

**UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA**

**DIPLOMSKO DELO**

**SAŠA KUTNAR**



**UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA**

**DIPLOMSKO DELO**

**POVEZAVA MED OSEBNOSTJO IN STRESOM NA  
DELOVNEM MESTU RAČUNOVODIJ**

**Ljubljana, september 2010**

**SAŠA KUTNAR**

## **IZJAVA**

Študentka Saša Kutnar izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom mag. Katarine Katje Mihelič in dovolim objavo diplomskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

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

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

## KAZALO

UVOD.....	1
2. STRES NA DELOVNEM MESTU.....	2
2.1 Opredelitev pojma stres na delovnem mestu.....	2
2.2 Modeli stresa.....	3
2.3 Dejavniki stresa na delovnem mestu.....	5
2.3.1 Dejavniki stresa v delovnem okolju.....	6
2.3.1.1 Zahteve in pogoji dela.....	6
2.3.1.2. Vloga v organizaciji.....	7
2.3.1.3 Razvoj kariere.....	9
2.3.1.4 Organizacijska kultura in klima.....	9
2.3.1.5 Socialni dejavniki.....	10
2.3.2 Dejavniki stresa zunaj delavnega okolja.....	10
2.3.3. Razlike v individualnih sposobnostih posameznika.....	11
2.4. Simptomi stresa na delovnem mestu.....	11
2.4.1. Osebni ali individualni simptomi stresa.....	11
2.4.1.1. Telesni ali fizični simptomi stresa.....	12
2.4.1.2. Čustveni ali psihični simptomi stresa.....	12
2.4.1.3. Vedenjski simptomi stresa.....	12
2.4.2. Organizacijski simptomi stresa.....	13
2.4.2.1. Delovna storilnost – izgorevanje.....	13
2.4.2.2. Stroški stresa.....	14
2.4.3. Družbeni simptomi stresa.....	14
2.5 Stres v računovodstvu.....	15
2.5.1 Značilnosti dela v računovodstvu.....	15
2.5.2 Dejavniki, simptomi in premagovanje stresa na delovnem mestu.....	15
3. OSEBNOST.....	17
3.1. Osebnostne lastnosti.....	18
3.1.1. Osebnostne lastnosti po posameznih področjih.....	18
3.1.2. Osebnostna čvrstost in frustracijska toleranca.....	19
3.1.3. Nadzor (kontrola).....	20
3.1.4. Naučena nemoč.....	21
3.1.5. Lastna učinkovitost.....	21

3.1.6. Fleksibilnost.....	22
3.1.7. Optimizem.....	22
3.2. Osebnostni tipi posameznikov .....	22
3.2.1 Vedenjska vzorca tipa A in B .....	22
4. RAZISKAVA .....	24
4.1. Problem.....	24
4.2. Naloga.....	24
4.3. Potek .....	25
4.3.1. Vprašalnik.....	25
4.3.2. Značilnosti vzorcev.....	25
4.3.3. Način zbiranja podatkov .....	25
4.3.4. Uporabljene statistične metode .....	26
4.4. Rezultati in interpretacija.....	26
4.4.1 Analiza splošnih vprašanj .....	26
4.4.2 Analiza osebnostnega tipa.....	28
4.5.3 Analiza dejavnikov stresa pri delu.....	29
5.5.4 Analiza simptomov stresa .....	37
5.5.5 Ugotavljanje povezave med osebnostnim tipom in stresom.....	40
4.4. Ugotovitve raziskave .....	44
SKLEP .....	45
LITERATURA IN VIRI.....	46

## KAZALO SLIK

<i>Slika 1: Transakcijski model stresa</i> .....	5
<i>Slika 2: Dejavniki stresa na delovnem mestu</i> .....	6
<i>Slika 3: Delež anketirancev glede na spol</i> .....	26
<i>Slika 4: Starost anketirancev glede na spol</i> .....	27
<i>Slika 5: Delež anketirancev glede na dobo zaposlitve</i> .....	27
<i>Slika 6: Delež anketirancev glede na osebnostni tip</i> .....	29
<i>Slika 7: Delež anketirancev po spolu glede na stresnost dela v računovodstvu</i> .....	30
<i>Slika 8: Povprečne ocene dejavnikov, ki izhajajo iz zahtev in pogojev dela</i> .....	31
<i>Slika 9: Povprečne ocene dejavnikov stresa, ki izhajajo iz vloge v organizaciji</i> .....	32
<i>Slika 10: Povprečne ocene dejavnikov stresa, ki izhajajo iz kariere</i> .....	33

## KAZALO TABEL

<i>Tabela 1: Delež anketirancev glede na spol in starost</i> .....	27
<i>Tabela 2: Osebnostni tip anketirancev</i> .....	29
<i>Tabela 3: Dejavniki stresa, ki izhajajo iz zahtev in pogojev dela</i> .....	30
<i>Tabela 4: Dejavniki stresa, ki izhajajo iz vloge v organizaciji</i> .....	32
<i>Tabela 5: Dejavniki stresa, ki izhajajo iz razvoja kariere</i> .....	33
<i>Tabela 6: Dejavniki stresa, ki izhajajo iz organizacijske kulture in klime</i> .....	34
<i>Tabela 7: Socialni dejavniki stresa pri delu</i> .....	35
<i>Tabela 8: Dejavniki stresa, ki izhajajo iz vpliva zunanjega sveta na organizacijo</i> .....	36
<i>Tabela 9: Simptomi stresa</i> .....	37
<i>Tabela 10: Stopnja stresa glede na spol anketirancev</i> .....	39
<i>Tabela 11: Povezava med osebnostjo in posameznimi simptomi stresa</i> .....	41
<i>Tabela 12: Povezava med osebnostjo in sklopi dejavnikov stresa</i> .....	42
<i>Tabela 13: Povezava med osebnostjo in posameznimi dejavniki stresa</i> .....	43









## UVOD

Vse bolj tudi sama spoznavam, da je stres v delovnem okolju vsakdanji pojav. Prehiter tempo življenja, pritiski doma in v službi lahko povzročajo motnje v delovanju telesa in duševnosti. Stres sodi med tiste bolezni in težave, ki so nevidne in neotipljive, a še kako povzročajo preglavice. O njem govorimo, kadar od svojega telesa pričakujemo več, kot je zmožno. Pospeši utrip srca in poviša krvni tlak. Kratkotrajni stres ima lahko tudi pozitivne učinke, saj adrenalin, ki se sprosti v telesu, povzroči večjo učinkovitost in storilnost, kar pa ne moremo trditi za dolgotrajni stres. Ta telesu škoduje in lahko povzroča okvaro različnih organov. Zaposleni pod stresom ne škoduje samo sebi in svoji družini, temveč tudi organizaciji, v kateri je zaposlen. Oseba, ki je pod stresom, je vzkipljiva, njena zunanost je vse bolj neurejena, umika se v samoto, lahko ima prehranjevalne težave in podobno.

V drugem poglavju sem opisala pojem stres na delovnem mestu in ga opredelila. Prikazala sem različne modele, ki so se razvili v teoriji ter najpogostejše dejavnike in simptome stresa. V istem poglavju sem se posvetila tudi značilnostim dela v računovodstvu ter dejavnikom, simptomom in premagovanjem stresnih situacij na tem delovnem mestu, ki mi je glede na moje delovne izkušnje najbližje. Tretje poglavje je namenjeno proučevanju osebnosti v povezavi s stresom. Osredotočila sem se predvsem na dva vedenjska vzorca in sicer tipa A in B, kot sta jih poimenovala kardiologa Friedman in Rosenman.

Namen diplomskega dela je ugotoviti in analizirati povezavo med osebnostjo in stresom na delovnem mestu računovodij. Moj cilji je analizirati teoretična spoznanja o stresu na delovnem mestu, ugotoviti osebnostne tipe zaposlenih, vzroke in posledice stresa na delovnem mestu računovodij ter ugotoviti povezavo med tipom osebnosti in doživljanjem simptomov stresa na delovnem mestu računovodij.

Diplomsko delo je razdeljeno na teoretični in praktični del. V teoretičnem delu sem predstavila pojem stres na delovnem mestu, ugotovila dejavnike stresa in simptome ter jih prikazala v računovodstvu. Predstavila sem tudi različne definicije osebnosti in osebnostne značilnosti, ki so pomembne pri doživljanju stresa. V praktičnem delu sem z empirično raziskavo na osnovi vprašalnika ugotovila osebnostne tipe računovodij, dejavnike stresa in njegove simptome, ki se odražajo na njihovo počutje.

Glavna hipoteza diplomskega dela je, da so zaposleni v računovodstvu pretežno osebe tipa A, kar nakazuje tudi na to, da so pri delu v stresni situaciji. Zavedanje in hkrati priznavanje stresa nam je v pomoč pri odpravljanju le tega. Količina stresa, ki jo posameznik prenaša, je v določeni meri opredeljena že s poklicem in ni odvisna le od delovnih pogojev, ki jih nudi organizacija. Z doslednejšim uresničevanjem preventivnih

ukrepov, ki jih predlagajo organizacije za varstvo pri delu ter s skrbnejšo izbiro kadrov, bi delodajalci lažje zajezili pojav stresa pri delu in njegove posledice. Stresnim situacijam so podvrženi tako moški kot ženske. Med raziskovalnim delom sem bila omejena le na proučevanje stresa v eni stroki in sicer računovodstvu. Zaradi kompleksnosti tega problema, je kljub poplavi informacij zelo malo dobre strokovne literature.

Pomembno je, da se zavedamo vzrokov za nastanek stresa in si predvsem sami z vso odgovornostjo do sebe in družbe prizadevamo za odpravo le teh. K premagovanju stresa lahko veliko prispeva tudi organizacija s svojo dobro zasnovano organizacijsko klimo, torej dobro komunikacijo in motivacijo zaposlenih.

## **2. STRES NA DELOVNEM MESTU**

### ***2.1 Opredelitev pojma stres na delovnem mestu***

Stres poznamo vsi. Je gonilna sila, ki nas spremlja vse življenje, pa naj bomo otrok, študent, direktor ali brezposelna oseba. Je sklop odzivov našega organizma na delovanje stresorjev. Vsak stres in stresorji pa niso škodljivi, temveč nam tudi koristijo in nas naredijo učinkovitejše. Stres zvišuje budnost, povečuje energijo, izboljšuje učinkovitost in nas spodbuja ter navdušuje, če je izražen v pravi meri. Takemu stresu pravimo pozitivni stres. Na drugi strani pa poznamo t.i. negativni stres, ki deluje škodljivo. Poimenovali so ga kar nevidna bolezen in je definiran kot motnja, ki vpliva na človekovo telesno in duševno počutje. Pojavi se takrat, ko od telesa zahtevamo, da dela preko svojih zmogljivosti.

Negativni stres otežuje delovanje razuma, trezen vpogled in ustvarjalnost. Stres nas izčrpa, nam vzame fizično in psihično energijo in povzroča vzkipljivost ter razdražljivost. Ne moremo se zbrati, motena je sposobnost za poslušanje, izgubljam potrpljenje in smisel za humor (Božič, 2003, str. 32).

Po definiciji iz Slovarja slovenskega knjižnega jezika je stres odziv organizma na škodljive (zunanje) vplive. Na delovnem mestu se stres pojavi, kadar zahteve delovnega okolja presegajo sposobnosti zaposlenih, da jih izpolnijo ali obvladajo. (Evropska agencija za zdravje in varstvo pri delu, 2002). Podobno pravi tudi ameriški Nacionalni inštitut za varstvo in zdravje pri delu, ki opredeljuje stres na delu kot škodljiv telesni ali čustveni odziv, ki se pojavi kadar zahteve dela niso enake zmogljivostim, sredstvom ali potrebam delavca. (The National Institute for Occupational Safety and Health, 1999).

Za enega računovodja bo naloga, da mora v zelo kratkem časovnem roku pripraviti poročilo za direktorja, pravi izziv in bo komaj čakal, da mu lahko predstavi svoje znanje in sposobnosti. Za nekega drugega računovodja z isto izobrazbo in delavnimi izkušnjami

bo takšna situacija zelo stresna. Ves čas ga bo skrbelo, da ne bo mogel oddati poročila v pravem času, da poročilo ne bo dovolj dobro, da bo šlo vmes kaj narobe, da za to nalogo ni dovolj usposobljen, da ne bo znal pridobiti podatkov, vmes pa ga bodo spremljali še drugi občutki nelagodja in nervoze. Pomembna je torej ugotovitev, da ni vsak stres negativen in za nas škodljiv. Vzrok za to, da nekateri posamezniki zbolijo, drugi pa ne, gre v veliki meri pripisovati posameznikovemu razumevanju le tega. Pri doživljanju stresa je pomembna objektivna relacija do stresnih dejavnikov in posameznikovo subjektivno prepričanje o realnosti stresne reakcije. Ihan (2004, str. 59) pravi, da ko se pojavi situacija, ki jo možgani ocenijo kot neobvladljivo nevarnost, se v telesu sproži telesna reakcija ne glede na to ali je nevarnost zares velika. Za naše zdravje pa je ta pogosto bolj usodna kot pa resnična nevarnost in tako je zmožnost za obvladanje stresa odvisna od vsakega posameznika in njegove osebnosti.

## **2.2 Modeli stresa**

Prvi, ki je za fiziološke procese uporabil izraz stres, je bil endokrinolog, dr. Hans Selye, ki je dolga leta proučeval posledice stresa na živalih. Na osnovi svojega dela je Selye razvil tristopenjski model stresa in ga poimenoval »splošni adaptacijski (prilagoditveni) sindrom« (Lazarus, 2000, str. 94).

**Alarm** je prva faza, pri kateri se zavedamo delovanja stresorja, kar nas zaskrbi in vznemiri. Najprej se pojavi šok, ki povzroči krajši upad delovanja. Temu sledi protišok, ko začne delovati simpatično živčevje. To sproži spremembe v duševnem in telesnem delovanju, tako da izloča adrenalin in sprošča energetske zaloge, kar nas pripravlja na akcijo za obvladovanje stresorjev.

**Odpor** je druga faza, v kateri poteka spoprijemanje s stresorjem s povečano zmogljivostjo. Če premagamo stresor in se prilagodimo situaciji, se sproži delovanje parasimpatičnega živčevja, ki normalizira delovanje organizma. Če pa stresa ne moremo premagati ali se stresne situacije nadaljujejo, ostajamo v tej fazi dlje časa in organizem dlje časa deluje s povečano zmogljivostjo. Posledica tega je naslednja faza odzivanja na stres.

**Izčrpanost** je zadnja faza, ki sledi neuspešnemu soočanju s stresorji. Poruši se ravnovesje v delovanju simpatičnega in parasimpatičnega živčevja. Začne nam primanjkovati moči za soočanje s stresorji in pojavi se izčrpanost. Če ne ukrepamo pravočasno, se lahko pojavijo resne motnje v obliki psihosomatskih obolenj in duševnih težav. V skrajnih primerih lahko izčrpanost povzroči huda obolenja ali celo smrt (Babšek, 2009, str. 65).

Drugi model, ki sta ga predstavila Holmes in Rahe predstavlja stres, ki temelji na dražljaju. Prva sta kategorizirala življenjske dogodke/situacije glede na njihov vpliv na organizem v okviru stopnje prilagoditve, ki je potrebna za obvladanje situacije. V svoji teoriji sta predstavila lestvico življenjskih dogodkov in jim pripisala vrednosti. Te se

gibljejo od 1 do 100. Vrednost 1 predstavlja najnižjo obremenitev oz. nestresno situacijo, vrednost 100 pa najvišjo obremenitev (npr. smrt zakonskega partnerja). Če posameznik v enem letu doseže več kot 200 točk ima v naslednjem letu 50% možnost za resne težave s srcem. Če seštevek preseže 300, bo faktor tveganja večji od 75% (Moorhead in Griffin, 2001, str. 232). To je prikazano v prilogi 1.

Med osnovne modele stresa spada tudi Lazarusov model. Po njem je obvladanje stresa odvisno od ocene stresne situacije in dejavnikov povezanih z njo. Pri Lazarusovem modelu je proces ocenjevanja dogodka razdeljen v dve stopnji.

Najprej je **primarna ocena**, kjer ocenimo situacijo glede na učinek, ki bi ga imela transakcija med nami in okoljem oziroma presodimo kako resno nas dogajanje zadeva. Če nas ne, se obnašanje ne spremeni, če pa ocenimo, da nas dogajanje resno zadeva, je pomembna naslednja ocena, ki se nanaša na obremenjenost. Če ocenimo, da nas situacija obremenjuje, so možne tri nadaljnje ocene, ki pogojujejo učinkovitost spopada s stresno situacijo. Te so škoda ali izguba, grožnja, ki preti in izziv, ki nas spodbudi k spopadu s stresno situacijo. Prvi dve oceni doživljamo negativno, tretjo pa pozitivno. Na primarno oceno vplivajo faktorji osebnosti kot so intelektualne in motivacijske komponente, samovrednotenje, sistem vrednot in realnih pričakovanj ter atributi situacij kot so jakost zahteve, časovna predvidljivost, zaželenost, jasnost situacije in vidiki, ki se nanašajo na spremembo socialnih vlog (Selič, 1999, str. 61).

Sledi **sekundarna ocena** situacije in možnost ravnanja, ki jih imamo na razpolago glede na naše fizične, psihične, socialne in materialne zmožnosti. V tej fazi gre za prevladovanje stresa, ki je lahko osredotočeno na problem in je navadno uspešnejše ali pa je osredotočeno na emocije, navadno manj uspešno (Selič, 1999, str. 89). To vključuje faktorje iz okolja npr. denar, usluge, socialno oporo itd. ter faktorje osebnosti: struktura motivacije, toleranca nejasnosti, obrambne dispozicije in še nekatere osebnostne lastnosti kot so občutek kontrole okolja, občutek kompetence, zaupanja. Po oceni in interpretaciji stresorja sledi odziv in spoprijemanje s stresom. To je odvisno od osebnostnih dejavnikov posameznika, običajnega stila s spoprijemanjem s stresom, oprijemljivih virov, socialne opore, vztrajnosti, sistematičnosti, sposobnosti posameznika. Stresne situacije vsak posameznik obvladuje na različne načine, prav tako pa se v času isti posameznik na stresne situacije odziva različno. To pojasnjuje, zakaj obstajajo razlike v uspešnosti obvladanja in zakaj se nekateri stresnim situacijam prilagodijo hitreje kot drugi. Transakcijski model stresa nam prikazuje, kako lahko posameznik s svojo osebnostjo reagira in vpliva na stresni dogodek, kar nam prikazuje slika 1.

Slika 1: Transakcijski model stresa



Vir: Walker, J., Payne, S., Smith, P. & Jarrett, N., *Psychology for Nurses and the Caring Professions*, 2002, str. 114

### 2.3 Dejavniki stresa na delovnem mestu

Glede na rezultate neke novejšje raziskave je stresna služba v razvitem svetu zdaleč najpomembnejši povzročitelj stresa. Kar 64% delodajalcev je prepričanih, da je prav pretiran stres na delovnih mestih tisti faktor, ki najbolj ogroža zdravje zaposlenih (Manktelow, 1999, str. 73).

Dejavniki stresa so lahko pomembne življenjske spremembe kot je premestitev na drugo delovno mesto, ločitev, smrt sorodnika, bolezni. Lahko pa stres povzroči tudi premajhna obremenjenost z delom, z dolgotrajnostjo na delovnem mestu, občutek, da ne moreš izkoristiti svojih potencialov, da ne moreš sodelovati pri sprejemanju pomembnih odločitev, ali pa stres povzročijo dejavniki, na katere nima vpliva niti posameznik niti organizacija, npr. zakonodaja. Obstaja nešteto dejavnikov stresa na delovnem mestu, ker pa se posamezniki na enake okoliščine odzivamo različno, je nemogoče določiti tisti dejavnik, ki največ prispeva k nastanku stresa na delovnem mestu.

Dejavnike stresa na delovnem mestu bi lahko razdelili v tri skupine. Nekateri dejavniki stresa nastanejo v **delovnem okolju**. Tej vključujejo tako organizacijo kot njeno okolje. Drugi dejavniki stresa nastanejo **zunaj delovnega okolja**. Te posamezniki prinesejo s seboj v podjetje, kjer opravljajo svoje delo, ker se stres ne konča takoj po stresnem dogodku, ki se je npr. pripetil doma. Tretji dejavniki stresa pa predstavljajo **razlike v individualnih sposobnostih posameznika** oz. njegovih osebnostnih značilnostih **kako se bo odzival na stresno situacijo**. Slika 2 nam prikazuje dejavnike stresa na delovnem mestu.

Slika 2: Dejavniki stresa na delovnem mestu



Vir: C. L. Cooper & J. Marshall v Stranks, *Stress at work*, 2005, str. 23

Stranks pravi (2005, str. 16—23), da stres predstavlja odziv na zahteve in pogoje dela, na vlogo v organizaciji, razvoj kariere, socialne dejavnike in organizacijske dejavnike ter dejavnike, ki delujejo iz okolja. To so predvsem neskladja, ki nastanejo zaradi nasprotujočih si pričakovanj s strani družine in posameznikovih lastnih interesov. Ker tudi drugi avtorji podobno navajajo opredelitve dejavnikov stresa na delovnem mestu, vam bom tudi sama predstavila te skupine dejavnikov.

