

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

**ASERTIVNOST IN STRES NA DELOVNEM MESTU: ANALIZA NA
PRIMERU URGENTNIH ODDELKOV ZDRAVSTVENIH DOMOV V
SLOVENIJI**

Ljubljana, september 2022

VESNA PREZELJ

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Vesna Prezelj, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Aserktivnost in stres na delovnem mestu: analiza na primeru urgentnih oddelkov zdravstvenih domov v Slovenji, pripravljenega v sodelovanju s svetovalko red. prof. dr. Sandro Pengler

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 _____

Podpis študentke: _____

KAZALO

UVOD	1
1 ASERTIVNOST	4
1.1 Opredelitev asertivnosti	4
1.2 Pomen in namen asertivnosti	6
1.3 Pasivnost, agresivnost in manipulativno komuniciranje.....	8
1.4 Vpliv različnih dejavnikov na asertivnost	13
1.4.1 Družina in kulturno okolje.....	13
1.4.2 Mediji	13
1.5 Tehnike asertivnega komuniciranja.....	13
1.5.1 Očesni stik	15
1.5.2 Telesna drža.....	15
1.5.3 Razdalja in fizičen stik	15
1.5.4 Kretnje	17
1.5.5 Ton glasa, pregib in glasnost	17
1.5.6 Poslušanje	18
1.5.7 »Jaz«	18
1.5.8 Reči »Ne«	18
1.5.9 Pokvarjena plošča	19
1.5.10 Zameglitev	19
1.6 Asertivni zaposleni.....	19
2 STRES NA DELOVNEM MESTU.....	21
2.1 Opredelitev stresa na delovnem mestu	21
2.2 Vrste stresa	24
2.3 Viri stresa na delovnem mestu.....	25
2.4 Posledice stresa.....	30
2.5 Obvladovanje stresa na delovnem mestu.....	31
3 EMPIRIČNA RAZISKAVA O VPLIVU ASERTIVNOSTI NA STRES NA DELOVNEM EMSTU PRI ZAPOSLENIH V URGENTNIH ODDELKIH ZDRAVSTVENIH DOMOV V SLOVENIJI	34
3.1 Zasnova raziskave in metodologija	34
3.1.1 Problematika, osnovni namen in cilji raziskave	34

3.1.2	Temeljna hipoteza in raziskovalna vprašanja.....	36
3.1.3	Metodologija	36
3.1.4	Oblikovanje vprašalnika.....	36
3.2	Analiza podatkov in interpretacija rezultatov	37
3.2.1	Predstavitev vzorca	37
3.2.2	Asertivnost zaposlenih v urgentnih oddelkih zdravstvenih domov v Sloveniji	40
3.2.3	Stres na delovnem mestu pri zaposlenih v urgentnih oddelkih zdravstvenih domov v Sloveniji	44
3.2.4	Povezava med asertivnostjo in stresom na delovnem mestu, na izbranem primeru	48
3.2.5	Povezava med vplivom asertivnosti na obvladovanje stresa na delovnem mestu, na izbranem primeru	51
3.3	Zaključne ugotovitve in priporočila.....	51
3.3.1	Priporočila za nadaljnje raziskovanje.....	52
3.3.2	Priporočila za asertivno komunikacijo za zmanjšanje stresa na delovnem mestu pri zaposlenih v urgentnih oddelkih zdravstvenih domov v Sloveniji	53
SKLEP	54
LITERATURA IN VIRI	55
PRILOGE	59

KAZALO TABEL

Tabela 1:	Asertivnost v primerjavi s pasivnostjo in agresivnostjo.....	11
Tabela 2:	Dejanja za ustvarjanje pozitivne prepoznavnosti	21
Tabela 3:	Najpogostejši viri stresa na delovnem mestu	27
Tabela 4:	Zavedanje osebe za uspešno spopadanje s stresom.....	31
Tabela 5:	Drugi razlogi za odločitev za delo v urgentnem oddelku.....	39
Tabela 6:	Samoocena asertivnosti v primerjavi s spolom	43
Tabela 7:	Samoocena asertivnosti v primerjavi s starostjo	43
Tabela 8:	Samoocena asertivnosti v primerjavi z izobrazbo	44
Tabela 9:	Vrednosti Spearmanovega koeficienta	49
Tabela 10:	Izračun spearmanovega koeficienta korelacije med samooceno asertivnosti in zaznavanju stresa.....	50
Tabela 11:	Linearni regresijski model: koeficient determinacije.....	50
Tabela 12:	Linearni regresijski model: koeficienti regresije, standardna napaka, t test in p-vrednost.....	50

Tabela 13: Izračun spearmanovega koeficienta korelacije med samooceno asertivnosti in obvladovanju stresa na delovnem mestu	51
Tabela 14: Linearni regresijski model: koeficienti regresije, standardna napaka, t test in p-vrednost	51

SEZNAM SLIK

Slika 1: Pasivnost in agresivnost v komunikaciji	11
Slika 2: Asertivnost v primerjavi z manipulativnim vedenjem	12
Slika 3: Uskladitev aspektov komunikacije.....	14
Slika 4: Medsebojna razdalja na podlagi vsebine in družbenega okvirja.....	16
Slika 5: Povezava virov stresa na delovnem mestu z boleznimi	26
Slika 6: Delež moških in žensk v vzorcu (v %).....	37
Slika 7: Starost anketiranih oseb (v %)	38
Slika 8: Deleži anketiranih oseb glede na stopnjo dokončane izobrazbe	38
Slika 9: Razlogi za delo v urgentnem oddelku	39
Slika 10: Samoocena asertivnosti anketiranih oseb 1/2	41
Slika 11: Samoocena asertivnosti anketiranih oseb 2/2	42
Slika 12: Dejavniki stresa na delovnem mestu (aritmetična sredina).....	45
Slika 13: Vpliv stresa na zaposlene (aritmetična sredina).....	46
Slika 14: Kako pogosto se zaposleni srečujejo s stresom na delovnem mestu (v %)	47
Slika 15: Spopadanje z negativnim stresom na delovnem mestu (v %).....	47
Slika 16: Aktivnosti za zmanjševanje ali odpravljanje stresa na delovnem mestu	48

SEZNAM PRILOG

Priloga 1: Anketni vprašalnik za zaposlene.....	1
Priloga 2: Izračun aritmetičnih sredin in standardnih odklonov glede samoocene asertivnosti anketiranih oseb	6
Priloga 3: Izračun aritmetičnih sredin in standardnih odklonov dejavnikov stresa na delovnem mestu	9
Priloga 4: Izračun aritmetičnih sredin in standardnih odklonov zaznavanja stresa na delovnem mestu	10

UVOD

Komunikacija nas spremlja na vsakem koraku in je osnovna življenjska veščina. Sposobnost komuniciranja v veliki meri določa kako učinkovito oseba sklepa in ohranja prijateljstva, ali je cenjena s strani sodelavcev in znancev, se ji družinski člani zaupajo in še bi lahko naštevali. Komunikacija je pomembna tako v zasebnem kot tudi profesionalnem življenju. Ljudje se izražajo na različne načine, nekateri se izražajo asertivno, spet drugi pasivno, manipulativno ali agresivno. Učinkovit način komuniciranja ima pozitiven učinek na življenje ljudi kot tudi na organizacije in njihovo delovanje.

Komunikacija ne pomeni samo, da oseba pove kar misli. Ključnega pomena je kako pove kar misli. Načini se od osebe do osebe razlikujejo, saj je komunikacija naučeno družbeno vedenje. Na to, kako se izražamo, močno vpliva kulturna izkušnja. Ko oseba misli, da je njen način izražanja splošno razumljiv, lahko naleti na nesporazum, saj drugo osebo ocenjuje, da razumejo povedano na sebi enako razumljiv način (Tannen, 1995). Medtem, ko oseba pogosto zavestno razmišlja, kaj bi rekla, preden spregovori, le redko razmišlja o tem, kako to povedati. (Tannen, 1995). Izrečene besede dopolnjuje govorica telesa, to so številni nezavedni fizični gibi, ki lahko besede podkrepijo ali jim škodujejo (Heller, 1998).

Osebe, ki razvijejo ustrezen repertoar asertivnega vedenja, se lahko ustrezno odzovejo v različnih situacijah. Tisti, ki se bolje izražajo in delajo stvari samoiniciativno imajo višji občutek vrednosti kot osebe. Zaželeno je, da ljudje razvijejo visok občutek vrednosti in asertivni način vedenja, saj drugi načini vedenja, kot je npr. samo zanikanje, niso dobri za posameznika in ljudi, s katerimi je obkrožen. V neasertivnem slogu komuniciranja oseba okleva, govori tiho, gleda stran, izogiba se vprašanjem in se strinja ne glede na svoje lastne občutke, ne izraža mnenj, se ne ceni kot oseba in se izogiba kakršni koli možnosti, da bi prizadela druge. Agresivni slog komuniciranja pa običajno vodi osebo, da odgovarja, še preden sogovornik dokonča, govori glasno in na žaljiv način, strmi v sogovornika, govori mimo teme, pretirano izraža svoja čustva in mnenja ter sebe ceni bolj kot druge. Ko s svojo komunikacijo škoduje drugim, se izogne, da bi ji drugi škodovali. V asertivnem slogu pa oseba odgovarja spontano, govori s tonom in glasnostjo, ki sta primerna pogovoru, med pogovorom gleda sogovornika, spregovori o temi, odkrito izraža čustva in mnenja, sebe ceni enako kot druge in s svojo komunikacijo ne prizadene ne sebe ne drugih (Alberti & Emmons, 1981).

Asertivnost ne predstavlja občutka prisile, upiranja ali prevladovanja v izražanje svojih mnenj drugim. Niti ne gre za to, da oseba postane čustvena in jezna, niti, da oseba vsiljuje svoja stališča drugim. Namen asertivnega vedenja je izražanje jasne, mirne, odkrite in v večji meri minimalne komunikacije. Je sredstvo za vzpostavitev odnosov, v katerih se osebe zavedajo svojih stališč in se ne počutijo izkoriščene. Kot merilo, kako asertivna je oseba, se lahko vzame strah. Asertivne osebe živijo brez strahu, med tem, ko osebe z agresivnim ali pasivnim načinom izražanja delujejo s stališča strahu, agresivni tako želijo nadvladati drugim, pasivne osebe pa se drugim podredijo. Asertivnost izraža poštenost, umirjenost in

zaupljivost. Ne izhaja s stališča strahu ampak temelji na zaupanju in spoštovanju (Garner, 2012).

Asertivnost omogoča, da oseba sledi intuiciji in na takšen način doživi notranjo svobodo in občuti različne občutke. Takšen način vedenja daje osebi svobodo in srečno življenje, brez želje po obvladovanju sebe ter drugih. Biti oziroma postati asertiven ni vedno lahko, vendar pa osebo usmerja in vodi, da postane, kar si želi postati (Romih, 2015). Garner (2012) meni, da je asertivnost ključ do uspeha na številnih področjih človekovega življenja. Na delovnem mestu je podlaga številnim veščinam, kot so komunikacija, pogajanje in vodenje, v odnosih v zasebnem življenju pa je učinkovit način reševanja izzivov in izhod iz konfliktov. Meni, da je to način, da se oseba dobro počuti v svojem življenju.

Ključna prednost asertivnosti je, da pomaga osebi odpraviti strah in stres, ki sta prisotna v številnih zasebnih in profesionalnih odnosih. Odnosi, ki izhajajo iz strahu in stresa povzročijo, da se oseba odzove z begom ali bojem. Reakcija se kaže v obliki izogibanja ljudem, predaje, prepiranja, ustrahovanja ali manipulaciji. Vse to vodi v nelagodnejše, bolezen in izčrpanost. Z veščinami asertivnosti se oseba nauči graditi odnose brez strahu, ne glede na to, kakšne so želje glede odnosa drugih (Garner, 2012). Asertivnost omogoča osebi, da se učinkovito sooča s stresnimi dejavniki, vodi do višje samozavesti, logičnega izražanja idej in čustev, nižje ravni občutka tesnobe, izboljšanja odnosov s skupnostjo, oseba spoštuje pravice drugih in sčasoma poveča sposobnost obvladovanja stresa (Vatankhah, Daryabari, Ghdami & Naderifar, 2013).

Stres na delovnem mestu in posledice, ki jih prinaša, je postala aktualna tema številnih ljudi. Večina lahko opiše stresne dogodke in okoliščine povezane z delom, nekateri izmed primerov, ki jih zaposleni navajajo so neučinkovito vodenje, pomanjkanje odločanja s strani vodstva, dolgi delovniki, negotovost glede prihodnjih zaposlitvenih možnosti in pritiski, ki jih prinaša delovno mesto (Stranks, 2005). Stres na delovnem mestu prinaša psihološka tveganja tako za organizacijo kot tudi državno gospodarstvo. Posledično so tako zaposleni, ki trpijo za stresom in drugimi psihološkimi težavami, odsotni z dela dlje časa ali pa prihajajo na delo, vendar dela niso sposobni opravljati. Temu se reče tudi neželena prisotnost (Nekoranec & Kmošena, 2015). Posledice stresa so lahko tako kratkoročne kot dolgoročne. Zaposleni in delodajalci bi morali kratkoročne simptome jemati resno, ob enem pa upoštevati dolgoročne posledice, ne samo za posamezne osebe ampak tudi za organizacijo (Stranks, 2005).

Posamezniki se lahko na stresorje prilagodijo na dva načina. Negativna prilagoditev vodi v nadaljnjo obrabo uma in telesa ter splošno oslabiljenost, ki lahko vodijo v različna bolezenska stanja, ki so posledica stresa. Te osebe so v svojem življenju bolj ranljive za prihodnje stresorje. Na drugi strani, pa pozitivna prilagoditev vodi v rast, srečo, varnost, moč ter večjo odpornost za doživljanje stresorjev (Stranks, 2005).

Namen magistrskega dela je s pomočjo domače, predvsem pa tuje znanstvene literature, preučiti in poglobiti znanje s področja asertivnosti in stresa na delovnem mestu ter medsebojne povezanosti. Teoretično izhodišče bo podlaga empiričnemu delu, s katerim bom raziskala nivo asertivnosti in stresa pri zaposlenih v urgentnih oddelkih zdravstvenih domov v Sloveniji, kot tudi medsebojno povezavo. Raziskava bo temeljila na kvantitativnem pristopu, s katerim bom zbrala podatke in jih nato ustrezno interpretirala ter smiselno povezala z obravnavano znanstveno literaturo. Prav tako bom na podlagi pridobljenih podatkov pripravila priporočila za morebitna prihodnja raziskovanja in priporočila zaposlenim v urgentnih oddelkih. Tematika magistrske naloge je aktualna, saj se v zadnjem času veliko govori o stresu na delovnem mestu in poklicni izgorelosti. Raziskave kažejo, da je eden izmed razlogov za izgorelost nivo stresa, ki ga posameznik doživlja na delovnem mestu. Asertivnost je opredeljena kot način verbalne in neverbalne komunikacije, ki pripomore k nižjemu nivoju stresa in večjemu zadovoljstvu zaposlenih na delovnem mestu. Magistrsko delo predstavlja doprinos na proučevanem področju znanosti z raziskovanjem povezave med konstruktoma, ki nadgrajuje proučevano literaturo.

Osnovni cilj magistrskega dela je analizirati povezavo med asertivnostjo in stresom na delovnem mestu na primeru zaposlenih v urgentnem oddelku zdravstvenih domov v Sloveniji.

Osnovni cilj dopolnjujejo sledeči **podcilji**:

1. S pomočjo znanstvene slovenske in tuje literature preučiti, opredeliti in razumljivo predstaviti konstrukta asertivnost in stresa na delovnem mestu ter medsebojno povezanost.
2. S pomočjo kvantitativnega raziskovalnega pristopa pridobiti podatke, jih ustrezno interpretirati in povezati z obstoječo teorijo obravnavanih konstruktov.
3. Na podlagi ključnih ugotovitev raziskave pripraviti priporočila za boljše spopadanje s stresom na delovnem mestu.

V skladu s cilji je postavljena **temeljna teza** magistrskega dela, tj. bolj asertivni ljudje zaznavajo nižjo raven stresa na delovnem mestu, na primeru zaposlenih v urgentnem oddelku zdravstvenih domov v Sloveniji.

Raziskovalna vprašanja, katere bom preverjala v empiričnem delu magistrske naloge, so naslednja:

1. Ali ima asertivnost vpliv na obvladovanje stresa na delovnem mestu v izbranem primeru?
2. Ali zaposleni z višjo stopnjo asertivnosti v povprečju boljše obvladujejo stres v izbranem primeru?
3. Ali se nivo asertivnosti v izbranem primeru med zaposlenimi razlikuje glede na njihove socio-demografske značilnosti?

Metodologija. K pisanju magistrske naloge bom pristopila z deduktivnim raziskovalnim pristopom, saj bom izhajala iz teoretičnega ozadja, s pomočjo katerega bom razvila glavno tezo in raziskovalna vprašanja, ki bodo povod za raziskavo. Vsebina magistrske naloge se deli v dva sklopa. Prvi skop je razdeljen v dve poglavji in zajema teoretičen del, drugi sklop pa se deli na eno poglavje v katerem je predstavljen raziskovalni del. V prvem delu magistrskega dela se bom posluževala zbiranja sekundarnih virov podatkov, temeljili bodo na ustrezni domači in tuji znanstveni literaturi, predvsem bodo to knjige in znanstveni člani z obravnavanega področja. Preučene sekundarne vire podatkov bom s pomočjo deskriptivne metode in metode kompilacije ter komparacije uporabila za opredelitev konstruktov ter ugotavljanje obstoja povezave med njima.

Drugi sklop magistrskega dela zajema raziskovalni del v katerem bom s pomočjo teoretične podlage s prvega dela, glavne teze in raziskovalnih vprašanj analizirala povezavo med asertivnostjo in stresom na delovnem mestu na izbranem primeru. Za razliko od prvega dela bodo viri zbiranja podatkov v drugem delu primarni. Podatke bom pridobila s pomočjo kvantitativne metode zbiranja podatkov, s pomočjo anketnega vprašalnik. Vprašalnik bo temeljil predvsem na samooceni ravni asertivnosti in stresa, ki ga posamezniki doživljajo na delovnem mestu. Namen zbranih podatkov je ugotoviti povezavo med asertivnostjo in stresom na delovnem mestu. Končne ugotovitve bodo vsebovale metodo sinteze, s kateri bom pridobljene primarne podatke povezala s teoretičnim izhodiščem in odgovorila na zastavljena raziskovalna vprašanja.

1 ASERTIVNOST

1.1 Opredelitev asertivnosti

Stopnje in vidike v razvoju asertivnosti ter njenem uveljavljanju nam prikazuje zgodovinsko-psihološka analiza. Začetki asertivnosti segajo v 40. leta 20. stoletja, takrat so se začela prva eksperimentalna preučevanja za potrebe in namene klinične psihologije (Peneva & Mavrodiev, 2013, str. 19). Svet je bil v poznih 60. letih prejšnjega stoletja enostavnejši in takrat je asertivnost v veliki meri pomenila, da se oseba postavi zase in prepreči drugim, da bi jo izkoriščali. Glede na takratne razmere v družbi, se je pomen hitro razširil in postal podpora družbeno-političnim gibanjem, kot so civilne pravice, enakopravnost žensk in individualna svoboda (Alberti & Emmons, 2017, str. 6). Psihologi in ljudje na splošno so zaradi družbeno-ekonomskih odnosov v 80. in 90. letih 20. stoletja povečali zanimanje za asertivnost, ki je predstavljala metodo samo-izpolnjevanja in samo-odobravanja. To je vodilo v izdajo številnih publikacij, ki so bile namenjen tako strokovnjakom kot tudi širši javnosti (Peneva & Mavrodiev, 2013, str. 12). V 21. stoletju so bile raziskave asertivnosti okrnjene zaradi tega, ker je bila narava teme, njene karakteristike in struktura že definirana. Znanstveniki so se usmerili predvsem v specifičnost rabe in veščin

asertivnosti na številnih področjih poklicnega in javnega življenja (Peneva & Mavrodiev, 2013, str. 16).

V slovarjih so navedene številne definicije asertivnosti, vendar ne zajamejo celotnega bistva kaj pomeni asertivnost. Navadno jo opišejo besede dogmatičnost, odkritost, pozitivnost, samozavest in vztrajnost. Asertivnost je veliko več kot samo prej naštete besede (Garner, 2012, str. 10).

Asertivna komunikacija predstavlja zmožnost komunikacije in interakcije na način, ki spoštuje in upošteva pravice ter mnenja drugih, ob enem pa se oseba, ki komunicira, zavzema za svoje potrebe in pravice ter osebne meje. Z veščinami asertivne komunikacije se ustvari priložnost za odprt pogovor, v katerem je prostor za različna mnenja, potrebe in odločitve. Te so sprejete spoštljivo in se jih upošteva z namenom dosega najboljše možne rešitve za težave. Asertivna komunikacija okrepi odnose, ki jih ima oseba in zmanjša njen stres, ki je bil posledica konfliktov. V težkih časih zagotovi socialno podporo (Pipas & Jaradat, 2010, str. 649).

Chalvin (2004, str. 8) pojasnjuje, da z asertivnostjo opišemo vedenje, ki osebi omogoča, da se na zavesten način sooči z realnostjo. Oseba bolje obvladuje svoje vedenje in si da priložnost, da se samouresničuje. Oseba prav tako lažje komunicira z njeno okolico in ne dovoli, da bi jo drugi izkoristili ob enem pa sama ne želi škodovati drugim. Oseba je asertivna takrat, ko si upa biti to kar je, se otrese kompleksov, zavor in notranjih ovir.

De Azevedo Hanks (2016, str. 2) izpostavi, da je asertivnost v splošnem definirana, kot jasna in samozavestna komunikacija. Osebi omogoča izražanje njenih misli, čustev, potreb in želj, pri čemer ne posega v pravice ostalih. Veščine asertivnega komuniciranja ji pomagajo pri izražanju njenega edinstvenega občutka sebe, ob enem pa ohranja povezanost z ostalimi. Drugim dopušča, da doživijo drugačno, njej različno izkušnjo. Bistvo asertivnosti je pogum za izražanje drugačnosti.

Ito (2018, str. 4) opredeli asertivno osebo, kot osebo, ki je zmožna direktnega izražanja in ostalim pove kaj si misli in opravlja samo stvari, ki si jih želi opraviti. Oseba se z drugimi pogovarja na miren in samozavesten način. Take osebe ljudje poslušajo previdno. Ko se takšna oseba zaveda, da je potreba sprememba spregovori. Prav tako spoštuje čustva drugih.

Asertivnost je način komuniciranja, ki osebo opolnomoči, da spregovori in se postavi zase na jasen in spoštljiv način. Dopušča samozavestno izražanje potreb in občutkov, pri čemer osebi ni potrebno za to prilagati dokazov. Asertivnost pomeni, da oseba izraža svoje želje hkrati pa je pozorna na mnenja, želje in čustva drugih. Asertivnost je kritična za občutek opolnomočenja osebe, da prevzame nadzor nad svojim življenjem, tako doma kot tudi v službi. Ponazarja kdo v resnici oseba je in kako si ta oseba želi, da drugi ravnajo z njo, ob enem pa upošteva pravice in mnenja drugih. Asertivnost ne pomeni, da je oseba všečna ves čas, niti, da je ves čas srečna. Je način, da se oseba zavzema za pravice, da so le-te obravnavane pravično (Murphy, 2011, str. 5).

Asertivna oseba ima močan občutek samospoštovanja, s katerim zaščiti svoje pravice. Uporablja odprto, neposredno in pošteno komunikacijo. Kadar oseba doživlja jezo ali se razburi, se nemudoma objektivno sooči z virom svoje jeze. Asertivna oseba se v organizaciji izpostavi in sodeluje z drugimi, prevzame odgovornost za svoje odločitve in vedenje ter prizna svoje napake (Zimmerman & Luecke, 2010, str. 2).

Asertivno vedenje je po mnenju Alberti in Emmons (2017, str. 46) neposredno, trdno, pozitivno in po potrebi tudi vztrajno samo-izražanje, s katerim oseba spodbuja enakost osebnih odnosov. Oseba deluje v svojem najboljšem interesu, postavi se zase brez občutka tesnobe in uveljavlja svoje osebne pravice. Ne zanika pravic drugih in iskreno ter učinkovito izraža svoja čustva in potrebe.

Chalvin (2004, str. 83) pravi, da je oseba asertivna, ko jo družba sprejme, njeno vedenje ni sovražno, jasno izraža svoje želje, potrebe, nestrinjanja, ob enem pa upošteva, da smo si ljudje različni in je pripravljena sprejeti kompromise in se pogajati. Oseba je zmožna samoevalvacije, do sebe je odkrita in poštena, sprejme svoja čustva, se zna obvladovati in ima nadzor nad svojimi strahovi. Oseba prizna svoje napake, ne da bi pri tem imela občutek poraza ali da je naletela na nepremagljivo oviro.

Riso (2018, str. 37) izpostavi, da se oseba vede asertivno, ko je zmožna aplicirati in/ali obraniti njene osebne pravice. Te pravice so na primer, reči ne, izražanje nestrinjanja, podati nasprotno mnenje in/ali pokazati neprijetna čustva. Oseba ne dovoli, da bi drugi z njo manipulirali in tudi sama ne manipulira z drugimi.

Velikokrat nastane zmeda glede pomena asertivnosti in kaj sestavlja asertivno vedenje. Ko ljudje mislijo, da biti asertiven pomeni biti agresiven lahko povzroči negativne odzive. Asertivnost dobi bolj pozitivno konotacijo, ko ljudje razumejo, da gre za visoko stopnjo samozavesti, samozavedanja in spoštovanja drugih ter, da spodbuja učinkovito medosebno komunikacijo. Asertivnost pomeni, da se oseba postavi zase in izraža svoje potrebe na način, da ne krši pravice drugih (Kotzman & Kotzman, 2008, str. 73). Zimmerman in Luecke (2010, str. 1) definirata asertivnost kot način osebnega vedenja in komunikacije, za katerega je značilno, da je oseba pripravljena zagovarjati svoje potrebe in interese na odprt in neposreden način. Oseba se zavzame za stvari, ki so zanjo pomembne, ob enem pa spoštuje stvari, ki so pomembne drugim.

1.2 Pomen in namen asertivnosti

Ena izmed najpomembnejših veščin, ki se jih lahko oseba nauči danes je asertivnost. Lahko se jo uporabi skoraj v vsaki situaciji, v službi, doma in v socialnem življenju. Spremeni način komuniciranja, spopadanja s konflikti, in odnos, ki ga ima oseba do sebe. Je pot do samozavesti, spoštovanja in zaupanja v svoje sposobnosti (Garner, 2012, str. 9).

Asertivnost prinese številne prednosti. Osebo spodbudi, da postane učinkovita v komunikaciji, ji da samozavest in spodbudi samospoštovanje, pridobi si spoštovanja drugih in izboljša sposobnost odločanja. Je način zmanjšanja grenkobe, ki jo oseba občuti, ko njene potrebe in želje niso izpolnjene. Bolj, ko postane oseba asertivna, lažje se spopade s problemi in konflikti na mirnejši način. Pomaga, da se oseba odloča brez, da bi pri tem dvomila ali se je odločila pravilo. Oseba ima več samospoštovanja, prav tako pa si pridobi spoštovanje drugih. Občutke, da je oseba ignorirana ali prisiljena nadomestijo občutki, da je oseba slišana in ima kontrolo nad svojimi odločitvami (Murphy, 2011, str. 5).

Kotzman in Kotzman (2008, str. 79) pojasnjujeta, da ima asertivna oseba večjo verjetnost, da dobi tisto kar potrebuje ali si želi. Če drugim ne sporoča jasno, kaj si želi in na način, ki jim bo razumljiv, je velika verjetnost, da tega ne bodo vedeli. Ko oseba pričakuje, da bodo ostali ugibali ali pa jih bo ustražovala ali komunicirana na neučinkovit način, jo drugi verjetno ne bodo razumeli ali podprli. Tudi, če osebi uspe učinkovito izraziti kaj si želi, ni nujno, da bo to dobila, saj imajo druge osebe prav tako možnost, da se odločijo kaj bodo storile. Z ustrežno komunikacijo so vse osebe seznanjene kaj se dogaja in ko se pojavijo različna mnenja ali konflikti jih vsi jasno razumejo in imajo možnost najti ustrezno rešitev.

