($M=2,63$). Čeprav obstaja minimalna razlika v aritmetičnih sredinah, pa le-te niso statistično značilne. Med skupinama ni statistično značilnih razlik, saj je vrednost testne statistike t je $-0,047$, njena statistična značilnost pa je $0,963$ (dvostranski test). S 5% stopnjo značilnosti ne morem zavrniti ničelne domneve. Na podlagi rezultatov raziskave ne morem potrditi prve hipoteze, ki pravi, da stres negativno vpliva na zadovoljstvo zaposlenih.

H2: Zaposleni, ki nimajo otrok doživljajo višjo stopnjo stresa na delovnem mestu, kot tisti, ki imajo otroke.

Vrednost testne statistike t je $2,975$, njena statistična značilnost pa je $0,004$ (dvostranski test). S 5% stopnjo značilnosti lahko zavrnem ničelno domnevo, kar pomeni, da med zaposlenimi, ki imajo otroka in zaposlenimi, ki nimajo otroka obstaja statistična razlika v stresu zaposlenih. Na podlagi rezultatov raziskave lahko potrdim drugo hipotezo, ki pravi, da zaposleni, ki nimajo otrok doživljajo višjo stopnjo stresa na delovnem mestu, kot tisti, ki imajo otroke.

H3: Zaposleni z višjo izobrazbo so pogosteje pod stresom, kot zaposleni z nižjo stopnjo izobrazbe.

S pomočjo ANOVE sem ugotovila, da obstajajo statistično značilne razlike v stresu med zaposlenimi, ki imajo zaključeno osnovno šolo, srednjo poklicno šolo, srednjo strokovno šolo ali gimnazijo, višjo ali visoko šolo ali univerzitetno izobrazbo ali več ($F_{(4,141)}=5,646$; p vrednost= $0,000$). Povzamem lahko, da so najpogosteje pod stresom tisti ki imajo zaključeno visoko/višjo šolo in univerzitetno ali več, najmanj pa tisti z osnovno/srednjo šolo. Na podlagi teh rezultatov lahko potrdim tretjo hipotezo, ki pravi, da so zaposleni z višjo izobrazbo pogosteje pod stresom, kot zaposleni z nižjo stopnjo izobrazbe.

H4: Višina plače je največji motivacijski dejavnik zaposlenega.

Višina plače je po raziskavi sodeč šele na tretjem mestu motivacijskih dejavnikov zaposlenega. Analiza je pokazala, da je največji motivacijski dejavnik zaposlenega dobri delavni pogoji ($M=3,8$), sledijo dobri odnosi s sodelavci ($M=3,7$) in višina plače ($M=3,7$). Na podlagi teh rezultatov lahko zavrnem četrto hipotezo, ki pravi, da je višina plače največji motivacijski dejavnik zaposlenega.

H5: Zaposleni, ki se v prostem času več ukvarjajo s telesno vadbo se lažje in učinkoviteje soočajo s stresom na delovnem mestu, kot tisti, ki se z vadbo ukvarjajo manj.

ANOVO sem izvedla tako, da sem preučila kakšne bodo razlike v samoučinkovitosti med zaposlenimi, ki prakticirajo lahko, zmerno in intenzivno vadbo. Rezultati so pokazali, da ne obstajajo statistično značilne razlike v samoučinkovitosti med zaposlenimi, ki prakticirajo lahko, zmerno in intenzivno vadbo ($F_{(2,135)}=0,014$; p vrednost=0,986). Na podlagi rezultatov ne morem potrditi pete hipoteze, ki pravi, da se zaposleni, ki se v prostem času več ukvarjajo s telesno vadbo, lažje in učinkoviteje soočajo s stresom na delovnem mestu, kot tisti, ki se z vadbo ukvarjajo manj.

H6: Večja stopnja samoučinkovitosti je pozitivno povezana z zadovoljstvom zaposlenega.

Opisna statistika je pokazala, da imajo zaposleni, ki so nezadovoljni ($M=3,0889$) višjo stopnjo samoučinkovitosti kot tisti zaposleni, ki so zadovoljni ($M=3,0407$). Vrednost testne statistike t je 0,490, njena statistična značilnost pa je 0,627 (dvostranski test). S 5 % stopnjo značilnosti ne morem zavrniti ničelne domneve, kar pomeni, da med zaposlenimi, ki so zadovoljni in zaposlenimi, ki so nezadovoljni ne obstaja statistična razlika v stopnji samoučinkovitosti. Na podlagi teh rezultatov lahko zavrnem šesto hipotezo, ki pravi, da večja stopnja samoučinkovitosti vpliva pozitivno na zadovoljstvo zaposlenega.

H7: Zaposleni, ki delajo večinoma z ljudmi, občutijo višjo stopnjo stresa na delovnem mestu kot ostali zaposleni.

Za preverjanje, ali obstaja povezanost med obema spremenljivkama sem izračunala Pearsonov hi-kvadrat. Vrednost Pearsonovega hi-kvadrata je statistično pomembna na ravni 0,05 ($p = 0,000$, $p < 0,05$). Hipotezo neodvisnosti lahko zavrnem s tveganjem 5 %. Analiza je pokazala, da med zaposlenimi, ki delajo večinoma z ljudmi in ostalimi zaposlenimi obstajajo statistično pomembne razlike pri zaznavanju višje stopnje stresa na delovnem mestu. Na podlagi teh rezultatov lahko potrdim sedmo hipotezo, ki pravi, da zaposleni, ki delajo večinoma z ljudmi, občutijo višjo stopnjo stresa na delovnem mestu kot ostali zaposleni.

