

UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA VISOKE POSLOVNE ŠOLE

**OBVLADOVANJE STRESA RAČUNOVODJE**

Stična, maj 2016

ANITA BALKOVEC

## IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Anita Balkovec, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Obvladovanje stresa računovodje, pripravljena v sodelovanju z mentorjem prof. dr. Marko Hočevarjem.

### IZJAVLJAM

1. da sem predloženo delo pripravila samostojno;
2. da je tiskana oblika predloženega dela istovetna njegovi elektronski obliki,
3. da je besedilo preloženega dela jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih naloge Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam oziroma navajam v besedilu, citirana oziroma povzeta v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani;
4. da se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki), kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku Republike Slovenije;
5. da se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega dela dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom;
6. da sem pridobila vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v predloženem delu in jih v njem jasno označila;
7. da sem pri pripravi predloženega dela ravnala v skladu z etičnimi načeli in, kjer je to potrebno, za raziskavo pridobila soglasje etične komisije;
8. da soglašam, da se elektronska oblika predloženega dela uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom članice;
9. da na Univerzo v Ljubljani neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno prenašam pravico shranitve predloženega dela v elektronski obliki, pravico reproduciranja ter pravico dajanja predloženega dela na voljo javnosti na svetovnem spletu preko Repozitorija Univerze v Ljubljani;
10. da hkrati z objavo preloženega dela dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v njem in v tej izjavi.

V Ljubljani, dne 22.07.2016

Podpis študentke: \_\_\_\_\_

# KAZALO

<b>UVOD</b> .....	<b>1</b>
<b>1 STRES V DELAVNEM OKOLJU</b> .....	<b>2</b>
1.1. Dejavniki stresa v delovnem okolju .....	2
1.2. Simptomi in posledice stresa na delovnem mestu .....	4
1.2.1. Simptomi in posledice stresa na ravni posameznika .....	4
1.2.2. Simptomi in posledice stresa na ravni organizacije.....	5
1.3. Doživljanje stresa glede na spol .....	6
1.4. Izgorelost in mobing na delovnem mestu .....	6
1.4.1. Stopnje izgorelosti .....	7
1.5. Deloholizem .....	8
<b>2 OBVLADOVANJE IN PRAMAGOVANJE STRESA V DELAVNEM OKOLJU</b> .....	<b>8</b>
2.1. Posameznik in obvladovanje stresa v delavnem okolju .....	8
2.1.1 Upravljanje časa .....	9
2.1.2. Postavljanje stvarnih ciljev .....	9
2.1.3. Sposobnost reči »ne« .....	10
2.1.4. Izboljšajmo samospoštovanje .....	11
2.1.5. Poskrbimo zase .....	11
2.2. Organizacija in premagovanje stresa v delavnem okolju .....	13
2.3. Coaching za zdravje in dobro počutje .....	14
<b>3 STRES PRI DELU RAČUNOVODIJ</b> .....	<b>15</b>
3.1. Delo računovodij .....	15
3.2. Računovodje v stresu in njihovo stresno delo .....	18
3.3. Vzroki stresa računovodij .....	19
3.4. Simptomi in posledice stresa računovodij .....	22
3.5. Obvladovanje stresa v računovodstvu .....	23
3.5.1. Premagovanje stresa računovodij na ravni posameznika .....	23
3.5.2. Premagovanje stresa računovodij na ravni organizacije.....	25
<b>SKLEP</b> .....	<b>28</b>
<b>LITERATURA IN VIRI</b> .....	<b>29</b>

## **KAZALO TABEL**

Tabela 1: Kako rečemo »ne«in to resno mislimo.....	10
Tabela 2: Šest virov samopodobe.....	11

## **KAZALO SLIK**

Slika 1: Dejavniki stresa na delovnem mestu.....	3
Slika 2: Karasekov model zahtev in nadzora .....	19
Slika 3: Stres in pritisk .....	20

## UVOD

Stres je pomemben in bistven del našega življenja, zadeva prav vsakega. Nastane kot posledica naših odnosov v okolju, ki se nenehno spreminja. Danes je življenje vse bolj preprosto in bolj »udobno«, vse povsod nas spremljajo računalniki, mobilna telefonija in drugi najsodobnejši tehnološki dosežki.

Živimo v obdobju, ker so vsaki dan spremembe, ki se hitro odvijajo. Telesni ogroženosti, katero so v daljni preteklosti poznali naši predniki, se je pridružila tudi psihična ogroženost. To je naše samospoštovanje, položaj v družbi, socialna varnost, človeški odnosi z družinskimi člani, prijatelji in sodelavci. Danes je vse bolj v ospredju tekmovalnost. Torej boj za pridobitev in ohranitev delavnega mesta in vse pogosteje tudi prizadevanje za napredovanje na delavnem mestu.

Človek je danes vse bolj obremenjen saj se način življenja nenehno spreminja, zahteve za delo so vse večje, zaposlitev pa vse manj varna. Tekmovalno okolje in nenehna zaskrbljenost ali bojo številne naloge pravočasno opravljene, človeka pogosto pripelje do stresa in posledično do bolezni.

V Sloveniji kar 60 odstotkov odraslih kot izvor doživljanja stresa navajajo obremenitve na delavnem mestu, približno 18 odstotkov pa slabe odnose s sodelavci. Vsaki četrti zaposleni stres doživlja zelo pogosto oziroma vsakodnevno. Nujno je, da se delodajalci zavzemajo za sprejemanje ukrepov, ki odpravljajo in znižujejo vplive psihosocialnih tveganj, oziroma za promocijo zdravja.

Na delavnem mestu se stres dotakne tako delavca, kot tudi nadrejenega. Prizadene lahko posameznikovo zdravje in tudi njegovo varnost. Ljudje zaradi stresa zbolijo in imamo težave na delavnem mestu. Stres povezan z delom je torej potrebno zmanjšati, kar ni le moralna, ampak tudi pravna nujnost.

V zaključni strokovni nalogi bom opisala kako prepoznati stres na delavnem mestu in kako ga premagati. V nalogi bom preučila stres na delavnem mestu računovodij in njihovo stresno dela, vzroke in posledice stresa ter kako stres obvladati oziroma premagati v računovodstvu. Da bi se izognili stresu je nemogoče, lahko ga zmanjšamo oziroma poskusimo obvladati. Računovodje se vse pogosteje srečujejo s stresom zaradi stalne prisotnosti časovnih rokov, daljšega delavnega časa, vse večje odgovornosti in pristojnosti, ter slabe komunikacije med sodelavci.

Namen zaključne strokovne naloge je predvsem prikazati stresno delo računovodje, dejavnike, ki stres povzročajo in kakšne so posledice stresa računovodij, kot tudi posledice za organizacijo. Vzrokov stresa se moramo sprva zavedati, šele nato lahko stres

obvladamo. S številnimi napotki za zmanjševanje stresa bom poskušala opozoriti na te dejavnike in pomagati pri zmanjševanju stresa predvsem računovodskim delavcem.

Naloga je sestavljena iz treh poglavij. V prvem poglavju bom opisala stres v delavnem okolju, našela in opisala dejavnike stresa ter simptome in posledice stresa, ki se pojavljajo na ravni posameznika in na ravni organizacije. Opisala bom doživljanje stresa glede na spol ter izpostavila mobing, izgorelost in deloholizem na delovnem mestu. V naslednjem poglavju bom opisala načine obvladovanja in premagovanja stres na delavnem mestu ter opisala coaching za zdravo in dobro počutje. V tretjem poglavju bom definirala in opisala delo računovodje, vzroke stresa, simptome in posledice s katerimi se srečujejo računovodje ter navedla napotke za obvladovanje stresa tako za posameznika kot za organizacijo.

## **1 STRES V DELAVNEM OKOLJU**

### **1.1. Dejavniki stresa v delovnem okolju**

Služba, družina in prijatelji sestavljajo naš vsakdanjik. Velik del časa preživimo na delavnem mestu, drugi del dneva prespimo, tretjino dneva pa se družimo s prijatelji in svojimi domačimi. Veliko ljudi v stiku z drugimi doživljajo stres. Kot razcvet negativnega stresa je pogosto delavno okolje, ki ga najpogosteje povzroča skop številnih dejavnikov (Terry, 1993, str. 103).

Danes je tempo življenja vedno hitrejši, stalne spremembe, s katerimi se srečujemo vsak dan, pa nam povzročajo stres. Eden glavnih povzročiteljev stresa so tudi razmere v delavnem okolju, saj stres, kateri je povezan z delom postaja vedno večji problem za posameznika, podjetje in državo.

Poznamo veliko dejavnikov stresa na delovnem mestu, naj jih nekaj naštejemo: prevelika oziroma premajhna odgovornost, delamo pod časovnim pritiskom, dela je preveč, premalo možnosti odločanja, premalo samostojnosti pri delu, premalo priznanja za delo, nejasne vloge ali odgovornosti in slaba organizacija dela. Po drugi strani povzroča stres pomanjkanje dela, enolično in nezahtevno delo, delo v izmeni, predvsem nočno delo, nestalnost pri delu brez možnosti stalne zaposlitve in neugodne (hrup, vročina) ali nevarne (veliko tveganje za poškodbe) delovne razmere. Občutek nespretnosti, pomanjkanje podpore, sovražnost med delavci zaradi konkurence, ponižanje, grožnje in nasilje ter pomanjkanje možnosti pritožb. Razlikovanje delavcev na starost, spol, narodnost, raso ter velikokrat slaba klima v podjetju.

Nadlegovanje na delavnem mestu, uvrščamo med posebno obliko stresa (ang. bullying). Takšno vedenje se ponavlja, vendar ni prijetno (poniževanje, blatenje ali grožnja), usmerjeno je proti enemu in istemu delavcu. Druga bolj pogosta oblika nadlegovanja je

odziv ljubosumnega delavca na drugega, gre za razmerje njihovih osebnih odnosov (Teržan, 2002, str. 5-6).

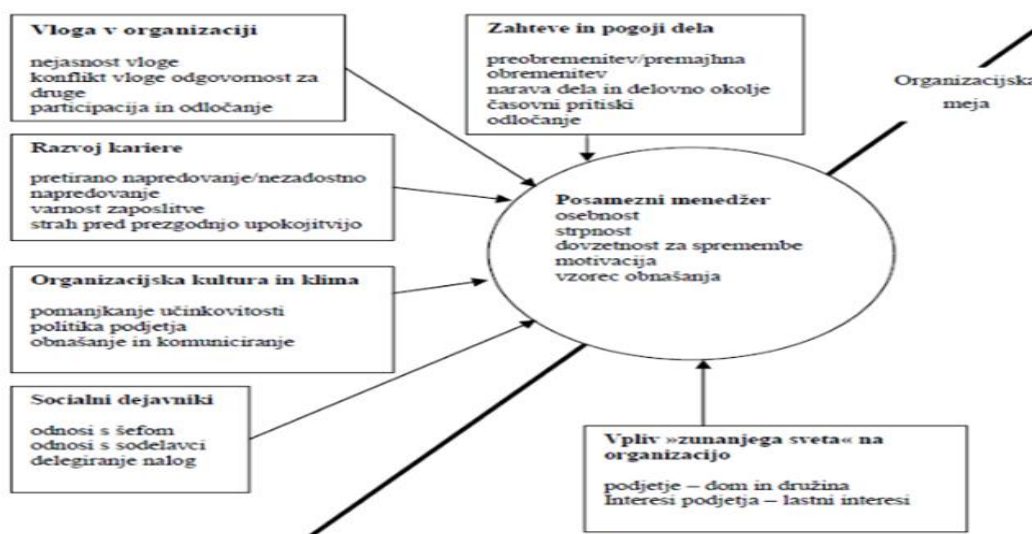
Cooper in Marshall navajata šest kategorij, po katerih razdelimo vire stresa (Bilban, 2014, str. 16):

- stres, ki izhaja iz dela: To je zahtevno delo, hitro opravljanje dela, delo v izmeni, hitro spremenljivo, pomembno delo, samostojno delo, nadurno delo, delovno okolje (hrup, slab zrak) in delavec, ki je izoliran od drugih.
- stres, ki izhaja iz vloge odgovornosti: Posameznik ne ve kaj se od nega pričakuje, ima odgovornost za sodelavce, pri svojem delu pa se spopada tudi s konflikti.
- stres, ki izhaja iz odnosov na delovnem mestu: Posamezniku stres lahko povzročajo nadrejeni, sodelavci in podrejeni, problematične so tudi nasilne grožnje in različne oblike nadlegovanja.
- stres, ki izhaja iz kariernega odnosa: Torej strah pred nazadovanjem, napredovanjem in zagotovljenim delo (iz ekonomskih razlogov se delo lahko opusti ali dela primanjkuje). Z ali brez možnosti napredovanja in zadovoljstva pri delu v celoti.
- stres, ki izhaja iz organizacije, kulture in klime: Sodelovanje pri odločitvah, način vodenja in način sporazumevanja.
- delo in družina kot stresor.