Na eni strani, asertivna, spoštljiva komunikacija preprečuje boleče situacije, ki se pojavijo zaradi slabe komunikacije, na drugi pa zagotavlja možnost, da ima vsaka oseba priložnost, da je slišana in, da so njene potrebe zadovoljene (Murphy, 2011, str. 7).

Riso (2018, str. 34) navaja, da asertivnost vodi v čustveno svobodo. Oseba se s takšnim načinom izraža lahkotneje in učinkovitejše. Takšna oseba je bolj samozavestna, v ljubezni bolj transparentna, je mirnejša in se z lahkoto izraža. Ni se ji potrebno stalno opravičevati, ker je neposredna in iskrena. S takšnim ravnanjem prepreči, da bi se v njej nabrala jeza (Riso, 2018, str. 34). Področje asertivnosti se razprostira med podrejenostjo in agresivnostjo in priznava individualnost posameznikov, vendar ne spada v individualizem. Oseba varuje sebe, ne da bi pri tem zapostavljala druge in ohranja duševno zdravje, saj izraža to kar misli in čuti (Riso, 2018, str. 34).

Pipas in Jaradat (2010, str. 650) opisujeta, da je asertivnost sposobnost pokazati svetu, kaj v resnici je oseba, da izrazi kar čuti, ko se ji to zdi potrebno. Predstavlja sposobnost izražanja občutkov in pravic ob enem pa spoštuje čustva in pravice drugih. Z asertivnostjo lahko oseba v svojem življenju izboljša medosebne konflikte in s tega naslova odstrani tudi stres.

Postolati (2017, str. 92) zapiše, da asertivnost pripomore, da oseba doseže cilje, razvije komunikacijske veščine, si poveča samozavest in kompetence. Prav tako pomaga pri sprejemanju tehtnejših odločitev, pomaga pri nadzoru nad različnimi situacijami, gradi tesnejše odnose in pripomore k večjemu uspehu v izobraževanju. Asertivna oseba bo raje sklepala na podlagi svojih opazovanj in ima več možnosti za pozitivne rezultate v odnosih z drugimi. Take sebe so v splošnem bolj zadovoljne z odnosi in življenjem.

Riso (2018, str. 19) navaja, da asertivnost spodbudi, da oseba ohranja njen jaz navkljub dogodkom v okolici. To se zgodi takrat, ko je samopodoba osebe stabilna, osebnost pa prežemajo občutki spontanosti in sproščenosti. Bistvo asertivne, čustveno stabilne in zdrave osebe je, da je zvesta sama sebi, da je skladna s sabo in da je njen zunanji svet odsev notranjega.

Raziskave kažejo direktni vpliv med osebo, ki postane samo-izražajoča in izboljšanjem samopodobe, zmanjšanjem tesnobe, premagovanju depresije, pridobi si spoštovanja drugih, doseže svoje življenjske cilje, zviša samo-zaznavanje in izboljša komunikacijo z drugimi (Alberti & Emmons, 2017, str. 47). Samo-zanikanje in neasertivno vedenje škoduje osebi, ki sporoča, agresivno vedenje pa škoduje osebi, ki sprejema sporočilo. Z asertivnostjo nobena izmed oseb ni prizadeta in imata obedve koristi (Alberti & Emmons, 2017, str. 50).

Asertivni življenjski stil lahko na prvi pogled izgleda tvegan, saj obstaja možnost, da drugi izkoristijo odprtost in iskrenost osebe, vendar je edini način do osebnega spoštovanja in spoštovanja drugih (Garner, 2012, str. 13).

1.3 Pasivnost, agresivnost in manipulativno komuniciranje

Ko oseba odraste ima v sebi znanje agresivnega, neasertivnega in asertivnega obnašanja. Oseba izbere način vedenja, ki je v skladu z njenim nagonom za preživetje, življenjskim scenarijem in prepričanji glede njene odrasle podobe. Nekatere osebe so prepričane, da jih bo agresivnost ali pasivnost vodila do tega kar si želijo v življenju, spet druge so mnenja, da je prava pot do cilja z asertivnostjo. Nobena izmed oseb se ne poslužuje samo enega načina izražanja (Garner, 2012, str. 18). Osebe menjajo vloge, razlika med posameznimi osebami se navadno vzpostavi zaradi tega, ker oseba pogosto uporablja eno vlogo v primerjavi z ostalimi. Oseba se zateče k tisti vlogi, ki ji je v določenem trenutku bližja (Chalvin, 2004, str. 17).

Asertivnost je najboljše razumljiva s primerjavo z dvema različnima in nasprotujočima si oblikama osebnega vedenja in komunikacije. To sta pasivnost in agresivnost (Zimmerman & Luecke, 2010, str. 2). Ljudje velikokrat pomešajo asertivnost in agresivnost vendar se med seboj razlikujeta. Agresivnost pomeni, da oseba postavi sebe na prvo mesto, ukazuje drugim in zanika njihove pravice. Asertivnost pa pomeni, da osebo resnično skrbi za pravice vseh (Alberti & Emmons, 2017, str. 17). Asertivnost je najbolj učinkovita socialna veščina, mogoče ni tako hitra v reševanju težav v primerjavi z agresivnostjo ali tako tiha kot pasivnost, vendar je najboljši način za ustvarjanje zdravih in zadovoljivih človeških vedenj (Garner, 2012, str. 13).

Pasivnost je neasertivno stanje, za katerega je značilno, da je oseba podrejena, čuti strah in je nezmožna zagovarjati svoje potrebe ter interese. Oseba ne želi vplivati drugim, namesto tega dovoli, da drugi vplivajo nanjo in ne spoštujejo njenih pravic in mej. Zaradi ne izražanja in zagovarjanja svojih stališč, so njena stališča nejasna ali neznana, kar vodi v oteženo

komunikacijo in izmenjavo idej (Zimmerman & Luecke, 2010, str. 2). Pasivna oseba z govorico telesa sproži v drugih nezanimanje o tem, kar oseba govori (Ito, 2018, str. 17).

Oseba, ki se izraža pasivno pogosto obravnava potrebe in skrbi drugih pred svojimi in se hitro opraviči, tudi za stvari, ki jih ni storila. Značilno je, da je oseba tiha, nežna in celo plašna. V organizacija je takšna osebna raje nevidna. Na sestankih ji je težko spregovoriti, prav tako ima težavo z izražanjem o stvareh, ki jo vznemirijo. Oseba ne sprejme komplimentov in namesto, da bi se neposredno soočila z osebo ali situacijo, raje zadrži čustva zase ali pa se pritoži tretji osebi (Zimmerman & Luecke, 2010, str. 2). Pasivna oseba uporablja mehke besede, ker ne želi povzročiti, da se sogovornik počuti žalostnega ali jeznega. S takšnim načinom izražanja komunicira drugim, da njeno sporočilo ni pomembno, posledično jo ljudje ne poslušajo dobro in tako ne slišijo kar želi sporočiti (Ito, 2018, str. 18). Oseba, ki se izraža pasivno počne to v upanju, da jo bodo drugi zaščitili in varovali. Velika verjetnost je, da bodo drugi prezirali njeno šibkost in s časoma zgubili spoštovanje do nje. Pasivna oseba lahko kasneje v življenju postane zagrenjena, zaradi priložnosti, ki jih je izgubila zaradi njenega obnašanja (Garner, 2012, str. 12).

Pasivna oseba lahko izhaja okolja, v katerem individualni dosežki niso pomembni, mogoče je preživela svoja zgodnja leta v kolektivističnih in ne tekmovalnih situacijah. V splošnem je več žensk, ki se izražajo neasertivno, vendar se situacija spreminja, saj ženske v organizacijah zavzemajo vodilne položaje, nove generacije žensk pa se izobražujejo in diplomirajo iz programov strokovnega izobraževanja (Zimmerman & Luecke, 2010, str. 2). Asertivna, samostojna in samo-izražajoča ženska je zmožna izbrati življenjski slog, ki ga želi živeti, brez vpliva tradicije, politike, moža, otrok, skupnosti in nadrejenih. Izbere si lahko, da bo gospodinja ob enem pa se ne počuti ustrahovano s strani tistih, ki opravljajo delo izven doma. Lahko se odloči za poklic, katerega opravljajo pretežno moški in hkrati samozavestno zaupa v svoje pravice in sposobnosti (Alberti & Emmons, 2017, str. 36).

Osebe, ki so pasivne imajo pogosto težave pri soočanju s situacijami na odkrit in neposreden način. Svojo jezo raje zatrejo, na to pa se o situaciji in/ali osebi raje pritožijo drugim ali pa svojo jezo usmerijo na nekoga, ki sploh ni vpleten v situacijo. Takšna oseba se izraža pasivno-agresivno. Pasivno-agresivna oblika komunikacije ponazarja osebo, ki je pasivna, pri izražanju jeze pa postane agresivna (Zimmerman & Luecke, 2010, str. 4). Takšna oseba se ne postavi zase, s smehljajem sprejme stvari, ki jih ne želi početi, kasneje pa postane jezna (Ito, 2018, str. 11).

Agresivna oblika izražanja je nasprotje pasivni. Agresivna oseba brez zadržkov vsiljuje svoje poglede drugim in se ne ozira ali na poti uresničitve svojega cilja prizadene druge. Namesto, da bi oseba sodelovala z ostalimi, se raje poslužuje groženj, avtoritete ali ustrahovanja. Oseba ima težnjo po mikroupravljanju drugih, podrejenih oseb. Želi, da so stvari narejene po njenih željah in se upira vplivu vseh tistih, ki so na pram njej šibkejši v večini pogledov. Oseba nima zmožnosti zaznave svojega učinka na druge, preprosto misli,

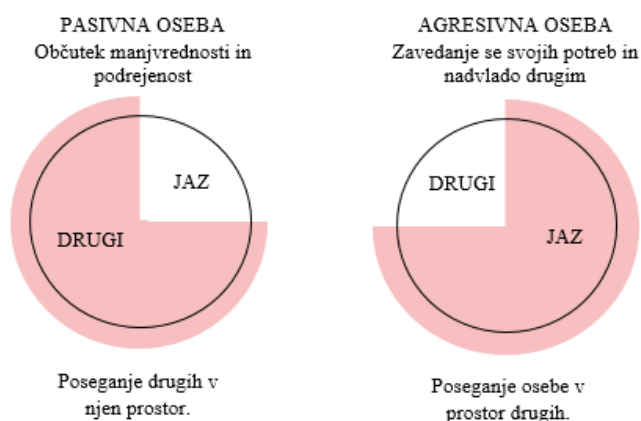
da je asertivna (Zimmerman & Luecke, 2010, str. 3). Ko spregovori uporablja močne besede, uporablja stavke, ki se začnejo s »Ti vedno« ali »Ti nikoli« (Ito, 2018, str. 18).

Agresivna oseba bo poskrbela za svoje potrebe in interese najprej, potrebe in interes drugih pa bodo vedno sekundarnega pomena (Zimmerman & Luecke, 2010, str. 3). Misli, da so njene ideje najboljše. Prav tako meni, da so njena čustva najpomembnejša in ne spoštuje čustva drugih (Ito, 2018, str. 10). Postavi se zase s tem, ko krivi ali napada druge ljudi, jih obsoja, ponižuje ali krši njihove pravice. Takšna oseba je velikokrat zaznana s strani drugih kot pretirano izražajoča, ki ustvari boleče ali negativne vtise (Kotzman & Kotzman, 2008, str. 75). Agresivna oseba lahko s svojo telesno govorico druge razjezi ali prestraši. Oseba se ne smeji, lahko stoji preblizu sogovornika, strmi direktno v sogovornika z jeznimi očmi in govori preglasno. Oseba ima lahko pri komunikaciji prekrizane roke, dlan pa je lahko spremenjena v pest (Ito, 2018, str. 16).

Nekatere agresivne osebe prihajajo s kulture, v kateri je uspeh posameznika bolj cenjen od osebnih odnosov. Mogoče so svoja otroška leta preživeli v tekmovalnem okolju. V splošnem je več moških kot žensk agresivnih (Zimmerman & Luecke, 2010, str. 3). Tekmovalnost, rezultati in težnja po tem, da je oseba najboljša, so bili sestavni deli vzgoje in šolanja predvsem pri moških. Moški je bil obravnavan kot, da je po naravi močen, aktiven, odločen, dominanten, hladen in racionalen. Konec 20. stoletja so se moški začeli zavedati pomanjkljivosti v ustvarjanju medosebnih odnosov. V preteklosti so bili omejeni predvsem na dva načina izražanja in sicer moški je lahko prevladal kot močna, prevladujoča in agresivna oseba ali šibka in nekoristna oseba. Ne eno ne drugo izražanje se ni izkazalo za posebno zadovoljivo. Moški so se začeli posluževati alternativne asertivne komunikacije, ki jim je prinesla bolj uravnoteženo vlogo v poklicnem in zasebnem življenju (Alberti & Emmons, 2017, str. 38).

Slika 1 prikazuje način komuniciranja pasivne in agresivne osebe. Iz slike je razvidno, da ima pasivna oseba občutek manjvrednosti in se podreja, s tem dovoli drugim osebam poseganje v njen prostor. Na drugi strani se agresivna oseba zaveda svojih potreb, vendar nadvlada drugim in posega v njihov prostor (Chalvin, 2004, str. 20).

Slika 1: Pasivnost in agresivnost v komunikaciji



Prirejeno po Chalvin (2004, str. 20).

Lastnosti pasivne, asertivne in agresivne komunikacije so ponazorjene v tabeli 1. Iz tabele je razvidno, da asertivna komunikacija nadvlada tako pasivni kot tudi agresivni obliki izražanja (Zimmerman & Luecke, 2010, str. 4).

Tabela 1: Asertivnost v primerjavi s pasivnostjo in agresivnostjo

Pasivnost	Asertivnost	Agresivnost
<ul style="list-style-type: none"> • Se ne zavzema za svoje interese in poglede, ampak se podredi interesom in pogledom drugih • Ne deli svojih stališč o tem, kaj je pomembno • Dovolj ostalim, da ne spoštujejo njenim mnenj in pravic • Ne poskuša vplivati na druge • Je nesamozavestna v komunikaciji z bolj asertivnimi osebami • Je bolj nagnjena k reagiranju, kot pa k ukrepanju 	<ul style="list-style-type: none"> • Izraža svoje misli • Ima jasne namene • Nima strahu pred vplivanjem na druge ljudi • Spoštuje poglede in pravice drugih • Brani svoje poglede, pravice in meje pred kršitvami drugih • Kontrolira jezo • Obrambno uporablja agresivno vedenje • Je odprta za vpliv, tudi ko želi vplivati na druge 	<ul style="list-style-type: none"> • Stremi k prevladi drugim osebami • Vsiljuje svoje poglede drugim • Ne spoštuje pogledov in mej ostalih • Se upira vplivanju drugih • Lahko izgubi kontrolo nad svojo jezo • Se poslužuje groženj za doseg cilja • Je drzna, neposredna in pogosto na agresiven način • Strmi k temu, da jo drugi opazijo

Prirejeno po Zimmerman & Luecke (2010, str. 4).

Vedenje manipulativne osebe je bolj kompleksno kot v prvih dveh primerih, ker ni tako jasno določeno. Oseba se ne vede na podlagi refleksnega odziva ali nagona. Manipulativno

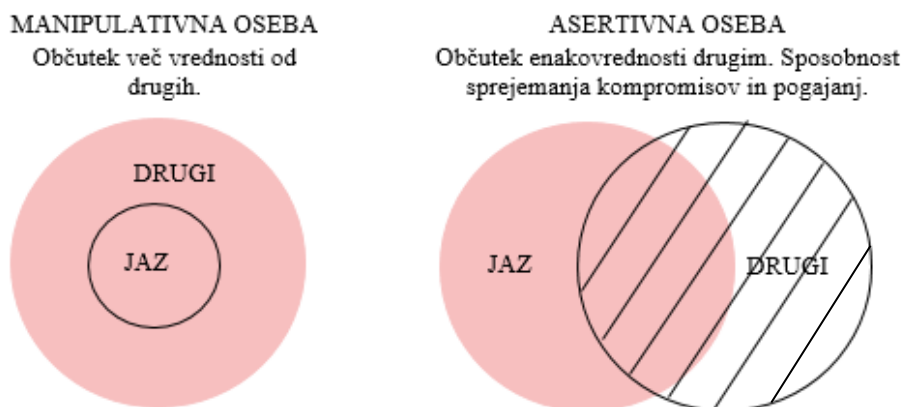
vedenje je uporabljeno, da oseba podkrepi pasivno ali pa prikrije agresivno vedenje. Oseba se poslužuje intelektualnih mehanizmov, ki so zavajajoči, saj je to način, da oseba doseže cilj posredno. Manipulativna oseba, kot tudi agresivna in pasivna oseba, se prav tako pretvarja in uporablja več različnih obrazov (Chalvin, 2004, str. 62–67).

Reakcija in odziv osebe z manipulativnim načinom vedenja sta odvisna od ljudi, s katerimi je obkrožena. Svoje vedenje prilagaja svojim sogovornikom na način, ki ji prinaša zmago. Avtor izpostavi, da je manipulativna oseba podobna kameleonu, ki se za doseg cilja prilagodi na način, da hlina agresivnost ali se obnaša hinavsko. Poslužuje se pasivne vloge in prisili druge osebe, da naredijo delo, ki bi ga morala opraviti sama ali pa pritiska na druge osebe, z namenom, da bodo sprejeli nesprejemljivo. Manipulativna oseba meni, da je njena največja prednost sposobnost prilagajanja, vendar druge osebe to dojamejo kot pomanjkanje stabilnosti. Imajo neprijeten občutek, ko so v stiku z oportunistom. Taka oseba pogostoma spreminja svoja stališča, lastne trditve pa lahko v kratkem času zanika. Oseba se lahko zaradi njene preračunljivosti, nastavljenih pasti in laži ter težnje po obvladovanju situacij zmede. Zaradi svojih spletk, je lahko razkrinkana in izgubi zaupanje v drugih, kljub temu, da zanika in druge prepričuje, da ni kriva (Chalvin, 2004, str. 21–71).

Izkoriščevalska oseba je brezobzirna in cilja na prijazne oziroma odvisne osebe. Te so prepoznane po značilni komunikaciji, kot je izmikajoč pogled, način govorjenja je tih, imajo napeto držo in spravljive gibe, izražajo se posredno in se stalno opravičujejo ter delujejo pretirano prijazno (Riso, 2018, str. 31).

Manipulativnost je prikazana na sliki 2 v primerjavi z asertivnostjo. Iz slike je razvidno, da ima manipulativna oseba občutek več vrednosti od drugih. Asertivna oseba pa ima na drugi strani občutek enakovrednosti in je ob enem sposobna sprejemati kompromise in se pogajati (Chalvin, 2004, str. 22).

Slika 2: Asertivnost v primerjavi z manipulativnim vedenjem



Prerejeno po Chalvin (2004, str. 22).

Kako ljudje vidijo osebo ima velik vpliv na to, kako bodo ravnali z njo. Če bo oseba zaznana kot šibka, bodo z njo ravnali slabo. Spoštovanje, ki si ga želi ali misli, da si ga zasluži ne bo prejela, prav tako jo bodo drugi lahko izkoristili, ker mislijo, da ne bodo trpeli posledic. Nasprotno, če drugi zaznajo osebo kot močno, jo bodo v večini primerov obravnavali s spoštovanjem in je ne bodo izkoristili (Murphy, 2011. str. 22).

1.4 Vpliv različnih dejavnikov na asertivnost

1.4.1 Družina in kulturno okolje

V zadnjih petnajstih do dvajsetih letih je bilo narejenih kar nekaj raziskav o razvoju in delovanju možganov. Rezultati raziskav kažejo, da se človekova sposobnost ustvarjanja učinkovitih medosebnih odnosov razvije že v otroštvu. Preko nevronske poti v možganih se zapiše vzorec, po katerem se nato oseba obnaša. Karakteristike s katerimi smo bolj ali manj rojeni jim danes psihologi rečejo temperament, včasih se ga je v splošnem imenovalo osebnost. Vzorce socialne inteligence se v glavnem delijo na dva področja, to sta občutljivost za čustva drugih, pri čemer je oseba sposobna zaznati in se vživeti v čustva drugih, in vedenjska sposobnost ustreznega odziva na občutke, med katere sodijo socialne veščine. Vzorce odziva, ki jih oseba pridobi v zgodnjem otroštvu, je težko spremeniti, vendar se jih lahko spremeni. To pomeni, da se vsaka oseba lahko nauči učinkovitejšega izražanja, pri čemer pa mora upoštevati svoj temperament in način učenja, ki ji ustreza (Alberti & Emmons, 2017, str. 12–13).

V zgodnjih letih življenja je oseba globoko zaznamovana s strani družine, kulture in kulturnih pravil. Družine in kulture prenašajo naprej vrednote, ki so smatrane kot bistvene, da bodo zagotovile otrokovo uspešno vključitev v družbo. Dekleta so pogosteje vzgojena z miselnostjo, da se pasivno ali manipulativno vedenje obrestuje bolje od agresivnega, fantje pa, da si lahko z agresivnim vedenjem pridobijo mesto v družbi (Chalvin, 2004, str. 23).

1.4.2 Mediji

Osebe lahko na televizijskih ekranih vidijo prizore tako fizičnega kot tudi verbalnega nasilja. Nekatere prizore se lahko splošno obsodi za neprimerne, drugi pa imajo vplivanje na mlade, ki si jih interpretirajo kot dovoljenje, da se izražajo agresivno. Osebe, ki delujejo na področju zabavne industrije, glasbe in politike so na televizijskih ekranih velikokrat predstavljene kot nasilne, neolikane in zelo agresivne osebe (Chalvin, 2004, str. 24).

1.5 Tehnike asertivnega komuniciranja

Številni ljudje razumejo asertivnost kot verbalno izražanje in verjamejo, da morajo uporabiti prave besede, s katerimi bodo učinkovito obvladali situacijo. Vendar je bilo ugotovljeno, da

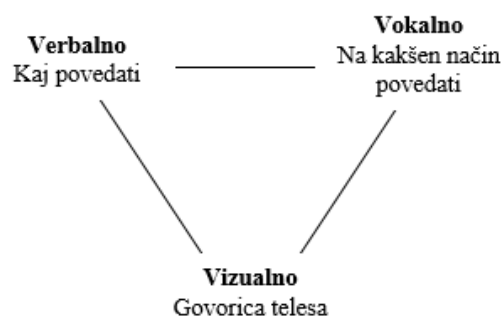
je način, kako oseba izrazi asertivno sporočilo pomembnejši od tega katere besede pri tem uporabi (Alberti & Emmons, 2017, str. 81). Študije kažejo, da ko pride do neskladja med verbalnim in neverbalnim sporočanjem, bo prejemnik sporočila navadno verjel slednjemu (Pipas & Jaradat, 2010, str. 649).

Neverbalno sporočanje zajema sporočilo celotnega telesa pri sporazumevanju. Z drugo besedo ga lahko poimenujemo govorica telesa. Osebe so si med sporazumevanjem v središču pozornosti. Če odmislimo oblačila in obutev, njihove pričeske in ličila, nakit, ki ga nosijo in vonj, ostane samo še telo, ki ga sestavlja preko 550 mišic. Telesno govorico sestavlja čez 700.000 različnih izrazov, to je 100-krat več kot je velik obseg besed v slovarju (Tavčar, 1995). Telesna govorica je način neverbalnega komuniciranja, ki zajema telesno držo, kretnje, očesni stik in druge mimike obraza. So signali, ki jih oseba pošilja nezavedno in jih lahko drugi razberejo (Murphy, 2011, str. 22). Pri neverbalni komunikaciji se je potrebno osredotočiti, ne le zgolj na govorico telesa, ampak tudi na gibanje telesa, zunanji videz, sem štejemo tudi lastnost glasu, upravljanje s časom, vonjave in tako dalje (Paladin, 2011, str. 21).

Z neverbalnim izražanjem se vsebina besed ne spremeni. Črke, ki so združene v besede, bodo nosile vedno enak pomen, tudi v primeru, ko bo imela oseba med pogovorom zaprte oči, tih in monoton glas, njen hrbet pa bo obrnjen proti sogovorniku. Besede bodo imele enak pomen tudi v primeru, da oseba gleda sogovornika v oči, poudari pomemben del sporočila z intonacijo in glasnostjo govora, vsebino povedanega pa podkrepi s primerno gestiko. Moč pa je trditi, da prvi primer ne bo prinesel željenega oziroma pozitivnega učinka (Paladin, 2011, str. 19).

Oseba, ki ima znanje kako uokviriti sporočilo je bolj samozavestna v tem, kar želi sporočiti. Samozavest se odraža tudi v njenem glasu in govorici telesa. Ko oseba postaja bolj asertivna postane postopoma tudi vsak aspekt komunikacije, vokalni, verbalni in vizualni boljje usklajeni. Kako so aspekti komunikacije povezani je prikazano na sliki 3 (Zimmerman & Luecke, 2010, str. 60).

Slika 3: Uskladitev aspektov komunikacije



Prerejeno po Zimmerman & Luecke (2010, str. 60).

Znanstveniki so s sistematičnem opazovanjem asertivnega vedenja prišli do sklepa, da obstajajo različne komponente, ki zajemajo asertivno izražanje (Alberti & Emmons, 2017, str. 83–84).

1.5.1 Očesni stik

Očesni stik je eden izmed opaznejših vidikov obnašanja v pogovoru z drugo osebo. Neposreden pogled v splošnem pomaga komunicirati iskrenost in direktnost sporočila. V kolikor oseba med pogovorom gleda večino časa navzdol ali v stran ponazarja nezaupanje ali pomanjkanje spoštovanja do sogovornika. V primeru, da oseba v sogovornika strmi, lahko to vzbudi neprijetne občutke pri sogovorniku (Alberti & Emmons, 2017, str. 83). V kolikor oseba bega z očmi daje občutek nemira in slabe vesti (Tavčar, 1995).

Asertivnost se zavzema za vzpostavitev zaupanja in medsebojnega spoštovanja zato je vzdrževanje očesnega stika ključno. Sporoča drugim, da ima oseba močno percepcijo sebe in, da si zasluži spoštovanje. Močan očesni stik ne pomeni, da oseba strmi v sogovornika ali ga gleda dlje časa. Je način, da oseba s sogovornikom vzpostavi povezavo s katero spoštljivo sporoča, da oseba misli resno kar govori hkrati pa sporoča, da razume, kar pravi sogovornik (Murphy, 2011, str. 25). Pomanjkanje očesnega stika vodi v občutek, da komunikacija ni popolna (Grumet, 1983, str. 68).

1.5.2 Telesna drža

Pokončna drža ali sedenje lahko poudari moč v komunikaciji. Neravnovesje moči je še posebno razvidna v komunikaciji odrasle osebe z otrokom, pri čemer lahko preišljena odrasla oseba s počepom ali upogibom telesa do otrokove višine znatno spremeni kakovost v komunikaciji, pri čemer postane otrok bolj odziven. Iz tega naslova je razvidno, da je pokončna drža koristna v primerih, ko se mora oseba postaviti zase. Oseba lahko dodatno podkrepi asertivno sporočilo s tem, da je neposredno obrnjena proti drugi osebi (Alberti & Emmons, 2017, str. 84).

Asertivna telesna drža je pokončna, oseba deluje sproščeno, se smeji in s sogovornikom vzpostavi očesni stik. Njen glas je jasen in prodoren in ne govori prehitro. Prav tako ne govori ne preglasno in ne pretiho (Ito, 2018, str. 17).

1.5.3 Razdalja in fizičen stik

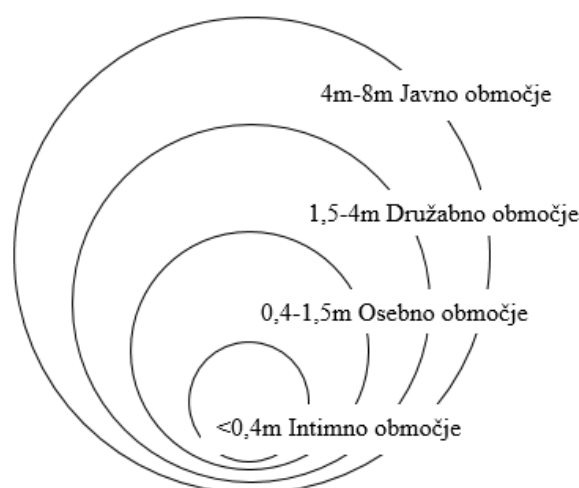
V splošnem je rečeno, da so Evropejci s premikanjem proti severu Evrope v pogovoru bolj oddaljeni eden od drugega. Tako kot v Evropi, se tudi v Združenih državah Amerike zdi, da se bližina med osebami povečuje s toplejšim podnebjem. Vendar je potrebno poudariti, da obstajajo izjeme, kot so različne etnične subkulture, ki bližino in stike cenijo drugače. Bližina ni nujno pogojena s temperaturo, vendar je povezana tudi z zgodovinskimi kulturno-

družbenimi običaji. Ob srečanju dveh moških v arabskem svetu je običaj, da se pozdravita z objemom in poljubom. V kolikor bi se moški pozdravil na enak način z žensko bi bilo to smatrano kot neprimerno. V nasprotju z arabskim svetom, je tak način pozdrava med moškim in žensko v Evropi in Združenih državah Amerike pogost (Alberti & Emmons, 2017, str. 84–85).