### 2.3.1 Dejavniki stresa v delovnem okolju

Različne vrste zaposlitev povzročajo pri zaposlenih velike razlike v stresu. Po raziskavah (priloga 2), kjer so primerjali več sto zaposlitev na podlagi različnih meril, med katerimi so nadurno delo, norme, roki, tekmovalnost, fizične zahteve, delovne razmere, prevzem tveganja, zahteva po osebni pobudi, zahteve po vzdržljivosti in delo na očeh javnosti, so uvrstili delo računovodje med manj stresne zaposlitve (Lyness & Thompson 1997).

#### 2.3.1.1 Zahteve in pogoji dela

Neskladje med posameznikom in delom pripelje do stresa. Prvi tak pokazatelj je preobremenjenost z delom, ki je v času gospodarske krize še večja. Direktorji si želijo, da bi delavci opravili čim več dela, s čim manj sredstvi in v čim krajšem času, kar pa zaposlene potiska v stres. Pri preobremenjenosti z delom ločimo dve vrsti preobremenitev. Kvantitativna preobremenitev pomeni, da imamo preveč dela,



kvalitativna preobremenitev pa, da je delo prezahtevno in da delavec ne obvlada delovnih nalog.

C. Maslach (2002, str. 52) pravi, da preobremenjenost z delom narašča z vedno hitrejšim delovnim ritmom, ki škoduje kakovosti, krha tvorne delovne odnose, ubija inovativnost in lahko povzroči izgorevanje na delovnem mestu. Organizacije v pehanju za povečanjem v produktivnosti ženejo ljudi onkraj njihove vzdržljivosti. Trenutna kriza na delovnem mestu vpliva na obremenjenost zaposlenih z delom na tri načine: delo je bolj intenzivno, zahteva več časa in je bolj zapleteno. Tako ni presenetljivo, da si ljudje težko opomorejo od njega.

Ljudje zaznavamo svoje okolje s čutili, zato lahko razmere, v katerih delamo vplivajo na izvor stresa oziroma zaposleni lahko postanejo bolj občutljivi za stresorje pri delu. Če so delovne razmere neprimerne ali celo nevarne, lahko vplivajo na nastanek mnogih bolezni in delujejo kot stresni dejavnik. Pomembno je torej, da je fizično okolje, v katerem posameznik dela, dobro urejeno in prilagojeno delavcu. Mnogi avtorji, kot npr. Stranks (2005, str. 16) in Trevnova (2005, str. 28) opisujejo, da so lahko slabi delovni pogoji posledica neprimerne prostora za izvedbo določenega dela. Stranks (2005, str. 16–17) meni, da na nastanek stresnih situacij vpliva predvsem pomanjkanje prostora in odprtosti pisarne, pomanjkanje zasebnosti, hrup, neprimerno oziroma nemogoče zračenje prostora in neprimerna razsvetljenost ter temperatura prostora, v katerem posameznik opravlja svoje delo. Poleg teh dejavnikov kot možne vzroke za nastanek stresnih situacij avtorji določajo še vibracije, prah in nevarne snovi.

V računovodstvu je pomembno, da hrup ne vpliva na slabše počutje in koncentracijo računovodij. Hrup lahko nastane že zaradi več zaposlenih ljudi v eni pisarni ali pa je pisarna tik ob prometni cesti. Hrup moti koncentracijo, zmanjšuje delovno zmožnost in pazljivost ter zmožnost sprejemanja in pomnjenja. Tudi neugodno toplotno okolje negativno vpliva na delovno zmožnost zaposlenih, prav tako pa tudi neustrezna osvetlitev prostora, ki povzroča utrujenost in povečuje hitrost zaznavanja in čas psihomotoričnih reakcij. Vsi tej dejavniki vplivajo na učinkovitost in zdravje zaposlenih, zato jim je treba posvetiti veliko pozornosti.

### **2.3.1.2. Vloga v organizaciji**

Ljudje imamo oziroma nosimo v življenju veliko vlog, ki se kažejo kot pričakovan način vedenja glede na položaj v družbi ali organizaciji v katero smo postavljeni. Smo starši, prijatelji, računovodje, odgovorni za finančna poročila direktorju itd. V organizaciji se vloga zaposlenega kaže, da ima vsak zaposleni posredni ali neposredni vpliv na poslovanje podjetja in da za podjetje predstavlja vir sedanjega in prihodnjega bogastva in če vloga ni jasno opredeljena in razumljena, lahko pride do stresa. Dejavniki stresa v zvezi z vlogo so konflikt vloge, dvoumnost vloge in stopnje odgovornosti. Sutherland in Cooper (2000, str. 93–95) pravita, da lahko stres nastopi kot posledica konflikta vlog, če

posameznik ne ve natančno, kaj se od njega pričakuje. Le ta pa je povezan z izostajanjem od dela in nezadovoljstvom pri delu.

Ločimo 4 tipe konfliktnosti vlog:

- Konflikt med vlogami (med vlogo v organizaciji in vlogo v družini).
- Osebni konflikt vloge; ta konflikt je posledica nasprotovanja med zahtevami vloge in osebnimi stališči in potrebami posameznika. Primer takšnega konflikta so neetične in nelegalne zahteve.
- Konflikt vloge pošiljatelja; ta konflikt nastane, kadar določen vir daje jasna, vendar protislovna navodila.
- Konflikt vloge, ki nastane med pošiljatelji; do tega konflikta pride, kadar posameznik prejme nasprotujoče si zahteve od različnih virov, ki se nanašajo na kontekst enake vloge. Končna posledica slabe strukture vlog je preobremenitev vloge, ki nastopi, ko pričakovanja presežejo posameznikove sposobnosti. Posameznik ima torej preveč vlog hkrati– vključno z vlogami izven dela (Moorhead & Griffin, 2001, str. 229). Potreben je natančen opis dela, jasna predstava o pričakovanih sodelavcev, obsegu in ciljnih, da ne pride do negotovosti vlog.

Nejasnost vloge nastopi, kadar zaposleni ne razume področja vloge ali ne uresničuje pričakovanj in nalog. Je posledica slabega opisa dela, nejasnih navodil nadrejenih ali nepopolnih informacij sodelavcev (Moorhead in Griffin 2001, str. 228). Nejasnost vlog lahko izzovejo situacije, kot so na primer prva služba, napredovanje, nov nadrejeni, spremembe delovne strukture ali sistema in podobne.

Poleg tega je pomembna tudi stopnja odgovornosti. Ločimo dve vrsti odgovornosti: odgovornost za ljudi in odgovornost za stvari (denar, oprema, stavbe in podobno). Černigoj-Sadarjeva (2002, str. 94) navaja, da se je predvsem odgovornost za ljudi pokazala kot izredno stresna, saj so se stresne situacije zaradi nje močno povečale. Omeniti moramo tudi, da je razvoj nove tehnologije potisnil odgovornost za sprejemanje odločitev na nižje ravni. To pomeni, da lahko do stresa pride zaradi premajhne usposobljenosti ali pomanjkanja izkušenj za obvladovanje nove situacije (Sutherland & Cooper, 2000, str. 96–97).

Kot dejavnik stresa lahko opredelimo tudi participacijo zaposlenih v podjetjih in njihove možnosti pri sprejemanju odločitev oz. možnost vplivanja na odločitve vodstva in nadrejenih. Možnost participacije je eden izmed bistvenih poslovnih prijemov organizacij na področju neekonomske motivacije v sodobni družbi in vpliva na pripadnost in zadovoljstvo zaposlenih.

### **2.3.1.3 Razvoj kariere**

Vemo, kako globalizacija in tehnični napredek vplivata na naše vsakdanje življenje in kako hitro se zaradi nje spreminjajo potrebe delavcev in podjetij. Podjetja morajo biti inovativna, da lahko preživijo, delavci pa morajo biti prožni, če želijo najti oz. ohraniti zaposlitev.

Prevladujoči vrednoti modernega človeka sta uspeh in kariera, zato je lahko vsaka sprememba ali napredovanje na delu izvor stresa, odvisno od posameznika in značilnosti oziroma zahtev dela. Če posameznik preveč napreduje oziroma toliko časa, dokler ne zasede delovnega mesta, ki zahteva več kot zmore, je ravno tako stresno kot prenizko napredovanje, ki ne daje možnosti za realizacijo osebnih ambicij in načrtov kariere (Potrč, 2003).

Stres na delovnem mestu pa povzroča tudi nepravično oziroma neenakomerno nagrajevanje zaposlenih (Stranks 2005, str. 18–19), še večji dejavnik stresa pa predstavlja prenizka plača v tem, da zaposlenim vzame notranjo nagrado v obliki zadoščenja, da delo dobro opravljajo in da so spoštovani. Vsi pritiski v zvezi z začetkom, razvijanjem in ohranjanjem kariere, neprimernimi pričakovanji, ki vzbujajo občutek podcenjenosti, novice o prestrukturiranju podjetij in kolektivnih sporazumih so stresorji povezani s kariero, ki so v tesni povezavi z nezadovoljstvom pri delu, izgorevanjem, slabo delovno učinkovitostjo in slabimi medosebnimi odnosi (Sutherland & Cooper 2000, str. 101).

### **2.3.1.4 Organizacijska kultura in klima**

Ljudje s svojim znanjem, spretnostmi in sposobnostmi prinašajo podjetju dodano vrednost pred drugimi. Od kulture podjetja je odvisno, kakšni so odnosi med sodelavci, saj le ti vplivajo na klimo v podjetju, ta pa na zadovoljstvo zaposlenih. Zaznavanje klime se izraža v vrednotenju določenih vidikov dela in podjetja, ki so pomembni za zaposlene. To pa vpliva na njihovo razpoloženje in splošen odnos do podjetja, ki ga izražajo v svojih stikih z drugimi.

Slaba organizacijska klima na delovnem mestu se kaže v:

- premajhnih pooblastilih zaposlenih, da sodelujejo pri odločanju,
- slabih odnosih s sodelavci, brez njihove podpore in toplih odnosov,
- stilu vodenja, ki ne spodbuja in podpira svojih zaposlenih, se zanje ne zanima in nima interesa za njih,
- participaciji, ki se nanaša na obseg vključevanja zaposlenčevega znanja in njegovih idej v procesu odločanja,
- neskladju ciljev podjetja in možnostjo oz. željo zaposlenih po njihovem doseganju,
- slabem upravljanju s človeškimi viri, ki se kaže v neustreznem izboru zaposlenih, slabi razporeditvi ljudi, neuskkljenosti dela s sposobnostmi zaposlenih, slabem sistemu nagrajevanja in spremljanju uspešnosti,

- ter pomanjkanju oz. slabi komunikaciji s sodelavci znotraj hierarhije, ki se kaže v neposlušanju sodelavčevih mnenj, prevelikem kritiziranju, neposvetovanju, počasnem odgovarjanju na vprašanja, pri vsem tem pa je potrebno upoštevati tudi kulturne razlike.

### 2.3.1.5 Socialni dejavniki

Medosebni odnosi so ključnega pomena za dobro počutje in učinkovito, produktivno delovanje v organizaciji. So pogoj za dobro medsebojno sodelovanje in dobro opravljeno delo. V delovnem okolju ločimo več različnih odnosov: odnose s sodelavci, nadrejenimi in podrejenimi. Medsebojna usklajenost vseh teh odnosov je ključna za zdravo delovno okolje (Sutherland & Cooper, 2000, str. 97).

Stres, ki izhaja iz odnosa s sodelavci, povzroča medsebojno tekmovanje za napredovanje, pomanjkanje zaupanja, pomoči, stikov, strah pred prevzemom delovnega mesta, različni interesi, različne osebnostne značilnosti in vrednote posameznikov. Nekateri prav zaradi slabih odnosov s sodelavci zamenjajo delavno mesto za manj zahtevno in manj plačano. Ravno tako stresni so lahko odnosi z nadrejenimi, ki s preveliko strogostjo, kritiziranjem ter pomanjkanjem podpore in pohvale povzročajo slabo vzdušje na delovnem mestu. Na splošno pa je mogoče trditi, da imajo vodje, ki so odgovorni za druge tako, da jih motivirajo, nagrajujejo ali če je potrebno kaznujejo, poslušajo pritožbe in skrbijo za vodenje, težko breme, saj so vse te naloge zahtevne in prispevajo k stresu.

Poseben dejavnik stresa je **nadlegovanje na delovnem mestu** (angl. mobbing), ki ga lahko opredelimo kot neprimerno ravnanje z zaposlenimi ali skupino zaposlenih, ki ogroža njihovo zdravje in varnost. Pri tem gre za izvajanje psihičnega ali fizičnega nasilja med sodelavci, tako podrejenimi kot nadrejenimi. Gre za napadalno in žaljivo vedenje, pogosto gre za zlorabo položaja, moči in neupravičenega kaznovanja. Pogosto se pojavijo kot napad na zaposlenčev videz, njegove verbalne sposobnosti, status, ki ga ima v družbi, zdravstveno stanje. Kažejo se kot zavijanje z očmi, jemanje besede, večkratno prekinjanje govora, ogovarjanje za hrbtom, širjenje govoric, lahko se tudi prekine komuniciranje, žrtev lahko dobiva le nesmiselne naloge in podobno. Poznane so tudi fizične grožnje, postavitev na nižje delovno mesto, spolni napadi in podobno.

### 2.3.2 Dejavniki stresa zunaj delavnega okolja

Vseh dejavnikov stresa ne moremo strniti, če ne upoštevamo tudi povezave med delom, domom in socialnim življenjem. Stres, ki ga doživljamo v osebem življenju, izven delovnega mesta ne izgine takoj po dogodku, temveč ga ljudje prinašajo v organizacije, kjer so zaposleni. To vključuje osebne življenjske dogodke ter napore vsakdanjega življenja, ki imajo učinek na delo, učinkovitost, počutje in prilagoditev pri delu.

Na posameznikovo delo lahko vplivajo stresorji, kot so problemi s partnerjem in druge družinske težave, življenjske krize, finančne težave, nedoseganje osebnih ciljev, nezadovoljstvo s svojim zunanjim videzom, spremembe v navadah (prenehanje s kajenjem, diete ...), konflikt med organizacijskimi, družinskimi in socialnimi zahtevami (Sutherland & Cooper, 2000, str. 105). Poleg tega pa na delo, ki ga opravlja posameznik vplivajo tudi dejavniki, ki so v nasprotju s posameznikovimi načeli ter vrednotami, na primer, ko posameznik dela v organizaciji, ki zagovarja drugačna moralna in etična stališča kot zaposleni. Pa tudi pomanjkanje podpore na delovnem mestu za družinske težave, ali pa pomanjkanje podpore za težave na delovnem mestu s strani družine predstavljajo dejavnik stresa.

### **2.3.3. Razlike v individualnih sposobnostih posameznika**

Vsak posameznik doživlja stres na drugačen način, zato se nekateri ljudje uspešnejši pri soočanju s stresom kot drugi. Kako se bo posameznik odzval na stresni dejavnik je odvisno tudi od njegove osebnosti, strpnosti, dovzetnosti za spremembe, motivacije, vzorcev obnašanja, samospoštovanja, sposobnosti ter še drugih dejavnikov.

## **2.4. Simptomi stresa na delovnem mestu**

Ko je posameznik dalj časa izpostavljen dejavnikom stresa in se ne poslužuje ukrepov za njihovo zmanjšanje ter preprečevanje, nastanejo posledice stresa. Simptomi reakcije na stres se razvijejo v nekaj minutah po stresnem dogodku in trajajo od nekaj ur do nekaj dni. To so številna in raznovrstna znamenja, katera so lahko pozitivna, kot so na primer povečana energija, motivacija, spodbuda ustvarjalnosti in so posledica pozitivnega stresa, ter druga, ki so negativna in nas opozarjajo, da stresnim dejavnikom in pritiskom nismo več kos ter da se moramo čim prej spopasti z njimi. Če simptome stresa opazimo dovolj zgodaj, so lahko dragoceno opozorilo, da smo presegli svoj osebni prag stresa (Evans, 1992, str. 114). Za prepoznavanje stresa ni enega samega simptoma. Skupen dejavnik pri stresnih osebah je prisotnost več simptomov. Te lahko razdelimo v tri kategorije in sicer ločimo osebne, organizacijske in družbene simptome stresa. Pri tem moramo poudariti, da so številni simptomi v medsebojnem odnosu (Heller & Hindle, 2001, str. 772).

### **2.4.1. Osebni ali individualni simptomi stresa**

Osebni stres povzroča, da posamezniki izgubijo nadzor in sposobnost, da bi delovali na razumnem nivoju. Znaki stresa se pri posamezniku kažejo kot fiziološki, psihološki in vedenjski. Avtorji fizične simptome opredeljujejo kot telesni odziv na delovanje stresorja, psihološke napetosti opisujejo kot tiste, ki jih posamezniki mentalno zaznajo, vedenjske napetosti pa so razumljene kot spremembe v obnašanju in reagiranju posameznika. Černigoj-Sadarjeva (2002, str. 85) meni, da imajo vsa ta dogajanja lahko za posledico trajne telesne in mentalne bolezni. Pri tem po njenem mnenju, ne gre toliko za to, da lahko stres na delovnem mestu spodbudi začetke specifične bolezni, kot za neopazno in

postopno izgubljanje zdravja.

#### **2.4.1.1. Telesni ali fizični simptomi stresa**

Ko je posameznikovo telo izpostavljeno fizičnemu stresu, se poveča izločanje določenih hormonov, kot sta adrenalin in kortizol. Ta dva hormona povzročata spremembe srčnega utripa, zvišujeta krvni tlak ter vplivata na presnovo in telesno aktivnost. Fizični simptomi stresa vplivajo na celoten organizem, predvsem na srce, ožilje in dihalni sistem. Nekateri telesni znaki stresa lahko celo ogrožajo življenje, na primer visok krvni tlak in srčna obolenja. Manj življenjsko nevarni znaki pa so nespečnost, občutek stalne utrujenosti, glavoboli, kožni izpuščaji, napetost v mišicah, bolečine v hrbtu, težave s prebavo, čiri, kolike, izguba teka ali pretirana želja po hrani, krči in druge. Drugi simptomi so takojšnji na primer občutek slabosti, naval vročine in mraza, potenje, drhtenje, zardevanje, zasoplost ali suha usta (Heller & Hindle 2001, str. 772).

#### **2.4.1.2. Čustveni ali psihični simptomi stresa**

Čustveni simptomi stresa se nanašajo na posameznikovo duševno zdravje in počutje. Vključujejo splošno razdražljivost, akutne napade strahu, depresijo, pomanjkanje libida, izgubo smisla za humor in nezmožnost koncentracije tudi na najbolj enostavna ali rutinska dela. Najpogostejši čustveni simptomi so pretirana čustvenost ali agresija v konfliktnih situacijah, nezanimanje za zunanji videz, druge ljudi, družabne prireditve ali aktivnosti v katerih so posamezniki prej uživali (na primer najljubša oddaja, šport..). Čustveni simptomi se kažejo kot slaba koncentracija, težave pri pomnjenju in nesposobnost odločanja, žalost, občutek krivde, utrujenost, apatičnost in velik občutek nemoči ali neuspeha, izguba zaupanja v svoje sposobnosti, ki je pogosto povezana s pomanjkanjem samozavesti, cenjenja samega sebe ter pretirane občutljivosti na kritiko. Čustveni znaki se kažejo tudi v razdražljivosti, nihanju razpoloženja, neučakanosti, neorganiziranosti in neodločnosti (Heller & Hindle, 2001, str. 768).

Stresni dogodki v delovnem okolju kot so na primer neuspeh posel, premestitev na drugo delovno mesto, napredovanje lahko povzročijo odtujenost pri sodelavcih, prijateljih in družini. To lahko povzroči izgubo zaupanja in lahko vodi do resnih čustvenih problemov kot je različna stopnja depresije. Če je depresija zelo huda in je posameznika zelo strah, lahko privede tudi do bolezni ali celo samomorilnih dejanj, zato je pomembno, da simptome kot so razpoloženska nihanja, ekscentrično obnašanje, obsedenost in druge čim prej odkrijemo in se na njih odzovemo (Treven, 2005, str. 53).

#### **2.4.1.3. Vedenjski simptomi stresa**

Pri ljudeh, ki so zelo obremenjeni s stresom, se pojavijo spremembe v vedenju kot so pretirano uživanje hrane, kajenje, uživanje večjih količin alkohola in drog, zapravljanje denarja, grizenje nohtov in preklinjanje. Stres lahko občasnega kadilca spremeni v verižnega, in nekoga, ki alkohol uživa le občasno v alkoholika, poleg tega to privede do

napetih odnosov tako doma kot na delovnem mestu (Treven, 2005, str. 56).

Stroški odsotnosti z dela, zaradi pitja alkohola, so za ZDA ocenjeni na več kot 200 milijard dolarjev na leto. Podatki Evropske raziskave o delovnih razmerah (Evropske fundacije iz Dublina), za Slovenijo navajajo vse večjo izpostavljenost stresu pri delu. Raziskava opravljena leta 2001 je podala rezultate, da je 26% anketiranih slovenskih delavcev navedlo, da so pri svojem delu izpostavljeni stresu (odstotek je bil malo nižji, kot v takratnih ostalih državah članic EU). Leta 2005, ko je bila raziskava ponovno izvedena, je bilo stanje drugačno. Kar 37,7% anketiranih slovenskih delavcev je navedlo, da so zaradi dela pod stresom, kar je precej višji delež od povprečja vseh takratnih ostalih držav članic EU (22,3%).