H8: Na stopnjo zaznanega stresa, organizacija kjer je oseba zaposlena nima vpliva.

Vrednost Pearsonovega hi-kvadrata ni statistično pomembna na ravni 0,05 ($p = 0,673$, $p > 0,05$). Hipotezo neodvisnosti ne moremo zavrniti s tveganjem 5 %, kar v našem primeru pomeni, da med zaposlenimi v DPD, GLS ali GW ne obstajajo statistično pomembne razlike

pri zaznavanju višje stopnje stresa na delovnem mestu. Na podlagi teh rezultatov lahko potrdim osmo hipotezo, ki pravi, da na stopnjo zaznanega stresa v našem primeru, organizacija kjer je oseba zaposlena nima vpliva.

5.4.3.1 Omejitve raziskave

Nekaterih hipotez v svojem delu nisem uspela potrditi, kljub temu da so bile vidne razlike med vzorci, ki pa so bile premajhne, da bi bile statistično značilne. Za prihodnje raziskave priporočam uporabo večjega vzorca, saj bo raziskava pridobila na kredibilnosti. Raziskava je sicer pokazala, da na stopnjo zaznanega stresa, posamezna organizacija nima vpliva, vendar glede na to, da je bil v analizi uporabljen majhen vzorec in samo 3 podjetja, rezultatov ne moremo posplošiti na celotno dejavnost.

Glavna omejitev pri empiričnem delu je to, da je bila anketa posredovana v podjetja po elektronski pošti. Največji izziv je bilo pridobivanje odgovorov zaposlenih. Raziskavo sem izvedla v časovnem obdobju med 29. 7. in 19. 9. 2019, ko je v večini podjetij, obdobje dopustov. Za to obdobje sem se odločila predvsem zato, ker je v tem času najmanj pritiska na zaposlene v smislu obsega dela, saj je le-ta zmanjšan, zaradi zgoraj navedenega razloga. Kljub temu sem tedensko preverjala prejete odgovore in večkrat kontaktirala podjetja, da apelirajo na zaposlene, da jih kar največ možno odgovori na anketni vprašalnik. V anketi je sodelovalo 94 zaposlenih iz vseh treh logističnih podjetij. Izločiti sem morala tiste odgovore zaposlenih, ki so anketo prenehali izpolnjevati ali pa na pomembna vprašanja niso odgovorili. Na takšen način sem prišla do 63 ustrezno izpolnjenih anketnih vprašalnikov, ki sem jih vključila v analizo.

5.4.3.2 Priporočila podjetjem

Zaposleni v anketi navajajo kot največje dejavnike stresa na njihovem delovnem mestu, časovne pritiske, delo s strankami, neprimerno stimulacijo, pomanjkanje informacij in prevelike zahteve oz. delovne obremenitve. Predvsem zadnji trije dejavniki so tisti, kjer vidim možnost izboljšav s strani vodstva oz. organizacije. Nadrejeni, ki nadzirajo delo zaposlenih, morajo biti pozorni na njihovo zdravstveno stanje. S preventivnimi ukrepi, ki naj jih vodstvo in zaposleni oblikujejo skupaj, se je potrebno ukvarjati na dnevni ravni. Iz preteklih raziskav so se kot najuspešnejši pokazali programi za fizično vadbo in kognitivni programi za zaščito zaposlenih pred negativnimi učinki. Skozi magistrsko delo sem prišla do zaključkov, da mora delodajalec poskrbeti za zmanjševanje in obvladovanje stresa predvsem na področjih izostajanja z delovnega mesta (absentizem), izgorevanja na delovnem mestu in fluktuacije.

Da bi rešili problematiko absentizma mora podjetje spreminjati navade, stališča, motivacijo in socialni položaj delavcev, kar pa je dolgotrajen in počasen postopek, ki pa zagotovo

izboljša produktivnost, kar je cilj vsakega podjetja. Podjetjem priporočam, da to problematiko rešujejo z naslednjimi ukrepi:

- možnost osebnega in strokovnega razvoja,
- redni pogovori vodij oddelkov s delavci,
- nadzorovanje bolniške odsotnosti.

Pri preprečevanju izgorevanja zaposlenih podjetjem predlagam, da uvedejo učinkovito načrtovanje dela in pravičen sistem nagrajevanja. Poleg tega podjetjem priporočam še:

- nudenje zdravega delovnega okolja za zaposlene,
- organizacijo varstva otrok zaposlenih,
- prenašanje pobud po hierarhični lestvici navzgor,
- prenos odgovornosti in možnosti odločanja po hierarhični lestvici navzdol.

V kolikor bodo zgornji pogoji izpolnjeni bodo tudi zaposleni čutili večjo pripadnost podjetju, saj jim bo izkazano spoštovanje, ki si ga zaslužijo za dobro opravljeno delo. Na takšen način se posledično zmanjšuje tudi stopnja fluktuacije.

