

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA VISOKE POSLOVNE ŠOLE
STRES NA DELOVNEM MESTU V RAČUNOVODSKIH SLUŽBAH

Ljubljana, avgust 2017

TJAŠA GOMBOC

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Tjaša Gomboc, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Stres na delovnem mestu v računovodskih službah, pripravljene v sodelovanju s svetovalko izr. prof. dr. Sergejo Slapničar.

IZJAVLJAM

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

V Ljubljani, dne _____

Podpis študentke: _____

KAZALO

UVOD	1
1 SPECIFIKE STRESA NA DELOVNEM MESTU RAČUNOVODIJ	2
1.1 Oprelitev stresa	2
1.2 Vpliv stresa.....	5
1.3 Vzroki za stres	7
1.4 Načini zmanjšanja stresa	8
2 PREDHODNE RAZISKAVE STRESA NA DELOVNEM MESTU	9
3 EMPIRIČNA RAZISKAVA STRESA NA DELOVNEM MESTU	10
3.1 Namen in cilj empirične raziskave	10
3.2 Raziskovalna vprašanja	11
3.3 Metode zbiranja podatkov	11
3.4 Rezultati raziskave	12
3.4.1 Opisna statistika	12
SKLEP	23
LITERATURA IN VIRI	25

PRILOGA

KAZALO TABEL

Tabela 1: Delovno aktivno prebivalstvo po poklicu, spolu in letu od leta 2010 do 2016.....	4
Tabela 2: Delovno aktivno prebivalstvo po poklicu, moški od leta 2010 do 2016	4
Tabela 3: Delovno aktivno prebivalstvo po poklicu, ženske od leta 2010 do 2016	5
Tabela 4: Anketirani po spolu	13
Tabela 5: Kateri od naštetih dejavnikov vam predstavlja stres na delu?	16
Tabela 6: Kako komunicirate, kadar ste pod stresom?	19
Tabela 7: V kolikšni meri se strinjate s trditvami v tabeli?	20

KAZALO SLIK

Slika 1: Starost anketirancev v %	13
Slika 2: Delovna doba anketirancev v %	14
Slika 3: Opis stresnosti dela v %	14
Slika 4: Najpogostejši razlogi za stres na delovnem mestu v %	15
Slika 5: Dejavnosti pri katerih se anketirani najbolj sprostijo prikazani v %	17
Slika 6: Načini zmanjšanja obremenitev pri delu v %	18
Slika 7: Prikaz vpliva stresa na delo v %	19
Slika 8: Prikaz stresnega pritiska pri poslovanju s strankami v %	20
Slika 9: Zakaj mislite, da se stranke odločajo za vas prikazano v %	21

UVOD

V Sloveniji se računovodski servisi in računovodske hiše srečujejo z veliko konkurenco na trgu dela. Veliko je ponudnikov, ki ponujajo računovodske storitve po zelo nizkih cenah, pri kateri se moramo vprašati, kaj je uporabnikom dejansko ponujeno za to nizko ceno. V Sloveniji ni pretiranega nadzora nad računovodskimi servisi, kar pomeni, da storitve računovodenja lahko opravlja skoraj vsak. Za računovodjo se tako lahko izdaja vsak, s čimer pa povzroča škodo ljudem, ki ta poklic opravljajo z veseljem, zvesto, odgovorno in natančno. In jim to delo navsezadnje pomeni tudi vir dohodka. Ravno zaradi tega se večina zaposlenih v računovodstvu dandanes, še pogosteje kot včasih, srečuje z velikimi pritiski, ki posledično prinašajo za seboj stres. Ena vrsta pritiska, s katero se računovodje srečujejo, je pritisk s strani svojih strank. Te si od svojega poslovanja želijo čim večji dobiček ali plačilo čim nižjega zneska davka, po drugi strani pa težijo k čim manjšemu plačilu stroškov računovodskih storitev, a hkrati od računovodskega servisa zahtevajo in pričakujejo kvalitetno znanje in opravljanje storitev. Stranke si želijo, da jim njihove računovodje izboljšano prikažejo njihov potek poslovanja skozi leto in na koncu tudi njihov poslovnih izkaz v bilanci stanja. Pri tem nosijo računovodje veliko moralno in družbeno odgovornost. Postavlja se dvom, ali slediti željam stranke, in pri tem narediti kaznivo dejanje pri napačnem prikazu poslovnih rezultatov, kot so ti v resnici, in s tem obdržati stranko ter imeti prihodek, ali slediti poklicni etiki in zavezanosti k pravilnemu in poštenemu poročanju poslovnih rezultatov stranke, in pri tem biti izpostavljen možnosti, da izgubimo stranke in s tem naš prihodek. V Sloveniji se zaposleni v računovodskih službah srečujejo z velikimi časovnimi pritiski, ki so povezani z oddajnimi roki, časovnimi roki poročanja, vročitvenimi roki ... Računovodja je primoran nenehno spremljati novosti na področju zakonov in predpisov, ki se neprestano spreminjajo in posodablajo, kar za zaposlene v računovodskih strokah pomeni neprestano učenje in nadgrajevanje znanja, obiskovanje seminarjev in spremljanje novih primerov v praksi. Vse to pa posameznikom, poleg vsakodnevnih službenih opravil, nalaga še dodatne odgovornosti, naloge in opravila, ki pri posamezniku lahko povzročajo stres.

Dandanes je življenje bolj stresno kot v času naših babic in dedkov. Utrujenost in stres sta nekaj, kar nam je še kako dobro znano. Stresu in pritiskom smo izpostavljeni povsod, tako v šolah, službah, v jutranjem prometu, kot celo doma, če so družinski odnosi slabi. Posledice stresa v današnjem času načenjajo zdravje tistih, ki so mu podvrženi. To se kaže v fizičnih, kot tudi psihičnih znakih na in v našem telesu. S problemom stresa se soočajo tako mala kot velika podjetja oziroma organizacije, in sicer v javnem, kot tudi zasebnem sektorju. Stres je možno izmeriti in zaznati na vseh ravneh organizacije, pri čemer pa se organizacije ne zavedajo, da jim stres na delovnem mestu lahko prinese velike stroške in obremenitve – za zaposlenega, delovno mesto, organizacijo in družbo na splošno. Govorimo namreč o slabši storilnosti, manjši produktivnosti zaposlenih in posledično družbe, o slabem imenu družbe, povečanju deleža konkurentov na trgu itd.

Namen zaključne naloge je predstaviti in analizirati problem, ki ga predstavlja stres za zaposlene v računovodskih službah. Cilj zaključne naloge je ugotoviti, ali so zaposleni v računovodskih službah res pod stresom pri opravljanju svojega dela, ter na kakšen način in v kolikšni meri se ta stres kaže.

Zaključna naloga je razdeljena na tri tematska poglavja, ki se med seboj prepletajo s teoretičnim in empiričnim delom. V prvem poglavju predstavljam osnovne pojme, specifične in značilnosti stresa na delovnem mestu računovodij.

Pri tem ugotavljam vrste in lastnosti stresa in njihov pomen. V drugem poglavju raziskujem predhodne empirične raziskave, ki so bile narejene na temo stresa na delovnem mestu računovodij. Zanimalo me je predvsem, s kakšnimi vprašanji so se ukvarjali predhodniki pri svojem raziskovanju, in kakšne so bile njihove ugotovitve ter rezultati. Sledi tretje poglavje zaključne naloge, ki je razčlenjeno na več podpoglavji. V glavnem delu tretjega poglavja predstavljam svojo empirično raziskavo, ki je narejena s pomočjo anketnega vprašalnika. Predstavljam raziskovalna vprašanja in vire podatkov. Na koncu tretjega poglavja je navedena tudi opisna statistika vzorca in rezultati raziskave, ki je bila izvedena med zaposlenimi v računovodskih storitvah. Rezultate predstavljam v opisni in tabelarni obliki.

1 SPECIFIKE STRESA NA DELOVNEM MESTU RAČUNOVODIJ

1.1 Opredelitev stresa

Strokovnjaki besedo stres v svojih člankih in knjigah različno opisujejo. Ihan (2005) tako pravi, da lahko stres obravnavamo kot eno od mnogih funkcij organizma v našem telesu, ki je namenjeno boljšemu prilagajanju na spremembe. Spet drugi, kot je na primer Newhouse (2000), vidijo stres kot način odzivanja na spremembe z zunanjim napadom telesa oziroma kot stanje v katerem se vsak posameznik trenutno nahaja.

Najpogosteje lahko slišimo, da je stres odgovor posameznika tako na zunanje kot tudi notranje dražljaje, s katerimi se srečuje. Posameznik lahko pri določenih osebah, dogodkih in tudi predmetih doživi stresno reakcijo, ki poruši njegovo ravnovesje. In odziv na to reakcijo je stres, kar je nekaj popolno normalnega. Pomembno je vedeti, da stresni dogodki pri posameznikih nimajo istega odziva oziroma enake teže. Vse je odvisno od posameznika od njegove energije, osebnosti, okoliščin, preteklih izkušenj, kakovosti okolja v katerem živi itd. Vedeti moramo, da določen dogodek lahko za nekega posameznika pomeni nekaj škodljivega in negativnega (negativni stres), medtem ko lahko drugemu posamezniku ista situacija prinese spodbudo, motivacijo (pozitivni stres) (Dernovšek, Gorenc, & Jeriček 2006). Dejavniki stresa oziroma stresorjev se v domačem okolju pri vsakemu posamezniku kažejo drugače in tudi vplivajo na njega drugače. Saj smo si posamezniki med seboj

različni in tudi stvari drugače obravnavamo ter o njih razmišljamo oziroma jih občutimo (Battison, 1999).

Stresu smo ljudje podvrženi v različnih situacijah in okoliščinah. Selič (1999) tako stres na delovnem mestu ponazarja z različnimi dejavnimi, s katerimi se morajo zaposleni srečati na svojem delovnem mestu. Te dejavnike deli na delovni položaj, kontrolo pri izvajanju dela in pomanjkanje kontrole, na nevarnosti pri določenih poklicih ter na delovno okolje. Dejavniki delovnega mesta opredeljujejo delo in naloge, ki so povezane z delovnim mestom, ki ga opravljamo. Delovno mesto od posameznikov zahteva neprestano, po navadi lahko tudi več urno, popolno zbranost, kar lahko za posamezne zaposlene predstavlja negativno obremenitev. Problem na delovnem mestu predstavlja tudi pritisk nadrejenih, neprestano dokazovanje in želja po napredovanju.