Dejavniki stresa na delovnem mestu, lahko razdelimo tudi na značilnosti delovnega okolja, ki jih zaposleni doživlja kot grožnjo (Bilban, 2014, str. 17):

- razlika med zahtevanim in dejansko opravljenimi obveznostmi na delavnem mestu,
- pri delavnih zahtevah niso jasne prioritete dela, pričakovanja nadrejenih in način ocenjevanja,
- zaposleni je glede na zmožnosti, ki jih ima preobremenjen,
- za delo ni dovolj usposobljen (prenizka stopnja izobrazbe in premalo izkušenj, možno dodatno izobraževanje).

Slika 1: Dejavniki stresa na delovnem mestu



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

Našteti dejavniki lahko prizadenejo vsakogar, v katerikoli panogi, tako v večjih kot v manjših podjetjih. S problemi se srečuje vsak človek, tako tudi s stresom na delovnem mestu. Ta povzroča motnje v učinkovitosti človeka, kreativnosti in konkurenčnosti in vodi v zdravstvene težave. Potrebno je poudariti, da stres na delovnem mestu povzročajo tudi stresni dogodki, ki so povezani z zasebnim življenjem. Zaradi tega, stresa ne moremo obravnavati samo z vidika dela, ampak moramo vanj vključiti tudi komponente izven dela v zasebnem življenju. Podjetja se v večini ne zavedajo, kakšne so posledice stresa, ki ga zaposleni doživi na svojem delovnem mestu. To ima negativen vpliv na poslovno delovanje podjetja, vendar vodstvo svoje neuspehe in poslovanje, ki je slabo, prepiše drugim vzrokom in ne prizna, da je stres tisti, ki je to povzročil.

## **1.2. Simptomi in posledice stresa na delovnem mestu**

### **1.2.1. Simptomi in posledice stresa na ravni posameznika**

Keelan (2004, str. 50-51) prepoznava stresne simptome, kot sprememba v razpoloženju, hitra vzkipljivost, neodločnost, slabših odnosov s sodelavci, zaradi krajših boleznih večkratna odsotnost z dela, zamujanje, slabše opravljanje dela, pogosto pitje alkohola in kajenje ter pogosti glavoboli.

Nemčeva (2009, str. 74) navaja opozorilne znake, povezane z negativnim stresom, to so:

- čustveni znaki, kateri so različne oblike zaskrbljenosti in tesnobe, negotovosti, strahov in panike, lahko tudi jezo, razdražljivost, vzkipljivost, pretirana občutljivost, odsotnost, občutja nemoči, obupanost, krivde in depresije;
- telesni znaki so povišan pritisk in srčni utrip, suha usta, pospešeno plitvo dihanje, mrzle dlani, stopala in rdečica. Pogosto negativni stres povežemo z občutkom notranjega nemira in napetosti, pogosti glavoboli, bolečine v hrbtenici, povečanim potenjem, želodčnimi krči slabostjo, motnjami v prebavi, pogostim uriniranjem in motnjami spanja;
- mišljenje pri njem običajno izstopa pozabljanje, težave s koncentracijo, mišljenje, ki ni logično in je neorganizirano, počasno in togo razmišljanje, kar zmanjšuje posameznikovo kreativnost. Število napak se poveča, posameznik pa ima težave pri odločanju in je omahljiv. Pogosto razmišlja, da na stvari nima vpliva, da je slab ničvreden, vse se mu zdi brezupno.
- vedenje je povezano z vzkipljivostjo, zadirčnostjo med prijatelji, razpoloženjska nihanja, prenajedanje ali izguba apetita, izguba smisla za humor, jok in pri kadilcih zvečano število pokajenih cigaret.

Med simptome delovnega stresa uvrščamo tudi delo v izmenah. Izmensko delo ruši ritem telesa, slabo vpliva na spanje, dolgoročno pa lahko povzroči tudi bolezni, povezanih s stresom.



Pri zaposlenih osebah se posledice kažejo v znižani delovni učinkovitosti, osebe se ne morejo zbrati, vsiljujejo se jim vedno iste misli s katerimi se vrtijo v začaranem krogu. Ne obvladujejo zmožnosti koncentracije in pozornosti, delajo napake, so manj samozavestne. Prizadeta oseba se vse bolj zapleta in preide v stanje depresije, ničesar več je ne veseli in se hitro utruji. Zaradi številnih preteklih in neobvladljivih sedanjih obremenitev se človek znajde v stanju odpovedi, izčrpanosti in nezmožnosti, da zahteve in pritiske obvladuje še naprej. Potrebuje začasno razbremenitev.

Avtorja Ihan in Simonič-Vidrih (2005, str. 27-28) navajata naslednje težave in bolezni, ki so povezane s stresom: koronarna srčna bolezen (srčni infarkt in angina pectoris), povišan krvni tlak, razbijanje srca, prebavne motnje, slabost in bruhanje, možganska kap, migrena, zgaga, sindrom razdraženega črevesja, napenjanje (vetrovi), zaprtje, pogosti glavoboli, mišični in žilni krči, bolečine v vratu in hrbtenici, sladkorne bolezni, rak, astma, alergije, prehladi in gripe, težave s spolnostjo in spanjem, kožne bolezni, pretiran apetit – debelost, izguba apetita – anoreksija, pretirano kajenje in uživanje kofeina, alkohola, poseganje po drogah, različni strahovi, fobije, obsesije in depresija.

Poseben problem sodobnega dela predstavlja tudi deloholija. Razliko med deloholijo in preobremenjenostjo z delom je pogosto težko ločiti. Ne glede na to je pomembno, da storimo vse, da zmanjšamo obseg dela in tudi preobremenjenost z delom.

### **1.2.2. Simptomi in posledice stresa na ravni organizacije**

Stresa pa ne vplivajo samo na posameznika. Posledice se kažejo tudi v podjetju in njegovem poslovanju ter seveda v družbi kot celoti. Simptomi stresa, ki so prisotni na organizacijski ravni so: visoka raven absentizma, visoka fluktuacija zaposlenih in večje število delovnih nesreč. Stopnja produktivnosti se zmanjša, zniža raven kvalitete, poveča število lomov in napak. Med sodelavci se pojavijo medsebojni konflikti in s tem slabši odnosi, agresivno komuniciranje in slabše medsebojno sodelovanje. Zmanjša se motivacija in produktivnost, kreativnost, fleksibilnost in inovativnost. Zaposleni izgubijo občutek, da so pripadniki družbe, kar pripelje do zamujanja na delo, slabše opravljeno delo in manj spoštovanja do delodajalčeve lastnine (E-računovodstvo, 2009).

Posledice za organizacijo predstavljajo tudi stroški. Te se kažejo kot (E-računovodstvo, 2009):

- stroški bolniških dopustov (bolezni in poškodbe povezane s stresom),
- stroški odškodnin (slabše zdravstveno stanje zaradi delovnega stresa),
- stroški organizacije (obramba pred pritožbami o doživljanju stresa),
- stroški povezani z zaskrbljenostjo, nizko motivacijo in moralo, zaradi poslabšanja zdravstvenega staja sodelavca, kar je posledica delovnega stresa.

### **1.3. Doživljanje stresa glede na spol**

Po študijah Jicka in Mitza (1985) ženske pogosteje doživljajo stres na »emocionalni način«, fizične bolezni pa se pojavijo pri moških, kateri so izpostavljeni stresnim situacijam (Meško, Videmšek, Štihec, Meško Štok, Karpljuk, 2010, str. 154).

Po raziskavah Bukerja (2002) so stresne situacije in znaki stresa pri osebah moškega in osebah ženskega spola različni. Ugotovil je, da ženske doživljajo višjo stopnjo stresa, torej so pri svojem delu bolj dovzetne in podvržene stresnim situacijam, kot moški. Statistično se pri ženskah pogosteje pojavljajo psihološki simptomi, kakor pri moških (Meško, Videmšek, Štihec, Meško Štok, Karpljuk, 2010, str. 154).

V raziskavi leta 2008 so zajeli 85 naključno zbranih pisarniških delavcev, od tega 43 žensk in 42 moških med 30 in 40 leti starosti. Ugotavljali so razlike med spoloma pri stopnji doživljanja stresa pri delu, pogostosti ter intenzivnosti pojavljanja stresnih simptomov. Na lestvici od 1-5 so ugotovili, da ženske v povprečju doživljajo z delom povezan stres s stopnjo 2,68, moški pa z 2,38, kar pomeni, da je stres za ženske bolj moteč kot za moške. Glede pogostosti pojavljanja simptomov stresa so ponovno ženske tiste, ki se pogosteje zbujajo, pogosto občutijo simptome tesnobe in depresije, so bolj nagnjene k pretirani občutljivosti, želijo pogosteje opustiti poklic, pogosteje uživajo kofein in nikotin kot moški. Prav tako so tudi pri intenzivnosti doživljanja stresa ženske tiste, ki simptome stresa doživljajo bolj moteče oziroma manj prijetno (Meško, Videmšek, Štihec, Meško Štok, Karpljuk, 2010, str. 157-158)

### **1.4. Izgorelost in mobing na delovnem mestu**

Težave povezane s stresom na delavnem mestu so pogosto v povezavi z diskriminacijo in trpinčenjem na delavnem mestu, kamor uvrščamo tudi mobing. Mobing je škodljiv tako za delodajalca, kot za delavca, zato ga moramo jemati resno. Psihično nasilje se pojavlja na vseh organizacijskih ravneh, med povzročitelji so tako nadrejeni kot sodelavci. Povzročiteljev je pogosto več, v takem primeru psihično nasilje pogosto traja dlje časa.

Nekateri ljudje so že po naravi bolj temperamentni, drugi bolj agresivni. Agresivno vedenje je značilno za ljudi, ki izvajajo psihična nasilja drugim. Na poti do uspeha izvajajo velike psihične pritiske nad sodelavci. V organizacijah lahko take probleme in konfliktne situacije rešujejo tako, poskušajo preprečiti psihična nasilja ali vsaj zmanjšati njegove negativne posledice.

Evropska komisija in Svetovna zdravstvena organizacija torej opozarjata, da bodo v prihodnosti ljudje pogosteje zbolevali za različnimi oblikami raka, precej pa se bo povečalo tudi število psihičnih bolezni (Temeljotov S., Snežič, Pungartnik, 2012, str. 78).

Za uspešno opravljanje poklica mora imeti posameznik neko primerljivost ali ujemanje med svojimi osebnimi lastnostmi in delavnimi zahtevami. Spremembe, ki se dotaknejo posameznika, so lahko ugodne, pa tudi neugodne, vsekakor lahko sprožijo pojav sindroma izgorelosti. Te spremembe so bolezen, razveza, smrt ljubljene osebe, ponovna poroka, menjava delavnega mesta, samostojno življenje, rojstvo otroka, itd. Pregori lahko vsak človek. Človek, ki je bolj uspešen od povprečja, ima preveč naloženega dela in občuti preobremenjenost ima večje možnosti za izgorelost. Pogosto pregori torej človek, ki je zelo zavzet za delo, zelo odgovoren, sposoben in učinkovit, ter se zaveda, koliko daje in koliko je za vložen trud plačan (Bilban, 2006).

V sodobnem času se pojavljajo tudi sodobne bolezni. Bolezni povezane s stresom, pripeljejo do sindroma izgorelosti. Izgorelost je kot psihični odziv na stres v povezavi z delom. Pokaže se kot stanje psihične in fizične izčrpanosti. Oseba je preobremenjena in osebno neizpolnjena, ni zadovoljna glede opravljenega dela. Povečuje namreč fluktuacijo, absentizem in prezentizem.

Med najpogostejše zdravstvene težave, ki so povezani z razvojem izgorelosti, glede na različno poklicno skupino sodijo: utrujenost, depresija, anksioznost, bolečine mišično-skeletnega sistema, motnje spanja, gastrointestinalne težave in srčno-žilna obolenja. (Novak, Sedlar, Šprah, 2013, str. 203).

#### **1.4.1. Stopnje izgorelosti**

Po navedbah Bilbana (2006) poznamo štiri faze izgorelosti:

1. Faza je veliko delovno navdušenje: Da posameznik doseže cilj, vloži veliko truda, saj želi neko potrditev. Pojavi se utrujenost ter zmanjša posameznikova delavna učinkovitost.
2. Faza je stagnacija: Za trud, ki smo ga vložili ni pričakovane nagrade, torej narašča frustriranost. Posameznik dvomi v svojo lastno kompetentnostjo, ima telesne težave in nima motivacije za delo.
3. Faza je izolacija: Posameznik nima stika z drugimi, torej nima osebnih odnosov z drugimi, postaja nestrpen. Pripelje lahko do razdora v zakonu in izguba prijateljev.
4. Faza je apatija oziroma skrajna izgorelost: tukaj posameznik postaja depresiven, razmišlja o samomoru.