Poleg podjetja se mora vsak posameznik zavedati, da je stopnja zaznanega stresa odvisna predvsem od njega samega. Vsakemu zaposlenemu svetujem, da se vsakodnevno, vsaj pol ure ukvarja z telesno dejavnostjo, ki mu ustreza in s tem pripomore k boljši psihofizični pripravljenosti. Odsvetujem delo nadur oz. v kolikor je nujno potrebno, le-te naj bodo nujno omejene na točno določene kvote. Zaposleni naj bo dosleden pri razporeditvi časa, ki ga nameni delu in časa, ki ga nameni odmoru med delovnim časom. Nadrejeni naj bo pozoren in vodi evidenco ter vsakršno odstopanje oz. neprimerno razdeljevanje časa posreduje vodstvu z namenom uvajanja ugodnejših rešitev v kolikor je potrebno. Znotraj tima svetujem tedenske sestanke, kjer naj se izmenjajo mnenja znotraj oddelka, na mesečni ravni pa priporočam sestanke z ostalimi oddelki in vodstvom. Poleg omenjenih predlogov naj podjetje ohranja povezanost kolektiva z druženjem zunaj delovnega okolja z izleti, team buildingi, izobraževanjem in rekreacijo.

SKLEP

Stres je v sodobnem času sestavni del našega vsakdana. V prvem teoretičnem delu sem pojasnila vse temeljne pojme, ki se nanašajo na stres na splošno in podrobneje predstavila problematiko stresa na delovnem mestu. Stres na delovnem mestu predstavlja enega največjih izzivov na področju varnosti in zdravja pri delu. Vpliva pa tudi na zmanjšano uspešnost na delovnem mestu ter povzroča več delovnih nesreč.

V drugem delu magistrskega dela sem se osredotočila na analizo stresa v logistični dejavnosti. Logistika velja za eno najbolj rastočih panog in predstavlja temelj vsake industrije. Za zadovoljevanje potrošnikovih potreb je potrebno popolno prilagajanje logistične storitve, kar pa zaposlenim predstavlja neizogiben vir stresa. V raziskavo sem

vkjučila zaposlene iz podjetij DPD, GW in GLS. Vsa podjetja delujejo na mednarodnih trgih, prav tako pa imajo bogato zgodovino poslovanja tudi na slovenskih tleh. S pomočjo anketnega vprašalnika sem pridobila informacije s strani zaposlenih, ki sem jih uporabila za analizo. Da zaposleni v logistični dejavnosti ocenjujejo svoje delo kot stresno, razberemo iz raziskave, ki prikazuje, da se kar 55 % vprašanih s stresom na delovnem mestu sooča večkrat na teden. 37 % od teh jih trdi, da je njihovo delo stresno vsak dan.

Glede na to, da je logistična dejavnost v porastu, lahko upravičeno sklepamo, da bo tudi stopnja stresa na zaposlene, znotraj dejavnosti naraščala, v kolikor podjetja ne bodo dajala povdarka preventivnim ukrepom za zmanjševanje le-tega. Od zaposlenih, katerih delo zahteva konstanten stik s strankami, se pričakuje, da se nenehno prilagajajo njihovim željam in usklajujejo interese strank z interesom podjetja. Zaradi takšne narave dela je nujno potrebno, da zaposleni dobro obvladajo vse situacije, ki nastajajo ob nepredvidljivih okoliščinah znotraj logistične dejavnosti.

Zaposleni in podjetja se morajo zavedati, da se proti negativnim posledicam stresa lahko borijo le skupaj. Zlasti v storitvenih dejavnostih, kot v naših primerih, predstavljajo motivirani in zadovoljni zaposleni konkurenčno prednost na trgu. Iz magistrskega dela lahko povzamemo, da se morajo zaposleni naučiti primerno oceniti svoje kapacitete in ravnanja samega s seboj. Naloga podjetij pa je delavcem zagotoviti čimbolj prijazno in zdravo delovno okolje.

LITERATURA IN VIRI

1. American Psychological Association. (brez datuma). *Stress: The different kinds of stress*. Pridobljeno 12. junija 2019 iz <https://www.apa.org/helpcenter/stress-kinds>
2. Anisman, H. & Merali, Z. (1999). Understanding stress: Characteristics and caveats. *Alcohol Research & Health*, 23(4), 241–249.
3. Aronsson, G., Gustafsson, K. & Dallner, M. (2000). Sick but yet at work. An empirical study of sickness presenteeism. *Journal of Epidemiology & Community Health*, 54(7), 502–509.
4. Bajt, M., Klanšček, H. J., Britovšek, K., Krajnc, J. & Hočevnar-Grom, A. (2015). *Duševno zdravje na delovnem mestu*. Ljubljana: Nacionalni inštitut za javno zdravje.
5. Barnes, C. M. (2012). Working in our sleep: Sleep and self-regulation in organizations. *Organizational Psychology Review*, 2(3), 234–257.
6. Bilban, M. (2007). Kako razpoznati stres v delovnem okolju. *Delo in varnost*, 52(1), 30–35.
7. Bilban, M. (2014). Promocija zdravja v delovnem okolju kot obveznost delodajalca. *Ekonomski demokracija*, 18(6), 15–18.
8. Bizjak, E. (2014). Delovno okolje in psihofizično zdravje zaposlenih. V J. Pegan Stemberger (ur.), *Zbornik prispevkov 5. konference kariernih coachev* (str. 32-44). Ljubljana: Glotta Nova.

