

**UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA**

**DIPLOMSKO DELO**

**KATJA KRVINA**







**UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA**

**DIPLOMSKO DELO**

**STRES IN VZROKI STRESA RAČUNOVODIJ V SLOVENSKIH RAČUNOVODSKIH  
SERVISIH**

**Ljubljana, avgust 2008**

**KATJA KRVINA**

### IZJAVA

Študent/ka **Katja Krvina** izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisal/a pod mentorstvom **doc. dr. Simona Čadeža**, in da dovolim njegovo objavo na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne \_\_\_\_\_

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

## KAZALO

|                                                                                                         |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>UVOD .....</b>                                                                                       | <b>1</b>  |
| <b>1 POJEM STRESA IN NJEGOVE OSNOVNE ZNAČILNOSTI .....</b>                                              | <b>2</b>  |
| 1.1 VRSTE STRESA .....                                                                                  | 3         |
| 1.2 VZROKI STRESA .....                                                                                 | 5         |
| 1.3 POTEK STRESA Z ANATOMSKEGA VIDIKA.....                                                              | 7         |
| 1.3.1 Splošni prilagoditveni sindrom.....                                                               | 8         |
| 1.3.2 Primernost reakcije »boj ali beg« .....                                                           | 9         |
| 1.4 STRES V POVEZAVI Z OSEBNOSTJO .....                                                                 | 9         |
| 1.5 POSLEDICE STRESA .....                                                                              | 11        |
| 1.5.1 Posledice stresa na ravni posameznika.....                                                        | 11        |
| 1.5.2 Stroški stresa .....                                                                              | 12        |
| <b>2 STRES NA DELOVNEM MESTU .....</b>                                                                  | <b>14</b> |
| 2.1 VZROKI STRESA NA DELOVNEM MESTU .....                                                               | 15        |
| 2.1.1 Zunanji in notranji vzroki stresa na delovnem mestu.....                                          | 15        |
| 2.1.2 Vzroki škodljivega stresa .....                                                                   | 16        |
| 2.2 SPOLNE RAZLIKE PRI DOŽIVLJANJU STRESA NA DELOVNEM MESTU .....                                       | 18        |
| 2.3 IZGOREVANJE.....                                                                                    | 19        |
| 2.4 URAVNAVANJE STRESA NA DELOVNEM MESTU .....                                                          | 20        |
| 2.4.1 Uravnavanje stresa na ravni organizacije .....                                                    | 20        |
| 2.4.2 Uravnavanje stresa na ravni posameznika.....                                                      | 21        |
| 2.4.2.1 Tehnike uravnavanja stresa na ravni posameznika.....                                            | 22        |
| 2.4.2.2 Sposobnost obvladovanja stresnih situacij.....                                                  | 24        |
| <b>3 RAČUNOVODSTVO IN POKLIC RAČUNOVODJE .....</b>                                                      | <b>25</b> |
| 3.1 RAZVOJ RAČUNOVODSTVA.....                                                                           | 25        |
| 3.2 KODEKS POKLICNE ETIKE RAČUNOVODJE .....                                                             | 26        |
| 3.3 POKLIC RAČUNOVODJE.....                                                                             | 27        |
| 3.3.1 Priprava letnih poročil in drugih poročil v davčne in statistične namene .....                    | 28        |
| 3.3.2 Delo v računovodskem servisu .....                                                                | 29        |
| <b>4 RAZISKAVA RAVNI STRESA IN VZROKOV STRESA RAČUNOVODIJ V SLOVENSКИH RAČUNOVODSKIH SERVISIH .....</b> | <b>30</b> |
| 4.1 OPREDELITEV HIPOTEZ.....                                                                            | 30        |
| 4.2 RAZISKOVALNA METODOLOGIJA .....                                                                     | 32        |
| 4.2.1 Vzorec .....                                                                                      | 32        |
| 4.2.2 Merski instrument.....                                                                            | 32        |
| 4.3 ANALIZA PODATKOV .....                                                                              | 33        |

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| 4.4 REZULTATI .....               | 34        |
| 4.4.1 Opisne statistike .....     | 34        |
| 4.4.2 Analiza ravni stresa .....  | 35        |
| 4.4.3 Analiza vzrokov stresa..... | 36        |
| 4.4.4 Ugotovitve .....            | 37        |
| <b>SKLEP.....</b>                 | <b>39</b> |
| <b>LITERATURA IN VIRI .....</b>   | <b>41</b> |
| <b>PRILOGE.....</b>               | <b>1</b>  |
| PRILOGA 1.....                    | 1         |

## UVOD

Že Abraham Maslow je rekel:

»Življenje se odvija veliko hitreje kot kdajkoli prej – predvsem naraščajo podatki, tehnika in izumi. Zato potrebujemo drugačnega človeka; takega, ki bo sposoben živeti v svetu, ki se neprestano spreminja, in ki bo vzgojen tako, da se bo počutil dobro tudi, ko se bo položaj spreminjal. Družba, ki bo oblikovala take ljudi, bo preživela; družbe, ki tega ne bodo zmogle, pa ne.« (Evans & Russell, 1992, str. 5).

Misel znanega psihologa Abrahama Maslowa opisuje družbo, ki se ji vedno mudi, v kateri so spremembe edina stalnica in v kateri je stres postal vsakdanji spremljevalec človeka. Stres je v osnovi pozitiven, saj pomaga človeku, da se prilagodi spremembam. Kadar je teh sprememb preveč in se jim človek ne uspe prilagoditi, pa stres dobi negativen prizvok.

Človek eno tretjino dneva preživi na delovnem mestu, zato je poznavanje vzrokov in posledic stresa na delovnem mestu in iskanje rešitev za spoprijemanje s stresom na delovnem mestu nujno tako za posameznika kot tudi za organizacije.

V svojem diplomskem delu preučujem stres na delovnem mestu računovodje v računovodskem servisu. Poklic računovodje je z vidika znanja zelo zahteven, saj znanje, ki ga je posameznik osvojil v procesu izobraževanja, ne zadostuje za opravljanje dela na dolgi rok. Pri delu računovodje je bistvenega pomena poznavanje računovodskih standardov ter davčnih in drugih zakonov, ki se vseskozi spreminjajo, kar pomeni, da mora biti računovodja sposoben slediti tem spremembam in se jim prilagoditi. Poleg tega je obdobje, v katerem računovodje pripravljajo letne računovodske izkaze (od 1. januarja do 31. marca), že pregovorno postalo čas, ko je potrebno računovodje pustiti pri miru, saj se soočajo z veliko stresa, ki izhaja iz pomanjkanja časa in drugih zahtev ter obremenitev, povezanih s pripravo letnih računovodskih izkazov.

Cilja diplomskega dela sta dva. Prvi cilj je ugotoviti, ali so računovodje v slovenskih računovodskih servisih v času priprave letnih računovodskih izkazov pod večjim stresom kot v preostalem delu leta. Drugi cilj je ugotoviti, kateri dejavniki morebitni stres povzročajo. Dejavnike stresa sem razdelila na pet področij, in sicer na razmere na delovnem mestu, podporo nadrejenih, osebnost človeka (njegovo psiho), odnose s strankami in podporo družine. Z modelom linearne regresije sem skušala ugotoviti, katero izmed teh petih področij največ prispeva k stresu, ki ga občutijo računovodje tako v času priprave letnih poročil kot tudi v preostalem delu leta.

Namen diplomskega dela je preučiti stres v povezavi s poklicom računovodje, zato je to diplomsko delo namenjeno predvsem računovodjem v računovodskih servisih. Ker pa je stres na delovnem mestu nekaj vsakdanjega skoraj za vsakogar, je to diplomsko delo namenjeno

pravzaprav vsem, ki se jim zdi, da imajo vedno več dela in vedno manj časa ter so »pod stresom«.

Diplomsko delo je razdeljeno na štiri poglavja. V prvem poglavju opisujem pojem stresa, različne vrste stresa, potek stresne reakcije, vzroke stresa in posledice stresa. V naslednjem poglavju se osredotočam na stres na delovnem mestu in uravnavanje stresa na delovnem mestu. Tretje poglavje je namenjeno opisu poklica računovodje in opisu njegovih del. Četrto poglavje opisuje opredelitev hipotez moje raziskave, raziskovalno metodologijo, zbiranje podatkov in rezultate raziskave.

## 1 POJEM STRESA IN NJEGOVE OSNOVNE ZNAČILNOSTI

Izraz **stres** izvira iz latinščine in je bil v angleščini prvič uporabljen v 17. stol. za opis nadloge, pritiska, muke in težave. V naslednjem stoletju se je splošen pomen besede spremenil, in sicer je beseda stres začela pomeniti silo, pritisk oz. vpliv, ki deluje na predmet ali osebo. Stres v predmetu zbuja napetost, predmet pa skuša ohraniti nedotaknjenost z uporabo te sile. V začetku 20. stoletja je William Osler (britanski zdravnik) uporabil izraze iz fizike in tehnike za opis človekovega vedenja in bolezenskega stanja. Stres je enačil s težaškim delom, napetost pa z vznemirjenjem, ki lahko vodi v bolezen srca, če traja predolgo (Spielberger, 1985, str. 8).

V medicini se izraz stres uporablja šele od leta 1949, ko ga je uvedel endokrinolog<sup>1</sup> Hans Selye. Stres je označil kot »program telesnega prilagajanja novim okoliščinam, njegov odgovor na dražljaje okolja, kot psihosomatski mehanizem za uravnavanje in uravnoteženje napetosti, kar enostavno povedano pomeni, zaznavo in pripravo telesa na posebne obremenitve.« (Schmidt, 2003, str. 7).

Če bi hoteli kar najbolj enostavno ponazoriti, kaj stres je, bi lahko to naredili s tehtnico. Na eni strani tehtnice so zahteve okolja, na drugi strani pa lastne sposobnosti. Kadar se tehtnica prevesi na stran zahtev iz okolja, takrat se počutimo nelagodno in ogroženo, v nasprotnem primeru, ko se tehtnica prevesi na stran naših sposobnosti, pa nas obdaja občutek zadovoljstva in varnosti (Schmidt, 2003, str. 7). Looker in Gregson (1993, str. 31) stres definirata kot »neskladje med dojemanjem zahtev na eni strani in sposobnostmi za obvladovanje zahtev na drugi strani«. Leung, Skitmore in Chan (2007, str. 1064) dodajajo, da stres ne izvira niti iz človeka niti iz okolja, temveč iz interakcije med obema. Človek reagira z okoljem in se mu skuša prilagoditi ter se na ta način vedno lažje spoprijema s stresom.

---

<sup>1</sup> Zdravnik specialist, ki deluje na področju endokrinologije – veje medicine, ki se ukvarja z zdravljenjem endokrinega sistema in hormonov. Najpogostejše bolezni, s katerimi se ukvarja endokrinologija, so sladkorna bolezen in druge hormonsko povezane bolezni.

»Stres je vzorec fizioloških, čustvenih, spoznavnih in vedenjskih odgovorov organizma na dražljaje, ki zmotijo človekovo notranje ravnotežje.« (Kompore et al., 2002, str. 200). Je duševna in telesna reakcija na spremembo. Ključno pri tem je, ali se spremembi lahko prilagodimo. Če se spremembi ne prilagodimo, se stres stopnjuje v stisko, ki ne pojenja, čeprav ne pride do novih sprememb (Tyrer, 1987, str. 14).

Luban-Plozza in Pozzi (1994, str. 12) ter Newhouse (2000, str. 12) opisujejo stres kot soočenje organizma z ogrožajočo okoliščino, kateremu sledi **nespecifična reakcija** organizma, ki pripelje do obrambe ali do možnega upora. Nespecifičnost reakcije na spremembo pomeni, da se človek na vsako spremembo odzove enako: se zdrzne, zavrta, strese, razburi itd.

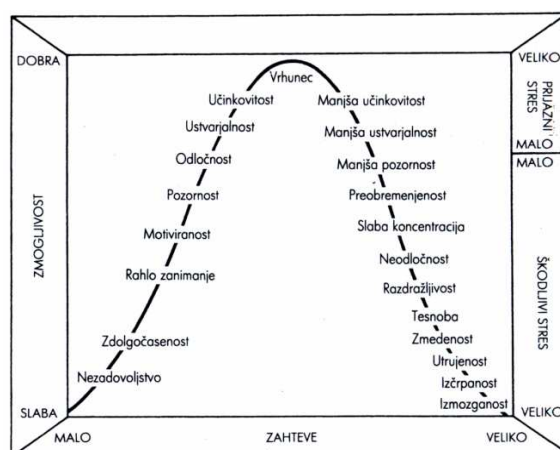
Danes ljudje na splošno razumejo stres kot nekaj slabega, saj beseda stres, ko gre za človeka, ni povsem jasno definirana. V fiziki stres pomeni zunanji pritisk na nek predmet. Sprememba, ki jo stres povzroči na predmet, se imenuje obremenitev. Pri človeku besedo stres uporabljamo tako za pritisk kot tudi za posledice, ki jih ima pritisk na človeka. Nekaj pritiska je vsekakor treba, saj bi v življenju naredili veliko manj, če na nas ne bi pritiskali roki, pričakovanja drugih, spremembe, motivacija itd. Ne potrebujemo pa obremenitve, ki jo občutimo, če s povečevanjem pritiska dosežemo prag stresa. Ko se pritisk še povečuje, začnemo čutiti obremenitev, to je nezaželen stranski učinek pritiska. Takrat občutimo, da smo »pod stresom«. Prag stresa se razlikuje od človeka do človeka in tudi glede na okoliščine (Evans & Russell, 1992, str. 111).

## 1.1 Vrste stresa

**Eustres** je poimenovanje za stres v pravi meri, ki ga doživljamo, kadar ocenimo, da so naše sposobnosti večje od zahtev okolja (Kompore et al., 2002, str. 200; Looker & Gregson, 1993, str. 32). V tem primeru človekov parasimpatični živčni sistem deluje hkrati s simpatičnim in tako vzpostavi ravnovesje, kar pomeni, da je akcija simpatičnega živčnega sistema del **zdravega stresa** (Tyrer, 1987, str. 19). Stres, ki ga doživljamo kot stisko in ga zaznavamo kot nevarnost, imenujemo **distres** in je škodljiv. V tem primeru ocenjujemo, da naše sposobnosti niso enakovredne zahtevam okolja (Kompore et al., 2002, str. 200). Aktivnost simpatičnega živčnega sistema je predolga, parasimpatični živčni sistem ne deluje hkrati s simpatičnim, zato je človek izpostavljen **nezdravemu stresu**. Lastnost škodljivega stresa je, da se spremembi ne prilagodimo dovolj hitro ali pa se ji sploh ne prilagodimo (Tyrer, 1987, str. 19). V območje škodljivega stresa lahko zaidemo tudi v primeru, ko so sposobnosti veliko večje od zahtev (Looker & Gregson, 1993, str. 32). V obeh skrajnostih se kvaliteta našega dela zmanjša (Bar-Joseph, McDermott, 2008, str. 146).

S Slike 1 je razvidno, da tudi ljudje z izjemno sposobnostjo ne morejo v nedogled obvladati pretiranih zahtev, saj so pod visokimi pritiski, pade jim zmogljivost, produktivnost in poslabšajo se medčloveški odnosi ter zdravje (Looker & Gregson, 1993, str. 85).

Slika 1: Stres in zmogljivost



Vir: T. Looker in O. Gregson, *Obvladajmo stres: Kaj lahko z razumom naredimo proti stresu*, 1993, str. 85.

Dandanes ima stres negativen prizvok, saj je postal zelo škodljiv, vendar ni ves stres škodljiv. **Naravni** oziroma koristni stres pozna vsako živo bitje in se deli na dve skrajnosti. Prva je obrambna reakcija preživetja, ki je pomagala človeštvu obstati, druga je prijetni stres, ki ga doživljamo kot trenutke ugodja (Schmidt, 2003, str. 9).

Druga vrsta stresa je **umetni** oziroma škodljivi stres, ki ga narava ne pozna in je izum človeka. To je stres, ki daje stresu negativni prizvok. Poznamo ga kot nenehno napetost, skrbi in nesposobnost, da bi uravnotežili življenje. Vzroka za nastanek negativnega stresa sta preobremenjenost in občutek, da nismo več sposobni obvladovati vseh zahtev iz okolja (Schmidt, 2003, str. 11).

Stalna spremljevalka negativnega stresa je zaskrbljenost. Če zaskrbljenost traja kratek čas, je to dobro, vendar pa zaskrbljenost, ki spremlja škodljivi stres, traja dolgo in velikokrat povzroči tudi pozitivni vzratni učinek. Kadar se v določenem sistemu kaj spremeni, takrat se pojavi vzratni učinek, ki lahko spremembo olajša (negativni vzratni učinek) ali poslabša (pozitivni vzratni učinek). Zdravi stres spremlja negativni vzratni učinek, ki nam pomaga, da se spremembi prilagodimo. V primeru delovanja pozitivnega vzratnega učinka pa se velikokrat zgodi, da se človek po določen času zlomi oz. doživi »živčni zlom«. Takrat človek naredi nekaj, česar drugače nikoli ne bi. To dejanje pomaga, da problem vidimo v drugi luči in da spoznamo, da za naše probleme niso krivi drugi, temveč mi sami (Tyrer, 1987, str. 28).

Newhouse (2000, str. 20) navaja dve vrsti stresa:

- **Eksogeni** stres povzročijo zunanji dejavniki stresa, ki so povezani predvsem z delom in prevozom na delo.
- **Endogeni** stres povzročijo stresne situacije, ki jih ustvarjamo sami in se jim zato lahko izognemo: ne kadimo, zdravo jemo, ne poslušamo glasbe preveč naglas itd.

**Korporativni** stres je pojav 21. stoletja, pri čemer gre predvsem za stalno povečevanje delovnih obremenitev in zmanjševanje števila zaposlenih v klimi hitrih sprememb (reorganizacije, realokacije kadrov, ponovnega oblikovanja delovnih mest itd.) (Černigoj Sadar, 2002, str. 82).

Stres poznamo predvsem na **individualni** ravni, saj je za nekoga nekaj prijetno in dobro, medtem ko je za nekoga drugega škodljivo in slabo. Vendar pa Černigoj Sadarjeva (2002, str. 86) pojmuje tudi **kolektivni** stres: to je stres, ki prizadene večino zaposlencev ne glede na njihove osebnostne značilnosti in je posledica strukturalnih in kulturnih značilnosti organizacije, specifik delovnega okolja ali neugodnega zunanjega okolja.

## 1.2 Vzroki stresa

Stres povzročajo dražljaji, ki jih imenujemo **stresorji**. Ljudje jih doživljamo kot grožnjo ali izziv, zato telesno ali duševno obremenjujejo našo osebnost (Kompore et al., 2002, str. 200).