Stopnjo izgorelosti zaposlenih lahko različno zmanjšamo, potrebno je torej sodelovanje vodstva, zaposlenih in tudi države. Izgorevanje na delavnem mestu se v današnji ekonomski krizi povečuje. Do izgorelosti pripeljejo tudi velika neskladja med človeško naravo in naravo dela. Kaže se kot posledica našega dela v okolju, ker se vrednote človeka postavijo daleč za ekonomskimi. Želja po dobrem in trdnem delu, se omalovažuje in ignorira. Torej če je razpon med ljudmi in zahtevami na delavnem mestu prevelik, bi lahko rekli, da zahteva napredek visoko ceno oz. visok davek človeka (Maslach in Leiter, 2002).

## **1.5. Deloholizem**

Zavzetost za delo in deloholizem se razlikujeta v tem, da zavzet človek veliko dela, ker ga to veseli in pri tem ne čuti preobremenjenosti. Deloholik pa je prezahteven do sebe in do sodelavcev, saj ga spremlja nenehen strah, da ni dovolj dober oziroma perfekten, nenehno je nazadovoljen s svojimi rezultati, saj jih sam sebi sproti razvrednoti.

Deloholik dela čez vse meje in bolj kot učinkovitost spodbuja storilnost. Bolj učinkovitim nenehno nalaga nove naloge, ter tudi njih žene v izčrpanost. Deloholik zaradi strahu ne zavrača pretiranih zahtev, poskuša perfekcionistično izpolniti vsako, tudi nepomembno nalogo. Deloholika torej ne žene delo, ampak strah in stres.

Deloholizem ne izboljšuje osebnih rezultatov. S podaljševanjem delovnika učinkovitost upada. Poveča se občutek preobremenjenosti in stresa, zaradi česar se zmanjšuje koncentracija, povečuje se število napak, učinkovitost pa še bolj upada (Mikuš, 2015, str. 10).

## **2 OBVLADOVANJE IN PRAMAGOVANJE STRESA V DELAVNEM OKOLJU**

### **2.1. Posameznik in obvladovanje stresa v delavnem okolju**

Stres je potrebno najprej prepoznati in si priznati, da nas obdaja. Potrebno je odkriti kaj povzroča problem, šele ko se zavemo, lahko najdemo rešitev in stres uspešno obvladujemo. Tako pozitivni kot negativni stres si pogosto povzročimo kar sami. Zastavljenih ciljev, pogosto ne moremo doseči, roki, ki si jih zastavimo so prekratki, nalog pa preveč naenkrat. Za preprečevanje in premagovanje stresa je najbolj pomembno, da se naučimo premagovati prepričanja, ki nas omejujejo, strahov se znebimo, utrdimo samozavest in se veselimo novih izzivov, ki jih vsak dan posebej doživimo. Zelo koristen je tudi humor, celo pri hudih boleznih. O tem poznamo tudi rek »smeh je pol zdravja«.

Če se želimo uspešno upreti nadvladi stresa, se moramo zavzeti, da poiščemo način, kako bomo reševali težave, ki jih povzroča stres. Vsak pri sebi si najde povsem individualne načine, ki ustrezajo njegovi osebnosti, temperamentu, količini energije, ki jo premore in ki je lahko potroši, in na osnovi dobrih rezultatih reševanja problemov v preteklosti. Posameznik se lahko nauči, da konfliktna situacija razrešuje z dogovarjanjem in s prilagajanjem, ter s kompromisi, namesto, da si nakoplje težave, ker želi prevlado za vsako ceno.

Navajam deset koristnih napotkov za obvladovanje stresa na delavnem mestu (5 minutna sprostitiv, 2015):

1. Za naloge, ki jih moramo narediti, si pripravimo seznam, po točkah pomembnosti in določimo uro, ko jih bomo izvedli.

2. Predvidimo dovolj časa, za porabo vsake naloge, ter se izognimo časovnemu pritisku in opravljanju naloge v zadnjem trenutku.
3. Za svoje delo si poiščimo vse potrebne informacije.
4. Za izpolnitev vseh obveznosti, je pomembno, da se dogovorimo za izvedljive roke.
5. Sprva se lotimo naloge, ki je bolj pomembna, jo dokončamo, nato se lotimo naslednje naloge.
6. Med delom si vzamemo krajši odmor, da se sprostimo in razbremenimo.
7. Vzemimo si čas za sprostitev, se pogovorimo s sodelavci in prijatelji.
8. S sodelavci bodimo v prijateljskih odnosih.
9. Ko pride do konflikta bodimo mirni in mirno argumentirajmo svoje stališče.
10. Naučimo se reči »NE« vsem, česar vemo, da ne zmoremo oz. ne sodi v sklop naših delavnih nalog.

### **2.1.1 Upravljanje časa**

Razumljivo je, da vseh nalog ne moremo opraviti, so neizvedljive. Potreben je temeljiti premislek, preden nas doleti stres, uničevalec našega zdravja. Ljudje smo različni in tudi utrujenost zaznamo različno. Glavno je, da se ga zavedamo, opazimo in svarilna znamenja, ki se navezujejo na stres upoštevamo (Battison, 1999, str. 26).

Za dobro izkoriščen čas in uspešno dokončana vsa opravila, skoraj da ni človeka, ki bi vsako dnevno vse to zmožel opraviti na delavnem mestu. Razlog temelji v slabem razporejanju časa, katerega razporedimo za vse dejavnosti, ki jih moramo opraviti. Potrebna je dobra organizacija, da uspešno opravimo čim več nalog. V izognitev stresu, naj se upoštevajo naslednja pravila:

- določimo vrstni red nalog, tega se držimo,
- ne dovolimo drugim, da nas ovirajo,
- ne prevzamemo vse odgovornosti nase.

Ljudje, ki si ne določijo seznam prednostnih nalog, pogosto pričnejo z aktivnostmi, ki so jim lažja in jih bolj zanimajo. S tem ogrozijo uresničitev svojih ciljev (Treven, 2005, str. 71-73).

### **2.1.2. Postavljanje stvarnih ciljev**

Posameznik naj si določi prednostne naloge in postavi stvarne cilje, ob tem naj upošteva svoje sposobnosti, saj sta to najpomembnejši sestavini načrtovanja. Posameznik ima močno željo, da bi v službi napredoval, kljub vsemu pa se zaveda, da sta njegovo znanje in sposobnost pomanjkljiva. Odgovornejšemu delavnemu mestu ve, da mu ne bo kos, zato se mu prostovoljno odreče. Po drugi strani pa si škodljivi stres ustvarimo, kadar po dolgoročnem trudu le napredujemo na položaj, ki si ga že dolgo želimo, vendar presega naše možnosti.

Naša samozavest se bo krepila skupaj z izpolnitvijo pričakovanj in nas navdajala z močjo za kljubovanje škodljivemu stresu. Prezahtevne naloge povzročajo skrbi, tesnobo in strah. Svoje načrte moramo skrbno pretehtati, naloge nato razporediti po pomembnosti in rok izvršitve. Da bi se naši cilji uresničili, si želimo vsi. S tem si krepimo našo samozavest. Glede na naš hiter tempo življenja in nenehno spreminjajoče se okoliščine, pa moramo svoje načrte in cilje nenehno prilagajati, celo mesečno, tedensko (Looker & Gregson, 1993, str. 119-121).

### 2.1.3. Sposobnost reči »ne«

Ljudje pogosto v nekaj privolimo, čeprav se zavedamo, da presega naše zmožnosti. Počutimo se kot žrtve okoliščin, ker pa imamo dela preveč se vedno znova jezimo. Kadar koga zavrnemo, nas obhaja krivdni občutek in težko se sprijaznimo, da smo nastalo situacijo krivi sami. Smo predobri ter preveč ustrezljivi do drugih in ne znamo reči ne. Nismo sebični, če koga zavrnemo, tako namreč zavarujemo sebe. Ko nas nekdo prosi za uslugo, je pomembno, da sami premislimo, kakšne so naše potrebe, upoštevamo tudi čustva in potrebe osebe, ki nas prosi za uslugo ter veliko mero zdravega razuma (Božič, 2003, str. 38).

Pogosto se znajdemo v hudi zadregi, kadar moramo zavrniti prijateljevo ali sodelavčevo prošnjo, vendar, če hočemo v podjetju dati vse od sebe in hkrati ostati telesno in čustveno zdravi, moramo reči ne. Ko želimo ugajati drugim in se počutimo dolžni prevzeti delo, ki se ne ujema z našimi cilji in našim delom, škodo delamo sebi. Postati moramo bolj disciplinirani in se naučiti diplomatsko zavrniti takšne prošnje.

*Tabela 1: Kako rečemo »ne« in to resno mislimo*

KAKO REČEMO "NE" IN TO RESNO MISLIMO
- BODITE KRATKI. Zavrnitev naj bo kratka jedrnata in brez dolgih, nepotrebnih opravičil.
- BODITE VLJUDNI. Način zavrnitev vljuden in obziren.
- OHRANITE MIRNE ŽIVCE. Prijazen odgovor, izrečen mirno in počasi, lahko precej omehča surovost neposredne zavrnitve.
- BODITE POŠTENI. Preprost uvod lahko pripomore k odkriti in pošteni zavrnitvi.
- RECITE "NE" IN POJDITE. Obotavljanje bi si ljudje utegnili razlagati kot negotovost, to pa bi povzročilo še večjo zmedo.
- VADITE. Pred ogledalom odigrajte situacijo, v kateri nekaj zavrnete.

*Vir: T. J. Powell, Kako premagamo stres, 1999, str. 90.*

#### 2.1.4. Izboljšajmo samospoštovanje

Veliko ljudi ima preveč zaupanja in osebnega ponosa, toda ni človeka, ki bi imel preveč samospoštovanja. Vsi se lahko spremenimo, spremembo lahko dosežemo zavestno ali podzavestno z vajo in močno voljo. Osebam, ki so preveč kritične se raje umaknimo. Spoznajmo in se družimo s pozitivnimi ljudmi, ki nas bojo sprejeli in nas imeli radi. Osredotočimo se na svoje moči, naše talente, izkušnje in znanja. Stvari delajmo po občutkih, saj so ti pravi in poslušajmo svoje srce. Razvijajmo talente in jih uveljavljajmo pri delu ter v svojem prostem času (Božič, 2003, str. 62-63).

*Tabela 2: Šest virov samopodobe*

ŠEST VIROV SAMOPODOBE:
1. Lastna predstava, ali smo v svojem bistvu dobra oseba ali ne.
2. Mnenje in podoba najbližnjih, ki nam ponavadi največ pomenijo.
3. Uspešnost v podjetju.
4. Kaj mislimo o svojem videzu.
5. Povratne informacije drugih (naprimer šefa, sodelavcev, prijateljev- ali so nam naklonjeni ali ne.
6. Kako smo uspešni (kako se v primerjavi z drugimi odrežemo na različnih področjih, kot so tekmovanja, življenje,..)

*Vir: K. Middlton, Stres kako se ga znebimo, 2014, str. 114.*

Samospoštovanje je torej naš občutek, koliko se cenimo. Odvisno je od naše sposobnosti, uspešnosti, lastnega predstave in kako ljubljene se zdimo sami sebi. V svoji koži se moramo dobro počutiti. Če dosežemo več od naših pričakovanj, samospoštovanje raste, nasprotno pa nas neuspeh potre in tako dobimo o sebi slabo mnenje. K našem samospoštovanju veliko prispevajo pohvale in priznanja, prijeten in urejen zunanji videz, telesna kondicija, dobro počutje, odločnost, smisel za humor in občutek, da nas imajo ljudje radi.

#### 2.1.5. Poskrbimo zase

##### Pravilna prehrana

Eden izmed načinov za premagovanje stresa je skrb, da ohranimo telesno in duševno zdravo telo. Zaradi stresa ljudje pogosto posegajo po hrani, kar lahko pripelje do prekomerne telesne teže. Pod velikimi psihičnimi pritiski, čutijo potrebo po sladkarijah in običajno tudi prehitro jedo. Prehrana vpliva na zdravje ljudi, zato se je potrebno pravilnega prehranjevanja naučiti. Živila, ki pomagajo proti stresu so proteini, vitamini in minerali. Te najdemo v svežem sadju in zelenjavi, ribah in oreščkih.

