

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA VISOKE POSLOVNE ŠOLE
**ANALIZA DEJAVNIKOV, RAZUMEVANJA IN OBVLADOVANJA
STRESA NA DELOVNEM MESTU**

Ljubljana, september 2020

TINA ČIKOJEVIĆ

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Tina Čikojević, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Analiza dejavnikov, razumevanja in obvladovanja stresa na delovnem mestu, pripravljene v sodelovanju s svetovalcem izr. prof. dr. Matejem Černetom

IZJAVLJAM

1. da sem predloženo delo pripravila samostojno;
2. da je tiskana oblika predloženega dela istovetna njegovi elektronski obliki;
3. da je besedilo predloženega dela jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam oziroma navajam v besedilu, citirana oziroma povzeta v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani;
4. da se zavedam, da je 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 predloženega dela dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v njem in v tej izjavi.

V Ljubljani, dne _____

Podpis študenta(-ke): _____

KAZALO

UVOD	1
1 OPREDELITEV IN RAZUMEVANJE STRESA	2
1.1 Zgodovinski razvoj proučevanja stresa	4
1.2 Vrste stresa.....	5
1.3 Opis reakcije na stres.....	7
2 DEJAVNIKI IN POSLEDICE STRESA NA DELOVNEM MESTU	7
2.1 Povzročitelji stresa.....	7
2.2 Posledice stresa	8
3 OBVLADOVANJE IN PREPREČEVANJE STRESA NA DELOVNEM MESTU 10	
3.1 Individualno obvladovanje in preprečevanje stresa na delovnem mestu	10
3.2 Obvladovanje in preprečevanje stresa na ravni organizacij.....	11
4 OPREDELITEV PROBLEMA	12
4.1 Namen, izvedba in hipoteze vprašalnika.....	12
4.2 Obdelava in interpretacija rezultatov ankete	13
4.3 Diskusija.....	15
SKLEP	17
LITERATURA IN VIRI	17
PRILOGE	21

KAZALO SLIK

Slika 1: Slikovni prikaz razlike med pozitivnim in negativnim stresom.....	6
Slika 2: Slikovni prikaz različnih reakcij na stres	9
Slika 3: Grafičen prikaz v odstotkih najpogostejših reakcij na stres.....	14
Slika 4: Grafičen prikaz rezultatov obvladovanja stresnih situacij	14
Slika 5: Grafični prikaz reševanja stresnih situacij na delovnem mestu	15

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Spletni anketni vprašalnik.....	1
--	---

UVOD

Ljudje si sami narekujejo način življenja, vendar nas kljub vsemu zaposlitev, šolanje in drugi dejavniki, usmerjajo. Glede na to, da dandanes hiter način življenja, preobremenjenost, množične spremembe ter želje po uspehu, lahko privedejo do veliko stresnih situacij, je tudi moj namen zaključne naloge, da raziščem kako ljudje reagirajo na stresne situacije. Neredko nas do stresne situacije privede že manjša neprijetnost, ki je ljudje ne znamo preobrniti iz negativne v pozitivno. Težava se lahko pojavi, ko na nas deluje pozitiven stres pri katerem iščemo slabe točke.

Tako v osebnem življenju, kot na delovnem mestu je stres prisoten pri večini ljudi vsakodnevno. Zaposlitev je ena od najbolj obsežnih dejavnosti v življenju odraslega človeka. Delovno mesto lahko privede do stresne situacije, ki nas lahko teži tudi v prostem času. Organizacija, ki zaposluje delojemalca, sloni na koristi poznavanja in vednosti zaposlenega. Organizacije so si medsebojno neenake, saj delujejo v raznolikih panogah, vendar morajo neprestano nuditi učne in razvojne možnosti. Učne in razvojne možnosti se gradijo, ko primerno razdeli delo oziroma ustrezno definira zadolžitve vsakega posameznika v organizaciji. Dobro medsebojno vzdušje in delovne zahteve pripomorejo do uspešnih rezultatov. Izrednega pomena je, da organizacija spodbuja kvaliteto in ne samo kvantitete (Dernovšek, Gorenc & Jeriček Klanšček, 2006).

Cilj zaključne naloge je, da stres definiram po raznolikih mnenjih avtorjev, ki so raziskovali stresne situacije. Mnenja privedejo do ugotovitev, kaj točno stres predstavlja, kako se naj odzovemo ter kako ga lahko rešujemo ali obvladujemo. Stres ima tudi svojo zgodovino, ki sega v 17. stoletje. Hans Selye je endokrinolog, ki je stresu pripisoval izrazit učinek na ljudi, zato ga je označil kot tegobo, problem in nevšečnost (Božič, 2003). Prav tako je opisal kako poteka reakcija na stres.

V drugem delu zaključne naloge sem se osredotočila na dejavnike stresa, ki jim pravimo stresorji ter kakšne posledice isti pustijo na človeka. Stresorji so si med seboj raznoliki in človeku predstavljajo izzive. Izzive vsak posameznik interpretira drugače, saj so lahko ti izzivi ogrožajoči ali pa človeku prijazni. Oseba sama izbere način kako se bo soočila z izzivi.

Zadnji teoretični del zajema obvladovanje in preprečevanje stresa na delovnem mestu. Vsak posameznik oziroma delojemalec se mora prvo naučiti obvladovati raznolike situacije. Želje na delovnem mestu ter zmožnosti posameznika sta navzkrižje, zato je potrebno za kompetentno ravnanje dobro poznavanje stresnih situacij ter nadziranje istih.

Poleg teoretičnega dela sem opredelila problem in raziskala kako stres vpliva na zaposlene ljudi. Odgovore sem prejela na podlagi spletnega anketnega vprašalnika. Na vprašalnik mi je odgovorilo 100 zaposlenih. Vprašanja sem sestavila tako, da se navezujejo na naslov moje zaključne naloge. Analizirala sem dejavnike, razumevanje in obvladovanje stresnih situacij na delovnem mestu. Odgovori so bili pričakovani, saj stres večini vsakodnevni sopotnik.

1 OPREDELITEV IN RAZUMEVANJE STRESA

Stres je človekov vsakodnevni spremljevalec. Že takoj po rojstvu je vsak dovzeten za ustaljene vplive okolja. Od malih nog se od vsakega človeka pričakuje veliko, saj starši želijo videti čustveni in osebni napredek. Od dojenčka se pričakujejo prvi koraki, pri malčku se uveljavlja doba samostojnosti, mladostniki in adolescenti pa so deležni šolskih dolžnosti. Zadnje obdobje pa vodi k odraslosti. Deležni so ga tako zaposleni kot brezposelni ljudje (Starc, 2008b).

Zaposleni stres lahko občutijo ob delu, zaradi delovnih razmer, kolegija, prihodkov in podobno, slednji pa zaradi pomanjkanja prihodka, ki jim služi pri plačevanju vsakodnevnih bremenitev, kot so položnice. Vsi naštetih čustveni in osebni napredki spodbujajo borben duh, realizacijo ciljev ter težnjo do sprejetja okolja (Dernovšek, Gorenc & Jeriček Klanšček, 2006).

Ljudje smo vajeni delo opravljati in se prav zaradi tega lahko pojavi stres kot posledica nedejavnosti. Stresu lahko pripišemo lastnosti spodbude in motivacije, saj je nekaj povsem vsakodnevnega in lahko služi za popestritev v življenju. Pozorni moramo biti, da stresnih situacij ni preveč, saj lahko vodijo do čustvenih motenj. Motnje se lahko kažejo tako na privatnih kot poslovnih odnosih, ki vodijo do zdravstvenih težav. Brzdanje stresnih situacij in strahu je ključno določilo za urejeno življenje brez motenj (Dernovšek, Gorenc & Jeriček Klanšček, 2006).

Vsak dan se nam lahko pripetijo razni dogodki, ki se izrazijo kot stresne situacije. Upokojenci se lahko stresirajo zaradi vrednosti pokojnin, šolajoči pa občutijo obilico stresa med šolanjem. Ogniti se stresa v življenju je praktično nemogoče, zato je izrednega pomena, da poznamo sami sebe in pravočasno ukrepamo proti stresorjem. Med bolj bistvene dogodke, ki sprožijo stresno reakcijo sodijo izobraževanje, zaposlitev, razhodi ljubljenih oseb, rojstvo ali smrt bližnjega in drugi (Dernovšek, Gorenc & Jeriček Klanšček, 2006).