Stresor je vsako dogajanje v okolju, ki lahko sproži stresno reakcijo. Od nas samih je odvisno, ali nek dogodek preraste v stresor, in tudi, ali stresor povzroči stres (Stanton, Balzer, Smith, Parra & Ironson, 2001, str. 867).

Fizične stresorje, ki ogrožajo naš obstoj, vsi ljudje doživljamo kot takšne. Nove in neznane razmere na veliko ljudi delujejo kot stresne situacije, saj z njimi še nimajo izkušenj. V kolikšni meri človek doživlja neko okoliščino oz. dogajanje kot stresno, je odvisno od njegovega doživetja dane situacije, od dolžine trajanja stresorja, od moči stresorja in od pogostosti stresorja. Dlje kot stresor traja, bolj kot je močan in pogost, večji vpliv ima na človeka (Looker & Gregson, 1993, str. 89).

Kompore et al. (2002, str. 200) navajajo naslednje izvore stresa:

- okolje: previsoka ali prenizka temperatura, hrup, naravne nesreče, vojne ...
- delovno mesto: preobremenjenost, kratki roki, premalo dela, dolgčas ...
- življenjski dogodki: smrt bližnjega, ločitev, zapor, upokojitev, menjava delovnega mesta, izguba službe ...
- vsakodnevna naglica: čakanje v vrstah, posojila, prevoz na delo, kaos.

Za naše zdravje je pogosto bolj usodna naša ocena situacije, ki jo možgani ocenijo kot neobvladljivo nevarnost, kot pa resnična nevarnost. Ko človek ocenjuje nevarnost, je bistven njegov odnos do svojega življenja in sebe. Stres ni situacija, ampak reakcija organizma. Dva človeka se lahko ob enakem »objektivnem« stresorju znajdetta v povsem različnih subjektivnih situacijah (Ihan & Simonič Vidrih, 2005, str. 30).

Določenim stresorjem se ne moremo izogniti in le vprašanje časa je, kdaj se bomo morali z njimi soočiti. Pri tem imamo v mislih predvsem ključne življenjske preizkušnje, kot so smrt najbližjih, poroka, odhod otrok od doma, upokožitev, ločitev, menjava ali izguba službe itd. V Tabeli 1 lahko vidimo, katere življenjske preizkušnje so kot najbolj stresne opredelili sodelujoči v anketi v ZDA in za katere človek porabi največ časa in napora, da se jim prilagodi. Seveda na lestvici niso le dogodki, ki povzročajo škodljivi stres (npr. smrt, razne težave itd.), ampak tudi tisti dogodki, ki povzročajo prijetni stres (npr. poroka, počitnice, rojstvo otroka) (Looker & Gregson, 1993, str. 102).

*Tabela 1: Vrstni red stresnih dogodkov v življenju*

|    |                                      |    |                                          |
|----|--------------------------------------|----|------------------------------------------|
| 1  | smrt zakonca                         | 21 | zaplenitev hipoteke ali posojila         |
| 2  | razveza                              | 22 | sprememba odgovornosti na delovnem mestu |
| 3  | ločeno zakonsko življenje            | 23 | odhod sina ali hčere od doma             |
| 4  | zaporna kazen                        | 24 | težave s sorodniki                       |
| 5  | smrt ožjega družinskega člana        | 25 | izrazit osebni dosežek                   |
| 6  | telesna poškodba ali bolezen         | 26 | žena se zaposli ali preneha delati       |
| 7  | poroka                               | 27 | otrok začne ali konča šolanje            |
| 8  | odpustitev z delovnega mesta         | 28 | sprememba stanovanjskih razmer           |
| 9  | zakonska sprava                      | 29 | sprememba življenjskih navad             |
| 10 | upokožitev                           | 30 | težave z nadrejenim ali delodajalcem     |
| 11 | zdravstvene težave družinskega člana | 31 | sprememba delovnega časa in razmer       |
| 12 | nosečnost                            | 32 | sprememba bivališča                      |
| 13 | spolne težave                        | 33 | sprememba otrokove šole                  |
| 14 | prihod novega družinskega člana      | 34 | sprememba cerkvenih aktivnosti           |
| 15 | večje spremembe na delovnem mestu    | 35 | sprememba družabnega življenja           |
| 16 | sprememba finančnega stanja          | 36 | sprememba navad pri spanju               |
| 17 | smrt bližnjega prijatelja            | 37 | sprememba števila družinskih srečanj     |
| 18 | prilagoditev drugačnemu načinu dela  | 38 | sprememba prehrabnih navad               |
| 19 | nesoglasja s partnerjem              | 39 | počitnice                                |
| 20 | visoka hipoteka                      | 40 | božič                                    |

*Vir: T. Looker, O. Gregson, Obvladajmo stres: Kaj lahko z razumom storimo proti stresu, 1993, str. 102.*

Newhouse (2000, str. 14) kot vzroke stresa navaja neprimerno prehrano, preveč sedenja, neupoštevanje bioloških ritmov in pomanjkanje pozitivnih misli ter notranjega življenja, Tyrer (1987, str. 20) dodaja tudi prekomerno telesno težo.

Dolgotrajen stres je lahko posledica spremembe načina življenja, slabih odnosov doma ali na delovnem mestu, negativne samopodobe, prizadetih čutil, pritiskov skupine, pomanjkanja spodbud zaradi izoliranosti, z dolgočasnosti ali enoličnega dela (Battison, 1999, str. 6).

Izvor stresa je lahko tudi brezzdelje, saj takrat ljudem primanjkuje stimulacije, zaradi dolgočasnosti jim begajo misli, loteva se jih glavobol, minute se jim nenadoma zdijo kot ure itd. Ljudje imamo torej neko svojo mero stresa, ki zadovoljuje potrebe po novem in obenem dopušča, da se spremembam brez težav prilagodimo (Tyrer, 1987, str. 28).

### 1.3 Potek stresa z anatomskega vidika

Človekov živčni sistem sestoji iz dveh delov: animalnega in avtonomnega (oz. vegetativnega), ki se razlikujeta po ureditvi in delovanju. Animalni živčni sistem, ki ga upravljamo z lastno voljo, reagira na vtise čutov in nadzira hoteno premikanje mišic. Avtonomni živčni sistem zagotavlja delovanje bistvenih življenjskih procesov, človek pa nad delovanjem organov, ki so pri tem bistveni (srce, pljuča), nima zavestnega nadzora (Looker & Gregson, 1993, str. 47).

Človekov avtonomni živčni sistem je sestavljen iz simpatičnega in parasimpatičnega dela, ki sta v medsebojnem ravnovesju. Prvi nas sili v akcijo in nam pomaga, da se zavedamo svojega telesa, drugi pa deluje takrat, ko mirujemo in presnavljamo. Ko smo izpostavljeni stresni situaciji, začne delovati simpatični živčni sistem, ki za nekaj časa spravi telo iz ravnotežja, ki ga nato spet vzpostavi parasimpatični sistem (Tyrer, 1987, str. 19).

Med trajanjem stresne situacije se v našem telesu dogajajo spremembe. Povzročajo jih hormoni, ki jih izločata nadledvični žlezi. Prvi hormon je **adrenalin**. Ta nakopiči vso razpoložljivo energijo v določene organe, ki v tistem trenutku sodelujejo pri obrambni reakciji. Povečajo se nam zaznave v vseh čutilih, napnejo se nam mišice in živci, razširijo se pljuča in pospeši se dihanje. Ožilje se na nekaterih mestih zoži in tako sprošča več rdečih krvnih krvničk, ki prenašajo kisik. Kri se preusmeri v organe, ki so bolj pomembni za obrambo (možgani, srce, pljuča, mišice). Drugi hormon, ki ga izločata nadledvični žlezi v primeru stresa, je **kortizol**, katerega naloga je zagotovitev neprekinjenega dotoka energije organom v času ogroženosti. To počne na račun manj pomembnih organov, katerih delovanje se v času ogroženosti zmanjša na minimum. Poleg adrenalina in kortizola pa nadledvični žlezi v trenutkih stresa izločata še noradrenalin, ki skrbi za vzpostavitev normalnega stanja v telesu, in sicer s popuščanjem napetosti (Schmidt, 2003, str. 8).

**Noradrenalin** je nevrottransmitter<sup>2</sup>, zato se sprošča neposredno iz živčnih končičev naravnost v celice organov, kjer njegov učinek traja le nekaj sekund. Poleg tega je tudi hormon (adrenalin in kortizol sta samo hormona), ki se izloča iz sredice nadledvične žleze, ki ji ukaze dajejo možgani preko simpatičnega živčnega sistema. Skupaj z adrenalinom in kortizolom noradrenalin potuje po krvi do organov in tako podaljša in okrepi reakcijo, ki jo je sprožil simpatični nevrottransmitter.

---

<sup>2</sup> Nevrottransmitter – živčni prenašalec.

Poleg nadledvičnih žlez ima bistveni pomen tudi hipofiza (možganski privesek), saj z izločanjem hormonov v kri nadzoruje izločanje hormonov, ki jih tvori skorja nadledvične žleze (predvsem kortizol). Sredici nadledvične žleze pošilja dražljaje simpatični živčni sistem, ki tako nadzoruje izločanje adrenalina in noradrenalina (Looker & Gregson, 1993, str. 51).

Noradrenalin, adrenalin in kortizol ter drugi hormoni sprostijo telesne zaloge glukoze in maščob; stopnja glukoze, holesterola in trigliceridov (maščob) v krvi se zato poveča. Zvišani holesterol se nalaga na stenah žil in tvori obloge ter bistveno povečuje tveganje za infarkt. Resnica je, da napačna prehrana ni bistvenega pomena za povišano raven holesterola, saj se nastajanje holesterola najbolj poveča, ko smo pod stresom (Looker & Gregson, 1993, str. 81).

Vsi organi imajo receptorje, vsak od njih pa se odziva le na enega izmed kemičnih prenašalcev sporočil. Ko govorimo o adrenalinu in noradrenalinu, sta bistvena receptorja alfa in beta. Nekateri organi imajo več receptorjev beta (srce, žile, ki oskrbujejo mišice, jetra, sapnice), zato pri teh organih prevladuje delovanje adrenalina, le-ta namreč močnejše učinkuje na receptorje beta. Če pa ima organ več receptorjev alfa (večina žil, vranica, slinavke), potem prevladuje delovanje noradrenalina. Zaradi delovanja adrenalina se nam v stresnih situacijah poveča srčni utrip, poveča se pretok zraka in pretok krvi v mišice. Delovanje noradrenalina pa povzroči, da se večina žil skrči, da nam zmanjkuje sline itd.

Ko se ne počutimo več ogrožene, možgani pošljejo simpatičnemu živčnemu sistemu ukaz za zmanjšanje intenzivnosti delovanja, parasimpatičnemu pa ukaz za povečanje intenzivnosti delovanja, zato le-ta začne proizvajati **acetilholin**, ki v organih vzpostavi stanje počitka in sproščenosti (Looker & Gregson, 1993, str. 53).

### 1.3.1 Splošni prilagoditveni sindrom

Hans Selye (Kompore et al., 2002, str. 201) je z modelom splošnega prilagoditvenega sindroma predstavil učinke stresa. Reakcija na stresor je nespecifična, daljša izpostavljenost stresorju pa povzroči tri faze stresne reakcije:

- V **fazi alarma** zaznamo stresor. Temu najprej sledi šok, nato pa takoj protišok, ki povzroči, da simpatično živčevje sprostijo zaloge energije, tako da se pripravimo na akcijo, s katero bi obvladali stresorje.
- V **fazi odpora** lahko premagamo stresor in se prilagodimo novi situaciji, tako da se s pomočjo parasimpatičnega živčevja delovanje organizma vrne na normalno raven. Če nam ne uspe premagati stresorja ali če si stresorji sledijo en za drugim, ostanemo na tej fazi dalj časa, kar pomeni, da dalj časa delujemo s povečanimi zmogljivostmi.
- Značilnost **faze izčrpanosti** je porušeno ravnovesje v delovanju simpatičnega in parasimpatičnega živčevja. Na to nas opozarjajo telesni (kronična utrujenost, glavoboli ...), duševni (napetost, razdražljivost, dolgočasje ...) in vedenjski (prenagljene reakcije, nenadzorovani čustveni odzivi ...) znaki.

Znake izčrpanosti moramo prepoznati pravočasno, saj se lahko v nasprotnem primeru razvijejo psihosomatska obolenja, to so telesne motnje, ki jih lahko med drugim povzročijo tudi duševni dejavniki. Od genske zasnove posameznika je odvisno, ali se je psihosomatsko obolenje razvilo kot posledica stresa ali česa drugega. Najpogostejša psihosomatska obolenja so motnje krvnega pritiska, sladkorne bolezni, srčni infarkt, rana na želodcu ali dvanajsterniku, obolenja žolčnika, revmatična obolenja, astma, alergije, kronično zaprtje itd.

Če ima človek dalj časa porušeno duševno ravnovesje zaradi razmeroma hude duševne ali osebnotne obremenitve, pravimo temu stanju duševna kriza, v katero pripeljejo dogodki, ki preprečujejo ali ovirajo izpolnjevanje življenjskih ciljev (npr. smrt bližnjih, ločitev, izguba službe, nesreče, bolezni itd.). Duševne krize lahko trajajo tudi več let, ljudem pa se zdi, da bodo trajale večno. Če se človek v času krize poglobi vase, je lahko po krizi še trdnejši in notranje bogatejši. Vsak človek se sooči z razvojnimi krizami, ki si sledijo v naslednjem vrstnem redu: adolescenca, kriza srednjih let, kriza ob upokojitvi in kriza v starosti. Vse te krize so prehodne in jih ljudje običajno premagamo (Kompore et al., 2002, str. 201).

### **1.3.2 Primernost reakcije »boj ali beg«**

Evans in Russell (1992, str. 114) stresno odzivanje opisujeta v petih stopnjah: zahteva, doživljanje zahteve kot grožnje, odziv telesa, fiziološko neravnovesje in nezaželeni učinki. Ko telo zazna zahtevo kot grožnjo, se vedno odzove na enak način. Ta odziv se imenuje »boj ali beg«, kar pomeni, da se telo pripravi, da bo bežalo ali se odzvalo z grožnjo. Takšen odziv je povsem primeren, kadar je grožnja, ki nam preti, telesna.

Danes so grožnje večinoma psihološke in ne zahtevajo telesnega udejstvovanja. Ker se odziv »boj ali beg« pojavi tudi ob psiholoških grožnjah, bi lahko temu rekli lažni alarm, saj je takšen odziv ob psihološki grožnji (npr. vodenje sestanka) povsem nepotreben. Telo ni več v ravnovesju, kadar se takšni lažni alarmni pojavljajo vsak dan, več mesecev zaporedoma. Ob tem pa zapademo tudi v začarani krog. Čim bolj smo pod stresom, tem bolj ranljivi postajamo. Šibkejši kot je naše telo, nižji je prag stresa (Evans & Russell, 1992, str. 114; Ihan & Simonič Vidrih, 2005, str. 19).

## **1.4 Stres v povezavi z osebnostjo**

Vsak človek ima prirojene nekatere osebnotne lastnosti, ki vplivajo na njegovo vedenje. Določeni tipi osebnosti so tako bolj nagnjeni k stresu kot drugi. Battison (1999, str. 19) jih razvrsti v dve skupini: osebnosti tipa A in osebnosti tipa B. Ljudje, katerih osebnost spada v tako imenovano skupino A, so bolj nagnjeni k stresu, kot ljudje, katerih osebnost pripada tako imenovani skupini B. Ljudje iz skupine A potrebujejo nenehno priznanje in hvalo, kadar jim kaj ne uspe, pa lahko postanejo napadalni. Veliko govorijo in ne znajo poslušati. Na drugi

strani pa ljudje z značilnimi osebnostnimi potezami tipa B niso nič manj motivirani, so pa bolj samozavestni, sproščeni in prijetni družabniki. Pri svojem delu so bolj umirjeni in učinkoviti, znajo potrpežljivo čakati na priložnost, so dobri poslušalci ter redkeje napadalni. Raziskave so pokazale, da ljudje tipa B dosegajo podobne cilje kot ljudje tipa A, vendar pa pri tem redkeje kažejo znamenja tesnobnosti in so manj izpostavljeni stresu.

Tyrer (1987, str. 37) je definiral sedem tipov osebnosti. **Ambiciozni tip** po opisu ustreza tipu A, **mirni tip** pa tipu B. **Zaskrbljeni tip** osebnosti ima oseba, ki jo neprestano skrbi, ali je dovolj dobra (tako v službi kot doma). Nikoli ni povsem sproščena in se boji sprememb in izzivov, saj ne ve, ali jim bo kos (zato se jim najraje izogne). **Brezskrbni tip** osebnosti ima oseba, ki ne razmišlja o prihodnosti, zaradi tega si tudi ne želi resnih partnerskih vez in stalne zaposlitve. Živi adrenalinsko in nevarno življenje in ne razume tistih, ki ji svetujejo, naj se ustali. **Nezaupljivi tip** osebnosti ima oseba, ki v besedah drugih vedno išče neke skrite pomene in ima občutek, da so vsi proti njej. Zelo hitro je užaljena in potrebuje veliko časa, da se nekomu odpre. **Odvisni tip** osebnosti ima oseba, ki je lačna pozornosti. Kadar je sama s sabo, se dolgočasi, najbolj pa jo je strah tega, da bi ostala sama. **Živčni tip** osebnosti ima oseba, ki je vedno točna, vestna in zanesljiva. Svojo prihodnost do potankosti načrtuje in verjame v avtoritete.

V sodobni družbi je vedno več tipov osebnosti A in vedno več ljudi, ki bi želeli imeti osebnost tipa A. Družba nas sili v to, da moramo biti uspešni, in ko enkrat dosežemo uspeh, nam nikoli več ne sme spodleteti. Po družbeni in zaposlitveni lestvici se vzpenjamo vse do tistega mesta, kateremu nismo več kos in nam povzroča stres. Da bi se čim bolj izognili škodljivemu stresu, moramo živeti tako, kot ustreza naši osebnosti. Vsaka situacija v življenju v slehernem človeku izzove drugačen odziv. Nekomu nekaj predstavlja zadovoljstvo, medtem ko nekomu drugemu povzroča škodljivi stres.

Največ možnosti za doživljanje škodljivega stresa imata ambiciozni in zaskrbljeni tip osebnosti, najmanj pa mirni tip osebnosti. Pri ambicioznem, mirnem, brezskrbnem in živčnem tipu osebnosti se večinoma škodljivi stres pojavi kot telesni stres, pri zaskrbljenem, nezaupljivem in odvisnem tipu osebnosti pa kot duševni stres (Tyrer, 1987, str. 43).