### Fizična (telesna) aktivnost

Za mnoge ljudi je telesna vadba, hoja in tek, aerobika, plavanje, jahanje in kolesarjenje pomemben del življenja. Telesna dejavnost nas zaščiti pred stresom in boleznimi, ki so z njim povezane. Z redno telesno aktivnostjo se krepijo mišice srca, izboljša splošno počutje poveča pljučna kapaciteta, pri delu smo učinkovitejši in umsko bolj živahnejši. Bistveno torej naše možgančke. Telesna vadba ima mnogo koristnih učinkov, ki se kažejo v boljšem zdravstvenem stanju, večji sposobnosti premagovanja stresa ter tudi v odločitvah in izboljšanju kakovosti opravljenega dela (Treven, 2005, str. 61).

### Meditacija

Motivacija je učinkovita metoda za aktivno umirjanje in sproščanje. Potrebna je popolna umiritev, šele nato si lahko prisluhnimo in globoko poglobimo v svoj um. Vaje se lotimo zelo preprosto. Vzamemo si nekaj minut, se poglobimo v neko besedo ali glasovni slog, ta nam služi kot pripomoček, katerega si večkrat pripovedujemo. Ob meditaciji za delovanje naše telo porabi manj kisika, dihanje in srčni utrip se upočasnita, zmanjša se tudi krvni pritisk. Redna meditacija umirja, sprošča napetosti, učinki stresa izginejo, poveča pa se naša koncentracija (Božič, 2003, str. 88).

### Joga

Joga je učinkovita metoda, lajša stres in simptome povezane z njim. Joga daje tudi orodje za obvladovanje misli in čustev povezanih s strahom, ker zmanjšuje anksioznost. Joga bistveno zniža nivo stresa in zaskrbljenost, poveča pa gibljivost prsnega koša, dihanja in zmanjšuje nespečnost (Žitnik, 2013, str. 39).

### Avtogeni trening

Avtogeni trening opisujemo kot metodo samohipnoze, razvita s strani nemškega psihiatra J.H.Suhlta. Posameznik se hitro nauči moči pozitivnega razmišljanja, se pri tem sprosti in spočije. Sprva mora obvladati osnovne tehnike samohipnoze in šest standardnih vaj avtogenega treninga, nato se nauči, kako uporabljati osnovne sugestije. Te uporablja za doseg sprememb v svojem vedenju. Z izvajanjem te metode posameznik začuti notranji mir in sproščeno vzdušje. Izboljša tudi svoje zdravje, svoje lastne sposobnosti pa učinkoviteje izrabi (Treven, 2011, str. 44).

### Smeh in humor

Ljudje ki so bolj optimistični, se veliko smeji in imajo smisel za humor, na stresne situacije bolje reagirajo. Humor spodbuja tudi kreativnost, spretnost sprejemanja odločitev in izboljšuje sposobnosti pogajanja. Za naše zdravje in dobro počutje ima številne kratkoročne in dolgoročne koristi. Kratkoročne koristi smeha so: stimulacija številnih organov, omogoča sprostitev in zmanjšanje napetosti. Dolgoročne koristi pa so: okrepitev imunskega sistema, zmanjšuje občutek bolečine in poveča osebno zadovoljstvo (IRI, 2016).



### Čas za sprostitev in počitek

Vsakdanji tempo življenja je pogosto prenaporen in prehud, takrat nam telo pri določeni točki začne sporočati, da vsega ne bomo zmogli. Potrebno si je privoščiti dovolj počitka in prijetne sprostitve. Sprostitve so lahko odhod v savno, na masažo, sprehod v naravo, lahko poslušanje prijetne glasbe ali pa obisk kakega prijetnega dogodka.

### Pomoč drugih

Včasih je stres tako močan, da ne zmoremo sami. Po pomoč se lahko zatečemo k dobri prijateljici, s pogovorom o težavi, jo jasneje vidimo, in lahko celo preženemo napetost. Pomoč lahko poiščemo tudi pri poklicnem svetovalcu in specialistom za določena področja. Ne smemo pozabiti da nismo sami. Nekatera podjetja imamo programe pomoči za zaposlene, ki zaposlenim pomagajo premagati stresne osebne težave.

Vsak posameznik se mora ukvarjati z več dejavnostmi, ki mu pomagajo, da se sprosti in ko začuti pritisk, da se dala kljub vsemu, loti pravilno. Že nekaj sproščujočih trenutkov lahko zmanjša stres in nam pomaga, da se lotimo dela spočiti in pripravljeni (Carnegie, 2012, str. 98).

## **2.2. Organizacija in premagovanje stresa v delavnem okolju**

Heller in Hindler (2001) menita: Vsaka organizacija bi morala za ohranitev svojih zaposlenih, ki so zanjo kot zaklad, izdelati načrt, kako zmanjšati njihovo stresno počutje. Obsežnost načrta naj bo prilagojen velikosti organizacije in razpoložljivosti denarnih sredstev. V organizaciji je potrebno izdelati program, ki bo zaposlenim v pomoč za odkrivanje znakov stresa pri sebi in pri drugih, za pomoč posameznikom, program svetovalne službe in sistem, kateri bo v pomoč za spremljanje in opazovanje izostanka z dela zaposlenih (Meško, M. Štok, Podbregar, Karpljuk, 2008, str . 91).

Za premagovanje stresa na ravni organizacije so potrebni naslednji ukrepi (Cajnko, 2014):

- Nujnost izboljšanja komunikacije: Zaposlene je potrebno sproti informirati in tako se zmanjša delavna negotovost. Jasno naj bodo določene delavne naloge, njihova pristojnost in odgovornost, ki jo nosi zaposleni. Komunikacija mora biti spoštljiva, naklonjena in jasna, ne sme pa biti sovražna, prikrivajoča in zlonamerna.
- Posvetovanje z zaposlenimi: Zaposleni morajo imeti možnosti sodelovati pri odločitvah, ki se navezujejo na njihovo delo. Z njimi se je potrebno posvetovati o predvidenem poteku dela in pravilih povezanih z delom. Potrebno je poskrbeti, da delovna obremenitev ustreza sposobnostim in ustrezno usposobljenim zaposlenim. Nerealistični delovnim rokom, se je potrebno izogibati. Zaposlene pa je predvsem potrebno ceniti.
- Nagrade in spodbude: Dobra motivacija je nagrada, za dobro opravljeno delo, tako skupinsko kot delo posameznika. Zaposlene ne izkoriščamo, nudimo jim možnost napredovanja, kariere in jim omogočiti, da jim je delo v izziv. Potrebno je spodbujati delovno klimo, da imajo zaposleni večji nadzor nad svojim delom in avtonomijo.

- Vzpostavljanje prijateljske, socialne klime: Zaposlenim je potrebno omogočiti priložnost socialnih stikov. Spodbujati klimo, ki omogoča medsebojna zaupanja. Nadlegovanje in trpinčenje, ki je prisotno med zaposlenimi, v organizaciji ne smejo tolerirati. Podjetje pa je potrebno upravljati v skladu z delavno organizacijskimi vrednotami.
- Skrb za zdravje zaposlenih: Nadrejeni morajo skrbeti, da bo vrednota zdravje sprejeta v delovni organizaciji. Zaposlenim morajo omogočiti možnost, da lahko ohranijo fizično kondicijo. Omogočiti jim, da pridobijo veščine, za izboljšanje njihovega zdravja (komunikacija, obvladljivi stres, prehranski dodatki in druge navade), ob morebitnih težavah zaposlenega, pa mu ponuditi strokovni posvet s usposobljeno osebo.

Vse več podjetij se odloči za izvajanje programa promocije zdravja, katerega je potrebno, da se izvaja od treh do petih leti, za prikaz večjih učinkov. Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu navaja, da vsak evro vložen v promocijo zdravja na delovnem mestu, prihrani od 2,5 do 4,8 evra zaradi zmanjšanja stroškov zaradi bolniške odsotnosti, fluktuacije delavcev in večje produktivnosti. Namen izvajanja promocije zdravja je, da se z ozaveščanjem zaposlenih izboljša njihov življenjski slog in doseže boljše zdravje. Temeljni pogoj za učinkovito izvajanje promocije zdravja na delovnem mestu so nenehna zavzetost vodstva večji varnosti in zdravju zaposlenih. Pomembnost ukrepov promocije zdravja mora vodstvo prepoznati in jih aktivno podpreti (Pavlin, 2015, str. 25).

Podjetja naj redno obveščajo svoje zaposlene o njegovem napredku in o smeri razvoja. Zaposleni želijo poznati svoj položaj in načrte svojega podjetja, tako vedo, kako varna je njihova zaposlitev in kakšne imajo možnosti napredovanja (Turnšek, 2014, str. 93).

### **2.3. Coaching za zdravje in dobro počutje**

Da bi bili bolj zdravi in se dobro počutili, se je zadnjem času se je pojavila tudi oblika coachinga. Oblika coaching, se je pojavila, zaradi hitrega vsakodnevnega tempa v življenju. Delodajalci in zaposleni so o škodljivosti prekomernega dela seznanjeni in tudi s stresom, ki se dnevno pojavlja na delavnem mestu. V coachingu se za premagovanja stresa uporabljajo orodja, kot so (Podjed, 2014, str. 84):

- Stop tehnika: tukaj je potreben prestop nazaj, razmislek in ponovna organizacija, ki spodbudi nadaljevanje z bolj samozavestno izbiro,
- Hvaležnost: ko je posameznik nezadovoljen in polen zamer, naj poskusi biti hvaležen,
- Čarobno pero: razvije naj sposobnost uporabe intuicij in notranje modrosti,
- PLE-trikotnik: za uspešnost, učenje in izkušnje ob opredelitvi uspeha uporabi svoje osebne cilje. Tako poveča svoje zadovoljstvo.

Panoga coaching je hitro rastoča in velja kot najboljše orodje v poslovnih vodah kot življenju. Spodbuja in razvija sposobnost potenciala posameznika in timov. Deluje kot pomoč pri posameznikovem mišljenju in mu pomaga priti do rešitve, do katerih bi težje prišel, morda tudi ne.

Koristno se vključuje tudi pri programu promocije zdravja, kot premagovanju stresa in izgorelosti. Glede na trend razvoja problematike stresa in izgorelosti na delovnem mestu bodo coachig za zdravje in dobro počutje lahko pomembno prispevali k zdravju zaposlenih in ne nazadnje tudi k uspešnemu poslovanju podjetij in organizacij (Podjed, 2014, str. 86-88).

### 3 STRES PRI DELU RAČUNOVODIJ

#### 3.1. Delo računovodij

Ljudje zaradi različnih vzrokov doživljajo stres, ki različno vpliva na ljudi. Stres se tako lahko pojavi na delovnem mestu ali izven njega.

Računovodja opravlja določena računovodska opravila. Njegov obseg je zaradi različne organiziranosti, po podjetjih različen. Računovodja dnevno sprejme in izstavi veliko knjigovodskih listin, vsako pregleda in jo poknjiži v primerno poslovno knjigo. Pozoren je na datume, zaporedno številčenje in vsebinski opis dokumenta. Pri knjiženju je potrebna natančnost, izbira pravega konta in knjiženega zneska, pravočasnega vnosa ter časovno v pravem zaporedju. To omogoča spremljanje nabave, opreme, nepremičnin in drugih osnovnih sredstev. Dnevno knjiži prilive in odlive na transakcijskih računih in druge poslovne dogodke. Mesečno obračunava plače in sestavlja bilanco stanja, uspeha in denarnih tokov podjetja. Po sestavljenih podatkih dopolni računovodska poročila, ker je prikazano poslovanje podjetja. Mesečno kontrolira računovodske podatke, nadzoruje točnosti in odpravi nepravilnosti. Med poslovnimi knjigami preveri ujemanja in oceni učinkovitost računovodskih podatkov ter ustrezno varnost pred nedovoljenimi posegi (ZRSZ, 2016).

Pri svojem delu računovodja potrebujejo različna znanja in kompetence, ki sovpadajo s potrebami računovodskega sektorja. V svojem delu Kavčič in Mihelčič (2005, str 20-24) navajata štiri sklope znanj in veščin, ki jih računovodja kot subjekt potrebuje:

- **Strokovno znanje:** Računovodja mora pri svojem delu poznati osnove oziroma temeljna orodja računovodskega dela in jih znati aplicirati in uporabiti pri sklopu poslovanja v podjetju. Poleg že omenjenega mora njegovo znanje zajemati poznavanje gospodarsko pravne zakonodaje ter slednje nadgrajevati s finančnim in davčnim znanjem.

- **Poslovno znanje:** Poleg poglobljenega strokovnega znanja mora vsak računovodja obvladati tudi znanja s področja managementa, trženja in operative. Prav tako je zelo pomembna naloga računovodje vzpostaviti dober poslovno-informacijski proces za točnost in pravočasnost informacij, ter poznati davčno, gospodarsko, tržno in pravno okolje podjetja.
- **Mehansko znanje:** Za računovodjo so pomembna tudi znanja, ki jim omogočajo pridobivanja informacij, pomagajo pri vodenju in usmerjanju sodelavcev oziroma podrejenih. Med mehka znanja tako uvrščamo diplomacijo, prepričevanje, pogajalske sposobnosti, sposobnost komuniciranja in ne nazadnje timsko delo.
- **Informacijsko znanje:** Kot smo lahko razbrali iz omenjenih opredelitev oz. teorij računovodstva, je slednje tesno povezano z informacijsko dejavnostjo poslovanja. Računovodja mora tako dobro poznati in uporabljati sodobna informacijska orodja in biti sposoben nenehnih komunikacij z razvijalci programske opreme.