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu je leta 2002 objavila podatke, da je več kot petdeset odstotkov zaposlenih trdilo, da delajo v vsiljenem, hitrem delovnem ritmu, kjer morajo delo končati v prekratkih rokih. Tretjina delavcev je navedla, da nad svojim delom nimajo nadzora ali pa je ta premajhen. Devet odstotkov jih je menilo, da so pri delu zatirani, triindvajset odstotkov pa jih je imelo težave z utrujenostjo. Stroške stresa na individualni ravni, kjer gre predvsem za izgubo dohodka posameznika in za stroške zdravljenja je zelo težko oceniti, saj so odvisni od prevelikega števila dejavnikov, variirajo pa lahko celo pri isti osebi v različnih časovnih obdobjih (Hoel, et al., 2001).

## **2.4.2. Organizacijski simptomi stresa**

Stres prizadene tudi organizacijo in ne samo posameznikov v njih. Organizacijski simptomi stresa se kažejo v visoki stopnji odsotnosti z dela, fluktuaciji kadrov, slabimi odnosi med delodajalci in zaposlenimi, agresivnim komuniciranjem, zamujanjem, nezgodami, slabšanjem stopnje varnosti pri delu ter slabim nadzorom kakovosti. Organizacijski stres vpliva na splošno moralo organizacije, sodelovanje, uspešnost ter stroške organizacije.

### **2.4.2.1. Delovna storilnost – izgorevanje**

Po dolgotrajnem in čedalje večjem stresu začnejo ljudje delovati pod optimalno ravniho, kar se kaže na uspešnosti organizacije v kateri so zaposleni. Napake in napačne odločitve zaposlenih povečujejo njene stroške. Človek lahko pride do kronične utrujenosti, izčrpanosti ali skrajne točke - izgorelosti (Stevans v Traven, str. 95). Kronična utrujenost je stanje zelo visoke stopnje psihične in fizične izčrpanosti, ki je posledica dolgotrajnega izpostavljanja visoki stopnji stresa in posledično prenizki stopnji zadovoljstva pri delu in z delovnim mestom. Vsako stanje kronične utrujenosti posameznika mine po mesecu dni počitka in je po tem sposoben nadaljevati z delom kot prej. V primeru, da pa zaposleni po mesecu dni počitka ni sposoben nadaljevati z delom, pa gre za izgorelost (Mihalič, 2006, str. 311). Do izgorevanja pride, kadar je zaposleni postavljen pred zahteve, ki presegajo njegove sposobnosti, moč in energijo. Opredelimo ga lahko kot sindrom telesne in

duševne izčrpanosti, ki zajema negativne predstave o sebi, negativen odnos do dela in otopelost. Pri izgorevanju človek potrebuje zunanjo strokovno pomoč in svetovanje. Oseba, ki trpi zaradi izgorevanja, se mora postopoma vračati v delovno okolje in ko začne redno delati, mora imeti več odmorov med delom (Stevens, 1995 str. 25).

#### **2.4.2.2. Stroški stresa**

Organizacijski stres stane organizacijo na različne načine. En problem je slabša kakovost proizvodnje v organizaciji, kjer posledično pride do povečanega števila reklamacij, izgubo kupcev, kar pomeni izgubo časa in denarja. Reklamacije zahtevajo čas za reševanje, zamenjava proizvodov ali storitev pa podjetje tudi stane. Izguba kupcev pa ogroža obstoj podjetja. Druga težava, ki prizadene organizacijo, je visoka fluktuacija kadrov. Tudi tukaj je potreben čas, da zamenjajo oz. preusposobijo nezadovoljne delavce na drugo delovno mesto ter denar, ki je potreben za zaposlovanje novih delavcev. Podjetju se zmanjša ugled in izgubi zaupanje v svoje proizvode in storitve. Podjetju, kjer so nezadovoljni delavci, se zmanjša ugled, in če želi organizacija pridobiti zaupanje nazaj v svoje proizvode in storitve, bo morala plačati za spremembe. Stroški se kažejo tudi v porabljenem času, ki se izgublja v sporih z vodstvom o pogojih zaposlovanja ter v številu nezgod in zdravstvenih težavah, ki so povezane z delom (Heller & Hindle, 2001, str. 775).

Organizacijski stres je zaradi obsežnejših dimenzij bolj nevaren od stresa posameznih zaposlenih, čeprav organizacijski stres izvira iz stresnega stanja posameznih zaposlenih v isti organizaciji. Ko je veliko zaposlenih v enem podjetju nezadovoljnih z delovnimi pogoji, organizacijsko klimo in vlogo, ki jo imajo v podjetju in se v organizaciji pojavijo prej naštetimi simptomi stresa, je to znak, da je stres prizadel organizacijo kot celoto in da ga je potrebno nemudoma začeti reševati in sicer na nivoju posameznega delavca in tudi na nivoju celotne organizacije (Mihalič, 2006, str. 309).

#### **2.4.3. Družbeni simptomi stresa**

Družbeni simptomi so vidni v družbi kot celoti in se odražajo z nazadovanjem splošnega obnašanja. Posledice, ki jih lahko opazimo v celotni družbi, so povečanje kriminalnih dejanj, povečana brezposelnost, manj zanimanja za izobraževanje, večja stopnja preseljevanja in odseljevanja ter vsesplošno nezadovoljstvo ljudi. Stroškov, ki jih ima zaradi posledic stresa država, pa ne moremo izračunati s seštevanjem individualnih stroškov in stroškov organizacij, saj so le ti razporejeni med posameznimi skupinami. Država mora plačevati stroške zdravljenja, ki vključujejo stroške zdravstvenih posvetovanj, subvencioniranja zdravstva, hospitalizacije in druge z zdravstvom povezane stroške. Stroški absentizma se nanašajo na potencialno izgubo proizvodnje v povezavi z izostajanjem od dela zaradi stresa in stroške zaradi prezgodnjih upokojitev.



Stroške na državni ravni je zelo težko oceniti, saj je potrebno upoštevati veliko dejavnikov. Vendar po grobih ocenah v svetu v povprečju dosegajo 0,5 do 3,5 odstotka bruto družbenega proizvoda letno (Hoel, et al., 2001, str. 50). Slovenija porabi za nadomestila plač zaposlenim, ki so začasno zadržani z dela zaradi bolezni, približno desetino sredstev zbranih v zdravstvenem zavarovanju. Po nedavnih raziskavah pa predvidevajo, da se bo število ljudi, ki trpijo zaradi s stresom povezanih težav, ki jih povzroči ali poslabša delo in zdajšnja kriza, v kateri se je znašlo gospodarstvo, še povečalo. Zato je prepoznavanje, soočenje in preprečevanje dejavnikov stresa pomembna naloga za posameznike, organizacijo in druge ustanove (Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu, 2005).

## **2.5 Stres v računovodstvu**

### **2.5.1 Značilnosti dela v računovodstvu**

Računovodstvo je dejavnost spremljanja in proučevanja vrednostno izraženih pojavov, ki so povezani s poslovanjem poslovnega sistema. V podjetju je organizirano kot organizacijska enota in skrbi za oblikovanje in posredovanje računovodskih informacij. Pomen računovodstva se je v zadnjih letih močno povečal. Računovodja ni izoliran od drugih poslovnih funkcij, ampak vsakodnevno sodeluje z drugimi strokovnjaki v podjetju. Pred leti je računovodja oziroma knjigovodja skrbel le za urejenost poslovnih knjig, tekom časa pa se je obseg dela povečeval in danes je računovodja vpet v poslovni proces vse od začetnih faz proizvodnje oziroma storitev, do konca, ko izdela temeljne računovodske izkaze. Danes računovodje zaradi razvite informacijske tehnologije opravljajo dosti manj rutinskih opravil in več časa porabijo za notranje svetovanje in poslovne analize. Poudarek dajejo analiziranju in razlaganju informacij. Tako lahko od računovodij v prihodnosti pričakujemo večjo vpletenost v notranje svetovanje, finančne in ekonomske analize, dolgoročno strateško planiranje, računalniške sisteme ter postopke in izboljšave procesov (Pierce, 2001, str. 10).

### **2.5.2 Dejavniki, simptomi in premagovanje stresa na delovnem mestu**

Zaradi stalne prisotnosti časovnih rokov, številnih zahtev s strani delodajalca, dolgega delovnega časa, odgovornosti in pristojnosti ter pomanjkanja časa za zasebno življenje se povečuje količina dejavnikov, ki pri računovodjih povzročajo nastanek stresa. Kjer je glavni izdelek denar, je visoka raven stresa stalnica. Čim večji so zneski, tem večji je stres za zaposlene. Za računovodja je še posebej stresno, ko morajo v določenem časovnem roku pripraviti temeljne računovodske izkaze za davčne namene. Upoštevati morajo roke, ko morajo oddati poročila, zato so pod časovnim pritiskom. Odgovorni so nadrejenemu, da bodo njihova poročila točna. Na njih je velika odgovornost, ko se odločajo o proračunu podjetja, ki ga ne smejo prekoračiti. Tako je narava dela računovodij, da morajo pogosto pred roki za oddajo poročil delati poleg osem ur v službi še nadure ali pa razmišljajo o

svojem delu ob večerih, za konec tedna. Poleg tega pa takrat, ko je rok za oddajo poročil še oddaljen in še ne morejo dobiti podatkov, da bi lahko pisali svoja poročila, pogosto opravljajo druga pisarniška dela, ki jim ne ustrezajo in se jim zdijo prelahka, jih ne motivirajo in jih dolgočasijo. Takrat dobijo občutek pomanjkljivega statusa. Zdolgočasenost in mrtvilo sta lahko ravno tako stresna kot preobremenjenost. Ker je delo računovodje takšno, da ne dopušča veliko avtonomije in svobodnega odločanja in časovne razporeditve dela, občutijo računovodje pomanjkanje kontrole na delovnem mestu. V računovodstvu so prisotni dejavniki stresa, ki jih lahko računovodja enostavno obvladuje. To so npr. neustrezna ventilacija, neudoben sedež, premalo svetlobe, težave z računalnikom in podobno. V teh primerih so težave lahko hitro odpravljive, če računovodja o njih obvesti nadrejenega. Neprijetno večji in težje odpravljivi dejavniki stresa pa so nerealni roki, zahtevne stranke ali neprijetni sodelavci. Takrat ni dovolj, če o težavah obvestimo svoje nadrejene, pač pa je potrebno vpeljati veliko ukrepov, da lahko takšen stres zmanjšamo.

Ne glede na to za katero vrsto stresorja gre, pa vsak stres, ki smo mu podvrženi dalj časa, vpliva na občutek nezadovoljstva pri delu. To pa lahko računovodja nenazadnje privede do tega, da želi zamenjati službo. Rezultati neke raziskave iz Velike Britanije kažejo, da 72% anketiranih računovodij in revizorjev starih do 35 let pravi, da njihovo delo postaja vsakič bolj stresno. Glavni razlog stresa je dolg delovni čas in negotovost delovnega mesta. Več kot četrtnina vprašanih zato obžaluje svojo poklicno odločitev (Nixon, 2004, str. 29). V neki drugi raziskavi, ki so jo opravili v ZDA, so računovodje kot najpogostejše dejavnike stresa na delovnem mestu navedli sistem nagrajevanja, pomanjkanje usposabljanja in priložnosti za razvoj, neustrezno politiko podjetja ter nesodelovanje pri sprejemanju odločitev, ki spadajo med dejavnike stresa, ki izvirajo iz organizacije. Šele na petem mestu pa so izpostavili dejavnik stresa, ki izvira iz posameznika, to so časovni pritiski. Ta raziskava potrjuje da so organizacijski dejavniki tisti, ki najpogosteje povzročajo stres na delovnem mestu (Larson, 2004, str. 1119–1130).

V računovodstvu so pomembni dejavniki stresa tudi povratne informacije, saj je delo računovodij nenehno predmet ocenjevanj, tako s strani nadrejenih in sodelavcev kot strank in države. Te informacije lahko računovodjo motivirajo ali demotivirajo. Za posameznika so pomembne zato, da ve, kako kakovostno, hitro in zanesljivo opravlja svoje delo in kje so možnosti v izboljšanju le tega.

Stres v računovodstvu se ne pojavlja samo v kriznih obdobjih leta, ko je treba pripraviti temeljne računovodske izkaze, ampak se lahko pojavi kadarkoli. Simptomi se lahko pojavijo tudi po več mesecih od konca stresnega obdobja. Pogosto je tako, da v času izdelave računovodskih poročil, delajo računovodje z adrenalinom, dokler se rok za oddajo ne izteče, potem pa postanejo depresivni. Približno mesec po končanem stresnem obdobju se začnejo pojavljati simptomi kot so razdražljivost, nihanje razpoloženja, verbalno izzivanje in nesprejemanje drugih sodelavcev, strank. V tem obdobju se zelo

poveča možnost za nastanek srčne kapi. Značilni simptomi so tudi visok krvni pritisk, psihološke motnje, povečano kajenje in pitje alkohola, bolečine v križu, glavoboli ter frustracije, obotavljanje, občutek oviranosti, težave s koncentracijo in spancam.

Ugotovitve neke ameriške študije iz leta 2002, v kateri so preučevali delovne obremenitve v času priprav računovodskih izkazov na pojav izgorevanja, so pokazale, da računovodje delajo v povprečju 63 ur na teden. Časovni pritiski in dolg delovni čas privedejo do duševne utrujenosti in pri računovodjih povzročijo intenzivnejši sindrom poklicnega izgorevanja kot pri ostalih poklicih (Satov, 2003, str. 12). Pri ukrepih za zmanjševanje stresa na delovnem mestu računovodij kažejo raziskave iz leta 2003, da računovodsko-revizijska podjetja v primerjavi z ostalimi podjetji posvečajo zmanjševanju stresa na delovnem mestu bistveno manj pozornosti. Največ pozornosti posvečajo premagovanju stresa v gradbeništvu (19%), sledi proizvodnja (11%) in le v 2% računovodsko-revizijskih podjetjih, kar vključuje nudenje svetovalnih storitev in delo v manj stresnem okolju (Anonymous, 2003, str. 123).

Računovodje so nagnjeni k ignoriranju posledic in k zanikanju, da obstaja problem. Tudi ko jim simptomi preprečujejo, da bi normalno delovali, poskušajo to skrivati pred sodelavci in se upirajo poiskati pomoč. Pogosto to storijo šele po posredovanju družinskih članov ali nadrejenih.

Navajam še nekaj ukrepov za premagovanje stresa na delovnem mestu računovodij:

- določimo si izvedljive roke,
- razmišljajmo pozitivno,
- čim več se družimo s prijatelji, družino,
- spremenimo rutino,
- istočasno delajmo le na enem projektu,
- uporabljajmo tehnike, ki nam pomagajo premagati stres: razgibavanje, spanje, primerno prehranjevanje, omejimo uporabo škodljivih substanc in si vsak dan vzemimo čas za sprostitev,
- sprijaznimo se s tem, da vseh stresorjev ne bomo nikoli mogli obvladati.

### **3. OSEBNOST**

Osebnost je kompleksna, relativno trajna in individualna celota duševnih, vedenjskih in telesnih značilnosti, po katerih se posameznik razlikuje od drugih. Posameznikova osebnost je navznoter razčlenjena, strukturirana celota. Ta struktura ni enkratna, nespremenljiva in stalna, ampak se razvija in spreminja. Vsakdo se spreminja, toda v tem procesu razvijanja in spreminjanja ohranja svojo identiteto in ohranja številne bolj ali manj celostne značilnosti. Osebnost istega posameznika prepoznamo, tudi če ga srečamo v zelo različnih trenutkih in časih. Tudi zase jasno čutimo, da smo ena in ista osebnost, ne glede na čas, spremembe in razmere (Musek & Pečjak, 1996, str. 189).

Poznavanje osebnosti pomeni poznavanje ljudi in obnašanja, ki ga opazujemo in tudi poznavanje človeka, ki opazuje. Če želimo najti razlage za osebnostno delovanje, morajo te razlage zajeti vedenje in delovanje, kakor ga vidimo od zunaj in ravnanje, kot ga doživljamo od znotraj.

V novejšem času so v ospredju predvsem teorije, ki povezujejo delovanje osebnosti s spoznavnimi, kognitivnimi procesi. Z vidika teh teorij je človek predvsem bitje, ki spoznava, raziskuje in razlaga svet v katerem živi. V posameznikovem obnašanju in osebnosti se zrcali to kako vidi in razume stvarnost. Pomembno je, kako sprejema in v svoji duševnosti predeluje informacije. Te pridobljene informacije usmerjajo posameznikovo doživljanje in usmerjanje (Musek & Pečjak, 2001, str. 235).

### **3.1. Osebnostne lastnosti**

Osebnost si lahko predstavljamo kot celoto, ki jo sestavljajo številne značilnosti. Trajne značilnosti, po katerih se posamezniki razlikujemo med seboj, imenujemo osebnostne značilnosti. Med osebnostne lastnosti spadajo npr. spol, starost, telesne značilnosti, inteligentnost, družabnost, marljivost itd.

#### **3.1.1. Osebnostne lastnosti po posameznih področjih**

Osebnost po tradiciji delimo v štiri velika področja. To so temperament, značaj, sposobnosti in telesne značilnosti.

Temperament zajema značilne vzorce vedenja in čustvovanja. Te lastnosti so v večini odvisne od dednosti. Večina ljudi doživlja svet okoli sebe v skladu s svojimi lastnostmi. Stvari, ki so v skladu s posameznikovim temperamentom, doživlja pozitivno, tiste, ki so v nasprotju, pa ga vznemirjajo in jih doživlja negativno. Ustrezen temperament olajša dejavnost in pomaga k večji uspešnosti. Veliko je odvisno od narave dela, ki ga opravlja saj določeni poklici in opravila zahtevajo več energije, drugi več potrpežljivosti. Določene temperamentne lastnosti, kot so npr. močne in nekontrolirane čustvene reakcije, vzkipljivost, vročekrvnost pa na splošno zmanjšujejo uspešnost tako na delovnem mestu, kot drugje, saj nastopi problem tudi pri prilagajanju drugim (Musek, 2001, str. 155).

Značaj je celota motivacijskih, voljnih in etično moralnih značilnosti, kot so npr. skromnost, vestnost, odkritost, redoljubnost, poštenost, nesebičnost, hrabrost. Označimo jih lahko kot vsebino vedenja, ki se oblikuje pod vplivom okolja z učenjem. Pomaga pri orientaciji v medosebnih povezovanjih, vendar ni zanesljiv pokazatelj. Po navadi določa usmeritev vedenja in ravnanje posameznika, na doživljanje pa deluje podobno kot temperament. Pogosto prihaja tudi do projekcij lastnih negativnih potez značaja na druge. Pozitivne značajske lastnosti višajo stopnjo uspešnosti, saj je takšen človek bolj

priljubljen, lažje prilagodljiv in ima večje možnosti za napredovanje kot ljudje z negativnimi značajskimi lastnostmi (Musek, 2001, str. 155).

Sposobnosti so lastnosti, ki vplivajo na uspešnost pri reševanju različnih nalog in problemov. Delimo jih lahko na telesne (moč, spretnost prstov, hitrost) in duševne (čutno-zaznavne sposobnosti, umske sposobnosti – inteligentnost, ustvarjalnost). Sposobnosti so precej podedovane, vendar na njih vplivata tudi okolje in samodejavnost. Na vedenje imajo manjši vpliv in ga oblikujejo posredno. Posameznik z visoko stopnjo sposobnosti se bo lažje znašel in prilagajal svoje vedenje zahtevam družbe oz delovnemu okolju. Sposobnost ima velik pomen za uspešnost. To velja predvsem za specifične sposobnosti, brez katerih bi posameznik svoje delo težje opravljal ali pa ga sploh ne bi mogel (Babšek, 2009, str. 106).

Telesne značilnosti so odraz našega videza (velikost, teža, drža ...) in so po večini rezultat dednosti (barva las, oči, velikost). Na nekatere naše lastnosti pa vplivata tudi okolje in samodejavnost (prehranjevalne navade, telesna aktivnost ...). Na naše vedenje in doživljanje sveta okoli nas telesne značilnosti vplivajo posredno, predvsem prek samopodobe, ki jo sooblikujejo. Na podlagi našega zunanjšega videza se ustvarja naša samozavest ali pa občutki manjvrednosti. Nezadovoljstvo z zunanostjo nas dela nesproščene in to se odraža tudi v vedenju. Tudi doživljanje je v veliki meri odvisno od prepričanja, kako nas drugi sprejemajo in kako drugim ugajamo. Naša zunanost vpliva tudi na uspešnost, saj je povezana z našimi telesnimi sposobnostmi, z okretnostjo in spretnostjo, prav tako pa smo na delovnem mestu in drugje uspešnejši, če smo samozavestni in zaupamo vase (Babšek, 2009, str. 106).

### **3.1.2. Osebnostna čvrstost in frustracijska toleranca**

Posledice stresnih obremenitev se precej zmanjšajo, če ima posameznik dobro razviti dve osebnostni lastnosti: osebnostno čvrstost in frustracijsko toleranco.