Raziskovalca Friedman in Rosenman sta vedenje tipa A opisala kot posebno vrsto stresnega načina življenja, ki najverjetneje vodi k srčnemu infarktu, raziskave pa kažejo, da imajo prav ti ljudje največ možnosti, da infarkt preživijo (Raber & Dyck, 1992, str. 26).

Iz povedanega izhaja, da lahko nekdo določeno zahtevo prepozna kot grožnjo, nekdo drug pa ne. Vzrok številnim odzivom na stres je kombinacija situacije, v kateri smo se znašli, in pa našega doživljanja dane situacije. Velikokrat vidimo navzkrižje tega, kar bi moralo biti, in tistega, kar v resnici je (npr. obtičali smo v prometnem zamašku, čeprav se to ne bi smelo zgoditi). Zaradi tega se nenadoma počutimo ogrožene, ker smo preveč navezani na svoje prepričanje (kaj bi moralo biti) in nesposobni, da bi nesporazum obvladali. Določena situacija

oz. položaj, v katerem se znajdemo, je sam po sebi nevtralen, vendar ga mi primerjamo s svojimi pričakovanji in miselnimi naravnostmi, kar spremeni pomen danega položaja. Če ob tem pride do navzkrižja, smo sami ustvarili stres (Evans & Russell, 1992, str. 122).

Ljudje imamo v svoji glavi veliko zemljevidov, ki jih Covey (1996, str. 21) deli v dve glavni skupini: zemljevidi stvari, kakršne so (zemljevidi resničnosti), in zemljevidi stvari, kakršne bi morale biti (zemljevidi vrednosti). Ob tem enostavno domnevamo, da je način, na katerega vidimo stvari, tudi način, kakršne so oz. bi morale biti.

Evans in Russell (1992, str. 122) navajata štiri točke, ki opisujejo proces doživljanja stresa in njegove posledice:

- odzivanje na stres ustvarimo sami v sebi;
- težava ni v dogodkih samih, ampak v našem zaznavanju teh dogodkov;
- če menimo, da so odgovorni dogodki, potem smo žrtev svojega prepričanja;
- za svoje čustveno, duševno in telesno odzivanje smo odgovorni sami.

## **1.5 Posledice stresa**

Dandanes je mogoče objektivno iskati povezave med pojavom nekaterih bolezni in stresom, depresijo in različnimi odvisnostmi. Znanstveno se s temi vprašanji ukvarja interdisciplinarna veda, ki se imenuje psihonevroimunologija. Omenjena veda preučuje delovanje zdravega organizma, ki je izpostavljen različnim večjim spremembam in skuša vzpostaviti življenjsko ravnovesje (Ihan & Simonič Vidrih, 2005, str. 6).

Stres povzroča tudi simptome, ki so simptomi telesnih bolezni, zato ljudje včasih zmotno menijo, da so telesno bolni, čeprav so v resnici izpostavljeni stresu. Stres je lahko eden izmed vzrokov telesnih bolezni (npr. migrena, čir na dvanajsterniku itd.), vendar čustveni stres sam po sebi ni vzrok nobeni od teh bolezni, saj je za nastanek telesnih bolezni poleg stresa kriv še splet drugih dejavnikov (Tyrer, 1987, str. 24).

Posledic stresa ne občuti le posameznik, temveč tudi organizacije, v katerih posameznik dela, poleg tega pa so stroški stresa visoki tudi za gospodarstvo kot celoto.

### **1.5.1 Posledice stresa na ravni posameznika**

S stresom se ljudje soočajo že dolga leta, a v zadnjem času se je stres iz najboljšega prijatelja, ki je ljudem pomagal preživeti, preobrazil v zahrbtnega in neizprosnega morilca številka ena (Schmidt, 2003, str. 6).

V literaturi se simptomi, ki kažejo na to, da je nekdo preveč izpostavljen stresu, delijo na (Baehler & Bryson, 2008, str. 259; Evans & Russell, str. 115; Luban-Plozza & Pozzi, 1994, str. 13; Schmidt, 2003, str. 20):

- **čustvene:** razdražljivost, jeza, odtujitev, blage paranoje, zaskrbljenost, napetost, demotivacija, mrkost, nezadovoljstvo, anksioznost, apatija, duševna utrujenost in pretirana zaverovanost vase ali zavračanje samega sebe;
- **vedenjske:** nedružabnost, izgubljanje apetita, prenajedanje, izguba libida, slabše spanje, poseganje po alkoholu in cigaretah, izogibanje, pretiravanje, težave z urejanjem samega sebe in težave s spoštovanjem zakonov;
- **telesne:** holesterol, preobremenitev srca in ožilja, preobremenitev prebavil, oslavljen imunski sistem, povišana raven sladkorja v krvi, težave v mišicah in sklepih, glavoboli, žilni krči, mišični krči, bolečine v vratu in hrbtu, revmatoidni artritis, alergije, kožne bolezni, spolne težave, težave s spancem, oteženo dihanje, hitrejša, prekomerno potenje, pogosti prehladi, infekcije, slabost, utrujenost, pretirana skrb ali nepriznavanje bolezni, fizična izčrpanost, pretirana vera v samozdravljenje ter zloraba zdravil in nerazpoloženje.

Starejše raziskave so trdile, da rakavih obolenj ni mogoče povezati s stresom, medtem ko novejše raziskave menijo, da lahko psihične in telesne bolezni, ki so posledica stresa, skupaj z nepravilno prehrano, kajenjem, alkoholom itd. ustvarijo idealne pogoje za razvoj rakavih obolenj (Schmidt, 2003, str. 20; Tyrer, 1987, str. 21).

Poleg naštetih simptomov stresa Evans in Russell (1992, str. 115) navajata še **duševne** simptome, kot so manj jasno razmišljanje, neodločnost, pozabljivost, manjša koncentracija, raztresenost, manjša dovtetnost itd. Schmidt (2003, str. 20) dodaja še psihične bolezni, kot so občutek nezadostnosti in nesposobnosti, občutek pomanjkanja časa, občutek nezaupanja, zanimanje samo zase, več zahtevamo od drugih in manj od sebe, nezmožnost sprejemanja drugačnega mišljenja, nestrpnost in osebne katastrofe.

Če pri sebi opazimo le eno od naštetih znamenj (iz katerikoli skupine simptomov), potem nismo preobremenjeni. Skupek teh dejavnikov pa jasno kaže, da smo preobremenjeni. Zdrav človek lahko brez problema občuti od pet do deset takih znamenj. Če je znamenj več kot deset, potem so posledice pritiska presegle zdravo število stranskih učinkov (Evans & Russell, 1992, str. 115).

### 1.5.2 Stroški stresa

Kot sem omenila, zaradi stresa niso ogroženi le zaposleni, ampak tudi gospodarstvo kot celota. Izostanki z dela zaradi bolezni, ki so povezane s stresom, predčasne upokojitve izkušenih uslužbencev, prezgodnje smrti, več nezgod ... – vse to manjša gospodarsko produktivnost (Looker & Gregson, 1993, str. 87). Zmanjšana produktivnost, izdatki za

zdravstveno oskrbo in tožbe, ki so povezane s stresom, stanejo gospodarstva po več milijard dolarjev letno (Lovelace, Manz & Alves, 2007, str. 374).

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (EU-OSHA) je ugotovila, da vsak četrti zaposleni v EU trpi za posledicami prekomernega stresa na delovnem mestu. Stres je po podatkih agencije druga najpogostejše prijavljena zdravstvena težava, povezana z delom. Po podatkih za leto 2005 stres prizadene 22 % delavcev v Evropski uniji (EU). S stresom je povezanih od 50 do 60 % vseh izgubljenih delovnih dni. V letu 2002 so bili letni ekonomski stroški zaradi stresa na delovnem mestu v 15 starih članicah EU ocenjeni na 20 milijard evrov (jes/ms, 2008).

Po različnih raziskavah EU-OSHA več kot 50 % zaposlenih meni, da delajo v vsiljenem, prehitrem delovnem ritmu, tretjina jih meni, da nimajo nadzora nad svojim delom, četrtnina jih ima težave s pretirano utrujenostjo, desetina pa meni, da so pri delu zatirani (Turk, 2005, str. 27).

Raziskava, ki jo je izvedel Canada Health Monitor leta 2000, navaja, da 25 % zaposlenih meni, da so izpostavljeni stresu in psihološkim ter čustvenim problemom, ki izhajajo iz delovnega mesta, medtem ko je le 9 % zaposlenih izjavilo, da trpijo zaradi poškodb pri delu, in 9 %, da so izpostavljeni slabim delovnim razmeram (hrup, prah, vročina itd.) (Pettinger, 2002, str. 26).

Stroški absentizma, zmanjšane produktivnosti, denarnih nadomestil, zdravstvenega zavarovanja in direktni stroški zdravstvenih uslug v organizacijah v ZDA so bili ocenjeni na približno 150 milijard dolarjev na leto (Černigoj Sadar, 2002, str. 82). Tudi v ZDA je stres druga najpogostejše prijavljena zdravstvena težava, povezana z delom – takoj za težavami z mišicami in sklepi (Smith, 2001, str. 74).

V Sloveniji je vsak dan na bolniški v povprečju 40.000 ljudi (5 % zaposlenih), pri mnogih od njih so vzrok slabe razmere v službi. Na Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije (ZZZS) v zadnjih letih opažajo naraščanje stroškov nadomestila plač zaradi bolezenskih odsotnosti zaposlenih. V letu 2002 je bilo izgubljenih več kot 11 milijonov delovnih dni. Od tega je 20.000 odsotnosti na leto (približno en milijon delovnih dni) posledica duševnih in vedenjskih motenj. Seveda pa se tudi za marsikatero drugo diagnozo skrivajo duševne bolezni, le da niso bile odkrite. V neki dublinski raziskavi je 26 % slovenskih delavcev, ki so v raziskavi sodelovali, odgovorilo, da so izpostavljeni stresu (Lampret, 2003, str. 2).

Na Lekovi spletni strani so v anketi, ki meri nivo stresa, prišli do zaskrbljujočih podatkov. Nekajkrat na teden stres občuti kar 46 % ljudi, 18 % ljudi je vedno pod stresom, samo 1 % pa nikoli (Kos, 2006, str. 16).

## 2 STRES NA DELOVNEM MESTU

Človek eno tretjino dneva preživi na delovnem mestu, eno tretjino spi in eno tretjino nameni za prosti čas oz. ostala opravila in aktivnosti. Zaradi tega je delovno mesto z vidika preučevanja stresa izrednega pomena.

Določene dejavnosti oz. poklici so že po naravi bolj stresni kot drugi. Prav tako so delovna mesta v nekaterih organizacijah bolj stresna kot v drugih. V Tabeli 2 lahko vidimo stresno lestvico poklicev pri nespremenjenih vseh ostalih pogojih (Pettinger, 2002, str. 15).

*Tabela 2: Stresna lestvica poklicev*

|                   |     |                   |     |                       |     |
|-------------------|-----|-------------------|-----|-----------------------|-----|
| rudar             | 8,3 | izvoznik          | 5,8 | umetnik               | 4,0 |
| policist          | 7,7 | predstavniki PR   | 5,8 | arhitekt              | 4,0 |
| gradbenik         | 7,5 | nogometni igralec | 5,8 | pediker               | 4,0 |
| novinar           | 7,5 | prodajalec        | 5,7 | optik                 | 4,0 |
| pilot             | 7,5 | borzni posrednik  | 5,5 | projektant            | 4,0 |
| paznik            | 7,5 | voznik avtobusa   | 5,4 | poštar                | 4,0 |
| oglaševalec       | 7,3 | psiholog          | 5,2 | statistik             | 4,0 |
| zobozdravnik      | 7,3 | založnik          | 5,0 | laboratorijski tehnik | 3,8 |
| igralec           | 7,2 | diplomat          | 4,8 | bankir                | 3,7 |
| politik           | 7,0 | kmet              | 4,8 | računalniški tehnik   | 3,7 |
| zdravnik          | 6,8 | vojak             | 4,7 | terapevt              | 3,7 |
| rubežnik          | 6,8 | veterinar         | 4,5 | jezikoslovec          | 3,7 |
| filmski producent | 6,5 | služabnik         | 4,4 | kozmetičar            | 3,5 |
| medicinska sestra | 6,5 | računovodja       | 4,3 | duhovnik              | 3,5 |
| gasilec           | 6,3 | inženir           | 4,3 | astronom              | 3,4 |
| glasbenik         | 6,3 | nepremičninski    | 4,3 | negovalka             | 3,3 |
| učitelj           | 6,2 | frizer            | 4,3 | kustos                | 2,8 |
| član posadke      | 6,0 | župan             | 4,3 | knjižničar            | 2,0 |
| socialni delavec  | 6,0 | tajnica           | 4,3 |                       |     |
| poslovodja        | 5,8 | odvetnik          | 4,3 |                       |     |

*Vir.: R. Pettinger, Stress management, 2002, str. 15.*

Battison (1999, str. 41) kot bolj stresna poklicna področja navaja medicino, policijo, sodstvo, poučevanje, socialno delo, igranje in oglaševanje. Ti poklici po navadi privlačijo ljudi, ki pripadajo osebnostnemu tipu A.

## 2.1 Vzroki stresa na delovnem mestu

Kot sem opisala v prvem poglavju, stres izhaja iz neskladja med sposobnostmi človeka in zahtevami okolja. V zadnjih desetletjih sta se na področju stresa na delovnem mestu razvila dva modela. Prvi model, ki se imenuje model zahtev in nadzora (*demand-control model* – *DC-model*), predvideva, da se najbolj škodljivi vplivi psiholoških pritiskov v zvezi z delom pojavijo, ko so zahteve na delovnem mestu visoke in nadzor nad njimi nizek. Drugi model je tako imenovani model neuravnovešenja med naporom in nagrado (*effort-reward imbalance model* – *ERI-model*), ki domneva, da se škodljivi stres in škodljivi učinki stresa na zdravje pojavijo v primeru porušenega ravnovesja med trdom, ki ga človek vlaga v delo, in nagrado oz. priznanjem, ki ga za opravljeno delo dobi. Opisani postopek se v literaturi imenuje porušen proces socialne menjave (Van Vegchel, De Jonge & Landsbergis, 2005, str. 535; Hoggan & Dollard, 2007, str. 1287).

### 2.1.1 Zunanji in notranji vzroki stresa na delovnem mestu

Božičeva (2003, str. 31) kot **zunanje vzroke** stresa na delovnem mestu poleg slabega dneva, zahtevnih nadrejenih in neprijetnih sodelavcev omenja še drugačnost in zmedo. Ljudje pri delu pridemo v stik z različnimi ljudmi in vsekakor lahko sodelujemo s prav vsakim izmed njih, če se le naučimo sprejemati drugačnost. To nam lahko uspe, če se znebimo predsodkov in sprejemamo življenje bolj odprto. Ob vsakodnevni obilici dela, ko na nas pritiskajo zahteve z večih strani, se nam na delovnem mestu ustvari kaos. Na tok zahtev in dogodkov, ki ustvarjajo kaos, nimamo vpliva, zato se moramo otresti potrebe, da bi nadzorovali okolje, in se navaditi delati v kaosu, ne da bi to vplivalo na nas.

**Notranji vzroki** stresa so lastne misli, zaskrbljenost, neorganiziranost in »zlata kletka«. Ta prispodoba pomeni, da ljudje velikokrat delujemo na robu svojih zmožnosti in smo razpeti med službo, kariero in nadurnim delom. Ujeti smo v »zlato kletko«, kar pomeni, da smo zavedno ali nezavedno zamenjali določene vrednote (npr. družino, prosti čas) za razkošno stanovanje in drag avtomobil. Na razkošje se potem navadimo in si ne predstavljamo več življenja brez njega. Poleg tega so vzrok stresa tudi obljube, ki smo jih dali nekomu, pa jih ne moremo izpolniti. Naučiti se moramo ločiti prošnje, ki jih ni nujno izpolniti, od tistih, ki so pomembne (Božič, 2003, str. 31).

Uspešno prepoznavanje običajnih znamenj stresa in ugotavljanje virov, ki stres povzročajo, bistveno vplivata na razumevanje in obvladovanje stresa. Lažje se spopademo z notranjimi viri stresa kot z zunanjimi, saj sebe lažje nadzorujemo in usmerjamo (Battison, 1999, str. 77).

### 2.1.2 Vzroki škodljivega stresa

Ihan in Simonič Vidrih (2005, str. 61) kot dejavnike, ki povzročajo škodljivi stres na delovnem mestu, naštevata:

- preobremenjenost;
- nenehno pomanjkanje časa (zaradi prekratko postavljenih rokov);
- nezadovoljstvo (zaradi pomanjkanja priložnosti, da bi se lahko izkazali);
- nejasna vloga in pomen delovnega mesta;
- spreminjanje delovnih metod;
- slaba obveščenost – izguba pregleda nad dogajanjem in občutkom pripadnosti organizaciji.

Preobremenjenost je lahko kvalitativna, kar pomeni, da delavec ni dovolj usposobljen za delo, ki ga opravlja, ali kvantitativna, ki pomeni, da ima delavec preveč dela (Černigoj Sadar, 2002, str. 93).

Arnold je leta 1997 definiral pet ključnih elementov, ki so povezani s stresom na delovnem mestu (Pettinger, 2002, str. 10):

- sprejemanje odločitev;
- nenehen nadzor nad napravami in materiali;
- ponavljajoče se izmenjavanje informacij z drugimi;
- neprijetni fizični pogoji;
- obvladovanje nestrukturiranih nalog namesto strukturiranih.

Pettinger (2002, str. 10) poleg teh petih dejavnikov navaja še naslednje:

- pomanjkanje virov, znanj in drugih stvari;
- negotovost zaposlitve;
- neprijeten ali nepošten menedžerski in nadzorni stil in pristop;
- premalo notranjih in zunanjih pohval oz. nagrad za opravljeno delo.

Raven stresa je vse višja, tem bolj neko delovno mesto poseduje navedene dejavnike. Na raven stresa negativno vpliva predvsem kombinacija vseh teh dejavnikov, saj lahko raven stresa zmanjšamo, če sta prisotna samo eden ali dva dejavnika od navedenih (Pettinger, 2002, str. 10).

Černigoj Sadarjeva (2002, str. 93) sistematsko oblikuje štiri področja, ki predstavljajo vir stresa na delovnem mestu. Sama **značilnost dela** je lahko za človeka obremenjujoča, kadar njegovo delovno mesto ni ergonomsko<sup>3</sup> ustrezno, kadar dela izmensko, kadar mora v okviru

---

<sup>3</sup> Ergonomska načela delovnega mesta (Zupan & Kaše, 2003):

- antropometrično oblikovanje delovnih mest (delovno mesto prilagodimo telesnim meram človeka);

svojega dela veliko potovati, kadar se mora priučiti novih tehnologij in kadar je z delom preobremenjen.