Računovodstvo obsega dejavnost, ki spremlja, vodi in proučuje pojav, kateri so povezani s poslovanjem posamezne pravne osebe (s.p., d.o.o., društvo, zavod,...). Obsega računovodsko analiziranje in načrtovanje, kamor sodijo obračuni, računovodsko nadziranje in knjigovodstvo. Računovodja se mora popolnoma posvetiti svojemu delu in skrbeti, da je delo opravljeno kakovostno. Delati mora v skladu z predpisanimi računovodskimi standardi in upoštevati kodeks poklicne etike. Pri svojem delu mora biti strokoven in odgovoren, natančen, pošten, varovati zaupnosti informacij in si prizadevati za nova izpopolnjevanja na področju.

Slovenski inštitut za revizijo je določil kodeks poklicne etike računovodje (1998) in zavezuje vse računovodje, ki so člani Zveze računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije ali vpisani v register pri Slovenskem inštitutu za revizijo. Kodeks določa pet načel obnašanja računovodij: (1998, str. 3-5):

#### **Strokovnost in odgovornost:**

- Računovodja mora imeti, skladno z zahtevami v organizacijah, ki so srednja in velika ter računovodskih servisih, pridobljeno najmanj visokošolsko izobrazbo oziroma pri ostalih vsaj višješolsko izobrazbo.
- Računovodja lahko prevzame samo sklop nalog, za katere je prepričan, da bodo opravljene s strokovnostjo in neoporečnostjo.
- Pri svojem delu mora poznati temelje gospodarskih teorij in prakse.
- Delo mora opravljati skladno s predpisi in standardi, ki jih določajo tako slovenski kot tudi mednarodni računovodski standardi. Opozarjati mora tudi na nepravilnosti in kršitve ali nespoštovanje naštetih pravil.
- Znanje in kompetence morajo računovodje nenehno izpopolnjevati.
- Njihovo delo mora biti zanesljivo in nekoruptivno.

**Zaupnost:**

- Računovodja je dolžen varovati zaupne informacije pri opravljanju dela, razen če ima dovoljenje za njihovo razkrivanje in če ga k razkrivanju zavezuje zakon.
- Z informacijami, ki so pridobljene pri delu, mora previdno razpolagati, v skladu s politiko podjetja in kodeksom poklicne etike.
- O zaupni naravi informacij mora računovodja obveščati in seznaniti svoje sodelavce, katere je dolžen tudi nadzorovati.
- Računovodja se mora pri svojem delu izogibati vsakršne dejavnosti, ki bi mu onemogočila pošteno delo in mu doprinesla nezakonito imetje.

**Poštenost:**

- Računovodski delavec naj se izogne dejavnosti, ki mu omejuje pošteno opravljanje dela. Darila, uslug ali ponudb ne sme sprejeti, to bi vplivalo na njegovo poštenost oziroma neposredno ogrozila ugled in delovanje njega samega, podjetje in zvezo.
- Izogibati se mora vsakršni dejavnosti, ki bi povzročila koruptivno dejanje na delovnem mestu.
- Izogibati se mora vsakršni dejavnosti, ki bi morebiti ogrozila računovodsko stroko.
- Računovodja se je dolžen izogniti dejanskim ali nasprotujočim interesom.
- Njegova naloga je ugotavljanje pomanjkljivosti, ki vplivajo na nemoralno presojanje.

**Resničnost:**

- Računovodja ne sme opravljati dejavnosti, ki ni koristna za njegovo strokovno organizacijo ter bi škodovala nepristranskemu izpopolnjevanju njegove dolžnosti in odgovornosti.
- Pošteno in v skladu s politiko organizacije mora poročati vse informacije svojim nadrejenim.
- Njegovo delo mora temeljiti na razkrivanju pomembnih vsebin, informacij oziroma podatkov vsem uporabnikom na katere bi slednje lahko slabo vplivale.

**Prizadevnost:**

- Računovodja se mora vedno znova truditi za izpopolnjevanje svojega znanja, svoje delo pa vedno opraviti učinkovito in kakovostno.
- Računovodja ima osebno odgovornost, za delovanje in gradnjo računovodstva v svoji organizaciji.
- Računovodja si mora prizadevati za kakovostno opravljena in oziroma sestavljena poročila za vse uporabnike enako.
- Računovodja si mora prizadevati za boljše in učinkovitejše gospodarjenje podjetja oziroma organizacije v kateri deluje.
- Prizadeva si za natančno oblikovanje vseh računovodskih listin in kvaliteto računovodskega nadzora.
- Računovodja si pri svojem delu prizadeva za opravljanje nalog v časovnih rokih ter za zagotavljanje ustreznosti računovodskih poročil za vse uporabnike.

Vsako podjetje potrebuje nekoga, ki se dobro spozna na številke, torej potrebuje računovodjo. Računovodja mora vedno delati v smeri rasti podjetja in biti vedno pripravljen za nasvete. Imeti mora dobro znanje z računovodskega področja, biti dobro

seznanjen z zakonskimi določili in obvladati tudi druga področja dela. Torej biti vedno korak s časom.

### 3.2. Računovodje v stresu in njihovo stresno delo

V današnjem okolju, so obremenitve povezane z delavnim mestom vedno manj standardne. Pri delu je razlog za stresno situacijo razmerje med delom in okoljem, ki se zahteva ter delavčevo zmožnostjo in zmogljivostjo. Situacija, ki pripelje do stresa se pojavi, ko nekaj pričakujemo, pa nismo prepričani, da bomo prejeli. Določeno mero odgovornosti in primerno število zadolžitev potrebuje vsakdo, do stresa pa pride, če je odgovornost prevelika, zadolžitev pa premajhna ali pretirana. Ena hujših stresorjev za človeka je, če mu sledi celo brezposelnost (Teržan, 2007, str. 14).

Po Karasekovem modelu, kot prikazuje spodaj slika, ločimo štiri različne stopnje izpostavljenosti stresu. Smer puščice A prikazuje visoke delavne zahteve in zaznana nezmožnost vplivanja na naloge in postopke pri delu, to povečuje psihološki stres in nastanek bolezni računovodij. Smer puščice B, tukaj se ob visokih delavnih zahtevah in visoki stopnji svobode pri delavnih odločitvah, povečuje aktivno učenje, učinkovitost in sodelovanje med računovodij.

Slika 2: Karasekov model zahtev in nadzora



Vir: M. Rauber, M. Bilban, R. Starc, *Stres na delavnem mestu in variabilnost srčne frekvence*, 2015, str. 50.

Računovodsko delo ne zahteva fizičnih naporov, delo se pretežno opravlja sede, za pisarniško mizo oziroma pred računalnikom. Stoji in hodi le pri prenašanju raznih dokumentov ali ko odide po službenih opravilih. V pisarni, ker ima računovodja svoj prostor so prisotni tudi sodelavci, saj v pisarni ni sam. Narava dela, ki ga opravlja, omogoča tudi sodelovanje z ljudmi zunaj podjetja, kot so stranke in partnerji. Ob kvartalnih in polletju, računovodje pogosteje podaljšujejo svoj delavni čas, ker so vezani na roke za

poročanje. Podaljševanje delavnika velja tudi za obdobje zaključevanja poslovnega leta, ko se ritem dela še hitreje odvija (Zavod RS za zaposlovanje, 2016).

Poklic računovodje je z vidika potrebnega znanja, precej zahteven. Pri delu je potrebna velika zbranost, natančnost, iznajdljivost, koncentracija, ustrežljivost, prijaznost in sposobnost dobre komunikacije. Poleg tega mora biti računovodja ozaveščen z računovodskimi programi, znati mora tipkati in dobro poznavati zakone s svojega področja. Spremljati mora morebitne spremembe v zakonodaji in pojasnilih DURSA. Pogosto je zgodi, da stranke račune in ostale papirje dostavljajo dokaj pozno, nastane gneča in stvari je potrebno hitro urejati. Računovodja pa je vezan na stalne časovne roke za oddajo oziroma poročanja, zato je izpostavljen dodatnemu pritisku, kar pa poveča možnost napak. Ker pa računovodja nosi odgovornost za danost pravih podatkov, to povečuje stres. Vodje oziroma nadrejeni pogosto premalo cenijo delo računovodij. Računovodja ne opravljajo zgolj nalog, ima vpliv na prikazan finančni položaj v organizaciji in v javnosti.

V prilogi 1 si lahko pogledamo lestvico stresnosti poklicev. Poklic računovodje ni med najbolj stresnimi, kar pa ne pomeni, da stres med računovodskimi delavci ni problematičen.

### **3.3. Vzroki stresa računovodij**

Ločimo dve skupini vzrokov stresa računovodij. Zunanji vzroki stresa so zahtevni nadrejeni, neprijetni sodelavci, zahtevne stranke, drugačnost ljudi, zmeda in podobno. Tem vzrokom je skupno, da jih povzročajo drugi ljudje, s katerimi prihajamo v stik pri delu. Notranji vzroki stresa izhajajo iz nas samih. To so naše misli, zaskrbljenost in neorganiziranost. Pomembne so tudi obljube, ki smo jih dali, pa jih potem ne moremo izpolniti (Čadež & Krvina, 2009, str. 62).

Gavin in Parthasarati (2002, str. 53) sta navedla naslednje dejavnike stresa računovodij, ki izvirajo iz posameznika in jih imenujemo mikrostressorji. Med te uvrščamo:

- negotovost vloge: računovodja je v dvomih, ni prepričan kaj se od njega zahteva;
- delavna preobremenitev: računovodja vsega dela ne more dokončati v predvidenem času, dela je preveč;
- konflikt vloge: računovodja se sooča z nasprotujočimi zahtevami;
- nadaljevanje kariere: računovodja nima dovolj možnosti za napredovanje ali pridobivanje znanja in veščin;
- odgovornost za zaposlene: pojav stresa zaradi odgovornosti do drugih ljudi
- časovni pritisk: ko so določeni nerazumni roki ter časovne zahteve;
- področje dela: kadar stres povzroča splošno področje in intenzivnosti dela;
- tehnologija: produktivnost je omejena, zaradi neustreznih tehnoloških virov.

Slika 3 prikazuje prag stresa. Vsak človek ga doživlja različno. Nekdo opravi nalogo z lahkoto, tako drugemu naloga povzroča velike težave. Kako se posameznik odzove na stresno situacijo, je odvisno od njegove zaznave in razlage ob stresnem dogodku.

*Slika 3: Stres in pritisk*



*Vir: R. Evans & P. Russell, Ustvarjalni manager, 1992, str. 111.*

Računovodja pogosto največ stres doživlja zaradi stalne prisotnosti časovnih rokov, katerih se mora držati, pozno prejete dokumentacije od zunanjih strank in tudi znotraj podjetja ter daljšega delavnega časa. Za opravljeno delo je računovodja odgovoren in pristojen, kar mu tudi povzroča stresa. Računovodja mora večkrat podaljševati delavni čas in delati nadurno delo, torej v službi preživeti več kot osem ur. Če nalog ne uspe dokončati o delu pogosto razmišlja tudi doma, tako zvečer kot med vikendi. Primanjkuje mu torej časa za družino, prijatelje. V času ko računovodje čakajo podatke, opravljajo tudi druga pisarniška dela, katera jih ne motivirajo dovolj in jih celo dolgočasijo.

Velik izvor stresa predstavljajo tudi neustrezno oblikovana delovna mesta in hrupno okolje. Hrup je moteč pri delavni koncentraciji, zmanjša zmožnosti za delo, natančnost in zmožnost sprejemanja informacij ter pomnjenje.

Računovodski delavci, ki večino svojega delavnega časa preživijo v zaprtih prostorih, stres povzročajo tudi:

- neustrezna svetloba v prostoru. Svetlobo potrebujemo za ohranitev vida in odpravo utrujenosti. Razsvetljava v prostoru mora biti zadostna in enakomerno razsvetljena po prostoru.
- neprimerna temperatura v prostorih (poleti prevroče, pozimi premrzlo),
- neprimerno postavljena pisarniška miza in ostala oprema,
- neudoben oziroma delno pokvarjen stol,
- težave z računalnikom,
- programske napake,
- prezahtevne ali razburjene stranke,
- navzočnosti drugih sodelavcev, ki so neprijetni ali preglasni v prostoru.