9. Blatnik, P., Marinšek, M. & Tušak, M. (2016). Stres, absentizem in ekonomski vidiki telesne neaktivnosti. V P. Blatnik, M. Marinšek & M. Tušak, *Psihološki, ekonomski in pravni vidiki promocije zdravja na delovnem mestu* (str. 46-66). Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za šport.
10. Blinc, A. & Bresjanac, M. (2005). Telesna dejavnost in zdravje. *Slovenian Medical Journal*, 74(12), 771–777.
11. Braham, B. J. (1994). *Managing stress: keeping calm under fire*. New York: Irwin.
12. Briner, R. B. (1996). ABC of work related disorders. Absence from work. *British Medical Journal* 313(7061), 874–878.
13. Brown, J. D. (1991). Staying fit and staying well: Physical fitness as a moderator of life stress. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60(4), 555–561.
14. Burke, R. J. & Greenglass, E. R. (2001). Hospital restructuring, work-family conflict and psychological burnout among nursing staff. *Psychology & health*, 16(5), 583–594.
15. Carlson, R. (1997). *Don't sweat the small stuff and it's all small stuff: Simple ways to keep the little things from taking over your life*. New York: Hyperion.
16. Cartwright, S. & Cooper, C. L. (1997). *Managing workplace stress*. London: Sage.
17. Christopher, M. & Peck, H. (2004). Building the resilient supply chain. *The international journal of logistics management*, 15(2), 1–14.
18. Colligan, T. W. & Higgins, E. M. (2006). Workplace stress: Etiology and consequences. *Journal of workplace behavioral health*, 21(2), 89–97.
19. Cooper, C. L. & Marshall, J. (1978). *Understanding executive stress*. London: Macmillan.
20. Černigoj Sadar, N. (2002). Stres na delovnem mestu. *Teorija in praksa*, 39(1), 81–102.
21. Danna, K. & Griffin, R. W. (1999). Health and Well-Being in the Workplace: A Review and Synthesis of the Literature. *Journal of Management*, 25(3), 357–384.
22. Dernovšek, M. Z., Gorenc, M. & Jeriček, H. (2006). *Ko te stresse stres: kako prepoznati in zdraviti stresne, anksiozne in depresivne motnje*. Ljubljana: Inštitut za varovanje zdravja Republike Slovenije.
23. DPDgroup. (brez datuma). *Who we are*. Pridobljeno 13. avgusta 2019 iz <https://www.dpd.com/group/en/company/>
24. Drummond, S. P., Brown, G. G., Gillin, J. C., Stricker, J. L., Wong, E. C. & Buxton, R. B. (2000). Altered brain response to verbal learning following sleep deprivation. *Nature*, 403(6770), 655–657.
25. Edwards, J. R. & Cooper, C. L. (1988). The impacts of positive psychological states on physical health: a review and theoretical framework. *Social Science and Medicine*, 27(12), 1447–1459.
26. Eliot R. S. & Breo D. L. (1989). *Is it Worth Dying For? A Self-assessment Program to Make Stress Work for You, Not Against You*. London: Bantam Books.
27. Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu. (2009). *Kako se lotiti psihosocialnih vprašanj in zmanjšati stres na delovnem mestu?* Pridobljeno 31. julija 2019 iz <https://osha.europa.eu/sl/tools-and-publications/publications/factsheets/32>

28. Evropska komisija. (2017, 10. januar). *Varnejše in bolj zdravo delo za vse - Posodobitev zakonodaje in politike EU za varnost in zdravje pri delu*. Pridobljeno 20. junija 2019 iz <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52017DC0012&from=HU>
29. Franca V. & Lobnikar B. (2008). Nagrajevanje delovne uspešnosti kot način za zmanjševanje absentizma in fluktuacije. *Human Resource Management Magazine*, 6(24), 49–53.
30. Gebrüder Weiss. (brez datuma a). *Company*. Pridobljeno 14. avgusta 2019 iz <https://www.gw-world.com/company/>
31. Gebrüder Weiss. (brez datuma b). *Values. What we stand for. How we think and act*. Pridobljeno 14. avgusta 2019 iz <https://www.gw-world.com/company/values/>
32. General Logistics Systems B.V. (2018). *ThinkGLS. ThinkResponsible. 3rd Sustainability Report 2016/2017*. Pridobljeno 19. avgusta 2019 iz https://gls-group.eu/PT/media/downloads/Sustainability_report_A4_EN_2018-05-25.pdf
33. GLS Slovenija. (brez datuma). *O podjetju*. Pridobljeno 19. avgusta 2019 iz <https://posljipaket.si/gls-slovenija/o-podjetju/>
34. GLS. (brez datuma). *GLS – visokokakovosten evropski distributer*. Pridobljeno 19. avgusta 2019 iz <https://gls-group.eu/SI/sl/home>
35. Hafner, M., Stepanek, M., Taylor, J., Troxel, W. M. & van Stolk, C. (2017). Why sleep matters—the economic costs of insufficient sleep: a cross-country comparative analysis. *Rand health quarterly*, 6(4), 11.
36. Hansen, C. D. & Andersen, J. H. (2009). Sick at work—a risk factor for long-term sickness absence at a later date?. *Journal of Epidemiology & Community Health*, 63(5), 397–402.
37. Harvard Business Review. (2005). *Time management: Increase your personal productivity and effectiveness*. Boston: Harvard Business School
38. Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
39. Hülshager, U. R. & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: a meta-analysis of three decades of research. *Journal of occupational health psychology*, 16(3), 361–389.
40. Ihan, A. & Simonič Vidrih, M. (2005). *Stres na delovnem mestu in spoprijemanje z njim*. Ljubljana: ARX.
41. Jerusalem, M. & Schwarzer, R. (1992). Self-efficacy as a resource factor in stress appraisal processes. V R. Schwarzer (ur.), *Self-efficacy: Thought control of action* (str. 195–213). Washington, DC, US: Hemisphere publishing corporation.
42. Johns, G. (2003). How metodological diversity has improved our understanding of absenteeism from work. *Human Resource Management Review*, 13(2), 157–184.
43. Kariž, Ž. (2018). Kurirske dejavnosti v vrtincu globalizacije. *Glas gospodarstva (sept.)*, 60–64.
44. Klein, R.G. (2009). Anxiety disorders. *Journal of Child Psychology & Psychiatry & Allied Disciplines*, 50(1-2), 153–162.