Pomembno je, da se osebe zavedajo, da obstajajo meje med posameznimi vrstami dotikov. Zaradi različnih mnenj o tem, v katero kategorijo se uvrsti posamezni dotik lahko privede do nesporazumov. Način kako oseba uporablja in pa kateri dotik uporabi je odvisen od njenega spola, starosti in situacije, ki jo ima s sogovornikom. Prav tako ima na to vpliv njen odnos (Knapp & Hall, 2002, str. 275).

Osebe izberejo medsebojno razdaljo na podlagi vsebine in družbenega okvirja. Medsebojne razdalje so prikazane na sliki 4. **Intimno območje** predstavlja območje do 0,4 metra med katerega se največkrat uvršča komunikacijo s partnerjem in otroci. V to kategorijo spada tudi komunikacija v poslovnem svetu, kadar imajo osebe pri komuniciranju glave blizu in se pogovarjajo o zaupnih stvareh. **Osebno območje** predstavlja območje, ki se razprostira med 0,4 in 1.5 metrom. V tem območju se osebe še vedno dosežejo z rokami. Navadno je to območje uporabljeno pri komunikaciji v dvoje, tako v zasebnem kot tudi profesionalnem življenju. V tem območju se še vedno zazna zasebnost, ni pa intimnosti. Sledi **družabno območje**, ki se razprostira med 1,5 in 4 metri. V tem območju se odvija večji del poslovne komunikacije, kot npr. za konferenčnimi mizami, na sestankih, v skupinah, kjer se osebe pogovarjajo stoje. Zadnje območje je **javno območje** in je razpotegnjeno med 4 in 8 ali več metri. Je značilno za konference, razne predstavitve in seminarje. To območje se smatra kot učinkovito vendar manj osebno (Tavčar, 1995, str. 20–21).

Slika 4: Medsebojna razdalja na podlagi vsebine in družbenega okvirja



Vir: lastno delo.

1.5.4 Kretnje

Sodobne raziskave kažejo, da so kretnje pomensko, skladno in glasovno usklajene z govorom. Prav tako imajo pomembno vlogo pri izražanju čustev in v medosebnih odnosih. Pogosto se dojema, da je kretnja sekundarnega pomena, ker samo podkrepi povedano in izpolnjuje izgovorjeno. Kretnje imajo drugačne značilnosti kot govor. Je vidno vizualno dejanje, ki je tiho in predstavlja številne telesne poteze (Hall & Knapp, 2013, str. 218).

Gestikulacija je kulturno povezano vedenje, vendar lahko sproščena uporaba kreten podkrepi sporočilo in mu doda moč. S kretnjami sogovornik kaže na odprtost, samozavest in spontanost (Alberti & Emmons, 2017, str. 85). Oseba lahko podpre kar je povedala z gibi, kot so tleskanje z dlanmi, z razprtimi dlanmi ali kazanjem s prstom. V kolikor pa se oseba vede nasilno in na primer udarja po mizi, v drugih, zbudi neprijeten občutek. S takim vedenjem načeloma razveljavi vse kar je povedala (Heller & Hindle, 1998, str. 24).

Da oseba gestikulira z namenom, pomeni, da giba roke in dlani v naravnih, dobro koordiniranih gibih, ki okrepijo izrečene besede in prav tako tudi njihov pomen. Gibi niso, ne polovični, ne dvoumni. Oseba se gibom posveti, kljub temu, da so v večji meri nezavestno dejanje. Z drugimi besedami se lahko reče, da kretnje izhajajo iz samega sporočila. V kolikor bi oseba želela vnaprej planirati kakšne geste bo uporabila ali če bo preveč razmišljala o njih, se bo začela zavedati svojih dejanj. Kretnje takšne osebe postanejo nenaravne, toge in nekoordinirane. Prav tako mora biti gestikulacija v proporcionalnem razmerju s prostorom v katerem oseba komunicira. Da bo postala oseba vidna v večjih prostorih se mora posluževati širokih in razgibanih kretenj (Zimmerman & Luecke, 2010, str. 74).

1.5.5 Ton glasa, pregib in glasnost

Pomemben element komunikacije je, kako oseba pri komunikaciji uporabi glas. Iste besede, ki jih oseba izreče skozi stisnjene zobe in v jezi sporočajo drugačno sporočilo, kot v primeru, da oseba zavpije te besede od veselja ali zašepeta v strahu. Dobro moduliran glas v pogovoru je prepričljiv ob enem pa ni zastrašujoč. V primeru da oseba šepeta monotono bo le redko prepričala, da je odločna in resna glede tega kar govori, z vpitjem neprimernih besed ali besednih zvez pa bo pri ostalih naletela na obrambo (Alberti & Emmons, 2017, str. 86–87).

V raziskavah je navedeno, da se osebo, ki ima privlačen glas dojema kot dobro osebo, ki ima pozitivne lastnosti in dobre družbene ter socialne veščine. Druge osebe so do take osebe nagnjene, da si ustvarjajo občutek podobnosti. Privlačen glas se dojame kot glas, ki ni previsok ne prenizek in med samo komunikacijo variira. Je primerno močan, glasen in jasen. Neprivlačen glas se dojame kot glas, ki je enoličen, top ali hripav (Semic, 1999, str. 152–154).

1.5.6 Poslušanje

Tavčar (1995, str. 31) pojasnjuje, da osebe niso dobre v poslušanju, saj jim 75 % informacij med poslušanjem uide, to pomeni, da oseba posluša s 25 % koncentracijo. Informacije osebi uidejo na način, da jih pozabi, izkrivi ali pa jih razume napačno. V 10 minutnem intervjuju si povprečen poslušalec zapomni polovico povedanega, kasneje, v roku 48 urah, pozabi še polovico kar si je zapolnil.

Zimmerman in Luecke (2010, str. 108) izpostavita, da ljudje poslušajo z različno stopnjo vpletenosti in iz različnih razlogov. Izpostavita tri različne ravni poslušanja, ki so sestavni deli aktivnega poslušanja in pomagajo, da postane oseba bolj asertivna (Zimmerman & Luecke, 2010, str. 108):

1. Poslušanje, da se oseba zaveda svojega okolja;
2. Poslušanje z namenom, da se oseba nekaj nauči;
3. Poslušanje, z namenom, da lahko oseba sodeluje v pogovoru.

Lazarus in Lazarus (2000, str. 74) menita, da mora oseba za uspešno receptivno sporazumevanje znati prisluhniti. Oseba to stori tako, da se obrne k sogovorniku in z njim vzpostavi stik s pogledom. Ko sogovornik sporoča naj prikima, se nasmehne ali izrazi pritrditev, s tem pokaže sporočevalcu, da ga posluša. Oseba naj počaka, da sogovornik zaključi, ga ne prekinja, z namenom, da bi izrazila svoje mnenje. V kolikor misli, da sporočilo ni razumela prav, naj zaprosi za pojasnitev. Parafraziranje slišane je način, da oseba sporoči sogovorniku, da ga je razumela.

1.5.7 »Jaz«

Z besedo »Jaz« lahko oseba prepreči obsojanje in kategoriziranje. V primeru, da se nekdo vede nesramno, lahko namesto tega, da mu oseba reče »Ti si nesramen« uporabi »Jaz imam občutek, da si nesramen«. Z uporabo besede »Jaz« lahko oseba obvladuje svojo stran pogovora in se jo lahko poslužuje skoraj vedno, ko misli, da jo drugi ne razumejo (Murphy, 2011, str. 29).

Na kakšen način oseba pove kaj, je prav tako pomembno, kot kaj pove. Če si oseba želi zmanjšati napetost in prepire, je dobro, da se poslužuje stavkov, ki se začnejo z »Jaz«, »Ti« stavkom naj se raje izogne. Slednji so navadno bojeviti, razen v primeru, da oseba koga hvali. Pritožbe, ki se začnejo na »Ti« so navadno sovražne (Lazarus & Lazarus, 2000, str. 81).

1.5.8 Reči »Ne«

Lazarus in Lazarus (2000, str. 74) pravita, da kadar se mora oseba odločiti med tem ali bo komu ustregla ali ne, naj reče da, razen, v primeru, če ima trden razlog, da ravna drugače.

Menita, da nepotrebno zavračanje prinese veliko gorja med partnerji, straši in njihovimi otroki, v službi, šoli, pri prijateljih in tako dalje. Ne pomeni, da oseba pritrdi vsaki stvari, saj je potrebno kdaj pa kdaj trdno zavrniti prošnjo. Če kdo resnično prosi za nekaj, kar je osebi sprejemljivo in v kolikor ceni njun odnos, naj reče »da«. S takšnim dejanjem se bo lahko odnos izboljšal in okrepljen. Oseba naj vsekakor reče »ne« kadar naleti na nesprejemljivo prošnjo, takšno, ki bi škodovala njej in drugim ali če bi osebo zaradi sprejetja prošnje spravilo v neprijeten položaj. Osebi se ob zavrnitvi ni potrebno zlagati, na asertivni način naj pove resnico (Ito, 2018, str. 22).

1.5.9 Pokvarjena plošča

Pokvarjena plošča je ime dobila po gramofonski plošči, ki se je zataknila. Z drugimi besedami ji lahko rečemo tudi nenehno ponavljanje. Oseba naj se poslužuje nenehnega ponavljanja, ko jo nekdo prosi, naj stori nekaj kar si ne želi. Preprosto naj se ponavlja znova in znova, ne da bi pri tem povzdignila glas (Garner, 2012, str. 30). Tehnika dovoljuje, da se oseba z ignoriranjem manipulativne osebe in izogibanju pasti ter nepomembne logike počuti udobno, saj se zavzema za svoje stališče. Najbolj učinkovit način uporabe tehnike je mirno ponavljanje tega, kar si oseba želi in ohranjanje fokusa na problemu (Hopkins, 2005). Tehniko oseba uporabi, ko želi reči ne ali pa želi vzpostaviti mejo z nekom, ki s težavo sprejema njeno sporočilo. Je zelo priročna v situacijah, ko bi oseba z morebitnim razlaganjem dala drugi osebi priložnost, da bi zanetila nepomemben prepir (McKay, Davis & Fanning, 2018, str. 139).

1.5.10 Zameglitev

Pri uporabi tehnike zameglitve oseba ne pove celotne resnice, se domisli izgovora ali neškodljive laži. S tem se izogne pritisku, da bi sogovornika zavrnila in mu rekla »Ne« (Kolb & Stevens Griffith, 2009, str. 34). S tehniko zameglitve oseba pokaže svojemu sogovorniku, da ga je razumela, vendar na povedano ne odreagira in ne nadaljuje pogovora. S tehniko zameglitve lahko oseba učinkovito kontrolira čustva, ker sogovorniku pokaže, da ga je slišala, sama pa ostane čustveno neprizadeta. Učinkovitost tehnike pride najbolj do izraza v primerih, ko se oseba sreča z agresivnimi osebami, ki jo kritizirajo in ponižujejo (Hartley, 2005, str. 58).

1.6 Asertivni zaposleni

Klasično delovno mesto, ki predstavlja zelo nadzorovano in stratificirano okolje se spreminja v bolj odprto okolje, ki poudarja samoiniciativnost zaposlenih na vseh ravneh organizacije. Nova delovna mesta imajo korist, v kolikor so zaposleni asertivni (Zimmerman & Luecke, 2010, str. 5).

Še nekaj desetletij nazaj se je večina organizacij posluževala modela ukazovanja in kontroliranja (angl. Command and control model) v katerem je bil pretok informacij o strankah in poslovanju s spodnjega dela verige poveljevanja na vrh organizacije. Zaposleni so komunicirali s svojimi nadrejenimi in ti so se odločali katere informacijo bodo posredovane njihovim nadrejenim. Odločitve so se sprejemale na podlagi informacij, ki so jih prejeli na vrhu organizacije, te so bile nato sporočene po verigi poveljevanja navzdol. Osebe na vrhu organizacije so razmišljale, odločale in ukazovale, podrejeni pa so sledili njihovim ukazom. Takšno obliko vodenja je nadomestila nova oblika, ki poudarja in strmi k opolnomočenju zaposlenih in timskega delu. Bazirata na samoiniciativnosti in sodelovanju zaposlenih na vseh ravneh organizacije. Podrejeni imajo proste roke, kako opravijo svoje naloge. Nadrejeni razložijo kaj je potrebno narediti, podrejenim pa je dopuščeno, da naloge opravijo samostojno (Zimmerman & Luecke, 2010, str. 5).

Pasivno in agresivno vedenje sta uničujoča načina komuniciranja tako za opolnomočenje zaposlenih, kot tudi za timsko delo. Biti opolnomočen pomeni, da zaposlen prevzame odgovornost in spregovori, za kar je potreben asertivni način komunikacije. Ker je opolnomočeni zaposlen odgovoren za rezultate mora biti samozavesten in močan, da zaščiti svojo sposobnost razmišljanja in delovanja. Uspeh timov je prav tako odvisen od asertivnosti članov tima. Tudi v primeru, da ima tim vodjo, morajo biti ostali člani samozavestni, da lahko izražajo ideje in informacije ter načine izboljšav dela, ki ga opravljajo. Pri sprejemanju odločitev tima je pomemben glas vsakega člana. Agresivna, samo povečujoča oseba, je toksična za nemoteno delovanje tima. V timih ni prostora za takšno osebo, prav tako pa verjetno pasivni član tima ne bo prispeval toliko, kot bi moral (Zimmerman & Luecke, 2010, str. 6).

Agresivni sodelavci se zavedajo, da morajo asertivno osebo jemati resno in k njej pristopiti s spoštovanjem. Ko asertivna oseba izrazi svoje mnenje o vprašanih, ki se dotikajo nje in organizacije, prispeva k pomembnim odločitvam. Na takšen način sooblikuje organizacijo in vpliva na njeno usmeritev. Vodstvo organizacije, sodelavci in podrejeni vidijo asertivno osebo kot osebo, na katero lahko računajo in katera prispeva k delovanju organizacije. Pogosto se to odraža v večjih poklicnih priložnostih (Zimmerman & Luecke, 2010, str. 5).

Nasprotno agresivni osebi pa se pasivno osebo dojame kot list, ki plava s tokom in ne vpliva na smer ali hitrost toka. Takšna oseba nima veliko možnosti za napredovanje. Po drugi strani, pa lahko agresivna oseba ustvari težave za organizacijo in ljudi, s katerimi je obkrožena. Agresivnost ji v veliko primerih pomaga k dosegu zastavljenih ciljev, vendar bo takšno obnašanje na dolgi rok prineslo posledice. Sodelavci, ki bodo videli, da njihovi pogledi in spoznanja niso spoštovani, bodo nehali nuditi pomoč, prav tako velja enako za sodelavce, ki se jim krši pravice. Ko agresivna oseba naredi napako in potrebuje pomoč, ji nihče več ne želi pomagati (Zimmerman & Luecke, 2010, str. 5).

Namen izpostavitve pasivnega in agresivnega načina obnašanja zaposlene osebe je, da se ozavešči, da takšen način obnašanja dolgoročno ne bo koristil njeni karieri. Dolgoročni

zmagovalec v sodobnem delovnem okolju je tista oseba, ki doseže pozitivno prepoznavnost. To pa pomeni, da je oseba, tako kot tudi njeno delo, opažena, izstopa iz množice in ima pozitivno avro. Oseba se lahko začne posluževati sedmih dejanj, ki ji bodo pomagale ustvariti pozitivno prepoznavnost. Dejanja so prikazana v tabeli 2 (Zimmerman & Luecke 2010, str. 88).

Tabela 2: Dejanja za ustvarjanje pozitivne prepoznavnosti

• Oseba spregovori in deli svoje poglede;
• Oseba prizna svoje različno mnenje, ne da ga poskuša spremeniti;
• Oseba aktivno sodeluje na sestankih;
• Oseba je sam svoj vzor;
• Oseba se na komplemente odzove s hvaležnostjo;
• Oseba gleda na konstruktivno kritiko, kot na priložnost za samo izboljšavo;
• Oseba naj ustvari in sledi planu asertivnosti.

Prirjeno po Zimmerman & Luecke (2010, str. 88).

Za razliko od prejšnjih poslovnih modelov, kjer so se zaposleni obnašali primerno svojemu delovnemu mestu, se danes poudarja sodelovanje, enakost in spoštovanje za drugačnost. Eden izmed dejavnikov, ki osebi pri tem pomaga je samozavest, zaupanje v lastno sposobnost in vrednost. Asertivnost je veščina, ki pomaga osebi do večje samozavesti (Garner, 2012, str. 11). Z asertivno komunikacijo osebi ni potrebno skrbeti, da mora spremeniti obnašanje pri komunikaciji z nadrejenimi ali podrejenimi, ker je njeno sporočilo spoštljivo. Oseba z asertivno komunikacijo spoštljivo sprejme občutke, mnenja drugih in čas, ne glede na svoj položaj, naziv ali višino plače. Mogoče je pogovor z nadrejenim bolj formalen, vendar še vedno ponazarja enak ton in spoštljiv izbor besed, kot v primeru, da se oseba pogovarja s sodelavci. Ne samo, da bo asertivna komunikacija pomagala osebi, da bo jasno sporočila kaj si želi in kaj potrebuje, temveč bo tudi prihranila čas, ki bi ga potrebovala, da bi ugotovila kako se obnašati do ljudi na različnih pozicijah v organizaciji (Murphy, 2011, str. 51–53).

Oseba, ki na delu komunicira asertivno, si pridobi spoštovanje svojih sodelavcev in nadrejenih. Da je oseba asertivna pomeni, da se postavi zase, rešuje konflikte in razrešuje težave (Murphy, 2011, str. 58).

2 STRES NA DELOVNEM MESTU

2.1 Opredelitev stresa na delovnem mestu

Michie (2002, str. 67) navaja, da je bil stres skozi zgodovino opredeljen na različne načine. Najprej je pomenil pritisk iz okolja, kasneje se ga definira kot obremenitev, ki se odvija znotraj osebe. Danes je stres definiran kot interakcija med situacijo in osebo. Je fizično in

psihološko stanje, ki je posledica nezmožnosti obvladovanja pritiska in zahtev situacije, v kateri se je znašla oseba. Stres je moč občutiti v nekaterih situacija bolj kot v drugih, prav tako ga nekatere osebe občutijo bolj, kot druge.

Stranks (2005, str. 1) pojasnjuje, da je beseda stres le redko jasno razumljena in ne obstaja poenotene definicije izraza. Beseda ima različne pomene za ljudi. Vse kar si lahko oseba zamisli, prijetno ali neprijetno, je lahko opisano kot vir stresa, od poroke, odpuščanja, staranje, iskanje službe, premalo ali preveč dela, preživljanje časa v samici pa vse do izpostavljenost pretiranemu hrupu.

Chen (2017, str. 4) trdi, da vsaka oseba razume kaj je stres ali pa se vsaj zaveda občutkov, ko ga doživlja oziroma opazi njegove učinke pri sebi, ki mu je blizu. Oseba občuti stres na način, da ne more sedeti v miru, umiriti misli in ima občutek, da nima nadzora nad situacijo. Njeno telo je napeto, čuti se vznemirjeno, vendar ne ve kam naj usmeri energijo. Oseba je pod časovnim pritiskom in se težje koncentrira. V vratu, trebuhu in hrbtu čuti intenziven pritisk, prav tako pa so čeljustne mišice stisnjene, roke se začnejo potiti in poveča se srčni utrip. Oseba lahko občuti tudi utripanje v njeni glavi.

Stres je sestavljen iz treh elementov, iz stresorja, odziva in osebe, ki doživlja to stanje. Stresorji so lahko resnične, izmišljene ali simbolne grožnje. Nekateri stresorji so lahko za eno osebo dobri, spet za drugo slabi, odvisno je od zmožnosti osebe kako učinkovita je pri soočanju s situacijami. Stresorji so dražljaji, ki prihajajo iz vsakdanjega življenja ali okolice in povzročajo pritisk. Ključni dejavnik je percepcija, saj vse osebe ne odreagirajo na enake dražljaje na enak način (Chen, 2017, str. 9–26).

Lazarus in Folkman (1984, str. 21) opredelita stres kot razmerje med osebo in okolico, kjer je na eni strani upoštevana značilnost osebe, na drugi pa narava okolja. Koncept je opredeljen vzporedno s konceptom bolezni, pri čemer medicina priznava, da vzrok bolezni ni več nujno pogojen samo z zunanjim faktorjem, temveč je odvisen tudi od občutljivosti organizma ali se bolezen pojavi ali ne. Podobno tudi pri psihološkem stresu ni mogoče objektivno predvideti reakcije na stres, ne da bi se pri tem upoštevala lastnost osebe.

Dernovšek, Gorenc in Jeriček, (2006, str. 8) definirajo stres kot fiziološki, vedenjski in psihološki odgovor posamezne osebe, ki se poskuša privaditi in prilagoditi dražljajem, tako zunanjim kot notranjim. Stresor je dogodek, predmet ali oseba, ki ga oseba zazna kot stresni element, ki ji povzroči stres. Zaradi stresorja se osebi začasno zamaje ravnovesje. Stres je posledica naravne reakcije osebe na to dogajanje.

Fink (2016, str. 4–5) pravi, da je definicija stresa, ki se sklada s številnimi človeškimi situacijami stanje, v katerem je posamezna oseba zaskrbljena in vznemirjena, zaradi nenadzorovanega in neprijetnega izziva. Izziv lahko pomenijo neplačani računi, oseba obtiči v gostem prometu ali pa se sooča s sovražnim nadrejenim. Stres povzroči, da oseba občuti tesnobo in strah.

Luban-Plozza in Plozi (1994, str. 12) opredelita stres kot napetost organizma, ki sproži obrambo. Organizem se nato sooči z ogrožajočo situacijo z nespecifično reakcijo, ki lahko vodi do možganskega upora ali obrambe.

Eden izmed osrednjih virov stresa in tesnobe je delo. Klub temu, je težko najti delo z nizko stopnjo stresa, skoraj nemogoče. Bolj praktičen in smiseln pristop je, da se oseba nauči strategij za učinkovito soočanje s stresom in zmanjševanje tesnobe (Choudhury, 2013, str. 1). Glede na zbrane podatke in analizo (Podjed, 2014, str. 13) so zaposleni v Sloveniji glede dojemanja stresa na delovnem mestu v samem vrhu Evropske unije. 45, 6 % oseb meni, da delo, ki ga opravljajo ogroža njihovo zdravje, izmed vseh je 37 % oseb navedlo stres kot najpogostejši razlog. Raziskava Evropske komisije iz leta 2014, ki je temeljila na delovnih pogojih, kaže porast duševnih težav, ki so povezane z delom. Iz raziskave je razvidno, da si stres, depresija in tesnoba delijo prvo mesto s kostno mišičnimi obolenji. V primerjavi s preteklimi leti je razviden trend hitre rasti problematike, ki je povezana s stresom in izgorelostjo. Sodelujoči v raziskavi so kot tveganje za zdravje in varnost pri delu na prvo mesto postavili stres.

Pojav stresa na delovnem mestu je povezan s tem, ko oseba naleti na težave, napetostjo, tesnobo in zaskrbljenostjo med tem ko se spopada z nalogami, odgovornostjo ali drugimi oblikami pritiska, ki je vezan na njeno delo (Stranks, 2005, str. 1–2).

EU-OSHA (2002, str. 3) definira stres na delovnem mestu kot vzorec kognitivnih, vedenjskih, fizičnih in čustvenih reakcij na škodljive in neugodne razmere organizacije dela, vsebine dela in prostor v katerem se opravlja delo. Je stanje, v katerem oseba doživlja visoko raven stiske in vznemirjenosti in pogostega občutka, da ni kos situaciji.

Ganster in Rosen (2013, str. 1088) opišeta stres na delovnem mestu kot proces, pri čemer zahteve in psihološke izkušnje na delovnem mestu vodijo v tako kratkoročne obremenitve kot tudi dolgoročne posledice v telesnem in duševnem zdravju.

WHO (2003, str. 3) navaja, da je stres na delovnem mestu odziv osebe, ki ga lahko doživi v kolikor pritiski in zahteve dela niso v skladu z njenim znanjem in sposobnostmi ali pa zmožnostjo soočanja s stresom. Številne situacije na delu izzovejo stres, katerega lahko poslabša občutek pomanjkanja podpore nadrejenih in sodelavcev, kontrole nad delom ali načinom soočanja s pritiski in stresom.

Stres na delovnem mestu in morebitne posledice, ki jih ima stres na zdravje, je danes aktualna tema številnih ljudi. Nadalje lahko večina oseb navede stresne dogodke in okoliščine na delovnem mestu. Osebe navedejo kot vire stresa neučinkovito vodenje v podjetju, pomanjkljivo odločanje managementa, delovnik je predolg, osebe so negotove glede morebitnih prihodnjih zaposlitvenih možnosti in zagotovitve zaposlitve (Stranks, 2005, str. 1).

Stres na delovnem mestu doleti moške in ženske, vendar so slednje pogosto dodatno obremenjene z združevanjem službenih in družinskih obveznosti. Ženski je zaradi poklicne segregacije velikokrat dodeljeno delovno mesto, kjer je malo samostojnega odločanja in visoka delovna obremenitev. To privede do tega, da se ženska srečuje s stresnimi situacijami pogosteje kot moški. Prav tako je pri delu izpostavljena nasilju, ker opravlja dela, ki imajo višje tveganje, kot so poučevanje, zdravstvena nega, socialno delo, delo v bankah in trgovinah. V splošnem je moški bolj izpostavljen fizičnim napadom, ženska pa incidentom spolne narave, kot je to nadlegovanje (di Martino & Musri, 2001, str. 8).

Stres na delovnem mestu močno vpliva ne samo na zaposlene osebe temveč tudi na organizacijo (Šarotar-Žižek, Treven & Treven, 2013, str. 1). Zgodovinsko gledano je delodajalec krivil žrtve stresa, ni se pa osredotočal na njegov vzrok. Danes se vse bolj poudarja dolžnost delodajalca, v številnih primerih po zakonu, da prepreči, da zaposleni zbolijo. Zdravje zaposlenih je prav tako v dolgoročnem ekonomskem interesu delodajalca, saj je zaradi stresa večja fluktuacija zaposlenih, več bolniških odsotnosti, predčasne upokojitve, kar posledično vodi v več stresa za osebe, ki ostajajo na delu, viša se število nesreč in zmanjša se delovna učinkovitost ter zadovoljstvo strank (Michie, 2002, str. 67).

2.2 Vrste stresa

Poznamo kratkoročen in dolgoročen stres, hiperstres in hipostres, nevtralen, negativen in pozitiven, fiziološki, psihološki in endogeni stres. V nadaljevanju so predstavljene vrste stresa.

Kratkoročen stres je sprožen s strani nenadne grožnje ali nevarnosti, ki aktivira beg ali boj stanje. Sledi izhod iz tega stanja, ki povzroči sprostitveni odziv in oseba se postopoma umiri, prav tako pa se sistemi v njenem telesu vrnejo v prvotno stanje. Takšno kratkoročno stresno stanje načeloma ne povzroča posledic ampak vpliva na ohranjanje delovanja odzivnega sistema v telesu (Chen, 2017, str. 17). **Dolgoročen stres** se pojavi takrat, ko se aktivira sistem beg ali boj, nato pa oseba ostane v tem stanju tudi po tem, ko ni več nevarnosti (Chen, 2017, str. 17).

Izraz **hiperstres** ponazarja preveliko količino stresa, ki preobremeni sistem, na drugi strani pa **hipostres**, ki ponazarja prenizko količino stresa, preprečuje, da bi bilo telo v pripravljenosti na odziv na stres (Chen, 2017, str. 18).