V računovodstvu si v današnjem času ne moremo več predstavljati poslovanje brez elektronskih sporočil. Računovodja dnevno prejme veliko elektronske pošte, na katero želi odgovoriti v čim krajšem možnem času. To predstavlja dodaten stres, ki izhaja iz občutka odgovornosti.

Računovodje po navadi želijo nadzorovati delo in dogajanje okoli sebe, vendar se jim ta pogosto oddalji. Stres ni odvisen samo od nas samih, v veliki meri nam ga povzročijo drugi. Čez dan si računovodje določijo preveč nalog, katere pa težko opravijo in dokončajo. Vedno znova jih omejujejo zunanji faktorji, tako stranke kot sodelavci. Da se plan dela izpolni ni odvisno samo od računovodij, če so podatki prepozno prejeti, se tudi računovodja ne more držati rokavnika. Pri mlajših računovodjih se pogosto pojavijo občutki, da nikakor ne morejo kontrolirati svojega življenja (Nixon, 2004).

V članku, gospoda Kolar-ja (2012, str. 49) je bila narejena raziskava o značilnosti opravljanja poklica računovodje. V raziskavi je bilo postavljeno tudi vprašanje odprtega tipa za poročanje respondentov o potencialnih težavah v svojem poklicu. Zapisali so nekaj zanimivih odgovorov:

*»Trg računovodskih delavce je prenasičen, vsak misli, da je lahko računovodja, le da ima prste in oči. Nelojalna konkurenca je močna (delo na črno, nestrokovno itd.). Biti računovodja v smislu dela – nimam pripomb. Pri delu je potrebna strpnost, preudarnost in natančnost. Delo je dinamično. Ko je storitev dobro opravljena, sem zadovoljen in odtehta mi pomanjkljivost neurejenega trga.«*

*»Predpisi se stalo spreminjaj, za oddajanje poročil postavljeni kratki rok in pogosti pregledi davčne uprave. Majhne stranke so premalo seznanjene, zato je potrebno stalno razlaganje in dopovedovanje. Tamu sladi, da ne moreš na dopust, kaj šele na bolniško.«*

*»Zakonodaja se stalno in včasih nesmiselno spreminja, pristojne službe podajo nejasna navodila.«*

*»Pisec zakonov v praksi nima izkušenj, komplicira pri stvareh, ki nimajo bistvenega pomena, tako se birokracija poveča.«*

*»Zakonodaja in računalniške aplikacije, ki se pogosto menjajo, so naporne. Pogosto se menjajo tudi aplikacije posameznih javnih služb, za oddajo poročila, kot da je računovodja računalniški ekspert.«*

*»Omejujejo me roki in datumi sicer delo rad opravljam. Težko si privoščim več kot deset dnevni dopust, sam sem vezan na roke«*

*»Moje delo je zelo težko zaradi pritiskov strank in nenehnih sprememb zakonodaje/ predpisov, ki pa so večinoma popolnoma neustrezni.«*

*»Kot računovodja potrebujem veliko obsežnega znanja, za prekrivanje različnih vej v zakonodaji. Menim, da je poklic podcenjen.«*

*»Delo opravlja z veseljem, moti ga, da stranke dela ne cenijo in vrednotijo dovolj, čeprav se je potrebno nenehno izpopolnjevati in spremljati dnevne zakonske spremembe.«*

Dandanes največjo težavo pri opravljanju poklica računovodje predstavljajo roki, ki so vsako leto krajši in nenehne spremembe zakonodaje, kot velik negativni pritisk na delo računovodje in s tem veliko nevarnost za slabo počutje. Delo računovodje bi bilo lahko tudi bolj cenjeno.

### **3.4. Simptomi in posledice stresa računovodij**

Posledice stresa so kot ledena gora. Na vrhu gore se posledica pojavi, in to sprva opazi organizacija, kot daljša odsotnost z dela, zgodnja upokožitev, nenadna oziroma prehitra smrt in visoki stroški pri zdravljenju. Na drugi strani pa je računovodski delavec, kateri vidno opazi posledice, ki imajo na organizacijo posredni vpliv. Torej miselna sposobnost pada, posameznik je nagnjen k nezgodi, človeški odnosi so obrabljeni, majhna možnost koncentracije, pri upravljanju in vodenju ni učinkovitosti, ustvarjalnost pada, izvirnosti ni, odločitve pa so počasne in neustrezne (Looker & Gregson, 1993, str. 87-88).

Ko se mesečno oziroma letno pripravljajo temeljni računovodski izkazi, takrat nastopijo krizna obdobja leta, računovodje so pod hudimi pritiski, nastopi stresna situacija. V času izdelave računovodskih poročil, do rokov za oddajo, računovodje delajo z adrenalinom, potem lahko postanejo depresivni. Začnejo se pojavljati simptomi, kot so: razdražljivi zaposleni, niha njihovo razpoloženje, pride do verbalnega izzivanja in ne sprejemanja drugih sodelavcev. Pojavljajo se tudi visok krvni pritisk, bolečine v križu, glavobol, povečano kajenje in pitje alkohola, občutek oviranosti, težave s koncentracijo in spancem. V tem obdobju se zelo poveča možnost za nastanek srčne kapi.

Sine (2006) je zapisal: Računovodje dnevno spijejo preveč kave. Zbrani morajo biti ves dan, da to zmorejo, posegajo po pomirjevalih ali pijejo alkohol, zvečer pa tako lažje zaspijo. Pojavijo se jim težave z glavoboli, pozabljivostjo, razdražljivostjo, niso odporni in imajo podrt imunski sistem, se redijo in imajo želodčne težave. Včasih potožijo zaradi srčnih težav, kar lahko povzroči dolgotrajen zdravstvene težave.

Gavin (2002) je zapisal: Ne samo slab, poznamo tudi dobri stres, ta računovodji spodbudi motivacijo za doseg osebni in organizacijskih ciljev. Posledice, ki so negativne se kažejo na človeškem zdravju (čir, glavoboli), znanju (pozabljivost, sposobnost odločanja) in vedenju (alkohol, tobak, droga). Nastanejo lahko bolečine v želodcu, v vratni hrbtenici in ramenih ter oteženo dihanje.

Računovodsko delo je pretežno delo z računalnikom, kar za računovodjo odraža veliko obremenitev oči, zaradi stalnega sedenja in največkrat slabe (rahlo zvite, napete) drže veliko obremenitev vratne in ledvene hrbtenice, zaradi tipkanja pa tudi obremenitev zapestja in komolcev (Težan, 2007, str. 13)

Zaradi značilnosti dela računovodij, kjer zaposleni opravljajo v celoti sedeče delo za računalniki, delo s strankami in ves čas vezani na številne zakonske roke za oddajo davčnih obračunov in drugih poročil je zelo prisoten prezentizem. V podjetjih, kjer je prisoten prezentizem, so zaposleni manj učinkoviti, delo ne izvedejo v celoti ali ga slabo izvedejo, prihaja do večjega števila napak, dogovorjeni roki niso doseženi, storitve pa so strankam izvedene manj kakovostno. Vse to pomembno prispeva k nekonkurenčnosti in poslovni neuspešnosti, prinaša pa tudi dodatne stroške. Zato težje prepoznan prezentizem precej vpliva na učinkovitost in uspešnost zaposlenih, dolgoročno pa vodi k slabšanju njihovega zdravja ter odsotnosti z dela torej v absentizem (Planinc Rozman, 2014).

Delodajalci in država vedno več pričakujejo od računovodij, zato so računovodje pod velikimi vsakodnevnimi pritiski. To povzroča vse več pojava zdravstvenega absentizma, kar pa vodi v velike stroške za podjetje.

### **3.5. Obvladovanje stresa v računovodstvu**

V današnjem času, v delavnem procesu vse pogosteje prihaja do odpuščanja in zmanjševanja stroškov, torej moramo biti precej sposobni, da stres obvladujemo. Tako ločimo poklicni uspeh in neuspeh. Človek, ki je negotov in občuti strah, tega ne zadrži samo zase, ta občutek prenaša tudi na sodelavce. Ko se naučimo sami obvladati svoj stres, postanemo trdni oziroma manj dovzetni za stres, ki ga drugi ljudje prenašajo na nas. Ko nas doleti psihološki stres, takrat umirimo svoje misli, sami hitro in pravilno sprejmemo odločitev in se kontroliramo (Lampret, 2008).

Vzrokov stresa se moramo sprva zavedati, šele na to ga lahko stres obvladujemo. Za negativni stres pogosto krivimo druge, kar pa ni prav. Negativni stres si največkrat povzročimo sami, predvsem zato, ker si postavimo previsoke cilje, katerih ne moremo doseči, prekratka roke in pa preveč stvari naenkrat.

V tem poglavju opisujem ukrepe za premagovanje stresa računovodij na ravni posameznika in na ravni organizacije.

#### **3.5.1. Premagovanje stresa računovodij na ravni posameznika**

Časa nam pogosto primanjkuje, opravil imamo vedno več, tako se nam začne pojavljati tesnoba, napetost v nas raste, prešine nas občutek, da bomo celo izgubili glavo. Potrebujemo torej čas, da bi uspešno opravili vse naloge. Tako pogosto žrtvujemo svoj

prosti čas, ki ga ostaja vse manj za naše sproščanje, nabiranje energije in obnavljanje moči (Battison, 1999, str. 26).

Battison (1999, 24) je zapisal: Imamo dva mehanizma za obvladovanje stresa. Prvi obrambni, v njem nezavedno popačimo resnico. Pričakujemo spremembo položaja, brez našega truda in napora (kot primer: »S kajenjem blažim stres«, namesto da bi dejali »Kajenje škoduje mojemu zdravju«). Posledice takšnega razmišljanja so negativne, najdemo torej trenutno rešitev za nekoristno vedenje. Drugi mehanizem, pa je naša zavestna privolitev in sprejetost resnice. Posameznik se spremembam prilagodi in gleda na težave »z distanco«.

Navajam nekaj napotkov za premagovanje stresa na delovnem mestu računovodij:

- računovodja si mora določiti oziroma dogovoriti za izvedljive roke za izpolnitev svojih obveznosti,
- oceniti čas, ki ga porabi za posamezne naloge; vse bolj se izogibati časovnim pritiskom in pripravi stvari v zadnjem hipu,
- razmišljati mora pozitivno,
- priskrbeti si mora vse informacije, ki jih potrebuje za svoje delo,
- vedno se mora lotiti najpomembnejše naloge in jo dokončati, preden se loti druge,
- spremeniti rutino,
- med delom si vzame nekaj minut odmora,
- biti mora v dobrih odnosih s sodelavci, strankami,
- čim več se pogovarjati in družiti z družino in prijatelji,
- uporabljati tehnike, ki računovodji pomagajo premagati stres: razgibavanje, spanje, primerno prehranjevanje, omejeno uporabo škodljivih substanc in si vsak dan vzeti čas za sprostitev,
- v situaciji, ko nastane konflikt, se umirimo in svoje stališče pokomentiramo,
- sprijazniti se s tem, da vseh stresorjev ne bo nikoli mogel obvladati.

Računovodje, ki so telesno aktivne in se udeležujejo tehnik sproščanja, tako preprečijo svoj stres, odpravijo njegove posledice in spremenijo odziv na stresno situacijo. Zelo koristno je, da so telesno dejavni, da veliko hodijo, kolesarijo, tečejo, plavajo, rolajo, igrajo tenis in se udeležujejo aerobne vadbe. Po aktivnostih je računovodja bolj sproščen, manj dovzeten za stres in psihično manj občutljiv.

Strokovnjaki priporočajo, da si dnevno vzamemo vsaj 30 minut časa in telovadimo, tako bomo stres uspešno odpravili. Koristne so tudi vadbe kot so joga, pilates, ples, borilne veščine in podobno (Lampret, 2008).

Sedenje za računalnikom dlje časa, pogosto povzroča togost vratu in ramen ter bolečine v ledvenem delu hrbta. Že pet minutni aktivni odmori med delovnim časom, zelo sproščujoče in protistresno vplivajo na računovodje. V prilogi 2 si lahko pogledate slike od 1 do 14, razteznih vaj, kako se razgibati na delavnem mestu.

Računovodja se s stresom lahko spopade tudi z zdravim načinom prehranjevanja. Človek mora dnevno zaužiti dovolj hrane, da poteši potrebo po njej. Da je telesno in duševno zdrav, mora izbrati živila, ki so zdravju koristna in najti pravi način prehranjevanja. Doma in na delavnem mestu bodo zdrave prehranjevalne navade imele pozitiven vpliv na celotno zdravje človeka. Ta se bo dobro počutil, bil produktivnejši in se s stresom spopadal učinkovitejše. Princip zdravega prehranjevanja je (Žinko, 2012, 39):

- na dan je potrebno zaužiti vsaj 2 – 3 litra tekočine, od tega največ vode,
- več manjših obrokov na dan,
- uživanje pestre hrane,
- uravnotežen in zdrav obrok,
- umirite se, jejte počasi.