Greenberg in Baron (2000) sta na začetku tega tisočletja naredila raziskavo bolj ali manj stresnih poklicev, med katerimi lahko najdemo tudi delo računovodje. Računovodja se nahaja na 16. mestu. Pred poklicem računovodje seveda lahko najdemo bolj stresne poklice, ki so povezani tudi z večjo odgovornostjo in večjim tveganjem, kot ga ima računovodja. Te poklici so:

- direktor,
- gasilec,
- kirurg,
- kontrolor zračnega prometa,
- borzni posrednik,
- pilot,
- arhitekt,
- odvetnik,
- zdravnik.

Medtem ko lahko opazimo, da v najnovejših raziskavah o stresnih poklicih, računovodstvo kot poklic, le redko najdemo med prvimi desetimi. Ameriška raziskava (The most stressful jobs in 2016, 2016) je razvrstila več kot 200 poklicev po stopnji stresnosti, glede na 11 dejavnikov, ki so jih določili. Med temi dejavniki lahko najdemo roke, časovne pritiske, potovanja in posledično odsotnost od doma in družine ter prijateljev, tekmovalnost med zaposlenimi in organizacijami, fizično delo, delo na očeh javnosti, ravnovesje med zasebnim in poslovnim življenjem, možnosti za napredovanje in še bi lahko naštevali. Med te poklice lahko štejemo:

- vojaško osebje,
- pilot,

- policist,
- organizator dogodkov,
- predstavnik za odnose z javnostjo,
- član uprave.

Tabela 1: Delovno aktivno prebivalstvo po poklicu, spolu in letu, od leta 2010 do 2016

	Spol – SKUPAJ						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Uradniki v računovodstvu, knjigovodstvu, statistiki, financah, skladiščih, prometu ipd.	25.016	24.627	23.580	22.961	22.775	22.679	23.171

Vir: Statistični urad Republike Slovenije, Delovno aktivno prebivalstvo po poklicu, spolu in letu, od leta 2010 do 2016, 2017.

Za poklic računovodij se, glede na statistične podatke urada Republike Slovenije (2017), odloča manj ljudi, v primerjavi z letom 2010, kar je razvidno tudi iz Tabeli 1. V letu 2010 smo v Sloveniji lahko zabeležili 25.016 registriranih oseb za delo v računovodskih, knjigovodskih, statističnih idr. oddelkih. Ta številka se je vse do leta 2015 zmanjševala in pristala na 22.679 oseb, kar je razvidno tudi iz spodnje tabele 1. Število zaposlenih pa se je v lanskem letu, 2016, ponovno začelo povečevati in je lani znašalo 23. 171 zaposlenih v računovodstvu, knjigovodstvu, statistiki ...

Tabela 2: Delovno aktivno prebivalstvo po poklicu, moški od leta 2010 do 2016

	Moški						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Uradniki v računovodstvu, knjigovodstvu, statistiki, financah, skladiščih, prometu ipd.	13.204	13.213	12.844	12.658	12.797	13.064	13.641

Vir: Statistični urad Republike Slovenije, Delovno aktivno prebivalstvo po poklicu, moški, od leta 2010 do 2016, 2017.

Iz Tabele 2 so razvidni podatki o zaposlenih v stroki računovodstva, knjigovodstva, statistike itd., in sicer za moške, po rezultatih statističnega urada Republike Slovenije (2017). Iz podatkov je razvidno, da se je število moških zaposlenih v računovodskih, knjigovodskih in drugih strokah, od 2010 do leta 2016, povečalo in je v letu 2016 znašalo 13.641 zaposlenih.

Tabela 3: Delovno aktivno prebivalstvo po poklicu, ženske od leta 2010 do 2016

	Ženske						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Uradniki v računovodstvu, knjigovodstvu, statistiki, financah, skladiščih, prometu ipd.	11.812	11.414	10.736	10.303	9.978	9.615	9.530

Vir: Statistični urad Republike Slovenije, Delovno aktivno prebivalstvo po poklicu, ženske od leta 2010 do 2016, 2017.

Medtem ko je iz Tabele 3, pridobljene iz Statističnega urada Republike Slovenije (2017), razvidno, da se vse manj žensk odloča za opravljanje poklica v računovodskih vodah. Iz tabele 3 je razvidno, da število žensk v strokah računovodstva, knjigovodstva, statistik itd. drastično pada. Tako je bilo leta 2010 v teh strokah zabeleženo 11.812 žensk zaposlenih. V letu 2016 pa ta številka znaša pičlih 9.350 žensk.

Po navedbah članka iz časopisa Delo d.d. (2011), je bilo leta 2011, s stresom na delovnem mestu, obremenjenih skoraj 30 % zaposlenih v državah Evropske Unije. Vodilni so se tako na mednarodni konferenci lotili iskanja produktivnih rešitev za zmanjšanje tega problema. Zasnovali so program, ki je v podporo tako delodajalcem kot tudi zaposlenim pri odpravljanju stresa ter zmanjšanju njegovih posledic. Program naj bi se izvajal v 5-ih slovenskih podjetjih. Tu so se poleg stresa posvetili še izostankom od dela, fluktuaciji zaposlenih, izgorevanju na posameznih delovnih mestih itd. Že iz evropske raziskave, narejene leta 2007, je lepo razvidno, da imajo Slovenci velike težave z zdravjem na svojih delovnih mestih (malo manj kot 50 % Slovencev meni, da je ogroženost njihovega zdravja povezana z delom, ki ga opravljajo, medtem ko je evropsko povprečje za isto tematiko pod 30 %). Kot je zapisano v članku, naj bi največ stresa na delovnem mestu povzročali poklici, ki so povezani s panogami kot so: zdravstvo, gradbeništvo, izobraževalni sektor, finančni ...

1.2 Vpliv stresa

Da bi bolje razumeli, zakaj stres v tolikšni meri vpliva na naše zdravje in na obnašanje posameznika, je potrebno predstaviti dva tipa osebnosti, ki sta različno povezana s stresom in stresnimi situacijami.

- Osebnosti tipa A (Battison, 1999), za te osebe je značilna tekmovalnost in nenehna želja po doseganju novih ciljev. Želijo si predvsem doseči cilje pred drugimi. Želijo slišati pohvale in priznanja, ki zadevajo njih same in njihovo delo. Zelo veliko govorijo o sebi in ne poslušajo drugih. Če pa se jim določena želja oziroma cilj ne uresniči, pa lahko postanejo tudi napadalni.

- Osebnost tipa B, ti ljudje so v primerjavi z osebami, ki imajo osebnosti tipa A, bolj samozavestni, sproščeni in dobri družabniki. Pri motivaciji so enaki kot ljudje tipa A.

Naša podjetja posvečajo premalo pozornosti stresu, njegovim posledicam in navsezadnje tudi preprečevanju le-tega. O stresu se sicer veliko govori, vendar samo v bolj odločilnih poklicih. V zadnjem času je postal neizogiben del modernega življenja. Stalne spremembe v tehnologiji, težji pogoji za delo, ostra konkurenca, grožnje povezane z ukinitvijo delovnega mesta, z odpuščanjem, prestrukturiranjem podjetij, in številni drugi dejavniki, vzpodbujajo stres in niso prizanesljivi do nikogar. Po mnenju Millerja (1995) je zdravje in počutje zaposlenih v podjetju možno izboljšati. Govorimo o promociji zdravja na delovnem mestu, ki ga uvaja Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu. S politiko ozaveščanja o varnosti in zdravju na delovnem mestu želijo vodilni preprečiti stres na delovnem mestu. Poleg predlogov, kot npr. ozaveščanje podjetij in delavcev o stresu in njegovih posledicah, želijo sprejeti tudi ukrepe, ki bi spodbudili komunikacijo in upravljanje v podjetjih. Tej ukrepi bi v podjetju spodbudili zastavljene cilje, podrobneje dodelili vloge posameznikom, zagotovili podporne skupine za zaposlene, izenačili delavce med seboj, uredili delovna razmerja in delovno okolje ter popravili organizacijo dela v posameznih organizacijah.

Po mnenju Černigoja Sadarja (2002) se podjetja ne zavedajo, da stres ne pomeni obremenitve le za zaposlene, ampak tudi za družbo. Veliki pritiski na delovnem mestu pomenijo za organizacije velike stroške, zato je smiselno, da se podjetja poslužujejo različnih ukrepov za zmanjšanje le-teh. Pomembno je, da podjetja prisluhnejo svojim zaposlenim in poslušajo njihova mnenja in potrebe o tem, kaj si oni mislijo o organizaciji dela in, kako bi bilo možno izboljšati njihovo delovno okolje.

Podjetja, ki se zavedajo situaciji povezane s stresom in uvajajo aktivnosti za varno in zdravo poslovanje v podjetju, beležijo pri svojih zaposlenih večjo produktivnost in motiviranost za delo.

Pomembno je zavedanje, da se v delovnem okolju velikokrat srečujemo z negativnimi dejavniki zaradi katerih se nato razvija stres. Stres ne prizanaša nikomur, ne posameznikom ne organizaciji. Obstajajo metode in modeli spopadanja s stresom, vse od varnosti in zdravja pri delu, do uporabljanja metod družbene odgovornosti. V veliki večini je najbolje, da podjetja najdejo in vzpostavijo svoj način spoprijemanja s stresom, ki njihovi družbi in zaposlenim najbolj odgovarja. Podjetja se morajo zavedati, da je komunikacija bistvenega pomena v organizaciji, saj le na ta način vodilni dobijo povratne informacije od svojih zaposlenih. In na podlagi teh informacij lahko nato gradijo trdnejše medsebojne odnose (Lipnik, 2012).

1.3 Vzroki za stres

Po besedah avtorja Lindemanna (1977), si ljudje nalagajo veliko nepotrebne bremena in s tem sami sebe potiskajo v stres. Ljudje bi v prostem času morali imeti čas za družino in razvedrila, če tega ni, je potrebno pregledati naš dnevni program. Na stres na delovnem mestu vplivajo delovni pogoji, katerim je zaposleni izpostavljen, prevelike zahteve nadrejenih, zelo znano je tudi delo pod pritiskom, zaposlenim je v podjetju dodeljenih tudi več vlog, kar pomeni, da se s tem poveča njihova odgovornost, imajo več zadolžitev, s tem pa so dvojno podvrženi stresu. Težave, ki so vzrok za stres, se lahko pojavijo tudi pri načinu komunikacije, ki ga imamo z drugimi v podjetju, pri samem stiku z drugimi osebami.

Powell (1999) pravi, da službo lahko enačimo z besedico stres. Nova tehnologija, vedno večja tekmovalnost med organizacijami in posledično tudi med zaposlenimi, manjše potrebe po delovni sili, pri ljudeh povečujejo stres. In iz tega sledi, da posamezniki službo enostavno povezujejo in enačijo s stresom.