Stres je velikokrat povezan z besedo **negativen stres** (angl. distress). Takšna vrsta stresa je škodljiva in uničujoča in lahko vodi v težave kadar se preseženo akutno vzburjenje spremeni v kronično stanje. Stiska se pojavi v primerih, ko se oseba ni zmožna spopasti s stresorji. Povzroča zmedenost in tesnobo ter preprečuje uspešno spopadanje z vsakodnevnimi opravili. Stiska je pogosto rezultat stresnih dogodkov, ki se pojavijo pričakovano. Prav tako se lahko pojavi, v koliko se oseba istočasno spopada z upravljanjem številnih reči in izgubi nadzor nad situacijo (Chen, 2017, str. 19). Navadno nastopi, ko se organizem spopada s

ponavljajočimi ali dolgotrajnimi in/ali intenzivnimi reakcijami, pri čemer se organizem ne obnavlja ustrezno in nima ustreznega počitka (Starc, 2008, str. 48). **Nevtralen stres** (angl. neustress) ima majhen vpliv in nima dolgotrajnih učinkov na življenje (Chen, 2017, str. 19). **Pozitiven stres** (angl. eustress) povzroči v osebi kratkotrajno reakcijo, ki ni intenzivna (Starc, 2008, str. 47). Pripomore k motivaciji in navdihuje posameznika, da preseže svoje meje delovanja (Chen, 2017, str. 19).

Vse kar vpliva na telo osebe povzroči **fiziološki stres**. To je lahko hrup ali vzbujenost živčevja, ki ga povzroči pomanjkanje kisika ali jemanje poživil. Menjava službe, čustvena razmerja in drugo povzročijo **psihičen stres**. Stresne situacije, ki si jih ustvari oseba sama in se jim je moč izogniti povzroči **endogeni stres**. Ta deluje od znotraj in se jim lahko oseba izogne (Meško, 2011, str. 9).

2.3 Viri stresa na delovnem mestu

Osebe zaznavajo stres na delovnem mestu na različne načine in prav tako so različni vzroki stresa. Povezati jih je mogoče s fizičnim okoljem, kot je na primer odprta pisarna, na kakšen način poteka upravljanje organizacije, kakšni so odnosi znotraj organizacije in morebitna neustrezna oprema, ki jo oseba uporablja za opravljanje dela (Stranks, 2005, str. 16).

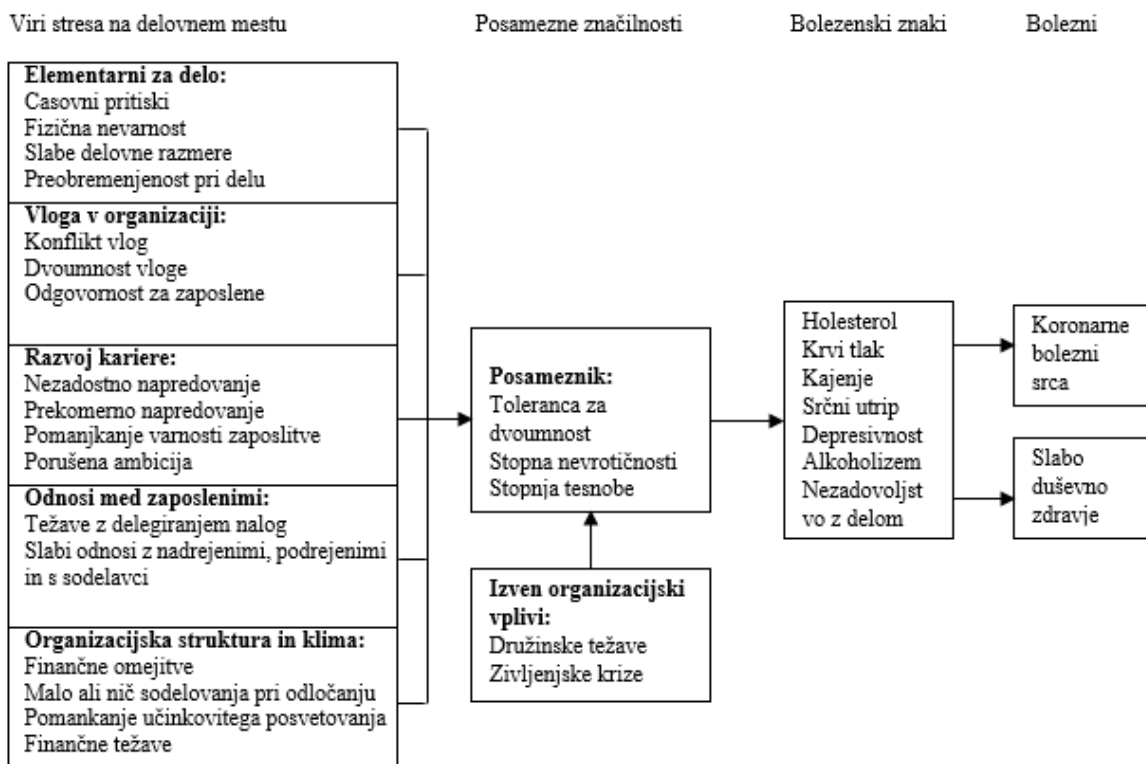
Stres na delovnem mestu ne izvira vedno iz dela, ki ga oseba opravlja ampak ga v nekaterih primerih oseba prinese na delo. Navadno je lahko povezan s finančnimi težavami, še posebej v kolikor ima oseba dolgove, ali v primeru, ko je oseba samohranilka. Težave so lahko vezane tudi na partnerja in družino, sem sodijo ločitev, otroci imajo težave v šoli ali s policijo, so bolni ali pa odhajajo do doma. Stres lahko povzroči tudi selitev, smrt v družini, nezmožnost zanositve, težave z zdravjem, upokojitev in težave, ki so vezane na varstvo otrok. Takšna oseba si želi sočutno podporo delodajalca. Številne organizacije danes ponujajo razne podpore, kot je svetovanje glede dolgov, poleg svetovanj pa ozaveščajo svoje zaposlene tudi o tem kako naj se oseba učinkovito spopada s stresom (Stranks, 2005, str. 20).

Chen (2017, str. 38) pravi, da je lahko stres aktiviran z zunanjimi, notranjimi ali interakcijo med zunanjimi-notranjimi viri. Oseba lahko občuti stres kot psihološko izkušnjo, fizičen občutek, biokemičen proces in drugo. Pojav fizičnega stresa je pogojen s pomanjkanjem spanca, visokimi fizičnimi napori, prekomernim delom, telesnimi poškodbami ali travmami, okužbami, vnetji, fizičnimi boleznimi in kroničnimi bolečinami. Psihološki stres je velikokrat uporabljen kot sopomenka duševnemu in čustvenemu stresu, ki sta si med seboj podobna. Stresorji so povezani z načinom razlaganja dogodkov v življenju, ki ga določa kakšne vrednote, stališča, prepričanja in življenjsko filozofijo ima oseba. Zaradi svojih pogledov se lahko osebe odzovejo na različne načine. Prav tako so čustvene reakcije, kot so strah, jeza, sovražnost in nizka samozavest posledica prepričanj, ki jih ima oseba. Pri medosebni interakciji in interakciji z družbo, v katerem oseba živi pa pride do psihosocialnega stresa. Zaradi zahtev, ki jih postavljata kultura on okolje, se jim mora oseba nenehno prilagajati. Poleg prej naštetih virov stresa obstajajo še biokemični sprožilci (angl.

biochemical triggers), ki so rezultat prekomerne uporabe določenih snovi, kot so nikotin, kofein, sladkor, alkohol ali konzervansi, ki jih vsebujejo živila. Prav tako lahko pride do stresnih reakcij, v kolikor je oseba izpostavljena določenim snovem v okolju, kot so prah, plesen, industrijsko onesnaževanje, alergeni, okoljski toksini, avtomobilski izpušni plini in pesticidi.

Michie (2002, str. 68) pojasnjuje, da je delovno mesto pomemben vir tako stresa, ki nastane zaradi pritiskov in zahtev, kot tudi družbenih in strukturnih mehanizmov. Dejavnike, ki povzročajo stres in zdravstvene težave na delovnem mestu, deli na tiste, ki se nanašajo na vsebino dela in na ostale, ki so povezani organizacijskim in družbenim kontekstom dela, kot je razvidno na sliki 5.

Slika 5: Povezava virov stresa na delovnem mestu z boleznimi



Prerejeno po Michie (2002, str. 68).

Stranks (2005, str. 22) izpostavi drug način kategorizacije stresorjev, ki temeljijo na njihovem izvoru. Nekateri stresorji vplivajo na osebo preko njenih čutil, to so skrajne temperature, hrup, vonjave in svetloba ter prezačevanje. Nadalje lahko ločimo stresorje, ki imajo vpliv na spremembo misli in občutkov, mednje štejemo strah, razburjanje, dvoumnost, vznemirjenost in zaskrbljenost. Stresorji zadnje skupine pa vplivajo na spremembe stanja telesa, ki je lahko posledica bolezni, uživanja drog, kemikalij in alkohol. Stresorji vplivajo na osebo, ne glede na to, kakšen je njihov obseg. Imajo kumulativen učinek, ki približa osebo njeni ravni tolerance za najučinkovitejšo zmogljivost. V kolikor oseba doživlja preveč stresa

jo le-ta pelje čez mejo njene najvišje ravni za toleranco in povzroči odziv na stres. Osebe imajo različne vire stresa, najpogostejši viri stresa so prikazani v tabeli 3.

Tabela 3: Najpogostejši viri stresa na delovnem mestu

Dejavniki, ki so povezani z nalogami: delo, ki presega umsko sposobnost osebe, prevelika količina podatkov, dolgčas
Medosebni dejavniki: vsakodnevna interakcija z osebami, nadlegovanje, zloraba
Dvoumnost delovnega mesta: oseba nima jasne predstave, kaj se od nje pričakuje
Konflikti delovnega mesta: nasprotujoče zahteve, ki jih oseba prejme od različnih ljudi
Malo ali nič priznanja za dobro opravljeno delo
Osebna grožnja: grožnje, ki se nanašajo na varnost osebe, strah pred odpuščanjem in nekoristnostjo
Dejavniki, ki prihajajo iz okolja: hrup, prenizke ali previsoke temperature, neprimerna razsvetljava in prezračevanje, delovna mesta so umazana, neustrezen delovni prostor

Prerejeno po Stranks (2005, str. 21).

Podjetja so si med seboj različna glede na **organizacijsko strukturo in kulturo**, po katerih se ravnajo zaposleni. Predstavlja prvi stres s katerim se soočajo novo zaposlene osebe. V kolikor je organizacijska struktura taka, da omejuje možnosti odločanja in v kateri se pojavljajo težave pri komuniciranju, vodi v nezadovoljstvo z delom. Dobro delovno vzdušje je pogojeno z vpletenostjo zaposlenih pri odločanju. Organizacijsko strukturo sestavljajo skupek prepričanij, vrednot, aktivnosti in vedenja zaposlenih oseb v organizaciji in pomembno vplivajo na stopnjo stresa, ki ga občutijo zaposleni (Meško, 2011, str. 19). Viri stresa, ki so povezani z organizacijsko kulturo in strukturo organizacije so podvojeno delo zaradi nezapolnjenih delovnih mest, premalo število oseb glede na obseg dela, pomanjkanje usposabljanja za opravljanje dela, neučinkovita komunikacije med oddelki, pomankanje nadzora nad delovno obremenitvijo, pomanjkljivo informiranje zaposlenih, rigidni delovni postopki in pomanjkanje časa za prilaganje spremembam (Stranks, 2006, str. 17). Za velike organizacije je značilno veliko število zahtev in pravil ter zapletene mreže, ki lahko stresno vpliva na zaposlene. Stres se lahko poveže tudi s spremembami, ki se odvijajo znotraj organizacije (Treven, 2005, str. 26). Organizacijski dejavniki vplivajo na stopnjo prezentizma, absentizma, izgorevanje zaposlenih, fluktuacije, težave zaposlenih pri usklajevanju poklicnega in zasebnega življenja, nemotiviranost, nezadovoljstvo in kakovost medosebnih odnosov v organizaciji, ki vplivajo na delovno produktivnost, kakovost opravljenega dela, učinkovitostjo zaposlenih, številom nesreč na delovnih mestih in zadovoljstvom strank (Huselja, 2017, str. 263).

Stres na delovnem mestu je lahko pogojen z napredovanjem oziroma **kariero** znotraj organizacije. Lahko je posledica prekomernega ali nezadostnega napredovanja, zaradi napačne presoje ali pomanjkanje ustreznega kadra. Stres se lahko pojavi tudi zaradi pomankanja varnosti z naslova nenehnih sprememb znotraj organizacije ali prekinjene ambicije, ki je posledica neskladja med ambicijo osebe in mnenjem vodstva glede sedanjih

in prihodnjih možnosti. Prav tako je lahko razlog za prekinjeno ambicijo v tem, da oseba ni dovolj plačana v primerjavi z drugimi, ki opravljajo podobna dela ali pa se oseba sreča z delom, ki ima neustrezen status (Stranks, 2005, str. 18–19). Stres na delovnem mestu odseva vzpone in padce, s katerimi se srečuje oseba na njeni poklicni poti. Ko oseba sprejme delo ima določena pričakovanja glede avtonomije, plače, napredovanja, varnosti zaposlitve in drugo. V kolikor se zgodi, da ta pričakovanja niso izpolnjena bo oseba izgubila občutek samospoštovanja in pripadnosti. Posledično oseba ne bo vedela kaj naj naredi in kam naj gre. Takšno nelagodje je bilo v preteklosti redko, danes pa se pojavlja pogosto in je neprijetno (Černigoj Sadar, 2002, str. 94).

Pomemben vzrok stresa so tudi **odnosi znotraj organizacije**, ti se kažejo predvsem v slabih odnosih s sodelavci, podrejenimi in nadrejenimi, ki izhajajo predvsem iz nerazumevanja vlog, ki jih ima vsaka oseba, odgovornosti, stališč in čustev. Prav tako so viri stresa konflikti, ki nastanejo zaradi drugačnosti, kot so razlike v jeziku, temperamentu, rasi, spolu, naglasu, nivoju izobrazbe in znanju. Vir stresa je lahko tudi težava z delegiranjem delovnih nalog in pomankanje povratnih sporoči, pri čemer privede, da se oseba počuti izolirano in obupano (Stranks, 2005, str. 18). Poleg tega je zaposlena oseba lahko primorana narediti stvari, ki niso v skladu z njenimi moralnimi vrednostmi in ji predstavljajo etično dilemo. Prirejanje računovodskih izkazov organizacije, prodajnih poročil in višanje indeksa zadovoljstva so samo nekateri primeri takšnega ravnanja (Choudhury, 2013, str. 3).

Nadlegovanje na delovnem mestu je prav tako poseben izvor stresa, ki nastane zaradi ponavljajočega in neprimernega vedenja z zaposleno osebo ali skupino zaposlenih oseb. Takšno ravnanje ogroža varnost in zdravje teh oseb. Nadlegovanje je pogosto posledica zlorabe moči in se kaže v besednih ali fizičnih napadih, lahko pa so tudi odraz pritiskov na osebo, kot so neizvedljive delovne naloge in roki, družbena izoliranost in premestitev na nižje delovno mesto. Anketa, ki je bila izvedena leta 2001 kaže, da je bilo v članicah Evropske unije v letu 2001 kar 12 milijonov zaposlenih oseb podvrženih nadlegovanju na delovnem mestu (Treven & Treven, 2011, str. 14).

Tako **preobremenjenost**, kot tudi **premajhna delovna obremenjenost** lahko predstavljata vir stresa. Za optimalno opravljanje dela je potrebna določena stopnja vznemirjenosti, saj se oseba v tem stanju počuti visoko motivirano in kreativno. Ko raven stresa preseže to mejo privede do tega, da se oseba počuti izmučeno, izgorelo in pade skupaj. Prav tako pa v kolikor oseba na delu ne bo imela izzivov in spodbud ali pa ne bo verjela, da je njeno delo cenjeno, je verjetnost, da bo to vodilo v občutek dolgčasa, apatije, pomankanje lastne vrednosti in slabo moralo. Večina oseb se na delovnem mestu srečuje z delovno preobremenjenostjo. Zaradi hitrega tehnološkega razvoja so številne organizacije prilagodile svoj način delovanja ali obseg organizacije. Nekatere so poenostavile delovanje, spet druge zmanjšale ali oblikovale ustrezno velikost organizacije za uspešno konkuriranje na domačem in tujem trgu. Velika verjetnost je, da je sedaj v organizaciji zaposlenih manj oseb, ki imajo več dela (Weinberg, Sutherland & Cooper, 2010, str. 78).

Slabi delovni pogoji so pogosti vzroki za stres na delovnem mestu in so v večji meri pogojeni s prostorsko stisko za udobno, učinkovito in varno delovanje ter pomanjkanje zasebnosti. Odprti tipi pisarn prinesejo hrup, ki povzroča neprestane motnje in vodi v težjo koncentracijo na opravljanje delovnih nalog. Nepraktično delovno mesto, pri čemer se mora oseba pretirano raztezati, upogibati in ročno upravljati z materialom je prav tako lahko vir stresa. Stres se pojavi tudi zaradi neustrezno regulirane temperature in vlažnosti, slabi osvetlitveni pogoji in slabo prezračevanje prostorov (Stranks, 2005, str. 16).

Psihološki, fiziološki in medicinski učinki, ki jih povzroča **nočno delo** so bili v preteklosti predmet številnih študij. V splošnem je znano, da se učinki nočnega dela od osebe do osebe razlikujejo in so odvisni od starosti, družinskih obveznosti in ekonomskega položaja, ki ga ima oseba. Redno nočno delo povzroči, da oseba občuti izjemno utrujenost in lahko vpliva na njeno zdravje. Izjemna utrujenost je po rezultatih študije Mednarodne organizacije dela (ILO) posledica motenj spanja, saj oseba dela v času, ko bi morala počivati in spi, ko bi morala biti aktivna. Oseba ima neskladje med fazama cirkadianima ritmoma, med biološkim ritmom telesne aktivnosti in neaktivnosti ter umetnim ritmom aktivnosti in počitka. Zaradi izjemne utrujenosti in zaspanosti, ki jo oseba občuti navadno vodi v zmanjšano budnost, kar vodi v večje tveganje za nesreče. Pomanjkanje spanja lahko povzroči nočno paralizo, pojav, ki je poznan predvsem kontrolorjem nočnega prometa in medicinskim sestram. Pojav povzroči, da oseba ne more reagirati, saj se ne more odzvati na dražljaje. Prav tako je nočno delo povezano s prebavnimi motnjami, kot so razne bolezni prebavil, še posebej razjede, in motnje živčevja, pri čemer se lahko stanje poslabša v kolikor oseba uživa nezdravo hrano, pretirava s pitjem kave in kajenjem tekom noči ter uživanjem uspavalnih tablet tekom dneva. Študije kažejo tudi, da se zaradi nočnega dela poveča tveganje za bolezni srca in ožilja, ki so v večji meri posledica nezdravih prehranjevalni navad nočnih delavcev (Stranks, 2005, str. 29).

Osebe se med seboj razlikujejo glede na osebnost, motivacijo, stališča in sposobnost spopadanja s stresorji. Oseba se lahko odzove na stres, ker ni asertivna in dopušča, da drugi prevladajo pri odločanju, kako naj opravi delo. Oseba ima lahko težave s prilagajanjem na spremembe ali pomanjkanje samozavesti za soočanje z osebami, ko pride do agresije, nadlegovanja in ustrahovanja. Neučinkovito upravljanje s časom in pomanjkljivo znanje kako se soočiti s stresom je lahko prav tako vir stresa na delovnem mestu (Stranks, 2005, str. 19–20).

Osebo definira **delo in zasebno življenje**. Oseba ima v življenju številne vloge kot so biti starš, sin ali hčer, mož ali žena, prijatelj in član skupnosti. Vsaka izmed teh vlog ji prinese določene zahteve. Zaradi tega, ker ima vsaka vloga svoje zahteve se lahko zgodi, da so te zahteve v navzkrižju z zahtevami, ki jih prinese delo (Britt & Jex, 2015, str. 12). Zahteve dela, s katerimi se srečuje oseba se vse bolj dotikajo njenega privatnega življenja. Negotovi, dolgi in nedružabni delovniki, delo od doma ali pa jemanje dela domov, negotovost z vidika zaposlitve, odgovornost in alokacija dela lahko negativno vplivajo tako na družinske obveznosti kot tudi na dejavnosti v prostem času. To lahko vpliva na kakovost privatnega

življenja, ki ima velik pomen na zmanjševanje stresa, ki ga oseba doživi na delovnem mestu. Prav tako pa lahko pritiski privatnega življenja, kot so varstvo otrok, žalovanje, finančne in stanovanjske težave vplivajo na zmogljivost osebe pri delu. Vzpostavi se brezizhoden položaj, pri čemer oseba doživlja stres na vseh področjih življenja. Stres, ki ga oseba doživi na enem področju otežuje spopadanje s stresom na drugem (Michie, 2002, str. 69–70).

2.4 Posledice stresa

Nikoli prej v zgodovini ni bilo tako številnega zanimanja za stres, ki se razprostira po celem svetu, med biološkimi znanstveniki, družboslovci in širšo javnost. Zanimanje se prav tako kaže pri različnih kliničnih zdravnikih, ki s pomočjo znanstvenih dognanj pomagajo olajšati in zdraviti posledice stresa. Besedo stres se pogosto sliši, prav tako je moč videti številne napotke za preprečitev, obvladovanje, odpravljanje stresa ali življenja z njim. Stres ima danes tako veliko konotacijo zato, ker so raziskave stresa in teorija pridobili številne dokaze, da je stres pomemben za socialno, psihično in fiziološko zdravje (Lazarus, 1999, str. 27).

Nekatere ocene kažejo, da je letno v Evropi 100 milijonov delovnih dni izgubljenih zaradi posledic, ki jih ima stres. Ocene izpostavljajo, da je med 50 in 75 % današnjih bolezni, s katerimi se srečujejo osebe, posledica stresa. Strošek, ki ga povzroči zdravje zaposlenih ni edini in največji strošek, s katerimi se soočajo organizacije. Največji strošek predstavljajo napačne odločitve in napake, ki so posledica stresa (Treven, 2005, str. 13).

Zveza med zahtevami, ki jih ima oseba in temi, ki prihajajo iz okolja, so tisi dejavniki, ki vplivajo na to ali bo oseba dojela stres kot uničevalen, negativen stres, ali pa ga bo obvladovala in jo bo spodbudil k dejanjem. Takšen stres se imenuje tudi pozitiven stres. Oseba bo za normalno delovanje nujno potrebovala nekaj stresa. Težava nastane, ko oseba doživlja preveč stresnih situacij, so premočne, preveč zgoščene ali pa trajajo predolgo. To lahko vodi v številne motnje kot so prebavne motnje, motnje imunskega sistema, srca in ožilja, motnje mišičnega sistema in dihal ter duševne motnje (Dernovšek, Gorenc & Jeriček, 2006 str. 8).

Zaposleni različno občutijo stres na delovnem mestu. Občutek je odvisen od posamezne situacija, od osebe in njene nagnjenosti k stresu, časovni okvir izpostavljenosti stresorjem in intenzivnosti stresa. Oseba odreagira na vsak stres drugače. Raven skrbi in tesnobe, preden se oseba zlomi, se med posamezniki razlikujejo. Oseba lahko le sama oceni mejo tolerance stresa, ki jo prenese. Da bi se izognila nezmožnosti obvladovanju stresa, je priporočeno, da se izogiba takšnim situacijam. Obstajajo pa določene situacije, kjer ni mogoče, da bi se jim izognila. Tipični simptomi stresa se lahko kažejo v obliki tesnobe, pomanjkanju koncentracije, živčnosti, frustraciji, zaskrbljenosti, razdražljivosti, jezi, pomanjkanju motivacije, odsotnost z dela, glavoboli in nespečnost (Choudhury, 2013, str. 4–5).

Casgrove (2000, str. 34) poudari, da zaradi stresa srce hitreje bije. V kolikor se stanje stresa ponavlja lahko na dolgi rok vodi do bolezni srca, poviša se krvni tlak in oseba lahko doživi

možgansko kap. Prebava je v stanju stresa zavirana, telesna maščoba se pretvarja v energijo in lahko povzroči motnje v črevesju. Osebo zgublja težo, kar je razumljivo, najpogostejši simptom stresa pa je sindrom razdražljivega črevesja. Nenehne aktivnosti, ki se odvijajo v telesu zaradi stresa, lahko nato povzročijo, da je oseba utrujena.

Oseba bo na kratki rok občutila simptome stresa kot glavobol, bolečine v prsnem košu in hrbtu, lahko ima drisko in je utrujena. Kratkoročni čustveni simptomi se vidijo predvsem v povečani razdražljivosti, frustracijah, napetosti, prav tako se oseba ni zmožna sprostiti in lahko služijo kot opozorilni znaki. Vsaka oseba ima dneve, ko zaradi občutka iritacije izbruhne, vendar se mora zavedati, da v kolikor se ti opozorilni znaki začnejo ponavljati pogosteje mora poiskati pomoč (Casgrove, 2000, str. 35).

Dolgoročno bo ponavljajoči ali trajnejši stres lahko povzročil resnejše težave, kot so razjede na želodcu ali nezmožnost koncentracije. V primerjavi z opozorilnimi znaki, te težave ne bodo izzvenele same od sebe. Nekatere, kot na primer razjede, je potrebno zdraviti, spet druge, kot na primer, bolečine v prsnem košu, je dobro preveriti, saj lahko kažejo na nadaljnje težave z zdravjem. V kolikor oseba doživlja emocionalne in psihološke težave, kot sta nezmožnost sprejemanja odložitve in povečano jokavost, mora obiskati zdravnika, saj lahko znaki kažejo na morebitno depresijo in živčni zlom v prihodnosti (Casgrove, 2000, str. 35–36). Intenzivna raven stresa privede do hujših posledic kot so tremorji, palpitanje, depresija in panični napadi. Lahko vodi v zlorabo substanc in telesne težave, kot so dolgotrajni in intenzivni glavoboli, bolezni srca, prebavne in nevrološke težave ter migrene. Prav tako lahko privede do nesreč in konfliktov v družini ter oseba lahko poškoduje sebe ali druge (Choudhury, 2013, str. 5).

2.5 Obvladovanje stresa na delovnem mestu

Stresni odziv osebe je posledica stresa, ki ga izzove stresor. Dve osebi se na isti vir stresa ne bosta odzvali enako ali v enakem obsegu. Stranks (2005, str. 2) poudarja, da mora oseba za uspešno spopadanje s stresom imeti zavedanje o stresu, kot je prikazano v tabeli 4.

Tabela 4: Zavedanje osebe za uspešno spopadanje s stresom

• Da stres obstaja;
• Kako se oseba odzove na stres, kot na primer nespečnost ali prebavne motnje;
• Kateri dogodki in okoliščine izzovejo stresni odziv osebe, kot na primer odnos z agresivnimi strankami, priprava, da gre oseba na dopust ali discipliniranje zaposlenih;
• Kakšna je strategija osebe za obvladovanje stresa, kot na primer sprostitvena terapija.

Prerejeno po Stranks (2005, str. 2)

Michie (2002, str. 67) izpostavi vire, ki pomagajo omiliti pritiske in zahteve, s katerimi se srečuje oseba na delovnem mestu in vključujejo delovne razmere, mednje spadata socialna podpora in delovno okolje ter osebne lastnosti, ki so povezane z reševanjem problemov,

upravljanjem časa in asertivnost. Vire je moč povečati z usposabljanjem zaposlenih, vlaganje v delovno infrastrukturo, učinkovitim vodenjem in politiko zaposlovanja ter z načinom, kako je organizirano delo.

Kadar oseba opravlja delo, ki ga sovraži ali pa sprejema naloge drugih brez kakršnega koli nadzora je stres neizogiben. V nekaterih primerih je odpoved ali boj za večje ravnovesje med službo in zasebnim življenjem prava stvar, ki jo lahko naredi oseba (Healthline Editorial Team, 2020).

Weinberg, Sutherland in Cooper (2010, str. 72) izpostavijo, da je neučinkovito obvladovanje stresa tisto, kar pusti škodljive posledice. Pomembno je, da se oseba sooča s stresnimi situacijami na aktiven in pozitiven način, ob enem pa se izogne neustreznim strategijam soočanja s stresom, kot so prekomerno kajenje in alkohol, uživanje pomirjeval, uspavalnih tablet in kave, pomanjkanje telesnih aktivnosti in socialne interakcije, neustrezna prehrana, odlašanje, občutek jeze in agresivnost.