45. Kline, J. & Sussman, L. (2000). An executive guide to workplace depression. *Academy of Management Executive*, 14(3), 103–114.
46. Kočan, E. & Kernc, M. (2011). Reševalec in stres, naše izkušnje. V M. Gričar, R. Vajd (ur.), *Urgentna medicina: izbrana poglavja/18. mednarodni simpozij o urgentni medicini* (str. 367–373). Ljubljana: Slovensko združenje za urgentno medicino.
47. Koražija, N. (2018). *Menjava vodstva v logističnem koncernu Gebrüder Weiss*. Pridobljeno 18. junija 2019 iz <https://tl.finance.si/8933790?cookietime=1597367342>
48. Košenina, U. (2016). Slovenija ima izjemno lego, a nas prehitavajo po desni. *Embalaža - okolje – logistika (EOL)*, 110, 50–51.
49. Krantz, D. S., Grunberg, N. E., & Baum, A. (1985). Health psychology. *Annual review of psychology*, 36(1), 349–383.
50. LaMontagne, A. D. & Keegel, T. G. (2010). *What organisational/employer level interventions are effective for preventing and treating occupational stress?*. Melbourne, Vic: Institute for Safety, Compensation and Recovery Research (ISCRR).
51. Linden, M. (2003). Posttraumatic Embitterment Disorder (PTED): A subform of adjustment disorder. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 72(4), 195–202.
52. Looker, T. & Gregson, O. (1993). *Obvladajmo stres*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
53. Macan, T. H. (1994). Time management: test of a process model. *Journal of Applied Psychology*, 79(3), 381–391.
54. Macdonald, S. & MacIntyre, P. (1997). The Generic Job Satisfaction Scale: Scale Development and Its Correlates. *Employee Assistance Quarterly*, 3(2), 1–16.
55. Mann, S. (2004). 'People-work': emotion management, stress and coping. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(2), 205–221.
56. Maslach, C., & Leiter, M. P. (2002). *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu: Kako organizacije povzročajo osebni stres in kako ga preprečiti*. Ljubljana: Educy
57. Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422.
58. Mayo Clinic Staff. (2019, 4. april). *Stress symptoms: Effects on your body and behavior*. Pridobljeno 18. junija 2019 iz <https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/stress-symptoms/art-20050987>
59. Michie, S. (2002). Causes and management of stress at work. *Occupational and Environmental Medicine*, 59(1), 67–72.
60. Ministrstvo za zdravje RS. (2019). *Pozitivni vidiki uvajanja promocije zdravja pri delu*. Pridobljeno 13. avgusta 2019 iz http://www.mz.gov.si/si/delovna_podrocja_in_prioritete/javno_zdravje/zdravje_na_delovnem_mestu/promocija_zdravja_na_delovnem_mestu/pozitivni_vidiki_uvajanja_promocije_zdravja_pri_delu/
61. Močnik, D. (2018). Analiza: Transport 2017. *Glas gospodarstva (sept.)*, 85–104.
62. Mueller, C. W. & Price, J. L. (1990). Economic, psychological, and sociological determinants of voluntary turnover. *Journal of behavioral economics*, 19(3), 321–335.