Vsak človek je skozi svoje življenje deležen raznolikih vlog. V osebnem življenju so najbolj pogoste vloge partnerja, starša, brata ali sestre in prijatelja. V dobi odraslosti se postavimo v vlogo sodelavca, podrejenega ali nadrejenega. Vse vloge na delovnem mestu velikokrat vodijo do stresa. Delovno mesto vsakomur na začetku predstavlja nekaj novega na kar se je potrebno privaditi. Tudi kasneje se vsak sreča s tegobami, kot so nepredvidljiv delovnik, časovno določene zaposlitvene pogodbe, nadure ter sodobnejša tehnologija. Zaskrbljujoča je številka obiskovalcev pri specialistih glede zdravstvenih težav, ki so posledica stresa, saj se število povzpenja od 70 do 80 odstotkov vseh obiskov pacientov (Dernovšek, Gorenc & Jeriček Klanšček, 2006).

Stres je v večini povezan s pesimizmom, pa kljub temu ni konstantno nenaklonjen osebi, vendar smo si ljudje med seboj raznoliki in tudi stres razumemo drugače. Ljudje se lahko različno odzovemo na identično situacijo, kar pomeni, da bo nekdo situacijo občutil kakor

tveganje in ogroženost, drugi pa priložnost za nekaj novega. Nevšečnost in zaskrbljenost nam izzove negativen stres (Ihan & Simonič Vidrih, 2005).

Negativen stres je povzročitelj slabše učinkovitosti in koncentracije, kar lahko vodi do resnih težav v poslovnem ali osebnem življenju. Težave velikokrat nastopijo, če je človek dolgotrajno izpostavljen stresu. Ob optimističnem pogledu na stres je ravno obratno, saj je človek bolj efektiven in skoncentriran na delo. Prav tako pozitiven stres ne sme biti dolgotrajno prisoten v življenju, saj lahko pripelje do navzkrižja (Starc, 2008a).

Demografski podatki, kot so spol, letnica rojstva, izobrazba, osebnostne lastnosti in drugi, so izrednega pomena za preživljanje stresnih razmer in načina odziva na situacijo. Poleg demografskih podatkov so pomembne tudi finančne ali osebne težave, življenjske navade ter človekova preteklost (Arinze Obiora & Iwuoha, 2013).

Stres je pojem, ki izhaja iz latinskega jezika. Prisoten je bil že v 17. stoletju, zato ima kopico definicij. V 17. stoletju so stresu pripisovali izrazit učinek na ljudi, zato je bil označen kot tegoba, problem in nevšečnost. Hans Selye je endokrinolog, rodom iz Avstralije, živel pa je v Kanadi, kjer je pojem stresa vpeljal v medicino. Selye je pred več kot petimi desetletji predstavil maketo stresa, ki ga je naslovil »Splošni adaptacijski sindrom«. Pojem stres je opisal, kot plan fizičnega reguliranja pripetim se situacijam, ki rušijo stabilnost ljudi (Božič, 2003).

Izredno veliko je napisanega o poreklu pojma stres, nekatere reference pa navajajo, da je pojem stres latinskega rodu izraza »*strictus*«, ki v prevodu velja, kot strumen. Druge reference navajajo, da je pojem stres prav tako latinskega rodu a iz izraza »*stringere*«, kar ima pomen trpežne povezave (Meško, 2011, str. 6).

Pojmovanje stresa avtorji raznoliko opredeljujejo v svojih literaturah. Splošno stres razlagajo kot psihično in fizično izčrpavanje ter utež stresnih situacij. V psihologiji, sociologiji in medicini si definicijo stresa razlagajo glede na lasno delo. Sociologija naglašuje socialno delo, psihologija se osredotoča na spoznavne in ostale taktike individuuma, medtem ko se medicina osredotoča na fiziološko delovanje stresa. Koncept pojma stres zaznamuje skupek medčloveških odnosov v fazi telesnih elementov in družbeni okolici. Vse faze popeljejo človeka do psihofizičnih težav, medtem ko se srečamo in odzovemo na situacije, ki nam pokvarijo počutje. Te težave imenujemo stresno stanje, ki se kaže kot vznemirjenost, razdraženost, jeza in občutljivost (Ule, 1993).

Battison (1999, str. 6) razlaga stres kot niz fizičnih, psihičnih in emotivnih vibracij, posledično kot izid na vznemirjenost in tesnobo. Spielberg (1985, str. 8) opisuje, da eksterna energija povzroči razdražljivost v individuumu, ta pa se je želi vzdržati ter jo zatreti, saj privede do razdražljivosti.

Luban-Plozza in Pozzi (1994, str. 12-20) opisujeta pojem stres kot odziv telesa na situacije v človekovi okolici. Avtorja menita, da nekoliko stresnih situacij ne more negativno vplivati

na človeka, ampak mu lahko tudi koristi, saj popestri dogajanje v življenju. Navajata, da je pri tej trditvi pomembna sorazmernost stresa, saj ga ne sme biti precej, ampak mora biti kontroliran. Vsakodnevno se znajdemo v situacijah, kjer nam je trema lahko usluga, saj se tako lažje soočimo z različnimi dogodki v življenju. Vsak človek ima kriterij ali je stresna v njegovem življenju prekomerno, malo ali pa v meji normale. Zanka se lahko razvije, če toleriramo nevšečnosti v življenju. Psiholog Donald Tubesing v delu Luban-Plozza in Pozzi (1994, str 21) stres predstavlja kot strune violine, ki morajo biti prikladno napete. Na pomanjkljivo napete strune ni mogoče igrati violine, prav tako pa tudi ni mogoče na prenapete strune. Oboje vodi do neuglašenosti inštrumenta pri kateri se strune lahko zaradi pritiska pretrgajo. Nauk psihologa na primeru violine predstavlja pomanjkljivo in prekomerno stresiranje, ki lahko na človeka deluje nenaklonjeno. Stres ne moremo enačiti kot nekaj škodljivega ali zadovoljivega, saj se s pomočjo fizičnih in psihičnih učinkov individuuma lahko oceni, če je delovanje stresa spodbudno naklonjeno ali nenaklonjeno.

Pomembno je, da človek sam postane stresnim situacijam kos. Če je stresna situacija neizogibna, si moramo pomagati s sproščanjem ter živeti življenje kot pred stresno situacijo. V pomoč so nam lahko razne športne aktivnosti ali dejavnosti ob katerih se sprostimo. Poleg sproščujočih dejavnosti pa je potrebno zgladiti odnose z ljudi, ki nas vsakodnevno obdajajo, ker so v veliko primerih prav ti odnosi povzročitelji stresnih situacij. Sodobne raziskave opisujejo tri kategorije stresnih ljudi. Prva je, da so ljudje, ki so v stresnih situacijah velikokrat bolni, saj nimajo nadzor nad osebnim življenjem ter čutijo, da zaradi pestrega dogajanja ima življenje pomen in načrt. V drugo kategorijo spada zavzetost za družino, zaposlitev in socialne dejavnosti. Zadnja kategorija obsega optimistično nastrojenost do modifikacij kot običajnih življenjskih dogajanj. Naštete kategorije niso vsem samoumevne, se jih pa lahko naučimo (Powell, 1999).

V tujini in večjih gospodarskih družbah je mesto socialnih uslužbencev že osnovna praksa pri vedenju modifikacij delovnih postopkov ter človeških virov in ravnanju z njimi. Pri nas tovrstnih praks še nismo precej deležni. Socialni uslužbenci so običajno del kadrovske službe podjetja. Trenutne okoliščine, ki so jih deležni zaposleni so zahtevne, saj se srečujejo z obsežnejšim delovnikom in utrujenostjo na delovnem mestu. Mesto socialnega delavca tako nebi sodilo med kadrovske službe, ki ureja birokratske posle, kot so bolniška, plače in drugo, ampak bi zavzelo mesto zelenega v podjetju kot opora ostalim zaposlenim ter vodstven član pri sprejemanju poslovnih odločitev v zvezi z zaposlenimi. Prav tako pa so tudi socialni uslužbenci glede na trenutne okoliščine deležni precejšnega stresa, zato je potrebno to delovno mesto izredno dobro organizirati, da bi bilo uspešno (Powell, 1999).