Chen (2017, str. 283–284) navede, da četudi oseba nima moči, da bi promovirala organizacijske spremembe, naj še vseeno izrazi svoje mnenje ljudem, ki so odgovorni za spremembe. Takšnega tipa povratnih informacij je najbolje izraziti na način, katerega sogovornik ne bo zaznal kot grozečega, nespoštljivega ali kritičnega. Prav tako pa naj oseba podkrepi svoje mnenje s konkretnimi primeri. Oseba se mora tudi zavedati, da ni v njeni domeni, da sama ustvari spremembe toksičnega sistema. V organizacijah, kjer je prisotna visoka stopnja organizacijske disfunkcije, ki je odraz neučinkovitega vodstva ali toksičnih odnosov, bo oseba morala najverjetneje poiskati novo zaposlitev. Kljub temu, da to ni lahka izbira, lahko izpostavljenost takšnemu okolju pripelje do številnih psihičnih in fizičnih težav, ki lahko pustijo dolgotrajne posledice. V situacijah, kjer pa oseba nima možnosti zapustiti organizacije, lahko spremeni način dela. Oseba naj poskuša spremeniti izmeno, delovne ure, zmanjšanje delovnega časa, premestitev ali naj razvije nove veščine. Oseba se lahko nauči uporabljati veščine kognitivnega prestrukturiranja, da bo drugače interpretirala stvari.

Po mnenju Šarotar-Žižek, Treven in Treven (2013, str. 3) je individualni pristop najbolj enostaven, učinkovit in dostopen način za premagovanje stresa in ohranjanje dobrega počutja. Oseba se lahko poslužuje individualnih pristopov kot so meditacija, joga, telesna aktivnost, avtogeni treningi, medicinska hipnoza, kognitivne metode, sprostitve, vizualizacija, metoda sprostitve z bio povratno informacijo (angl. biofeedback), Bownevo terapijo, tehniko čustvene svobode, masažo, aromaterapijo, humorjem, glasbo, terapijo z barvami, prehranjevalnimi navadami in spanjem ter upravljanjem časa.

Številne raziskave kažejo, da lahko oseba z razvijanjem sposobnosti, da se postavi zase, premaga tesnobo, ki je povezana z družbenimi situacijami in stori tisto, kar je pomembno zanjo, zniža nivo stresa, ki ga doživlja in poveča občutek osebne vrednosti (Alberti & Emmons, 2017, str. 18). Za nekatere osebe je asertivno izražanje enostavno, spet druge težavno. V kolikor se oseba nauči in izraža asertivno lahko postane njeno življenje boljše.

Oseba bo imela manj stresa in lahko bo izrazila svoja mnenja, ne da bi pri tem ujezila in razžalostila ostale. Ne bo se sprijaznila z delom, ki ga ne želi opravljati. Izboljšali se bodo tudi medosebni odnosi (Ito, 2018, str. 4–5). Ko se oseba nauči učinkovitejšega izražanja s tem zmanjša tesnobo, ki jo doživi pri stiku z drugimi. Morda se oseba začne počutiti bolje tudi na drugih področjih. Z neposrednim izražanjem so včasih povezani tudi glavoboli, utrujenost, težave z želodcem, izpuščaji, depresija in astma. Asertivno izražanje lahko osebi pomaga pri odpravljanju teh simptomov (Alberti & Emmons, 2017, str. 18).

Luban-Plozza in Pozzi (1994, str. 26 in 33) svetujeta, da si oseba med delovnikom vzame kratke odmore za sprostitev. Ena izmed zanimivih in učinkovitih dejavnosti je športna aktivnost na prostem. Prav tako naj si oseba vzame čas za počitek, saj bo nato delo opravljala učinkoviteje, natančneje, ker bo manj utrujena. To bo osebo vodilo tudi v bolj krepilen in globlji spanec, saj je velikokrat razlog za težavo z uspavanjem v preveliki utrujenosti.

Šarotar-Žižek, Treven in Treven (2013, str. 8) prav tako navajajo, da se za preprečevanje in vzdrževanje stresa znotraj organizacije uporabljajo tudi organizacijski pristopi, pri čemer lahko organizacija pomaga predvsem na dva načina. Prvi način je usmerjen v vzpostavitev strategije za nadzor dejavnikov, ki povzročajo stres, drugi pa zajema razne programe, ki ohranjanju dobrobit zaposlenih in se usmerjajo predvsem v preventivo delovanje.

Ko se v organizaciji odkrije dejavnike, ki povzročajo stres se lahko izboljša nivo stresnih razmer na posameznih delovnih mestih. Številne stresne razmere se lahko izboljšajo z enostavnimi organizacijskimi spremembami, kot so jasen opis delovnih mest, ustrezen časovni razpon za opravljanje nalog, omogočeno izražanje pritožb, pri čemer so obravnavane hitro in resno. Razmere se izboljšajo tudi z nagrajevanjem zaposlenih za dobro opravljeno delo, predstavitev ciljev in vrednot organizacije, pri čemer se jih prilagodi zaposlenemu glede na njegove lastne cilje in vrednote, v kolikor je to mogoče. Sem je šteto tudi opolnomočenje zaposlenih, uskladitev odgovornosti in avtoritete, spodbujanje varnosti, strpnosti in pravic na delovnem mestu in identificiranje uspehov ter neuspehov zdravstvenih ukrepov in njihovih vzrokov in posledic ter učenje za preprečevanje neuspehov in spodbujanje uspehov (EU-OSHA, 2002, str. 12). Organizacijska kultura, ki je usmerjena na vključevanje zaposlenih v odločanje, jih obvešča o tem, kaj se v organizaciji dogaja in dopušča možnost rekreacije, zmanjšuje stres (Michie, 2002, str. 69).

Na ravni podjetja ali pa nacionalni ravni lahko udeleženci trga dela razmislijo tudi o izboljšavah organizacij, s čimer bodo preprečili stres in bolezni na delovnem mestu. Izboljšave so povezane z urniki dela, sodelovanjem in nadzorom, pri čemer so zaposleni vključeni pri odločanju in vsebino dela, ki naj bi v zaposlenem vzbudila občutek pomembnosti in stimulacije. Izboljšave se lahko kažejo tudi v jasno opredeljenih vlogah, podporno socialnem okolju in izogibanjem dvoumnosti glede prihodnosti, ki se nanaša predvsem na varnost zaposlitve in kariernem razvoju (EU-OSHA, 2002, str. 12–13).

3 EMPIRIČNA RAZISKAVA O VPLIVU ASERTIVNOSTI NA STRES NA DELOVNEM MESTU PRI ZAPOSLENIH V URGENTNIH ODDELKIH ZDRAVSTVENIH DOMOV V SLOVENIJI

Drugi del magistrske naloge zajema raziskovalni del, v katerem je teorija asertivnosti in stres na delovnem mestu raziskana pri zaposlenih v urgentnih oddelkih zdravstvenih domov v Sloveniji. Poglavje se deli v tri sklope, prvi zajema predstavitev osnovnega namena in cilje raziskave, temeljne hipoteze in raziskovalnih vprašanj ter metodologijo in oblikovaje vprašalnika. Sledi mu drugi del v katerem je prikazana analiza podatkov in interpretacija rezultatov. V zadnjem delu pa se osredotočim na zaključne ugotovitve in priporočila za asertivno komunikacijo za zmanjševanje stresa na delovnem mestu pri zaposlenih v urgentnih oddelkih zdravstvenih domov v Sloveniji.

3.1 Zasnova raziskave in metodologija

3.1.1 Problematika, osnovni namen in cilji raziskave

Poraja se vprašanje, od kje izvira taka težnja po komunikaciji v zdravstvu? Jasno je, da ima spodbudno komuniciranje zdravstvenih delavcev vpliv na zdravljenje bolečin in težav človeka. Takšen način komunikacije vodi tudi k hitrejši ter boljši ozdravitvi. Dobra komunikacija ni le dodatek k znanju, ki ga ima zdravstveni delavec na medicinskem področju, in ga naredi bolj razumevajočega, temveč je tudi veščina, s katero postane bolj učinkovit. Komuniciranje je na eni strani način za profesionalno učinkovitost osebe, na drugi strani pa pripomore k zadovoljstvu pacientov (Ule, 2010, str. 19). Govori se, da je beseda zdravilo. Če zdravstveno osebje uspešno komunicira in skrbi za dober medosebni odnos, je delo narejeno bolj učinkovito (Saje, 2014, str. 76).

Ena izmed pomembnejših življenjskih veščin je asertivnost. Asertivna delovna sila je najverjetneje najbolj obširna na področju zdravstva. Zasnova zdravstvene nege in nudenja pomoči govori, da mora oseba, ki nudi storitev, obvarovati pacientovo zdravje in dobro počutje. Oseba mora jasno komunicirati pravice, ki jih ima pacient. V kolikor ta oseba nima razvitih veščin asertivne komunikacije obstaja verjetnost, da ne bo znala obvarovati tako pacientovega zdravja in dobrega počutja kot tudi svojega. Ko oseba ni zmožna, da se postavi za svoje lastne pravice, težje brani pravice drugih. Ko oseba ne komunicira asertivno vzbudi v pacientih nezaupanje. Agresivna komunikacija pa na drugi strani vzbudi strah, kar prepreči pacientovo rast in razvoj. Komunikacija podrejene osebe, pa privede do tega, da pacient dvomi v njeno učinkovitost (Černelič Bizjak, 2009, str. 35).

Prav tako pa je potrebno poudariti, da osebe, ki so zaposlene v zdravstvu opravljajo delo, ki velja za enega izmed čustveno najzahtevnejših. Medicinske sestre ter ostali zaposleni se pri

opravljanju poklica srečujejo z veliko človeškega trpljenja, bolečine, strahov in negotovosti. (Pejić & Zagorc, 2014, str. 42). Urgentni oddelki predstavljajo okolje z visokim stresom in zajemajo številni stresne dogodki, ki so povezani z akutnimi boleznimi. V kolikor je osebe urgentnih oddelkov dlje časa izpostavljeno stresnim dogodkom, kot so smrt, bolniki v bolečinah, travme, oživiljanje, nasilje in agresija lahko negativno vplivajo na njihovo psihično, fizično in čustveno zdravje. Stres na delovnem mestu lahko povzroči odsotnost z dela in visoko fluktuacijo zaposlenih, ki imajo vpliv na paciente (Ahwal & Arora, 2015, str. 17). Raziskava, ki jo je izvedel Singh (2013, str. 407) prikazuje, da je stres na delovnem mestu pogost pojav med osebjem urgentnega oddelka. Zaposleni so bili v urgentnem oddelku preobremenjeni, prav tako pa so opravljali tudi delo, ki ni bilo povezano z zdravstveno dejavnostjo, kar je povečalo njihovo raven stresa.

Kljub temu, da sta asertivnost in stres na delovnem mestu dokaj dobro raziskana na področju zdravstva, pa je število raziskav, ki preverjajo njuno neposredno povezavo omejeno. Na podlagi ugotovljenega, sem se odločila, da raziskavo usmerim v ugotavljanju povezave med obema konstruktoma in s svojim prispevkom nekoliko razširim znanstveno področje.

Namen raziskovalnega dela magistrske naloge je ugotavljanje povezave med asertivnostjo in stresom na delovnem mestu na primeru urgentnih oddelkov v Sloveniji. Skušala bom ugotoviti ali bolj asertivni zaposleni doživljajo manj stresa na delovnem mestu. Raziskava bo temeljila na kvantitativnem pristopu, s katerim bom zbrala podatke in jih nato ustrezno interpretirala ter smiselno povezala z obravnavano znanstveno literaturo. Prav tako bom na podlagi pridobljenih podatkov pripravila priporočila za morebitna prihodnja raziskovanja in priporočila zaposlenim v urgentnih oddelkih.

Osnovni cilj magistrskega dela je analizirati povezavo med asertivnostjo in stresom na delovnem mestu na primeru zaposlenih v urgentnem oddelku zdravstvenih domov v Sloveniji. Osnovni cilj magistrskega dela dopolnjujejo sledeči **podcilji**, ki jih lahko delimo na teoretičen in empiričen del.

Cilji teoretičnega dela:

1. S pomočjo znanstvene slovenske in tuje literature preučiti, opredeliti in razumljivo predstaviti konstrukta asertivnost in stresa na delovnem mestu ter medsebojno povezanost.

Cilji empiričnega dela:

1. S pomočjo kvantitativnega raziskovalnega pristopa pridobiti podatke, jih ustrezno interpretirati in povezati z obstoječo teorijo obravnavanih konstruktov.
2. Na podlagi ključnih ugotovitev raziskave pripraviti priporočila za boljše spopadanje s stresom na delovnem mestu.

3.1.2 Temeljna hipoteza in raziskovalna vprašanja

V skladu s cilji je postavljena **temeljna teza** magistrskega dela, tj. bolj asertivni ljudje zaznavajo nižjo raven stresa na delovnem mestu, na primeru zaposlenih v urgentnem oddelku zdravstvenih domov v Sloveniji. **Raziskovalna vprašanja**, katere bom preverjala v empiričnem delu magistrske naloge, so naslednja:

1. Ali ima asertivnost vpliv na obvladovanje stresa na delovnem mestu v izbranem primeru?
2. Ali zaposleni z višjo stopnjo asertivnosti v povprečju boljše obvladujejo stres v izbranem primeru?
3. Ali se nivo asertivnosti v izbranem primeru med zaposlenimi razlikuje glede na njihove socio-demografske značilnosti?

3.1.3 Metodologija

Odločila sem se, da bom primarne podatke v raziskovalnem delu magistrske naloge pridobila s pomočjo anketnega vprašalnika. Zasnovala sem ga v Microsoft Wordovem dokumentu, vsebina pa je bila kasneje prenesena tudi v orodje za oblikovanje ankete Ika. Anketni vprašalnik je bil poslan v urgentne oddelke v fizični in elektronski obliki. Vrnjene ročno izpolnjene ankete sem kasneje sama vnesla v spletno orodje Ika, da so bili celotni podatki zbrani na enem mestu. Vsi vprašalniki v fizični obliki so bili izpolnjeni v celoti, tako mi v procesu ročnega vnašanja podatkov ni bilo potrebno odstraniti nobenega anketnega vprašalnika. V spletnem orodju Ika pa sem nato zajela vse vprašalnike, ki so bili izpolnjeni v celoti.

Rezultati, ki zajemajo demografske podatke anketirancev, sem prenesla s spletnega orodja Ika, med tem, ko sem ostale rezultate obdelala v orodju Microsoft Excel.

3.1.4 Oblikovanje vprašalnika

Anketni vprašalnik je sestavljen iz treh delov. Prvi del se nanaša na asertivnost, drugi del pa na stres na delovnem mestu. Vprašalnik se zaključuje s socio-demografskimi vprašanji.

Vprašanja za preverbo asertivnosti anketirancev sem povzela po knjigi *Assertiveness and equality in your life and relationships*, ki ga zajema 31 trditev, pri čemer je moral anketirani označiti strinjanje s posamezno trditvijo. Anketirani je označeval strinjanje na podlagi Likertove pet stopenjske lestvice.

Podobno delu asertivnosti sem sestavila tudi drugi del. Ta del je sestavljen iz dveh večjih sklopov trditev, ki sem ju povzela po zborniku *Open access Macedonian journal of medical sciences* in diplomskem delu *Stres na delovnem mestu: primer Institut »Jožef Štefan«*. Prvi sklop trditev zajema 8 dejavnikov, pri čemer je moral anketirani označiti v kolikšni meri ga

posamezni dejavnik obremenjuje pri opravljanju poklica. Drugi sklop vprašanj pa se nanaša na preverbo zaznavanja stresa na delovnem mestu. Sledijo vprašanja, ki sem jih sestavila sama in sem želela preveriti kako pogosto se anketirani srečujejo s stresom na delovnem mestu, kako dobro se spopadajo s stresom na delovnem mestu, na kakšen način zmanjšujejo ali odpravljajo stres na delovnem mestu in zakaj so se odločili za delo v urgentnem oddelku. Sledi zaključek anketnega vprašalnika s socio-demografskimi vprašanji.

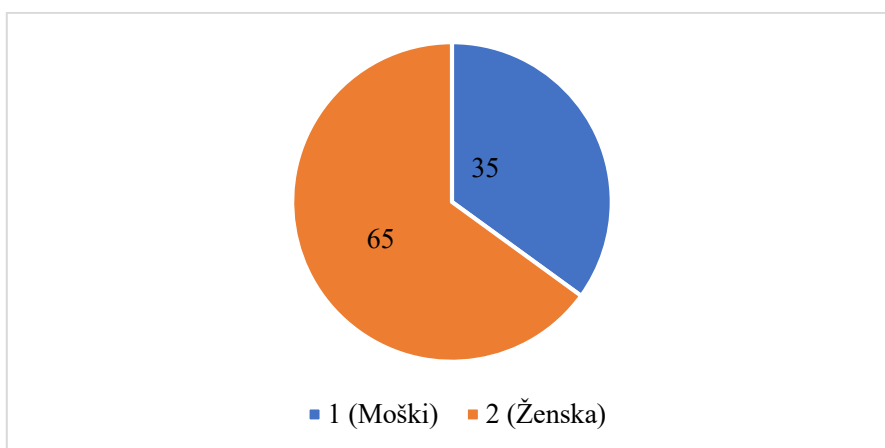
3.2 Analiza podatkov in interpretacija rezultatov

3.2.1 Predstavitev vzorca

Najprej bom predstavila demografske podatke sodelujočih zaposleni v urgentnih oddelkih zdravstvenih domov v Sloveniji. Kasneje bo sledil del z ugotovitvam, ki se nanašajo na asertivnost in stres na delovnem mestu.

V anketnem vprašalniku je sodelovalo 84 oseb, od tega je vprašalnik izpolnilo 55 žensk in 20 moških. Na sliki 6 je razvidno, da vzorec anketiranih oseb sestavlja dobra tretjina moških in slabi dve tretjini žensk.

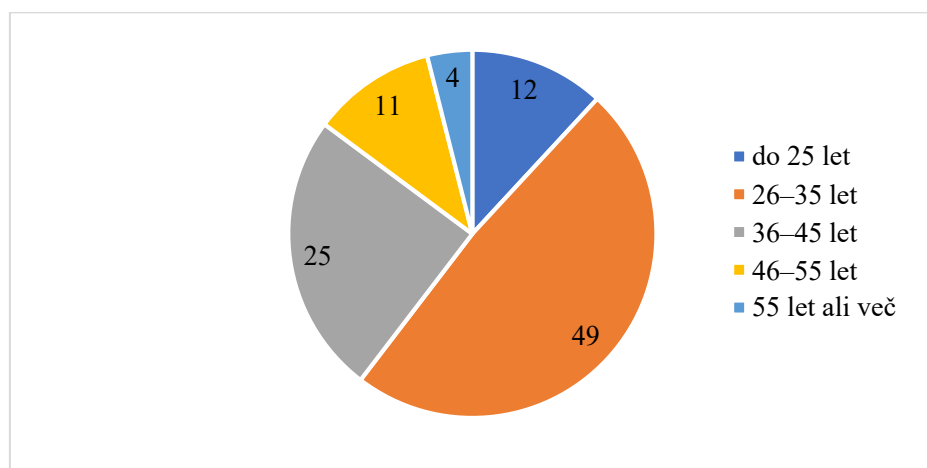
Slika 6: Delež moških in žensk v vzorcu (v %)



Vir: lastno delo.

Na anketni vprašalnik so odgovarjale osebe iz vseh starostnih skupin. Največ zaposlenih, ki je odgovarjalo na anketni vprašalnik, je starih med 26 in 35 let, teh je kar 49 %. Sledijo anketirane osebe, ki so stare med 36 in 45 let in predstavljajo 25 % vseh anketiranih oseb. Sledijo tisti, ki so stari do 25 let, teh je 12 % in tisti, ki so stari med 46 in 55 letom. Teh je za odstotek manj in sicer 11 %. Najmanj anketiranih oseb spada v starostno skupino 55 let ali več. Takšnih je 4 % anketiranih. Starost vseh anketiranih oseb je predstavljena s strukturnim krogom na sliki 7.

Slika 7: Starost anketiranih oseb (v %)

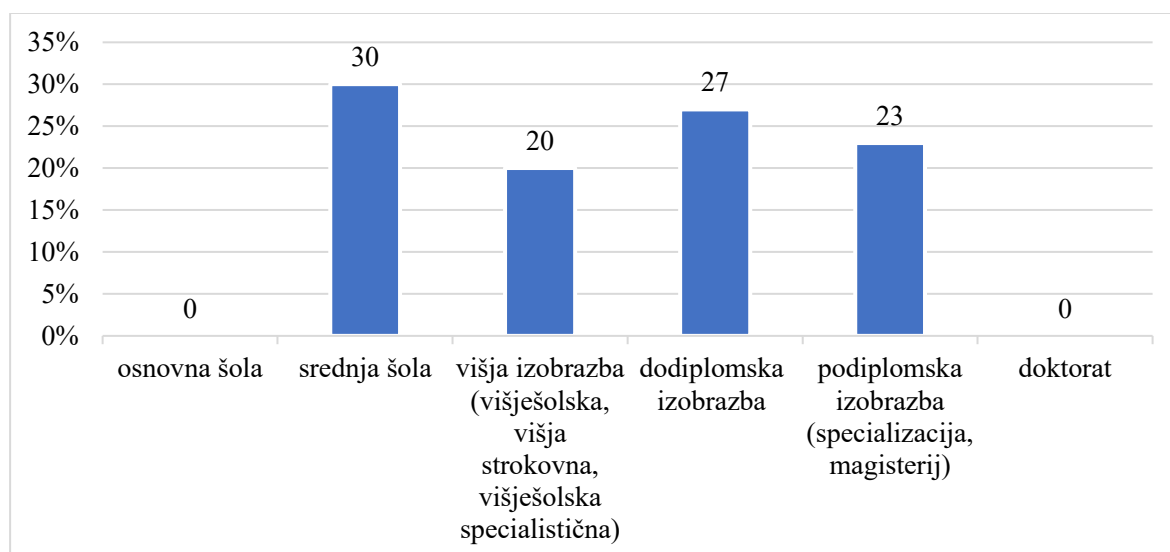


Vir: lastno delo.

Glede na starostno strukturo zaposlenih lahko sklepam, da so v Sloveniji v urgentnih oddelkih v zdravstvenih domovih zaposlene pretežno mlajše osebe.

Slika 8 prikazuje deleže anketiranih oseb glede na njihovo stopnjo dokončane izobrazbe. Rezultati prikazujejo, da je največ anketiranih oseb dokončalo srednje šolsko izobrazbo in sicer 30 %. 27 % anketiranih ima dokončano dodiplomsko izobrazbo, 23 % podiplomsko izobrazbo in 20 % višjo izobrazbo. Nihče izmed anketiranih oseb nima dokončane samo osnovnošolske izobrazbe in lahko sklepam, da je predpogoj za zaposlitev pridobljena vsaj srednješolska izobrazba. Prav tako nihče izmed anketiranih ni dokončal doktorskega študija.

Slika 8: Deleži anketiranih oseb glede na stopnjo dokončane izobrazbe

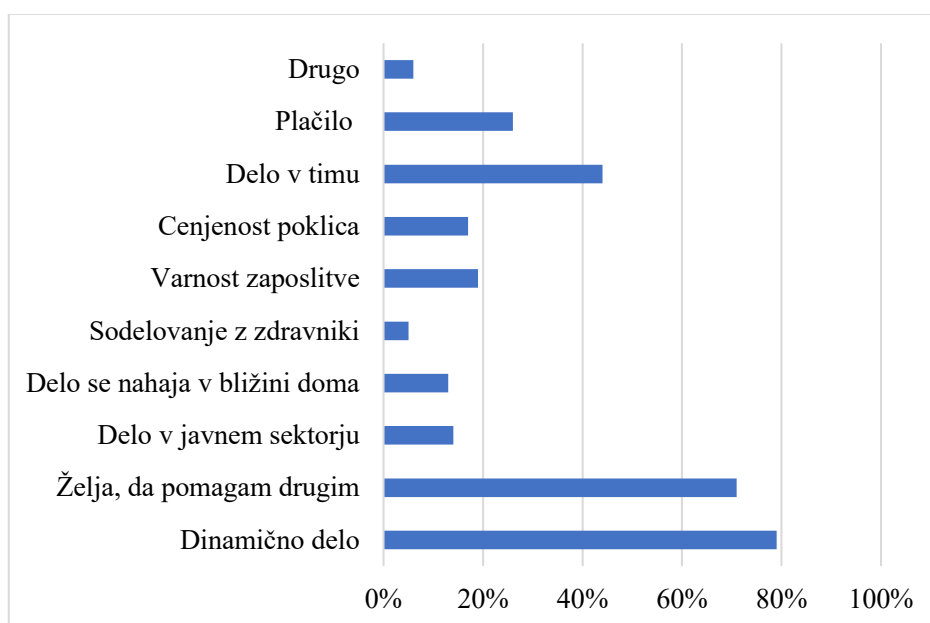


Vir: lastno delo.

Pri socio-demografskih značilnostih zaposlenih oseb me je prav tako zanimalo, kaj je bil razlog, da so se odločile za delo v urgentnem oddelku v zdravstvenem domu v Sloveniji. Pri čemer so anketirane osebe imele navedene razloge in so lahko izbirale več možnih dejavnikov, ki so vplivali na njihovo odločitev.

Iz slike 9 je razvidno, da je najpogostejši razlog dinamično delo, ki ga je izbralo 79 % anketiranih oseb. Sledi želja po pomoči drugim osebam, ki jo je izbralo 71 % oseb. Nekoliko manj kot 50 % oseb je kot razlog navedlo tudi delo v timu. Najmanjkrat je bil izbran razlog »Sodelovanje z zdravniki«. Iz slike lahko prav tako razberemo, da je 6 % vseh anketiranih oseb označilo, da je njihov razlog drugačen.

Slika 9: Razlogi za delo v urgentnem oddelku



Vir: lastno delo.

V tabeli 5 so navedeni vsi dodatni razlogi, ki so pripomogli k temu, da so se zaposlene osebe odločile za delo v urgentnem oddelku.

Tabela 5: Drugi razlogi za odločitev za delo v urgentnem oddelku

Drugi razlogi:
Vedno so me tekom šolanja zanimala zgolj urgentna stanja in s tem povezano delo. Ker sem zelo dinamična, mi delo na oddelku ni predstavljalo moje izpopolnjenosti.
Poleg rednega dela v ambulanti obvezno delo v urgentni službi.
Nadgrajevanje znanja, vsakodnevno učenje.
Ni posebnega razloga, takrat so potrebovali kader na urgenci.
Urnik.