Osebnostna čvrstost je sposobnost prenašanja visoke stopnje obremenitve. Glavna značilnost ljudi z visoko stopnjo osebnostne čvrstosti so sprejemanje okoliščin kot izziv, angažiranost in notranji nadzor. Človek z visoko osebnostno čvrstostjo dojema spremembe kot izziv in priložnost za razvoj, zato zanj niso grožnja. Posameznik stresni dogodek sprejme kot normalni del življenja, ki ga spodbudi, da se razvija in mu ne predstavlja obremenitve. Osebnostna čvrstost je tem večja, čim bolj se posameznik loteva življenjskih nalog in ovir aktivno in angažirano. To pomeni, da se osredotoča na izpolnitev dejavnosti, ki bi ga pripeljale do cilja. Zanj je značilen notranji nadzor, kar pomeni, da ima občutek nadzora nad svojim življenjem in dogodki v njem. Bolj, ko posameznik meni, da so stvari, ki se mu dogajajo odvisne od njega samega, tem bolj uspešno se bo spopadel s stresom. Manj uspešen bo, če bo menil, da so odvisne od drugih, od sreče, naključij.

Obvladanje obremenitev je uspešnejše, če jih zaznamo kot izziv, ki nas spodbuja k premagovanju. Takrat je tudi najverjetneje, da se bomo na obremenitve odzvali konstruktivno. Manj konstruktivno in uspešno bo naše soočanje z njimi, če se jih bomo bali, v njih videli škodo ali pretečo izgubo, ki se ji ni mogoče izogniti.

Frustracijska toleranca se kaže v tem, kolikšno stopnjo obremenitve lahko prenašamo brez nekonstruktivnih odzivov in drugih negativnih posledic. Osebe z visoko frustracijsko toleranco se ne vznemirjajo tako hitro, lažje prenašajo stresne dogodke in se nanj ne odzivajo s pretirano negativnimi čustvi. Osebe z nizko frustracijsko toleranco se že ob manjših stresnih dogodkih na poti do cilja soočajo z resnimi frustracijskimi reakcijami. Čustveno stabilnejše, ne-nevroticistične osebe so bolj odporne proti frustracijam in stresom (Musek, 2001, str. 221).

Čim višje sta razviti obe osebnostni lastnosti, tem uspešnejši so ljudje pri vsakdanjih naporih ter na delovnih mestih, saj reagirajo umirjeno, premišljeno in se v stresnih situacijah ne prepuščajo negativnim čustvom. Posledično imajo tudi manj težav na telesnem in duševnem področju. Ohranijo ustrezno stopnjo koncentracije in se tako uspešno spopadajo s stresom tako doma, kot na delovnem mestu in drugje.

Če lastnosti nista razviti, se posameznik ukvarja predvsem s svojimi čustvi in napetostmi, ki jih doživlja. Išče rešitve teh napetosti, poti do razbremenitve negativnih občutenj in tako problema ne rešuje. Nagnjen je k paničnem reagiranju, kar mu onemogoča jasn pogled na problem, zato je tudi neuspešen pri reševanju problema (Babšek, 2009, str. 116).

### **3.1.3. Nadzor (kontrola)**

V že prej opisani osebnostni čvrstosti sem omenila občutek nadzora nad lastnim življenjem. Posameznik, ki ima občutek osebne kontrole nad lastnim življenjem se zaveda, da je "sam svoje sreče kovač", kar pomeni, da lahko kontrolira svoje vedenje in s tem vpliva na situacijo, v kateri je. Posameznik lahko kontrolira, ali bo za to, da se je znašel v stresni situaciji, krivil sebe ali pa druge, npr. naključje. Sam se odloča, koliko časa bo vztrajal v situaciji, ki mu ni všeč, mogoče se bo celo nekonstruktivno vedel, ali pa se bo z oviro takoj soočil in mu bo predstavljala izziv. Posameznik tudi ve, da ima možnost, da pridobi informacije, ki jih rabi pri rešitvi iz stresne situacije, kako se bo dejansko obnašal pa je odvisno od vsakega posebej. Zavest o kontroli nad svojim življenjem pa je predvsem odvisna od preteklih izkušenj.

Ljudje, ki so prepričani, da si sami krojijo usodo, imajo notranje mesto nadzora, tisti, ki pa menijo, da je vse, kar se jim v življenju dogaja, odvisno od naključja in sreče, imajo zunanje mesto nadzora. Ljudje z notranjim mestom nadzora so bolj usmerjeni k dosežkom, saj so prepričani, da lahko njihovemu vedenju sledijo pozitivni učinki. Ljudje z notranjim mestom nadzora pogosto verjamejo, da lahko vse dosežejo z malo truda

(Burger, 1993, str. 457). Posamezniki, ki verjamejo, da ne morejo nadzorovati življenjskih dogodkov so manj zadovoljni s svojim delom, bolj pogosto izostajajo od dela in so manj zavzeti pri delu. Manjše zadovoljstvo in stres sta posledici prepričanja posameznika, da nimajo sposobnosti za vplivanje na izide. Ljudje z notranjim in zunanjim mestom nadzora različno obvladujejo stresne situacije. Kadar ljudje z notranjim mestom nadzora zaznajo stresor, so prepričani, da lahko sami močno vplivajo na pojav stresa in njegove posledice, zato si prizadevajo prevzeti nadzor nad dogodki. Nasprotno, pa se ljudje z zunanjim mestom nadzora, stresni situaciji prepustijo in jo pasivno sprejemajo, stresu se podredijo in se v stresnih situacijah počutijo nemočne, stres pa tudi pogosteje doživljajo (Treven, 2005, str. 34).

### **3.1.4. Naučena nemoč**

Nasprotje kontroli (nadzoru) oziroma lastni učinkovitosti nad lastnim življenjem je naučena nemoč, ki velja za zelo škodljivo ravnanje v stresnih situacijah. Seligman je na osnovi svojih opazanj in raziskav izdelal koncept naučene nemoči. Rekel je, da organizem postane nemočen tedaj, kadar dobi občutek, da njegove akcije ne morejo vplivati na izide dogajanja in na ojačenje. Gre torej za občutje, da nadzor ni možen in pojem naučene nemoči se tako povezuje s pojmom kontrole (Musek, 1988).

Osebna nemoč je še posebej nevarna, ko se maksimalno potrudiš in storiš vse kar je v tvoji moči pa ne uspeš, medtem ko drugi uspejo, pa se trudijo minimalno. To lahko vodi v nizko vrednotenje samega sebe, povečuje stres in vodi v depresijo.

### **3.1.5. Lastna učinkovitost**

Do pozitivnega ravnanja v stresnih situacijah privede posameznika njegov lasten občutek, da je učinkovit. Lastna učinkovitost določa, ali bomo sploh poskušali delovati ter kako dolgo bomo, kljub težavnosti in oviram, vztrajali in kako bo uspeh ali neuspeh pri aktivnostih vplival na naše prihodnje vedenje. Koncept občutka lastne učinkovitosti se razlikuje od koncepta mesta nadzora po tem, da je lastna učinkovitost prepričanje o lastni sposobnosti za uspešno izvedbo določenega vedenja, medtem ko je mesto nadzora prepričanje o verjetnosti, da bo izvajanje določenega vedenja vplivalo na izide.

Ljudje, ki nimajo izraženega občutka lastne učinkovitosti, doživljajo stres skupaj z različnimi boleznimi, saj niso prepričani v svoje sposobnosti. Prepričani so, da jim ne bo uspelo, zato bodo vložili manj truda. Nasprotno pa ljudje, z močno izraženim občutkom lastne učinkovitosti, kažejo manj znakov psihičnega in fiziološkega stresa. Prepričani so v svoje sposobnosti, zato obstaja večja verjetnost, da bodo potencialni stresor zaznali kot izziv ali priložnost, ne pa kot grožnjo in problem (Selič, 1999, str. 93–94).

### **3.1.6. Fleksibilnost**

Posamezniki s fleksibilno osebnostjo stresorjev ne zaznavajo enako, kot tisti s togo osebnostjo. Za ljudi s fleksibilno osebnostjo je značilno, da se lažje prilagajajo spremembam, so bolj odprti in dovzetni za občutke drugih ljudi, pri sprejemanju odločitev pa pogosto omahujejo in se težko odločijo za eno samo. Glavni vzroki stresa na delu pri fleksibilnih osebnostih so preobremenjenost vloge in konflikt vloge. Ti ljudje so zelo inovativni, zanimajo jih različne stvari, lotevajo se tudi nalog, ki si jih sami naložijo, čeprav tega od njih nihče ne pričakuje, posledično se pogosto obremenijo s toliko nalogami, da jih komaj zmorejo opraviti. Njihovo delo se širi, dokler niso preobremenjeni in dodatnih nalog ne zmorejo več opraviti. Toge osebnosti so bolj zaprte in manj dovzetne za želje, potrebe in občutke drugih ljudi. Imajo veliko potrebo po redu in urejenosti v svojem življenju. Ti ljudje pogosto ne priznajo pritiskov in tako zanemarjajo stresorje. Do drugih so brezbrizni in jih hitro kritično presojujejo. Na izvore stresa pa se odzivajo tako, da vlagajo še več energije v delo.

### **3.1.7. Optimizem**

Pri obvladovanju stresa je potrebno omeniti še eno osebnostno lastnost, in sicer optimizem. Optimistični ljudje so duševno bolj zdravi. Počutijo se odlično in globoko v sebi vedo, da je njihovo počutje odvisno od njihovih misli. Tudi oni imajo kdaj slab dan, so potrti in osamljeni. Vendar takšno razpoloženje ne traja dolgo. Psihologi so ugotovili, da misli brezupa ali nemoči zagotovo vodijo v depresije, stres in živčne bolezni. Optimisti so mnogo bolj tankočutni, imajo odličen spomin, so ustvarjalni in polni idej. Pri svojem delu so uspešni, saj ga opravljajo z veseljem, pomeni jim izziv in navdušeno dosegajo cilje, ki so si jih zastavili. Nasprotno od optimizma pa pesimizem, ki povečuje stres. Pesimisti pričakujejo slabe izide, ponavadi zanikajo težave ali vzroke stresa ter opustijo cilj, ki ga je oviral stresor. Optimistični ljudje pa obvladujejo stres, kar zmanjša tudi tveganje za bolezni. Izdelajo si specifičen načrt, kako bodo ravnali z viri stresa ter se vzdržijo drugih aktivnosti dokler problem ni rešen in stres zmanjšan.

## **3.2. Osebnostni tipi posameznikov**

Osebnostni tipi so kategorije, ki združujejo določene osebnostne lastnosti. Na njih temelji tipološko pojmovanje osebnosti, za katerega je značilno, da razvršča ljudi na podlagi najizrazitejših osebnostnih lastnosti v določen osebnostni tip in jim pripiše tudi tiste osebnostne lastnosti, ki pri njih drugače niso izražene.

### **3.2.1 Vedenjska vzorca tipa A in B**

Kardiologa Friedman in Rosenman sta pri raziskavi o vplivu stresa na srčne bolezni razdelila ljudi na osebnostni tip A in tip B. Ljudje tipa A, ki so ga nekateri na kratko označili kar tip srčnega infarkta, bodo po njihovih ugotovitvah trikrat bolj verjetno doživeli



kap ali srčni infarkt kot tisti iz skupine B, pa čeprav bodo opravljali enako vrst dela in živeli v podobnem okolju. Temeljne značilnosti osebe tipa A so:

- časovna stiska in nepotrpežljivost. So zelo razdražljivi in neučakani ter se hitro vznemirijo,
- sovražnost in agresivnost, ki jo lahko izzovejo že čisto vsakdanji dogodki,
- neprestana tekmovalnost za dosežki in gonja, da bi bili najboljši.

Ljudje tipa A so usmerjeni k aktivnemu delovanju in rezultatom. Prizadevajo si hitro dokončati eno opravilo in nato začeti z drugo nalogo. Opravijo več dela in delajo hitreje kot ljudje tipa B. Njihove lastnosti so predvsem visoka stremljivost, agresivna tekmovalnost, usmerjenost k dosežkom. So zelo vztrajni in težko odnehajo, ne privoščijo si počitka, ves čas so v pogonu in nočejo izgubljati časa, postavljajo si roke in skušajo čim več stvari narediti naenkrat (Treven, 2005, str. 35).

Friedman in Rosenman sta tip A označila kot akcijsko emocijski kompleks, ki ga najdemo pri osebah, ki se kronično in nepopustljivo borijo, da bi dosegli čim več v čim krajšem času. Tip A je skrajno tekmovalen tako pri vsakdanjih pogovorih, športu kot pri delu. Je hiperaktiven in hiperkritičen in to tako do sebe kot do drugih. Vedno mu zmanjkuje časa, hitro se razburi, stremi k popolnosti in iskanju pozornosti. Ljudje tipa B pa redko pokažejo jezo ali druge vrste negativnih čustev, pa čeprav so morda v kriznem obdobju, so tihi, razmišljujoči in imajo občutek, da je časa na pretek. So netekmovalni, potrpežljivi, radi imajo rutino in so zadovoljni, če opravljajo delo neopaženo (Treven et al., 2005, str. 36).

Znanstvenika sta ugotovila, da bodo ljudje tipa A veliko verjetneje kadili, uživali alkohol, imeli višji krvni pritisk in raven holesterola ter imeli pogostejše glavobole in večje psihične težave kot ljudje tipa B. Če primerjamo značilnosti obeh tipov ljudi ugotovimo, da imata oba tipa prednosti in slabosti. Ljudje tipa A se odlikujejo pri izvedbi nalog, ki morajo biti končane v določenem roku in z razpoložljivimi viri, so pa nepotrpežljivi s tistimi, ki jih pri delu na kakršen koli način ovirajo. So zanesljivi, ambiciozni, izžarevajo delovno energijo in entuziazem. Ljudje tipa B so uspešnejši pri nalogah, ki zahtevajo več preučevanja in razmišljanja. Bolj pomembni so jim kakovost rezultatov, manj pomemben pa jim je rok v katerem bi jih morali opraviti.

Maddi in Kobasa sta naredila primerjavo med osebnostnim tipom A in B ter osebnostno čvrstostjo. Ugotovila sta, da tip A in osebna čvrstost nista povezana. Vedenje čvrstih ljudi je precej različno od tipa A. Čvrsti ljudje na stresne dogodke pri delu gledajo kot izziv in verjamejo, da lahko vplivajo nanje (namesto, da bi se počutili nemočne ali pa bi jim primanjkovalo časa za soočanje z njimi) in na spremembe v okolju gledajo kot na dobrodošlo stimulacijo (namesto da bi reagirali z negotovostjo in tekmovalnostjo). Največ resnih obolenj je pri kombinaciji tipa A in nizki stopnji čvrstosti.

Ni pa še ugotovljeno ali je zdravje ljudi tipa A ogroženo zaradi tega, ker imajo bolj stresno delo ali pa na njihovo zaznavanje dela kot stresnega vpliva njihova osebnost. Seveda pa se moramo še zavedati, da so ljudje redko čisti tip A ali čisti tip B, pri večini se izraža nekaj vsake lastnosti obeh tipov (Heller & Hindle, 2001, str. 816).

## **4. RAZISKAVA**

### **4.1. Problem**

Stres je prisoten na vseh delovnih mestih, njegov vpliv na zaposlene pa se vsako leto povečuje. V podjetjih to vpliva na slabše poslovanje in povečuje stroške. Če ga želijo podjetja zmanjšati oziroma ga odpraviti, ga morajo najprej prepoznati in ugotoviti kakšni in kateri so vzroki za njegov nastanek ter prepoznati simptome, ki se kažejo na zaposlenih. Iz teoretičnega dela izhaja, da na stres vplivajo tudi osebnostne značilnosti zaposlenih. Ker sama že nekaj let delam v računovodskem oddelku v podjetju Modrijan založba d.o.o., me še posebej zanima, kakšna je povezava med stresom in osebnostjo na delovnem mestu računovodij. Problem pri delu v računovodstvu je, da to delovno mesto ni enako stresno skozi celo leto, ampak je za računovodje najbolj stresno obdobje pred oddajo poslovnih poročil, ki so omejeni z roki oddaje, zato me zanima katerim dejavnikom stresa so najbolj izpostavljeni. Ker za računovodje med vsakdanjimi pogovori velikokrat slišimo, da so slabe volje, nervozni, živčni, tečni ..., me v moji diplomski nalogi še posebej zanima, če tudi oni sebe pri svojem delu vidijo pod vplivom stresa, kateri simptomi stresa se kažejo pri njih ter kakšen tip osebnosti prevladuje med njimi ter kakšna je povezava med simptomi stresa, ki jih kažejo in vrsto osebnosti.

### **4.2. Naloga**

Na oblikovanje hipoteze so me privedla razmišljanja, da je veliko ljudi na delovnem mestu preobremenjenih in da so to posledično kaže na vseh področjih v življenju. Zanimalo me je ali držijo pogovorni izrazi, da so računovodje res tako predani delu, tako zelo aktivni, da imajo občutek krivde kadar ne delajo, da se ne znajo sprostiti, ter so ves čas v časovni stiski in ob že majhnem nestrinjanju izbruhnejo ter so hitro brezobrazni in sovražni. Kajti to bi po analizi pokazalo, da so računovodje po osebnostnih lastnostih blizu osebnostnemu tipu A. In če so njihove naloge vsakič bolj obsežne, odgovorne, so računovodje pod pritiskom zaradi stalnih rokov, napeti in pod stresom, me je v diplomski nalogi zanimalo, kako močna je povezava med tema dvema spremenljivkama. Glavna hipoteza je torej, da so računovodje po osebnostnih lastnostih bliže tipu A, ter je njihovo delo stresno, kar se kaže v simptomih stresa, med njima pa je srednje močna povezanost. Hipoteze, ki bi jih izpostavila so:

H1: Večina računovodij je osebnostni tip A.

H2: Večina računovodij opisuje svoje delo kot stresno.

H3: Najpogostejši dejavnik stresa v računovodstvu so časovni pritiski in roki.

H4: Izmed skupin dejavnikov stresa pri delu so v računovodstvu socialni dejavniki najpogostejši vir stresa.

H5: Najpogostejši simptom stresa, ki se kaže pri računovodjih je, da so živčni in napeti

H6: Med nagibanjem k osebnostnemu tipu A in pogostostjo simptomov stresa obstaja pozitivna in srednje močna povezava.

### **4.3. Potek**

#### **4.3.1. Vprašalnik**

Da bi ugotovila kakšna je povezava med osebnostjo in stresom med računovodji, sem sestavila vprašalnik, ki je razdeljen v štiri sklope, izpolnjevali pa so ga računovodje iz različnih podjetij. Prvi sklop vprašanj se nanaša na splošne podatke o anketirancu: spol, starost, delovna doba. Z drugim sklopom vprašanj sem želela ugotoviti tip osebnosti računovodij, pri čemer sem uporabila Friedmanovo in Rosenmanovo razvrstitev osebnosti na osebnostna tipa A in B. Ta sklop vsebuje 20 vprašanj (povzeto po Brewer), na podlagi katerih anketiranci ocenjujejo, kako pogosto se vedejo tako, kot je navedeno v posamezni trditvi. S tretjim sklopom vprašanj sem želela dobiti podatke o dejavnikih stresa na delovnem mestu računovodij, četrti sklop vprašalnika pa se nanaša na simptome stresa, ki jih občutijo računovodje. Pri tem sklopu sem uporabila Powellov vprašalnik, ki vsebuje 30 vprašanj, na podlagi katerih računovodje ocenjujejo svoje psihično in fizično počutje v preteklem mesecu.

V drugem, tretjem in četrtem sklopu vprašanj sem uporabila intervalno mersko lestvico, kjer so bili odgovori merjeni od 1 do 5, izpolnjevalci vprašalnika pa so na njej obkrožili svoje strinjanje. Vprašalnik vsebuje poleg neodvisnih spremenljivk (spol, starost, doba zaposlitve, tip osebnosti) tudi neodvisni spremenljivki, to sta dejavniki ter simptomi stresa. Vprašalnik so testirali trije zaposleni v računovodstvu. Pri razumevanju vprašanj ni bilo večjih težav, zato sem se odločila, da je vprašalnik primeren za anketiranje.

#### **4.3.2. Značilnosti vzorcev**

V raziskavi so sodelovali zaposleni različnega spola in starosti, ki delajo na delovnem mestu računovodij in so zaposleni tako v računovodskih servisih, kot v drugih podjetjih, kjer delajo v računovodskem oddelku. V populacijo je bilo tako zajetih 50 ljudi iz različnih krajev Slovenije.

#### **4.3.3. Način zbiranja podatkov**

Izpolnjevanje vprašalnikov je potekalo preko interneta od 27. 6. 2010 do 17. 7. 2010 in v te namene je bila izdelana spletna stran <http://www.1ka.si/a/2427>. Zbiranje podatkov je potekalo po naslednjem vrstnem redu: najprej sem po telefonu vzpostavila kontakt z računovodjo/em. V razgovoru sem predstavila namen diplomskega dela in prosila za sodelovanje v raziskavi. Če so bili pripravljeni za sodelovanje, sem jim poslala

elektronsko pismo s svojimi podatki in naslovom internetne strani, kjer se je nahajala anketa. V času zbiranja podatkov je 62 računovodij izpolnilo vprašalnik. Ker so bili nekateri vprašalniki nepopolni, sem jih izključila iz raziskave. V statistično obdelavo sem vključila 50 rešenih vprašalnikov.