Drugo področje je **vloga zaposlenca v organizaciji**, ki je definirana kot vzorec vedenjskih značilnosti, ki jih organizacija pričakuje od zaposlenca. Pri tem gre predvsem za dvoumnost in konfliktnost vloge ter odgovornost za druge. Dvoumnost vloge pomeni, da zaposlenec nima jasne podobe o ciljih dela, pričakovanih sodelavcev in obsegu svoje odgovornosti. Konfliktnost vloge se kaže v primeru nasprotujočih si zahtev na delovnem mestu, ko mora zaposlenec delati stvari, za katere meni, da ne spadajo med njegove delovne naloge (Černigoj Sadar, 2002, str. 94; Mulki, Jaramillo & Locander, 2007, str. 561).

Tretje področje, iz katerega izvira stres na delovnem mestu, so **odnosi med ljudmi**. Poleg odnosov z nadrejenimi, podrejenimi in sodelavci tudi odnosi s strankami, saj se pri delu s strankami zahteva individualni pristop, obvladovanje in izkazovanje lastnih čustev. Na odnose s sodelavci negativno vplivajo kompetitivnost, osebni konflikti, tehnično in storilnostno orientirane osebe.

Zadnje področje je **razvoj kariere**. Človek sprejme delo z določenimi pričakovanji glede napredovanja, plače, varnosti zaposlitve itd. Če njegova pričakovanja niso izpolnjena, izgubi občutek pripadnosti in samospoštovanje (Černigoj Sadar, 2002, str. 94).

Pettinger (2002, str. 11) je mnenja, da stres nastane, ko se pojavijo zastraševanje, posmehovanje ali nadlegovanje in ko ti pojavi niso le enkratni, ampak ponavljajoči. Poleg tega lahko stres nastopi tudi, ko posamezni zaposlenec v podjetju zasledi slabo prakso in se počuti nemočnega za ukrepanje. Vse to izvira iz nezakonite uporabe moči posameznika, skupine ali organizacije kot celote.

Človek v času življenja prevzame veliko vlog. Nekatere se tičejo dela, povečini pa so osebne (neprofesionalne vloge), kot npr. vloga matere, nakupovalke, žene, bralke, šoferke itd. Stres se pojavi, kadar smo v neki vlogi negotovi, kadar je vloga nejasno definirana, pri prekrivanju vlog (posebno profesionalnih in zasebnih), kadar nas neka vloga preobremenjuje ali kadar nas ne izpolnjuje (Pettinger, 2002, str. 12).

- 
- psihološko oblikovanje delovnih mest (z različnimi ukrepi vplivamo na boljše počutje zaposlenca na delovnem mestu (npr. rože v prostoru));
  - ekološko oblikovanje delovnih mest (urejanje delovnih pogojev (osvetlitev, hrup, klimatske razmere));
  - fiziološko oblikovanje delovnih mest (metode dela prilagodimo značilnostim človeškega telesa);
  - organizacijsko oblikovanje delovnih mest (delovni čas prilagajamo biološkemu dnevnemu nihanju učinka (npr. z odmori));
  - oblikovanje delovnih mest na način, da je zajemanje vidnih, slušnih in informacij, ki jih človek dobi s tipom, čim boljše;
  - oblikovanje delovnega mesta z vidika varstva pri delu (preprečuje poškodbe in delovne nesreče).

Problem stresa pa lahko izvira tudi iz nas samih in našega dožemanja delovnega mesta ali zmožnosti za spopadanje s stresom. Poznamo dve šoli, ki govorita o motivaciji človeka za delo. Prva pravi, da ima človek vrojen odpor do dela in ga je potrebno v delo siliti. Druga pa zagovarja teorijo, da je delo nekaj naravnega, da ljudje težimo k odgovornosti ter da je zadovoljstvo zadostno plačilo za trud. Ne zanikajo dejstva, da so pomembne tudi denarne spodbude, medčloveški odnosi in razmere na delovnem mestu, vendar samo priznanja, odgovornost in doseženi uspehi prinašajo pravo zadovoljstvo pri delu (Battison, 1999, str. 41).

## **2.2 Spolne razlike pri doživljanju stresa na delovnem mestu**

Poleg splošnih virov stresa, ki veljajo tako za moške kot za ženske, Černigoj Sadarjeva (2002, str. 96) omenja dodatne stresorje, ki se bolj pogosto pojavljajo pri ženskah: konfliktnost zaradi neusklajenosti zahtev dela in družinskega življenja, diskriminacija, spolno nadlegovanje in manj nagrajevanja, kot so ga deležni moški.

Družinsko življenje in zadovoljstvo z delom sta dva pomembna prediktorja splošnega zadovoljstva z življenjem. Zaposlene ženske so veliko bolj izpostavljene stresu, saj morajo poleg dela v službi skrbeti tudi za družino. Za ženske je pri zmanjševanju stresa na delovnem mestu najbolj učinkovita družinska podpora, medtem ko so moškim bolj pomembni viri pomoči na delovnem mestu. Tudi če partner pomaga pri gospodinjskih opravilih, je za žensko lahko to stresno, če zaradi orientacije v skupnosti meni, da bi morala vse postoriti sama, če mora partnerja za gospodinjska dela nenehno vzpodbujati ali če oceni, da gospodinjska dela niso opravljena dobro. Pri usklajevanju družinskega življenja in dela ločimo tri vrste konfliktov. Prvi se navezuje na težave z razporejanjem časa in energije med delom in družino (časovni konflikt). Drugi konflikt je konflikt napetosti, saj se napetosti in čustveno stanje iz ene vloge velikokrat prenaša na izvajanje druge vloge. Tretji konflikt (vedenjski) nastane zaradi neusklajenosti družinskih in delovnih vedenjskih vzorcev (Černigoj Sadar, 2002, str. 96).

Pari, ki imajo tradicionalni pogled na vlogo moškega in ženske, si vloge razdelijo tako, da je ženska zadolžena za gospodinjstvo in otroke, moški pa za finančno podporo družine. V tem primeru so moški veliko bolj izpostavljeni stresu pri delu, ki izhaja predvsem iz negotovosti zaposlitve. V današnji družbi je večina parov eligitarnih, kjer oba zakonca hodita v službo in naj bi si delila dela v gospodinjstvu. Pri takšni ureditvi oba zakonca občutita približno enako negotovost zaposlitve in s tem povezan stres pri delu (Gaunt & Benjamin, 2007, str. 343).

Rego in Cunha (2008, str. 748) sta potrdila, da se stres poveča v primeru, ko zaposlenec meni, da zaradi določenih družinskih razmer ne more izkoristiti nekaterih priložnosti za izobraževanje ali osebni razvoj, po drugi strani pa se stres zmanjša, kadar zaposlenec meni, da so te priložnosti takšne, da se jih da uskladiti z njegovim družinskim življenjem.

## 2.3 Izgorevanje

Izgorelost je končna stopnja stresa, ko odpovejo prilagoditveni mehanizmi, saj neravnovesje med zahtevami in sposobnostmi traja predlogo. Izgorelost za razliko od stresa vključuje razvoj negativnih stališč in vedenja do prejemnikov storitev, dela in organizacije. Stres lahko izkusi vsak, izgorevanje pa le tisti, ki so z navdušenjem začeli kariero in imajo visoke cilje in pričakovanja, saj je ugotovljeno, da so izgorevanju bolj izpostavljeni tisti, ki pričakujejo, da bodo zaradi svojega dela dobili občutek pomembnosti. Izgorelost je torej vrsta poklicnega stresa in se od depresije razlikuje po tem, da je povezana z delom in situacijsko specifična, čeprav imata obe značilnost čustvene izčrpanosti (Černigoj Sadar, 2002, str. 86).

Organizacije se pogosto ne menijo za izgorevanje na delovnem mestu, saj po mnenju menedžerjev izgorevanje ne sodi med obveznosti delodajalcev, poleg tega pa menijo, da proti izgorevanju ne bi mogli nič ukreniti, tudi če bi imeli denar, čas in strokovno znanje. Menedžerji so prepričani, da so za problem izčrpanosti krivi posamezniki. Kadar so torej zaposlenci utrujeni, je to zato, ker dopuščajo, da težave v družini vplivajo na njihovo delo, ali pa imajo kakšne vedenjske težave (npr. niso pripravljeni sprejeti odgovornosti, se vedno le pritožujejo itd.). Ker gre za problem posameznika, naj ga le-ta tudi sam reši. Takšen način mišljenja v primeru izgorevanja torej pomeni, da se mora zaposlenec naučiti, kako naj se spopade s povzročitelji stresa na delovnem mestu, in ne, da mora ugotoviti, kako naj se povzročiteljev znebi, da bi lahko ustvaril nestresno delovno okolje. Ker je po mnenju menedžerjev za izgorevanje na delovnem mestu kriv posameznik, torej že po definiciji za težavo ni kriv delodajalec. Izgorevanje postane organizacijski problem šele takrat, ko začne organizaciji povzročati večje izgube prihodkov. Poleg navedenih dveh prepričanj menedžerjev pa so ti tudi mnjenja, da izgorevanje nima resnejšega vpliva na organizacijo. To pa je seveda povsem zgrešeno mišljenje, saj organizacija ne sprevidi, kako izgorevanje vpliva na končni rezultat poslovanja. Delavci kljub izčrpanosti prihajajo na delo, če slučajno dajo odpoved, je za organizacijo še bolje, saj nima zapletov in zakonskih obveznosti, ki so povezane z odpustitvijo. Poleg tega pa izgorevanje na delovnem mestu ni protizakonito, zmanjševanje povzročiteljev psihičnega stresa pa ne sodi med odgovornosti za zdravje in varnost na delovnem mestu. Ob vsem tem so menedžerji prepričani, da lahko organizacija proti izgorevanju ukrepa le tako, da ljudem prepusti, da sami poskrbijo zase. Včasih organizacija omogoči zaposlencem, da se vključijo v različne delovne terapije, toda kljub temu je rešitev problema še vedno le v rokah posameznika (Maslach & Leiter, 2002, str. 60).

Izraz »karoshi« ali »smrt zaradi stresa« se je pojavil ob študijah vzorcev dela v velikih korporacijah na Japonskem. Izvirna hipoteza je trdila, da skrajne vsakodnevne fizične in psihološke zahteve delanja nadur pomenijo, da ljudje umirajo od izčrpanosti. Tubbs je leta 1993 dognal, da je dejanski »morilec« stres. Ljudje, ki so delali nadure, so čutili, da nimajo nobenega nadzora nad svojim delom in nad zahtevami nadrejenih. Veliko se jih je zanašalo na nadure, da so lahko preživeli mesec, da so lahko preskrbeli družino in si zagotovili nek

socialni standard. Smrt je povzročil pritisk, ki so ga ti delavci doživljali, in ne nadure same (Pettinger, 2002, str. 25).

## 2.4 Uravnavanje stresa na delovnem mestu

Le Fevre, Kolt in Matheny (2006, str. 548) definirajo tri ravni posredovanja za uravnavanje stresa. **Primarno** posredovanje se ukvarja s stresorji, ki izhajajo iz delovnega mesta, in se osredotoča na raven organizacije. Na tej ravni skuša organizacija na dolgi rok predvsem odpraviti stresorje, ki izvirajo iz delovnega mesta, pri čemer lahko pride tudi do spremembe organizacijske kulture. **Sekundarno** posredovanje se osredotoča na posameznika znotraj organizacije, **terciarno** pa skuša ugotoviti in odpraviti že nastale simptome stresa pri posamezniku.

Merjenje stresa lahko poteka na tri načine. Pri prvem načinu poskušamo definirati stresorje na delovnem mestu (kateri so, koliko jih je itd.), pri drugem načinu merjenja stresa merimo simptome stresa, pri tretjem pa zbiramo poročila ljudi, ki opisujejo svoje doživljanje stresa (Stanton et al., 2001, str. 868).

### 2.4.1 Uravnavanje stresa na ravni organizacije

Kadar želimo odpraviti vzroke za stres na delovnem mestu, smo kot posameznik precej nemočni, vsekakor pa se naša moč poveča, če delujemo kot skupina. Kadar ugotovimo, da vzroki za stres niso v nas samih, ampak v organiziranosti podjetja, v katerem delujemo, lahko ukrepamo tako, da se povežemo s sodelavci in govorimo z nadrejenimi, sindikatom ali pa poiščemo pravno pomoč (Battison, 1999, str. 41).

Organizacijski pristop k obravnavanju izgorevanja obeta učinkovite spremembe, saj ima organizacija moč in vire in s tem možnost, da veliko stori. Organizacijski pristop se loteva problemov skupine ljudi, zato je učinkovitejši tako z vidika stroškov kot tudi z vidika ljudi, saj ustvarja postopke za vzajemno podporo, od katere imajo koristi vsi zaposleni. Z izboljšanjem menedžmenta človeških virov organizacija vzpodbuja produktivnost in kakovost življenja zaposlenih. Posredovanje na ravni organizacije pospešuje funkcioniranje delovnega okolja, kar odpira večje možnosti za izboljšanje povezanosti z delom (Maslach & Leiter, 2002, str. 65).

Maslach in Leiter (2002, str. 77) predlagata preventivni pristop, kot npr. zaposlitev novega delavca, namesto da bi naložili enemu zaposlencu delo dveh, razvijanje postopkov za reševanje sporov, upoštevanje predlogov zaposlenih itd. Z vsem tem se krepi predanost delu, zaposleni postanejo izučeni, zvesti, in prav to je ključno za nepredvidljive čase kriz in kaosa.

Za dobro počutje na delovnem mestu je potrebna jasna opredelitev delovnih nalog, odprtost do sodelavcev v smislu dajanja pozornosti in sprejemanje sodelavcev takih, kot so. Dobro je, če sodelavci pomembne dosežke skupaj proslavijo ter da tudi nadrejeni opazijo dosežke in jih pohvalijo (Ihan & Simonič Vidrih, 2005, str. 64).

George in Jones (1996, str. 274) predlagata dve vrsti strategij: emocionalno in problemsko orientirane. **Emocionalno orientirane strategije** poskušajo kontrolirati občutke stresa in čustva človeka, medtem ko **problemsko orientirane strategije** obravnavajo predvsem vzroke stresa. V okviru problemsko orientiranih strategij podjetja George in Jones navajata rešitve, kot so sprememba dela in rotacije delavcev, varstvo otrok zaposlencev, delovna varnost, zmanjšanje negotovosti in fleksibilen delovni čas. Kot emocionalno orientirane strategije podjetja sta opredelila možnost rekreacije v podjetju, podporo podjetja zaposlencem, programe za pomoč zaposlencem, proste dneve in dneve počitka.

Clarkson in Hodgkinson (2006, str. 685) predlagata dnevnik stresa, kjer zaposlenec vsakodnevno natančno opisuje, kaj je delal, kako se je razumel z ljudmi, s katerimi je imel ta dan opravka, kaj je tekom dneva občutil itd. Na ta način naj bi organizacije lažje določile stresorje in spoznale, na kakšen način se zaposlenci soočajo z vsakodnevnim stresom na delovnem mestu.

Čeprav se velikokrat kot rešitev ponuja tudi delo od doma, se to v raziskavi, ki sta jo opravila Breugh in Frye (2008, str. 352), ni potrdilo. Delo od doma in konflikt delo-družina sta bila namreč pozitivno povezana, vzrok temu je verjetno zabris linije med delom in družino, ki se pojavi, če zaposlenec dela od doma.

Ker lahko premalo zahtev iz okolja prav tako povzroči stres, je bistvenega pomena, da organizacije ohranijo določeno mero stresorjev, ki povzročajo pozitivni stres, in odstranijo tiste, ki povzročajo negativni stres. Herzbergova dvofaktorska teorija omenja dve vrsti dejavnikov, ki so povezani z zadovoljstvom zaposlencev. Higieniki so dejavniki, ki morajo biti prisotni, da so zaposlenci zadovoljni. Ko so enkrat doseženi, se zadovoljstvo zaposlenih s povečevanjem prisotnosti higienikov ne poveča. Drugi dejavniki so motivatorji. V primeru, ko le-ti niso prisotni, zaposlenci niso nezadovoljni, če so motivatorji prisotni, pa so zaposlenci za delo bolj motivirani. Pri tem gre predvsem za dosežke, pozornost, odgovornost, napredovanje itd. (Wallgren & Hanse, 2006, str. 52).

#### 2.4.2 Uravnavanje stresa na ravni posameznika

Stresa ne bomo mogli premagati, če ga ne bomo sprejeli in razumeli. Stres je čustvo, ki ga izzovemo sami, zato nam škodljivega stresa ni potrebno odpraviti ali odmisлити, ampak ga moramo razumsko sprejeti. Najprej moramo dognati, česa nas je tako strah. Ko pogledamo nazaj, se izkaže, da se približno 90 % tega, česar smo se bali, v resnici ni nikoli zgodilo, v 9 % pa težave sploh niso bile tako resne in smo jih z lahkoto rešili (Schmidt, 2003, str. 23).

Nekateri ljudje se s stresom ne znajo soočiti oz. se z njim soočijo tako, da iščejo poti za lajšanje stiske, vendar pa strategija prikrivanja težav nikoli zares ne reši. Najpogostejša znamenja, ki kažejo na to, da človek rešuje svoje težave s prikrivanjem, so neredno prehranjevanje, ponavljajoče se dejavnosti (npr. umivanje rok), jemanje mamil, pretirano uživanje alkohola in kajenje, izogibanje ljudem in krajem, kjer je velika verjetnost, da srečamo znance, napadnost in spreminjanje spalnih navad (Battison, 1999, str. 17).

Zdravila, ki jih jemljemo, da bi rešili svoje težave (depresijo, nespečnost, nizko raven energije ...), nam ne pomagajo, ampak celo škodijo, saj ocene strokovnjakov kažejo, da je skoraj 50 % obolenj posledica toksičnih terapij s farmacevtskimi sredstvi.

Če o rešitvah le razmišljamo, nismo naredili nič. Od besed moramo preiti k dejanjem, saj za neuspeh ni krivo pomanjkanje idej, temveč slaba organizacija in premalo vztrajnosti. K cilju nas pripelje zaporedje preprostih korakov, če le hodimo po pravi poti (Newhouse, 2000, str. 64).

Ko se zavemo vzrokov stresa, smo naredili prvi korak k obvladanju stresa. Velikokrat za stres niso krivi zunanji vzroki, ampak mi sami. Nekateri ljudje si postavijo nerealne cilje, ki jih potem ne morejo uresničiti (Božič, 2003, str. 31).