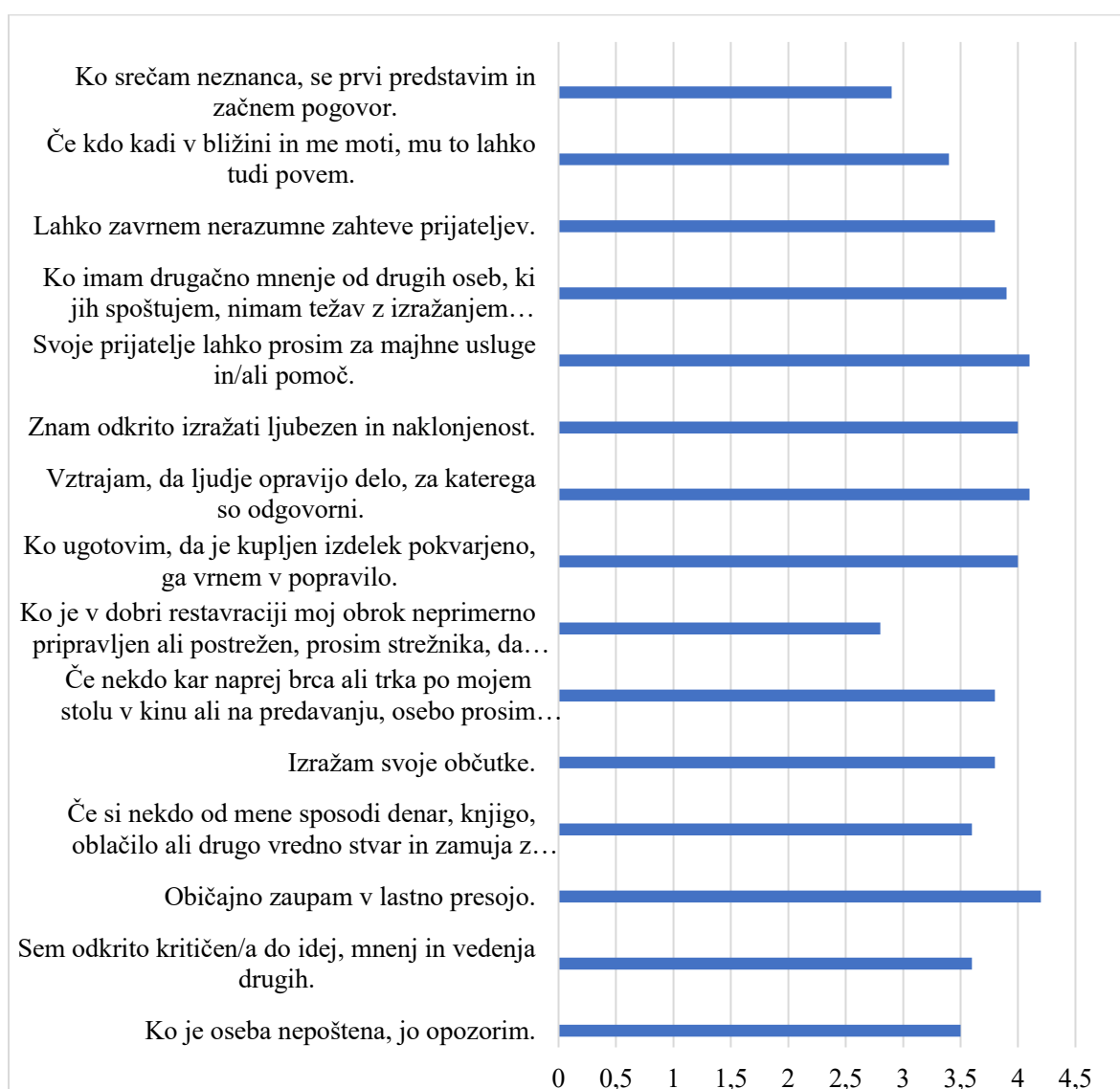
Vir: lastno delo.

3.2.2 Asertivnost zaposlenih v urgentnih oddelkih zdravstvenih domov v Sloveniji

Prvi sklop trditev se v anketnem vprašalniku navezuje na samooceno asertivnosti. Anketirane osebe so s testom asertivnosti ocenile kako asertivne so. Test sestavlja 31 trditev pri čemer anketirane osebe za vsako trditev označijo kaj jih najbolj opiše s pomočjo 5 stopenjske Likertove lestvice. Anketirane osebe so pri označevanju trditev upoštevali, da 1 pomeni, da nikoli ne ravnaajo tako, kot je zapisano v trditvi in 5, da se vedno odzovejo na način, kot ga opiše trditev. Trditve o samooceni asertivnosti so bile razdeljene v dva dela in so razvidne v sliki 10 in sliki 11. Pri čemer je iz slike 10 razvidno, da bolj kot je višja aritmetična sredina bolj asertivne so osebe, med tem, ko je iz slike 11 razvidno, da bolj, kot je izračun aritmetične sredine nižji, bolj asertivne so anketirane osebe.

Rezultati, ki so razvidni iz slike 10 kažejo, da so presegli sredino Likertove lestvice, razen v dveh primerih, kjer sta rezultata nekoliko nižja glede na aritmetično sredino Likertove lestvice, ki znaša 3,0. Iz rezultatov iz slike 10 lahko sklepam, da imajo anketirane osebe visok nivo asertivnega izražanja, kar podkrepi izračun povprečne samoocene asertivnega vedenja, ki znaša 3,7. iz rezultatov lahko sklepam, da anketirane osebe navadno zaupajo v lastno presojo, kar prikazuje aritmetična sredina z vrednostjo 4,2. Sledita opisni situaciji, ki imata enako vrednost aritmetične sredine 4,1 in pravita, da anketirane osebe lahko prosijo svoje prijatelje za uslugo in/ali pomoč in prav tako vztrajajo, da da ljudje opravijo delo, za katerega so odgovorni. Vrednost aritmetične sredine 4,0 si delita opisni situaciji, ki pravita, da lahko anketirane osebe vrnejo kupljen izdelek na popravilo, v kolikor ugotovijo, da je pokvarjen in znajo odkrito izražati ljubezen in naklonjenost. Opisna situacija z aritmetično sredino 3,9 kaže, da, ko imajo anketirane osebe drugačno mnenje od drugih oseb, ki jih spoštujejo, nimajo težav z izražanjem svojega stališča. Sledijo opisne situacije, ki si delijo enako vrednost aritmetične sredine, katere vrednost znaša 3,8. To so, da anketirane osebe izražajo svoje občutke, da v kolikor nekdo brca po njihovem stolu v kinu, osebo prosijo naj preneha in prav tako, lahko zavrnejo nerazumne zahteve prijateljev. Sledita opisni situaciji z aritmetično sredino 3,6 in pravita, da so anketirane osebe odkrito kritične do idej, mnenj in vedenj drugih in, da v kolikor si nekdo od njih kaj sposodi, mu to lahko tudi povejo. Sledi trditev »Ko je oseba nepoštena jo opozorim«, pri kateri znaša aritmetična sredina 3,5. Nadalje sledi trditev »Če kdo kadi v bližini in me moti, mu to lahko tudi povem«, pri kateri je aritmetična sredina z vrednostjo 3,4. Sledita dve opisni situaciji, ki imata nekoliko nižjo vrednost, kot znaša aritmetična sredina Likertove lestvice. Situacija, v kateri anketirana oseba sreča neznanca in prva začne pogovor ima vrednost aritmetične sredine 2,9. Situacija, pri kateri pa anketirana oseba zavrne neprimerno pripravljen ali postrežen obrok pa ima vrednost aritmetične sredine 2,8.

Slika 10: Samoocena asertivnosti anketiranih oseb 1/2

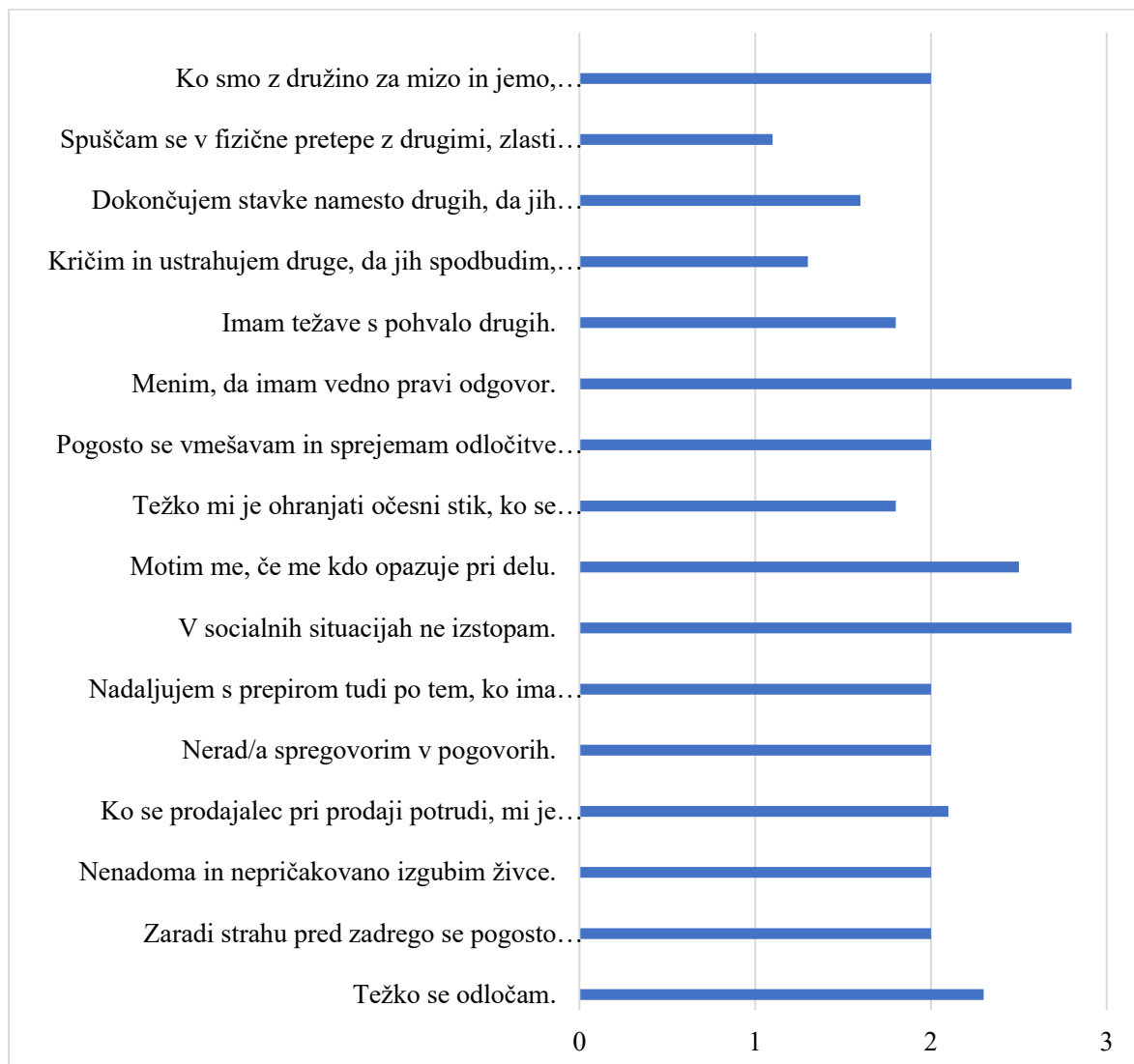


Vir: lastno delo.

Iz slike 11 razberemo rezultate nekoliko drugače in sicer, v kolikor se aritmetična sredina posamezne opisne situacije približuje vrednosti 0, bolj asertivna je oseba. Podatki na sliki 11 prikazujejo, da so vsi izračuni aritmetičnih sredin opisnih situacij pod vrednostjo 3,0, toliko kot znaša aritmetična sredina Likertove lestvice. To pomeni, da se anketirane osebe izražajo asertivno. Opisna situacija, ki ima najnižjo vrednost aritmetične sredine in sicer, 1,1 nakazuje, da se anketirane osebe redko spuščajo v fizične pretepe z drugimi, zlasti z neznanci. Sledi situacija z aritmetično sredino 1,3, ki pravi, da anketirane osebe redko kričijo in ustrahujejo druge, da jih spodbudijo, da naredijo tisto, kar želi oseba. Trditev »Dokončujem stavke namesto drugih, da jih sami dokončajo« ima vrednost aritmetične sredine 1,6, kar pomeni, da anketirane osebe redko dokončujejo stavke namesto drugih. Sledita opisni situaciji, ki si delita enako vrednost aritmetične sredine 1,8 in nakazujeta, da anketirane osebe redko težko ohranjajo očesni stik, ko se pogovarjajo z drugo osebo in imajo

redko težavo s pohvalo drugih. Aritmetično sredino z vrednostjo 2,0 si delijo sledeče opisne situacije pri čemer se anketirane osebe redko zaradi strahu pred zadrego izogibajo ljudem/situacijam, redko neradi spregovorijo v pogovorih, redko nenadoma in nepričakovano izgubijo živce, redko nadaljujejo prepir tudi po tem, ko ima druga oseba dovolj, redko se vmešavajo in sprejemajo odločitve za druge in prav tako redko kontrolirajo pogovor, ko so z družino za mizo. Sledi opisna situacija z aritmetično sredino 2,1 in kaže, da anketirane osebe redko težje zavrnejo nakup izdelka, ki si ga ne želijo, ko se prodajalec potrudi pri nakupu. Prav tako se anketirane osebe redko težje odločajo. Nekoliko višje na lestvici se pojavi trditev »Moti me, če me kdo opazuje pri delu«, katere aritmetična sredina znaša 2,5. Zadnji dve trditvi si z najvišjo vrednostjo aritmetične sredine in sicer z vrednostjo 2,8 delita mesto »V socialnih situacija ne izstopam« in »Menim, da imam vedno pravi odgovor«. Kljub temu, imata še vedno nižjo vrednost, kot znaša aritmetične sredina Likertove lestvice.

Slika 11: Samoocena asertivnosti anketiranih oseb 2/2



Vir: lastno delo.

Rezultati iz slike 10 in slike 11 prikazujejo, da se anketirane osebe izražajo asertivno. Izračun aritmetičnih sredin in pa tudi standardnih odklonov samoocen asertivnosti anketiranih oseb, ki prikazujejo mere reprezentativnih povprečij so prikazane v tabeli v prilogi 2.

Rezultate samoocene asertivnosti anketiranih oseb sem primerjala tudi s spolom, starostjo anketiranih oseb in njihovo izobrazbo. Iz tabele 6 je razvidno, da obstaja razlika v stopnji asertivnosti v primerjavi s spolom anketiranih oseb. Iz rezultatov lahko razberemo, da se moški, ki so izpolnjevali anketo izražajo bolj asertivno, kot ženske.

Tabela 6: Samoocena asertivnosti v primerjavi s spolom

Spol	N	Aritmetična sredina samoocene asertivnosti glede na spol
Ženski	55	3,85
Moški	29	3,92

Vir: lastno delo.

Iz tabele 7 lahko razberemo, da se anketirane osebe v vseh starostnih skupinah izražajo asertivno, saj je aritmetična sredina Likertove lestvice višja od 3,0. Najbolj asertivno se izražajo osebe do 25 leta, sledijo jim osebe, ki so stare med 46 in 55 let, 26 in 35 let ter 36 in 45 let. Osebe, ki so stare 56 let ali več se izražajo manj asertivno, vendar je njihovo izražanje še vedno asertivno.

Tabela 7: Samoocena asertivnosti v primerjavi s starostjo

Starost	N	Aritmetična sredina samoocene asertivnosti glede na starost
Do 25 let	10	3,95
26–35let	41	3,87
36–45 let	21	3,78
46–55 let	9	3,91
56 let ali več	3	3,68

Vir: lastno delo.

Tabela 8 prikazuje aritmetične sredine ocene asertivnosti glede na izobrazbo anketiranih oseb. Podatki kažejo, da se osebe, ki imajo dodiplomsko izobrazbo, izražajo bolj asertivno kot ostale. Aritmetična sredina te skupine znaša 3,96. Osebe, ki imajo podiplomsko izobrazbo se v primerjavi z ostalimi skupinami izmed vseh izražajo najmanj asertivno. Kljub temu, pa je aritmetična sredina samoocene asertivnosti te skupine 3,64, kar pomeni, da se osebe, ki imajo podiplomsko izobrazbo še vseeno izražajo asertivno. Iz podatkov je razvidno, da v skupini z osnovnošolsko izobrazbo ali doktoratom ni bilo nobene osebe in lahko sklepam, da je to posledica narave dela, saj morajo osebe, ki želijo opravljati poklic v

urgentnem oddelku v zdravstvenem domu pridobiti višjo izobrazbo, kot je to osnovnošolska izobrazba, vendar jim za opravljanje poklica ni potrebno dokončati tudi doktorata.

Tabela 8: Samoocena asertivnosti v primerjavi z izobrazbo

Izobrazba	N	Aritmetična sredina samoocene asertivnosti glede na izobrazbo
Osnovna šola	0	0,00
Srednja šola	25	3,93
Višja izobrazba	17	3,85
Dodiplomska izobrazba	23	3,96
Podiplomska izobrazba	19	3,64
Doktorat	0	0,00

Vir: lastno delo.

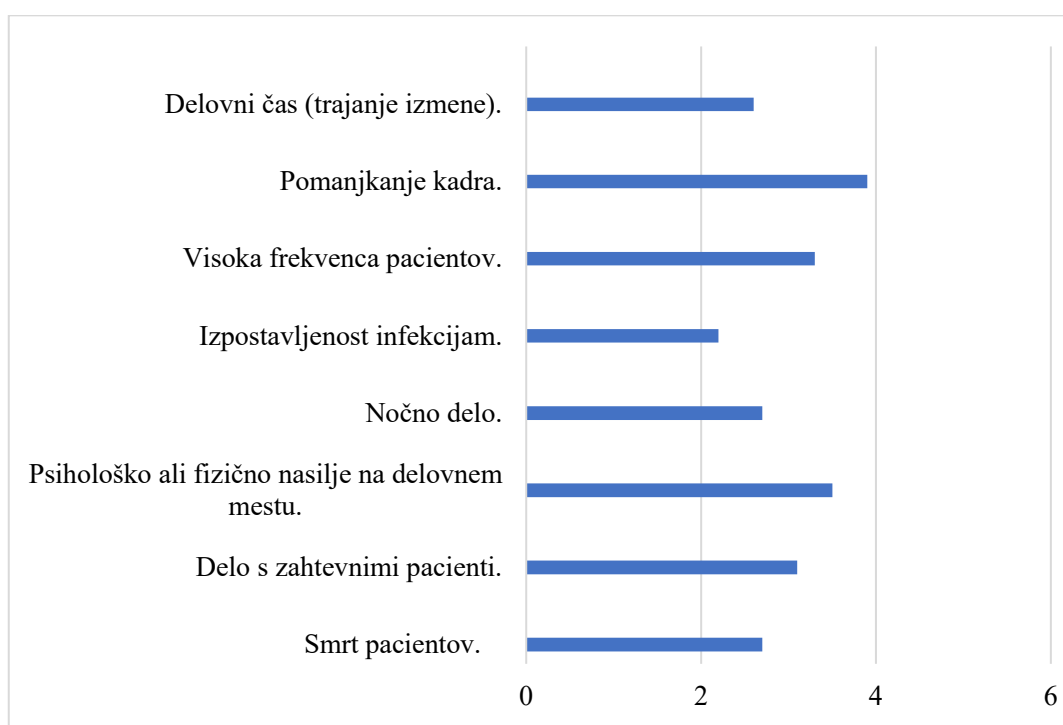
3.2.3 Stres na delovnem mestu pri zaposlenih v urgentnih oddelkih zdravstvenih domov v Sloveniji

Drugi sklop vprašanj se nanaša na stres na delovnem mestu. Ker je delo v urgentnih oddelkih zdravstvenih domov stresno in predvsem razgibano delo, me je v magistrski nalogi zanimalo kateri so tisti dejavniki, ki najbolj obremenjujejo zaposlene pri opravljanju poklica. Prvi sklop trditev tako zajema sledeče dejavnike: smrt pacientov, delo z zahtevnimi pacienti, psihološko ali fizično nasilje na delovnem mestu, nočno delo, izpostavljenost infekcijam, visoka frekvenca pacientov, pomanjkanje kadra in delovni čas. Anketirane osebe so s pomočjo pet stopenjske Likertove lestvice označili v kolikor jih posamezni dejavnik obremenjuje pri opravljanju poklica.

Rezultati v tabeli v prilogi 3 prikazujejo, da polovico dejavnikov presegata sredino Likertove lestvice, ki pri tem sklopu trditev znaša 3, pri čemer 5 pomeni, da anketirane osebe dejavnik vedno obremenjuje pri opravljanju poklica, med tem ko 1 pomeni, da jih dejavnik ne obremenjuje pri opravljanju poklica. Dejavnik, ki najbolj obremenjuje anketirane osebe pri opravljanju poklica je pomanjkanje kadra. Aritmetična sredina dejavnika znaša 3,9. Temu dejavniku je dokaj blizu tudi psihološko ali fizično nasilje na delovnem mestu, z aritmetično sredino 3,5. Dejavnik, ki ima manjši vpliv na opravljanje poklica kot ostali, je izpostavljenost infekcijam, z aritmetično sredino 2,2. To pomeni, da anketirane osebe izpostavljenost infekcijam ne obremenjuje tako močno kot ostali dejavniki.

Iz rezultatov na sliki 12 je razvidno, da vsi dejavniki vplivajo na obremenjenost anketiranih oseb pri opravljanju poklica.

Slika 12: Dejavniki stresa na delovnem mestu (aritmetična sredina)



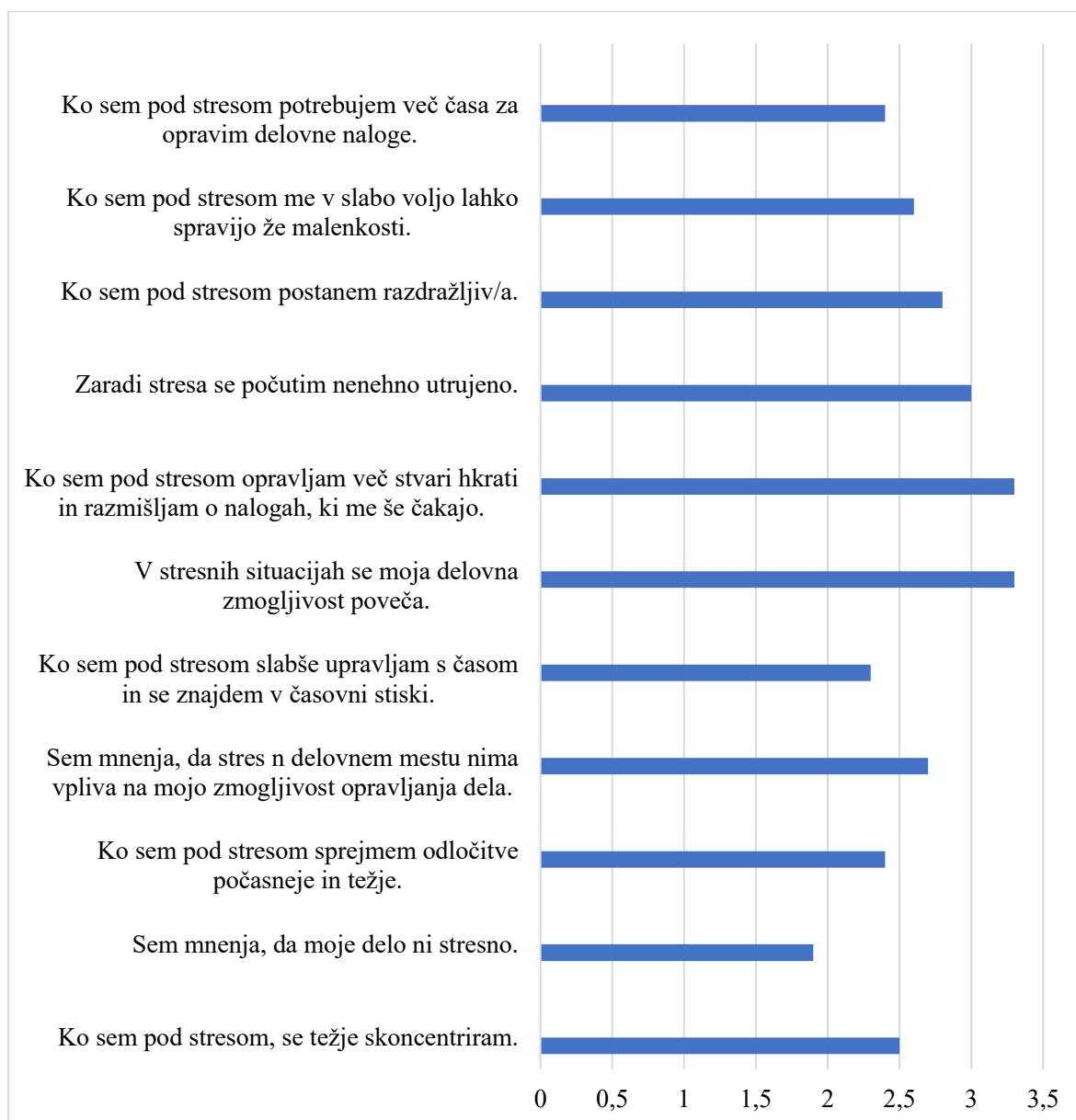
Vir: lastno delo.

Drugi sklop trditev se nanaša na vpliv stresa na zaposlene. Pri čemer me je zanimalo, kako se zaposleni v urgentnih oddelkih zdravstvenih domov v Sloveniji spopadajo s stresom na delovnem mestu. Sklop je sestavljen iz 11 trditev in tako kot pri prejšnjem sklopu so se anketirane osebe srečale s pet stopenjsko Likertovo lestvico. Prikaz rezultatov aritmetičnih sredin in standardnih odklonov se nahaja v prilogi 4.

Rezultati na sliki 13 prikazujejo, da dve izmed 11 trditev presegata aritmetično sredino, ena pa se nahaja na sami sredini. Obe najvišji ocenjeni aritmetični sredini znašata 3,3 in pomeni, da anketirane osebe pod stresom opravljajo več stvari hkrati in razmišljajo o nalogah, ki jih še čakajo in ob enem se jim v stresnih situacijah delovna zmogljivost poveča. Trditev, ki se nahaja na sami aritmetični sredi ponazarja, da se zaposlene osebe pod stresom počutijo nenehno utrujene. Zaradi stresa anketirane osebe postanejo razdražljive, v slabo voljo jih spravijo že malenkosti, vendar pa so tudi mnenja, da stres ne vpliva na njihovo zmogljivost opravljanja dela. Redkeje zaradi stresa anketirane osebe porabijo več časa za dokončanje delovnih nalog, sprejemajo odločitve počasneje in težje ter slabše upravljajo s časom in se znajdejo v časovnih stiskah. Najnižja ocena aritmetične sredine znaša 1,9 kar pomeni, da so anketirane osebe mnenja, da njihovo delo ni stresno.

Aritmetična sredina vseh odgovorov znaša 2,65, kar pomeni, da anketirane osebe v povprečju zaznavajo stres na delovnem mestu redko.

Slika 13: Vpliv stresa na zaposlene (aritmetična sredina)

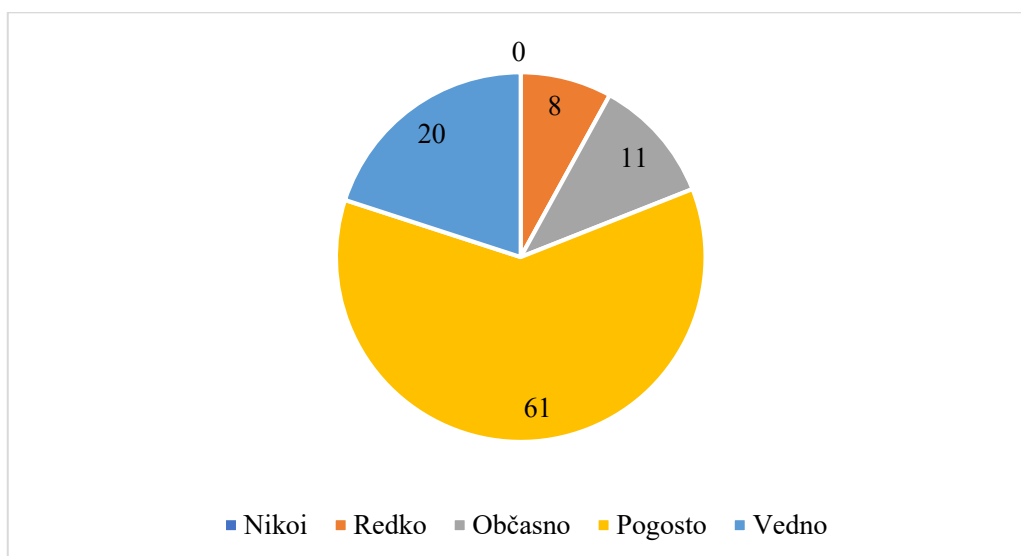


Vir: lastno delo.

Pri naslednjem vprašanju me je zanimalo kako pogosto se zaposleni v urgentnih oddelkih v zdravstvenih domovih v Sloveniji srečujejo s stresom na delovnem mestu. Aritmetična sredina rezultatov znaša 3,9, kar pomeni, da se zaposleni v povprečju pogosto srečujejo s stresom na delovnem mestu.

Slika 14 prikazuje, da se 61 % zaposlenih srečuje s stresom na delovnem mestu pogosto, 20 % zaposlenih se s stresom srečuje vedno, 11 % občasno in 8 % redko. Iz rezultatov je razvidno, da se anketirane osebe srečujejo s stresom na delovnem mestu.