1.1 Zgodovinski razvoj proučevanja stresa

Primarne specifikacije stresa ter učinek le-tega na populacijo izvira iz panoge medicine. Hans Seyla je začetnik zasnove in predstavitve stresa. V svoji preiskovalni nalogi v kateri je preučeval še neraziskan veneričen hormon, je po naključju izsledil prizadetost tkiv, ki so

sled neželenih stimulov. Prvotno je ta pojav označil za generičen regulatorni sindrom, ki ga je skozi čas preimenoval v pojem stres (Schmidt, 2003).

Generični regulatorni sindrom je Seyla razlagal kot samodejni učinek padajočih domin, ki zadržuje hormone. Hormoni izvirajo iz žlez, organe pa prizadenejo. Ko povezujemo stres in organe je kardiovaskularni sistem običajno prvobitno prizadet, predvsem srce. Seyla je ustvaril teorijo v kateri je primerjal človeško telo s strojem. V teoriji je naznanil, da je človekov napor tako kot strojev časovno omejen, saj po določenem času naprezanja sledi propad. Kasneje je naredil izredno število raziskav na isto temo, saj je predvideval, da če odkrije vire stresa, lahko na podlagi istih zasnuje teorijo kako brzdati in omejiti stres. Seyla je razmišljal tudi v nasprotujoči se teoriji pozitivnega stresa. V opredeljenih teorijah stres lahko pomaga tako, da požene razburljivost in razpoloženost. Meja pozitivnega stresa je za vsakega človeka drugačna, zato je dobro, da vsak posameznik prouči in spozna svoje meje, saj se bo na ta način zavaroval (Spielberger, 1985).

Stres se je pričel proučevati v Ameriki v obdobju prve svetovne vojne. Psihologi so se v tem času osredotočali predvsem na vojake, saj so bili priča izrednim razmeram. Večina vojakov je imela težave z nespečnostjo, željo po distanci in podobno. Tudi težje fizične poškodbe so psihologi v tem obdobju povezovali s stresom, saj jih drugače poškodovanci verjetno nebi bili deležni. Okvare vida, sluha, orientacije ter ostale psihične in fizične težave, so formulirali kot granatno travmo (Selič, 1999).

V dvajsetem stoletju so izredno napredovala delovna mesta na proizvodnih linijah. Težavo so občutili zaposleni teh delovnih mest, saj so opravljali konstantno nespremenljive gibe ter bili priča bučanju strojev, škodljivim delcev v zraku in neprijaznim temperaturam v delovnem okolju. Zaposleni so zaradi slabih delovnih pogojev imeli psihične in fizične zdravstvene tegobe (Spielberger, 1985).

Od začetka proučevanja ima stres primarno osnovo. Določena situacija izzove val sprememb, ki postavijo telo pred izziv. V kameni dobi so stresne situacije bile v korist ljudem pri spopadu z živalmi, ki so človeku predstavljale nevarnost. Kasneje se je povod za stres spremenil. V današnjem času stres enačimo glede na raven delovanja živčevja, saj smo ljudje vsakodnevno izpostavljeni stresnim situacijam (Schmidt, 2003).

1.2 Vrste stresa

Stres človek pokaže, ko se spopade s stresno situacijo. Pri tovrstnih situacijah deluje v človeškem telesu hormon, ki ga imenujemo kortizol. Naloga kortizola je, da človeškemu telesu dovaja zadostno količino energije. Ko kortizol deluje na stresne situacije, se raven sladkorja v krvi zviša, kakor tudi krvni pritisk (Meško, 2011).

Ločimo več vrst stresa. Pozitiven in negativen stres, ki je prikazan, je najpogostejša vrsta stresa, ki ga večina ljudi pozna. Pozitiven stres imenujemo tudi eustres. Kljub temu, da stresu

večina ljudi pripisuje negativne lastnosti, poznamo tudi pozitiven stres, ki na človeka deluje blagodejno. Prav ta se rodi, ko človek občuti srečno situacijo. Glede na situacije, se ljudje raznoliko odzivamo. Pogosto je človek, ko občuti pozitiven stres deležen adrenalina, sreče in razburjenosti. Glede na to, da se nam godi dobro, smo tudi voljni pomagati drugim ljudem. Med pozitiven stres uvrščamo tudi naravni stres, ki ga opišemo kot obrambni mehanizem. Poleg naravnega stresa k pozitivnemu stresu lahko prištejemo še kratkotrajni oziroma občasni stres. To je stres, ki na ljudi deluje opogumljajoče, največkrat pa ga občutijo delojemalci (Božič, 2003).

Negativnemu stresu strokovno pravimo distress. Pri človeku se pokaže kot neprijetnost, ki ga sprožijo raznolike slabe situacije. Težava se lahko pojavi, ko negativnost preide v izčrpanost, pri kateri pride do zdravstvenih težav. Razdraženost, izčrpanost, nejevoljnost, žalost in druge lastnosti so samo ene od negativnih stanj, ki jih negativni stres prinese s seboj. Negativni stres lahko zelo hitro preide v kronični stres, pri katerem bi bilo dobro, da smo deležni pomoči zdravstvenega osebja (Božič, 2003). Na sliki 1 je prikazano razmerje med količino dela in ravno dela pri pozitivnem in negativnem stresu. Prav tako slika navaja, da je optimalna stopnja učinkovitosti zaposlenega ravno med pozitivnim in negativnim streom.

Slika 1: Slikovni prikaz razlike med pozitivnim in negativnim stresom



Vir: Mustafi (2014).

Večini neznane vrste stresa so eksogeni, endogeni, fiziološki in psihični stres. Eksogeni stres ima zunanji učinek na človeka in mogoče ga je prevladati s spremembo delujočih faktorjev. Endogeni stres pa je nasprotujoč eksogenemu, saj ima notranji učinek na človeško telo. To vrsto stresa si ljudje izoblikujemo sami, zato ga je potrebno obvladovati in omejiti. Fiziološki in psihični stres sta pogosto povezana z zaposlenimi, saj fiziološki stres občutijo ljudje, ki so priča slabim delovnim razmeram. Prav tako se ta stres navezuje na psihični stres, ki se

pojavi ob zamenjavi delovnega mesta ali pa v spremembi dejanj ali situacij v osebnem življenju (Powell, 1999).

1.3 Opis reakcije na stres

Poznavanje in obvladovanje stresnih situacij je ključnega pomena, saj na ta način stresne reakcije kontroliramo. Stresna reakcija nam poda povratne informacije oziroma odgovore na izzive, s katerimi se soočamo.

Stresna situacija je proces, ki je konstantno delujoč v človekovem telesu ter se dnevno spopada z izzivi. Ob pojavu negativnega stresa se reakcija aktivira in telo odbrani. Glede na vrsto stresa, ki ga je človek deležen so tudi reakcije raznolike. Reakcija na stres je možna tako psihična kot fizična. Ob napadu človek aktivira visoko pripravljenost, da se pravilno odbrani. Temu postopku pravimo alarmna reakcija (Ratkajec, 2009).

Reakcija poteka tako, da možgani zaznajo situacijo, ki jo spoznajo kot stres. Glede na sporočila, ki jih možgani prejmejo od čutil, podatke obravnavajo in se na podlagi istih odločijo o odzivu. Ta potek v realnosti traja nekaj sekund. V tej točki nastopijo hormoni, ki glede na situacijo odreagirajo. Stresne reakcije privedejo do aktivnosti adrenalina in noradrenalina. Vsa nastala situacija sproži, da se srčni utrip poveča, razširijo žile, sapnice in zenice, pospeši dihanje ter sprošča glukozo (Ratkajec, 2009)

Reakcija na stres se lahko kaže fizično, kot rdečica ali bledica, glavobol, bolečine, težave s spanjem, prenehanjem ali izgubo apetita, konzumiranjem alkohola, tobačnih izdelkov, drog, potenjem in drugimi. Čustveno se kaže kot žalost, razdražljivost, nihanje razpoloženja, osamljenost, dolgčas in podobno (Heller & Hindle, 2001).