63. Muraven, M., Tice, D. M. & Baumeister, R. F. (1998). Self-control as a limited resource: regulatory depletion patterns. *Journal of personality and social psychology*, 74(3), 774–789.
64. Muschalla, B. (2009). Workplace phobia. *German Journal of Psychiatry*, 12(1), 4553.
65. Paluska, S. A., & Schwenk, T. L. (2000). Physical activity and mental health. *Sports medicine*, 29(3), 167–180.
66. Parshad, O. (2004). Role of yoga in stress management. *The West Indian Medical Journal*, 53(3), 191–194.
67. Peluso, M. A. M., & de Andrade, L. H. S. G. D. (2005). Physical activity and mental health: the association between exercise and mood. *Clinics*, 60(1), 61–70.
68. Perko, B. (2018). Prilagoditev zahtevam končnih potrošnikov je neizogibna. *Glas gospodarstva (sept.)*, 16–21.
69. Pranjić, N. (2010). Akutni in kronični stres, povezan z delom: adrenalna utrujenost in čas kot odločilni dejavnik za nastanek škodljivih učinkov. *Delo in varnost*, 55(3), 16–22.
70. Pšeničny, A. (2006). Recipročni model izgorelosti (RMI): prikaz povezave med interpersonalnimi in intrapersonalnimi dejavniki. *Psihološka obzorja*, 15(3), 19–36.
71. Raja Abd Rahman, R.R., Aman, O., Adnan, H., Ahmad, M.A. & Darus, N.M. (2014). Factors of Relationship Between Occupational Stress, Developing Training Needs and Performance Enhancement of SMEs' Employees in Melaka. *International Journal of Economics, Finance and Management*, 3(4), 183–196.
72. Rothmann, S. & Rothmann J. C. (2006). *The South African Employee Health and Wellness Survey: User manual*. Potchefstroom: Afriforte (Pty.) Ltd.
73. Santhanam, P., Preetha, S., & Devi, R. G. (2018). Role of meditation in reducing stress. *Drug Invention Today*, 10(11), 2264–2266.
74. Sauter, S., Murphy, L., Colligan, M., Swanson, N., Hurrell, J., Scharf, F., Sinclair, R., Grubb, P., Goldenhar, L., Alterman, T., Johnston, J., Hamilton, A. & Tisdale, J. (1999). *Stress at work*. Cincinnati: NIOSH.
75. Schein, E. H. (1990). Organizational culture. *American Psychologist*, 45(2), 109–119.
76. Schmidt, A. (2003). *Najmanj, kar bi morali vedeti o stresu*. Ljubljana: samozaložba.
77. Selič, P. (1999). *Psihologija bolezni našega časa*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
78. Selye, H. (1950). Stress and the general adaptation syndrome. *British medical journal*, 1(4667), 1383–1392.
79. Shahsavarani, A. M., Azad Marz Abadi, E., & Hakimi Kalkhoran, M. (2015). Stress: Facts and theories through literature review. *International Journal of Medical Reviews*, 2(2), 230–241.
80. Sherman, K. J., Cherkin, D. C., Erro, J., Miglioretti, D. L. & Deyo, R. A. (2005). Comparing yoga, exercise, and a self-care book for chronic low back pain: a randomized, controlled trial. *Annals of internal medicine*, 143(12), 849–856.
81. Singh, K. P. (2018). Effect of Yoga on Stress and Academic Performance. *Educational Quest*, 9(2), 169–173.

82. Skupina IRI Ljubljana. (brez datuma). *Fluktuacija: Ko zaposleni odhajajo*. Pridobljeno 23. julija 2019 iz <http://www.iri-lj.si/gradivo/clanki/79-fluktuacija-ko-zaposleni-odhajajo>
83. Sloexport. (2019a, 29. julij). *DPD d.o.o.* Pridobljeno 13. avgusta 2019 iz <http://www.sloexport.si/company-card?ms=1966812>
84. Sloexport. (2019b, 29. julij). *Gebrüder Weiss d.o.o.* Pridobljeno 14. avgusta 2019 iz <http://www.sloexport.si/company-card?ms=5871638>
85. Smith, C., Hancock, H., Blake-Mortimer, J. & Eckert, K. (2007). A randomised comparative trial of yoga and relaxation to reduce stress and anxiety. *Complementary therapies in medicine*, 15(2), 77–83.
86. Sreenivas, M. & Srinivas, T. (2013). The role of transportation in logistics chain. *European Journal of Operational Research*, 95, 1–10.
87. Steers, R. M., & Rhodes, S. R. (1978). Major influences on employee attendance: A process model. *Journal of applied Psychology*, 63(4), 391.
88. Sutherland, V. & Cooper, C. (2000). *Strategic stress management: An organizational approach*. London: Macmillan.
89. Tracey, B. J. & Hinkin, T. R. (2008). Contextual Factors and Cost Profiles Associated with Employee Turnover. *Cornell Hospitality Quarterly*, 49(1), 12–27.
90. Treven, S. (2005). Usposabljanje zaposlenih za premagovanje stresa. *Andragoška spoznanja*, 11(4), 69–76.
91. Tyrer, P. (1987). *Kako živeti s stresom (How to Live with Stress)*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
92. Van Rhenen, W., Blonk, R. W. B., Schaufeli, W. B. & van Dijk, F. J. H. (2007). Can sickness absence be reduced by stress reduction programs: on the effectiveness of two approaches. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 80(6), 505–515.
93. Vorina, A. & Kramer, S. (2010). *Poslovna logistika*. Ljubljana: Zavod IRC.
94. Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: the PANAS scales. *Journal of personality and social psychology*, 54(6), 1063–1070.
95. Weinberg, A., Bond, F., Cooper, C., & Sutherland, V. J. (2010). *Organizational stress management: A strategic approach*. London: Palgrave Macmillan.
96. Wolever, R. Q., Bobinet, K. J., McCabe, K., Mackenzie, E. R., Fekete, E., Kusnick, C. A., & Baime, M. (2012). Effective and viable mind-body stress reduction in the workplace: a randomized controlled trial. *Journal of occupational health psychology*, 17(2), 246–258.
97. World Health Organization. (2010). *Global recommendations on physical activity for health*. Pridobljeno 25. julija 2019 iz https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44399/9789241599979_eng.pdf?sequ
98. World Health Organization. (2019a). *Depression*. Pridobljeno 12. julija 2019 iz <https://www.who.int/en/news-room/fact-sheets/detail/depression>