Slika 14: Kako pogosto se zaposleni srečujejo s stresom na delovnem mestu (v %)

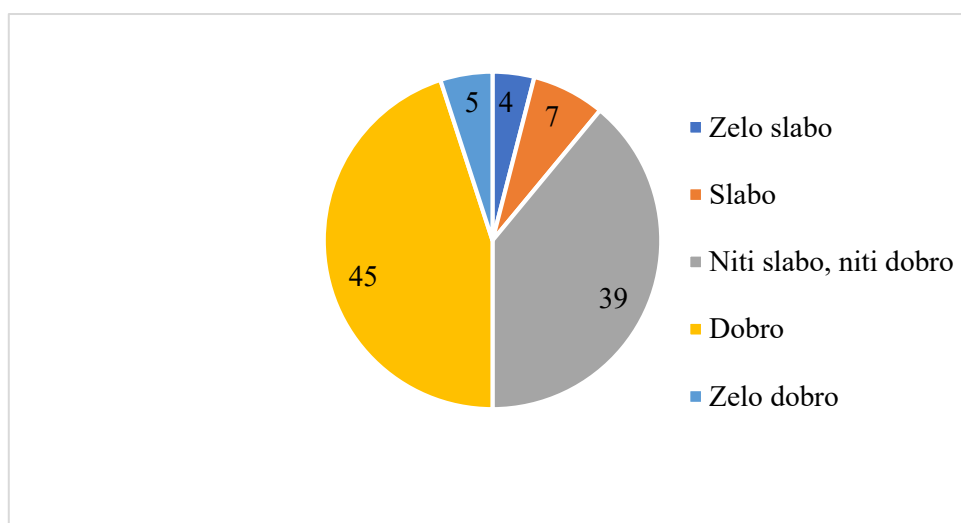


Vir: lastno delo.

V magistrski nalogi me je poleg tega ali se zaposleni srečujejo s stresom na delovnem mestu zanimalo tudi, kako dobro se spopadajo z negativnim stresom na delovnem mestu, pri čemer so anketirane osebe ponovno odgovarjale na pet stopenjski Likertovi lestvici. Pri čemer je 5 pomenilo, da se z negativnim stresom zelo dobro spopadajo in 1, da se z negativnim stresom ne spopadajo dobro in so vedno oz. večinoma časa pod stresom.

Slika 15 prikazuje, da se 45 % anketiranih oseb dobro spopada z negativnim stresom. 39 % vseh anketiranih oseb je mnenja, da se z negativnim stresom ne spopada niti slabo, niti dobro. 7 % se jih z negativnim stresom spopada slabo, 5 % zelo dobro in 4 % zelo slabo.

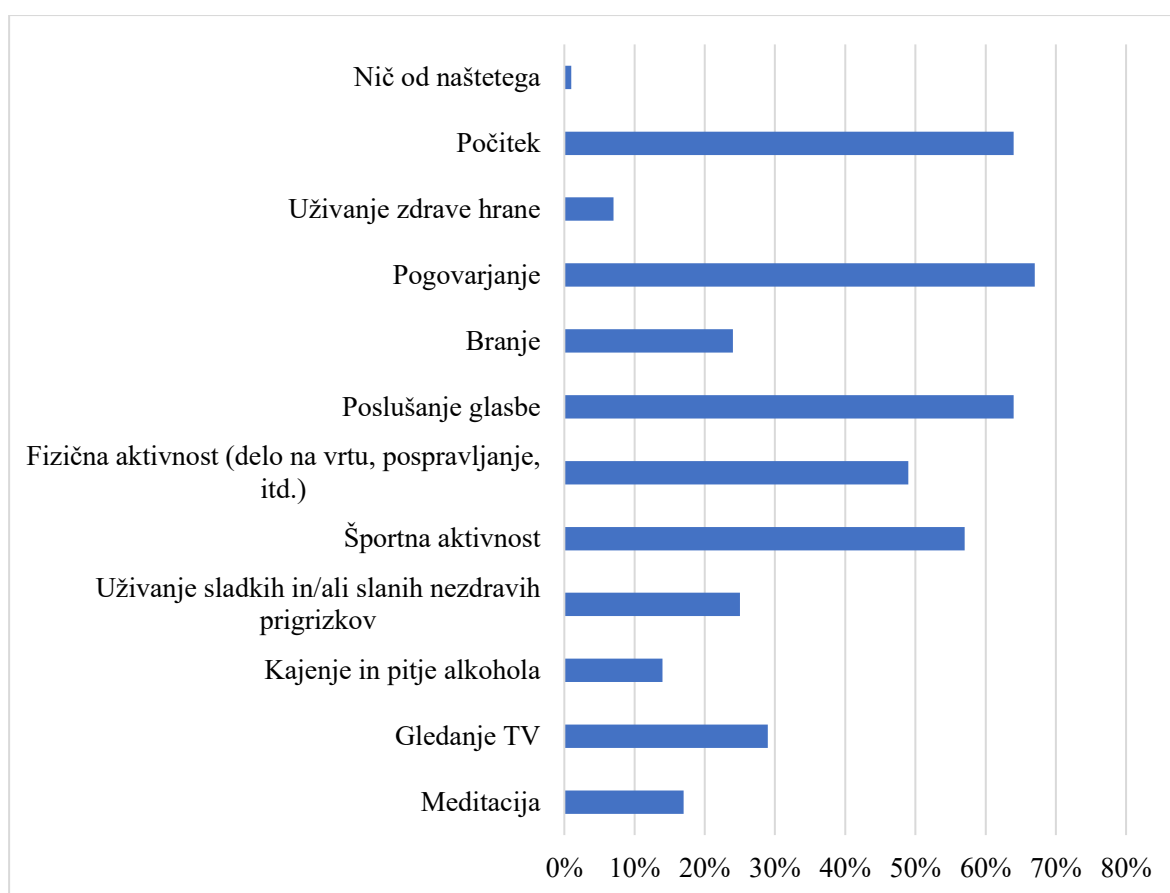
Slika 15: Spopadanje z negativnim stresom na delovnem mestu (v %)



Vir: lastno delo.

Prav tako me je zanimalo kaj počnejo zaposlene osebe za zmanjševanje ali opravljanje stresa na delovnem mestu, pri čemer so anketirane osebe lahko označile več navedenih aktivnosti. Rezultati so prikazani na sliki 16. Aktivnost, ki je največkrat označena kot sredstvo za zmanjševanje ali odpravljanje stresa je pogovor in sicer jo je izbralo 67 % zaposlenih. 64 % zaposlenih navaja, da si vzamejo počitek ali pa poslušajo glasbo in s tem zmanjšujejo nivo stresa, 57 % zaposlenih se poslužuje tudi športne aktivnosti. Aktivnost, ki so jo anketirane osebe izbrale najmanjkrat je uživanje zdrave hrane, kar lahko interpretiram, kot, da zdrava hrana ni tako učinkovito sredstvo za odpravljanje ali zmanjševanje stresa na delovnem mestu. 1 % zaposlenih je tudi dodalo, da se ne poslužujejo nobene zmed navedenih aktivnosti za odpravljanje oz. zmanjševanje stresa na delovnem mestu.

Slika 16: Aktivnosti za zmanjševanje ali odpravljanje stresa na delovnem mestu



Vir: lastno delo.

3.2.4 Povezava med asertivnostjo in stresom na delovnem mestu, na izbranem primeru

Za preverjanje povezave med asertivnostjo in stresom na delovnem mestu, sem preverila rezultate za samooceno asertivnosti anketiranih oseb in vpliv stresa na zaposlene. Za preverbo povezave med tema dvema konstruktoma je bil uporabljen Spearmanov koeficient korelacije rangov.

Spearmanov korelacijski koeficient predstavlja ne parametrično korelacijsko statistiko in meri moč povezave med dvema spremenljivkama, ki sta rangirano urejeni. Spearmanov r_s simbolizira grška črka r (p). r_s se meri moč povezave med dvema ordinarnima spremenljivkama, uporablja pa se lahko tudi z intervalnimi spremenljivkami in spremenljivkami razmerja (angl. ratio variables). Statistika je robustna in deluje dobro z ordinalnimi spremenljivkami, ki imajo lahko tako večje kot manjše število ravni. Pogosto se uporablja tudi z intervalnimi spremenljivkami in spremenljivkami razmerja, ki nimajo izpolnjene predpostavke normalne porazdelitve parametrične statistike (Frey, 2018, str. 1555).

Čuk (2018, str. 54) navaja vrednosti Spearmanovega koeficienta, ki so prikazane v tabeli 9.

Tabela 9: Vrednosti Spearmanovega koeficienta

0,00	Med spremenljivkama ni povezave.
0,00-0,19	Povezava med spremenljivkama je neznatna
0,20-0,39	Povezava med spremenljivkama je nizka oziroma šibka.
0,40-0,59	Povezava med spremenljivkama je zmerna oziroma srednja.
0,60-0,79	Povezava med spremenljivkama je visoka oziroma močna.
0,80-1,00	Povezava med spremenljivkama je zelo visoka oziroma zelo močna.

Prerejeno po Čuk (2018, str. 54).

Povezanost korelacije lahko ločimo glede na smer in sicer pozitivno korelacijo, pri čemer z naraščanjem ene, narašča tudi druga spremenljivka in obratno, v kolikor se vrednost ene spremenljivke zmanjšuje, se prav tako zmanjšuje vrednost druge spremenljivke. Negativna korelacija pa pomeni nasprotno pozitivni, in sicer, ko vrednost ene spremenljivke narašča, vrednost druge pada in obratno (Statistične analize, 2022).

Kot je razvidno iz prikaza rezultatov samoocene asertivnosti na sliki 10 in 11, so bile trditve razdeljene v dva sklopa. Prvi sklop je prikazal, da so anketirane osebe asertivne v kolikor je njihova aritmetična sredina čim višja, v drugem delu pa ravno obratno, v kolikor je bila aritmetična sredina rezultatov nižja, bolj so bile anketirane osebe asertivne. Da bi lahko preverila povezavo med obema spremenljivkama sem morala najprej pripraviti vrednosti samoocene asertivnosti zaposlenih oseb, da so vse vrednosti postavljene na isto stran Likertove lestvice. V tem primeru vsi dobljeni odgovori pomenijo, da bolj kot je samoocena višja na Likertovi lestvici, bolj asertivna je oseba.

V tabeli 10 lahko vidimo, da je vrednost koeficienta korelacije rangov $-0,32$, kar ponazarja, da obstaja nizka oziroma šibka negativna povezanost med asertivnostjo in stresom na delovnem mestu na izbranem vzorcu.

Tabela 10: Izračun spearmanovega koeficienta korelacije med samooceno asertivnosti in zaznavanju stresa

	Rezultati
Spearmanov koeficient korelacije	-0,32
N	84

Vir: lastno delo.

Glavno tezo sem preverila tudi z linearnim regresijskim modelom. Dobljeni rezultati so prikazani v tabeli 11 in 12. Determinacijski koeficient je razviden v tabeli 11 in znaša 0,11, kar pomeni, da lahko 11 % variabilnosti v odvisni spremenljivki pojasnimo z variiranjem asertivnosti in ne s katerim drugim vplivom.

Tabela 11: Linearni regresijski model: koeficient determinacije

Regresijska statistika	
R/2	0,113
Popravljeni R/2	0,102
Standardna napaka	0,504
N	84,000

Vir: lastno delo.

Povezava med asertivnostjo in stresom in je razvidna v tabeli 12 in ponazarja, da v kolikor se asertivnost poveča za eno enoto, se zaznavanje stresa zmanjša za 0,48 enote.

Tabela 12: Linearni regresijski model: koeficienti regresije, standardna napaka, t test in p-vrednost

	Koeficient	Standardna napaka	t test	P-vrednost
Konstanta	4,525	0,579	7,808	0,000
Asertivnost	-0,484	0,149	-3,236	0,002

Vir: lastno delo.

Tezo sem želela preveriti tudi na ravni vseh oseb, ki so zaposlene v urgentnih oddelkih. Pri tem sem si pomagala z izračunom p-vrednosti. Pri čemer sem upoštevala mejo vrednosti, ki znaša 0,05 in je splošno sprejeta meja med statisti in raziskovalci. Izračunana p-vrednost znaša 0,00, kar pomeni, da obstaja med asertivnostjo in zaznavanjem stresa statistično pomembna povezava. Spremenljivki sta med seboj pozitivno povezani in sta statistično različni od 0 in lahko dobljene rezultate posplošim na vse zaposlene.

3.2.5 Povezava med vplivom asertivnosti na obvladovanje stresa na delovnem mestu, na izbranem primeru

V tabeli 13 lahko vidimo, da je vrednost koeficienta korelacije rangov 0,14, kar ponazarja, da je povezanost neznatna med asertivnostjo in obvladovanju stresa na delovnem mestu na izbranem vzorcu.

Tabela 13: Izračun spearmanovega koeficienta korelacije med samooceno asertivnosti in obvladovanju stresa na delovnem mestu

	Rezultati
Spearmanov koeficient korelacije	0,14
N	84

Vir: lastno delo.

Povezavo sem preverila tudi z linearnim regresijskim modelom. Rezultati so prikazani v tabeli 14. P-vrednost znaša 0,07 in je več kot 0,05 kar pomeni, da spremenljivki nista statistično različni od nič in nimata pomembne statistične povezave.

Tabela 14: Linearni regresijski model: koeficienti regresije, standardna napaka, t test in p-vrednost

	Koeficient	Standardna napaka	t test	P-vrednost
Konstanta	1,682	0,951	1,769	0,081
Asertivnost	0,446	0,245	1,821	0,072

Vir: lastno delo.

3.3 Zaključne ugotovitve in priporočila

Temeljno tezo magistrskega dela, tj. bolj asertivni ljudje zaznavajo nižjo raven stresa na delovnem mestu, na primeru zaposlenih v urgentnem oddelku zdravstvenih domov v Sloveniji lahko potrdim na podlagi analize vzorčnih podatkov. Da pa sem lahko izračunala Spearmanov koeficient rangov sem najprej preverila samooceno asertivnosti anketiranih oseb in zaznavanje stresa na delovnem mestu. Rezultati so pokazali, da so anketirane osebe zelo dobre v asertivnem izražanju. Opisna situacija pri kateri so slabše v asertivnem izražanju je, ko morajo v dobri restavraciji zavrniti neprimerno pripravljen ali postrežen obrok. Rezultati zaznavanja stresa na delovnem mestu so pokazali, da anketirane osebe pod stresom opravljajo več stvari hkrati in razmišljajo o nalogah, ki jih še čakajo in ob enem se jim v stresnih situacijah delovna zmogljivost poveča. Redkeje zaradi stresa anketirane osebe porabijo več časa za dokončanje delovnih nalog, sprejemajo odločitve počasneje in težje ter slabše upravljajo s časom in se znajdejo v časovnih stiskah. Anketirani so najnižje ocenili opisno situacijo »Sem mnenja, da moje delo ni stresno«, kar pomeni, da so anketirane osebe

mnenja, da njihovo delo ni stresno. Dejavnik, ki najbolj obremenjuje anketirane osebe pri opravljanju poklica je pomanjkanje kadra. Temu dejavniku se približa tudi psihološko ali fizično nasilje na delovnem mestu. Dejavnik stresa, ki ima manjši vpliv na opravljanje poklica, kot ostali, je izpostavljenost infekcijam. Kar pomeni, da anketirane osebe izpostavljenost infekcijam ne obremenjuje tako močno kot ostali dejavniki.

Po pridobljenih podatkih o samooceni asertivnosti in zaznavanju stresa na delovnem mestu sem preverila povezavo med asertivnostjo in stresom na delovnem mestu, na izbranem primeru. Spearmanov koeficient rangov ponazarja, da obstaja nizka oziroma šibka negativna povezanost med asertivnostjo in stresom na delovnem mestu na izbranem vzorcu. Na podlagi pridobljenih rezultatov lahko potrdim glavo tezo magistrske naloge, da bolj asertivne osebe zaznavajo nižjo raven stresa na delovnem mestu, na primeru zaposlenih v urgentnem oddelku zdravstvenih domov v Sloveniji. Vrednost Spearmanovega koeficienta rangov me je presenetila, saj sem pričakovala močnejšo oziroma višjo povezanost.

V magistrski naloge me je zanimalo tudi ali ima asertivnost vpliv na obvladovanje stresa na delovnem mestu in ali zaposleni z višjo stopnjo asertivnosti v povprečju boljše obvladujejo stres v izbranem primeru. Za odgovor na vprašanja sem preverila povezavo med samooceno asertivnosti zaposlenih oseb in odgovori na vprašanje »Kako dobro se anketirane osebe spopadajo z negativnim stresom na delovnem mestu«. Na podlagi izračuna Spearmanovega koeficienta korelacije ranga in linearnega regresijskega modela sem ugotovila, da je povezava med spremenljivkama neznatna in, da spremenljivki med seboj nista statistično povezani. To pomeni, da asertivnost na dobljenem vzorcu nima vpliva na obvladovanje stresa na delovnem mestu.

Pri preverjanju nivoja asertivnosti v izbranem primeru med zaposlenimi glede na njihove socio-demografske značilnosti sem ugotovila, da se stopnja asertivnega izražanja razlikuje. Pri primerjanju samoocene asertivnosti glede na spol sem ugotovila, da se moški v povprečju bolj asertivno izražajo v primerjavi z ženskami. Pri primerjavi samoocene asertivnosti anketiranih oseb in njihovo starostjo sem ugotovila, da se osebe, ki spadajo v starostno skupino do 25 leta izmed vseh izražajo najbolj asertivno, sledijo jim osebe, ki spadajo v skupino 46 do 55 let. Nadalje sledi skupina med 26 in 35 leti in med 36 in 45 leti. Izmed vseh starostnih skupin so osebe, ki so stare 56 let ali več slabše v asertivnem izražanju, kljub temu pa se še vseeno izražajo asertivno. Ko sem primerjala samooceno asertivnosti z izobrazbo sem ugotovila, da se osebe z dodiplomsko izobrazbo izražajo izmed vseh skupin najbolj asertivno. Izmed vseh skupin pa so osebe z dokončano podiplomsko izobrazbo najslabše v asertivnem izražanju, kljub temu, pa je njihovo izražanje še vedno asertivno.

3.3.1 Priporočila za nadaljnje raziskovanje

Pojma asertivnost in stres na delovnem mestu sta dokaj dobro raziskana na področju zdravstva, kljub temu pa je preverjanje neposredne povezave med njima okrnjeno. Sama sem se odločila, da z ugotavljanjem povezave med konstruktoma razširim znanstveno področje.

Vzorec anketiranih oseb je bil dokaj majhen in menim, da bi bilo potrebno pridobiti večje število odgovor na anketni vprašalnik. Prav tako bi bilo dobro zajeti zaposlene iz vseh urgentnih oddelkov zdravstvenih domov v Sloveniji, za kar bi bilo potrebno več časa, saj so nekateri želeli preverjanje ustreznosti anketnega vprašanja na interni obravnavi.

Med prebiranjem literature in pisanjem magistrske naloge sem opazila področja v zdravstvu, ki so raziskana pogosteje in prav tako sem opazila določene aspekte, ki bi jih bilo zanimivo primerjati v prihodnjih raziskavah. Pogosteje so raziskave usmerjene v delo medicinskih sester in menim, da bi bilo dobro usmeriti raziskavo širše in vključiti tudi ostale zaposlene v zdravstvenem sektorju. Zanimiva bi bila primerjava ali ostaja razlika v zaznavanju asertivnosti glede na oddelek v katerem je zaposlena oseba in prav tako zaznavanje stresa na delovnem mestu. Pri preverjanju asertivnosti in stresa na delovnem mestu bi bilo zanimivo vključiti tudi test, pri čemer bi se ugotavljalo tip osebnosti anketiranih oseb. S končnimi rezultati bi se lahko preverjalo ali so določeni tipi osebnosti bolj dovzetni za asertivno izražanje in stres na delovnem mestu.

Menim, da je tematika aktualna in bi bilo dobro raziskati različne panoge, ne samo zdravstvo. S takšno raziskavo bi najverjetneje prišli do različnih zaključkov in bi imeli boljši vpogled na asertivno izražanje in stres na delovnem mestu ter medsebojno povezavo med konstruktoma.

3.3.2 Priporočila za asertivno komunikacijo za zmanjšanje stresa na delovnem mestu pri zaposlenih v urgentnih oddelkih zdravstvenih domov v Sloveniji

Rezultati empirične raziskave so pokazali, da sta asertivnost in stres na delovnem mestu povezana. Če bo oseba bolj učinkovita v asertivnem izražanju bo zaznala manj stresa na delovnem mestu. Kotzman in Kotzman (2008, str. 78) pravita, da je večina oseb v določenih situacija zmožna asertivnega izražanja, včasih pa je kljub želji nezmožna odreagirati asertivno. V takšnih trenutnih je za osebo dobro, da razišče kaj misli o situaciji, sebi in drugi osebi, ki jo je odvrnila od asertivnega izražanja. Kar so pokazali tudi rezultati samoocene asertivnosti v raziskovalnem delu magistrske naloge, pri čemer se anketirane osebe v določenih opisnih situacijah izražajo bolj asertivno kot v drugih.

Obstaja veliko ovir, ki preprečujejo osebi, da se izraža asertivno, nekatere so povezane z običaji, spet druge z osebnostjo in kulturo. Zavedanja se vseh ovir in poznavanje veččin asertivnega izražanja omogoča osebi izbiro kdaj in kako biti asertivna (Kotzman & Kotzman, 2008, str. 78). Menim, da je dobro, da se oseba zaveda situacij, v katerih se ne izraža asertivno, mogoče se izraža pasivno, manipulativno ali pa celo agresivno. Skuša naj najti odgovor na vprašanje zakaj se v določenih situacijah ne izraža asertivno, kaj je tisto, kar ji preprečuje, da bi se izrazila asertivno. S samoopazovanjem bo pridobila vpogled v svoje izražanje. Kljub temu, pa samo vedenje, kako se oseba izraža ni dovolj. Murphy (2011, str. 20) trdi, da oseba postane asertivna mora vložiti trud. Oseba mora naučeno znanje aplicirati

v svoje življenje. Oseba mora poskusiti in kljub neuspehom ugotoviti kaj deluje v različnih situacijah in kaj ne. Najbolj pomembno je, da oseba izkusi akcije asertivne komunikacije.

Na ravni organizacije lahko zdravstveni domovi pripravijo predavanja o ozaveščanju asertivnega izražanja in tečaje, kjer se zaposleni učijo asertivnega izražanja. Kot že rečeno, samo teorija o asertivnem izražanju ni dovolj, zato je priporočljivo, da se uvede tudi tečaje, kjer zaposleni preverijo teorijo tudi v praksi. Priporočljivo je, da so skupine majhne, v katerih se lahko med udeleženci vzpostavi zaupanje in prijetno vzdušje. Prav tako priporočam, da se na ravni zdravstvenih domov postavi asertivno komunikacijo kot najbolj učinkovit način komuniciranja, pri čemer naj osebe, ki so višje na vodstvenih položajih dajejo zgled svojim podrejenim.

Na ravni posameznika pa se lahko osebe udeležijo tečajev asertivnega izražanja v svojem okolju oziroma večjih mestih po Sloveniji ali pa se prijavijo na tečaj na spletu. Prav tako se lahko poslužujejo knjig, zvočnih in video posnetkov, pri čemer naj poudarim, da samo znanje teorije ne bo pripomoglo k asertivnem izražanju ampak bo morala oseba izkusiti naučeno tudi v praksi. Priporočeno je, da oseba začne z majhnimi koraki, z asertivnim izražanjem v situacijah, ki ji ne bodo povzročile toliko stresa oziroma verjetnosti, da se bo poslužila ustaljenega načina izražanja, bodisi podrejenega, agresivnega ali manipulativnega. Na takšen način bo oseba pridobila tudi na samozavesti, ki ji bo pripomogla pri asertivnem izražanju kasneje, v bolj kompleksnih situacijah.

SKLEP

Komunikacija nas spremlja na vsakem koraku in je osnovna življenjska veščina. Sposobnost komuniciranja v veliki meri določa kako učinkovito oseba sklepa in ohranja prijateljstva, ali je cenjena s strani sodelavcev in znancev, se ji družinski člani zaupajo in še bi lahko naštevali. Komunikacija je pomembna tako v zasebnem kot tudi profesionalnem življenju. Ljudje se izražajo na različne načine, nekateri se izražajo asertivno, spet drugi pasivno, manipulativno ali agresivno. Pomembno je, da oseba s komuniciranjem pove kar misli, ob enem pa tudi izbere primeren način, kako se izrazi. Osebe, ki so učinkovite v asertivnem izražanju jim to pripomore k ustreznemu odzivu v najrazličnejših situacijah. Učinkovit način komuniciranja ima pozitiven učinek na življenje ljudi kot tudi na organizacije in njihovo delovanje.

Začetki asertivnosti segajo v 40. leta 20. stoletja, vendar pa se do danes definicija še ni poenotila. V glavnem asertivnost pomeni, da se oseba izraža na način, pri čemer je pozorna, da spoštuje in upošteva druge osebe hkrati pa ne zanemari svoji potreb in pravic. Z asertivno komunikacijo se prepreči neprijetne situacije, ki so posledica slabe komunikacije in omogoča, da oseba ohrani njen jaz, ne glede na situacije v okolici. Ključna prednost asertivnosti je, da pomaga osebi odpraviti strah in stres, ki sta prisotna v številnih zasebnih in profesionalnih odnosih. Slednji je danes aktualna tema mnogih ljudi. Večina oseb lahko

izpostavi stresne dogodke na delovnem mestu in so v večji meri povezani z neučinkovitim vodenjem, dolgimi delovniki, pritisk, ki ga prinaša delovno mesto, pomankanje odločanja s strani vodstva in negotovost zaposlitvenih možnosti v prihodnosti. Posledice, ki jih stres prinaša niso vezane samo na posameznika ampak tudi na organizacije in državno gospodarstvo. Zaradi posledic, ki jih ima stres so lahko zaposleni odsotni z dela tudi dlje časa ali pa so na delu prisotni, vendar dela zaradi stresa ne morejo opraviti učinkovito. Razvidno je, da sta konstrukta med seboj povezana in je v današnjem času pomembno, da je oseba večša asertivnega izražanja, ki pozitivno vpliva na nivo stresa v njenem življenju.

Na podlagi preučevane domače in tuje znanstvene literature sta konstrukta predstavljena bralcu sistematično, kasneje pa sta tudi preverjena z empirično raziskavo. Prvi del magistrske naloge zajema teoretičen del, kjer se najprej osredotočim na asertivnost, nato pa na stres na delovnem mestu. Drugi del magistrske naloge predstavlja empiričen del, v katerem je teorija preverjena na primeru urgentnih oddelkov zdravstvenih domov v Sloveniji. Raziskava je temeljila na anketnem vprašalniku, njen fokus pa je bil usmerjen na raziskavo povezave med obema konstruktoma. V omenjenem delu je predstavljena analiza rezultatov. V tem sklopu so tudi vsi odgovori na vsa raziskovalna vprašanja in glavno tezo magistrske naloge, ki se glasi »Bolj asertivni ljudje zaznavajo nižjo raven stresa na delovnem mestu, na primeru zaposlenih v urgentnem oddelku zdravstvenih domov v Sloveniji«. Rezultati kažejo, da obstaja povezava med asertivnostjo in stresom na delovnem mestu na izbranem primeru. V kolikor se oseba izraža bolj asertivno zaznava nižji nivo stresa na delovnem mestu. Ugotovila sem, da se zaposleni v urgentnih oddelkih v Sloveniji v povprečju izražajo asertivno, povprečna ocena zaznavanja stresa na delovnem mestu pa je redka. Prav tako so določeni dejavniki, ki zaposlenim predstavljajo višji nivo stresa, ob enem pa se poslužujejo različnih aktivnosti za zmanjševanje ali odpravljanje stresa na delovnem mestu.

LITERATURA IN VIRI

1. Ahwal, S. & Arora, S. (2015). Workplace Stress for Nurses in Emergency Department. *International Journal of Emergency & Trauma Nursing*, 1(2), 17–21.
2. Alberti, R. E. & Emmons, M. L. (1981). *Stand up, speak out, talk back! The key to self-assertive behavior*. New York: Pocket Books.
3. Alberti, E. R. & Emmons, L. M. (2017). *Your perfect right: Assertiveness and equality in your life and relationships guide to assertive living*. California: Impact Publishers.
4. Britt, T. W. & Jex, S. M. (2015). *Thriving under stress: Harnessing demands in the workplace*. New York: Oxford University Press.
5. Casgrove, J. (2000). *Breakdown*. London: RotledgeFalmer.
6. Chalvin, M. J. (2004). *Kako preprečiti konflikte*. Radovljica: Didakta.
7. Chen, D. D. (2017). *Stress management and prevention*. New York: Routledge.
8. Choudhury, K. (2013). *Managing Workplace Stress: The Cognitive Behavioural Way*. Kolkata: Springer.