2 DEJAVNIKI IN POSLEDICE STRESA NA DELOVNEM MESTU

2.1 Povzročitelji stresa

Stres je posledica prepričanj in dovzetnosti vsakega posameznika. Kljub temu, da stres lahko sami kontroliramo, se običajno soočimo s situacijami, ki so neodvisne od nas samih. S takimi situacijami se soočamo, ko je prisoten negativen stres. Negativen stres najpogosteje povzročajo stiki med ljudmi tako na delovnem mestu, kot v osebnem življenju. Pri tovrstnem stresu se človek lahko počuti ogroženega, nesamozavestnega ter tesnobnega, saj se boji za socialno stabilnost (Looker & Gregson, 1993).

Povzročitelja stresa imenujemo stresor. Stresorji so si med seboj raznoliki in človeku predstavljajo izzive. Izzive vsak posameznik interpretira drugače, saj so lahko ti izzivi ogrožajoči ali pa človeku prijazni. Oseba sama izbere način kako se bo z izzivi soočala.

Izziv, ki smo ga priča vsi je konica na cesti. Vozniki lahko ta izziv sprejmejo dobro, kot prepričanje, da žal vplivati na trenutno stanje ne morejo in tako ostanejo zbrani ter nadaljujejo pot mirno kljub zastoju. Nekateri isti scenarij doživljajo kot stres, poveča se jim srčni utrip, prisotna je nestrpnost, nervoza in podobno (Brejc, 2004).

Lindemann (1982, str. 33) navaja, da je težava stresorjev na delovnem mestu pri nastrojenosti do dela. Meni, da se več izmensko delo nenaklonjeno odraža na biološki ritem človeka. Avtor je v eni od svojih raziskav potrdil, da spanje podnevi ne more kompenzirati nočnemu spancu. Težavo pri ljudeh z več izmenskimi delom vidi tudi v družbenem življenju.

Stresorje na delovnem mestu lahko delimo na elemente v delovnem okolju ter izven istega. Primeri stresorjev v delovnem okolju so sprejemanje odločitev, nadziranje opravljenega dela, interakcija s sodelavci in drugimi, pogodbeni obveznosti, maniri in delovni pogoji. Stresorja izven delovnega okolja sta pritiski zaradi življenjskih izkušenj, kot so smrt bližnjih, ločitve, zdravstvene tegobe, odpoved in vsakodnevno naprezanje v življenju, med katere štejemo situacije, ki se periodično ponavljajo in so manj udarne za človeka (Traven, 2005).

Vsem stresorjem, ki nam prekrizajo pot lahko določimo ali so izzivalni ali pa oviralni. Vsak posameznik izziv in oviro interpretira drugače, zato je dobro, da stresorje poznamo in jih večkrat sprejmemo kot izziv.

2.2 Posledice stresa

Posledice stresa na delovnem mestu so lahko blažje ali pa rizične za naše zdravje. Stres lahko izkusimo, kot učinek eksternih faktorjev (delovni pogoji), učinek tehniških faktorjev (nepopolna tehniška kvalificiranost in/ali pomanjkljiva tehnična opremljenost pri delu) ter faktor načrtovanja in planiranja dela (stresorji v delovnem okolju, sprejemanje odločitev, delovni čas in komunikacija) (Battison, 1999).

Repetitiven stres se lahko fizično pokaže kot nihanje razpoloženja, glavobol, migrene, povišan pritisk, bolečine, izčrpanost; psihično pa kot razburjanje, bes, nejevolja, napadalnost in izgorelost. Vse našteje posledice lahko vodijo do slabše kvalitete opravljenega dela in napakam (Battison, 1999).

Posledice stresa občutijo poleg delojemalcev tudi delodajalci, saj se konkurenca podjetij iz leta v leto povečuje. Želja organizacij je, da finančno privarčujejo, zato se velikokrat na zaposlene vrši pritisk in prekomerno delo, prav tako pa tudi novodobne izumitve vodijo do odpuščanja zaposlenih, saj aparature lahko delujejo povsem brez človeškega faktorja (Tyrer, 1987).

Finančne težave in nizka produktivnost vodijo organizacije do absentizma, fluktuacije delojemalcev, nazadovanja ekspektivnosti, napak, poškodb, bolniške in drugih (Coleman, 1987, str. 9).

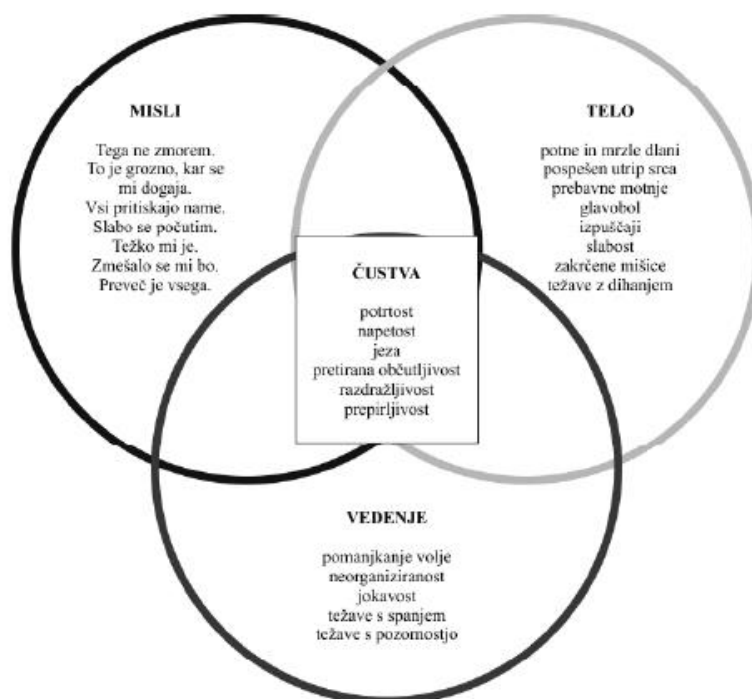
Izgorelost je ena od najpogostejših posledic stresa, saj je razkol med delom in osebnostjo. Pojavi se, ko delodajalec zahteva več kot je v moči delojemalca ali pa delojemalec ni kos delovnim izzivom. Ob tem se zaposleni lahko fizično in psihično izčrpa (Megla, 2018). Posledice izgorelosti se lahko kažejo kot utrujenost, dezorganiziranost in uporaba cinizma (Maslach & Leiter, 2002).

Absentizem je drugi pojem za slabo zdravstveno stanje. Delojemalec je zaradi stresa lahko deležen bolniške odsotnosti, ki pa zaposlitveni organizaciji predstavlja dodaten izdatek. Poleg izdatkov, se delo odsotne osebe mora opraviti in preložiti na drugo osebo (Megla, 2018).

Poleg absentizma poznamo tudi prezentizem, ki je prav tako pojem za slabo zdravstveno stanje. Pri slednjem je težava, da so delojemalci delovno aktivni na sedežu organizacije kljub bolezni. Stabilnost je lahko zaradi slabšega zdravstvenega stanja izredno nižja in se na podlagi tega lahko dogajajo napake in nesreče pri delu. Prezentizem običajno prakticirajo ljudje, ki se bojijo odpovedi (Zveza svobodnih sindikatov Slovenije, 2012).

Fluktuacija zaposlenih je pojem za katerim stoji razlaga nihanja različnih dejavnikov. Fluktuacijo, kot posledico stresa bom opisala za odpuščanje ali zaposlovanje delojemalcev. Fluktuacije je organizacija deležna zaradi neugodnih delovnih razmer, nejevolje, slabe komunikacije, slabih plačilnih pogojev ali pa izčrpanem delu (Zveza svobodnih sindikatov Slovenije, 2012). Slika 2 prikazuje, kako čustva delujejo na misli, telo in vedenje.

Slika 2: Slikovni prikaz različnih reakcij na stres



Vir: Dernovšek, Gorenc & Jeriček Klanšček (2006).

3 OBVLADOVANJE IN PREPREČEVANJE STRESA NA DELOVNEM MESTU

Glede na to, da se dejavniki in posledice stresa delijo na tiste, ki ogrožajo delojemalce in tiste, ki ogrožajo delodajalce, se tudi obvladovanje in premagovanje stresa tako delita. Vsak posameznik oziroma delojemalec se mora prvo naučiti obvladovati raznolike situacije. Želje na delovnem mestu ter zmožnosti posameznika sta navzkrižje, zato je potrebno za kompetentno ravnanje dobro poznavanje stresnih situacij ter nadziranje istih (Looker & Gregson, 1993).