Velik razlog za stres na delovnem mestu pa so tudi stranke in njihove zahteve pri prikazu lastnih rezultatov poslovanja. Tako se pri poslovanju lahko pojavijo podkupnine (Phillips, 2015), ki vplivajo na prikaz rezultatov in uspešnost poslovanja stranke. Podkupnina pomeni, da nekdo komu nekaj ponudi v zameno za to, da mu druga oseba naredi določeno uslugo. Med podkupnine lahko štejemo razna darila, nagrade, denar, zabave, potovanja itd. Potrebno pa je vedeti, da se le-te, od države do države oz. kulture, razlikujejo med seboj. V določenih državah se lahko z dajanjem daril komu izkazuje spoštovanje, medtem ko to drugje lahko vzamejo za podkupovanje. Problem se pojavi, ker zakoni sami ne morejo odpraviti podkupnin. Po navadi se posamezniki tudi ne zavedajo, da so postali del podkupnine oziroma da so bili podkupljeni. Ljudje najpogosteje podkupnino vidijo samo v denarnem smislu in se ne zavedajo, da lahko tudi druge male pozornosti pomenijo podkupovanje. Ne glede na to, da se zakoni, predpisi in pravila neprestano spreminjajo, pa realnost ostaja enaka. Velikokrat se namreč zgodi, da stranke želijo poenostavitev svoje knjige oziroma želijo prikriti določene primanjkljaje ali prevelike vsote pridobljenega denarja. Problem se pojavi pri prikrivanju kot tudi dokazovanju izgubljenih in pridobljenih zneskov. Splošno znano je, da mora biti bilanca stanja konec leta usklajena, kar pa v primeru podkupnin in drugih ilegalnih dejavnosti, ne more biti. Stranke tako tudi pri nas poskušajo pridobiti svoj računovodski servis na svojo stran, z namenom, da jim le-ta pomaga pri prikazovanju določenih vsebin in zneskov, in s tem zakrije, kaj se je v realnosti dogajalo oziroma se dogaja.

1.4 Načini zmanjšanja stresa

Da bi zmanjšali stresne situacije in se naužili nove energije, posamezniki postopajo po različnih načinih za doseg le-teh. Najpogostejša in najbolj priljubljena oblika zmanjšanja stresa je telesna aktivnost. Razvijanje in ohranjanje telesne kondicije pomaga pri premagovanju stresa. Dokazano je, da človek, ki je bolj telesno in fizično pripravljen, lažje zdrži tako fizične kot psihične napore, je srečnejši, bolj motiviran in posledično tudi intelektualno bolj dejaven. Poleg telesne aktivnosti je pomembna tudi prehrana. Zdrava in uravnovešena prehrana vpliva na razpoloženje posameznika in na njegovo energijo. Posameznik torej lažje funkcionira, če dobi v svoje telo vse potrebne vlaknine, ki jih telo potrebuje za normalno delovanje. Človek, ki je pod stresom velikokrat posega po hrani in pijači, ki ni dobra za njegovo telo, le zato, da bi zmanjšal občutke s katerimi se srečuje kadar je pod stresom. Hobiji predstavljajo aktivnosti, ki posameznika veselijo in ga navdajajo s pozitivno energijo. Eden od najpogostejših hobijev je ples, ki združuje gibanje, glasbo in druženje s prijatelji. Posameznike pa zna sprostiti tudi druženje z njihovimi hišnimi ljubljenci. Raziskave so namreč pokazale, da ljudje brez hobijev in interesov, veliko bolj prizadene stres, depresija, obup. So tudi veliko bolj podvrženi dolgčasu, saj ne vedo, kako zapolniti svoje življenje. Zato je včasih dovolj že druženje s prijatelji, družino, da si zbistrimo glavo in odstranimo negativne misli, ki nas preganjajo. Znano je, da ljudje, ki imajo nekoga, da se mu lahko zaupajo, veliko lažje prebrodijo stresne situacije kot nekdo, ki zaupnika nima. Ne glede na vse dejavnosti in družbo, ki nas sprošča, pa je pomembno, da znamo ljudje sprostiti samega sebe in svoje telo. Najpomembneje je, da ljudje poskrbimo zase in za svoje potrebe, da postavimo sebe na prvo mesto in ne razmišljamo o tem, kaj si o nas mislijo drugi ter, kako ravnanje se od nas pričakuje. Naučiti se moramo reči "ne". Ljudje, ki ne znajo reči "ne" večino svojega časa in energije porabijo za druge. Izpolnjevanje uslug drugim, čeprav bi jih najraje odklonili, povzroča pri posameznikih stres, saj svojega časa ne morejo porabiti zase, ker ga posvetijo drugim. Ljudje imajo velikokrat predstavo, da besedica "ne" pomeni nekaj slabega in sebičnega pa čeprav temu ni tako. Pomeni samo, da v trenutni situaciji nimamo dovolj časa, da bi uslugo, ki nam je bila zaupana, izpolnili. Čas je samo en, in če si ga ne razporedimo pravilno, lahko hitro zapademo v začaran krog negativnosti in stresa. Pomembno je, da svoj čas porabimo za aktivnosti, ki nas veselijo, sproščajo in nas navdajajo s pozitivno energijo. Ljudje moramo najti pravilno ravnovesje med delom in zabavo oziroma sprostivijo. Da lahko ljudje normalno funkcioniramo, moramo včasih upočasniti svoj tempo, razporediti dolžnosti, ki so nam bile zadane, in načrtovati cilje, ki jih želimo doseči. Potrebno je postaviti realne in dosegljive cilje ter k njim pristopiti s pozitivno motivacijo (Powell, 1997). Podobno je tudi z vodstvom, namreč vodstvo (Segal, 2017) mora delovati kot pozitivni vzornik za svoje zaposlene. Če vodstvo organizacije ostane v stresnih situacijah mirno, bo to veliko lažje tudi za zaposlene, saj le-ti lažje sledijo nastali situaciji. Po poročanju organizacije HelpGuide.org je zelo pomembna izmenjava informacij med zaposlenimi, kar pomeni, da je potrebno jasno opredeliti vloge in odgovornosti zaposlenih. Pomembno je, da delavci dobijo priložnost, da sodelujejo pri odločitvah, ki vplivajo na

njihov položaj v organizaciji. Organizacija se mora zavedati problematike povezane s stresom in jo reševati skupaj s svojimi podrejenimi in zaposlenimi.

2 PREDHODNE RAZISKAVE STRESA NA DELOVNEM MESTU

Raziskava pod imenom Izboljšanje delovnega okolja Primorske, pod kratico IDO Primorske, katere urednik je Aleksander Zadel, (Lipnik, 2012) je bila narejena z namenom ugotavljanja, kako je stres in doživljanje stresa povezano z doživljanjem izgorelosti. Kaj pomeni doživljanje stresa pri zadovoljstvu na delu in doživljanje kakovostnega zasebnega in poslovnega življenja. Raziskava je bila delno financirana s strani Evropske Unije. V raziskavi je sodelovalo 513 udeležencev, od tega je bila več kot polovica žensk. Vprašani so bili razdeljeni po vodilnih položajih, pri čemer jih je bilo 40 % udeleženi na visokih položajih, medtem ko je 60 % vprašanih predstavljalo delavce. Vprašane so nato razdelili še po vrsti zaposlitve, izobrazbeni strukturi in starosti. Pridobivanje rezultatov je potekalo leta 2011, in sicer v mesecu septembru in oktobru. Anketiranje je potekalo na terenu, in sicer na področju turizma, javnega sektorja in gospodarstva. Iz rezultatov je razvidno, da udeleženci doživljajo srednjo mero stresa na delovnem mestu. Rezultati so pokazali, da se s povečanjem stresa pri zaposlenih, povečuje tudi mera izgorelosti in s tem povezane zdravstvene težave. Posledično pa se s tem zmanjšuje kakovost dela in zadovoljstvo na delovnem mestu. Med spoloma je bilo opaziti, da ženske pogosteje doživljajo zdravstvene težave zaradi stresa kot moški. Ugotovili so tudi, da glede na položaj v organizaciji, vodje doživljajo več stresa, medtem ko delavci doživljajo večjo izgorelost pri svojem delu. Anketirani, ki so predstavljali delavce so mnenja, da delodajalci od njih zelo malokrat zahtevajo nekaj, kar je nemogoče, in da ne čutijo ponižanja s strani svojih nadrejenih. So tudi mnenja, da vodje včasih upoštevajo njihove nasvete in mnenja. Stres na delovnem mestu je povezan tudi z višino osebnega dohodka. Tisti, ki bi radi odšli na boljši položaj zaradi višje plače, so po navadi tisti, ki so manj zadovoljni s svojim delom, zaradi tega imajo tudi pogostejše zdravstvene težave, počutijo se bolj izgorele. Anketirani pa menijo tudi, da v službi velikokrat preživijo več časa kot ga določa njihov delovni čas, kar pomeni, da imajo manj časa za družino, prijatelje in svoj prosti čas. To posledično pomeni več stresa in izčrpanosti. Ljudje velikokrat mislimo, da je stres povezan z določenimi dejavniki npr. z višino osebnega dogodka, ne pomislimo pa na to, da so pri delu še pomembnejši drugi dejavniki, kot npr. to, da se mi počutimo dobro.

Rezultate ankete je v svoji magistrski nalogi z naslovom: Povezava med komuniciranjem in stresom na delovnem mestu v organizaciji x, leta 2014, predstavila tudi Tadeja Kmetec. Tudi Kmetec (2014) je pri svoji analizi ugotovila, da so najpogosteje pod stresom vodje organizacij, v primerjavi z zaposlenimi. Na podlagi pridobljenih podatkov je avtorica ugotovila, da je največji dejavnik stresa med anketiranimi, komunikacija s sodelavci, in nato posledično neustrezna komunikacija med oddelki in med vodjo ter podrejenimi. Za vodje je eden od bolj stresnih dejavnikov neustrezna komunikacija v njihovi organizaciji ter nedokončane naloge in časovne stiske, s katerimi se morajo soočiti. Anketirani vpliv

stresa v veliki meri občutijo na svojem telesu, in sicer kot duševno utrujenost, hitrejše in bolj nemirno bitje srca, pojavlja pa se tudi napetost. Avtorica (Kmetec, 2014) je nadalje ugotovila, da anketirani zaradi stresa še niso izostajali od dela, vendar vseeno obstaja možnost, da so anketirani ravno zaradi stresa in njegovih posledic že izostali od dela, pa se tega niso zavedali. Analiza je pokazala, da anketirani poskušajo obvladovati stres, vodje npr. poskušajo z načinom pozitivnega razmišljanja in obvladovanja časa. Kar nekaj anketiranih je navedlo, da ne more oziroma ne zna obvladovati stresa, in da ne vedo, kako bi se z njim spoprijeli. Kadar so anketirani pod stresom, spremenijo način komunikacije. Vodje tako komunicirajo bolj razdraženo, naduto in jezno. Njihova govorica je raztresena in lahko so bolj kritični do drugih.