#### 2.4.2.1 Tehnike uravnavanja stresa na ravni posameznika

Battison (1999, str. 42) svetuje, naj takrat, ko ne moremo spremeniti povzročiteljev stresa, spremenimo svoj odnos do njih. Da lahko to dosežemo, moramo obvladati tehniko obvladovanja časa, uveljavljanja svojih želja in komuniciranja.

Pri obvladovanju časa stremimo k temu, da ohranjamo ravnovesje med domom, delom in zabavo. To lahko dosežemo tako, da si postavljamo realne cilje in tako ne privolimo, da bi delali več, kot zmoremo. Poleg tega je dobro, da vedno dokončamo eno nalogo in se šele potem posvetimo drugi, da za nekatera dela pooblastimo druge, da uporabljamo skupinski pristop, da enolična in nezahtevna dela (pomivanje, urejanje vrta) izkoristimo za razmišljanje in da se na določene naloge vnaprej dobro pripravimo (Battison, 1999, str. 27).

Na delovnem mestu oz. pri delu smo v stiku z nadrejenimi, s podrejenimi in s sebi enakimi. Na vsaki od teh ravni se razvijejo odnosi, ki jih lahko ogrozijo različne motnje. Osnova dobrim medsebojnim odnosom so dobri stiki, poleg tega moramo upoštevati še kulturne razlike, možnosti, da sprejemnik informacije iz različnih vzrokov ne sprejme (je preutrujen, prezaposlen itd.), da ima lahko sprejemnik odklonilen odnos (ne zaupa viru, zavrača avtoriteto itd.) in da so sporočila lahko protislovna (neusklajeno vodstvo, širjenje govoric) (Battison, 1999, str. 42).

Zahteve naših nadrejenih in želje naših partnerjev, otrok ali družine so med seboj pogosto izključujoče. Zaradi tega se moramo naučiti, kako se lahko postavimo po robu vsakemu od njih. Če smo odločni, to še ne pomeni, da smo napadalni ali brezobzirni. Velikokrat se ljudje bojimo reči »ne«, saj nas je strah, da bi koga užalili, toda odločnost temelji na prepričanju, da smo vsi ljudje enakopravni, torej lahko rečemo »ne«, kadar imamo druge načrte oz. za določeno stvar res nimamo časa (Battison, 1999, str. 29).

Covey (1996, str. 17) je mnenja, da kljub obvladovanju tehnik za dobre medčloveške odnose le-teh ne bomo mogli doseči, če bo naš značaj izkrivljen in zaznamovan z neiskrenostjo in dvoličnostjo, saj ljudje začitijo manipulacijo.

Človek mora sam najti pravo rešitev. Newhouse (2000, str. 61) navaja prisposodobu z nogometaši. Ljudje se venomer podimo za žogo, a za razliko od nogometašev, ki vedo, zakaj to počnejo, mi ne vemo. Ko končno pridemo do žoge, smo razočarani in si moramo spet izmisliti novo žogo. Tako se npr. želimo vzpenjati po hierarhični lestvici v nekem podjetju. Vedno mislimo, da nam bo prehod na naslednjo stopničko rešil vse težave, vendar temu ni tako. Prav tako ljudje zmotno mislimo, da lahko srečo kupimo. Vsi stremimo k temu, da bi bili srečni, a se istočasno pehamo za materialnimi dosežki, ki nam ne prinesejo sreče. Sreča pride sama od sebe. Če menimo, da nam bo zadetek na loteriji prinesel srečo, le bežimo v prihodnost in se ne zavedamo, da je sreča mnogo lažje dosegljiva.

Božičeva (2003, str. 32) kot taktike obvladovanja stresa predlaga še pazljivo poslušanje, prepoznavanje vedenjskih vzorcev in urejeno ter prijetno delovno okolje. Poleg tega se moramo naučiti, da ne odlašamo do zadnjega trenutka, kadar moramo opraviti določeno delovno nalogo, in da najprej opravimo zahtevnejše naloge. Stres lahko obvladamo tudi tako, da med opravljanjem določene zahtevne naloge ali kadar nam nekaj ne gre od rok, na telefonske klice ne odgovarjamo in morebitne kliče kasneje pokličemo nazaj. Bistvenega pomena je tudi, da se odvadimo zamujanja, saj ljudje danes najbolj cenijo prav svoj čas in jim z zamujanjem pokažemo, da jih ne cenimo, saj po nepotrebnem tratimo njihov čas. Kadar si želimo spremembe, ker na delovnem mestu nismo zadovoljni, moramo svoje predloge posredovati naprej. Ponavadi se zaposleni le pritožujejo nad delovnimi razmerami, nihče pa si ne upa predlagati sprememb. Odziv na predlagane spremembe je velikokrat pozitiven, če pa je negativen, vsaj vemo, da smo poskusili vse, da bi stvari obrnili na bolje. Pomemben dejavnik delovnega mesta je tudi delovni ritem. Veliko ljudi pozna samo dve hitrosti dela: hitro in hitreje. Kadar hitimo, smo nervozni in ne ločimo pomembnih nalog od nepomembnih, saj želimo vse opraviti naenkrat. Delovni ritem moramo upočasniti, saj bomo le tako bolj sproščeni in uspešnejši.

Greiner (2006, str. 345) kot optimalno rešitev predlaga, naj obdobju, ko delamo več, sledi obdobje, ko delamo manj. Takšni cikli so stabilni, če jih spremlja eustres, saj v tem primeru ljudje radi delajo in jim delo ne predstavlja samo vira zaslužka.

Newhouse (2000, str. 70) kot metode preprečevanja stresa navaja pravilno prehrano, telesno aktivnost, upoštevanje bioloških ritmov in pozitivno miselno naravnost.

Za obvladovanje trenutne napetosti lahko posameznik uporabi različne tehnike dihanja in druge načine fizičnega sproščanja, kot so sproščanje obraznih mišic, sprehodi, meditacija itd. (Schmidt, 2003, str. 27). George in Jones (1996, str. 271) poleg rekreacije in meditacije kot emocionalno orientirane strategije navajata še družbeno podporo (prijateljev, sodelavcev, družine) in strokovno svetovanje. Med problemsko orientirane strategije posameznika sta uvrstila ravnanje s časom, pomoč mentorja in spreminjanje vlog, pri čemer mislita predvsem na zmanjšanje konfliktnosti, dvoumnosti, preobremenjenosti ali neobremenjenosti vloge.

Zahteve na delovnem mestu so lahko previsoke glede na človekove sposobnosti, lahko pa so tudi prenizke. V tem primeru Looker in Gregson (1993, str. 116) predlagata, da si človek poišče nek hobi, da obiskuje večerne tečaje, da sodeluje v prostovoljnih društvih in da premisli, ali mu delovno mesto in položaj, ki ju zaseda, res ustrezata.

#### 2.4.2.2 Sposobnost obvladovanja stresnih situacij

Svoje sposobnosti obvladovanja stresnih situacij lahko povečamo s spremenjenim življenjskim slogom. Pri tem moramo razmisliti predvsem o načinu prehranjevanja, o uživanju kofeina, alkohola in o kajenju. Poleg tega moramo paziti na svojo telesno težo in se čim več gibati ter dovolj spati (Looker & Gregson, 1993, str. 159).

Sposobnosti obvladovanja stresnih situacij lahko povečamo tudi z izboljšanjem značajskih potez. Upoštevati moramo vlogo ljubezni in razumevanja. Pri tem imata Looker in Gregson (1993, str. 171) v mislih tako odnose v družini kot tudi odnose s prijatelji in drugimi. Znanstveno je namreč dokazano, da imajo ljudje, ki se počutijo ljubljene in imajo oporo, raven adrenalina, noradrenalina in kortizola nižjo od normalne.

Poročeni ljudje doživljajo manj stresa in s stresom povezanih bolezni kot pa neporočeni. Razlogi za to so verjetno večja socialna integracija, bolj zdrave življenjske navade, poleg tega pa tudi skrb za zakonca, večji dohodek gospodinjstva in posledično manj finančnih težav (Gardner & Oswald, 2004, str. 1181).

Poleg razumevanja z drugimi je bistvenega pomena samospoštovanje. Ljudje, ki se v svoji koži dobro počutijo, so manj dovzetni za stresne situacije. Zadovoljstvo s samim seboj je predvsem posledica razmerja med tem, kar smo v življenju dejansko dosegli, in med tem, kar smo do sedaj hoteli doseči. Naučiti se moramo sprejemati svoje napake in pomanjkljivosti ter jih poskušati odpraviti. Poleg tega pa si moramo postaviti stvarne cilje in pričakovanja, ki so v skladu z našimi sposobnostmi. Pomembno je tudi, da nismo pesimistični in da v vsaki stvari vidimo nekaj pozitivnega. Sposobnosti za obvladovanje življenjskih težav bomo najbolj povečali z odločnostjo. Odločnost pomeni učinkovito komuniciranje, razumevanje

sogovornika in jasno izražanje svojih misli. Še en dejavnik, ki pripomore k povečanju sposobnosti, je smeh, nasmeh in smisel za humor. Raziskave so pokazale, da humor blaži napetost pri delu, izboljšuje koncentracijo in povečuje ustvarjalnost. Naučiti se moramo smejati samemu sebi, saj je to ena izmed lastnosti, pomembnih za uspešno navezovanje stikov med ljudmi (Looker & Gregson, 1993, str. 174).

## **3 RAČUNOVODSTVO IN POKLIC RAČUNOVODJE**

### **3.1 Razvoj računovodstva**

Zgodovina računovodstva sega daleč nazaj v Babilon (3.600 let pr. n. št.). Takrat se je računovodstvo pojavljalo v obliki zapisov določenih dogodkov, kot npr. menjavanje dobrin. Tudi Grki, Rimljani in Egipčani so se posluževali podobnih zapisov, da so imeli na voljo evidence dolgov, izplačil in drugih podobnih kategorij.

V srednjem veku se je pojavila trgovina med italijanskimi mesti in Vzhodom, v ta čas pa segajo tudi začetki dvostavnega knjigovodstva, ki so ga izumili italijanski trgovci. Kasneje se je skupaj z industrijsko revolucijo v 19. stoletju razvijalo tudi računovodstvo in prešlo iz pretežno ročnega v strojno delo. Problem principala in agenta se je pojavil že v tistem času, saj se je kapital kopičil v rokah najpremožnejših članov družbe, funkcija lastništva pa se je vedno bolj ločevala od funkcije poslovođenja. To je zahtevalo zanesljivejše računovodske informacije, da so lahko principalii nadzirali svoje agente (Zaman, Hočevlar & Igličar, 2007, str. 2).

V 20. stoletju je računovodstvo prešlo iz knjigovodenja (obravnavanje podatkov o preteklosti) tudi na (Zaman et al., 2007, str. 3):

- računovodsko predračunavanje: obravnavanje podatkov o prihodnosti;
- računovodsko analiziranje: presojanje ugodnosti, ki jo podatki izražajo kot podlago za usmerjanje prihodnjega delovanja;
- računovodsko nadziranje: računovodsko presojanje pravilnosti pojavov in računovodskih podatkov o njih.

Danes se računovodstvo najpogosteje deli na finančno in stroškovno računovodstvo. Finančno računovodstvo zbira in sporoča računovodske podatke in informacije podjetja zunanjim uporabnikom in spremlja poslovne dogodke podjetja z drugimi podjetji. Stroškovno računovodstvo je analitične narave in je povezano z notranjim poslovanjem podjetja: spremlja in proučuje prvine poslovnega procesa<sup>4</sup>, stroške dela, materiala, storitev in amortizacije ter poslovne učinke in poslovni izid za posamezne dele poslovnega sistema. Poleg teh dveh vrst računovodstva pa poznamo tudi poslovodno računovodstvo, ki izhaja iz stroškovnega in

---

<sup>4</sup> Prvine poslovnega procesa: delovna sila, predmeti dela, delo in tuje storitve.

finančnega računovodstva in je usmerjeno k pripravi informacij za poslovno odločanje (Zaman et al., 2007, str. 24).

### 3.2 Kodeks poklicne etike računovodje

Kodeks poklicne etike računovodje (1998) je določil Slovenski inštitut za revizijo in zavezuje vse računovodje, ki so člani Zveze računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije (v nadaljevanju Zveza) ali vpisani v register pri Slovenskem inštitutu za revizijo. Namen kodeksa je jasna in nedvoumna opredelitev poklicnoetičnih dolžnosti računovodij. Kodeks določa pet načel obnašanja računovodje:

- **Strokovnost in odgovornost**

Računovodja, ki dela v srednjih in velikih organizacijah<sup>5</sup> ter v računovodskih servisih, naj bi imel vsaj visokošolsko izobrazbo, v drugih organizacijah pa vsaj višješolsko izobrazbo. Prevzame lahko le tiste naloge, za katere meni, da jih lahko opravi strokovno neoporečno. Odlikovati ga mora kar najširše, najpopolnejše in najbolj vsestransko poznavanje gospodarske teorije in prakse, zlasti ekonomike gospodarskih družb in računovodstva. Delovati mora v skladu s slovenskimi pravili in računovodskimi standardi, če njegovo poslovanje posega v mednarodni poslovni prostor, mora spoštovati tudi mednarodne računovodske standarde in druga mednarodno sprejeta pravila. Če pristojni v podjetju ne spoštujejo omenjenih standardov in pravil, je računovodja dolžan, da jih na to opozori. V vseh zadevah, ki se nanašajo na računovodsko dejavnost, in do vseh, za katere dela, mora biti zanesljiv. Ohranjati mora ustrezno raven strokovnosti z nenehnim izpopolnjevanjem teoretičnega znanja in veščin. Ljudem, ki v podjetjih sprejemajo odločitve, mora posredovati pomembne in zanesljive informacije ter pripravljati popolna in jasna poročila in predloge.

- **Zaupnost**

Računovodja mora varovati zaupne informacije, do katerih ima dostop pri svojem delu, razen če ima za razkrivanje takšnih informacij dovoljenje oz. ga k temu zavezuje zakon. Pridobljenih informacij prav tako ne sme uporabljati za osebne koristi in v noben drug namen, ki bi bil v nasprotju z zakonom ali bi škodil Zvezi. Poleg tega mora svoje podrejene obveščati o zaupni naravi informacij in jih nadzorovati ter tako zagotavljati spoštovanje načela zaupnosti.

- **Poštenost**

Računovodja se mora izogniti vsaki dejavnosti, ki bi mu onemogočila pošteno opravljanje njegove dolžnosti. Zavrni mora vsa darila, usluge ali ponudbe, ki bi vplivale na njegovo poštenost. Od poslovnih partnerjev ne sme sprejeti nobene večje vrednosti, saj bi to škodovalo

---

<sup>5</sup> Srednja družba je družba, ki ima od 50 do 250 zaposlencev, čiste prihodke od prodaje nad 7.300.000 do 29.200.000 EUR ali aktivo med 3.650.000 in 14.600.000 EUR. Velike družbe so družbe z nad 250 zaposlenci, čistimi prihodki od prodaje nad 29.200.000 EUR in aktivo nad 14.600.000 EUR. Razvrščanje poteka na podlagi podatkov dveh zaporednih let, izpolnjena pa morata biti dva od treh kriterijev.

strokovnemu in moralnemu ugledu računovodje, stroke in Zveze. Računovodja ne sme opravljati ali podpirati dejavnosti, ki bi lahko spravila računovodsko stroko na slab glas, in se je dolžan izogibati navzkrižjem interesov ter obveščati druge o negativnih in pozitivnih pojavih, svoji presoji ali mnenjih.

- **Resničnost**

Računovodja ne sme opravljati dejavnosti, ki ni v skladu s koristmi njegove strokovne organizacije oz. bi lahko škodila nepristranskemu izpolnjevanju njegovih dolžnosti in odgovornosti. Dolžan je pošteno in po resnici sporočati informacije pristojnim odločitvenim ravnam v podjetju. Vse pomembne informacije, ki bi utegnile slabo vplivati na uporabnikovo razumevanje poročil, pripomb in predlogov, mora računovodja razkriti.

- **Prizadevnost**

Računovodja je za gradnjo in delovanje računovodstva v svoji organizaciji osebno odgovoren in si mora prizadevati za izpopolnjevanje znanja, večjo učinkovitost in kakovost svojega dela. Vsebinsko mora poenotiti zunanja in notranja poročila, ki morajo biti sestavljena vestno in pošteno. Ne glede na svoj organizacijski položaj mora pomagati povečevati učinkovitost in uspešnost gospodarjenja. Za natančnost računovodskih podatkov skrbi tako, da natančno določi odgovornost vseh udeležencev pri oblikovanju, gibanju in obdelovanju računovodskih listin. Prizadevati si mora, da se določi in nato uresniči takšen rokovnik izdajanja in kroženja računovodskih listin, da lahko zagotovi pravočasne računovodske podatke, ki morajo biti potem tudi pravočasno pretvorjeni v računovodske informacije v obliki ustreznih računovodskih poročil. Za nepristranskost računovodskih informacij poskrbi tako, da prilagodi informacije potrebam uporabnikov. Zavzema se za organizacijske rešitve, ki spoštujejo celovitost računovodske dejavnosti in jo ločujejo od izvedbenih.

### **3.3 Poklic računovodje**

Podjetja so po Zakonu o gospodarskih družbah (ZGD-1, 2006) dolžna voditi poslovne knjige. Vodenje poslovnih knjig zahteva, da računovodja beleži vse poslovne dogodke ob njihovem nastanku.

V praksi to pomeni, da računovodja knjiži izdane račune, prejete račune, blagajniške prejeme in izdatke, prilive in odlive s transakcijskega računa, materialne stroške, potne naloge, obračunava plače itd. Poleg tega mora računovodja voditi tudi zalogo in register osnovnih sredstev ter obračunavati amortizacijo. Vse družbe in podjetniki, ki so zavezanci za obračunavanje davka na dodano vrednost (DDV), morajo vsak mesec ali pa vsake tri mesece (če imajo manj kot 210.000 EUR letnega prometa) oddajati obračun DDV (Zakon o davku na dodano vrednost (ZDDV-1), 2006). Poleg tega je družba lahko tudi zavezanec za poročanje Intrastatu, če njene dobave v druge države članice EU presežejo 200.000 EUR ali če njene pridobitve presežejo 85.000 EUR (Intrastat: Navodila za poročevalske enote, 2008). Poleg

omenjenih poročil je še veliko takšnih, ki jih mora družba oddati npr. Agenciji Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve (AJPES), kot npr. statistiko finančnih računov (SFR), ali pa Banki Slovenije (npr. SKV – poročilo, ki prikazuje stanje terjatev in obveznosti do tujine).