3.1 Individualno obvladovanje in preprečevanje stresa na delovnem mestu

Vsak od nas si življenje kroji sam, zato je ključnega pomena, da delojemalec začne z obvladovanjem delovnega časa. Ko si delojemalec strukturira delovni čas glede na potrebno opravljeno delo, bo imel tudi določeno uro za malico, odmor ali pa ne bo potrebno delo opravljati izven predpisanega delovnega časa. Izrednega pomena je to, da ko konča delo na organizaciji, ga odmisli in se lahko posveti osebemu življenju. Pri strukturiranju delovnih nalog je pomembno, da se upoštevajo prioritete (Looker & Gregson, 1995).

Vsak posameznik si stres lahko kontrolira na več načinov. Potrebno se je ozreti na življenjske modifikacije, katerih smo velikokrat deležni v zelo kratkem času. Pri tovrstnih situacijah je pomembno, da se prioritet prvo opravi, ostale stvari pa odloži do nadaljnjega. Pri odlaganju dela je potrebno določiti časovno obdobje, ki zajema delo in se dobro organizirati. Potrebno se je zavedati, da nobena oseba ni popolna in tudi delo ne bo.

Perfekcionizem lahko mnogokrat prevlada zdrav razum in nam tudi škodi, saj brezpogojno ni vedno najboljše. Najbolje se je držati ustaljenih meril in smernic organizacije (Brejc, 2004, str. 91).

Samozavest je lastnost, ki jo veliko delojemalcev skriva v sebi. V situaciji, ko ste preobremenjeni z delom in je potrebno biti samozavesten in vztrajen ter se soočiti z nadrejenimi, je najboljši način, da se predstavi zadolžitve na delu oziroma jasno dokazljive argumente. Stres ne bomo premagali s konstantnim delom, ampak si med delom moramo vzeti odmor. Običajno že par minut odmora pomaga, da zberemo misli in telo raztegemo (Božič, 2003)

Obvladovanje stresa in sprostitev nam na dan lahko vzamejo nekaj minut. Pomembno je, da se odločimo za sprostitev, ki jo radi počnemo in ne s težkim srcem, saj nam bo drugače predstavljala še dodaten stresni trenutek (Meško, 2011).

Začetek v obvladovanju stresa je modifikacija ustaljenih praks, kar pomeni opustitev prekomernega uživanja kofeina, tobaknih izdelkov in alkohola, prenajedanja ali shiranja. Poleg spremembe življenjskih navad je pomembna tudi telesna aktivnost vsaj pol ure na dan

ter kvaliteten spanec. Prava nasprotnost stresu je humor, saj nas sprosti in nasmeje. Zadnja stvar, ki jo vsak delojemalec potrebuje je počitniški oddih, da lahko napolni baterije, si odpočije, odmisli delo ter uživa z bližnjimi (Looker & Gregson, 1993).

3.2 Obvladovanje in preprečevanje stresa na ravni organizacij

Obvladovanje stresa na ravni delodajalca je podobno obvladovanju zaposlenega, le da ima delodajalec večjo moč pri uveljavi sprememb v organizaciji. Delodajalec lahko obvladuje in preprečuje stresne situacije na dva načina, ki sta nadzorovanje stresorjev z različnimi strategijami ter ohranjanje dobre klime v organizaciji v okviru raznolikih programov ohranjanja iste. Strategije služijo za preprečevanje oziroma spopadanje s stresorji. Programe opravljajo različne organizacije, ki ponujajo oporo delojemalcem, ohranjanje dobrega počutja in zdravja in podobno (Treven, 2005).

Veliko organizacij se srečuje s težavo pri oblikovanju in organizaciji delovnih mest. Pogosto se podjetja ne ozirajo na zadovoljstvo delojemalcev, kar bi organizaciji ob upoštevanju istih prineslo dobro delovno klimo. Zaposlenim je potrebno, da se lahko njihove manjše naloge združujejo v večje, da so enote v organizaciji primerno urejene, da je nemotena komunikacija s strankami, da ni konstantnega preverjanja nadrejenih in podobno (Treven, 2005).

Delovni čas je zakonsko urejen v Sloveniji, pri več izmenskem delu pa ga je potrebno korektno predvideti, da zaposleni ne občutijo težav. Zaposleni občutijo pomajknljivosti, ki jih vodstvo lahko spregleda, zato je dobro zaposlene povpraševati in njihovo mnenje o spremembah proučiti in korektne predloge sprejeti. Pri tem je predvsem pomembno, da je upoštevana kvaliteta in ne samo kvantiteta. Zaposlene je potrebno takoj po zaposlitvi seznaniti z odgovornostmi pri njihovem delu. Poleg dela je pomembna tudi sproščena komunikacija med sodelavci, ki jo organizacije lahko prakticirajo s skupnimi druženji, kot na primer piknik ali novoletne zabave, saj so dober način druženja, sproščanja in povezovanja zaposlenih v organizaciji. Zadovoljni zaposleni so eden od ključnih faktorjev dobrega delovanja organizacije (Teržan, 2002).

Bistveni pomen za zaposlene je tudi karierni razvoj. Organizacije, ki spodbujajo osebni razvoj doprinesejo k kvaliteti opravljenega dela, dobrim medsebojnim odnosom ter manjšemu številu odhajanj iz organizacije. Poleg tega, da spodbujajo osebni razvoj je potrebno, da podjetja prisluhne zaposlenemu in poenoti osebno in poslovno življenje (Treven, 2005).

4 OPREDELITEV PROBLEMA

4.1 Namen, izvedba in hipoteze vprašalnika

Naslov zaključne naloge sem navedla kot analizo dejavnikov, razumevanja in obvladovanja stresa na delovnem mestu, saj opažam, da je večina ljudi deležna preobremenjenosti in vznemirjenosti. Stres je dejavnik, ki ga vsi zaposleni ne glede na panogo delovanja podjetja občutijo, saj se vsakodnevno pokažejo pozitivne in negativne situacije. Te situacije lahko človeka privedejo do čustvenih ali fizičnih posledic, katere je potrebno obvladovati ali preprečiti. Prvo sem v raziskavi želela izvedeti ali so anketiranci deležni stresa ter nato kolikokrat so ga deležni in kdo jim ga v največji meri povzroča.

Anketo sem izvedla s spletnim vprašalnikom 1KA, saj je na ta način najbolj dostopen širši množici zaposlenih ljudi. Podatke sem zbirala v mesecu avgustu leta 2020. Glede na to, da stresne situacije doživljamo vsi drugače, sam želela, da vprašalnik izpolni približno isto število moških in žensk. Informativno sem želela tudi izvedeti starostno skupino vprašanih in stopnjo izobrazbe. Vprašalnik sem v večini delila z zaposlenimi znanci in tako vplivala na zelene ciljane odgovore. Ko sem dosegla 80 odgovorov od znancev sem vprašalnik podelila med ljudi, ki jih osebno ne poznam, saj sem želela pridobiti še dodatne odgovore za katere ne morem že sama sklepati odgovorov.

Vprašalnik je sestavljen iz dveh delov, prvi del je sestavljen iz treh demografskih vprašanj, drugi del so pa specifična vprašanja s katerimi lahko našete hipoteze potrdim ali zavržem. V demografskem delu so bila zajeta vprašanja o spolu, starosti ter stopnji izobrazbe. Demografski del je sestavljalo 7 raznolikih vprašanj za raziskavo problema na podlagi teoretičnega dela. Anketa je bila aktivna 24 ur, dokler nisem prejela skupaj 100 ustreznih odgovorov. V uvodnem delu sem naglasila, da želim odgovore oseb, ki so zaposlene, saj se moja zaključna naloga navezuje prav na stres na delovnem mestu.

Hipoteza 1: Ljudje na splošno živijo stresno.

Hipoteza 2: Zaposleni na delovnem mestu občutijo stres nekajkrat na teden.

Hipoteza 3: Največji stresor zaposlenim na delovnem mestu predstavljajo nadrejeni.

Hipoteza 4: Večina zaposlenih obvladuje stresne situacije tako, da si vzame odmor.

Hipoteza 5: Večina organizacij preprečuje stresne situacije s spodbujanjem medsebojnega sodelovanja.