Diplomsko nalogo na temo stresa na delovnem mestu je izvedla tudi Mateja Rogelj, ki je leta 2008 napisala diplomsko nalogo z naslovom: Stres in dejavniki stresa na delovnem mestu. Pri avtorici (Rogelj, 2008) je sodelovalo 39 anketiranih, in sicer 11 moških in 28 žensk, pri čemer ni določeno iz katere organizacije so bili sodelujoči. Anketirani so bili v veliki večini mnenja, da je stres pri njih prej pravilo kot pa izjema. Največji oziroma najpogostejši vzroki za stres na delovnem mestu so pri anketirancih, ki so izpolnili njeno anketo, preobremenjenost in finančne težave. Sledijo časovne stiske in slaba organiziranost v organizaciji. Anketiranci kot vir stresa navajajo predolg delovni čas, nadurno delo, slabo komunikacijo, premalo spodbude s strani vodstva, nepravilno komunikacijo, slabo zastavljene cilje in dejavnike iz okolja. Anketirani za način sproščanja pred stresom najraje uporabljajo dopust, kjer si lahko naberejo moči in napolnijo energijo. Nato sledi čas, ki ga preživijo s prijatelji in družino ter športne aktivnosti. Obremenjenost na delovnem mestu skušajo anketirani zmanjšati tako, da si določijo prednostne naloge. Pri tem jih velika večina ne zna reči "ne" določenim uslugam in zadolžitvam. Znano je, da se zmogljivost zaposlenih, ki so pod stresom, zmanjša in se tako zaposleni težje skoncentrirajo ter težje sprejemajo odločitve. Postanejo razdražljivi in jezni, hkrati pa se poveča tudi njihov čas, ki ga imajo za izpolnitev nalog. Kar je razvidno tudi iz omenjene analize, ki jo je opravila Rogelj (2008).

3 EMPIRIČNA RAZISKAVA STRESA NA DELOVNEM MESTU

3.1 Namen in cilj empirične raziskave

Namen zaključne naloge je predstaviti in analizirati problem, ki ga predstavlja stres za zaposlene v računovodskih službah. V ta namen sem sestavila anketni vprašalnik, ki sem ga nato preko spletnega portala 1KA poslala računovodskim hišam in servisom po Sloveniji. Cilj zaključne naloge je ugotoviti, ali so zaposleni v računovodskih službah res pod vplivom stresa pri opravljanju svojega dela, ter na kakšen način in v kolikšni meri se ta stres kaže.

3.2 Raziskovalna vprašanja

Pri izdelavi anketnega vprašalnika sem si pomagala z diplomsko nalogo Mateje Rogelj (2008) z naslovom: Stres in dejavniki stresa na delovnem mestu ter magistrsko nalogo Tadeje Kmetec (2014), z naslovom: Povezava med komuniciranjem in stresom na delovnem mestu v organizaciji x. Po njunih anketnih vprašalnikih sem iz anket povzela anketna vprašanja, ki so primerna za mojo zaključno nalogo.

Glavna raziskovalna vprašanja v anketnem vprašalniku avtorice Rogelj (2008):

- Kateri so najpogostejši vzroki stresa pri vašem delu?
- Kateri od naštetih dejavnikov vam predstavlja stres na delu?
- Na kakšne načine se sproščate oziroma pri katerih dejavnostih se najboljše spočijete?
- Kako zmanjšate obremenitve pri delu?

Eno od vprašanj avtorice Kmetec (2014):

- Kako komunicirate kadar ste pod stresom?

Glavnim raziskovalnim vprašanjem iz anketnih del avtoric Rogelj (2008) in Kmetec (2014), sem dodala tudi dve vprašanji, ki ju, na temo stresa na delovnem mestu, drugod v anketnih vprašalnikih, nisem zasledila:

- Ali s strani strank občutite kakršnekoli pritiske pri poslovanju z njimi?
- Zakaj mislite, da se stranke odločajo za vas?

3.3 Metode zbiranja podatkov

Da se ponudniki računovodskih storitev srečujejo s stresnimi situacijami, sem leta 2015 lahko izkusila tudi sama. V okviru študijskih obveznosti sem v računovodskem servisu Zadravec d.o.o. (2016) opravljala potrebno prakso. Delo sem nato po končani praksi nadaljevala preko študentskega dela. V tem času sem se srečala s pravili računovodstva v praksi, s sledenjem časovnim rokom, pritiskom strank in z roki poročanj. Računovodje morajo biti pri svojem delu natančni in neprestano slediti zakonom. To lahko za posameznike pomeni dodaten stres in obremenitev, kar sem lahko tudi sama izkusila. Velikokrat je potrebno delo podaljšati, če želimo, da je opravljeno, s čimer se poveča obremenjenost zaposlenih, hkrati pa zato trpi naš zasebni prosti čas. Ravno zaradi tega sem se odločila, da svoje zaključno delo izpeljem iz problematike stresa v računovodskih storitvah, ki sem je bila deležna tudi sama. V ta namen je bila anketa najprej razdeljena

med sodelavkami, zaposlenimi v računovodskem servisu Zadravec d.o.o. (Zadravec d.o.o. knjigovodske in računovodske storitve, 2017). Vendar je, glede na malo število zaposlenih v servisu, težko primerjati rezultate in priti do konkretnih zaključkov. Zato je bila anketa razdeljena še med druge računovodske hiše in servise, z namenom pridobitve večjega števila anketirancev ter večje možnosti beleženja rezultatov in podajanja zaključkov.

Za izvedbo empirične raziskave sem si pomagala s pomočjo anketnega vprašalnika. Anketni vprašalnik je izveden anonimno, saj so v tem primeru odgovori bolj relevantni in preverljivi, tj. bolj odkriti in realni. Anketni vprašalnik je bil izveden preko spletnega portala 1KA ter bil poslan računovodskim hišam in servisom po Sloveniji, saj je bil cilj raziskave pridobiti odgovore zaposlenih v računovodskih strokah. Le-ti lahko podajo najbolj natančne podatke o tem, kakšen stres in v kolikšni meri, ga doživljajo na svojem delovnem mestu.

Vprašalnik vsebuje 13 strukturiranih vprašanj, kar pomeni, da so odgovori že pripravljene tako, da so anketiranci samo obkljukali oz. obkrožili trditve, ki so zanje najbolj verjetne. V primeru, da anketirani ni našel odgovora, ki bi mu najbolj ustrezal, je imel na voljo tudi možnost, da označi kategorijo "drugo", kamor je lahko napisal primeren odgovor.

Pri analizi anketnega vprašalnika je moč zaslediti, da so na nekatera vprašanja odgovorili vsi anketirani, medtem ko pri določenih lahko opazimo odstopanja v številu odgovorov.

3.4 Rezultati raziskave

3.4.1 Opisna statistika

Za pridobivanje podatkov, v namen raziskovalnega dela, sem anketni vprašalnik poslala računovodskim servisom in računovodskim hišam po Sloveniji. Med računovodskimi servisi in hišami so tako: Konto, Unija, Zeus, Moj računovodja, Prima, Zadravec, Vizija, RS-biro, Cosmos, Kontesa, NZ-konto, Loni, Vitago in še bi lahko naštevala. Anketni vprašalnik je bil izdelan s pomočjo spletnega portala 1KA, kjer je bila anketa aktivna dva meseca.

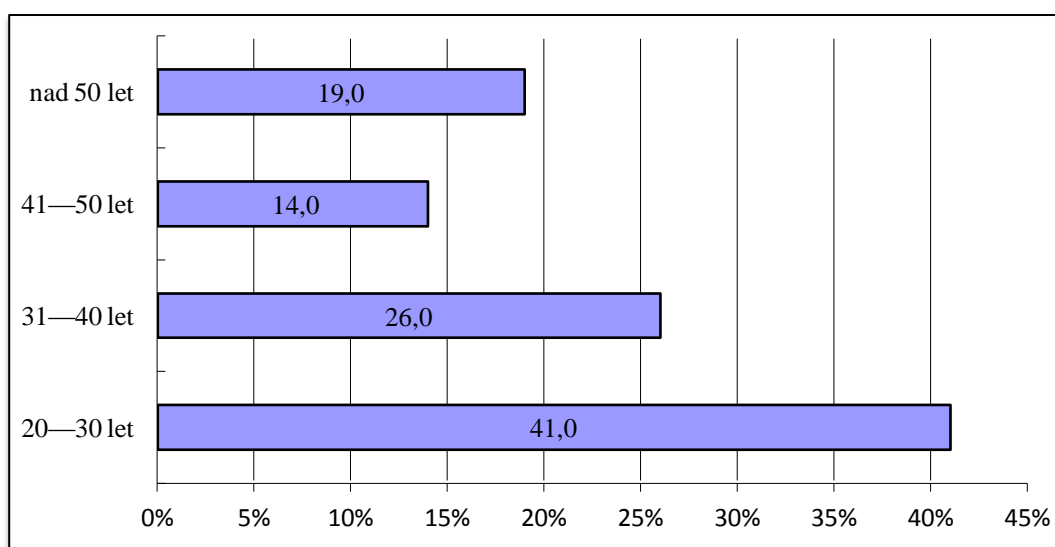
Anketni vprašalnik je izpolnilo 74 zaposlenih v računovodskih storitvah. Anketna vprašanja so bila vezana na stres na delovnem mestu, ki ga doživljajo računovodje pri svojem delu. Anketo je v celoti izpolnila več kot polovica vprašanih, in sicer kar 68 %. Delno je bila anketa izpolnjena v 76 %. Temu primerna so zato tudi odstopanja pri rezultatih posameznih vprašanj in njihovih odstotkovnih prikazih.