#### 4.3.4. Uporabljene statistične metode

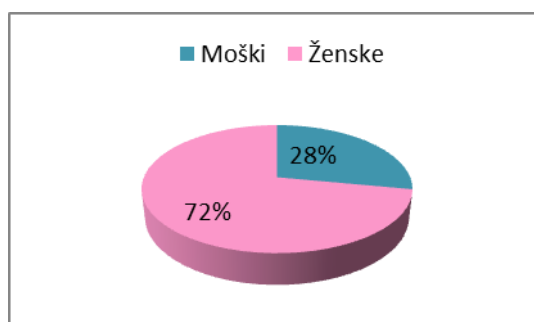
Prvi del vprašalnika, ki zajema splošna vprašanja, sem prikazala s številom in odstotki. Pri analiziranju dejavnikov stresa pri delu in simptomov stresam, sem poleg števila in odstotkov uporabila tudi osnovne statistične metode, med njimi aritmetično sredino (AS), modus (M) ter standardni odklon ( $\sigma$ ). Povezavo med osebnostjo in stresom sem ugotavljala s pomočjo Pearsonovega koeficienta korelacije, ki predstavlja velikost linearne povezanosti dveh spremenljivk, merjenih na istem predmetu preučevanja. Njegova vrednost se lahko nahaja med -1 (popolna negativna povezanost) in 1 (popolna pozitivna povezanost). Če je koeficient korelacije med 0 in  $\pm 0,3$  je povezanost šibka, vrednost med  $\pm 0,3$  in  $\pm 0,6$  pomeni srednje močno povezanost, vrednost med  $\pm 0,6$  in  $\pm 1$  pa pomeni močno povezanost. Pearsonov koeficient korelacije sem označila z  $r_{xy}$ . Pri obdelavi podatkov sem uporabila program Excel.

### 4.4. Rezultati in interpretacija

#### 4.4.1 Analiza splošnih vprašanj

Iz slike 3 je razviden delež anketirancev po spolu.

Slika 3: Delež anketirancev glede na spol



Iz slike 3 vidimo, da je bilo med anketiranci 72% žensk in 28% moških, zaposlenih v računovodstvu.

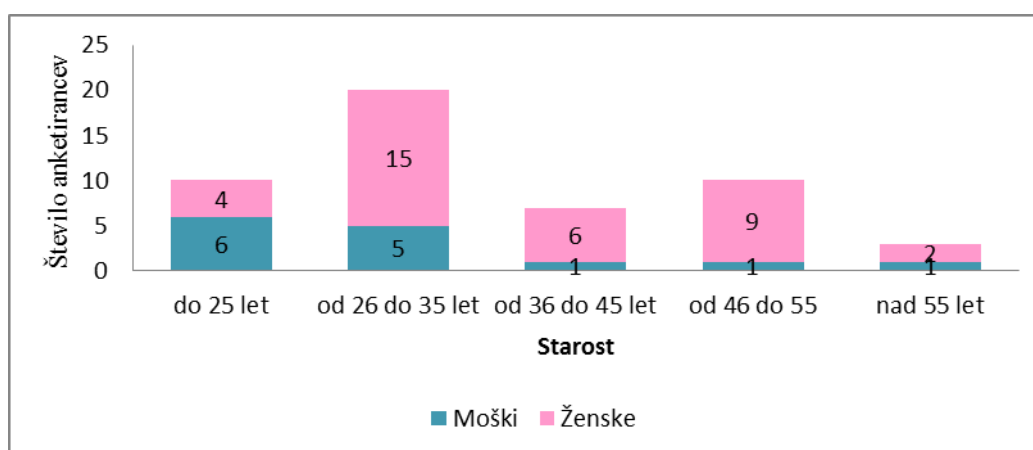
Iz tabele 1 je razvidna starost anketiranih računovodij (tako skupno, kot ločeno po spolu).

Tabela 1: Delež anketirancev glede na spol in starost

STAROST ANKETIRANCEV	Moški		Ženske		Skupaj	
	f	%	f	%	f	%
do 25 let	6	12	4	8	10	20
od 26 do 35 let	5	10	15	30	20	40
od 36 do 45 let	1	2	6	12	7	14
od 46 do 55	1	2	9	18	10	20
nad 55 let	1	2	2	4	3	6

Slika 4 prikazuje starost anketiranih računovodij po spolu (slika je prikazana z odstotki).

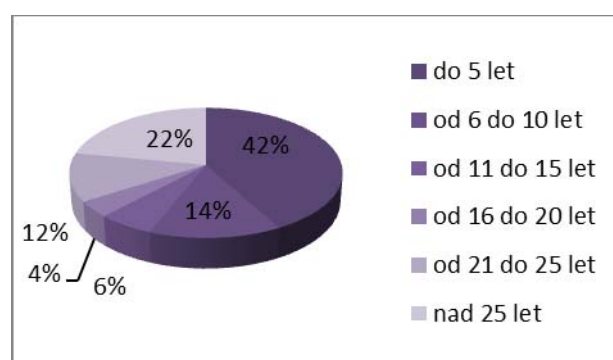
Slika 4: Starost anketirancev glede na spol



V anketo je bilo zajetih 50 zaposlenih računovodij. Iz zgornje tabele in slike je razvidno, da je 20% zaposlenih starih do 25 let, od tega 4 ženske in 6 moških. 40% anketiranih je starih od 26 do 35 let, od tega 15 žensk in 5 moških, 14% je starih od 36 do 45 let, od tega 6 žensk in 1 moški. 20% anketiranih je starih od 46 do 55 let, od tega 9 žensk in 1 moški ter 6% anketiranih je starih nad 55 let, od tega 2 ženski in 1 moški.

Slika 5 nam prikazuje, koliko časa so posamezni anketiranci že zaposleni.

Slika 5: Delež anketirancev glede na dobo zaposlitve



Iz slike 5 je razvidno, da je 42% računovodij zaposlenih manj kot 5 let, 14% od 6 do 10 let, 6% od 11 do 15 let, 4% od 16 do 20 let, 12% od 21 do 25 let, 22% anketiranih računovodij pa je zaposlenih več kot 25 let.

#### 4.4.2 Analiza osebnostnega tipa

Da bi ugotovila osebnostne značilnosti posameznega računovodja, ki imajo pomembno vlogo pri doživljanju stresa, sem se omejila na Friedmanova in Rosenmanova osebnostna tipa A in B. Pri določanju osebnostnih tipov sem uporabila Brewerjevih 20 vprašanj. Računovodje so na posamezna vprašanja o njihovem vedenju odgovarjali z ocenami od 1 do 5, pri čemer pomenijo: 1 – nikoli; 2 – redko; 3 – včasih; 4 – ponavadi; 5 – vedno, razen pri vprašanjih z oznakami O3, O7, O10, O15, O17, O19 in O20, kjer je bila skala obrnjena in je bilo nikoli točkovano s 5 točkami, vedno pa z 1 točko. Na podlagi seštevka točk, sem računovodje razvrstila v posamezne kategorije:

- manj kot 40 točk: izraziti tip B;
- od 40 do 55 točk: zmerni tip B;
- od 56 do 64 točk: kombinacija tipa A in tipa B;
- od 65 do 80 točk: zmerni tip A;
- nad 80 točk: izraziti tip A.

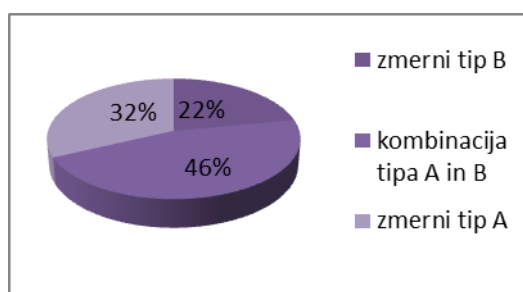
Če je računovodja zbral manj kot 40 točk gre za osebo izrazitega tipa B, za katero je značilno, da ima popolnoma sproščen pristop do življenja in je redkokdaj pod stresom. Oseba mora biti pozorna na življenjske cilje, da si zagotovi njihovo dosego v omejenem časovnem razponu. Je zadostno ambiciozna, zlahka doseže cilj, obstaja pa le majhna verjetnost, da bo podlegla boleznim, povezanim s stresom. Računovodja, ki je zbral od 40 do 55 točk je oseba, ki se nagiba k tipu B in ima zdravo stališče do življenja. Po navadi veliko doseže, brez da bi občutila škodljivo stopnjo stresa. Obstaja le majhna verjetnost, da bi trpela za boleznimi, povezanimi s stresom. Računovodja, ki je zbral od 56 do 64 točk pomeni, da spada med tisti tip ljudi, ki jih ni mogoče razvrstiti niti v tip A, niti v tip B. Njena osebnost kaže kombinacijo vedenja oseb tipa A in oseb tipa B. Možno je, da zajema najboljše od obeh načinov vedenja, vendar mora paziti, da ne začne prevladovati tip A vedenja. Med 65 do 80 točkami je računovodja zmernega tipa A in mora paziti, da se pri prizadevanju za uspeh ne žene preveč. Nekoliko mora popustiti, da bi si olajšala stvari. Vzeti si mora več časa za sprostitev in poskusiti ostati v stiku s svojo notranjostjo. Če je računovodja zbral več kot 80 točk, je po osebnosti izrazil tip A. Pri prizadevanju za uspeh se vedno izpostavlja večjim pritiskom kot je potrebno. Če oseba ne bo sprejela korakov za spremembo vedenjskega vzorca, bo to v daljšem času prispevalo k višjim ravnem stresa in k povečanju tveganja bolezni (Brewer, 1999, str. 17). V tabeli 2 so računovodje razvrščeni glede na osebnostni tip, ki mu pripadajo. Razvrščeni so tako skupaj, kot ločeno po spolu.

Tabela 2: Osebnostni tip anketirancev

OSEBNOSTNI TIP	Moški		Ženske		Skupaj	
	f	%	f	%	f	%
Izrazit tip A	—	—	—	—	—	—
Zmerni tip A	3	6	13	26	16	32
Kombinacija tipa A in B	8	16	15	30	23	46
Zmerni tip B	4	8	7	14	11	22
Izrazit tip B	—	—	—	—	—	—

Na sliki 6 vidimo, koliko odstotkov računovodij ustreza določenemu tipu osebnosti.

Slika 6: Delež anketirancev glede na osebnostni tip.

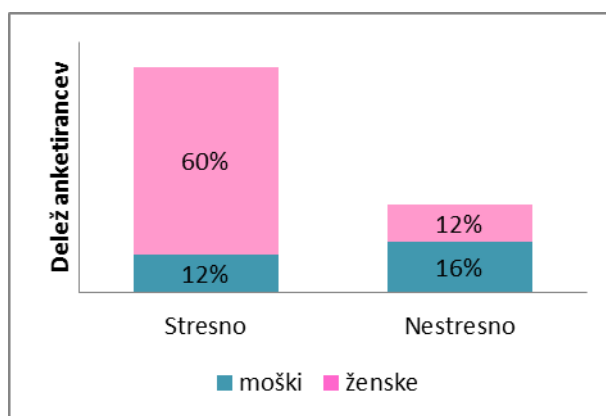


Iz tabele in slike 6 je razvidno, da noben računovodja nima ne izrazitega tipa A ne izrazitega tipa B osebnosti. Prevladuje kombinacija tipa A in B (46% anketirancev), sledi pa mu zmerni tip A (32% anketirancev). Računovodij, ki so po osebnosti zmerne tipa B, je 22%. Po tem lahko sklepam, da se za poklic računovodja ne odločajo ljudje izrazitega tipa A, ki bi bili stalno pod pritiskom, zaskrbljeni in tekmovalni, prav tako pa ne ljudje izrazitega tipa B, ki so skrajno netekmovalni in neambiciozni in so zadovoljni tudi kadar niso opaženi. Da bi zmanjšali dovzetnost za stres, naj si računovodje zmerne tipa A osebnosti vzamejo več prostega časa zase, si privoščijo rekreacijo in si nekoliko oddahnejo. Tisti, ki sem jih uvrstila v kombinacijo tipa A in tipa B, pa morajo paziti, da pri njih ne začne prevladovati vedenje, značilno za tip A osebnosti, ravno tako pa jim bo koristilo, če se poslužujejo sproščevalnih tehnik, se umirijo in si vzamejo dovolj časa zase.

#### 4.5.3 Analiza dejavnikov stresa pri delu

Tretji del vprašalnika sestavljata dva dela. V prvem delu sem želela ugotoviti, ali računovodje svoje delo opisujejo kot stresno ali ne. V drugem delu so anketiranci ocenjevali posamezne dejavnike stresa glede na to ali jim le ti predstavljajo vir stresa ali ne. Rezultate prvega dela prikazujem v sliki 7.

Slika 7: Delež anketirancev po spolu glede na stresnost dela v računovodstvu



Iz slike 7 je razvidno, da je 72% računovodij svoje delo ocenilo kot stresno, 28% računovodij pa kot ne-stresno. Zanimiva je primerjava med moškimi in ženskami. Med tistimi, ki so odgovorili, da je njihovo delo stresno je 30 žensk (83% vseh anketiranih žensk) in 6 moških (43% vseh anketiranih moških). Takšnih, ki se jim delo v računovodstvu ne zdi stresno pa je 6 žensk (17% vseh anketiranih žensk) in 8 moških (57% vseh anketiranih moških). Po tem sklepam, da so ženske bolj podvržene stresu kot moški in da se težje spoprijemajo s simptomi stresa kot moški.

Stres pri delu lahko povzročajo številni dejavniki, ki sem jih razvrstila v šest skupin. To so: dejavniki, ki izhajajo iz zahtev in pogojev dela; dejavniki, ki izhajajo iz vlog v organizaciji; dejavniki, povezani z razvojem kariere; dejavniki, ki izhajajo iz organizacijske kulture in klime; socialni dejavniki; dejavniki, ki delujejo iz okolja (družina, lastni interesi). Iz tabele 3 in slike 9 je razvidno kateri dejavniki, ki izhajajo iz zahtev in pogojev dela, najbolj vplivajo na stres pri računovodjih.

Tabela 3: Dejavniki stresa, ki izhajajo iz zahtev in pogojev dela

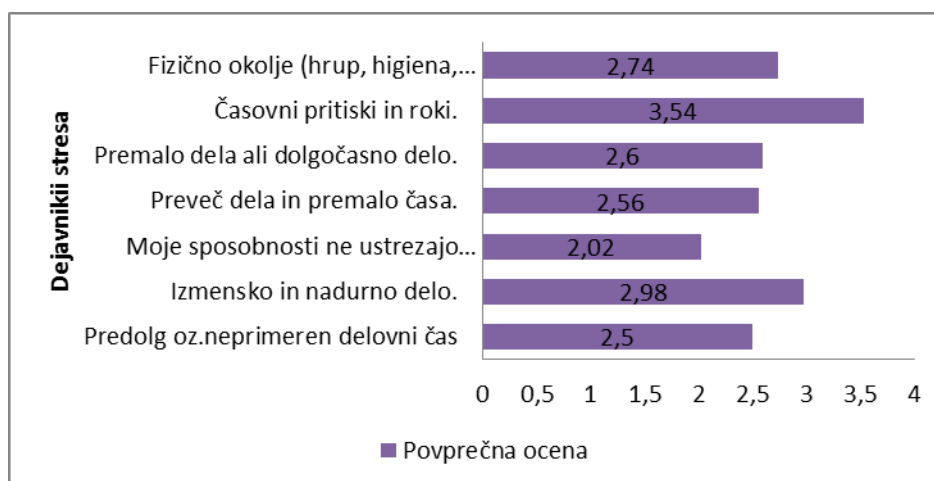
ZAHTEVE IN POGOJI DELA	OCENA										AS	$\sigma$	Mo
	1		2		3		4		5				
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
Predolg oz. neprimeren delovni čas.	11	22	17	34	11	22	8	16	3	6	2,50	1,12	2
Izmensko in nadurno delo.	7	14	10	20	16	32	11	22	6	12	2,98	1,29	3
Moje sposobnosti ne ustrezajo zahtevam dela.	21	42	14	28	10	20	3	6	2	4	2,02	1,08	1
Preveč dela in premalo časa.	10	20	18	36	11	22	6	12	5	10	2,56	1,26	2
Premalo dela ali dolgočasno delo.	13	26	13	26	10	20	9	18	5	10	2,60	1,36	1/2
Časovni pritiski in roki.	2	4	7	14	15	30	14	28	12	26	3,54	1,13	4
Fizično okolje (hrup, higiena, temperatura, osvetljava).	10	20	13	26	1	20	14	28	3	6	2,74	1,24	4



Iz tabele je razvidno, da je najbolj stresni dejavnik, ki izhaja iz zahtev in pogojev dela časovni pritiski in roki, ki 26% računovodij predstavlja vedno vir stresa pri delu, 28% pa ta dejavnik pogosto predstavlja vir stresa. V tem sklopu stresnih dejavnikov, dejavnik moje sposobnosti ne ustrezajo zahtevam dela predstavlja najmanj stresa, saj 42% računovodij nikoli ne predstavlja vir stresa.

Dejavnik predolg oz. neprimeren delovni čas so računovodje najpogosteje ocenili z oceno 2, kar pomeni, da se večini računovodij zdi predolg delovni čas redko vir stresa pri delu. Najpogostejša ocena izmenskega dela, kot vira stresa je bila 3, pri dejavniku moje sposobnosti ne ustrezajo zahtevam dela je največ računovodij ocenilo z 1, preveč dela in premalo časa z oceno 2, ravno tako z 2 premalo dela ali dolgočasno delo, pri časovnih pritiskih in rokih pa je največ računovodij obkrožilo oceno 4. Ravno tako so največkrat s 4 ocenili dejavnik fizično okolje, ki predstavlja hrup, osvetlitev prostora, prezračenost...

*Slika 8: Povprečne ocene dejavnikov, ki izhajajo iz zahtev in pogojev dela*



Časovni pritiski in roki je dejavnik, ki so ga v tem sklopu računovodje ocenili kot najbolj stresnega in dosega povprečno vrednost 3,54. Po stresnosti mu sledijo dejavniki: izmensko in nadurno delo, s povprečno oceno 2,98, fizično okolje s povprečno oceno 2,74, premalo dela oz. dolgočasno delo s povprečno oceno 2,60, ter šele za tem pa dejavnik preveč dela in premalo časa s povprečno oceno 2,56.

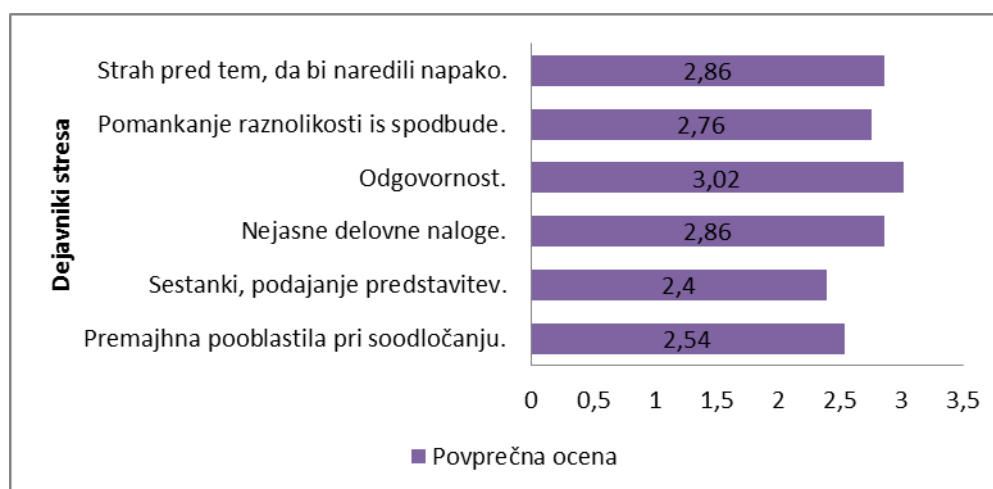
Tabela 4 in slika 10 prikazujeta, kateri dejavniki, ki izhajajo iz vloge v organizaciji, so viri stresa pri računovodjih.

Tabela 4: Dejavniki stresa, ki izhajajo iz vloge v organizaciji

VLOGA V ORGANIZACIJI	OCENA										AS	$\sigma$	Mo
	1		2		3		4		5				
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
Premajhna pooblastila pri soodločanju.	10	20	17	34	12	24	8	16	3	6	2,54	1,16	2
Nejasne delovne naloge.	9	18	14	28	9	18	11	22	7	14	2,86	1,34	2
Odgovornost.	6	12	10	20	16	32	13	26	5	10	3,02	1,17	3
Pomanjkanje raznolikosti is spodbude.	6	12	16	32	16	32	8	9	4	8	2,76	1,12	2/3
Strah pred tem, da bi naredili napako.	7	14	15	30	10	20	14	28	4	8	2,86	1,21	2
Sestanki, podajanje predstavitev.	17	34	7	14	18	36	5	10	3	6	2,40	1,23	3

Odgovornost predstavlja računovodjem najbolj stresni dejavnik znotraj sklopa vlog v organizaciji, ki ga 32% računovodij ocenjuje kot dejavnik, ki jim včasih predstavlja vir stresa, 26% računovodij predstavlja ta dejavnik pogosto vir stresa, 10% pa vedno in le 12% računovodij ta dejavnik nikoli ne predstavlja vira stresa pri delu.