9. Černelič Bizjak, M. (2009). Asertivnost in zdravstvo. *Obzornik zdravstvene nege*, 42(1), 31–36.
10. Černigoj Sadar, N. (2002). Stres na delovnem mestu. *Teorija in praksa*, 39(1), 81–102.
11. Čuk, T. (2018). *Asertivnost in zaznavanje stresa na delovnem mestu: analiza na primeru računovodskega podjetja* (magistrsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
12. de Azevedo Hanks, J. (2016). *The Assertiveness Guide for Women: How to Communicate Your Needs, Set Healthy Boundaries, and Transform Your Relationships*. Oakland, CA: New Harbinger Publications, Inc.
13. Dernovšek, M. Z., Gorenc, M. & Jeriček, H. (2006). *Ko te trese stress: Kako prepoznati in zdraviti stresne, anksiozne in depresivne motnje*. Ljubljana: Inštitut za varovanje zdravja Republike Slovenije.
14. di Martino, V. & Musim, M. (2001). *Guidance for the prevention of stress and violence at the workplace*. Kuala Lumpur: Department of occupational safety and health Malaysia.
15. Fink, G. (2016). *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, And Behavior*. London: Elsevier
16. Frey, B. (2018). *The SAGE encyclopedia of educational research, measurement, and evaluation*. California: SAGE Publications, Inc.
17. Garner, E. (2012). *Assertiveness: Re-claim your assertive birthright*. London: BookBoon.
18. Ganster, D. C. & Rosen, C. C. (2013). Work Stress and Employee Health: A Multidisciplinary Review. *Journal of Management*, 39(5), 1085–1122.
19. Grumet, G. W. (1983). Eye contact: the core of interpersonal relatedness. *Psychiatry*, 46(2), 172–180.
20. Hartley, M. (2005). *The Assertiveness Handbook*. London: Sheldon Press.
21. Healthline Editorial Team. (2020). *Everything you Need to Know About Stress*. Pridobljeno 13. februarja 2022 iz <https://www.healthline.com/health/stress>
22. Hall, J. A. & Knapp, M. L. (2013). *Nonverbal communication*. Berlin: Walter de Gruyter.
23. Heller, R. (1998). *Communicate clearly*. London: Dorling Kindersley Ltd.
24. Heller, R. & Hindle, T. (1998). *Veliki poslovni priročnik*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
25. Hopkins, L. (2005). *Assertive Communication – 6 Tips For Effective Use*. Pridobljeno 10. februarja 2022 iz <https://ezinearticles.com/?Assertive-Communication---6-Tips-For-Effective-Use&id=10259>
26. Huselja, A. (2017). *Stres v uniformi*. Ljubljana: Chiara.
27. Ito, L. (2018). *10 Ways to Be Assertive*. Tokyo: HALICO.
28. Knapp, M. L. & Hall, J. A. (2002). *Nonverbal Communication in Human Interaction*. Toronto: Thomson Learning.
29. Kolb, S. M. & Stevens Griffith, A. C. (2009). “I’ll Repeat Myself, Again?!” Empowering Students through Assertive Communication Strategies. *Teaching exceptional children*, 41(3), 32–36.
30. Kotzman, M. & Kotzman, A. (2008). *Listen to Me, Listen to You : A Step-by-step Guide to Communication Skills*. Victoria: Australian Council for Education Research.
31. Lazarus, A. A. & Clifford Lazarus, N. (2000). *101 nasvet, kako ohraniti duševno zdravje v norem svetu*. Ljubljana: Hekure.

32. Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company, Inc.
33. Lazarus, R. S. (1999). *Stress and emotion: A new synthesis*. New York: Springer Publishing Company, Inc.
34. LeCroy, C. W. (1994). *Handbook of child and adolescent treatment manuals*. New York: Macmillan, Inc.
35. Luban-Plozza, B. & Pozzi, U. (1994). *V sožitju s stresom*. Ljubljana: DZS.
36. Meško, M. (2011). *Stres na delovnem mestu*. Ljubljana: Zavod za varnostne strategije pri Univerzi v Mariboru.
37. McKay M., Davis, M. & Fanning, P. (2018). *The communication skills book*. Oakland: New Harbinger Publications.
38. Michie, S. (2002). Causes and management of stress at work. *Occupational and Environmental Medicine*, 59(1), 67–72.
39. Murphy, J. (2011). *Assertiveness: How to Stand Up for Yourself and Still Win the Respect of Others*. North Charleston: CreateSpace.
40. Nekoranec, J. & Kmošena, M. (2015). Stress in the workplace – sources, effects and coping strategies. *Review of the Air Force Academy*, 1(28), 163–170.
41. EU-OSHA. (2002). *Working on stress*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
42. Paladin, M. (2011). *Neverbalna komunikacija*. Nova Gorica: Založba Educa.
43. Pejić, M. & Zagorc, N. (2014). Emocionalna inteligenca v medsebojnih odnosih na delovnem mestu. *Medosebni odnosi v zdravstveni negi*, 6, 35–43.
44. Peneva, I. & Mavrodiev, S. (2013). A historical approach to assertiveness. *Psychological Thought*, 6(1), 3–26.
45. Pipas, D. M. & Jaradat, M. (2010). Assertive communication skills. *Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica*, 12(2), 649–656.
46. Podjed, K. (2014). Proaktivni pristop k promociji zdravja na delovnem mestu. *Ekonomski demokracija*, 4, 13–19.
47. Postolati, E. (2017). Assertiveness: Theoretical approaches and benefits of assertive behavior. *Journal of Innovation in Psychology, Education and Didactics*, 1(21), 83–96.
48. Riso, W. (2018). *Pravico imaš reči ne*. Medvode: Založba Malinc.
49. Romih, A. (2015). *Asertivnost*. *Socialna pedagogika*, 19(3–4), 315–334.
50. Ručigaj, T. (2015). *Stres na delovnem mestu: primer Institut »Jožef Štefan«* (magistrsko delo). Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
51. Saje, M. (2014). Emocionalna inteligenca v medsebojnih odnosih na delovnem mestu. *Medosebni odnosi v zdravstveni negi*, 6, 68–77.
52. Semic, B. (1999). *Vocal Attractiveness. What Sounds Beautiful is good*. V L. Guerrero, J. DeVito & M. Hecht (ur.), *The Nonverbal Communication Reader* (str. 149–155). Illinois: Waveland Press Inc.
53. Singh, G. P. (2013). Job stress among emergency nursing staff: A preliminary study. *Indian Journal of Psychiatry*, 55(4), 407–408.

54. Starc, R. (2008). *Bolezni zaradi stresa 1. Od utrujenosti, pešanja spomina, razpoloženjskih motenj, glavobola, nespečnosti, razjede dvanajsternika in stme do rakovih obolenj*. Ljubljana: Sirius AP.
55. Starc, J. (2018). Stress Factors among Nurses at the Primary and Secondary Level of Public Sector Health Care: The Case of Slovenia. *Open access Macedonian journal of medical sciences*, 6(2), 416–422.
56. Statistične analize. (2022). *Spearmanov koeficient korelacije*. Pridobljeno 17. aprila 2022 iz <https://statisticneanalize.com/spearmanov-koeficient-korelacije>
57. Stranks, J. W. (2005). *Stress at work, Management and prevention*. Amsterdam: Elsevier.
58. Šarotar-Žižek, S., Treven, S. & Čančer, V. (2013). Individual and Organizational Approaches to Overcoming Stress. *Scientific Annals of Economics and Business*, 60(2), 1–18.
59. Tannen, D. (1995). The power of talk: Who gets heard and why. *Harvard business review*, 73(5), 138–148.
60. Tavčar, M. (1995). *Uspešno poslovno sporazumevanje*. Ljubljana: Novi Forum.
61. Treven, S. (2005). *Premagovanje stresa*. Ljubljana: GV založba.
62. Treven, S. & Treven, U. (2011). *Stres*. Pridobljeno 17. aprila 2022 iz <https://pdfslide.tips/documents/gradivo-za-izobrazevanja-avtorici-prof-dr-sonja-treven-mag-.html?page=8>
63. Ule, M. (2010). *Kako izboljšati odnos zdravstvenih delavcev v kliničnem okolju in študentov zdravstveni nege do gerontologije ter dvigniti strokovni ugled do dela s starejšimi*. Jesenice: Visoka šola za zdravstveno nego Jesenice.
64. Vatankhah, H., Daryabari, D., Ghadami, V. & Naderifar, N. (2013). The effectiveness of communicational skills training on self-concept, self-esteem and assertiveness, of female students in guidance school in Rasht. *Procedia – social and behavioural science*, 84, 885–889.
65. Weinberg, A., Sutherland, V. J. & Cooper, C. (2010). *Organizational stress management: A strategic approach*. London: Palgrave Macmillan.
66. World Health Organization – WHO. (2003). *Work organization & stress: Systematic problem approaches for Employers, managers and trade union representatives*. Geneva: World health organization.
67. Zimmerman, C. & Luecke, R. (2010). *Asserting Yourself at Work*. New York: American Management Association.

PRILOGE

Priloga 1: Anketni vprašalnik za zaposlene

Spoštovani!

Sem Vesna Prezelj študentka podiplomskega študijskega programa management na Ekonomski fakulteti. Za temo magistrske naloge sem si izbrala asertivnost in stres na delovnem mestu na primeru urgentnih oddelkov zdravstvenih domovih v Sloveniji.

Z vašo pomočjo želim pridobiti pomembne podatke o asertivnosti in stresu na delovnem mestu, s katerimi bom lahko dokončala raziskovalni del magistrske naloge. S svojimi **natančnimi** in **iskrenimi** odgovori boste veliko doprinesli na raziskovalnem področju zaznavanja asertivnosti in stresa na delovnem mestu.

Vprašalnik se deli na 2 sklopa in boste zanj porabili največ 10 minut. Prvi del se navezuje na asertivnost, drugi pa na stres na delovnem mestu. Za zagotavljanje anonimnosti vprašalnika je zraven priložena tudi pisemska ovojnica v katero pospravite izpolnjeni vprašalnik. Podatki se bodo uporabili izključno za namene raziskave.

Veselim se vašega sodelovanja in se vam ob tem tudi lepo zahvaljujem.

1. V spodnji tabeli za vsako trditev označite kaj vas najboljše opiše. Pri tem upoštevate 1 = nikoli, 2 = redko, 3 = občasno, 4 = pogosto, 5 = vedno.

	Nikoli (1)	Redko (2)	Občasno (3)	Pogosto (4)	Vedno (5)
Ko je oseba nepoštena, jo opozorim.					
Težko se odločam.					
Sem odkrito kritičen/a do idej, mnenj in vedenja drugih.					
Zaradi strahu pred zadrego se pogosto izogibam ljudem in/ali situacijam.					
Običajno zaupam v lastno presojo.					
Nenadoma in nepričakovano izgubim živce.					
Ko se prodajalec pri prodaji potrudi, mi je težko zavrniti nakup, čeprav si tega izdelka ne želim.					
Nerad/a spregovorim v pogovorih.					
Če si nekdo od mene sposodi denar, knjigo, oblačilo ali drugo vredno stvar in zamuja z vračilom, mu to povem.					
Nadaljujem s prepirom tudi po tem, ko ima druga oseba dovolj.					
Izražam svoje občutke.					
V socialnih situacijah ne izstopam.					
Motim me, če me kdo opazuje pri delu.					

	Nikoli (1)	Redko (2)	Občasno (3)	Pogosto (4)	Vedno (5)
Če nekdo kar naprej brca ali trka po mojem stolu v kinu ali na predavanju, osebo prosim naj preneha.					
Težko mi je ohranjati očesni stik, ko se pogovarjam z drugo osebo.					
Ko je v dobri restavraciji moj obrok neprimerno pripravljen ali postrežen, prosim strežnika, da popravi situacijo.					
Ko ugotovim, da je kupljen izdelek pokvarjeno, ga vrnem v popravilo.					
Vztrajam, da ljudje opravijo delo, za katerega so odgovorni.					
Pogosto se vmešavam in sprejemam odločitve za druge.					
Znam odkrito izražati ljubezen in naklonjenost.					
Svoje prijatelje lahko prosim za majhne usluge in/ali pomoč.					
Menim, da imam vedno pravi odgovor.					
Ko imam drugačno mnenje od drugih oseb, ki jih spoštujem, nimam težav z izražanjem svojega stališča.					
Lahko zavrnem nerazumne zahteve prijateljev.					
Imam težave s pohvalo drugih.					
Če kdo kadi v bližini in me moti, mu to lahko tudi povem.					
Kričim in ustrahujem druge, da jih spodbudim, da naredijo tisto, dar želim.					
Dokončujem stavke namesto drugih, da jih sami dokončajo.					
Spuščam se v fizične pretepe z drugimi, zlasti z neznanci.					
Ko smo z družino za mizo in jemo, kontroliram pogovor.					
Ko srečam neznanca, se prvi predstavim in začnem pogovor.					

Prيرهjeno po Alberti & Emmon (2017, str. 22–24).

2. V spodnji tabeli za vsak dejavnik označite v kolikšni meri vas obremenjuje pri opravljanju poklica. Pri tem upoštevate 0 = nikoli, 1 = redko, 2 = pogosto, 3 = praktično vedno.

	Nikoli (1)	Redko (2)	Občasno (3)	Pogosto (4)	Vedno (5)
Smrt pacientov.					
Delo s zahtevnimi pacienti.					
Psihološko ali fizično nasilje na delovnem mestu.					
Nočno delo.					
Izpostavljenost infekcijam.					
Visoka frekvenca pacientov.					
Pomanjkanje kadra.					
Delovni čas (trajanje izmene).					

Prirejeno po Starc (2018, str. 416–422).

3. V spodnji tabeli za vsako trditev označite kaj vas najboljše opiše. Pri tem upoštevate 0 = nikoli, 1 = redko, 2 = pogosto, 3 = praktično vedno.

	Nikoli (1)	Redko (2)	Občasno (3)	Pogosto (4)	Vedno (5)
Ko sem pod stresom, se težje skoncentriram.					
Sem mnenja, da moj delo ni stresno					
Ko sem pod stresom sprejem odločitve počasneje in težje.					
Sem mnenja, da stres n delovnem mestu nima vpliva na mojo zmogljivost opravljanja dela.					
Ko sem pod stresom slabše upravljam s časom in se znajdem v časovni stiski.					
V stresnih situacijah se moja delovna zmogljivost poveča.					
Ko sem pod stresom opravljam več stvari hkrati in razmišljam o nalogah, ki me še čakajo.					
Zaradi stresa se počutim nenehno utrujeno.					
Ko sem pod stresom postanem razdražljiv/a.					
Ko sem pod stresom me v slabo voljo lahko spravijo že malenkosti.					
Ko sem pod stresom potrebujem več časa za opravi delovne naloge.					

Prirejeno po Ručigaj (2005, str. 68).

4. Kako pogosto se srečujete s stresom na delovnem mestu?

- a) Nikoli
- b) Redko
- c) Občasno
- d) Pogosto
- e) Zmeraj

5. Spodaj označite kako dobro se spopadate z negativnim stresom na delovnem mestu, pri čemer zelo slabo pomeni, da se s stresom ne spopadate dobro in ste vedno oz. večinoma časa pod negativnim stresom. Zelo dobro pa pomeni, da stres odpravite, ko se pojavi oz. stresa ne zaznate:

- a) Zelo slabo
- b) Slabo
- c) Niti slabo, niti dobro
- d) Dobro
- e) Zelo dobro

6. Na kakšne načine zmanjšujete ali odpravljate stres na delovnem mestu, obkrožite (možnih je več odgovorov):

- a) Meditacija
- b) Gledanje TV
- c) Kajenje in pitje alkohola
- d) Uživanje sladkih in/ali slanih **nezdravih** prigrizkov
- e) Športna aktivnost
- f) Fizična aktivnost (delo na vrtu, pospravljanje, itd.)
- g) Poslušanje glasbe
- h) Branje
- i) Pogovarjanje
- j) Uživanje zdrave hrane
- k) Počitek
- l) Nič od naštetega

7. Obkrožite glavne razloge zakaj ste se odločili za delo v urgentnem oddelku zdravstvenega doma (možnih več odgovorov):

- a) Dinamično delo
- b) Želja, da pomagam drugim
- c) Delo v javnem sektorju
- d) Delo se nahaja v bližini doma
- e) Sodelovanje z zdravniki
- f) Varnost zaposlitve

- g) Cenjenost poklica
- h) Delo v timu
- i) Plačilo
- j) Drugo, kaj: _____

Spol (obkrožite):

- a) Moški
- b) Ženska

Starost (obkrožite):

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

Izobrazba (obkrožite):

- a) osnovna šola
- b) srednja šola
- c) višja izobrazba (višješolska, višja strokovna, višješolska specialistična)
- d) dodiplomska izobrazba
- e) podiplomska izobrazba (specializacija, magisterij)
- f) doktorat

Priloga 2: Izračun aritmetičnih sredin in standardnih odklonov glede samoocene asertivnosti anketiranih oseb

Tabela 1: Microsoft Excelov zapis rezultatov aritmetičnih sredin in standardnih odklonov glede samoocene asertivnosti anketiranih oseb

	Trditve	Odgovori					Skupaj	Št. enot	Povprečje	Std. odklon
		Nikoli (1)	Redko (2)	Občasno (3)	Pogosto (4)	Vedno (5)				
1	Ko je oseba nepoštena, jo opozorim.	2 2%	8 10%	28 33%	34 40%	12 14%	84 100%	84	3,5	0,94
2	Težko se odločam.	12 14%	46 55%	20 24%	5 6%	1 1%	84 100%	84	2,3	0,82
3	Sem odkrito kritičen/a do idej, mnenj in vedenja drugih.	1 1%	7 8%	29 35%	38 45%	9 11%	84 100%	84	3,6	0,84
4	Zaradi strahu pred zadrego se pogosto izogibam ljudem in/ali situacijam.	30 36%	33 39%	16 19%	3 4%	2 2%	84 100%	84	2	0,96
5	Običajno zaupam v lastno presojo.	1 1%	0 0%	7 8%	46 55%	30 36%	84 100%	84	4,2	0,7
6	Nenadoma in nepričakovano izgubim živce.	21 25%	48 57%	12 14%	3 4%	0 0%	84 100%	84	2	0,74
7	Ko se prodajalec pri prodaji potruđi, mi je težko zavrniti nakup, čeprav si tega izdelka ne želim.	24 29%	35 42%	17 20%	6 7%	2 2%	84 100%	84	2,1	0,99
8	Nerad/a spregovorim v pogovorih.	31 37%	34 40%	12 14%	5 6%	2 2%	84 100%	84	2	0,99
9	Če si nekdo od mene sposodi denar, knjigo, oblačilo ali drugo vredno stvar in zamuja z vračilom, mu to povem.	4 5%	13 15%	20 24%	24 29%	23 27%	84 100%	84	3,6	1,18
10	Nadaljujem s prepirom tudi po tem, ko ima druga oseba dovolj.	32 38%	27 32%	17 20%	5 6%	3 4%	84 100%	84	2	1,07

se nadaljuje

Tabela 15: Microsoft Excelov zapis rezultatov aritmetičnih sredin in standardnih odklonov glede samoocene asertivnosti anketiranih oseb (nad.)

	Trditve	Odgovori						Št. enot	Povprečje	Std. odklon
		Nikoli (1)	Redko (2)	Občasno (3)	Pogosto (4)	Vedno (5)	Skupaj			
11	Izražam svoje občutke.	0 0%	4 5%	24 29%	40 48%	16 19%	84 100%	84	3,8	0,8
12	V socialnih situacijah ne izstopam.	10 12%	19 23%	33 39%	19 23%	3 4%	84 100%	84	2,8	1,03
13	Motim me, če me kdo opazuje pri delu.	16 19%	29 35%	23 27%	12 14%	4 5%	84 100%	84	2,5	1,1
14	Če nekdo kar naprej brca ali trka po mojem stolu v kinu ali na predavanju, osebo prosim naj preneha.	1 1%	13 15%	18 21%	18 21%	34 40%	84 100%	84	3,8	1,16
15	Težko mi je ohranjati očesni stik, ko se pogovarjam z drugo osebo.	40 48%	29 35%	9 11%	5 6%	1 1%	84 100%	84	1,8	0,95
16	Ko je v dobri restavraciji moj obrok neprimerno pripravljen ali postrežen, prosim strežnika, da popravi situacijo.	12 14%	26 31%	23 27%	15 18%	8 10%	84 100%	84	2,8	1,19
17	Ko ugotovim, da je kupljen izdelek pokvarjeno, ga vrnem v popravilo.	2 2%	12 14%	11 13%	22 26%	37 44%	84 100%	84	4	1,17
18	Vztrajam, da ljudje opravijo delo, za katerega so odgovorni.	1 1%	5 6%	11 13%	34 40%	33 39%	84 100%	84	4,1	0,93

se nadaljuje

Tabela 1: Microsoft Excelov zapis rezultatov aritmetičnih sredin in standardnih odklonov glede samoocene asertivnosti anketiranih oseb (nad.)

	Trditve	Odgovori						Št. enot	Povprečje	Std. odklon
		Nikoli (1)	Redko (2)	Občasno (3)	Pogosto (4)	Vedno (5)	Skupaj			
19	Pogosto se vmešavam in sprejemam odločitve za druge.	22 26%	46 55%	14 17%	2 2%	0 0%	84 100%	84	2	0,73
20	Znam odkrito izražati ljubezen in naklonjenost.	0 0%	6 7%	14 17%	38 45%	26 31%	84 100%	84	4	0,88
21	Svoje prijatelje lahko prosim za majhne usluge in/ali pomoč.	0 0%	8 10%	15 18%	18 21%	43 51%	84 100%	84	4,1	1,03
22	Menim, da imam vedno pravi odgovor.	5 6%	22 26%	42 50%	12 14%	3 4%	84 100%	84	2,8	0,88
23	Ko imam drugačno mnenje od drugih oseb, ki jih spoštujem, nimam težav z izražanjem svojega stališča.	2 2%	4 5%	19 23%	35 42%	24 29%	84 100%	84	3,9	0,96
24	Lahko zavrnem nerazumne zahteve prijateljev.	0 0%	7 8%	19 23%	38 45%	20 24%	84 100%	84	3,8	0,88
25	Imam težave s pohvalo drugih.	44 52%	25 30%	9 11%	4 5%	2 2%	84 100%	84	1,8	0,99
26	Če kdo kadi v bližini in me moti, mu to lahko tudi povem.	7 8%	18 21%	17 20%	15 18%	27 32%	84 100%	84	3,4	1,36
27	Kričim in ustrahujem druge, da jih spodbudim, da naredijo tisto, dar želim.	69 82%	10 12%	0 0%	4 5%	1 1%	84 100%	84	1,3	0,81

se nadaljuje

Tabela 1: Microsoft Excelov zapis rezultatov aritmetičnih sredin in standardnih odklonov glede samoocene asertivnosti anketiranih oseb (nad.)

	Trditve	Odgovori					Št. enot	Povprečje	Std. odklon	
		Nikoli (1)	Redko (2)	Občasno (3)	Pogosto (4)	Vedno (5)				Skupaj
28	Dokončujem stavke namesto drugih, da jih sami dokončajo.	48 57%	27 32%	6 7%	1 1%	2 2%	84 100%	84	1,6	0,87
29	Spuščam se v fizične pretepe z drugimi, zlasti z neznanci.	82 98%	1 1%	0 0%	0 0%	1 1%	84 100%	84	1,1	0,45
30	Ko smo z družino za mizo in jemo, kontroliram pogovor.	35 42%	26 31%	12 14%	10 12%	1 1%	84 100%	84	2	1,08
31	Ko srečam neznanca, se prvi predstavim in začnem pogovor.	5 6%	23 27%	36 43%	18 21%	2 2%	84 100%	84	2,9	0,9

Vir: lastno delo.

Priloga 3: Izračun aritmetičnih sredin in standardnih odklonov dejavnikov stresa na delovnem mestu

Tabela 2: Microsoft Excelov zapis rezultatov aritmetičnih sredin in standardnih odklonov dejavnikov stresa na delovnem mestu

Dejavniki stresa	Odgovori						Št. enot	Povprečje	Std. Odklon
	Nikoli	Redko	Občasno	Pogosto	Vedno	Skupaj			
Smrt pacientov.	11 13%	27 32%	31 37%	9 11%	6 7%	84 100%	84	2,7	1,07
Delo s zahtevnimi pacienti.	7 8%	24 29%	19 23%	25 30%	9 11%	84 100%	84	3,1	1,17
Psihološko ali fizično nasilje na delovnem mestu.	8 10%	13 15%	17 20%	20 24%	26 31%	84 100%	84	3,5	1,33

se nadaljuje

Tabela 2: Microsoft Excelov zapis rezultatov aritmetičnih sredin in standardnih odklonov dejavnikov stresa na delovnem mestu (nad.)

	Odgovori						Št. enot	Povprečje	Std. odklon
Nočno delo.	16 19%	26 31%	20 24%	11 13%	11 13%	84 100%	84	2,7	1,29
Izpostavljenost infekcijam.	22 26%	36 43%	16 19%	5 6%	5 6%	84 100%	84	2,2	1,09
Visoka frekvenca pacientov.	9 11%	18 21%	19 23%	19 23%	19 23%	84 100%	84	3,3	1,32
Pomanjkanje kadra.	3 4%	6 7%	18 21%	27 32%	30 36%	84 100%	84	3,9	1,09
Delovni čas (trajanje izmene).	18 21%	25 30%	21 25%	13 15%	7 8%	84 100%	84	2,6	1,22

Vir: lastno delo.

Priloga 4: Izračun aritmetičnih sredin in standardnih odklonov zaznavanja stresa na delovnem mestu

Tabela 3: Microsoft Excelov zapis rezultatov aritmetičnih sredin in standardnih odklonov zaznavanja stresa na delovnem mestu

Trditve	Odgovori						Št. enot	Povprečje	Std. odklon
	Nikoli (1)	Redko(2)	Občasno (3)	Pogosto (4)	Vedno (5)	Skupaj			
Ko sem pod stresom, se težje skoncentriram.	12 14%	34 40%	26 31%	9 11%	3 4%	84 100%	84	2,5	0,99
Sem mnenja, da moje delo ni stresno.	35 42%	28 33%	15 18%	5 6%	1 1%	84 100%	84	1,9	0,97
Ko sem pod stresom sprejem odločitve počasneje in težje.	11 13%	40 48%	23 27%	8 10%	2 2%	84 100%	84	2,4	0,92
Sem mnenja, da stres na delovnem mestu nima vpliva na mojo zmogljivost opravljanja dela.	9 11%	27 32%	34 40%	9 11%	5 6%	84 100%	84	2,7	1,01
	19%	40%	27%	7%	6%	100%			

se nadaljuje

Tabela 3: Microsoft Excelov zapis rezultatov aritmetičnih sredin in standardnih odklonov zaznavanja stresa na delovnem mestu (nad.)

Trditve	Odgovori						Št. enot	Povprečje	Std. odklon
	Nikoli (1)	Redko(2)	Občasno (3)	Pogosto (4)	Vedno (5)	Skupaj			
Ko sem pod stresom slabše upravljam s časom in se najdem v časovni stiski.	17 20%	39 46%	18 21%	7 8%	3 4%	84 100%	84	2,3	1
V stresnih situacijah se moja delovna zmogljivost poveča.	4 5%	12 14%	31 37%	32 38%	5 6%	84 100%	84	3,3	0,95
Ko sem pod stresom opravljam več stvari hkrati in razmišljam o nalogah, ki me še čakajo.	8 10%	12 14%	23 27%	30 36%	11 13%	84 100%	84	3,3	1,16
Zaradi stresa se počutim nenehno utrujeno.	6 7%	28 33%	21 25%	17 20%	12 14%	84 100%	84	3	1,19
Ko sem pod stresom postanem razdražljiv/a.	8 10%	26 31%	28 33%	15 18%	7 8%	84 100%	84	2,8	1,09
Ko sem pod stresom me v slabo voljo lahko spravijo že malenkosti.	10 12%	36 43%	19 23%	12 14%	7 8%	84 100%	84	2,6	1,13
Ko sem pod stresom potrebujem več časa za opravi delovne naloge.	16 19%	34 40%	23 27%	6 7%	5 6%	84 100%	84	2,4	1,07

Vir: lastno delo.