Poleg knjigovodenja računovodja opravlja še ostale tri funkcije računovodstva (računovodsko predračunavanje, analiziranje in nadziranje). Včasih se je podjetjem računovodstvo zdelo nujno zlo, danes pa se vedno več podjetij zaveda, da so računovodske informacije bistvenega pomena za uspešno delovanje podjetja. Zaradi tega želi veliko podjetij prejemati računovodske informacije npr. mesečno v obliki različnih poročil (lahko tudi predračunov), kar za računovodje predstavlja dodatno obveznost oz. nalogo, ki jo morajo pravočasno in vestno ter kakovostno opraviti. Predvsem pri pripravi takšnih poročil mora računovodja pokazati znanje tudi z drugih poslovnih področij.

### **3.3.1 Priprava letnih poročil in drugih poročil v davčne in statistične namene**

ZGD (2006) določa, da morajo družbe in podjetniki voditi poslovne knjige z uporabo dvostavnega knjigovodstva ter jih enkrat letno zaključiti v skladu z ZGD in Slovenskimi računovodskimi standardi (SRS) ali Mednarodnimi standardi računovodskega poročanja (MSRP), če zakon ne vелеva drugače. Poznamo štiri temeljne računovodske izkaze: bilanco stanja, izkaz poslovnega izida, izkaz denarnih tokov in izkaz gibanja kapitala. Skupaj s pojasnili k računovodskim izkazom predstavljajo prvi del letnega poročila. Drugi del letnega poročila pa predstavlja poslovno poročilo posloводства. Računovodsko poročanje opredeljuje SRS 30 (SRS, 2006).

Srednje in velike kapitalske družbe (kot velike družbe so opredeljene tudi: banke, zavarovalnice, borze vrednostnih papirjev ter zavezanci za konsolidacijo<sup>6</sup>), dvojne družbe in tiste majhne kapitalske družbe, z vrednostmi papirji katerih se trguje na organiziranem trgu, morajo svoja letna poročila ter konsolidirana poročila zaradi javne objave skupaj z revizorjevim poročilom predložiti AJPES v osmih mesecih po koncu poslovnega leta, ki se lahko razlikuje od koledarskega leta. Majhne družbe, z vrednostnimi papirji katerih se ne trguje na organiziranem trgu, in podjetniki morajo letno poročilo predložiti AJPES v treh mesecih po koncu poslovnega leta. Letno poročilo teh družb ne zajema vseh štirih temeljnih računovodskih izkazov, ampak je sestavljeno iz bilance stanja, izkaza poslovnega izida in pojasnil k izkazom. Poleg tega pa morajo vse kapitalske družbe in tiste osebne družbe, pri katerih za njihove obveznosti ni neomejeno odgovorna nobena fizična oseba, predložiti tudi predlog razporeditve dobička ali obravnavanja izgube (ZGD, 2006).

Po končanem poslovnem letu morajo torej računovodje sestaviti računovodske izkaze. Ker ima večina slovenskih podjetij poslovno leto usklajeno s koledarskim, je obdobje od 1.

---

<sup>6</sup> Konsolidacija pomeni, da povezana podjetja pripravijo skupinske računovodske izkaze.

januarja do 31. marca oz. do 30. aprila, ko morajo biti pripravljeni konsolidirani računovodski izkazi, za računovodje izjemno naporno. V tem času morajo poleg tistih obveznosti, ki jih imajo vsak mesec, pripraviti tudi računovodske izkaze za družbo, v kateri delujejo, ali pa za več družb, če so zaposleni v računovodskem servisu. K pripravi računovodskih izkazov spada:

- uskladitev vseh odprtih postavk;
- inventura denarnih sredstev;
- uskladitev kreditov, danih posojil;
- pregled aktivnih in pasivnih časovnih razmejitev;
- inventura osnovnih sredstev in zalog (ugotovitev manjkov, kalov, viškov);
- pregled in vrednotenje finančnih naložb;
- pregled vseh kontov in knjižb na posamezen konto;
- obračun amortizacije;
- predlog delitve dobička ali poravnave izgube;
- sama sestava računovodskih izkazov itd.

Poleg letnih poročil, ki jih družbe predložijo AJPES, morajo vse družbe in podjetniki Davčni upravi Republike Slovenije (DURS) predložiti obračun davka od dohodkov pravnih oseb oz. obračun akontacije dohodnine od dohodka, doseženega z opravljanjem dejavnosti (Zakon o dohodnini (ZDoh-2), 2006; Zakon o davku od dohodkov pravnih oseb (ZDDPO-2), 2006).

Opisane naloge računovodij so le povzetek njihovih najpomembnejših delovnih nalog. Iz napisanega lahko razberemo, da mora računovodja pri svojem delu poznati zelo veliko zakonov in predpisov (SRS, MSRP, ZGD, ZDR – Zakon o delovnih razmerjih, ZDDV, ZDDPO, ZDoh, Kodeks poklicne etike računovodje, Kodeks računovodskih načel itd.).

### **3.3.2 Delo v računovodskem servisu**

V večini računovodskih servisov je delo organizirano na tak način, da posamezen računovodja skrbi za posamezno podjetje. To pomeni, da je odgovoren za vse funkcije računovodenja: knjiženje, predračunavanje, analiziranje in nadziranje. Velikokrat je ločeno le obračunavanje plač oz. osebnih dohodkov, saj je to področje izjemno kompleksno in samo po sebi zahtevno ter delikatno. Obračunavanje plač tako poteka v istem računovodskem servisu, le da je zanj zadolžen drug zaposlenec, ali celo v drugem računovodskem servisu oz. v podjetju samem. Veliko podjetij se odloči tudi za izločitev (»*outsourcing*«) plačilnega prometa, tako da računovodja za določeno podjetje opravlja tudi plačilni promet.

Večina računovodskih servisov ima svoje davčne svetovalce, na katere se lahko stranke in tudi zaposlenci obrnejo, kadar imajo kakšno vprašanje oz. problem z davčnega področja. Nekateri računovodski servisi svoje delo organizirajo tako, da en zaposlenec opravlja le knjigovodsko funkcijo, medtem ko drug zaposlenec prevzame ostale tri računovodske

funkcije in bilanciranje – takšne zaposlenke ponavadi imenujejo bilančni računovodje in so večinoma tudi bolj izobraženi od ostalih zaposlenecv.

## **4 RAZISKAVA RAVNI STRESA IN VZROKOV STRESA RAČUNOVODIJ V SLOVENSKIH RAČUNOVODSKIH SERVISIH**

### **4.1 Opredelitev hipotez**

Obdobje, v katerem računovodje pripravljajo letne računovodske izkaze, je že pregovorno znano kot izjemno naporno, obremenjujoče in stresno. Pravijo, da je računovodje v tem obdobju najbolje pustiti pri miru, saj so razdražljivi in sitni. Vendar pa je poklic računovodje zahteven že sam po sebi, saj se mora računovodja vsakodnevno izpopolnjevati in slediti spremembam zakonov in predpisov, kar lahko zahteva veliko dodatnega časa in truda. V raziskavi, ki sem jo poimenovala Stres in vzroki stresa računovodij v slovenskih računovodskih servisih, sem poskušala ugotoviti, ali so računovodje v času priprave računovodskih izkazov res veliko bolj obremenjeni in tako veliko bolj izpostavljeni stresu kot v ostalem delu leta.

Looker in Gregson (1993, str. 82) opisujeta raziskavo, v kateri so pol leta spremljali dve vzorčni skupini računovodij, ki so zdravnikom pomagali z natančnimi opisi svojega vsakdanjika (prehrana, telesna aktivnost itd.). V prvi skupini so bili računovodje, ki so morali izračunati poslovne rezultate do 1. aprila, v drugi pa računovodje, ki so morali delo oddati dvakrat: 1. januarja in 1. aprila. Naraščanje holesterola v krvi sovпада z roki za oddajo računovodskih izkazov. Tudi računovodje so s svojimi zapiski potrdili, da so bili v tem času pod hudim stresom, načina prehranjevanja in telesne aktivnosti pa med tem časom niso bistveno spremenili.

Iz vsega povedanega lahko predvidevamo, da je raven stresa v času priprave računovodskih izkazov višja kot v obdobju preostalega leta.

*Hipoteza H1: Raven stresa je pri računovodjih v času priprave računovodskih izkazov višja kot v preostalem delu leta.*

Če je raven stresa v času priprave računovodskih izkazov višja kot v preostalem delu leta, stres pa merimo na podlagi simptomov, naj bi bili tudi vsi simptomi stresa pogostejši kot v ostalem delu leta. Ker se simptomi stresa delijo na tri vrste: fizični, kognitivni in čustveni (Vesel, 2006, str. 194), sem oblikovala tri podhipoteze hipoteze H1.

*Hipoteza H1a: Fizični simptomi stresa so v času priprave računovodskih izkazov pogostejši kot v preostalem delu leta.*

*Hipoteza H1b: Kognitivni simptomi stresa so v času priprave računovodskih izkazov pogostejši kot v preostalem delu leta.*

*Hipoteza H1c: Čustveni simptomi stresa so v času priprave računovodskih izkazov pogostejši kot v preostalem delu leta.*

Stres človeka, v našem primeru računovodje, ni nikoli posledica le enega dejavnika. Z raziskavo sem poleg ravni stresa računovodij želela odkriti tudi, kje so vzroki za morebitni stres računovodij. Delovno mesto oz. narava dela se ponujata že sama po sebi, vendar sem iz lastnih izkušenj mnenja, da so vzroki verjetno drugje. Večina ljudi, ki se odloči za poklic računovodje, ve, kakšna je narava tega dela, in jim je dejstvo, da je za opravljanje tega poklica potrebno vedno novo znanje in izjemna natančnost ter da imajo za veliko delovnih nalog časovni rok, v izziv, in ne v breme. Obremenjenost se pojavi, ker imajo ti ljudje poleg vloge računovodje še veliko drugih vlog, npr. vlogo starša, prijatelja, zakonca itd. Vse druge vloge od njih zahtevajo veliko časa in energije, ki pa jim je po napornem delavniku (zlasti v času priprave računovodskih izkazov) zmanjka.

Potem ko sem prebrala literaturo, ki obravnava temo stresa, sem stopila v kontakt z računovodkinjo, ki ima na tem področju že 20 let delovnih izkušenj. Poleg tega je dolgo delala v računovodskem servisu, kjer je bilo stresnih situacij veliko, in prav zaradi tega se mi je zdela prava oseba, ki mi lahko pove, kaj vse po njenem mnenju vpliva na stres in kaj vse ga povzroča in potencira. V stiku sem bila tudi s psihologinjo, s katero sva poskušali definirati dejavnike, ki bi lahko bili povod stresu pri računovodjih. Tako sem definirala pet možnih področij, iz katerih lahko izhajajo vzroki stresa pri računovodjih:

- razmere na delovnem mestu;
- podpora nadrejenih;
- lastna osebnost človeka (njegova psiha);
- odnosi s strankami in
- podpora partnerja ter družine.

Pri razmerah na delovnem mestu sem se osredotočila predvsem na to, koliko informacij in druge podpore (v obliki odnosov med sodelavci in izobraževanja) je zaposlenec deležen pri svojem delu. Področje podpore nadrejenih se navezuje na vse vidike odnosov zaposlenca z nadrejenimi (ali ga nadrejeni upošteva, podpira, ceni njegovo delo itd.). Na področju človekove osebnosti sem se osredotočila predvsem na to, kako zaposlenec doživlja svoje delo in odgovornosti, ki se tičejo zasebnega življenja. Področje odnosov s strankami zajema predvsem razumevanje in sodelovanje zaposlenca s strankami, področje podpore partnerja in družine pa odnose s partnerjem ter otroki in možnosti preživljanja prostega časa, ki ga (ali pa ne) omogoča delo, ki ga zaposlenec opravlja.

## 4.2 Raziskovalna metodologija

Podatki za preizkušanje hipotez in iskanje vzrokov stresa pri računovodjih so bili zbrani s pomočjo raziskovalnega vprašalnika, ki je bil poslan v večje slovenske računovodske servise.

### 4.2.1 Vzorec

Pri zbiranju podatkov sem se osredotočila na slovenske računovodske servise. Po podatkih baze GVIN je bilo v letu 2007 v Sloveniji 1565 gospodarskih družb, ki so kot svojo osnovno dejavnost opredelile dejavnost računovodskega in davčnega svetovanja (Standardna klasifikacija dejavnosti: SKD K 74.120). Med temi podjetij je bilo le 48 takšnih, ki so imela 10 ali več zaposlencev. Iz baze GVIN sem izbrala 60 največjih računovodskih servisov po povprečnem številu zaposlencev<sup>7</sup> in se osredotočila na 20 od takih servisov. Na sodelovanje se je pozitivno odzvalo 12 računovodskih servisov, kar pomeni, da je bila stopnja odziva 60 %. Računovodski servisi, ki so se pozitivno odzvali, niso bili le iz osrednje Slovenije, temveč tudi s Štajerske in Gorenjske. Omenjeni računovodski servisi imajo po podatkih GVIN za leto 2006 skupaj v povprečju 158,87 zaposlencev, od teh je vprašalnik rešilo 85 zaposlencev. Vprašalnik so izpolnjevali samo računovodje, in ne tudi drugi zaposleni.

### 4.2.2 Merski instrument

Celoten vprašalnik, ki je vsebinsko razdeljen na dva dela, si lahko ogledate v Prilogi 1. V prvem delu vprašalnika sem želela izmeriti, katera identificirana področja vzrokov stresa povzročajo stres računovodij.

Kot sem opisala v poglavju 4.1, sem definirala pet področij, iz katerih naj bi izviral stres računovodij:

- razmere na delovnem mestu;
- podpora nadrejenih;
- lastna osebnost človeka (njegova psiha);
- odnosi s strankami in
- podpora partnerja ter družine.

Za vsakega od navedenih petih konstruktov je bilo uporabljenih pet merjenih spremenljivk v obliki trditev, ki si sledijo po posameznih področjih. Prvih pet se navezuje na razmere na delovnem mestu, drugih pet na podporo nadrejenih, naslednjih pet na osebnost človeka itd. Večino trditev, ki sem jih uporabila v prvem delu vprašalnika, sem povzela iz Tržan (2002, str. 5), Ihan in Simonič Vidrih (2005, str. 62) ter vprašalnika Stres na delovnem mestu, ki ga je na svojih internetnih straneh objavilo podjetje Lek. Posamezne trditve, ki opisujejo

---

<sup>7</sup> Baza GVIN je grajena na podatkih, ki jih morajo podjetja predložiti AJPES. Povprečno število zaposlencev v določenem obdobju se izračuna na podlagi delovnih ur obračunskega podjetja.

definirana področja, ki naj bi povzročala stres, sem uvrstila na določeno področje po lastni presoji. Poleg vsake trditve je bila podana Likartova kombinirana ocenjevalna lestvica z vrednostmi od »1« do »5«, kjer »1« pomeni, da določena trditev sploh ne drži, »5« pa, da se vprašani s trditvijo v veliki meri strinja.

Večina trditev je oblikovanih tako, da nestrinjanje z njimi (»1« – sploh se ne strinjam oz. trditev sploh ne drži) pomeni negativni vpliv na raven stresa (ne povzroča stresa), medtem ko strinjanje s trditvijo (»5« – v veliki meri se strinjam oz. trditev v veliki meri drži) pomeni, da situacija, ki jo trditev opisuje, pozitivno vpliva na raven stresa (ga povečuje). Pri trditvah 5, 9 in 10 ima strinjanje oz. nestrinjanje s posamezno trditvijo ravno obraten učinek.

Drugi del vprašalnika se nanaša na merjenje ravni stresa. Stres lahko doživljamo na 3 različne načine: fiziološki, kognitivni ali čustveni. Vse trditve, uporabljene pri tem sklopu vprašalnika, sem črpala iz Vesel (2002, str. 196). Trditve so razvrščene v posamezno skupino simptomov stresa, ki je tudi poimenovana. Zaposlenci so tudi tu (tako kot v prvem delu vprašalnika) označevali dva odgovora, enega za obdobje priprave računovodskih izkazov in drugega za preostali del leta. Pri posamezni trditvi so zaposlenci označili, ali določenega občutka, misli oz. doživljanja niso občutili, doživeli še nikoli (»1« – sploh ne), ali pa se jim je to zgodilo velikokrat (»5« – v veliki meri). Vse trditve v tem sklopu vprašalnika so oblikovane tako, da »5« pomeni, da se določena posledica (simptom) stresnih situacij pojavlja večkrat, kar predstavlja višjo raven stresa.

### **4.3 Analiza podatkov**

Pri analizi podatkov imamo opravka z 8 vsebinskimi konstrukti, ki se vsi delijo na dva konstrukta, enega za obdobje priprave računovodskih izkazov in enega za preostali del leta. Skupno imamo torej 16 konstruktov, vsak pa je merjen s po pet merjenimi spremenljivkami. Z namenom minimiziranja merske napake so bile iz originalnih merjenih spremenljivk izračunane sestavljene merjene spremenljivke kot aritmetična sredina originalnih spremenljivk (Čadež & Guilding, 2008, str. 14).

Pri posameznih področjih, iz katerih naj bi izvirал stres, sem v analizo zajela vse merjene spremenljivke, razen pri področju delovnega mesta, kjer sem zaradi nizke notranje zanesljivosti obeh izločila trditvi 2 (»S sodelavci se slabo razumem.«) in 4 (»Majhna napaka na mojem delovnem mestu ima lahko resne posledice.«).

Za vse konstrukte sem izračunala Cronbachove koeficiente zanesljivosti alfa, ki so pokazatelji notranje skladnosti. Cronbachove alfe za posamezne konstrukte simptomov stresa, ki si jih lahko ogledate v Tabeli 3 v poglavju 4.4.1, se gibljejo med 0,663 in 0,883. Cronbachov alfa za konstrukt odnosov s strankami in človekove osebnosti se giblje nad 0,7 tako za obdobje priprave računovodskih izkazov kot tudi za preostali del leta. Za konstrukt podpore nadrejenih in razmer na delovnem mestu v času priprave računovodskih izkazov in tudi za preostali del

leta znaša Cronbachov alfa več kot 0,6, kar je v primeru eksplorativne analize še sprejemljivo (Hair, Anderson, Tatham & Black, 1995, str. 118). Za konstrukt družine znaša Cronbachov alfa za obdobje priprave računovodskih izkazov 0,636, za obdobje preostalega leta pa le 0,480. Ker je ta vrednost prenizka in znotraj tega konstrukta ni skladnosti, sem se odločila konstrukt družine izločiti iz nadaljnje analize.