99. World Health Organization. (2019b, 28. maj). *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases*. Pridobljeno 12. julija 2019 iz https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en/

PRILOGA

Priloga 1: Anketni vprašalnik

Spoštovani, sem Martina Letojne in pripravljam magistrsko delo, z naslovom Analiza stresa na delovnem mestu v podjetjih v logistični dejavnosti, na Ekonomski fakulteti. Vljudno Vas vabim k izpolnjevanju anketnega vprašalnika, za katerega boste potrebovali približno 10 minut. Vaši odgovori so popolnoma anonimni in predstavljajo dragocen vir moje raziskave. Vaši podatki bodo skrbno in strogo zaupno obravnavani ter uporabljeni izključno za pripravo tega magistrskega dela. Za Vaše sodelovanje se Vam iskreno zahvaljujem. Martina Letojne

1. Ali bi svoje delo opisali kot stresno?

- Da
- Ne
- Delno

2. Kako pogosto ste pod stresom?

- Vedno (vsak dan)
- Pogosto (do trikrat na teden)
- Včasih (enkrat na teden)
- Redko (nekajkrat na leto)
- Nikoli

3. Kako bi opisali delo na delovnem mestu, ki ga trenutno opravljate?

- Večinoma delam z ljudmi
- Večinoma delam s stvarmi/materialom
- Večinoma delam s podatki

4. Naziv in kratek opis trenutnega delovnega mesta:

5. Kolikokrat na teden se ukvarjate s spodaj podanimi telesnimi vadbami, ki trajajo več kot 15 minut? Vprašanja se nanašajo na telesno vadbo, ki se izvaja v prostem času.

	0	1	2	3	4	5 in več
Lahka vadba (minimalni napor; hoja, joga,...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	0	1	2	3	4	5 in več
Zmerna vadba (zmerno bitje srca; tek, kolesarjenje, hitra hoja,...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intenzivna vadba (hitro bitje srca; hiter tek, košarka, nogomet,...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Vprašanja v tej lestvici sprašujejo o vaših občutkih in mislih V ZADNJEM MESECU. Z oceno od 0 (nikoli) do 4 (zelo pogosto) ocenite, v kolikšni meri trditev velja za vas.

	0-nikoli	1-skoraj nikoli	2-redko	3-dokaj pogosto	4-zelo pogosto
Kako pogosto so vas razburili nepričakovani dogodki?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kako pogosto se vam je zdelo, da ne morete nadzirati pomembnih stvari v svojem življenju?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kako pogosto ste se počutili nervozni in v stresu?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kako pogosto ste bili prepričani, da ste zmožni obvladovati svoje osebne probleme?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kako pogosto se vam je zdelo, da se stvari odvijajo tako, kot ste želeli?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kako pogosto se vam je zdelo, da niste kos vsem svojim obveznostim?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kako pogoste ste bili sposobni nadzirati moteče dražljaje v svojem življenju?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kako pogosto se vam je zdelo, da imate vse pod nadzorom?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kako pogosto so vas razjezile stvari, ki niso pod vašim nadzorom?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kako pogosto se vam je zdelo, da so se vaše težave tako zelo nakopičile, da jih ne morete obvladati?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. V kolikšni meri so spodnji dejavniki stresa na delovnem mestu PRISOTNI v vašem podjetju. Z oceno od 1 (nikoli) do 4 (zelo pogosto) ocenite, v kolikšni meri trditev velja za vaše podjetje.

	1-nikoli	2-redko	3-pogosto	4-zelo pogosto
Nejasnost delovnih nalog	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Časovni pritiski	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Slabo opravljeno in/ali nedokončano delo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prevelike zahteve, delovne obremenitve	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nezanesljivost delovnega mesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Slabi medsebojni odnosi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Delo s strankami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pomanjkanje informacij	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neprimerna stimulacija za dobro opravljeno delo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Kako pogosto ste v zadnjem letu občutili naslednje občutke, ki so tudi posledice stresa? Z oceno od 1 (nikoli) do 4 (zelo pogosto) ocenite, v kolikšni meri trditev velja za vas.

	1-nikoli	2-redko	3-pogosto	4-zelo pogosto
Prebavne težave	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Glavobol	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Občutek izčrpanosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Depresija	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Razdražljivost in nemirnost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Motnje v ritmu spanja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Slaba koncentracija	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pozabljivost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Melanholičnost/brezvoljnost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poslabšanje imunskega sistema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Pred vami so podani motivacijski dejavniki. Z oceno od 1 (sploh ni pomembno) do 4 (izjemno pomembno) ocenite stopnjo POMEMBNOСТИ posameznega motivacijskega dejavnika za vas.