Tabela 4: Anketirani po spolu

Spol:	Frekvenca:	Frekvenca v %:
Moški	16,0	22,0
Ženska	58,0	78,0
SKUPAJ:	74,0	100,0

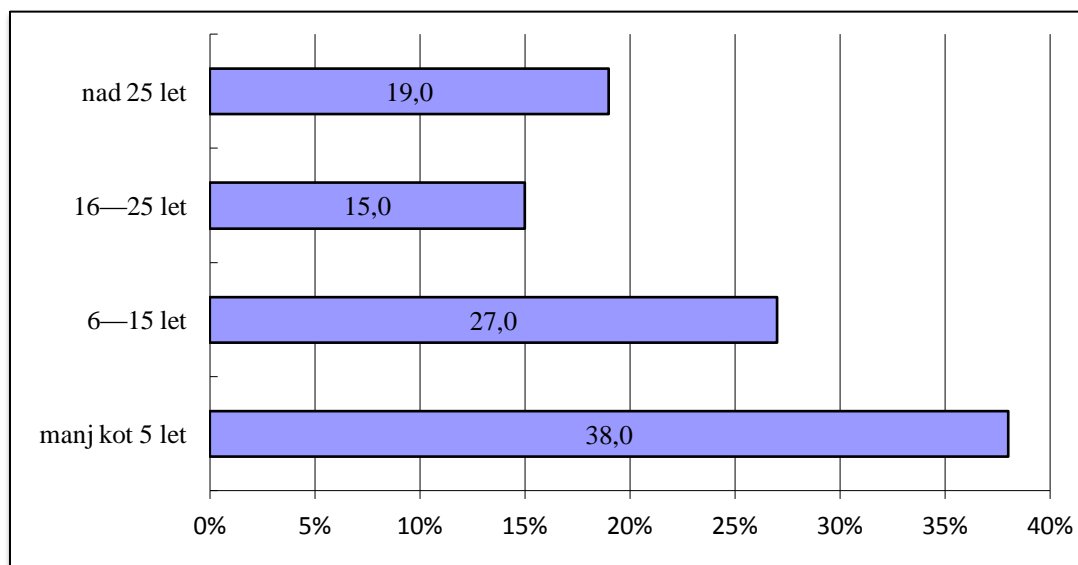
Tabela 4 prikazuje število anketirancev po spolu. Iz tabele 4 je razvidno, da je v anketi sodelovalo 74 anketirancev, od tega 16 moških in 58 žensk. To pomeni, da je v anketi sodelovalo 22 % oseb moškega spola in 78 % oseb ženskega spola.

Slika 1: Starost anketirancev (v %)



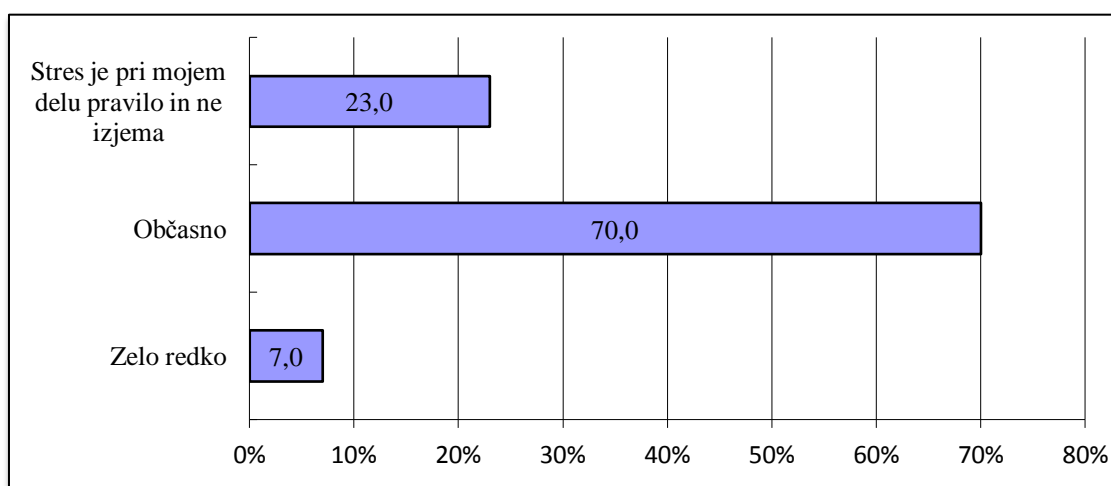
Slika 1 prikazuje odstotke anketirancev glede na starost. Iz slike 1 je razvidno, da je 41 % anketiranih starih med 20 in 30 let, kar je tudi največji odstotek vprašanih anketirancev. Sledi starostna skupina med 31 in 40 let, kamor spada kar 26 % anketiranih. 14 % jih je starih med 41 in 50 let, nad 50. leti pa je bilo 19 % anketirancev. Iz tega je lahko razvidno, da je pri anketi sodelovala populacija precej mladih računovodij in hkrati populacija bolj izkušenih ter precej starejših računovodij.

Slika 2: Delovna doba anketirancev (v %)



Slika 2 prikazuje delovno dobo anketiranih. Največ anketiranih ima tako delovno dobo krajšo od 5 let in to kar 38 %, sledijo anketiranci z delovno dobo med 6 in 15 let. Teh je kar 27 %. 15 % anketirancev ima od 16 do 25 let delovne dobe, nad 25 let pa jo ima 20 % anketiranih. Iz tabele je razvidno, da so med anketiranimi taki, ki so v svet računovodstva šele vstopili in zato predstavljajo kader z manj izkušnjami, sledijo zaposleni, ki imajo nekaj izkušenj in poznanstva iz sveta računovodstva. Med anketiranimi se najdejo tudi tisti, ki so računovodskemu poklicu namenili ogromno svojega časa in let, zato jim delo v tem poklicu ni več tuje, temveč jim predstavlja način življenja.

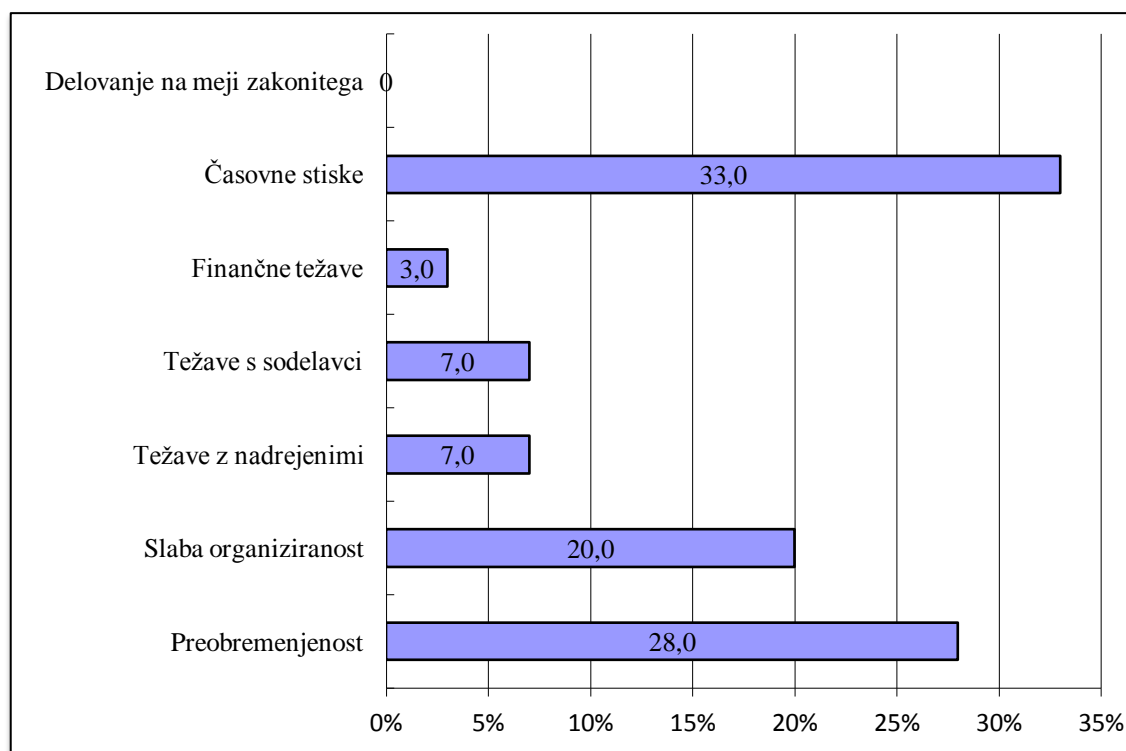
Slika 3: Opis stresnosti dela (v %)



Iz Slike 3 je razvidno, da je velika večina, kar 70 % anketiranih, odgovorila, da bi svoje delo v računovodskih storitvah opisala kot stresno, vsaj občasno. Medtem ko jih 23 % meni, da je pri njihovem delu stres prej pravilo kot kakšna izjema. Samo 7 % anketiranih

pa je mnenja, da je njihovo delo zelo redko stresno. Računovodstvo je stresen poklic, vendar glede na odgovore lahko razberemo, da ni nič bolj ali manj stresen od vseh drugih poklicev, ki pri svojem delu vključujejo roke, zakone, delo s strankami, denar itd.

Slika 4: Najpogostejši razlogi za stres na delovnem mestu (v %)



Glede na pridobljene odgovore na zastavljena vprašanja, sta si Slika 4 in Tabela 5 med seboj zelo podobni, saj je tematika vprašanja precej podobna. Razlikujeta se le po načinu podajanja odgovorov. Na vprašanje: Kateri so najpogostejši vzroki stresa pri vašem delu, so anketiranci lahko odgovorili na način, da obkrožijo tisti podani odgovor, ki za njih najbolj velja. Analiza rezultatov je prikazana na Sliki 4. Medtem ko je bilo vprašanje: Kateri od naštetih dejavnikov vam predstavljajo stres na delu?, oblikovano kot merska lestvica od 1 do 5, kjer pomeni 1 – dejavnik ni nikoli vir stresa, 2 – dejavnik je redko vir stresa, 3 – dejavnik je občasno vir stresa, 4 – dejavnik je pogosto vir stresa, 5 – dejavnik je vedno vir stresa. Anketiranci so imeli na voljo podane odgovore, pri katerih pa so morali, pri vsakem odgovoru, obkljukati tisto podano številko, ki za njih najbolj velja. Odgovori so v tabeli 5 podani v povprečnih vrednostih.

Na Sliki 4 imamo prikazane podatke za vprašanje: Kateri so najpogostejši vzroki stresa pri vašem delu. Največ, kar 33 % anketiranih je odgovorilo, da je najpogostejši vzrok za stres na njihovem delovnem mestu časovna stiska, s katero se soočajo pri oddajanju dokumentov in poročil pri svojem delu. Računovodje so neprestano podvrženi sledenju rokov in spremljanju spreminjajočih se zakonov. Na drugem mestu, z 28 %, je vzrok

preobremenjenosti, saj morajo zaposleni na svojem delovnem mestu ponavadi opravljati več delovnih mest hkrati. Sledi 20 % anketirancev, ki so odgovorili, da je vzrok za njihov stres slaba organizacija v družbah v katerih delajo. Sledi 7 %, ki jih pripisujemo razlogoma kot sta težave z nadrejenimi in težave s sodelavci. Na zadnjem mestu, s 3 %, pa sledita vzroka kot sta finančne težave in delovanje na meji zakonitega.