Z namenom minimiziranja statistične napake sem se odločila za imputacijo manjkajočih vrednosti, ki sem jih zapolnila z aritmetičnimi sredinami posameznih merjenih spremenljivk. Omenim naj še, da je bilo manjkajočih vrednosti 2,3 %.

## 4.4 Rezultati

### 4.4.1 Opisne statistike

V Tabeli 3 lahko vidimo aritmetične sredine za posamezne vrste simptomov stresa in za stres kot celoto. Stres je v času priprave računovodskih izkazov večji kot v preostalem delu leta, a kljub temu ni zelo visok (2,1831). To se sklada s stresno lestvico poklicev, ki si jo lahko ogledate v Tabeli 2 na strani 14, kjer poklic računovodje ni opredeljen kot zelo stresen.

Tabela 3: Opisna statistika

|                                          | št. enot | minimum | maksimum | aritmetična sredina | standardni odklon | Cronbachov alfa |
|------------------------------------------|----------|---------|----------|---------------------|-------------------|-----------------|
| povprečje_STRES_ri                       | 85       | 1,07    | 4,33     | 2,1831              | ,57549            | ,842            |
| povprečje_STRES_med                      | 85       | 1,00    | 3,53     | 1,7794              | ,55920            | ,883            |
| povprečje_STRES_ri - povprečje_STRES_med |          |         |          | ,4037               |                   |                 |
| povprečje_FS_ri                          | 85       | 1,00    | 4,20     | 2,2835              | ,74425            | ,663            |
| povprečje_FS_med                         | 85       | 1,00    | 4,20     | 1,7976              | ,75055            | ,784            |
| povprečje_FS_ri - povprečje_FS_med       |          |         |          | ,4859               |                   |                 |
| povprečje_KS_ri                          | 85       | 1,00    | 4,00     | 2,2000              | ,63994            | ,735            |
| povprečje_KS_med                         | 85       | 1,00    | 3,80     | 1,9000              | ,56590            | ,701            |
| povprečje_KS_ri - povprečje_KS_med       |          |         |          | ,3000               |                   |                 |
| povprečje_ČS_ri                          | 85       | 1,00    | 5,00     | 2,0659              | ,73940            | ,765            |
| povprečje_ČS_med                         | 85       | 1,00    | 3,60     | 1,6405              | ,63679            | ,799            |
| povprečje_ČS_ri - povprečje_ČS_med       |          |         |          | ,4254               |                   |                 |
| veljavno število enot                    | 85       |         |          |                     |                   |                 |

Legenda: Stres – stres kot celota; FS – fizični simptomi stresa; KS – kognitivni simptomi stresa; ČS – čustveni simptomi stresa; ri – v času priprave računovodskih izkazov; med – v preostalem delu leta (med letom)

Vir: Rezultati vprašalnika, 2008.

#### 4.4.2 Analiza ravni stresa

Hipotezo H1, ki pravi, da so računovodje v obdobju priprave računovodskih izkazov izpostavljeni večjemu stresu kot sicer med letom, sem preverila s preizkusom dvojic (t-test). Ničelna domneva je v tem primeru bila, da se povprečje za obdobje priprave letnih poročil ne razlikuje od tistega za obdobje preostalega leta, torej je razlika med tem dvema povprečjema enaka nič. Hipoteza H1 (alternativna domneva) pa trdi, da je razlika med omenjenima povprečjema večja od nič, če od povprečja za obdobje priprave letnih izkazov odštejemo tistega za preostali del leta. V Tabeli 4 lahko vidimo t-preizkus dvojic za vsako posamezno vrsto simptomov stresa in tudi za stres kot celoto.

Tabela 4: Preizkus dvojic (t-test)

|           |                     | ocena aritmetične<br>sredine | ocena aritm.<br>sredine razlike med<br>vrednostma | t     | st. značilnosti<br>(dvostranska) |
|-----------|---------------------|------------------------------|---------------------------------------------------|-------|----------------------------------|
| dvojica 1 | povprečje_STRES_ri  | 2,1831                       | ,40377                                            | 9,624 | 0,000                            |
|           | povprečje_STRES_med | 1,7794                       |                                                   |       |                                  |
| dvojica 2 | povprečje_FS_ri     | 2,2835                       | ,48592                                            | 8,402 | 0,000                            |
|           | povprečje_FS_med    | 1,7976                       |                                                   |       |                                  |
| dvojica 3 | povprečje_KS_ri     | 2,2000                       | ,30000                                            | 6,365 | 0,000                            |
|           | povprečje_KS_med    | 1,9000                       |                                                   |       |                                  |
| dvojica 4 | povprečje_ČS_ri     | 2,0659                       | ,42538                                            | 8,372 | 0,000                            |
|           | povprečje_ČS_med    | 1,6405                       |                                                   |       |                                  |

Legenda: Stres – stres kot celota; FS – fizični simptomi stresa; KS – kognitivni simptomi stresa; ČS – čustveni simptomi stresa; ri – v času priprave računovodskih izkazov; med – v preostalem delu leta (med letom)

Vir: Rezultati vprašalnika, 2008.

Iz Tabele 4 je razvidno, da so vsa povprečja za obdobje priprave računovodskih izkazov večja od povprečij za preostali del leta, saj so vse razlike pozitivne.

Hipoteza H1 je torej predvidevala, da so računovodje v času priprave računovodskih izkazov pod večjim stresom kot v preostalem delu leta. Na podlagi vzorčnih podatkov lahko pri zanemarljivi stopnji značilnosti zavrnilo ničelno domnevo in sprejmemo sklep, da so računovodje v času priprave računovodskih izkazov pod večjim stresom kot v preostalem delu leta, kar pomeni, da čas priprave letnih izkazov pozitivno vpliva na stres (ga poveča). Tudi hipoteza H1a se je na podlagi vzorčnih podatkov potrdila. Pri zanemarljivi stopnji značilnosti zavrnilo ničelno domnevo in sprejmemo sklep, da so fizični simptomi stresa pri računovodjih v času priprave računovodskih izkazov bolj pogosti kot v preostalem delu leta, kar pomeni, da čas priprave računovodskih izkazov pozitivno vpliva na fizične znake stresa (jih poveča). Prav tako lahko potrdimo hipotezi H1b in H1c. Pri zanemarljivi stopnji značilnosti zavrnilo ničelno domnevo in sprejmemo sklep, da so kognitivni in čustveni simptomi stresa v obdobju priprave računovodskih izkazov pri računovodjih bolj pogosti kot v preostalem delu leta, kar pomeni, da obdobje priprave računovodskih izkazov pozitivno vpliva na kognitivne in čustvene simptome stresa.

#### 4.4.3 Analiza vzrokov stresa

Drugi cilj raziskave je identifikacija dejavnikov, ki privedejo do stresnih situacij, pri čemer sem konstrukt podpore družine zaradi prenizke notranje zanesljivosti izključila iz analize. Da bi spoznala, v kolikšni meri posamezna področja, ki sem jih v teoretskem delu določila kot področja, iz katerih izvira stres, dejansko vplivajo na stres, sem uporabila naslednji regresijski model:

$$\text{Stres} = b_1 + b_2 * \text{razmere na delovnem mestu} + b_3 * \text{podpora nadrejenih} + b_4 * \text{osebnost} + b_5 * \text{odnosi s strankami} \quad (1)$$

Tabela 5: Regresijski model stresa v obdobju priprave računovodskih izkazov

| Model           | nestandardizirani koeficienti |                     | standardizirani koeficienti | t      | st. značilnosti |
|-----------------|-------------------------------|---------------------|-----------------------------|--------|-----------------|
|                 | B                             | ocena stand. napake | Beta                        |        |                 |
| 1 (konstanta)   | ,988                          | ,232                |                             | 4,270  | ,000            |
| povprečje_DM_ri | -,182                         | ,077                | -,300                       | -2,365 | ,020            |
| povprečje_N_ri  | ,124                          | ,094                | ,157                        | 1,323  | ,190            |
| povprečje_P_ri  | ,337                          | ,068                | ,500                        | 4,916  | ,000            |
| povprečje_S_ri  | ,138                          | ,080                | ,194                        | 1,724  | ,089            |

a. Odvisna spremenljivka: povprečje\_STRES\_ri

Legenda: DM – razmere na delovnem mestu; N – podpora nadrejenih; P – človekova osebnost (psiha); S – odnosi s strankami; ri – v času priprave računovodskih izkazov

Vir: Rezultati vprašalnika, 2008.

Iz Tabele 5 je razvidno, da stres računovodij v času priprave računovodskih izkazov izvira iz njihove osebnosti oz. psihe, saj se raven stresa poveča za 0,337, če se dejavniki osebnosti poslabšajo za 1.

Poleg osebnosti na stres značilno vplivajo še razmere na delovnem mestu. Regresijski koeficient za razmere na delovnem mestu je negativen, za kar lahko najdemo več razlag. Razmere na delovnem mestu na stres računovodij ne vplivajo pozitivno (ga ne povečujejo), kar si lahko razlagamo s tem, da razmere na delovnih mestih računovodij niso poglobitnega pomena za njihovo dožemanje stresnih situacij. Seveda pa se moramo zavedati, da so trditve, ki opisujejo področje razmer na delovnem mestu, izbrane tako, da ustrezajo poklicu računovodje. Na tem mestu bi lahko za trditve, ki opisujejo razmere na delovnem mestu, izbrala trditve, ki se navezujejo na ergonomska načela delovnega mesta, a to z vidika računovodij ne bi bilo povsem primerno, saj so vsi računovodski servisi urejeni tako, da zagotavljajo zaposlencem udobne delovne razmere. Obstaja možnost, da je regresijski koeficient za področje razmer na delovnem mestu negativen, ker je bil merski instrument napačno izbran ali pa so bili zaposlenci pri izpolnjevanju vprašalnika nenatančni in so spregledali malenkosti, ki so bistvene za določeno trditve. Pri prvi trditvi (»Kadar delam

nadure, jih ne dobim izplačane v pravočasnem roku in v primernem znesku.«) so npr. spregledali »ne« in tako odgovorili ravno nasprotno, kot bi sicer. Poleg tega je regresijski koeficient lahko negativen zaradi načina izpolnjevanja vprašalnika. Zaposlenci so vprašalnik dobili preko svojih nadrejenih, katerim sem ga poslala jaz. Ko so vprašalnik izpolnili, so ga verjetno vrnili nazaj svojim nadrejenim. Ker so to vedeli, so na določena vprašanja odgovarjali drugače, kot bi sicer. V določenih primerih sem se temu izognila tako, da sem šla jaz osebno v računovodski servis in zaposlencem razdelila vprašalnik, ti pa so ga rešenega vrnili meni osebno. Večina sodelujočih servisov pa se s tem ni strinjala, tako da sem jim vprašalnike poslala po pošti.

*Tabela 6: Regresijski model stresa v obdobju preostalega leta*

| Model            | nestandardizirani koeficienti |                     | standardizirani koeficienti | t     | st. značilnosti |
|------------------|-------------------------------|---------------------|-----------------------------|-------|-----------------|
|                  | B                             | ocena stand. napake | Beta                        |       |                 |
| 1 (konstanta)    | ,697                          | ,223                |                             | 3,126 | ,002            |
| povprečje_DM_med | -,041                         | ,067                | -,072                       | -,609 | ,545            |
| povprečje_N_med  | ,034                          | ,096                | ,044                        | ,351  | ,727            |
| povprečje_P_med  | ,351                          | ,081                | ,458                        | 4,318 | ,000            |
| povprečje_S_med  | ,126                          | ,083                | ,163                        | 1,514 | ,134            |

a. Odvisna spremenljivka: povprečje\_STRES\_med

Legenda: DM – razmere na delovnem mestu; N – podpora nadrejenih; P – človekova osebnost (psiha); S – odnosi s strankami; med – v preostalem delu leta (med letom)

*Vir: Rezultati vprašalnika, 2008.*

Tabela 6 prikazuje regresijske koeficiente za regresijski model stresa v preostalem delu leta. Iz tabele je razvidno, da se je v preostalem delu leta kot statistično značilno področje vzrokov stresa potrdilo le področje osebnosti (psihe) človeka. Raven stresa se poveča za 0,351, če se dejavniki osebnosti poslabšajo za 1.

#### 4.4.4 Ugotovitve

Računovodje so v času priprave računovodskih izkazov izpostavljeni večjemu stresu kot v preostalem delu leta. Torej v tem času niso le pregovorno »tečni« in jih je potrebno pustiti pri miru, ampak se dejansko soočajo z višjo ravno stresa kot v obdobju preostalega leta. Vse tri vrste simptomov stresa (fizični, kognitivni in čustveni) so v obdobju priprave računovodskih izkazov pogostejše kot v preostalem delu leta. Največja razlika med povprečjem za obdobje priprave računovodskih izkazov in povprečjem za preostanek leta je pri fizičnih simptomih stresa (0,49), nato pri čustvenih simptomih stresa (0,43), sledijo stres kot celota (0,40) in kognitivni simptomi stresa (0,30).

Čeprav sem identificirala pet dejavnikov, ki naj bi bili potencialni vzroki stresa računovodij, se je v raziskavi kot statistično značilen dejavnik potrdil le dejavnik človekove osebnosti. To se sklada z ugotovitvami mnogih avtorjev (npr. Battison 1999, str. 41; Božič, 2003, str. 31; Covey, 1996, str. 21; Evans & Russell, 1992, str. 122; Ihan & Simonič Vidrih, 2005, str. 30; Schmidt, 2003, str. 23; Stanton et al., 2001, str. 867, Tyrer, 1987, str. 43), ki so vsi mnenja, da ljudje stres ustvarimo sami.

Dejavniki, ki povzročajo stres, obstajajo tako v okviru razmer na delovnem mestu kot tudi v odnosih z nadrejenimi, družino in strankami, vendar se stres pojavi šele, ko mi sami menimo, da določenim situacijam nismo kos. Če menimo, da so za stres krivi dogodki, potem smo žrtev svojega prepričanja. Določena situacija je nevtralna, vendar jo mi primerjamo s svojimi pričakovanji, kar spremeni njen pomen. Dve računovodji lahko npr. na nesramnost strank reagirata povsem različno. Prvi si bo to vzel k srcu in ga bo dejstvo, da je bila stranka do njega nesramna, povsem potrla. To bo potem vplivalo tudi na njegovo delo, saj se bo počutil manj samozavestnega in sposobnega. Drugi računovodja, ki ima dobro razvite sposobnosti za obvladovanje stresa, bo nesramnost stranke prezrl in se s tem ne bo obremenjeval. Bistvenega pomena je torej, kako dobro ima človek razvite sposobnosti spoprijemanja s stresom, in pa seveda tudi, kakšne zahteve si je zadal. Nekateri ljudje si zastavijo previsoke cilje in zahteve, ki jih nato želijo na vsak način doseči. Ko jim to ne uspe, se počutijo ogrožene, razočarane itd. V času priprave računovodskih izkazov so zahteve, s katerimi se soočajo računovodje, zares velike, predvsem v računovodskih servisih, kjer je premalo zaposlenih. En zaposlenec lahko v enem dnevu naredi veliko, seveda pa ne more vsega, če je zahtev preveč, roki pa so zakonsko določeni. V tem primeru zaposlenec ne bo mogel narediti vsega, tudi če se bo trudil preko svojih meja. V dani situaciji sta možni dve reakciji zaposlenca. Lahko bo delal pozno v noč več dni ali pa tudi tednov zaporedoma in bo nato neizmerno utrujen, poleg tega se bodo povečale tudi možnosti napak pri delu. V tem primeru bo po obdobju priprave računovodskih izkazov (ali pa tudi že prej) povsem izgorel in obstaja velika verjetnost, da bo zbolel ali pa da bo povsem psihično izmučen. Nekdo drug pa bo situacijo ocenil kot neizvedljivo v mejah normalnega človeka že na začetku in bo lahko ukrepal, tako da bo nadrejene opozoril na pomanjkanje kadra ali pa vprašal kakšnega sodelavca, če ima morda čas, da mu pomaga. Seveda mora biti zaposlenec za to dejanje samozavesten in brez strahu, saj se drugače ne bo upal soočiti z nadrejenimi in včasih tudi s sodelavci ne.

Pri interpretaciji rezultatov se je dobro zavedati tudi omejitev raziskave. Poleg splošno znanih slabosti raziskovanja s pomočjo vprašalnikov bi lahko v okviru moje raziskave izpostavila še omejitve, ki izhajajo iz dejstva, da merski instrument v prvem delu ni bil statistično preizkušen in je zaradi tega njegova veljavnost vprašljiva. Druga omejitev izhaja iz velikosti vzorca.

V prihodnosti bi lahko raziskavo razširili predvsem na iskanje vzorčno-posledičnih povezav med posameznimi področji, ki sem jih določila kot področja izvorov stresa. Do sedaj sem ugotovila, da stres dejansko izvira iz nas samih oz. iz naše osebnosti. Nek dogodek ali situacija sama po sebi ni stresna, dokler je mi ne zaznamo kot tako. To se zgodi, kadar naše

sposobnosti spoprijemanja s stresom niso dovolj razvite ali kadar želimo doseči nekaj, česar v bistvu ne moremo. Zanimivo bi bilo raziskati, na katerem področju vzrokov stresa je takšnih situacij, ko dejansko stanje odstopa od tistega, ki smo si ga mi sami zamislili kot pravilnega, največ. Verjetno bi lahko med posameznimi področji poiskali povezave, npr. da osebnost človeka vpliva na odnose v družini, ti pa na človekovo delovanje na delovnem mestu in v odnosu s sodelavci, nadrejenimi in strankami.

## **SKLEP**

Epiktet je v 1. stoletju n. št. zapisal:

»Ljudi ne motijo stvari, pač pa, kako nanje gledajo.« (Evans & Russell, 1992, str. 108).

Epiktetova misel je stara že dve tisočletji, vendar jo lahko kljub temu umestimo v današnji čas. Pravzaprav ta misel povzame celotno vsebino mojega diplomskega dela.

Ljudje smo vedno bolj izpostavljeni pritiskom, ki lahko, če nimamo dovolj razvitih sposobnosti za obvladovanje stresnih situacij, presežejo naš prag stresa in v nas izzovejo simptome stresa (fizične, vedenjske, kognitivne, čustvene in duševne). Stres je postal druga najpogostejše prijavljena zdravstvena težava, povezana z delom. Določena mera stresa je zdrava, saj nas navdaja z vznemirjenjem in nas vzpodbudi. Preveč zahtev okolja ali prenizke sposobnosti človeka pa povzročijo negativni stres, ki ga spremlja stalna zaskrbljenost. Stres lahko torej opredelimo kot neskladje med dojemanjem zahtev na eni strani in sposobnostmi za obvladovanje zahtev na drugi strani. V tem primeru se v človeku pojavi neravnovesje med delovanjem simpatičnega in parasimpatičnega živčnega sistema. Kadar to ravnovesje traja predolgo, se pojavi izgorelost, ki za razliko od stresa vključuje razvoj negativnih stališč in vedenja do prejemnikov storitev, dela in organizacije.