Pomembno je, da računovodja zna upravljati s svojim časom. Svoje aktivnosti mora imeti pod nadzorom in si določi naloge, pomembnejše, katerim bo dal prednost. Vsako delo zahteva določen čas. Zato je pomembno, da naloge opravi do konca in v pravem času, glede na rok, čeprav bi se pojavilo kaj nepredvidljivega. Pri pregledovanju obveznostih, vsak človek raje prične za nalogami in opravili, ki so mu bolj všeč. Nalog, ki so težje oziroma mu niso všeč jih želi odložiti za pozneje, vendar jih je potrebno opraviti najprej. Tako se izognemo stresnemu razmišljanju in zaskrbljenosti čez celi dan (Gavin, 2002).

Računovodja mora imeti čas tudi zase. Ohranjanje ravnovesja med delom, domom in zabavo, mu to tudi omogoči. Če tega ravnovesja ne vzdržuje, postane utrujen in dela ne mora več dobro opravljati. Postane razdražljiv, neučinkovit in neuspešen.

Sproščeno vzdušje lahko računovodja ustvari tudi z pogostim smehom in pripovedovanjem šal na delavnem mestu, saj kot govori rek, je smeh pol zdravja. Humor je kot pomočnik, ki ga nikakor ne smemo zanemariti. Smeh, šala in dobra volja zagotovijo, da bom stres lažje obvladali in na koncu celo premagali.

### **3.5.2. Premagovanje stresa računovodij na ravni organizacije**

Organizacije lahko računovodjem pri obvladovanju stresa pomagajo na dva načina. Prvi prvem, organizacije uvedejo strategije, ki nadzirajo dejavnike, katere stres povzročajo. Drugi način so različni programi, ki pomagajo pri vzdrževanju dobrega počutja zaposlenih in delujejo kot preventiva (Treven, 2011, str. 58).

Delodajalci svojim računovodjem in drugim zaposlenim lahko pomagajo pri izboljšanju splošnega zdravja in dobrega počutja, vendar je bistvenega pomena, da tudi upoštevajo potrebe in stališča računovodij in drugih zaposlenih, glede organizacije dela in delavnega mesta. S tem pripomorejo k zmanjšanju stresa zaposlenih na delovnem mestu. Načini kako spodbujati zdravje in dobro počutje računovodij in drugih zaposlenih na delavnem mestu so (Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu, 2016):

- izboljšati organizacijo dela, kot na primer: uvedba gibljivega delavnega časa ali dela na daljavo od doma,
- računovodjem in drugim zaposlenim zagotoviti možnost vseživljenjskega učenja, kot primer z izmenjavanjem zaposlenih pri podobnih delih in s širitvijo profila delovnih mest,
- udeležba računovodij in drugih zaposlenih pri izboljšanju delavnega okolja,
- spodbujanje sodelovanja računovodij in drugih zaposlenih v izboljšanem procesu delavnega okolja,
- zagotoviti ponudbo zdrave prehrane v menzi ali možnost za pripravo svojih obrokov »čajne kuhinje«,
- računovodje in druge zaposlene tudi informirati o zdravem načinu prehranjevanja,
- zaposlene spodbuditi k udeležbi zdravih aktivnosti, kot so vadbe in fizična aktivnost, na primer: kritje stroškov telesne vadbe zunaj delavnega časa, kot so članarine za športne klube, organiziranje športnih dogodkov v podjetju,
- omogočanje zdravstvenega nadzora npr. s pregledi krvnega tlaka, ravnih holesterola in krvnega sladkorja.

Pri delu računovodje, ki se pogosto spreminja, predvsem na področju domačih in mednarodnih standardov ter zakonodaje, je nenehno izobraževanje nujno potrebno. Da računovodje zaradi nenehnih sprememb, neznanja niso pod stresom, zato lahko poskrbijo delodajalci, z izobraževanjem svojih računovodij, kateri se udeležujejo seminarjev in delavnic, redno vsako leto. Največ izobraževanja je še vedno potrebno s področja davčne zakonodaje, predvsem davka na dodano vrednost in tudi iz priprave letnega poročila (Marcon, 2012, str. 26).

Za ohranitev delavne sposobnosti je potrebno stalno nadgrajevanje znanja in izkušenj tudi s pomočjo neformalnih oblik izobraževanja. Računovodje mora delodajalec ustrezno motivirati, saj je motivacija ena izmed ključnih dejavnikov za uspešno samoizobraževanje. Motivacija ima za posameznika velik pomen, saj ga usmeri in čustveno spodbudi k doseganju zastavljenega cilja. Glavni motivi so; napredovanje, tekmovalnost, težnja po razumevanju in sproščanje ustvarjalnosti (Ninčević, 2011, str. 19).

Dagarin (2012) je v članku zapisal: Računovodje, ki delajo v velikih podjetjih, obračune plač uvrščajo med najbolj stresno dejavnost. Ta je povezana je s številnimi obračunskimi podatki, ki jih računovodstva prejemajo zelo pozno ter vse bolj z likvidnostjo. Tako morajo pogosto na podlagi razpoložljivih sredstev izplačila kot izračune prilagoditi. Podjetje mora svojim računovodjam, v primeru da obstoječi program za obračun plač, ne izpolnjuje več ustreznih potreb, program zamenjati. Novi program mora vsebovati možnosti, da so številni podatki prednastavljeni, možnost sočasnih obračunov vseh tipov dohodkov, elektronsko posredovanje podatkov, vklope ali izklope želenih parametrov itd. Podjetje torej svojim računovodjem lahko pomagajo, da se izognejo stresu pri obračunu plač z novimi posodobljenimi programi, ker je možen enostaven in hiter obračun plač.

Za dobro počutje računovodij je izredno pomembna ustrezna urejenost pisarniških prostorov, saj računovodja pretežni del svojega življenja preživi na delavnem mestu. Delodajalec lahko poskrbi za ergonomsko postavitve delavnega mesta, torej čim bolj usklajen odnos med zaposlenim, delovnim mestom in delovnimi razmerami. Na delovnem mestu računovodje torej omogoči dovolj prostora, delavna površina na primerni višini, da računovodji omogoči delo v zravnem položaju (zravn vrat, zapestje) in vse v dosegu roke, oprema smiselno in pregledno razporejena, omogočiti gibanje in raztezanje (aktivni odmori) in ohraniti dobro delavno okolje (primerna razsvetljava, toplotne razmera, hrup). Tako urejeno delavno mesto računovodjo razbremeni, zmanjša utrujenost, poveča delavno zmogljivost in učinkovitost ter zmanjša stres (Polanc, 2007, str. 6).

Kako preprečiti posledice stresa v današnjem času je ena pomembnih nalog tako za posameznika kot za organizacijo. Zavedajmo se, da stres lahko obvladamo in tudi ozdravimo. Vse več je delavnic in programov namenjenih krepitvi in promociji zdravja na delavnem mestu, da bi premagali stres ali ga vsaj omejili. Najboljše učinke pri obvladovanju stresa, pa dosežemo, kadar sodelujeta tako posameznik kot tudi podjetje.

Anžič (2015) je zapisal: Delo računovodij in knjigovodij bo močno poenostavila tudi vse boljše programska oprema, torej odprava papirja, odprtost podatkov oz. storitev države in obdelava e-dokumentov, kot so e-računi. E-poslovanje računovodstvu pomaga izboljšati učinkovitost in uspešnost izvajanja delavnih procesov, povečuje preglednost delovanja in izboljšuje notranje kontrole, zmanjšuje tveganje, s tem pa zvišuje vrednost računovodskih informacij za vse uporabnike.

Za stresa veliko lahko storijo, že same računovodje s tem, da si vsakodnevno planirajo dnevna opravila, dajejo prednost pomembnejšim nalogam, si vmes poskrbijo čas za odmor, jedo zdravo hrano, se rekreirajo in si vzamejo čas za družino in prijatelje. To ravnovesje je potrebno vzdrževati, nasprotno postanejo utrujeni in ne moremo več zadovoljivo opravljati svojega dela, tako so neučinkoviti in neuspešni.

Podjetja se vse več odločajo za promocijo zdravja na delavnem mestu. Zavedajo se, da so računovodski delavci, ki izžarevajo zdravje in svoje zadovoljstvo, delajo v okolju, kjer se počutijo varne in jih v podjetju spodbujajo, bolj produktivni in bolj ustvarjalni. Redkeje zbolijo in so posledično manj odsotni z dela zaradi bolezni in poškodb ter bolj zvesti delodajalcu

## SKLEP

Vsak dan se nas dotakne stres, tako doma, kot v službi. Večina časa preživimo na delavnem mestu, zato smo ravno tam izpostavljeni številnim stresnim situacijam. Stres povezan z delom je eden največjih vprašljivosti glede varnosti in zdravja, s katerim se srečujemo v Sloveniji. Stresu je izpostavljen vsak četrti delavec, navaja Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu, načeto zdravje in težave povezane z njim pa ima skoraj 22 odstotkov delavcev v Evropi.

Stresni poklic je tudi delo računovodje. Delo je zahtevno, rezultati pa kažejo, kako organizacija stoji in kakšen je njeni finančni položaj. Prikazuje tudi ugled na trg, tako se lahko primerja z drugimi podjetji. Pritisk je na računovodsko dejavnost v primerjavi z ostalimi toliko večji.

Najpogostejši vzroki stresa, ki se pojavljajo pri računovodjih so stalni časovnih rokov, preobremenjenost z delom, intenzivnost dela, velika odgovornost in pristojnost za delo. Velik izvor stresa so tudi neustrezno postavljena delavna mesta in dejavniki iz okolice.

Simptomi stresa v računovodski dejavnosti, so primerljivi z drugimi delavnimi mesti. Različna je le njihova intenzivnost in čas trajanja saj lahko v določenih obdobjih traja tudi do več mesecev. Za računovodsko dejavnost praviloma velja, da so opaznejši simptomi prekomernega pitja kave ali alkohola, povečano kajenje, visok krvni pritisk, težave s prebavo in glavoboli.

Za premagovanje oz. obvladovanje stresa obstaja možnost, da se ukrepi izvedejo na podlagi posameznika in v organizaciji. Računovodja lahko stres obvladuje z oblikovanjem svojih stališč in vedenja. Konfliktne situacije lahko razreši z dogovarjanjem, prilagajanjem in kompromisi. Dogovori se za izvedljive roke, realno opredeljuje doseganje ciljev in izrazi svoja mnenja. Pomembno je, da se zdravo prehranjuje in je telesno aktiven.

Računovodsko delo je odgovorno delo. Poklicnemu stresu so se podjetja že v preteklosti poskusila umakniti oziroma izogniti. Danes se zavedajo, da je edina rešitev, da sprejmejo ukrepe za izvajanje tako na individualni ravni kot na organizacijski. Delodajalci si morajo pri odpravljanju stres prizadevati, da bi preprečili stres v organizaciji. Sprva morajo pripraviti oceno tveganja za nastanek stresa računovodij in s tem odkriti pritiske na delavnem mestu, ki bi lahko povzročile ravni stresa.

Vse več podjetij se danes odloča tudi za promocija zdravja na delavnem mestu, katero je potrebno izvajati in spremljati. Podjetja, ki zaposlenim omogočijo možnost izbire zdrave prehrane, se jim investicija kmalu povrne v obliki manjših stroškov zaradi odsotnosti, večje produktivnosti in motivacije zaposlenih.