	1-sploh ni pomembno	2-nepomembno	3-pomembno	4-izjemno pomembno
Občutek vključenosti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pomoč nadrejenega pri osebnih težavah.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Varnost zaposlitve.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Višina plače.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zanimivo delo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dobri odnosi s sodelavci	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1-sploh ni pomembno	2-nepomembno	3-pomembno	4-izjemno pomembno
Napredovanje oz. karierni razvoj.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dobri delovni pogoji.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Priznanje za dobro opravljeno delo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lojalnost vodstva do zaposlenih.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Vsi motivacijski dejavniki iz prejšnje točke so podani še enkrat. V tem primeru, z oceno od 1 (ni prisotno) do 4 (zelo prisotno) ocenite stopnjo PRISOTNOSTI posameznega dejavnika v vašem podjetju.

	1-ni prisotno	2-malo prisotno	3-prisotno	4-zelo prisotno
Občutek vključenosti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pomoč nadrejenega pri osebnih težavah.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Varnost zaposlitve.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Višina plače.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zanimivo delo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dobri odnosi s sodelavci.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Napredovanje oz. karierni razvoj.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dobri delovni pogoji.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Priznanje za dobro opravljeno delo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lojalnost vodstva do zaposlenih.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Spodnje trditve se nanašajo na vaše zadovoljstvo pri delu. Z oceno od 1 (sploh se ne strinjam) do 4 (popolnoma se strinjam) ocenite, v kolikšni meri trditev velja za vas.

	1-sploh se ne strinjam	2-ne strinjam se	3-strinjam se	4-popolnoma se strinjam
Za dobro opravljeno delo prejmem priznanje.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
S sodelavci sem si blizu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
V podjetju kjer delam se počutim dobro.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Moje delovno mesto je varno/stabilno.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verjamem, da se nadrejeni zanimajo zame/ni jim vseeno.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verjamem, da delo dobro vpliva na moje fizično zdravje.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plača je dobra.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1-sploš se ne strinjam	2-ne strinjam se	3-strinjam se	4- popolnoma se strinjam
Pri delu lahko izkoristim ves svoj potencial.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Z nadrejenimi se dobro razumem.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Kako ocenjujete vaše splošno zadovoljstvo na delovnem mestu? Ocenite na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni zelo nezadovoljen/-na in 5 zelo zadovoljen/-na.

	1	2	3	4	5	
zelo nezadovoljen/nezadovoljna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	zelo zadovoljen/zadovoljna

13. Naslednje trditve se nanašajo samoučinkovitost. Z oceno od 1 (sploh ne velja zame) do 4 (popolnoma velja zame) ocenite, v kolikšni meri trditev velja za vas.

	1-sploš ne velja zame	2-niti ne velja zame	3-večinoma velja zame	4- popolnoma velja zame
Vedno uspešnem rešiti težave, če se dovolj potrudim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tudi kadar mi kdo nasprotuje, najdem načine in poti, da dosežem to, kar želim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Z lahkoto ostajam pri svojih namerah in dosegam svoje cilje.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prepričan/-a sem, da se znam učinkovito spoprijeti z nepričakovanimi dogodki.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ker sem iznajdljiv/-a seznam spoprijeti z nepredvidljivimi situacijami.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lahko razrešim večino problemov, če si za to dovolj prizadevam.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ko se soočam s težavami, lahko ostanem miren/-a zato, ker se znam obvladati.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kadar imam problem, lahko običajno poiščem več rešitev.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Če sem v težavah, se zmeraj lahko spomnim kakšne rešitve.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Karkoli mi pride na proti, obvladam brez večjih naporov.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Sledijo trditve, se nanašajo na splošno počutje. Z oceno od 1 (sploh ne drži) do 4 (popolnoma drži) ocenite, v kolikšni meri trditev velja za vas.

	1-sploh ne drži	2-večinoma ne drži	3-večinoma drži	4-popolnoma drži
Sem redkobeseden/-a.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zlahka me kaj vrže iztira.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Redko sem potrtn/-a.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Med ljudmi se počutimsproščeno.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zadržujem se v ozadju.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sem zaskrbljene narave.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sem odločen/-a.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rad/-a imam spremembe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Imam občutek krivde.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sem boječ/-a	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sem zainteresiran/-a	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sem ponosen/-a	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Prosim označite, kako ste trenutno razpoloženi. Ocenite na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni zelo slabo in 5 odlično.

	1	2	3	4	5	
Zelo slabo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Odlično

16. Kako ocenjujete vzdušje med zaposlenimi v organizaciji? Ocenite na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni zelo slabo in 5 odlično.

	1	2	3	4	5	
Zelo slabo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Odlično

17. Spol:

- Ženski
 Moški

18. Koliko ste stari?

19. Delovna doba v trenutnem podjetju:

--

20. Skupna delovna doba:

- do 5 let
- od 6 do 10 let
- od 11 do 15 let
- 16 in več let

21. Najvišje dosežena formalna izobrazba:

- Osnovna šola
- Srednja poklicna šola
- Srednja strokovna šola ali gimnazija
- Višja ali visoka šola
- Univerzitetna izobrazba ali več

22. Kakšen je vaš zakonski status?

- Samski (nikoli poročen)
- Poročeni ali v izvenzakonski skupnosti
- Vdoveli
- Razvezani

23. Ali imate otroke?

- Da
- Ne

24. V katerem podjetju ste zaposleni?

- DPD
- GLS
- GEBRUDER WEISS