Slika 9: Povprečne ocene dejavnikov stresa, ki izhajajo iz vloge v organizaciji



Kot sem že omenila, predstavlja odgovornost najbolj stresni dejavnik, ki so ga računovodje povprečno ocenili z oceno 3,02, sledita pa s povprečno oceno 2,86 dejavnika nejasne delovne naloge ter strah pred tem, da bi naredili napako. S povprečno oceno 2,76 sledi pomanjkanje raznolikosti in spodbude.

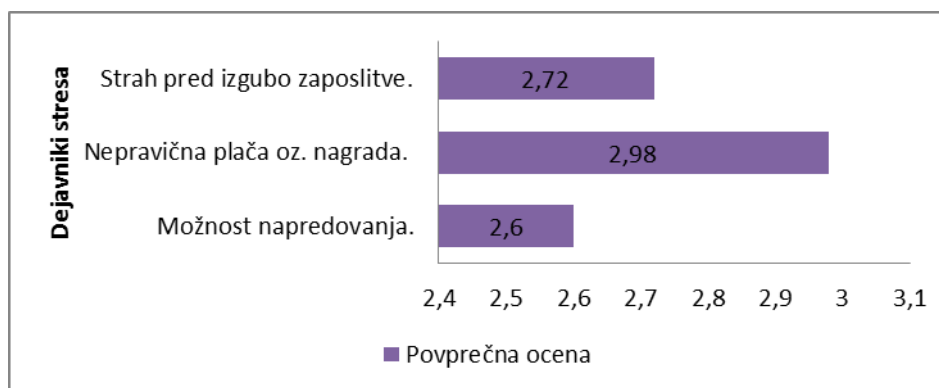
Iz tabele 5 in slike 11 je razvidno kateri so tisti dejavniki stresa, ki izvirajo iz razvoja kariere, ki vplivajo na računovodje.

Tabela 5: Dejavniki stresa, ki izhajajo iz razvoja kariere.

RAZVOJ KARIERE	OCENA										AS	$\sigma$	Mo
	1		2		3		4		5				
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
Možnost napredovanja.	8	16	16	32	17	34	6	12	3	6	2,60	1,09	2
Nepravična plača oz. nagrada.	7	14	13	26	11	22	12	24	7	14	2,98	1,29	2
Strah pred izgubo zaposlitve.	10	20	12	24	16	32	6	12	6	12	2,72	1,26	3

Nepravična plača oz. nagrada predstavlja najpogostejši dejavnik stresa v sklopu dejavnikov razvoja kariere. Računovodje so na to vprašanje odgovarjali precej raznoliko, saj je standardni odklon 1,29. 14% računovodij nepravična plača nikoli ne predstavlja vira stresa, 26% redko, 22% včasih, 24% pogosto, 14% pa vedno. Najpogostejša ocena dejavnika strah pred izgubo zaposlitve je bila 3 (32% računovodij), ravno takšna ocena pa tudi pri dejavniku možnost napredovanja (34% računovodij).

Slika 10: Povprečne ocene dejavnikov stresa, ki izhajajo iz kariere



Iz grafa je razvidno, da računovodjem nepravična plača oz. nagrada (povprečna ocena 2,98) predstavlja večji vir stresa kot strah pred izgubo zaposlitve (povprečna ocena 2,72) in možnost napredovanja (povprečna ocena 2,60).

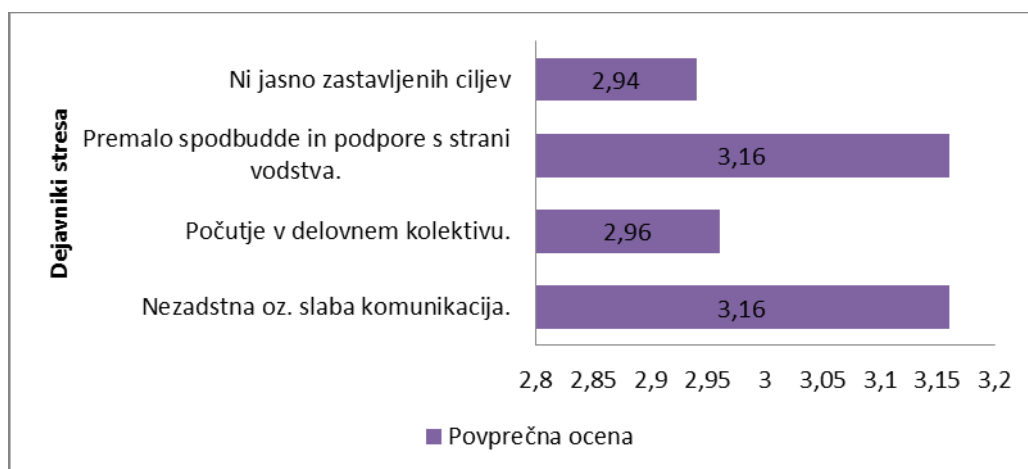
Tabela 6 in slika 11 nam prikazujeta, kateri so tisti dejavniki stresa, ki izhajajo iz organizacijske kulture in klime, ki predstavljajo računovodjem vir stresa.

Tabela 6: Dejavniki stresa, ki izhajajo iz organizacijske kulture in klime.

ORGANIZACIJSKA KULTURA IN KLIMA	OCENA										AS	$\sigma$	Mo
	1		2		3		4		5				
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
Nezadostna oz. slaba komunikacija.	4	8	12	24	11	22	18	36	5	10	3,16	1,15	4
Počutje v delovnem kolektivu.	8	16	11	22	13	26	11	22	7	14	2,96	1,29	3
Premalo spodbude in podpore s strani vodstva.	8	16	9	18	6	12	21	42	6	12	3,16	1,31	4
Ni jasno zastavljenih ciljev.	7	14	10	20	16	32	13	26	4	8	2,94	1,17	3

Premalo spodbude in podpore s strani vodstva predstavlja 56% računovodij pogosto ali vedno vir stresa, 46% računovodij predstavlja pogosto ali vedno vir stresa, nezadostna oz. slaba komunikacija, 36% počutje v delovnem kolektivu, 34% računovodij pa je pogosto ali vedno vir stresa dejavnik ni jasno zastavljenih ciljev.

Slika 11: Povprečne ocene dejavnikov stresa, ki izhajajo iz organizacijske kulture in klime



Iz grafa je razvidno, da so računovodje povprečno oceno 3,16 ocenili premalo spodbude in podpore s strani vodstva ter nezadostno oz. slabo komunikacijo. Temu sledi počutje v delovnem kolektivu in pomanjkanje jasno zastavljenih ciljev.

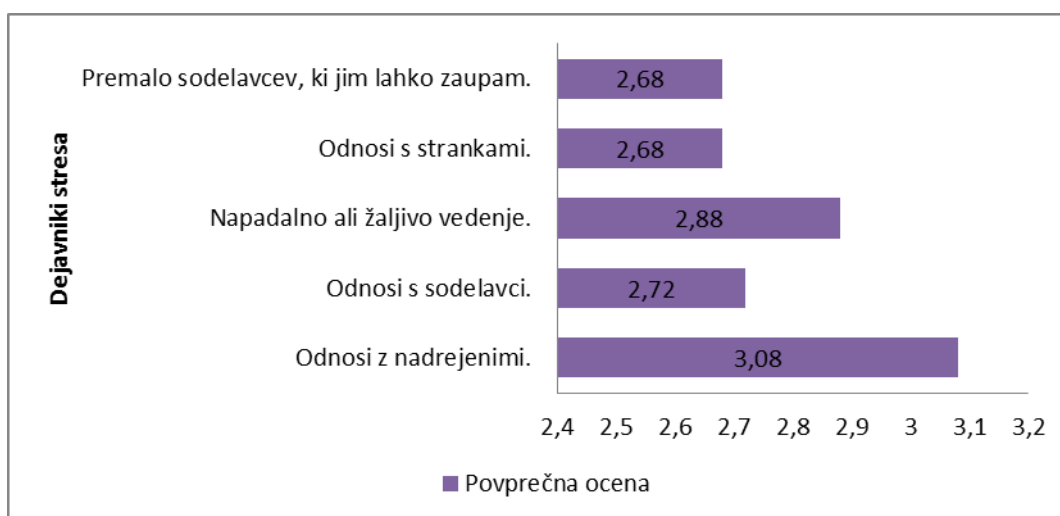
Iz tabele 5 in slike 12 je razvidno kateri so socialni dejavniki, ki predstavljajo računovodjem vir stresa.

Tabela 7: Socialni dejavniki stresa pri delu

SOCIALNI DEJAVNIKI	OCENA										AS	$\sigma$	Mo
	1		2		3		4		5				
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
Odnosi z nadrejenimi.	5	10	11	22	17	34	9	18	8	16	3,08	1,21	3
Odnosi s sodelavci.	10	20	12	24	13	26	12	24	3	6	2,72	1,21	3
Napadalno ali žaljivo vedenje.	12	24	7	14	11	22	15	30	5	10	2,88	1,35	4
Odnosi s strankami.	11	22	11	22	14	28	11	22	3	6	2,68	1,22	3
Premalo sodelavcev, ki jim lahko zaupam.	13	26	8	16	14	28	12	24	3	6	2,68	1,27	3

40% računovodij predstavlja napadalno ali žaljivo vedenje pogosto ali vedno vir stresa, odnosi z nadrejenimi predstavljajo pogosto ali vedno vir stresa 34% računovodij, premalo sodelavcev, ki jim lahko zaupam 30% računovodij, ravno toliko odstotkov odnosi s sodelavci, odnosi s strankami pa predstavlja pogosto ali vedno vir stresa 28% računovodjem.

Slika 12: Spodnja slika prikazuje povprečne ocene socialnih dejavnikov stresa pri delu



Iz grafa je razvidno, da računovodjem odnosi z nadrejenimi predstavljajo najbolj stresni dejavnik med socialnimi dejavniki stresa, katerega povprečna ocena je 3,08. Temu sledijo napadalno ali žaljivo vedenje s povprečno oceno 2,98, odnosi s sodelavci s povprečno oceno 2,72, odnosi s strankami pa jim predstavlja najmanj stresni dejavnik s povprečno oceno 2,68.

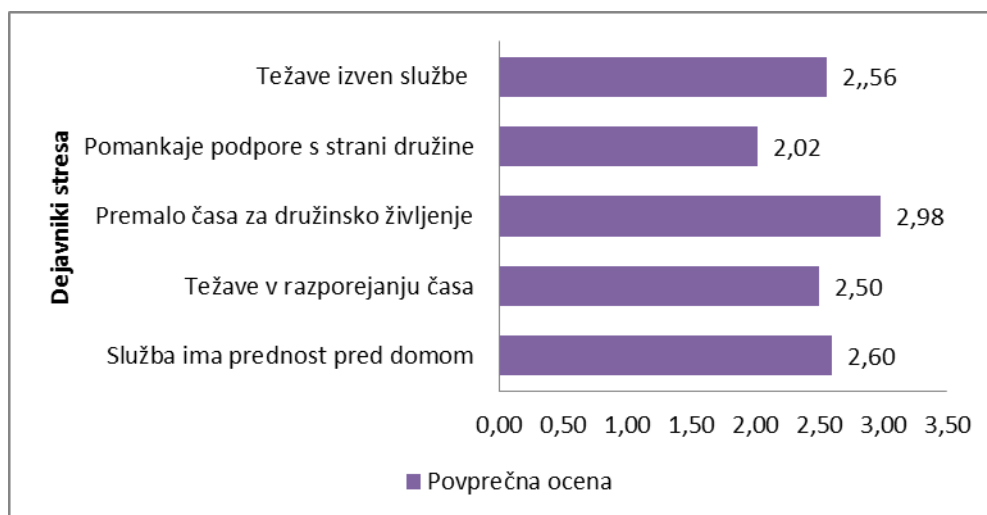
Tabele 8 in slika 13 prikazujeta kateri so tisti dejavniki, ki na organizacijo in računovodje vplivajo iz zunanje sveta.

Tabela 8: Dejavniki stresa, ki izhajajo iz vpliva zunanjega sveta na organizacijo.

VPLIV ZUNANJEGA SVETA NA ORGANIZACIJO	OCENA										AS	$\sigma$	Mo
	1		2		3		4		5				
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
Težava v razporejanju časa.	11	22	17	34	11	22	8	16	3	6	2,50	1,18	2
Premalo časa za družinsko življenje.	7	14	10	20	16	32	11	22	6	12	2,98	1,22	3
Pomanjkanje podpore s strani družine.	21	42	14	28	10	20	3	6	2	4	2,02	1,12	1
Težave izven službe (finančne težave, prepiri, bolezni..)	10	20	18	36	11	22	6	12	5	10	2,56	1,23	2
Služba ima prednost pred domom.	13	26	13	26	10	20	9	18	5	10	2,60	1,32	2

Premalo časa za družinsko življenje predstavlja najbolj stresni dejavnik, ki izhaja iz konflikta med delom in družino. 34% računovodij ta dejavnik predstavlja pogosto ali vedno vir stresa. Po drugi strani pa ima večina računovodij podporo pri svoji družini, saj jim kar 42% pomanjkanje podpore s strani družine nikoli ne predstavlja vir stresa, 28% redko in le 4% vedno.

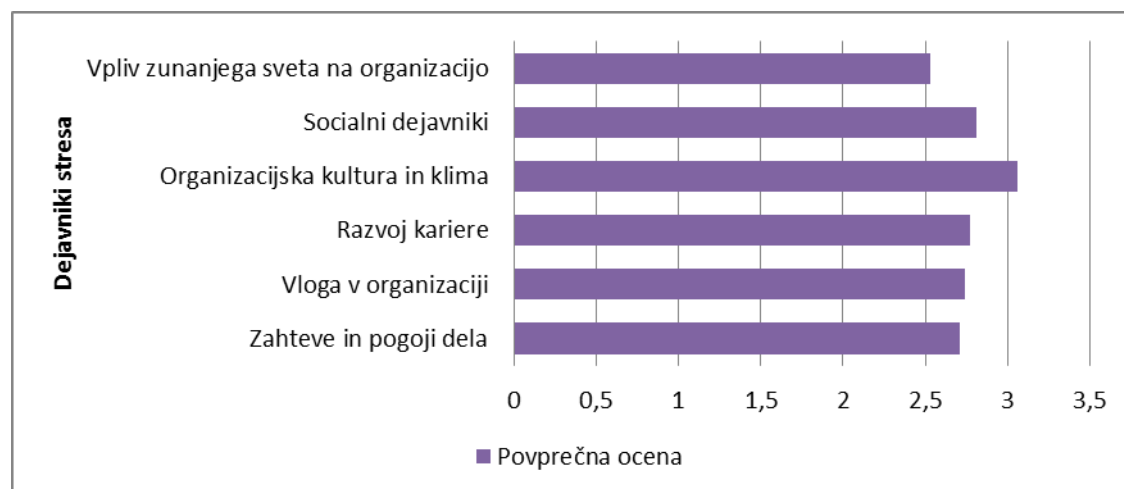
Slika 13: Povprečne ocene dejavnikov stresa, ki izhajajo iz vpliva zunanjega sveta na organizacijo



Premalo časa za družinsko življenje je najpogostejši vir stresa, ki izhaja iz tega sklopa dejavnikov stresa, saj je povprečna ocena 2,98. Temu sledijo dejavniki služba ima prednost pred domom s povprečno oceno 2,60, težave izven službe s povprečno oceno 2,56, težave v razporejanju časa ter pomanjkanje s strani družine s povprečno oceno 2,02.

Slika 14 prikazuje povprečne ocene skupin dejavnikov stresa, ki vplivajo na računovodje.

Slika 14: Povprečne ocene dejavnikov stresa



Iz grafa je razvidno, da se računovodjem zdijo dejavniki iz sklopa organizacijska kultura in klima najbolj stresni. Temu sledijo socialni dejavniki, nato razvoj kariere. Kot najmanj stresne ocenjujejo dejavnike iz sklopa vpliv zunanjega sveta, ki predstavlja odnos med delom in družino ter lastnimi interesi.

#### 5.5.4 Analiza simptomov stresa

Pri oceni doživljanja stresa sem uporabila Powellov vprašalnik, kjer so anketiranci ocenjevali 30 trditev z ocenami od 1 do 5 glede na to, kako pogosto so v mesecu juniju oz. juliju 2010 občutili posamezne simptome. Pri tem posamezne ocene pomenijo: 1 – nikoli; 2 – redko; 3 – včasih; 4 – pogosto; 5 – vedno. Kako pogosto so simptome stresa so občutili računovodje v mesecu juniju oz. juliju nam prikazuje slika 7.

Tabela 9: Simptomi stresa

SIMPTOMI STRESA	OCENA										AS	$\sigma$	Mo
	1		2		3		4		5				
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
Nenadoma me preplavljajo občutki panike in strahu.	8	16	21	42	9	18	12	24	0	0	2,50	1,04	2
Sem živčen in napet.	3	6	15	30	17	34	15	30	0	0	2,88	0,92	3
Imam težave s spanjem.	12	24	15	30	8	16	14	28	1	2	2,54	1,20	2
Skrbi me, da se bo zgodilo nekaj strašnega.	12	24	17	34	10	20	11	22	0	0	2,40	1,09	2
Sem slabe volje in razdražljiv.	3	6	21	42	16	32	10	20	0	0	2,66	0,87	2
Neredno se prehranjujem (jem preveč ali premalo).	3	6	16	32	16	32	12	24	3	6	2,92	1,03	2/3

>>se nadaljuje<<

&gt;&gt;nadaljevanje&lt;&lt;

SIMPTOMI STRESA	OCENA										AS	$\sigma$	Mo
	1		2		3		4		5				
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
Preveč kadim ali pijem oziroma jemljem pomirjevala ali uživam droge.	27	54	9	18	7	14	7	14	0	0	1,88	1,12	1
Trpim zaradi želodčnih težav, zaprtosti ali driske.	21	42	13	26	9	18	4	8	3	6	2,10	1,22	1
Imam težave s koncentracijo, spominom ali sprejemanjem odločitev.	15	30	19	38	9	18	6	12	1	2	2,18	1,06	2
Sem izčrpan in utrujen.	3	6	18	36	12	24	16	32	2	4	2,96	1,01	2
Bojim se, da bom izgubil nadzor nad samim seboj, se zlomil ali zbolel.	21	42	11	22	15	30	2	4	1	2	2,02	1,04	1
Počutim se apatičnega - nobena stvar se mi ne zdi pomembna.	24	48	19	38	7	14	0	0	0	0	1,66	0,72	1
Tudi kadar počivam mi primanjkuje zraka.	28	56	11	22	9	18	2	4	0	0	1,70	0,91	1
Čutim napetost v prsih, glavi in vratu.	17	34	17	34	12	24	4	8	0	0	2,06	0,96	1/2
Izogibam se težkim situacijam.	9	18	22	44	16	32	1	2	2	4	2,30	0,93	2
Razmišljam negativno.	13	26	13	26	20	40	4	8	0	0	2,30	0,95	3
Nimam zanimanja za spolnost.	15	30	11	22	16	32	8	16	0	0	2,34	1,08	3
Ščemi me v prsih ali želodcu.	16	32	18	36	12	24	4	8	0	0	2,08	0,94	2
Izgubljam zaupanje vase.	14	28	14	28	16	32	6	12	0	0	2,28	1,01	3
Skrbi me, da ne bom kos dolžnostim ali zahtevam.	12	24	14	28	16	32	8	16	0	0	2,40	1,03	3
Mučijo me glavoboli ali migrene.	17	34	13	26	13	26	7	14	0	0	2,20	1,07	1
Zdi se mi, da ni vredno živeti.	33	66	12	24	5	10	0	0	0	0	1,44	0,67	1
Sem pesimističen glede prihodnosti.	17	34	17	34	14	28	1	2	0	0	2,04	0,95	1/2
Počutim se pod pritiskom.	5	10	19	38	13	26	10	20	3	6	2,74	1,08	2
Obseden sem z boleznimi, čistočo ali prehrano.	25	50	15	30	0	0	0	0	0	0	1,8	1,01	1
Vsaka bolečina me skrbi.	18	36	18	36	9	18	4	8	1	2	1,96	0,95	1/2
Sem čustven in zlahka jočem.	13	26	19	38	5	10	8	16	5	10	2,46	1,31	2
Počutim se telesno izčrpanega.	4	8	19	38	18	36	8	16	1	2	2,66	0,92	2
Imam občutke vrtoglavice in šibkosti.	18	36	18	36	13	26	4	8	1	2	2,04	1,03	1/2
Nobena stvar me ne zanima, izogibam se tudi prijateljem.	20	40	17	34	10	20	2	4	1	2	1,94	0,98	1



V tabeli 7 prikazujem posamezne simptome stresa pri računovodjih pri katerih so se pojavili, s številom, v odstotkih, s povprečno oceno, standardnim odklonom in modusom. Največjo povprečno vrednost dosega simptom sem izčrpan in utrujen s povprečno vrednostjo 2,96, sledi neredno prehranjevanje s povprečno oceno 2,92, nato sledi simptom sem živčen in napet s povprečno oceno 2,88. Najnižjo povprečno oceno dosega zdi se mi, da ni vredno živeti (66% računovodij nikoli ne občuti tega simptoma), temu sledi simptom tudi kadar počivam mi primanjkuje zraka, ki ga 56% računovodij ne občuti nikoli.

Posamezne računovodje sem na podlagi seštevka točk iz četrtega sklopa anketnega vprašalnika (simptomi stresa) razvrstila v 3 kategorije glede na to katera stopnja stresa se pri njih pojavlja:

- manj kot 50 točk: nizek stres;
- od 51 do 70 točk: zmerni stres;
- nad 70 točk: visok stres.