4.2 Obdelava in interpretacija rezultatov ankete

Raziskovalno vprašanje 1: **Ali menite, da na splošno živite stresno?**

Glede na hipotezo 1 sem sklepala že pred dobljenimi odgovori, da večina oziroma vsaj polovica vprašanih živi stresno življenje. Hipotezo 1 sem na podlagi teh odgovorov potrdila, saj je kar 60 odstotkov vprašanih odgovorilo, da živi stresno.

Raziskovalno vprašanje 2: **Kako pogosto občutite stres na delovnem mestu?**

Za to vprašanje sem uporabila ordinalno lestvico ter na drsniku ponudila 5 različnih odgovorov od 1 do 5. 1 - je prikazovala odgovor nikoli ne občutim stres na delovnem mestu, 2 - nekajkrat na leto občutim stres na delovnem mestu, 3 - nekajkrat na mesec občutim stres na delovnem mestu, 4 – nekajkrat na teden občutim stres na delovnem mestu in 5 – vsak dan občutim stres na delovnem mestu. Hipotezo 2 na podlagi prejetih odgovorov zavrnem, saj je povprečna ocena strinjanja ankete 3,3, kar pomeni, da večina vprašanih občuti stres nekajkrat na mesec.

Raziskovalno vprašanje 3: **Prosim, da označite enega od spodaj naštetih stresorjev, ki vam povzročajo največ stresnih situacij na delovnem mestu.**

Za to vprašanje sem uporabila ordinalno lestvico. Ponudila sem 5 glavnih stresorjev, med katere sodijo sodelavci, nadrejeni, delovni čas, stranke, preobremenjenost in možnost, da vprašani dopišejo svoj največji stresor. 40 odstotkov vprašanim preobremenjenost predstavlja največji stresor na delovnem mestu. Z 18 odstotkov veljavnih odgovorov predstavljajo drugi največji stresor sodelavci, 17 odstotkov nadrejeni in 13 odstotkov stranke. Najslabše ocenjen stresor s 6 odstotkov je delovni čas. Poleg naštetih stresorjev, sta dva vprašana še podala svoja najpogostejša stresorja in to sta nihanje v količini dela ter nezanimive naloge. Na podlagi raziskovalnega vprašanja 3, hipotezo 3 zavrnem, saj je 40 odstotkov vprašanih odgovorilo, da jim največji problem predstavlja preobremenjenost in ne nadrejeni.

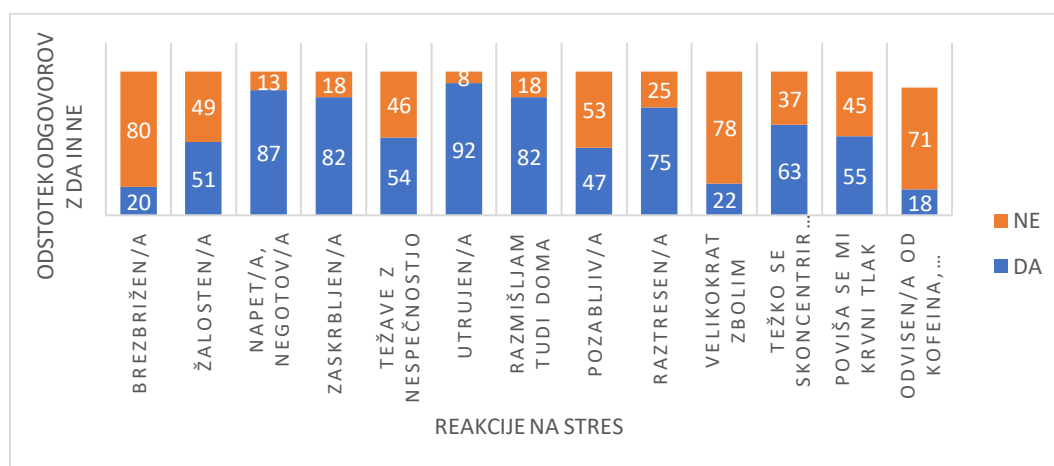
Raziskovalno vprašanje 4: **Prosim, da naštete dejavnike označite glede na vaše delo v organizaciji.**

Pri tem vprašanju sem podala dve nasprotujoči se trditvi. Pri prvi trditvi sem želela izvedeti ali imajo vprašani bolj fleksibilen delovni čas ali pa ne. Kar 51 odstotkov vprašanih ima fleksibilen delovni čas. Druga trditev se navezuje na dobre ali pa slabe medsebojne odnose v organizaciji. Kar 69 odstotkov vprašanih trdi, da imajo dobre medsebojne odnose v organizaciji. Naslednja nasprotujoča trditev se navezuje na dobre oziroma slabe delovne pogoje. 76 odstotkov vprašanih ima dobre delovne pogoje, dokler preostalih 24 odstotkov nima. Pri trditvi za ustrezno plačilo je bilo zelo malo odstopanja. 53 odstotkov vprašanih trdi, da ima ustrezno plačilo, dokler 47 odstotkov trdi, da nima. Zadnja nasprotujoča si trditev, ki me je zanimala je bila ali imajo vprašani monotono delo ali pa raznoliko. Pričakovano ima večina vprašanih, kar 76 odstotkov raznoliko delo.

Raziskovalno vprašanje 5: **Spodnje trditve predstavljajo ene od najpogostejših reakcij na stres. Prosim, da pri vsaki trditvi označite "DA", če ste navedene reakcije na stres deležni ali pa "NE", če je niste.**

Rezultate vprašanja 5 sem prikazala na sliki 3. Modra barva predstavlja odgovore »DA«, oranžna pa odgovore »NE«. Vprašani, ki so odgovorili z »DA«, trdijo, da so deležni naštetih reakcij, pri odgovoru »NE«, reakcije na stres niso deležni. Najbolj pogosta reakcija na stres je utrujenost, najmanj pogosta pa odvisnost od kofeina, tobачnih izdelkov in alkohola.

Slika 3: Grafičen prikaz v odstotkih najpogostejših reakcij na stres

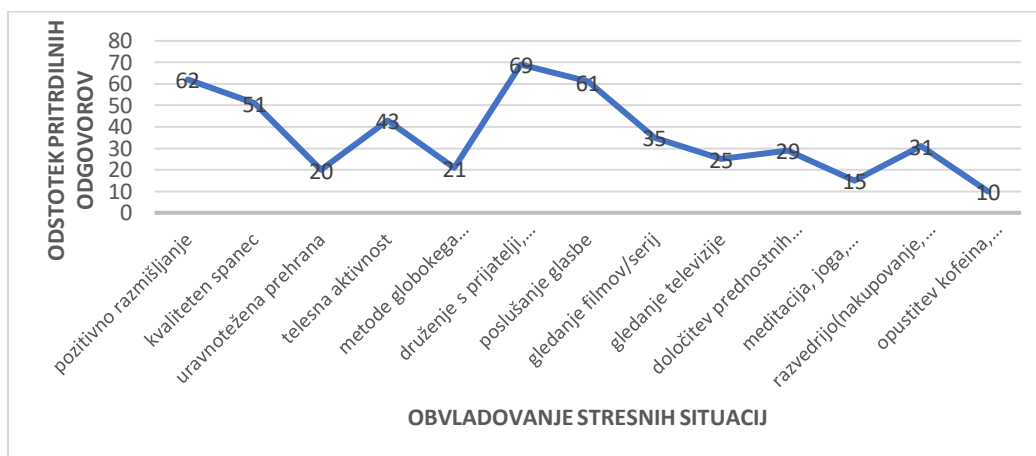


Vir: lastno delo.

Raziskovalno vprašanje 6: **Na kakšen način obvladujete/preprečujete stresne situacije?**

Slika 4 prikazuje odgovore vprašanje 6. Številka na najvišji točki linijskega grafikona prikazuje odstotek prejetih odgovorov za spodaj navedene načine obvladovanja stresnih situacij. Vprašani najraje preprečujejo stres z druženjem s prijatelji ali družino.