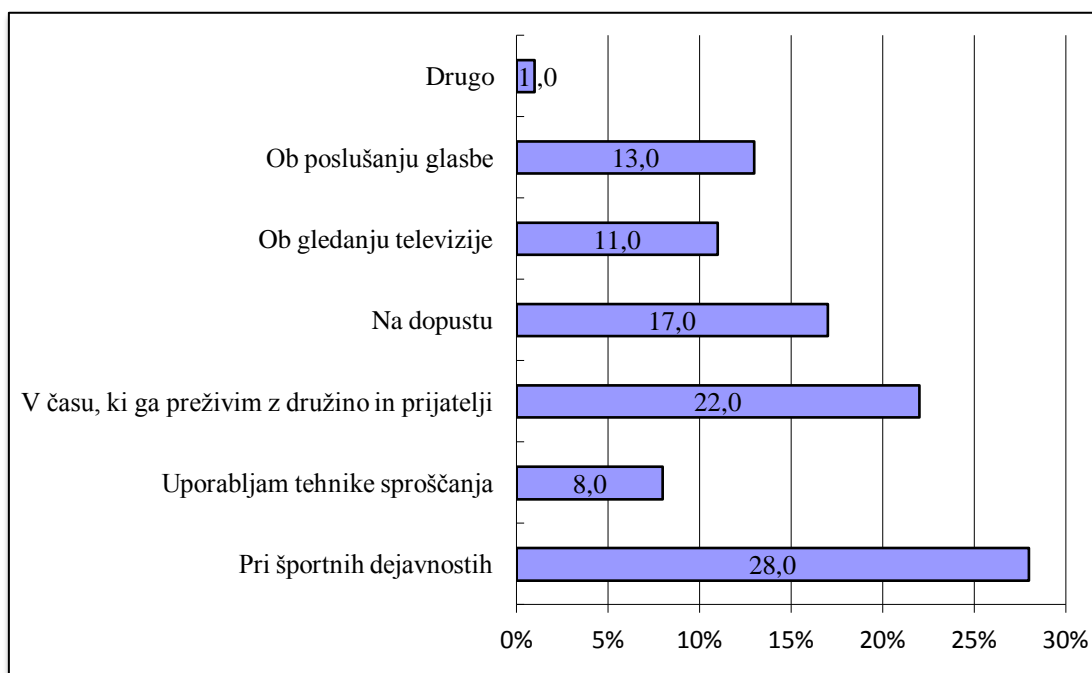
Tabela 5: Kateri od naštetih dejavnikov vam predstavlja stres na delu?

Dejavniki	Povprečje
Predolg delovni čas.	2,7
Nadurno delo.	2,6
Moje sposobnosti ne ustrezajo zahtevam dela.	1,9
Preveč nalog in premalo časa.	3,3
Premalo dela.	1,4
Časovni pritiski in roki.	3,7
Fizično okolje (hrup, higiena, temperatura...).	1,8
Nejasne delovne naloge.	2,2
Odgovornost.	3,0
Strah pred tem, da bi naredili napako.	2,8
Delovanje na meji zakonitega.	2,2
Nezadostna komunikacija.	2,8
Premalo spodbude in podpore s strani vodstva.	2,2
Ni jasno zastavljenih ciljev.	2,2
Premalo časa za družinsko življenje.	3,0

Odgovori na vprašanje: Kateri od naštetih dejavnikov vam predstavljajo stres na delu, so prikazani v Tabeli 5. Odgovori so podani v povprečnih vrednostih. Anketirani so imeli na voljo kar nekaj dejavnikov. Tako med največje dejavnike stresa med vprašanimi lahko štejemo časovne pritiske in roke, ki so med anketiranci tudi največkrat obkljukani razlog za stres na delovnem mestu. Sledi dejavnik obremenitve, tj. preveč nalog in premalo časa na delovnem mestu, kar je tudi posledica stresa na delu, saj morajo zaposleni v računovodskih službah ponavadi opravljati več opravil hkrati, za opravljanje le-teh pa imajo navadno premalo časa. Zadnji dejavnik za katerega so anketiranci napisali, da jim tudi povzroča stres, pa je dejavnik odgovornosti, ki jo morajo zaposleni sprejeti pri opravljanju svojih zadolžitvev in za njimi tudi stati. Med občasne vire stresa na delovnem mestu spadajo dejavniki kot npr. premalo časa za družinsko življenje, zaradi neprestanih rokov in zadolžitvev v računovodskih službah, ki pripeljejo do podaljševanja delovnega časa, da so lahko vse zadolžitve pravočasno opravljene, kar je tudi eden od razlogov za stres med zaposlenimi. Ravno tako strah pred tem, da bi pri opravljanju svojega poklica naredili napako. Velik dejavnik, vsaj občasnega stresa, na delovnem mestu pa zaposlenim predstavlja tudi nezadostna komunikacija med sodelavci ter med sodelavci in nadrejenimi. Zaradi nje je posledično lahko izdanih premalo informacij, kar otežuje delo vsem zaposlenim.

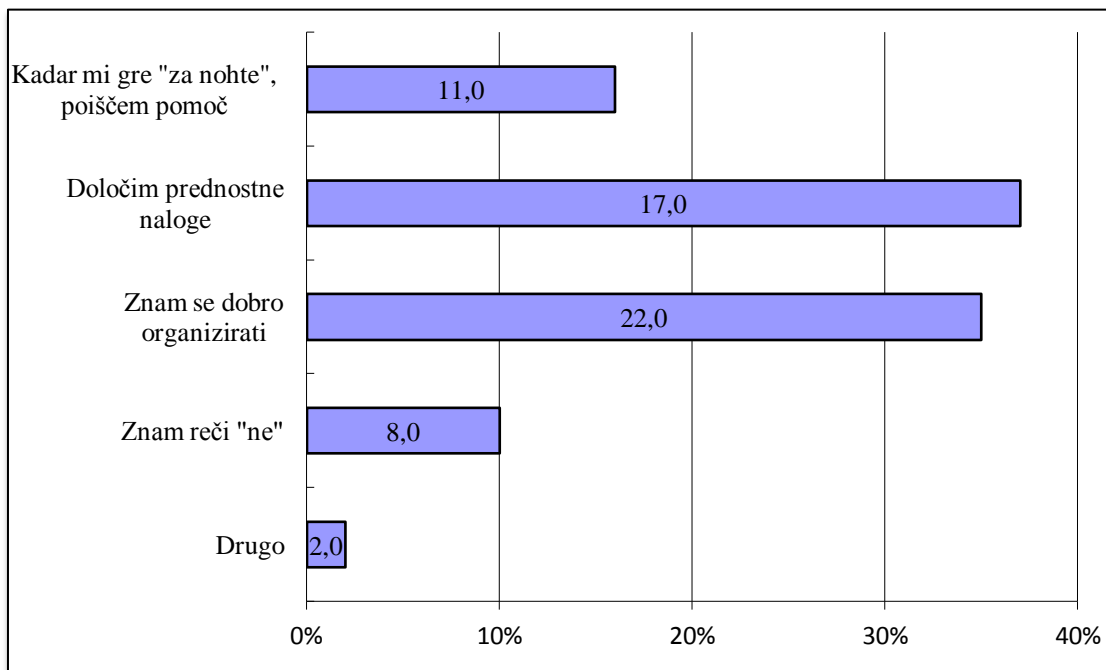
Po mnenju anketiranih pa med dejavnike stresa nikakor ne sodijo dejavniki, ki so povezani s fizičnim okoljem (hrup, higiena, temperatura ...), prav tako ne premalo dela, delovanje na meji zakonitega. Anketirani so tudi mnenja, da prejmejo dovolj pohval s strani nadrejenega in imajo dovolj jasno zastavljene cilje, da jim to ne povzroča stresa na njihovem delovnem mestu.

Slika 5: Dejavnosti pri katerih se anketirani najbolj sprostitjo prikazani v %



Na Sliki 5 so prikazani odgovori anketiranih na vprašanje: Kako se zaposleni v računovodskih službah najraje sproščajo. Anketirani so odgovorili po pričakovanjih. Največkrat so zaposleni odgovorili, da se sproščajo s športnimi aktivnostmi, tako jih je odgovorilo kar 28 %. Sledi odgovor kateremu je pritrdilo 22 % vprašanih, in sicer za način sproščanja s prijatelji in družino. Nato sledi 17 % vprašanih, ki se sproščajo na način, da odidejo na dopust. S približno 10 % sledita načina kot sta gledanje televizije in poslušanje glasbe. Najmanj odstotkov pa je prijel način sproščanja z uporabo sprostitvenih tehnik. Iz odgovor tako lahko razberemo, da se ljudje še vedno najraje sproščajo na način, da svoj prosti čas preživijo v naravi, kjer opravljajo, ali fizične aktivnosti ali svoj čas posvetijo družini. Ljudje, kot je razvidno tudi iz odgovorov anketiranih, ki so to trditev najmanjkrat izbrali, še vedno ne zaupajo načinom sproščanja z uporabo sprostitvenih tehnik ali pa se ne morejo popolnoma posvetiti izvajanju le-teh.

Slika 6: Načini zmanjšanja obremenitev pri delu (v %)



Slika 6 prikazuje odgovore na vprašanje: Kako zmanjšate obremenitve pri delu? Vprašani si zmanjšujejo obremenitve pri delu tako, da si določijo prednostne naloge, na kar je odgovorilo tudi 37 % vprašanih. To pomeni, da najprej opravijo naloge, ki so časovno prioritete oziroma začnejo s tistimi nalogami, ki so prioritete za izvedbo, saj je od njih odvisen ves nadaljnji postopek dela. Sledi jim 35 %, ki pravijo, da si zmanjšajo obremenitve pri delu tako, da se dobro organizirajo, kar pomeni, da si delo razporedijo tako, da je le-to opravljeno v potrebnem časovnem roku. Večina, kar 16 %, jih poišče pomoč, kadar jim gre za nohte. Vendar pa ta metoda velikokrat ni najboljša. Zaposleni jo velikokrat uporabijo takrat, kadar vedo, da določene stvari ne bodo mogli opraviti v dogovorjenem roku. Kar pa povzroča dodatni stres, tako na izvajalca naloge, kot tudi tistega, ki je bil naprošen za pomoč. Deset odstotkov pa jih zna reči ne, kadar se gre za določanje nalog in obremenitev pri delu. Obstajajo tudi ljudje, ki vedo kakšne so njihove zadolžitve in koliko časa morajo nameniti za izpolnitev teh zadolžitvev. Kar pomeni, da se znajo postaviti zase pred delodajalci in se ne pustijo izsiljevati z dodatnimi nalogami in zadolžitvami.