To predstavlja tabela 10, kjer so računovodje po stopnji stresa prikazani skupaj in posebej ločeno po spolu.

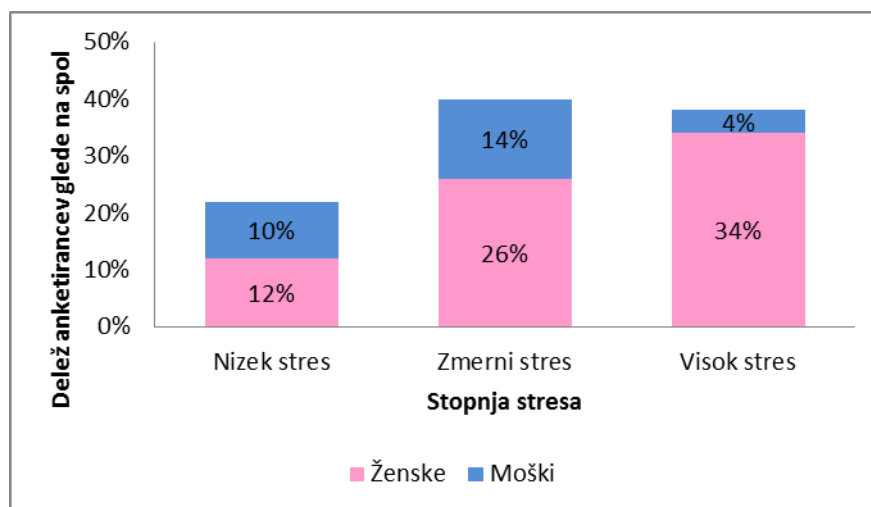
*Tabela 10: Stopnja stresa glede na spol anketirancev*

STOPNJA STRESA	Moški		Ženske		Skupaj	
	f	%	f	%	f	%
nizek stres	5	10	6	12	11	22
zmerni stres	7	14	13	26	20	40
visok stres	2	4	17	34	19	38

Iz tabele je razvidno, da je v mesecu juniju oz. juliju bilo 11 računovodij pod nizkim stresom, 20 računovodij je doživelo zmerni stres, 19 računovodij pa je občutilo simptome visokega stresa. Računovodje, ki so uvrščeni v stopnjo zmernega in visokega stresa morajo razmisliti o možnih povzročiteljih le tega in razviti sposobnosti za njegovo obvladovanje.

Slika 15 nam prikazuje stopnje stresa, ki so jo občutili računovodje v mesecu juniju oz. juliju 2010 ločeno po spolu.

Slika 15: Stopnja stresa glede na spol anketirancev



Iz slike 15 je razvidno, da je 40% računovodij v mesecu juniju oz. juliju imelo simptome zmernega stresa, od tega 26% žensk in 14% moških. 38% računovodij je doživelo simptome visokega stresa od tega 34% žensk in 4% moških. Pod nizkim stresom pa je bilo 22% računovodij, od tega 12% žensk in 10% moških.

### 5.5.5 Ugotavljanje povezave med osebnostnim tipom in stresom

V tem delu sem iskala povezave med tipom osebnosti in stresom s pomočjo Pearsonovega koeficienta korelacije, predstavljeni so tudi posamezni tipi osebnosti in njihove povprečne ocene simptomov stresa, ki so jih doživljali računovodje na delovnem mestu v mesecu juniju oz. juliju 2010. To nam prikazuje tabela 11.

Tabela 11: Povezava med osebnostjo in posameznimi simptomi stresa

SIMPTOMI STRESA	Izraziti in zmerni tip B	Kombinacija tipa A in B	Izraziti in zmerni tip A	OSEBNOST $r_{xy}$	P vrednost
	M	M	M		
Nenadoma me preplavljajo občutki panike in strahu.	1,82	2,35	3,19	0,553	0,000
Sem živčen in napet.	2,36	2,70	3,50	0,465	0,001
Imam težave s spanjem	1,73	2,52	3,13	0,369	0,008
Skrbi me, da se bo zgodilo nekaj strašnega.	1,91	2,3	2,88	0,348	0,013
Sem slabe volje in razdražljiv.	2,09	2,48	3,31	0,581	0,000
Neredno se prehranjujem (jem preveč ali premalo).	2,45	2,74	3,50	0,396	0,004
Preveč kadim ali pijem oziroma jemljem pomirjevala ali uživam droge.	1,64	1,65	2,38	0,230	0,107
Trpim zaradi želodčnih težav, zaprtosti ali driske.	1,73	1,82	2,75	0,318	0,024
Imam težave s koncentracijo, spominom ali s sprejemanjem odločitev.	1,45	1,91	3,06	0,635	0,000
Sem izčrpan in utrujen.	2,55	2,61	3,75	0,522	0,000
Bojim se, da bom izgubil nadzor nad samim seboj, se zlomil ali zbolel.	1,45	1,74	2,81	0,525	0,000
Počutim se apatičnega - nobena stvar se mi ne zdi pomembna.	1,45	1,43	2,13	0,419	0,002
Tudi kadar počivam mi primanjkuje zraka.	1,55	1,43	2,19	0,322	0,023
Čutim napetost v prsih, glavi in vratu.	1,91	1,74	2,63	0,302	0,033
Izogibam se težkim situacijam.	2,00	2,35	2,44	0,283	0,046
Razmišljam negativno.	1,64	2,35	2,69	0,388	0,005
Nimam zanimanja za spolnost.	1,55	2,26	3,00	0,509	0,000
Ščemi me v prsih ali želodcu.	1,73	1,87	2,63	0,354	0,012
Izgubljam zaupanje vase.	1,73	2,04	3,00	0,354	0,000
Skrbi me, da ne bom kos dolžnostim ali zahtevam.	1,91	1,74	2,63	0,292	0,040
Mučijo me glavoboli ali migrene.	1,82	2,04	2,69	0,335	0,017
Zdi se mi, da ni vredno živeti.	1,09	1,39	1,75	0,300	0,034
Sem pesimističen glede prihodnosti.	1,45	1,91	2,63	0,375	0,007
Počutim se pod pritiskom.	2,36	2,43	3,44	0,407	0,003
Obseden sem z boleznimi, čistočo ali prehrano.	1,55	1,61	2,25	0,326	0,021
Vsaka bolečina me skrbi.	1,64	2,04	2,06	0,210	0,144
Sem čustven in zlahka jočem.	2,00	2,30	3,00	0,320	0,023
Počutim se telesno izčrpanega.	2,36	2,48	3,13	0,358	0,011
Imam občutke vrtoglavice in šibkosti.	1,82	1,83	2,50	0,320	0,023
Nobena stvar me ne zanima, izogibam se tudi prijateljem.	1,45	1,91	2,31	0,338	0,016

Najmočnejša povezava ( $r_{xy} = 0,635$ ) obstaja med nagibanjem k tipu A in simptomom imam težave s koncentracijo, spominom ali sprejemanjem odločitev. Povezava je pozitivna in močna. To pomeni, da bolj kot se računovodja nagiba k tipu A osebnosti, več težav ima s koncentracijo, spominom ali s sprejemanjem odločitev. Srednje močna povezava obstaja tudi pri simptomih: slaba volja in razdražljivost, občutki panike in strahu, izčrpanost in utrujenost, skrb, da bi izgubili nadzor nad samim seboj, se zlomili ali zboleli, manjše zanimanje za spolnost, živčnost in napetost, občutek, da so pod pritiskom. Med nagibanjem k tipu A osebnosti in ostalimi simptomi obstaja šibka povezava.

Na podlagi Pearsonovega koeficienta korelacije sem ugotovila, da je povezava med točkami, pridobljenimi pri drugem sklopu anketnega vprašalnika (osebnostni tip) in točkami, pridobljenimi pri četrtem sklopu anketnega vprašalnika (simptomi stresa) pozitivna in srednje močna, saj je  $r_{xy} = 0,387$ ,  $P = 0,021$ .

Tabela 12 nam prikazuje povezavo med točkami, ki so jih dobili računovodje za osebnost in točkami, kjer so ocenjevali dejavnike stresa. Povezavo sem izračunala s pomočjo Pearsonovega koeficienta korelacije.

*Tabela 12: Povezava med osebnostjo in sklopi dejavnikov stresa.*

<b>Dejavniki stresa</b>	<b>Osebnost</b>
Zahteve in pogoji dela.	0,237
Vloga v organizaciji.	0,246
Razvoj kariere.	0,266
Organizacijska kultura in klima.	0,291
Socialni dejavniki.	0,309
Vpliv zunanjega sveta na organizacijo.	0,225

Najmočnejšo povezavo med osebnostjo in posameznimi sklopi dejavnikov stresa zaznamo pri sklopu socialni dejavniki. Pearsonov koeficient korelacije ima vrednost 0,309, kar pomeni, da obstaja pozitivna in srednje močna povezava med osebnostjo in ocenami pri sklopu socialni dejavniki. Po jakosti temu sklopu sledijo sklop organizacijska kultura in klima s koeficientom 0,291, nato razvoj kariere s koeficientom korelacije 0,266, sledi sklop vloga v organizaciji s koeficientom korelacije 0,246, nato zahteve in pogoji dela s koeficientom korelacije 0,237 ter na koncu sklop vpliv zunanjega sveta na organizacijo s koeficientom korelacije 0,225. Pri vseh gre teh dejavnikih stresa za pozitivne vendar šibke povezave, z osebnostnim tipom A.

Tabela 13: Povezava med osebnostjo in posameznimi dejavniki stresa

DEJAVNIK STRESA	OSEBNOST $r_{xy}$	P vrednost
Predolg oz. neprimeren delovni čas.	0,310	<b>0,028</b>
Izmensko in nadurno delo.	0,255	0,074
Moje sposobnosti ne ustrezajo zahtevam dela.	0,145	0,315
Preveč nalog in premalo dela.	0,313	<b>0,027</b>
Premalo dela ali dolgočasno delo.	0,177	0,219
Časovni pritiski in rok.	0,301	<b>0,034</b>
Fizično okolje (hrup, higiena, osvetljava, temperatura ...).	0,159	0,271
Odnosi z nadrejenimi.	0,196	0,171
Odnosi s sodelavci.	0,367	<b>0,009</b>
Napadalno ali žaljivo vedenje (zavijanje z očmi, ogovarjanje za hrbtom).	0,286	<b>0,044</b>
Odnosi s strankami.	0,276	0,052
Premalo sodelavcev, ki jim lahko zaupam.	0,421	<b>0,002</b>
Možnost napredovanja.	0,373	<b>0,008</b>
Nepravična plača oz. nagrada.	0,339	<b>0,016</b>
Strah pred izgubo zaposlitve.	0,088	0,545
Nezadostna oz. slaba komunikacija.	0,245	0,086
Počutje v delovnem kolektivu.	0,301	<b>0,034</b>
Premalo spodbude in podpore s strani vodstva.	0,269	0,059
Premajhna pooblastila pri odločanju.	0,369	<b>0,008</b>
Ni jasno zastavljenih ciljev.	0,350	<b>0,013</b>
Nejasne delovne naloge.	0,253	0,076
Odgovornost.	0,339	<b>0,016</b>
Pomanjkanje raznolikosti in spodbude.	0,349	<b>0,013</b>
Strah pred tem, da bi naredili napako.	0,154	0,286
Sestanki, podajanje predstavitev.	0,011	0,941
Težava v razporejanju časa.	0,307	<b>0,030</b>
Premalo časa za družinsko življenje.	0,282	<b>0,047</b>
Pomanjkanje podpore s strani družine.	0,215	0,134
Težave izven službe (finančne težave, družinski prepiri, bolezen).	0,084	0,560
Služba ima prednost pred domom.	0,235	0,100

Iz tabele je razvidno, da obstaja najmočnejša povezava med osebnostjo in dejavnikom stresa premalo sodelavcev, ki jim lahko zaupam, saj je  $r_{xy} = 0,421$ . Bolj kot se

računovodja nagiba k tipu A osebnosti, bolj mu nezmožnost zaupanja sodelavcem predstavlja dejavnik stresa. Srednje močno povezavo zaznamo še pri možnosti napredovanja ( $r_{xy} = 0,373$ ), premajhnih pooblastil pri soodločanju ( $r_{xy} = 0,369$ ), odnosih s sodelavci ( $r_{xy} = 0,367$ ), ni jasno zastavljenih ciljev ( $r_{xy} = 0,350$ ), pri pomanjkanju raznolikosti in spodbud ( $r_{xy} = 0,349$ ), odgovornosti ( $r_{xy} = 0,339$ ), in nepravični plači oz. nagradi ( $r_{xy} = 0,339$ ). Med osebnostjo in ostalimi dejavniki stresa obstaja šibka povezava.

#### **4.4. Ugotovitve raziskave**

Potrditev hipotez

H1: Večina računovodij je osebnostni tip A.

Rezultati vprašalnika so pokazali, da pod osebnostni tip A spada 32% računovodij, od katerih nihče ni izrazil tip A ampak so vsi zmerni tip A osebnosti. 46% računovodij uvrščamo v mešani tip osebnosti, 22% računovodij pa uvrščamo pod zmerni tip B osebnosti. Te hipoteze ne morem potrditi, ker  $\chi^2$  (hi-kvadrat) znaša 4,294, P pa je 0,117.

H2: Večina računovodij opisuje svoje delo kot stresno.

Rezultati anketnega vprašalnika so pokazali, da 72% računovodij ocenjuje svoje delo kot stresno, 28% pa računovodij pri delu stresa ne občuti. To hipotezo lahko potrdim.  $\chi^2$  (hi-kvadrat) znaša 9,680, P pa je 0,002.

H3: Najpogostejši dejavnik stresa v računovodstvu so časovni pritiski in roki.

To hipotezo lahko potrdimo. Izmed vseh dejavnikov stresa, se računovodjem zdijo ravno časovni pritiski in roki največji povzročitelj stresa na delovnem mestu. V povprečju so mu dali oceno 3,54, kar 26% računovodij se ta dejavnik zdi vedno vir stresa na delu, 28% računovodij pa pogosto.

H4: Izmed skupin dejavnikov stresa pri delu so v računovodstvu socialni dejavniki najpogostejši vir stresa.

Tudi ta hipoteza drži, saj ima Pearsonov koeficient korelacije tukaj največjo vrednost med ostalimi sklopi, to je 0,309, kar pomeni, da obstaja pozitivna in srednje močna povezava med osebnostjo in socialnimi dejavniki stresa.

H5: Najpogostejši simptom stresa, ki se kaže pri računovodjih je, da so živčni in napeti.

Te hipoteze ne morem potrditi. Največjo povprečno vrednost dosega simptom sem izčrpan in utrujen s povprečno vrednostjo 2,96, sledi neredno prehranjevanje s povprečno

oceno 2,62, na tretjem mestu po oceni stresnosti simptom v računovodstvu pa je simptom sem živčen in napet s povprečno oceno 2,88.

H6: Med nagibanjem k osebnostnemu tipu A in pogostostjo simptomov stresa, obstaja pozitivna in srednje močna povezava.

S Pearsonovim korelacijskim koeficientom sem ugotovila, da med osebnostjo tipa A in pogostostjo simptomov stresa obstaja pozitivna povezava, saj je  $r_{xy} = 0,387$ , ( $P = 0,021$ ) zato lahko hipotezo H6 potrdimo.

## SKLEP

Življenje brez stresa je le še iluzorna misel. Stres ni nujno zlo-prav nasprotno, je kot sol v zdravi prehrani. V malih količinah je prav zdrav. Zavedanje o vzrokih stresa je prvi in zelo pomemben korak k njegovemu učinkovitemu obvladovanju. Ljudje si namreč pogosto zastavljamo cilje, ki jih ne moremo doseči, si zanje določamo prekratke roke ali pa si jih zastavimo preveč hkrati. Pomembno vlogo pri doživljanju stresa imajo individualne razlike, med katerimi sem izpostavila osebnostne značilnosti posameznika kot so fleksibilnost, optimizem, osebnostna čvrstost, občutek nadzora nad lastnim življenjem.

V diplomski nalogi sem predstavila vedenjske vzorce tipa A in B pri računovodjih ter njihovo povezanost s stresom. Glede na to, da sem svojo raziskovalno delo opravljala v času poletnih dopustov, moja hipoteza ni prišla do takega izraza kot sem pričakovala ali pa se je potrdila ugotovitev strokovnjakov, da delo v računovodstvu spada med manj stresne zaposlitve. Kljub temu, med nagibanjem k osebnostnemu tipu A in pogostostjo simptomov stresa, obstaja pozitivna in srednje močna povezava. V raziskovalnem delu sem potrdila teorijo, da spadajo med najpomembnejše dejavnike stresa v računovodstvu časovni pritiski in roki, med simptomi, ki se največkrat pojavljajo pri njih pa so utrujenost in izčrpanost, neredno prehranjevanje ter živčno in napeto počutje.

Prepričana sem, če bi si vsak posameznik sebi namenil več časa zase, ki so mu všeč, se dovolj telesno gibal, redno in zdravo prehranjeval, se lotil tehnik sproščanja, se družil s prijatelji in se veselil lepih malenkosti vsak dan, tako v službi kot doma, bilo simptomov stresa manj na vseh področjih, tako telesnih in duševnih kot vedenjskih, pa tudi organizacije bi z veselimi delavci, pa vendar pridnimi, veliko prihranile.

## LITERATURA IN VIRI

1. Babšek, B. (2009). *Osnove psihologije. Skrivnost sveta v nas*. Celje: Celjska Mohorjeva družba.
2. Bajec, A. et al. (1997). *Slovar slovenskega knjižnega jezika*. Ljubljana: DZS.
3. Battison, T. (1999). *Premagujem stres*. Ljubljana: DZS.
4. Božič, M. (2003). *Stres pri delu: Priročnik za prepoznavanje in odpravljanje stresa pri delu poslovnih sekretarjev*. Ljubljana: GV Izobraževanje.
5. Brewer, S. (1999). *Good housekeeping. The ultimate stress-buster*. London: Ebury Press.
6. Burger, M. Jerry. (1993). *Personality*. Pacific Grove, California: Brooks/Cole Publishing Company.
7. Cohen, M. (2001). *Identifying, Understanding and Solutions to Stress*. London: Caxton Editions, 39 (1), 95.
8. Černigoj Sadar, N. (2002). *Quality of various life spheres and health*. In: Tos, P., Malnar, B. (eds.) *Družbeni vidiki zdravja*. Ljubljana: FDV, IDV.
9. Evans, R. & Russell, P. (1992). *Ustvarjalni manager*. Ljubljana: Alpha center.  
Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu. (2005). *Stres na delovnem mestu*. Najdeno 15. maja 2010 na spletnem naslovu <http://osha.europa.eu/sl/publications/factsheets/22>
10. Fineman, S. (2003). *Understanding emotion at work*. London: Thousand Oaks, New Delphi: Sage.
11. George, J. & Jones, G. (1996). *Understanding and Managing Organizational Behavior*. Reading : Addison-Wesley Publishing Company.
12. Heller, R. & Hindle, T. (2001). *Veliki poslovni priročnik*. Ljubljana: Založba Mladinska knjiga.
13. Hoel, H., Sparks, K. & Cooper, C. (2001). *The costs of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment* Geneva: International labour organization. Najdeno 10. junija 2010 na spletnem naslovu <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/whpwb/econo/costs.pdf>
14. HSE (*Health and Safety Executive*). Najdeno 16.junija 2010 na spletnem naslovu <http://www.hse.gov.uk>.
15. HSE (*Health and Safety Executive*). Najdeno 28. maja 2010 na spletnem naslovu <http://www.hse.gov.uk/stress/standards>.



16. Ihan, A (2004). *Do odpornosti z glavo*. Ljubljana: Založba Mladinska knjiga.
17. Ireland, 3, pp. 10-12 [database online]. Available: Proquest Database.
18. Ivancevich, J. M. & Matteson, M. T. (2002). *Organizational behaviour and management*. Boston: McGraw-Hill, Irwin: Mc-Graw-Hill Higher Education.
19. Kompore, A. & Stražišar, M. (2007). *Psihologija. Spoznanja in dileme*. Ljubljana. DZS.
20. Larson, L. (2004). *Internal auditors and job stress*. 19, pp. 1119-1130 [database online]. Available: Proquest Database.
21. Lazarus, A. (2000). *101 nasvet kako ohraniti duševno zdravje*. Ljubljana. Hekure.
22. Lipičnik, B. (1998). *Ravnanje z ljudmi pri delu – v teoriji in praksi*. Ljubljana: GV založba.
23. Looker, T. & Gregson, O. (1993). *Obvladajmo stres*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
24. Lyness, K.S. & Thompson, D.E. (2004). *Journal of Applied Psychology*. Academy of
25. Management Journal, 85(1), str. 86-101.
26. Manktelow, J. (1999). *Manage stress*. England: Dorling Kindersley.
27. Manktelow, J. (1999). *Manage stress*. Penguin Books.
28. Maslach, C. & Leiter M. P.. (2002). *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu*. Ljubljana: Educy.
29. Mihalič, R. (2006). *Management človeškega kapitala*. Škofja Loka: Založba Mihalič in Partner.
30. Moorhead, G. & Griffin, R. W. (2001). *Organizational behavior: Managing people and organizations*. Boston, New York: Houghton Mifflin.
31. Musek, J. (1988). *Osebnost*. Ljubljana: Dopisna delavska univerza Univerzum.
32. Musek, J. (1993). *Osebnost pod drobnogledom*. Maribor: Obzorja.
33. Musek, J. (1993). *Znanstvena podoba osebnosti*. Ljubljana: Educy.
34. Musek, J. (1999a). *Psihološki modeli in teorije osebnosti Ljubljana*: Filozofska fakulteta.
35. Musek, J. (1999b). *Uvod v psihologijo*. Ljubljana: Filozofska fakulteta.
36. Musek, J. & Pečjak V. (2001). *Psihologija*. Ljubljana: Educy.