Slika 4: Grafičen prikaz rezultatov obvladovanja stresnih situacij

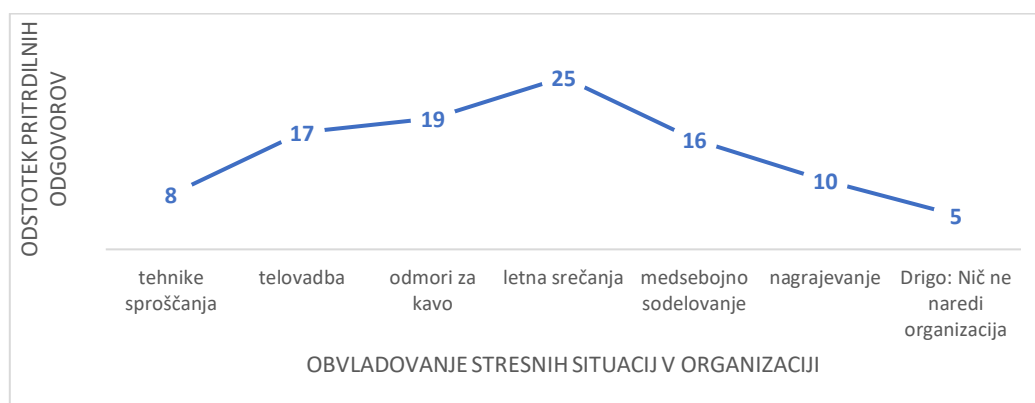


Vir: lastno delo.

Raziskovalno vprašanje 7: **Označite, kako organizacija v kateri ste zaposleni rešuje stresne situacije (možnih je več odgovorov).**

Odgovore na vprašanje 7 sem prikazala na sliki 5. Največ podjetij organizira letna srečanja ter odmore za kavo. 5 odstotkov vprašanih je odgovorilo, da organizacije nič ne naredijo za preprečevanje stresnih situacij. Na podlagi prejetih odgovorov lahko hipotezo 5 zavrnem, saj je kar 25 odstotkov vprašanih odgovorilo, da organizacija stresne situacije rešuje s skupnimi druženji.

Slika 5: Grafični prikaz reševanja stresnih situacij na delovnem mestu



Vir: lastno delo.

4.3 Diskusija

Na vprašalnik je odgovorilo 78 odstotkov žensk in 22 odstotkov moških. Kar 61 odstotkov vprašanih je v starostni skupini od 21 do 30 let, sledi 14 odstotkov v starostni skupini od 31 do 40 let ter samo odstotek manj zavzema starostna skupina od 41 do 50 let. 9 odstotkov vprašanih je staro več kot 51 let, manjšino treh odstotkov prejetih odgovorov pa predstavlja starostna skupina do 20 let. V vprašalniku me je zanimala tudi stopnja izobrazbe vprašanih. Najbolj obsežen odstotek vprašanih, kar 44, je zajemala stopnja izobrazbe srednje poklicnega ali gimnazijskega izobraževanja ter visokošolskega ali univerzitetnega programa. Vse ostale stopnje izobrazbe so bile v manjšini. Osnovnošolsko izobraževanje, magisterij in doktorat je potrdilo le 4 odstotkov vprašanih.

Menim, da razlike med teoretičnim in raziskovalnim delom niso velike. Dernovšek, Gorenc & Jeriček Klanšček (2006, str. 8) v svojem delu navajajo, da je stres vsakodnevni spremljevalec na vseh življenjskih poteh vsakega človeka, kljub temu, da ga kdaj ne želimo v življenju. Tudi v raziskavi sem dobila odgovore, da večino vprašanih stres spremlja na splošno v življenju. Vseeno je najbolj pomembno, da ljudje začnemo ločiti pozitiven in negativen stres, saj velikokrat situacijo obrnemo na slabo brez utemeljenih razlogov.

Traven (2005, str. 20-41) je stresorje razdelil na tiste, ki so v delovnem okolju in izven istega. Ugotovila sem, da največ stresa na delovnem mestu povzroča preobremenjenost s strani organizacij. Težava lahko nastane, če organizacije nimajo ustrezno razporejanje delovne načrte za delovna mesta ter se poudarja kvantiteta pred kvaliteto, saj na ta način ustvarjajo slabo klimo v organizaciji. To področje je izredno pomembno za vse dejavnike zaposlovanja, zato bi bilo potrebno še dodatno raziskati kaj zaposlenim pomeni preobremenjenost. Organizacije bi lahko namenile čas, da se delovno mesto spozna in ustrezno presodile, če je poslovno zadovoljivo ali ni.

Glede na vprašalnik in prejete odgovore sem videla največjo razliko v obvladovanju in preprečevanju stresnih situacij v organizacijah. Razvite države sveta imajo veliko bolj organizirane postopke za preprečitev stresa, kar pa pri nas še ni ustaljena stalnica. Organizacije, ko bi namenile več pozornosti zadovoljstvu zaposlenih, bi tako prispevale do boljših medsebojnih odnosov, bolj učinkovitega dela, manj stresnih situacij ter bolj učinkovitega poslovanja podjetja.

Stres bi morali tudi sami obvladovati na vseh življenjskih poteh. Na delovnem mestu bi se morali organizirati, ko ga začutimo, se umakniti oziroma si vzeti odmor in podobno. Pomembno je, da kontroliramo stres in ga obvladujemo ter se pogovorimo z nadrejenim, ki nam lahko pomaga pri reševanju problema. Veliko si lahko pomagamo z pozitivnim razmišljanjem in situacije obravnavamo kot pozitivni stres in izziv.

Menim, da se nadaljnje raziskave na temo stresa na delovnem mestu morajo predvsem osredotočati na stresorje in preprečevanje istih. Glede na to, da se večina ljudi zaveda stresa, je dobro poznati in ukrepati takoj, ko ga občutimo in se tako izogniti posledicam, ki nam lahko porušijo zdravstveno stanje. Stresorje je potrebno omiliti oziroma se organizirati tako, da jih občutimo čim manj in jih sproti rešujemo. Glavna stvar je, da o poslovnih stvareh ne razmišljamo še takrat, ko smo izven delovnega mesta. Slaba energija se hitro prenaša in tako lahko deluje še na nam bližnje osebe.

Stresa se je potrebno lotiti tako, da se naučimo poslušati svoje telo. Če je stresna situacija taka, na katero lahko vplivamo je potrebno, da jo vzamemo kot izzivalni faktor, ki nas lahko nauči marsikaj novega v življenju, če pa je situacija na katero nimamo vpliva, pa se potrudimo, da posledice stresa za nas niso usodne. Ljudje smo zaposleni v organizacijah izredno veliko časa v našem življenju, zato je pomembno, da se na delovnem mestu počutimo dobro in sproščeno. Ob pojavu težav je dobro, da jih sprotno rešujemo s svojimi sodelavci in/ali nadrejenimi. Organizacije bi morale prisluhniti vsem zaposlenim in na tak način ohranjati dobro klimo v podjetju, poleg pa občasno organizirati programe, ki lahko le pripomorejo k ohranjanju dobrega počutja in zdravja zaposlenih. Poleg organiziranja programov je pomembno organizirati tudi strategije kako se zaposleni lahko spopadejo s stresorji.

SKLEP

Stres je človekov vsakodnevni spremljevalec. Že takoj po rojstvu je vsak dovzeten za ustaljene vplive okolja. Pozorni moramo biti, da stresnih situacij ni preveč, saj lahko vodijo do čustvenih in/ali fizičnih motenj. Motnje se lahko kažejo tako na privatnih kot poslovnih odnosih, ki vodijo do zdravstvenih težav. Brzdanje stresnih situacij in strahu je ključno določilo za urejeno življenje brez motenj.

Kljub temu, da stresu večina ljudi pripisuje negativne lastnosti, poznamo tudi pozitiven stres, ki na človeka deluje blagodejno. Stresna situacija je proces, ki je konstantno delujoč v človekovem telesu ter se dnevno spopada z izzivi. Ob pojavu negativnega stresa se reakcija aktivira in telo odbrani. Glede na vrsto stresa, ki ga je človek deležen so tudi reakcije raznolike. Vsem stresorjem, ki nam prekrižajo pot lahko določimo ali so izzivalni ali pa oviralni. Vsak posameznik izziv in oviro interpretira drugače, zato je dobro, da stresorje poznamo in jih večkrat sprejmemo kot izziv.

Posledice stresa občutijo poleg delojemalcev tudi delodajalci, saj se konkurenca podjetij iz leta v leto povečuje. Vsak posameznik oziroma delojemalec se mora prvo naučiti obvladovati raznolike situacije. Želje na delovnem mestu ter zmožnosti posameznika sta navzkrižje, zato je potrebno za kompetentno ravnovesje dobro poznavanje stresnih situacij ter nadziranje istih.