## LITERATURA IN VIRI

1. Anžič, M. (2015, 27. november). *E –poslovanje –pomembna sprememba pri delu računovodij*. Najdeno dne 12.03.2016 na spletnem naslovu <http://bankazapodjetnike.si/novice/e-poslovanje-pomembna-sprememba-pri-delu-računovodij/>.
2. Battison, T. (1999). *Premagujem stres*, Ljubljana: DZS, str. 24-26, 28.
3. Bilban, M. (2006). Poklicne izgorelosti čedalje več. *Finance*. Najdeno 16. decembra 2015 na spletnem naslovu <http://referenca.eu/index.php?cid=26id1=74id2=55lang=si>.
4. Bilban, M. (2014). *How to Recognize Workplace Stress*, Ljubljana, str. 14-16.
5. Božič, M. (2003). *Stres pri delu, Priročnik za prepoznavanje in odpravljanje stresa pri delu poslovnih sekretarjev*. Ljubljana: GV Izobraževanje, str. 38, 55-59.
6. Cajnko, P. (2014, 13. november). Najdeno 12.03.2016 na spletnem naslovu <http://digrazia.com/strategije-spoprijemanja-s-stresom/>.
7. Carnegie, D. (2012). *Premagajte skrbi in stres*, Učila international, str. 98-99, 136.
8. Čadež, S. & Krvina, K. (2009). Stres in vzroki stresa računovodij v Slov. računovodskih servisih. *Revizor* (3), str. 61-62.
9. Čendak, A. (2015). *Razgibavanje na delavnem mestu*. Adriatic Slovenica d.d., Koper.
10. Dagarin, M. (2012, 23. maj). *Kako odpraviti stres pri obračunu plač*. Najdeno 17. marec 2016 na spletnem naslovu <http://www.cetrtaipot.si/novice/kako-odpraviti-stres-pri-obračunu-plac.html>.
11. E-računovodstvo (2009, 9. december). *12 nasvetov za premagovanje stresa na delovnem mestu*. Najdeno 20. decembra 2015 na spletnem naslovu <http://www.eracunovodstvo.org/blog/management/kako-obvladujemo-stres-na-delovnem-mestu/>.
12. Evans, R. & Russell, P. (1992). *Ustvarjalni manager*. Ljubljana: Alpha center, str. 111.
13. Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu. *Promocija zdravja na delovnem mestu za delavce*. Najdeno 17. marec 2016 na spletnem naslovu <https://osha.europa.eu/sl/tools-and-publication/publication/factsheets/94/view>.
14. Gavin A., Thomas & Parhasarati, D. (2002). *Stress!!: Analyzing the culprits and prescribing a cure*. Strategic Finance, 5, str. 50-55.
15. Ihan, A. & Simonič-Vidrih, M. (2005). *Stres na delovnem mestu in spoprijemanje z njim*. Ljubljana: ARX, str. 27-28.
16. IRI. Najdeno 10.02.2016, na spletnem naslovu: <http://www.iri-lj.si/index.php/zanimivo/novice/134-humor>.
17. Kavčič, S. & Mihelič, E. (2005). *Znanje ki jih potrebuje računovodja, Zbornih referatov 8. letne konference računovodij*. Otočec: Slovenski inštitut za revizijo, str. 20-24.
18. Keelan, E. (2004) Analysis: Stress – Pressure point. *Accountancy*, 1329, p.p. 50-51 (database online). Najdeno 10.12.2015.
19. Kodeks poklicne etike računovodje. *Slovenski inštitut za revizijo*. Ljubljana, 1998. Najdeno 12. marec 2016 na spletnem naslovu [http://www.si-revizija.si/sites/default/files/rac-kodeks\\_etike-racunovodja.pdf](http://www.si-revizija.si/sites/default/files/rac-kodeks_etike-racunovodja.pdf).
20. Kolar, I. (2012). *Kako težak je poklic računovodij*. Izvirni znanstveni članek, str. 45, 49.
21. Lampret, T. (2008, 29. December). *Kako se spoprijeti s stresom?* *Delo*. Najdeno 17. marec 2016 na spletnem naslovu <http://www.delo.si/clanek/73558>.
22. Looker, T. & Gregson, O. (1993). *Obvladujmo stres*. Cankarjeva založba, Ljubljana, str. 87, 88, 103, 119-121.

23. Marcon, P. (2012, 25. januar). Računovodje bolj kot po računovodskih posegajo po davčnih temah. *Finance*, št. 17, str. 26.
24. Maslach, C. & Leiter, P. M. (2002). *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu, Kako organizacije povzročijo osebni stres in kako ga preprečiti*. Ljubljana, Educy.
25. Meško, M., Meško Štok Z., Podbregar I., Karpljuk D. (2008, marec-april). Stresne obremenitve na delavnem mestu managerja. *Organizacija*, letnik 41 (2), str. 90-91.
26. Meško, M., Videmšek, M., Štihec, J., Meško Štok, Z. & Karpljuk, D. (2010). Razlike med spoloma pri nekaterih simptomih stresa ter intenzivnost doživljanja stresnih simptomov. *Management* 5, (2) str. 149-159. Najdeno dne 10. marec 2016 na spletnem naslovu [http://www.fm-kp.si/zalozba/ISSN/1854-4231/5\\_149-161.pdf](http://www.fm-kp.si/zalozba/ISSN/1854-4231/5_149-161.pdf).
27. Middlton, K. (2014). *Stres kako se ga znebimo*. str.114.
28. Mikuš, Š. (2015). Boste zaradi dela izgoreli? *Finance*, št. 149, str. 10.
29. Nemeč, T. (2009, 16. marec). Obvladajte stres. *Kapital*, št. 464, str. 74.
30. Nixon, A. (2004). *Special reports: Accountants on the edge*. Accountancy, 1335, pp.29. Dostopno na : Proquest Database (10.12.2015).
31. Ninčević, A. (2011). Kako motivirati strokovne delavce za samoizobraževanje. *Delo in varnost – LVI* (5), str. 19.
32. Novak, T., Sedlar, N. & Šprah, L. (2013). *Doživljanje stresa na delovnem mestu ter sopojavljanje zdravstvenih težav in izgorevanje pri različnih poklicnih skupinah*. Str. 293.
33. Pavlin, C. (2015, 2. november). Stres, vsiljena hitrost dela, izgorelost... *Delo*, št. 254, str. 25.
34. Planinc Rozman, A. (2013). *Prezentizem ogroža zdravje zaposlenih v računovodstvih*. Najdeno 20. marec 2016 na spletnem naslovu [http://www.planinca.si/scripts/download.php?file=/data/upload/manager\\_prezentizem\\_ogroza\\_zdravje\\_v\\_racunovodskih\\_servisih\(1\).pdf](http://www.planinca.si/scripts/download.php?file=/data/upload/manager_prezentizem_ogroza_zdravje_v_racunovodskih_servisih(1).pdf).
35. Podjed, K. (2014). *Coaching kot orodje za upravljanje stresa in dobrega počutja na del.mestu*. Str. 83-88. Najdeno 17. marec 2016 na spletnem naslovu [http://www.glottanova.si/coaching/coaching\\_konferenca/media/zbornik\\_5konfere\\_](http://www.glottanova.si/coaching/coaching_konferenca/media/zbornik_5konfere_).
36. Polanc, T. (2007). Pisarniško delavno okolje z vidika varnosti in zdravja pri delu. *Delo in varnost*, št. 4, str. 6.
37. Powell, T. J. (1999). *Kako premagamo stres*. Ljubljana: Mladinska knjiga, str. 90.
38. *Problem izgorelosti -ocena stresa*. Najdeno 20. decembra 2015 na spletnem naslovu <http://www.svet-ahil.si/>.
39. Rauber, M., Bilban, M. & Starc, R. (2015, januar). Stres na delavnem mestu in variabilnost srčne frekvence. *Zdravniški vestnik*, 84, str. 49-50.
40. Sine, R. (2006). *Five Ways to Avoid the Emotional Storms of Tax Season*. Najdeno 10. december 2015 na spletnem naslovu <http://74.125.39.104/search?q=cache:HhMAmaP6nncJ:www.foxnews.com/story/0,2933,190743,00.ghtml+stress+in+accounting&hl=sl&ct=clnk&cd=10&gl=si>.
41. *Stress at work* (1999). The National Institute for Occupational Safety and Health. Najdeno 10. 01.2016 na spletnem naslovu <http://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/>.
42. Temeljatov Salaj, A., Pungartnik, M. & Snežič, K. (2012). Stres, izgorelost in mobing na delovnem mestu. *Socialna pedagogika (Ljubljana)*, letnik 16 (1), str. 76.
43. Teržan, M. (2002). *Stres na delovnem mestu: Dobro se počutim, delo mi je v veselje!*, Ljubljana, str. 5-6.
44. Teržan, M. (2007). Varovanje zdravja delavcev v pisarnah. *Delo in varnost*. Letnik 52 (4), str. 13-14.
45. Terry G. (1993). *Obvladujmo stres*. Založba Ljubljana, str. 103.
46. Treven, S. (2005). *Premagovanje stresa*. GV Založba, str. 61-62, 71-73, 296.

47. Treven, S. (2011, november). *Stres- gradivo za izobraževanje*. Maribor. Str. 44, 58-59.
48. Turnšek Mikačič, M. (2014, 30. maj). Coaching za več zdravja in dobrega počutja zaposlenih. Zbornik prispevkov 5. konference kariernih choachev. *Kako vodite preutrujene zaposlene*. Glotta Nova. Str. 92-93.
49. Žinko, B. (2012). Zdrava prehrana pri delu. *Delo in varnost*, LVII (5), str. 39.
50. Žitnik H. (2013). *Študija: Joga nov recept zdravnikov proti stresu*. Najdeno 10. januar 2016 na spletnem naslovu <http://www.promovita.net/joga/clanki-o-jogi/joga-nov-recept-zdravnikov-proti-stresu>.
51. *5 minutna sprostitiv*, najdeno 10.12.2015 na spletni strani [http://www.5minutzasprostitev.com/o\\_stresu/10\\_koristnih\\_napotkov\\_za\\_premagovanje\\_stresa\\_v\\_sluzbi](http://www.5minutzasprostitev.com/o_stresu/10_koristnih_napotkov_za_premagovanje_stresa_v_sluzbi).
52. Zavod RS za Zaposlovanje. Najdeno 12.03.2016 na spletnem naslovu [http://www.ess.gov.si/ncips/cips/opis\\_poklicev/opis\\_poklica?Kljuc=644Filter](http://www.ess.gov.si/ncips/cips/opis_poklicev/opis_poklica?Kljuc=644Filter).



## **PRILOGE**



## **KAZALO PRILOG**

Priloga 1: Lestvica stresnosti poklicev .....	1
Priloga 2: Vaje za razgibavanje na delavnem mestu pisarniških delavcev .....	2





## Priloga 1: Lestvica stresnosti poklicev

Tabela 1: Lestvica stresnosti poklicev

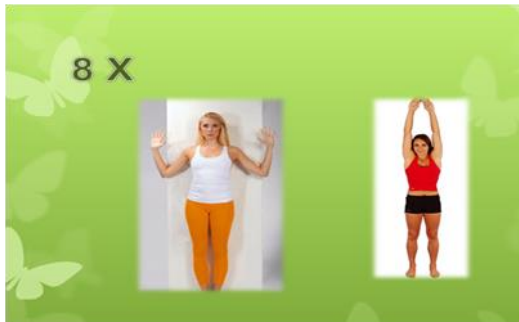
Rudar	8,3	Zdravnik	6,8	Voznik avtobusa	5,4	Arhitekt	4,0
Policist	7,7	Rubežnik	6,8	Diplomat	4,8	Pediker	4,0
Gradbenik	7,5	Gasilec	6,3	Kmet	4,8	Projektant	4,0
Novinar	7,5	Učitelj	6,2	Vojak	4,7	Poštar	4,0
Pilot	7,5	Poslovodja	5,8	Računovodja	4,3	Bankir	3,7
Paznik	7,5	Predstavnik odnosov z javnostjo	5,8	Inžinir	4,3	Duhovnik	3,5
Oglaševalec	7,3	Prodajalec	5,7	Tajnica	4,3	Kustos	2,8
Politik	7,0	Borzni posrednik	5,5	Odvetnik	4,3	Knjižničar	2,0

Vir: S. Čadeš, K. Krvina, Revizor, 2009, str .61, povzeto po Statt, 1994, str. 15.

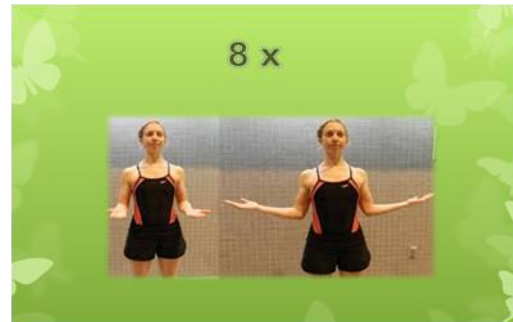
## Priloga 2: Vaje za razgibavanje na delovnem mestu pisarniških delavcev

Spodaj je na slikah 1 do 14 prikazanih nekaj vaj, kako se razgibati na delovnem mestu.

Slika 1



Slika 2



Slika 3



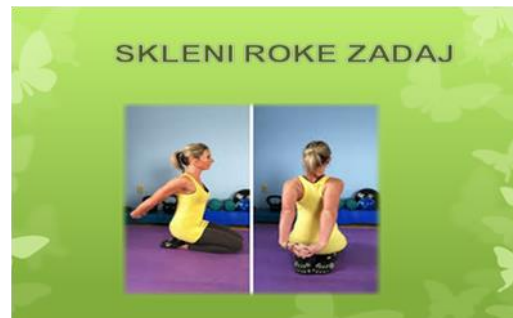
Slika 4



Slika 5



Slika 6



Slika 7



Slika 8



Slika 9



Slika 10



Slika 11



Slika 12



Slika 13



Slika 14



Vir: A. Čendak, Adriatic Slovenica d.d., 2015.