37. Nixon, A. (2004). *Special Reports: Accountants on the edge*. Accountancy.
38. Pettinger, R. (2002). *Stress management*. Capstone: Oxford.
39. Pierce, B. (2001). *Management accounting without accountants*. Accountancy.
40. Potrč, M. (2004). *Kako pripraviti program upravljanja s stresom v podjetju*. Najdeno 10. maja 2010 na spletnem naslovu <http://www.delavska-participacija.com/html/stres.html>
41. Powell, T. (1999). *Kako premagamo stres*. Ljubljana: Mladinsk knjiga.
42. Satov, T. (2003). *Season is taxing on health*. CA Magazine, 3.pp. [database online]. Available: Proquest Database.
43. Selič, P. (1999). *Psihologija bolezni našega časa*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
44. Sternberg, J. Robert. 1998. *In search of human mind*. Fort Worth: Harcourt Brace College Publisher.
45. Stevans, P. (1995). *Beating Job Burnout*. Chicago: NTC Publish Group.
46. Stranks, J. (2005). *Stress at work. Management and Prevention*. Amsterdam: Elsevier.
47. Stress at work. (1999). The National Institute for Occupational Safety and Health. Najdeno 10. maja 2010 na spletnem naslovu <http://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/>.
48. Sutherland, J. V. & Cooper, C. L. (2000). *Strategic stress managment*. Basingstoke. London: Macmillian.
49. Teržan, M. (2002). *Dobro se počutim, delo mi je v veselje*. Ljubljana: Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, Urad RS za varnost in zdravje pri delu.
50. Treven, S. (1998). *Management človeških virov*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
51. Treven, S. (2005). *Premagovanje stresa*. Ljubljana: GV Založba.
52. Zakon o delovnih razmerjih. (2002) Najdeno 10. maja 2010 na spletnem naslovu [http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti\\_\\_pdf/zdr.pdf](http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/zdr.pdf).
53. Walker, J., Payne, S., Smith, P. & Jarrett, N (2002). *Psychology for Nurses and the caring Professions*. Meidenhean; Open University Press, 232pp.

## **KAZALO PRILOG**

Priloga 1: Stresnost različnih življenjskih dogodkov.....	1
Priloga 2: Bolj in manj stresne zaposlitve.....	1
Priloga 3: Anketni vprašalnik .....	2



Priloga 1: Stresnost različnih življenjskih dogodkov

<b>Dogodek</b>	<b>Relativna stresnost</b>	<b>Dogodek</b>	<b>Relativna stresnost</b>
Smrt zakonskega partnerja	100	Smrt dobrega partnerja	37
Razveza	73	Zamenjava poklica	36
Privedba v zapor	63	Otrok zapusti dom	29
Smrt v ožji družini	63	Težave z nadrejenim	23
Poroka	50	Sprememba bivališča	20
Odpust iz delovnega razmerja	47	Spremembe delovnih razmer	20
Upokojitev	45	Dopust	13
Nosečnost	40	Božič	12

*Vir: Holmes, Rahe, 1967*

Priloga 2: Bolj in manj stresne zaposlitve

<b>Rangirno mesto</b>	<b>Točke stresa</b>	<b>Rangirno mesto</b>	<b>Točke stresa</b>
Predsednik države	176,6	Odvetnik	64,3
Gasilec	110,9	Zdravnik	64,0
Direktor	108,6	Zavarovalni zastopnik	63,3
Kirurg	99,5	Univerzitetni profesor	54,2
Kontrolor zračnega prometa	83,1	Analitik tržnih raziskav	42,1
Manager za stike z javnostjo	78,1	Ekonomist	38,7
Borzni posrednik	71,7	Računovodja	31,1
Pilot	68,7	Nabavni referent	28,9
Arhitekt	66,9	Zavarovalni statistik	20,2

*Vir: Greenberg, Baron, 2000*

## Priloga 3: Anketni vprašalnik

Povezava med osebnostjo in stresom na delovnem mestu računovodij
--

---

Kratko ime ankete: Vprašalnik

Dolgo ime ankete: Povezava med osebnostjo in stresom na delovnem mestu računovodij

Število vprašanj: 164

Aktivna od: 27.06.2010

Aktivna do: 17.07.2010

Avtor: saša kutnar

Spreminjal: saša kutnar

Dne: 12.07.2010

Dne: 11.09.2010

Opomba:

Sem Saša Kutnar, študentka Ekonomske fakultete Ljubljana in pripravljam diplomsko nalogo z naslovom Povezava med osebnostjo in stresom na delovnem mestu računovodij. Namen diplomskega dela je analizirati zaposlene na delovnem mestu računovodij v različnih podjetjih in analizirati povezavo med osebnostjo in stresom. Vprašalnik je anonimen, kar pomeni, da je ime podjetja in tistega, ki ga izpolnjuje popolnoma nepomembno in ga tudi ni potrebno nikjer vpisati (nikakor namreč ne želim izvedeti kdo je odgovarjal na določen vprašalnik). Ugotovitve, ki jih bom razbrala na podlagi pridobljenih podatkov, bom analizirala izključno za potrebe diplomskega dela. Tako bodo končne ugotovitve prikazane le v diplomskem delu. Že v naprej se vam zahvaljujem, ker ste si vzeli čas za izpolnjevanje ankete.

### 1) OSNOVNA VPRAŠANJA

2) Vaš spol?

moški

ženski

3) Starost?

do 25 let

od 26 do 35 let

od 36 do 45 let

od 46 do 55 let

nad 55 let

4) Delovna doba?

- do 5 let
- od 6 do 10 let
- od 11 do 15 let
- od 16 do 20 let
- od 21 do 25 let
- nad 25 let

1) SPOZNAVANJE OSEBNOSTNEGA TIPAPri vsakem vprašanju označite ustrezno vrednost glede na vašo oceno. Pri odgovoru upoštevajte zdajšnje občutke kot tudi pretekle izkušnje. Odgovarjajte iskreno.

2) Imate veliko željo po javnem priznanju?

- |    | nikoli                | redko                 | včasih                | ponavadi              | vedno                 |
|----|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| O1 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

3) Ste nagle jeze?

- |    | nikoli                | redko                 | včasih                | ponavadi              | vedno                 |
|----|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| O2 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4) Ste zadovoljni s sedanjim položajem na delovnem mestu?

- |    | nikoli                | redko                 | včasih                | ponavadi              | vedno                 |
|----|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| O3 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

5) Ljudje ali dogodki vas hitro razjezijo.

- |    | nikoli                | redko                 | včasih                | ponavadi              | vedno                 |
|----|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| O4 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6) Se pri delu pogosto počutite napete?

- |    | nikoli                | redko                 | včasih                | ponavadi              | vedno                 |
|----|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| O5 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

7) Pogosto zamujate?

- |    | nikoli                | redko                 | včasih                | ponavadi              | vedno                 |
|----|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| O6 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8) Imate radi obdobje brez dela?

- |    | nikoli                | redko                 | včasih                | ponavadi              | vedno                 |
|----|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| O7 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

9) Hitro jeste in hodite?

O8                      nikoli              redko              včasih              ponavadi              vedno  
                                                                                                                        

10) Občutite nestrpnost, če vas pustijo čakati?

O9                      nikoli              redko              včasih              ponavadi              vedno  
                                                                                                                        

11) Ste tihi in mirni?

O10                      nikoli              redko              včasih              ponavadi              vedno  
                                                                                                                        

12) Radi delate več stvari naenkrat?

O11                      nikoli              redko              včasih              ponavadi              vedno  
                                                                                                                        

13) Ali udarjate s prsti, se igrate s pisalom ali morate nekaj početi, namesto da mirno sedite?

O12                      nikoli              redko              včasih              ponavadi              vedno  
                                                                                                                        

14) Ste zelo ambiciozni? Želite uspeti in biti najboljši v vsem kar počnete?

O13                      nikoli              redko              včasih              ponavadi              vedno  
                                                                                                                        

15) Težko čakate? (npr. v vrsti)

O14                      nikoli              redko              včasih              ponavadi              vedno  
                                                                                                                        

16) Imate pod nadzorom dogodke okrog sebe?

O15                      nikoli              redko              včasih              ponavadi              vedno  
                                                                                                                        

17) Ste v stalni naglici?

O16                      nikoli              redko              včasih              ponavadi              vedno  
                                                                                                                        

18) Zatirate svoja čustva in o njih nočete govoriti?

O17                      nikoli              redko              včasih              ponavadi              vedno



19) Ali vas nedoseženi roki močno vznemirijo?  
 O18                      nikoli              redko              včasih              ponavadi              vedno  
                                                                                                                         

20) Ste zelo poterpežljivi?  
 O19                      nikoli              redko              včasih              ponavadi              vedno  
                                                                                                                         

21) Je vaše življenje brezskrbno in neobremenjeno?  
 O20                      nikoli              redko              včasih              ponavadi              vedno  
                                                                                                                         

### 1) DEJAVNIKI STRESA NA DELOVNEM MESTU

2) Ali bi svoje delo opisali kot stresno?  
 Da  
 Ne

1) Kateri od naslednjih dejavnikov vam predstavlja stres pri delu? Pri vsaki trditvi označite ustrezno vrednost glede na vašo oceno.

2) Predolg oz. neprimeren delovni čas.  
 D1                      dejavnik ni      dejavnik je      dejavnik je      dejavnik je      dejavnik je  
                                  nikoli vir      redko vir      občasno vir      pogosto vir      vedno vir  
                                  stresa      stresa      stresa      stresa      stresa  
                                                                                                                         

3) Izmensko in nadurno delo.  
 D2                      dejavnik ni      dejavnik je      dejavnik je      dejavnik je      dejavnik je  
                                  nikoli vir      redko vir      občasno vir      pogosto vir      vedno vir  
                                  stresa      stresa      stresa      stresa      stresa  
                                                                                                                         

4) Moje sposobnosti ne ustrezajo zahtevam dela.  
 D3                      dejavnik ni      dejavnik je      dejavnik je      dejavnik je      dejavnik je  
                                  nikoli vir      redko vir      občasno vir      pogosto vir      vedno vir  
                                  stresa      stresa      stresa      stresa      stresa  
                                                                                                                         

5) Preveč nalog in premalo časa.

D4

	dejavnik ni nikoli vir stresa	dejavnik je redko vir stresa	dejavnik je občasno vir stresa	dejavnik je pogosto vir stresa	dejavnik je vedno vir stresa
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6) Premalo dela ali dolgočasno delo.

D5

	dejavnik ni nikoli vir stresa	dejavnik je redko vir stresa	dejavnik je občasno vir stresa	dejavnik je pogosto vir stresa	dejavnik je vedno vir stresa
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7) Časovni pritiski in roki.

D6

	dejavnik ni nikoli vir stresa	dejavnik je redko vir stresa	dejavnik je občasno vir stresa	dejavnik je pogosto vir stresa	dejavnik je vedno vir stresa
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8) Fizično okolje (hrup, higiena, temperatura, osvetljava..)

D7

	dejavnik ni nikoli vir stresa	dejavnik je redko vir stresa	dejavnik je občasno vir stresa	dejavnik je pogosto vir stresa	dejavnik je vedno vir stresa
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9) Odnosi z nadrejenimi.

D8

	dejavnik ni nikoli vir stresa	dejavnik je redko vir stresa	dejavnik je občasno vir stresa	dejavnik je pogosto vir stresa	dejavnik je vedno vir stresa
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10) Odnosi s sodelavci.

D9

	dejavnik ni nikoli vir stresa	dejavnik je redko vir stresa	dejavnik je občasno vir stresa	dejavnik je pogosto vir stresa	dejavnik je vedno vir stresa
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11) Napadalno ali žaljivo vedenje (zavijanje z očmi, ogovarjanje za hrbtom)

D10

	dejavnik ni nikoli vir stresa	dejavnik je redko vir stresa	dejavnik je občasno vir stresa	dejavnik je pogosto vir stresa	dejavnik je vedno vir stresa
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12) Odnosi s strankami.

	dejavnik ni nikoli vir stresa	dejavnik je redko vir stresa	dejavnik je občasno vir stresa	dejavnik je pogosto vir stresa	dejavnik je vedno vir stresa
D11	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13) Premalo sodelavcev, ki jim lahko zaupam.

	dejavnik ni nikoli vir stresa	dejavnik je redko vir stresa	dejavnik je občasno vir stresa	dejavnik je pogosto vir stresa	dejavnik je vedno vir stresa
D12	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14) Možnost napredovanja.

	dejavnik ni nikoli vir stresa	dejavnik je redko vir stresa	dejavnik je občasno vir stresa	dejavnik je pogosto vir stresa	dejavnik je vedno vir stresa
D13	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15) Nepravična plača oz. nagrada.

	dejavnik ni nikoli vir stresa	dejavnik je redko vir stresa	dejavnik je občasno vir stresa	dejavnik je pogosto vir stresa	dejavnik je vedno vir stresa
D14	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16) Strah pred izgubo zaposlitve.

	dejavnik ni nikoli vir stresa	dejavnik je redko vir stresa	dejavnik je občasno vir stresa	dejavnik je pogosto vir stresa	dejavnik je vedno vir stresa
D15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17) Nezadostna oz. slaba komunikacija.

	dejavnik ni nikoli vir stresa	dejavnik je redko vir stresa	dejavnik je občasno vir stresa	dejavnik je pogosto vir stresa	dejavnik je vedno vir stresa
D16	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18) Počutje v delovnem kolektivu.

	dejavnik ni nikoli vir stresa	dejavnik je redko vir stresa	dejavnik je občasno vir stresa	dejavnik je pogosto vir stresa	dejavnik je vedno vir stresa
D17	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19) Premalo spodbude in podpore s strani vodstva.

D18

dejavnik ni nikoli vir stresa	dejavnik je redko vir stresa	dejavnik je občasno vir stresa	dejavnik je pogosto vir stresa	dejavnik je vedno vir stresa
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20) Premajhna pooblastila pri soodločanju.

D19

dejavnik ni nikoli vir stresa	dejavnik je redko vir stresa	dejavnik je občasno vir stresa	dejavnik je pogosto vir stresa	dejavnik je vedno vir stresa
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21) Ni jasno zastavljenih ciljev.

D20

dejavnik ni nikoli vir stresa	dejavnik je redko vir stresa	dejavnik je občasno vir stresa	dejavnik je pogosto vir stresa	dejavnik je vedno vir stresa
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22) Nejasne delovne naloge.

D21

dejavnik ni nikoli vir stresa	dejavnik je redko vir stresa	dejavnik je občasno vir stresa	dejavnik je pogosto vir stresa	dejavnik je vedno vir stresa
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23) Odgovornost.

D22

dejavnik ni nikoli vir stresa	dejavnik je redko vir stresa	dejavnik je občasno vir stresa	dejavnik je pogosto vir stresa	dejavnik je vedno vir stresa
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24) Pomankanje raznolikosti in spodbude.

D23

dejavnik ni nikoli vir stresa	dejavnik je redko vir stresa	dejavnik je občasno vir stresa	dejavnik je pogosto vir stresa	dejavnik je vedno vir stresa
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25) Strah pred tem, da bi naredili napako.

D24

dejavnik ni nikoli vir stresa	dejavnik je redko vir stresa	dejavnik je občasno vir stresa	dejavnik je pogosto vir stresa	dejavnik je vedno vir stresa
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26) Sestanki, podajanje predstavitev.

D25

	dejavnik ni nikoli vir stresa	dejavnik je redko vir stresa	dejavnik je občasno vir stresa	dejavnik je pogosto vir stresa	dejavnik je vedno vir stresa
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27) Težava v razporejanju časa.

D26

	dejavnik ni nikoli vir stresa	dejavnik je redko vir stresa	dejavnik je občasno vir stresa	dejavnik je pogosto vir stresa	dejavnik je vedno vir stresa
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28) Premalo časa za družinsko življenje.

D27

	dejavnik ni nikoli vir stresa	dejavnik je redko vir stresa	dejavnik je občasno vir stresa	dejavnik je pogosto vir stresa	dejavnik je vedno vir stresa
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29) Pomanjkanje podpore s strani družine.

D28

	dejavnik ni nikoli vir stresa	dejavnik je redko vir stresa	dejavnik je občasno vir stresa	dejavnik je pogosto vir stresa	dejavnik je vedno vir stresa
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30) Težave izven službe (finančne težave, družinski prepiri, bolezen)

D29

	dejavnik ni nikoli vir stresa	dejavnik je redko vir stresa	dejavnik je občasno vir stresa	dejavnik je pogosto vir stresa	dejavnik je vedno vir stresa
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31) Služba ima prednost pred domom.

D30

	dejavnik ni nikoli vir stresa	dejavnik je redko vir stresa	dejavnik je občasno vir stresa	dejavnik je pogosto vir stresa	dejavnik je vedno vir stresa
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1) SIMPTOMI STRESA Tukaj želim ugotoviti, kateri simptomi stresa se pojavljajo pri vas. Prosim, da razmislite o vašem počutju v zadnjem mesecu. Pri vsaki trditvi označite ustrežno vrednost.

2) Nenadoma me preplavljajo občutki panike in strahu.

S1

	nikoli	redko	včasih	pogosto	vedno
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3) Sem živčen in napet.

	nikoli	redko	včasih	pogosto	vedno
S2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4) Imam težave s spanjem.

	nikoli	redko	včasih	pogosto	vedno
S3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5) Skrbi me, da se bo zgodilo nekaj strašnega.

	nikoli	redko	včasih	pogosto	vedno
S4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6) Sem slabe volje in razdražljiv.

	nikoli	redko	včasih	pogosto	vedno
S5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7) Neredno se prehranjujem (jem preveč ali premalo).

	nikoli	redko	včasih	pogosto	vedno
S6	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8) Preveč kadim ali pijem oziroma jemljem pomirjevala ali uživam droge.

	nikoli	redko	včasih	pogosto	vedno
S7	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9) Trpim zaradi želodčnih težav, zaprtosti ali driske.

	nikoli	redko	včasih	pogosto	vedno
S8	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10) Imam težave s koncentracijo, spominom ali sprejemanjem odločitev.

	nikoli	redko	včasih	pogosto	vedno
S9	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11) Sem izčrpan in utrujen.

	nikoli	redko	včasih	pogosto	vedno
S10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12) Bojim se, da bom izgubil nadzor nad samim seboj, se zlomil ali zbolel.

	nikoli	redko	včasih	vedno	nikoli
S11	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13) Počutim se apatičnega-nobena stvar se mi ne zdi pomembna.

	nikoli	redko	včasih	pogosto	vedno
S12	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14) Tudi kadar počivam mi primanjkuje zraka.

	nikoli	redko	včasih	pogosto	vedno
S13	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15) Čutim napetost v prsih, glavi in vratu.

	nikoli	redko	včasih	pogosto	vedno
S14	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16) Izogibam se težkim situacijam.

	nikoli	redko	včasih	pogosto	vedno
S15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17) Razmišljam negativno.

	nikoli	redko	včasih	pogosto	vedno
S16	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18) Nimam zanimanja za spolnost.

	nikoli	redko	včasih	pogosto	vedno
S17	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19) Ščemi me v prsih ali želodcu.

	nikoli	redko	včasih	pogosto	vedno
S18	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20) Izgubljam zaupanje vase.

	nikoli	redko	včasih	pogosto	vedno
S19	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21) Skrbi me, da ne bom kos dolžnostim ali zahtevam.

	nikoli	redko	včasih	pogosto	vedno
S20	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22) Mučijo me glavoboli ali migrene.

	nikoli	redko	včasih	pogosto	vedno
S21	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 23) Zdi se mi, da ni vredno živeti.  
S22                      nikoli                      redko                      včasih                      pogosto                      vedno
- 24) Sem pesimističen glede prihodnosti.  
S23                      nikoli                      redko                      včasih                      pogosto                      vedno
- 25) Počutim se pod pritiskom.  
S24                      nikoli                      redko                      včasih                      pogosto                      vedno
- 26) Obseden sem z boleznimi, čistočo ali prehrano.  
S25                      nikoli                      redko                      včasih                      pogosto                      vedno
- 27) Vsaka bolečina me skrbi.  
S26                      nikoli                      redko                      včasih                      pogosto                      vedno
- 28) Sem čustven in zlahka jočem.  
S27                      nikoli                      redko                      včasih                      pogosto                      vedno
- 29) Počutim se telesno izčrpanega.  
S28                      nikoli                      redko                      včasih                      pogosto                      vedno
- 30) Imam občutke vrtoglavice in šibkosti.  
S29                      nikoli                      redko                      včasih                      pogosto                      nikoli
- 31) Nobena stvar me ne zanima, izogibam se tudi prijateljem.  
S30                      nikoli                      redko                      včasih                      pogosto                      vedno