Ljudje se težje skoncentrirajo kadar so pod stresom, kar je prikazano v Sliki 7. Da se ljudje težje skoncentrirajo nakazuje tudi 26 % vprašanih. Nato pa si, s precej podobnimi rezultati, sledijo ostali vzroki oziroma vplivi. Tako je okoli 20 % vprašanih odgovorilo, da stres pri delu na njih vpliva tako da:

- so počasnejši in težje sprejemajo odločitve povezane s svojim delom,
- za dokončanje nalog porabijo več časa kot bi ga sicer,

- pod stresom naj bi se povečala tudi njihova zmogljivost,
- postanejo razdražljivi in se pri tem začnejo jeziti na malenkosti, ki so povezane z njihovim delom.

Slika 7: Prikaz vpliva stresa na delo (v %)

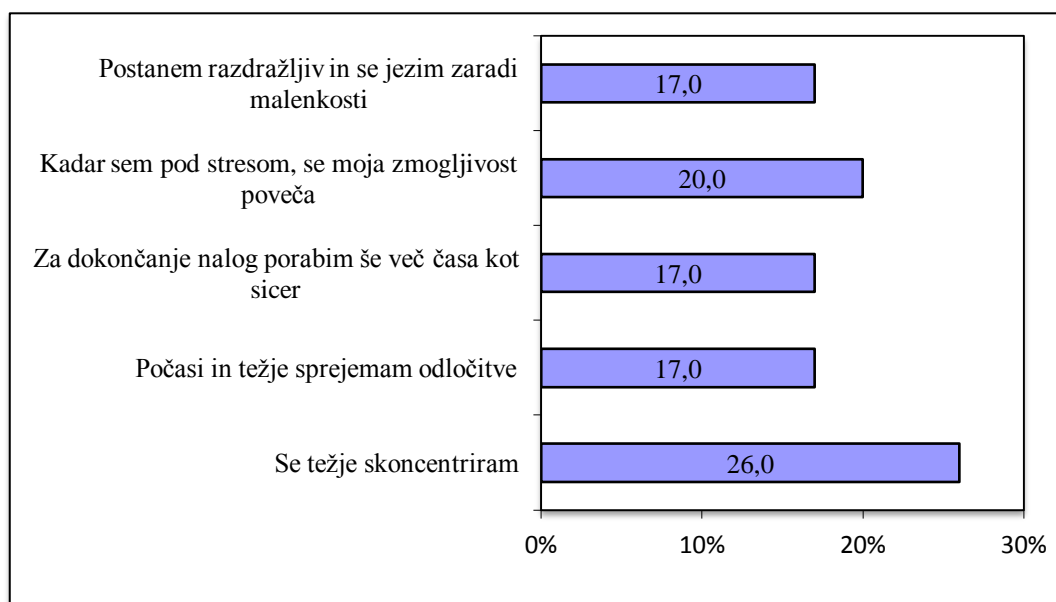


Tabela 6: Kako komunicirate, kadar ste pod stresom?

Dejavniki	Povprečje
Govorim raztreseno.	2,4
Govorim razdražljivo, naduto, jezno.	2,6
Nasprotniku ne znam predati bistva sporočila.	2,2
Ne upoštevam nasprotnikovih želja in pričakovanj.	2,0
Besedno se znesem nad sodelavci.	1,6
Zelo malo govorim.	2,8
Govorim glasneje.	2,4
Se pretirano kritičen/-na do drugih.	2,5

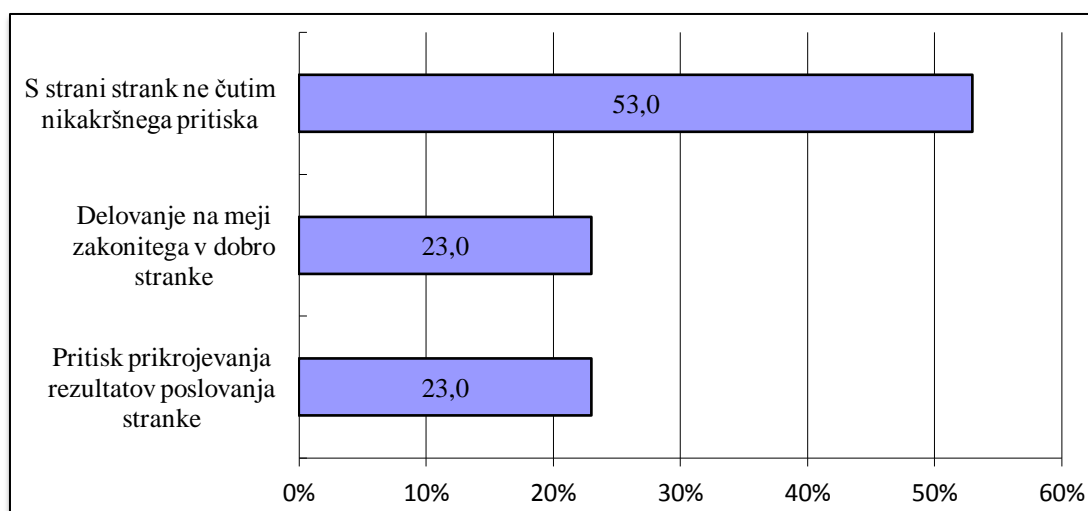
Tabela 6 je namenjena komuniciranju in rezultatom. Na vprašanje, kako anketirani komunicirajo kadar so pod stresom, so lahko odgovorili s pomočjo merske lestvice od 1 do 5, kjer pomeni 1 – dejavnik ni nikoli vir stresa, 2 – dejavnik je redko vir stresa, 3 – dejavnik je občasno vir stresa, 4 – dejavnik je pogosto vir stresa, 5 – dejavnik je vedno vir stresa. Odgovori so v tabeli prikazani s povprečnimi vrednostmi. Anketirani so izbrali tisti odgovor, ki zanje najbolj velja. Tako iz rezultatov lahko vidimo, da anketirani kadar so pod stresom zelo malo govorijo, govorijo bolj razdraženo, naduto in jezno. So pa anketirani tudi mnenja, da se, kadar so pod stresom, ne znesejo besedno nad sodelavci. Ravno tako se ne strinjajo, da govorijo glasneje ali ne upoštevajo nasprotnikovih želja in pričakovanj, če se znajdejo pod stresom. Delno pa se ne strinjajo z možnostmi, da so pretirano kritični do drugih, ali da, kadar so pod stresom, zelo malo in raztreseno govorijo.

Tabela 7: V kolikšni meri se strinjate s trditvami v tabeli?

Dejavniki	Povprečje
S sodelavci se pogovarjamo odprto in sproščeno.	3,8
Komunikacija z drugimi oddelki je dobra.	3,9
Z vodjo imamo redne delovne sestanke.	3,3
Vodja nas spodbuja in za dobro delo tudi pohvali.	3,5
Vodja s svojo komunikacijo ustvarja dobro počutje v naši enoti.	3,3
Komunikacija vodje je spoštljiva.	3,8
V komunikaciji z vodjo ne občutim strahu ali nelagodja.	4,0
Od vodje dobim vse potrebne informacije, da lahko dobro opravljam delo.	3,5
Vodja mi redno daje povratne informacije o opravljenem delu.	3,3

Pri enajstem vprašanju, ki je prikazan v Tabeli 7, so morali anketiranci, pri različno podanih trditvah, obkljukati, koliko se s posameznimi trditvami, ki so podane z mersko lestvico, strinjajo. Pri čemer pomeni 1 – dejavnik ni nikoli vir stresa, 2 – dejavnik je redko vir stresa, 3 – dejavnik je občasno vir stresa, 4 – dejavnik je pogosto vir stresa, 5 – dejavnik je vedno vir stresa. Odgovori so tudi tu prikazani v povprečnih vrednostih. Pri tem so imeli enake možnosti kot pri zgornjih dveh tabelah. Presenetljivo je spoznanje, da je pri vseh trditvah največ odgovorov dobilo področje, da se z odgovorom v večini strinjajo. Tako je največ odgovorov dobilo področje, da je komunikacija z drugimi oddelki dobra, in da se s sodelavci pogovarjajo odprto in sproščeno. Najmanjše povprečje strinjanja je dobilo področje, da vodja redno daje povratne informacije o opravljenem delu, in področje, da imajo zaposleni z vodjo redne delovne sestanke. Iz tega lahko razberemo, da imajo anketirani s svojimi nadrejenimi in sodelavci dobro komunikacijo, ter da skupaj dobro sodelujejo.

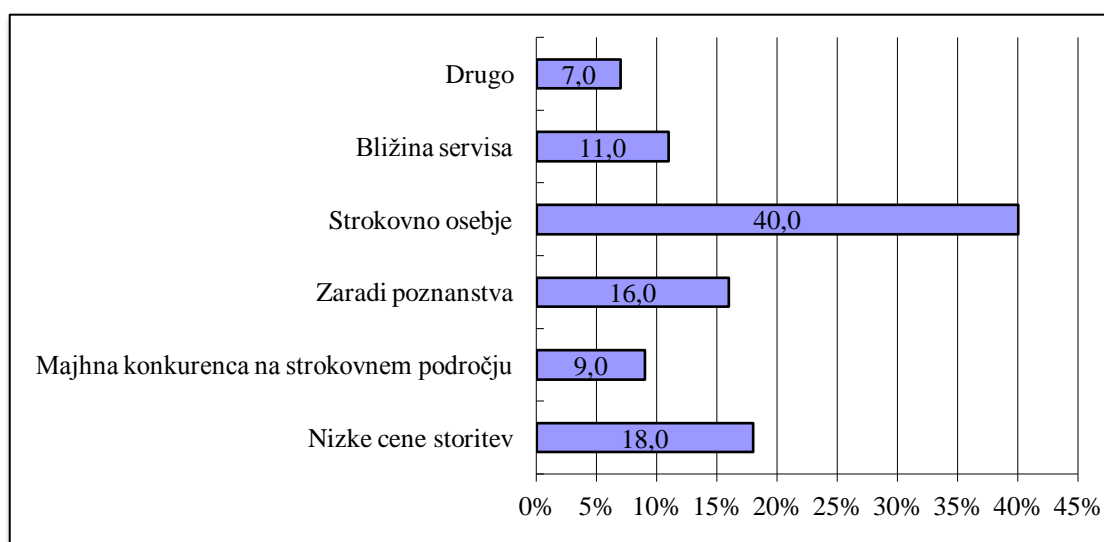
Slika 8: Prikaz stresnega pritiska pri poslovanju s strankami (v %)



Na Sliki 8 so predstavljeni odgovori, ki so me še posebej zanimali in so vir lastne raziskave. Pri vprašanju, ali naši anketiranci čutijo pritiske pri poslovanju s strani svojih strank, anketiranci niso bili gostobesedni. Kljub anonimnosti jih je na to vprašanje odgovorila manj kot polovica. Menim, da zato, ker se bojijo izgube svojih strank, pritožbe, slabega imena blagovne znamke, ne glede na to, da so odgovori popolnoma anonimni in namenjeni izključno tej zaključni nalogi.