LITERATURA IN VIRI

1. Arinze Obiora, C. & Iwuoha, V. C. (2013). Work related stress, job satisfaction and due process in Nigerian public service. *European Scientific Journal*, 9(20), 215-217.
2. Battison, T. (1999). *Premagujem stres*. Ljubljana: DZS.
3. Božič, M. (2003). *Stres pri delu: priročnik za prepoznavanje in odpravljanje stresa pri delu poslovnih sekretarjev* (1 izd.). Ljubljana: GV Izobraževanje.
4. Brejc, M. (2004). *Ljudje in organizacija v javni upravi* (2. izd.). Ljubljana: Fakulteta za upravo.
5. Chandola, T. (2010). *Stress at work*. London: The British academy.
6. Coleman, V. (1987). *Stres in vaš želodec*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
7. Dernovšek, M. Z., Gorenc, .M. & Jeriček Klanšček, H. (2006). *Ko te stresse stres: kako prepoznati in zdraviti stresne, anksiozne in depresivne motnje*. Ljubljana: Inštitut za varovanje zdravja Republike Slovenije.
8. Heller, R. & Hindle, T. (2001). *Veliki poslovni priročnik*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
9. Ihan, A. & Simonič Vidrih, M. (2005). *Stres na delovnem mestu in spoprijemanje z njim: Kaj lahko naredim, da živim v soožitju s stresom?* Ljubljana: ARX d.o.o.
10. Lindemann, H. (1982). *Premagani stres: človek in vsakdanji pritiski* (2 izd.). Ljubljana: Cankarjeva založba.

11. Looker, T. & Gregson, O. (1993). *Obvladajmo stres: Kaj lahko z razumom storimo proti stresu*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
12. Luban-Plozza, B. & Pozzi, U. (1994). *V sožitju s stresom*. Ljubljana: DZS.
13. Maslach, C. & Leiter, M. P. (2002). *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu: kako organizacije povzročajo osebni stres in kako ga preprečiti*. Ljubljana: Educy.
14. Megla, M. (2018). *Stres, kuga sodobnega časa*. Ljubljana: Založba Chiara.
15. Meško, M. (2011). *Stres na delovnem mestu: visokošolski učbenik z recenzijo*. Ljubljana: Zavod za varnostne strategije pri Univerzi v Mariboru.
16. Mustafi, V. (2014). *Managerke in stres na delovnem mestu* (diplomska naloga). Koper: Fakulteta za Management.
17. Powell, T. (1999). *Kako premagamo stres*. Ljubljana: Založba Mladinska knjiga.
18. Ratkajec, T. (2009). *Soočanje s stresom v medicini dela*. Ljubljana: ZZD – Slovensko zdravniško društvo.
19. Schmidt, A. (2003). *Najmanj kar bi morali vedeti o stresu*. Ljubljana: Samozaložba.
20. Selič, P. (1999). *Psihologija bolezni našega časa*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično sodišče.
21. Spielberger, C. D. (1985). *Stres in tesnoba*. Murska Sobota: Pomurska založba.
22. Starc, R. (2008a). *Bolezni zaradi stresa 1, Od utrujenosti, pešanja spomina, razpoloženskih motenj, glavobola, nespečnosti, razjede dvanajsternika in astme do rakavih obolenj* (1 izd.). Ljubljana: Sirius AP.
23. Starc, R. (2008b). *Bolezni zaradi stresa 2, Od bolečin v križu, ledvičnih kamnov, neplodnosti in impotence do »človeškega dejavnika«, prezgodnjega staranja in obvladovanja stresa* (1 izd.). Ljubljana: Sirius AP.
24. Teržan, M. (2002). *Dobro se počutim, delo mi je v veselje: preprečujmo stres na delu*. Ljubljana: Ministerstvo za delo, družino in socialne zadeve in Urad Republike Slovenije za varnost in zdravje pri delu.
25. Treven, S. (2005). *Premagovanje stresa* (1 izd.). Ljubljana: GV Založba.
26. Tyrer, P. (1987). *Kako živeti s stresom*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
27. Ule, M. (1993). *Psihologija vsakdanjega življenja* (1 izd.). Ljubljana: Znanstveno in publicistično sodišče.
28. Zveza svobodnih sindikatov Slovenije (2012). *Stres ter z njim povezani pojavi: absentizem, prezentizem, fluktuacija, izgorevanje ter usklajevanje poklicnega in družinskega življenja*. Ljubljana: Zveza svobodnih sindikatov Slovenije, Inštitut za razvoj in inovacije.

PRILOGE

Priloga 1: Spletni anketni vprašalnik

Pozdravljeni,

sem Tina Čikojević, študentka Ekonomske fakultete v Ljubljani. V raziskovalnem delu zaključne naloge želim izvedeti, kako stres na delovnem mestu vpliva na zaposlene. V kolikor ste zaposleni, vas prosim, da izpolnite anonimen vprašalnik, ki mi bo služil izključno za namene zaključne naloge.

Za odgovore se vam iskreno zahvaljujem!

1. Spol:

- Ženska
- Moški

2. V katero starostno skupino spadate?

- do 20 let
- 21 - 30 let
- 31 - 40 let
- 41 - 50 let
- 51 let ali več

3. Kakšna je vaša najvišja dosežena formalna izobrazba?

- Nedokončana osnovna šola
- Osnovna šola
- Srednje poklicno/gimnazijsko izobraževanje
- Visokošolski/univerzitetni program
- Magisterij
- Doktorat

4. Menite, da na splošno živite stresno?

- Da
- Ne

5. Kako pogosto občutite stres na delovnem mestu?

- Nikoli
- Redko (nekajkrat na leto)
- Včasih (nekajkrat na mesec)
- Pogosto (nekajkrat na teden)
- Vedno (vsak dan)

6. Prosim, da označite enega od spodaj naštetih stresorjev, ki vam povzroča največ stresnih situacij na delovnem mestu.

- Sodelavci
- Delovni čas
- Preobremenjenost
- Vodje
- Stranke
- Drugo:

7. Spodnje trditve predstavljajo ene od najpogostejših reakcij na stres. Prosim, da pri vsaki trditvi označite "DA", če ste navedene reakcije na stres deležni ali pa "NE", če je niste.

Ko občutim stres postanem brezbrizen/a.	DA	NE
Ko občutim stres sem žalosten/a.	DA	NE
Ko občutim stres sem napet/a in negotov/a.	DA	NE
Ob stresu postanem zaskrbljen/a.	DA	NE
Ko občutim stres imam težavo z nespečnostjo.	DA	NE
Ko občutim stres sem dodatno utrujen/a.	DA	NE
Ko občutim stres na delovnem mestu o njem razmišljam tudi doma.	DA	NE
Ko občutim stres velikokrat zbolim.	DA	NE
Ko občutim stres sem pozabljiv/a.	DA	NE
Ko občutim stres sem raztresen/a	DA	NE
Ko občutim stres se težko skoncentriram na delo.	DA	NE
Ko občutim stres se mi poviša krvni tlak.	DA	NE
Ko občutim stres ratam odvisen/a od kofeina/tobaka/alkohola.	DA	NE

8. Na kakšen način obvladujete oziroma preprečujete stresne situacije?

- Pogovor z nadrejenimi
- Pogovor s sodelavci
- Vzamem si odmor
- Popijem kavo
- Kadim
- Poslušam glasbo
- Postavim si prioritete
- Organiziram si delo glede na čas, ki ga imam
- Drugo:

9. Prosim, da naštete dejavnike označite glede na vaše delo v organizaciji.

Fleksibilen delovni čas	ALI	Nefleksibilen delovni čas
Dobri medsebojni odnosi	ALI	Slabi medsebojni odnosi
Ustrezno plačilo	ALI	Neustrezno plačilo
Raznoliko delo	ALI	Monotono delo

10. Označite, kako organizacija v kateri ste zaposleni rešuje stresne situacije (možnih je več odgovorov).

- Uvaja tehnike sproščanja
- Organizirani so odmori (npr. za kavo)
- Organizirana je kratka telovadba
- Letno organizirajo skupna druženja (npr. piknik)
- Spodbuja medsebojno sodelovanje
- Spodbuja zaposlene z nagrajevanjem
- Drugo:

Odgovorili ste na vsa vprašanja v tej anketi. Hvala za sodelovanje!