Vzrokov stresa na delovnem mestu je veliko: odnosi z ljudmi, drugačnost, zmeda, neorganiziranost, preobremenjenost, pomanjkanje časa, nezadovoljstvo, nejasna vloga delovnega mesta, pomanjkanje virov itd. Vsi ti dejavniki v okolju lahko sprožijo stresno reakcijo. Od nas samih je odvisno, ali bodo ti dogodki oz. situacije dejansko prerasli v stresor (dražljaj, ki povzroči stres), in tudi, ali bodo povzročili stres.

Upravljanje stresa lahko poteka na ravni organizacije ali na ravni posameznika. Organizacijski pristop obeta učinkovite spremembe, saj ima organizacija moč in vire, ki lahko omogočijo boljše ukrepe preprečevanja stresa, kot jih ima posameznik. Organizacijski pristop uravnavanja stresa zajema zaposlovanje novih delavcev, razvijanje postopkov za reševanje sporov, upoštevanje predlogov zaposlencev, jasno opredelitev delovnih nalog, organiziranje varstva otrok zaposlencev, uvajanje dnevnikov stresa itd. Pristopi k uravljanju stresa na ravni posameznika so predvsem učenje tehnik obvladovanja časa, komuniciranja in

uravnavanja svojih želja. Poleg tega se lahko posameznik nauči določenih taktik obvladovanja stresa, kot so pazljivo poslušanje, prepoznavanje vedenjskih vzorcev itd. Pri preprečevanju stresa na delovnem mestu je pomembno tudi, da posameznik dokonča čim več zadanih si nalog, da se nauči reči »ne«, da ne odlašajo do zadnjega trenutka, da ne zamuja, da upočasni delovni ritem itd. Za obvladovanje trenutne napetosti se lahko posameznik nauči določenih tehnik dihanja in sproščanja.

Delo računovodje v računovodskem servisu zajema knjiženje prejetih računov, izdanih računov, blagajniških prejemkov in izdatkov, prilivov in odlivov s transakcijskega računa, materialnih stroškov, potnih nalogov, vodenje registra osnovnih sredstev, vodenje zalog, pripravo različnih poročil za stranke itd. Poleg tega mora računovodja pripraviti različna poročila v davčne in statistične namene: obračun davka na dodano vrednost, statistiko finančnih računov, stanje terjatev in obveznosti do tujine itd. Konec poslovnega leta, ki se pri slovenskih podjetjih večinoma ujema s koledarskim, mora računovodja pripraviti letne računovodske izkaze. V tem času (od januarja do konca marca) ima računovodja poleg svojih ustaljenih delovnih nalog še nalogo priprave računovodskih izkazov, ki zajema veliko različnih delovnih nalog, ki morajo biti izvedene vestno in natančno ter pravočasno. Vse to so razlogi, da so računovodje v tem času veliko bolj obremenjeni kot med letom, in tako je možnost pojava stresa v tem obdobju velika.

V raziskavi Stres in vzroki stresa v slovenskih računovodskih servisih sem želela preveriti hipotezo, da so računovodje v času priprave računovodskih izkazov bolj izpostavljeni stresu kot v preostalem delu leta. V tem obdobju naj bi bili tudi vsi simptomi stresa pogostejši kot v obdobju preostalega leta. Raziskava, v katero je bilo vključenih 85 računovodij iz slovenskih računovodskih servisov, je hipotezo potrdila. V času priprave računovodskih izkazov so tako fizični kot čustveni in kognitivni simptomi stresa pogostejši kot v preostalem delu leta.

Drugi cilj raziskave je bil potrditi vzroke stresa, ki sem jih razdelila na pet področij: razmere na delovnem mestu, podpora nadrejenih, človekova osebnost (psiha), odnosi s strankami in podpora partnerja ter družine. Na podlagi regresijskega modela sem prišla do zaključka, da stres, ki ga računovodje doživljajo, v največji meri izhaja iz njih samih. Vzroki stresa obstajajo tudi na preostalih štirih področjih, vendar je od posameznika odvisno, ali bo določen stresor dejansko povzročil stres.

S to zadnjo ugotovitvijo se spet vračam k Epiktetovemu izreku, ki pravi, da ljudi moti to, kako gledajo na stvari, in ne stvari same. Določena situacija bo postala stresor in v nas izzvala stres samo, če bomo mi to dovolili.

## LITERATURA IN VIRI

1. Baehler, K. & Bryson, J. (2008). Stress, Minister: government policy advisors and work stress. *International Journal of Public Sector Management*, 21 (3), 257-270.
2. Bar-Joseph, U. & McDermott, R. (2008). Personal Functioning Under Stress: Accountability and Social Support of Israeli Leaders in the Yom Kippur War. *Journal of Conflict Resolution*, 52 (1), 144-170.
3. Battison, T. (1999). *Premagujem stres*. Ljubljana: DZS.
4. Božič, M. (2003). *Stres pri delu*. Ljubljana: GV Izobraževanje.
5. Breugh, J. A. & Frye, N. K. (2008). Work-Family Conflict: The Importance of Family-Friendly Employment Practices and Family-Supportive Supervisors. *Journal of Business and Psychology*, 22, 345-353.
6. Čadež, S. & Guilding, C. (2008). An exploratory investigation of an integrated contingency model of strategic management accounting. *Accounting, organization and society*, 33, 1-28.
7. Clarkson, G. P. & Hodgkinson, G. P. (2007). What can occupational stress diaries achieve that questionnaires can't?. *Personnel Review*, 36 (5), 684-700.
8. Covey, S. R. (1996). *Sedem navad zelo uspešnih ljudi*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
9. Černigoj Sadar, N. (2002). Stres na delovnem mestu. *Teorija in praksa*, 39 (1), 81-102.
10. Evans, R. & Russell, P. (1992). *Ustvarjalni manager*. Ljubljana: Apha center.
11. Gardner, J. & Oswald, A. (2004). How is mortality affected by money, marriage, and stress?. *Journal of Health Economics*, 23 (6), 1181-1207.
12. Gaunt, R. & Benjamin, O. (2007). Job insecurity, stress and gender: The moderating role of gender ideology. *Community, Work and Family*, 10 (3), 341-355.
13. George J. M. & Jones, G. R. (1996). *Organizational behavior: Understanding and managing*. Reading: Addison-Wesley Publishing Company.
14. Greiner, A. (2008). An economic model of work-related stress. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 66 (2), 335-346.
15. Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. & Black, W. C. (1998). *Multivariate data analysis*. (5<sup>th</sup> ed.) Upper Saddle River: Prentice Hall.
16. Hoggan, L. B. & Dollard F. M. (2007). Effort-reward imbalance at work and driving anger in an Australian community sample: Is there a link between work stress and road rage?. *Accident Analysis and Prevention*, 39 (6), 1286-1295.
17. Ihan, A. & Simonič Vidrih, M. (2005). *Stres na delovnem mestu in spoprijemanje z njim: Kaj lahko naredim, da živim v sožitju s stresom?*. Ljubljana: ARX.
18. Intrastat: *Navodila za poročevalske enote 2008*. (2008). Carinski urad RS. Najdeno 7. aprila 2008 na spletnem naslovu [http://www.stat.si/doc/intrastat/Navodila\\_za\\_PE\\_2008.pdf](http://www.stat.si/doc/intrastat/Navodila_za_PE_2008.pdf).
19. jes/ms (2008, 4. februar). Stres pesti skoraj četrtnino zaposlenih v EU. *Slovenska tiskovna agencija*. Najdeno 15. junija 2008 na spletnem naslovu <http://www.gvin.com/IskanjeClankov/Default.aspx?Stran=Rezultati&TipIskanja=Kriteriji>.
20. *Kodeks poklicne etike računovodje*. (1995). Ljubljana: Slovenski inštitut za revizijo.

21. Kompare, A., Stražišar, M., Vec, T., Dogša, I., Jaušovec, N. & Curk, J. (2002). *Psihologija: Spoznanja in dileme*. Ljubljana: DZS.
22. Kos, S. (2006, 13. oktober). Ko te stresa stres. *Finance*, str. 16.
23. Lampret, T. (2003, 18. december). Za bolniške so krivi tudi slabi šefi. *Dnevnik*, str. 2.
24. Le Fevre, M., Kolt, G. S. & Matheny, J. (2006). Eustress, distress and their interpretation in primary and secondary occupational stress management interventions: which way first?. *Journal of Managerial Psychology*, 21 (6), 547-565.
25. Leung, M., Skitmore, M. & Chan, Y. S. (2007). Subjective and objective stress in construction cost estimation. *Construction Management and Economics*, 25 (10), 1063-1075.
26. Looker, T. & Gregson, O. (1993). *Obvladajmo stres: Kaj lahko z razumom storimo proti stresu*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
27. Lovelace, J. K., Manz, C. C. & Alves, C. J. (2007). Work stress and leadership development: The role of self-leadership, shared leadership, physical fitness and flow in managing demands and increasing job control. *Human Resource Management Review*, 17 (4), 374-387.
28. Luban-Plozza, B. & Pozzi, U. (1994). *V sožitju s stresom*. Ljubljana: DZS.
29. Maslach, C. & Leiter, M. (2002). *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu*. Ljubljana: Educy.
30. Mulki, J. P., Jaramillo, J. F. & Locander, W.B. (2008). Effect of Ethical Climate on Turnover Intention: Linking Attitudinal- and Stress Theory. *Journal of Business Ethics*, 78 (4), 559-574.
31. Newhouse, P. (2000). *Življenje brez stresa*. Ljubljana: Tomark.
32. Pettinger, R. (2002). *Stress management*. Oxford: Capstone.
33. Raber, M. F. & Dyck, G. (1992). *Duševna vitalnost in čilost: Praktični vodnik za izboljšanje duševnega zdravja*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
34. Rego, A. & Cunha, M. (2008). Authentizotic climates and employee happiness: Pathways to individual performance?. *Journal of Business Research*, 61 (7), 739-752.
35. Schmidt, A. (2003). *Najmanj, kar bi morali vedeti o stresu*. Ljubljana: Samozaložba.
36. Slovenski računovodski standardi. (2006). *Uradni list RS*. (Št. 118/2005, 27. december 2005).
37. Smith, A., (2001). Perceptions of stress at work. *Human Resource Management Journal*, 11 (4), 74-86.
38. Spielberger, C. (1985). *Stres in tesnoba*. Murska Sobota: Pomurska založba.
39. Stanton, J. M., Balzer, W. K., Smith, P. C., Parra, L. F. & Ironson, G. (2001). A General Measure of Work Stress: The Stress in Genaral Scale. *Educational and Psychological Measurement*, 61 (5), 866-888.
40. Tržan, M. (2002). *Stres na delovnem mestu: Dobro se počutim, delo mi je v veselje: (preprečujemo sres na delu)*. Ljubljana: Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, Urad RS za varnost in zdravje pri delu.
41. Turk, D. (2005, 19. december). Podjetja lahko obvladajo stres zaposlenih. *Finance*, str. 27.

42. Tyrer, P. (1987). *Kako živeti s stresom*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
43. Van Vegchel, N., De Jonge, J. & Landsbergis, P. A. (2005). Occupational stress in (inter)action: the interplay between job demands and job resources. *Journal of Organizational Behavior*, 26 (5), 535-560.
44. Vesel, J. (2002). Vprašalnik doživljanja stresa. *Poučujemo psihologijo: Zbornik idej za poučevanje psihologije v gimnazijah in srednjih strokovnih šolah* (str. 194-199). Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
45. Vprašalnik: Stres na delovnem mestu. Najdeno 2. novembra 2007 na spletnem naslovu <http://www.lek.si/slo/skrb-za-zdravje/stres/vprasalnik/stres-sluzba>.
46. Wallgren, L. G. & Hanse, J. J. (2007). Job characteristics, motivators and stress among information technology consultants: A structural equation modeling approach. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 37 (1), 51-59.
47. Zakon o davku od dohodkov pravnih oseb. (2006). *Uradni list RS*, (št. 117/2006, 16. november 2006).
48. Zakon o davku na dodano vrednost. (2006). *Uradni list RS* (št. 117/2006, 16. november 2006).
49. Zakon o dohodnini. (2006). *Uradni list RS*, (št. 117/2006, 16. november 2006).
50. Zakon o gospodarskih družbah. (2006). *Uradni list RS*, (št. 42/2006, 19. april 2006).
51. Zaman, M., Hočevar, M. & Igličar, A. (2007). *Temelji računovodstva*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
52. Zupan, N. & Kaše, R. (2003). *Organizacija podjetja*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.

# **PRILOGE**

## **Priloga 1**

### **RAZISKAVA STRESA IN VZROKOV STRESA RAČUNOVODIJ V SLOVENSKIH RAČUNOVODSKIH SERVISIH**

Spoštovani,

Ljudje imamo dandanes vedno več dela in vedno manj časa. Na delovnem mestu preživimo večino dneva, kar pomeni, da nam zmanjkuje časa, ki bi ga lahko porabili zase. Tako vedno več stvari ostaja nedokončanih, vse počnemo z naglico, vedno se nam mudi, postajamo nestrpni itd. Način življenja, ki je prevladal v moderni družbi je odprl pot stresnim situacijam, ki so postale naš vsakdan.

V okviru svoje diplomske naloge želim raziskati, v kolikšni meri so stresu izpostavljeni računovodski delavci, ki so zaposleni v računovodskih servisih. Poleg tega pa bom poskušala identificirati tudi vzroke, ki povzročajo morebitni stres.

Zelo vam bom hvaležna, če si za izpolnitev kratkega vprašalnika (dve strani) vzamete nekaj minut vašega časa. Ker naj bi bilo za računovodske delavce obdobje pred oddajo računovodskih izkazov (od januarja do marca) bolj stresno kot ostali meseci v letu, so vsa vprašanja oblikovana tako, da od vas pričakujejo dva odgovora – enega za obdobje izdelave in oddaje računovodskih izkazov in enega za obdobje preostalega leta.

Vaši odgovori bodo obravnavani popolnoma anonimno, izključno za potrebe statistične analize.

Najlepša hvala za vaše sodelovanje,

Katja Krvina

## VPRAŠALNIK

1. Prosimo označite, v kakšni meri naslednje trditve držijo za vas.

|    |                                                                                                   | Med letom |   |   |   |   | V času izdelave rač. izkazov |   |   |   |   |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|---|---|---|------------------------------|---|---|---|---|
|    |                                                                                                   | Sploh ne  |   |   |   |   | V veliki meri                |   |   |   |   |
| 1  | Kadar delam nadure, jih ne dobim izplačane v pravočasnem roku in v primernem znesku.              | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2  | S sodelavci se slabo razumem.                                                                     | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3  | V našem podjetju je pretok informacij, ki so za opravljanje mojega dela pomembne, slab.           | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4  | Majhna napaka na mojem delovnem mestu ima lahko resne posledice.                                  | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5  | V našem podjetju poskrbijo za stalno izobraževanje, tako da sem "na tekočem" z vsemi spremembami. | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6  | Za dobro opravljeno delo me v podjetju nihče ne pohvali.                                          | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7  | Odnosi med nadrejenimi in podrejenimi v našem podjetju so slabi.                                  | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8  | Opis mojih delovnih nalog je slab.                                                                | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9  | Čutim, da je moje delo cenjeno.                                                                   | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Dopust lahko vzamem takrat, ko to ustreza moji družini in meni.                                   | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Počutim se preganjan/a od vseh zahtev in pričakovanj.                                             | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Moje delo me omejuje, da bi živel/a, tako kot si želim.                                           | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Moje delo vključuje nadure in stres.                                                              | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Včasih bi se najraje skril/a pred zahtevami, ki jih moram izpolniti.                              | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | Pogosto se počutim uničenega/o zaradi odgovornosti pri delu.                                      | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Stranke dokumentacije ne dostavijo pravočasno.                                                    | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Stranke ignorirajo moja vprašanja.                                                                | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | Stranke želijo, da se izkazi izkrivljajo.                                                         | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | Stranke na moja vprašanja odgovarjajo prepozno.                                                   | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | Stranke v zadnjem trenutku želijo, da se izkazi spremenijo.                                       | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | Kadar pridem iz službe pozno, mi partner to očita.                                                | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | Zdi se mi, da imam premalo časa za druženje z družino in prijatelji.                              | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23 | Moji otroci mi očitajo, da nisem nič doma.                                                        | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24 | Tudi ko sem doma, mislim na službo.                                                               | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25 | Doma opuščam stvari, ki sem jih hotel/a narediti.                                                 | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |

2. Ali pri sebi opazate naslednje simptome, ki so posledica stresnih situacij?

|                                                           |                                               |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Med letom |   |   |   |   | V času izdelave rač. izkazov |   |   |   |   |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-----------|---|---|---|---|------------------------------|---|---|---|---|
|                                                           |                                               |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Sploh ne  |   |   |   |   | V veliki meri                |   |   |   |   |
| A FIZIOLOŠKI NIVO (Občutil/a sem že...)                   |                                               |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Sploh ne  |   |   |   |   | V veliki meri                |   |   |   |   |
| 1                                                         | ... zbadanje v bližini srca.                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2                                                         | ... slabost v želodcu in siljenje k bruhanju. |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3                                                         | ... težave s spanjem.                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4                                                         | ... glavobole.                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5                                                         | ... kot bi bil/a zelo šibek/a, brez moči.     |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| B KOGNITIVNI NIVO (Mislim na to... /Obhajajo me misli...) |                                               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |   |   |   |   |                              |   |   |   |   |
| 1                                                         | ..., da nečesa ne bom zmogel/a.               |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2                                                         | ..., da moram opraviti hitro.                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3                                                         | ..., da preveč pozabljam.                     |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4                                                         | ..., da se mi bo zmešalo.                     |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5                                                         | ..., da je vse v mojem življenju slabo.       |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| C ČUSTVENI NIVO (Doživljam.../Sem...)                     |                                               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |   |   |   |   |                              |   |   |   |   |
| 1                                                         | ... močan občutek strahu/panike.              |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2                                                         | ... brezvoljnost.                             |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3                                                         | ... željo, da bi se zjokal/a.                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4                                                         | ... izbruh jeze.                              |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5                                                         | ... občutek, da sem stalno prenapet/a.        |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 |

Spol (obkrožite):                      ženski                      moški

Starost (obkrožite):

- do 20
- od 21 do 30
- od 31 do 40
- od 41 do 50
- od 51 do 60
- nad 61

Število otrok (obkrožite):

- 0
- 1
- 2
- 3 ali več