Je pa na to vprašanje vseeno odgovorilo nekaj anketirancev, in sicer jih je 53 % mnenja, da s strani strank pri svojem poslovanju ne čutijo nikakršnega pritiska. Medtem ko jih je 23 % mnenja, da čutijo pritisk prikrojevanja rezultatov poslovanja stranke in da morajo velikokrat delovati na meji zakonitega v dobro stranke.

Slika 9: Zakaj mislite, da se stranke odločajo za vas prikazano (v %)



Ravno tako kot Slika 8, je tudi Slika 9 vir lastne raziskave, ki sem jo dodala v anketni vprašalnik. Tu me je zanimalo predvsem, kaj je najpogostejši razlog, da se stranke odločijo za določen računovodski servis. Raziskovala sem, kakšna so njihova merila in kaj jih na koncu privede do odločitve?

Eden od najpogostejših razlogov, zakaj se stranke odločijo za določen računovodski servis, je predvsem zaradi strokovnega znanja in osebja. S čimer se strinja tudi 40 % vprašanih v anketi. Na drugem mestu je cena, nizki stroški storitev, sledi poznanstvo. Med manj pogostimi razlogi sta majhna konkurenca na strokovnem področju in bližina servisa. Pod drugimi razlogi pa so anketiranci pisali predvsem, zaradi priporočil obstoječih strank.

Iz Slike 9 je tako lepo razvidno, da se stranke, ne glede na denar in ceno, še vedno najraje odločajo za tisti računovodski servis, ki jim prinaša strokovno izobraženo osebje in kakovostne storitve. Cena seveda ima svoj vpliv, saj je na drugem mestu pri raziskavi, vendar so, po mnenju anketiranih, stranke pripravljene plačati višjo ceno samo v primeru,

da so storitve kvalitetno opravljene, in da računovodski servis "ve kaj dela", in lahko izpolni pričakovanja stranke. Če stranka pridobi priporočila znancev pa to poveča možnosti za izbiro računovodskega servisa. Poleg vsega naštetega, šteje tudi sama bližina računovodskega servisa.

Po narejeni anketi in pridobljenih ter analiziranih podatkih, me je zanimalo, do kakšnih podatkov in rezultatov so prišli drugi, ki so že opravili podobno raziskavo. Rezultate sem zato primerjala z rezultati iz diplomske naloge Mateje Rogelj (2008) z naslovom: Stres in dejavniki stresa na delovnem mestu ter magistrskim delom Tadeje Kmetec (2014), z naslovom: Povezava med komuniciranjem in stresom na delovnem mestu v organizaciji x.

Na vprašanje, kako stresno je vaše delo, so pri avtorici Rogelj (2008), anketirani odgovorili, da je pri njih stres prej pravilo kot pa izjema in da je zelo redko, da ne bi bili v stresu. Rezultati se pri tem vprašanju med mojo in njeno anketo razlikujejo pri tem, da je pri njej več anketiranih odgovorilo, da je stres pri njihovem delu prej pravilo kot izjema, medtem ko je po mojih podatkih več anketiranih odgovorilo, da je stres pri njihovem delu občasne narave. Rezultati se pri najinih anketah razlikujeta tudi pri vprašanju o tem, kateri so najpogostejši vzroki za stres na delovnem mestu. Avtorica je mnenja, da je najpogostejši vzrok preobremenjenost, in tudi finančne težave, šele nato sledijo težave povezane s časovno stisko pri delu. Glede na moje rezultate, pa je najpogostejši razlog za stres na delu povezan s časovnimi pritiski, s katerimi se soočajo zaposleni. Obe raziskavi pa sta pokazali isti rezultat, kar se tiče najmanj stresnega razloga za delavce, in ta je, težava s sodelavci.

Pri vprašanju, kateri dejavniki vam povzročajo stres na delovnem mestu, se moji in avtoričini (2008) rezultati razlikujejo. Pri avtorici Rogelj (2008) so za največje povzročitelje stresa označili premalo spodbude in podpore s strani vodstva. Medtem ko so pri meni anketiranci označili, da jim največji stres povzročajo časovni pritiski in roki, odgovornost ter preveč nalog in premalo časa. Obe z avtorico (2008) sva prišli do istih rezultatov, kar se tiče dejavnikov, ki skoraj nikoli niso vir stresa. Tako med te dejavnike lahko štejemo fizično okolje, premalo dela, nejasne delovne naloge, sposobnosti za opravljanje nalog ...

Pri vprašanju, katere metode uporabljajo za sproščanje proti stresu, so anketirani odgovorili skoraj identično. Pri obeh se anketirani najraje sproščajo preko športnih aktivnosti, kjer si lahko naberejo novih moči za nadaljnje delo. Veliko jim pomeni tudi preživljanje časa z družino in prijatelji. Velika večina se jih odpočije tudi na dopustu, kjer si vzamejo čas zase in svojo družino ter odmislijo službene težave in stiske.

Vprašani si pri zmanjšanju obremenitev v obeh raziskavah pomagajo tako, da si pri svojem delu določijo prednostne naloge in se znajo dobro organizirati pri svojem delu, ravno tako pa znajo dobro organizirati tudi svoje delo. Iz obeh raziskav pa je razvidno, da jih zna malo

reči "ne" določenim zahtevam, ki so jim naložene, in da pomoč le stežka poiščejo oziroma zanjo prosijo.

Glede na narejene raziskave, stres na zaposlene pri obeh raziskavah vpliva tako, da se ti težje skoncentrirajo in počasneje ter težje sprejemajo odločitve. Vsi pa se strinjajo, da za dokončanje nalog porabijo več časa kot sicer.

Na vprašanje, kako komunicirate kadar ste pod stresom, sem rezultate primerjala z magistrsko nalogo avtorice Kmetec (2014). Avtorica je pridobila rezultate, da zaposleni, kadar so pod stresom, komunicirajo bolj razdražljivo in jezno ter naduto. Kar pomeni, da stres močno vpliva na samo komunikacijo v organizaciji. Iz raziskave je razvidno tudi, da sva obe pridobili enake podatke, kar se tiče dejavnikov, ki zaposlenim ne predstavljajo vir stresa. Tako lahko sem štejemo dejavnike, ki so povezani s temperamentom, in sicer, da se zaposleni besedno ne znesejo nad sodelavci, ter da lahko brez problema sodelavcu predajo svoje sporočilo, kljub temu, da so pod stresom.

SKLEP

S stresom se ljudje dandanes srečujejo tako v vsakdanjem življenju kot tudi v poslovnem svetu. Stresa ne moremo vedno označevati kot nekaj negativnega, saj ima lahko tudi pozitivne plati. Ljudi lahko motivira, spodbuja in žene k večjim dosežkom in ciljem. Stres je lahko negativen in nadležen, kadar ga ljudje ne znamo kontrolirati, tako v vsakdanjem življenju kot tudi v poslovnem. Stres je eden od glavnih dejavnikov problematike za kakovostno delovanje na delovnem mestu.

Namen zaključne strokovne naloge je predstaviti stres, s katerim se soočajo zaposleni v računovodskih službah. Za ugotavljanje rezultatov stresa pri zaposlenih v računovodski stroki sem sestavila anketni vprašalnik, ki so ga nato zaposleni v računovodskih hišah in servisih po Sloveniji, reševali preko spletnega portala 1KA. Cilj zaključne strokovne naloge je ugotoviti, ali so zaposleni v računovodskih službah res pod vplivom stresa pri opravljanju svojega dela, in na kakšen način in v kolikšni meri se ta stres kaže.

Pri sestavljanju anketnega vprašalnika sem si pomagala z anketami iz diplomske naloge Mateje Rogelj (2008) z naslovom: Stres in dejavniki stresa na delovnem mestu ter magistrske naloge Tadeje Kmetec (2014), z naslovom: Povezava med komuniciranjem in stresom na delovnem mestu v organizaciji x. Anketni vprašalnik je sestavljen iz 13 vprašanj, kjer so odgovori pripravljene tako, da anketiranci obkljukajo tiste, ki so zanje najbolj verjetni.

Raziskava je pokazala, da zaposleni v računovodstvu čutijo, da so pod stresom. Vendar nič več ali manj kot zaposleni v ostalih poklicih, ki imajo ravno tako odgovorno in natrpano oziroma stresno delo. Stres jemljejo kot del vsakdana, ki je prej pravilo kot pa izjema.

Eni izmed glavnih razlogov za stres na delovnem mestu v računovodstvu so predvsem časovne stiske, katerim so podvrženi zaposleni, ki morajo tako dnevno spremljati zakonitosti in spremembe, da ne zamudijo določenih rokov. Veliko zaposlenih čuti tudi preobremenitev zaradi dela, kar jim prinaša dodatne skrbi in obveznosti ter odgovornosti, posledično pa povzroča dodatni razlog za stres. Glede na raziskave, pa je razvidno tudi, da se stres na delovnem mestu lahko pojavlja zaradi slabe organizacije v sami organizaciji. To pomeni, da vodja ne zna dobro razporediti dela, da so določeni zaposleni preobremenjeni, medtem ko drugi ne dobijo dovolj dela. Problem se pojavi tudi pri tem, da so določeni zaposleni v družbi oz. organizaciji izčrpani in vodje tega ne vidijo, in če komunikacija v podjetju ni urejena, to prinaša dodatne zaplete in nesoglasja. Ne glede na to ali smo obkroženi z negativnim ali pozitivnim stresom, je pomembno, da si vedno vzamemo čas zase in se sprostimo ter odpravimo napetosti in skrbi, ki nas pestijo. Velika večina vprašanih torej stresne situacije rešuje s pomočjo športnih aktivnosti, pa tudi s preživljanjem kakovostnega prostega časa z družino in s prijatelji. Ljudje si veliko raje privoščijo dopust za sprostitev, kot da bi se posluževali uporabe sprostitvenih tehnik. Si pa anketirani znajo svoje delo dobro organizirati ter si postaviti prednostne naloge in jim slediti, da zmanjšajo prisotnost stresa pri svojem delu. Zelo pomembno je, da se zaposleni v kateri koli stroki in poklicu, ne bojijo prositi za pomoč, ter da si priznajo, da niso vsemogočni in nezmotljivi, ter da vsak za dokončanje svojih nalog potrebujejo pomoč in mnenje druge strokovne osebe. Največji problem negativnega stresa je, da se ljudje, kadar so pod stresom, težje skoncentrirajo in težje sprejemajo odločitve. Ponavadi trpi tudi komunikacija, ki v pogostih primerih postane neprofesionalna, saj je govorec razdražljiv, nadut in jezen. Vse pa je odvisno tudi od vodje oddelka ali družbe oz. organizacije. In sicer od tega, koliko le-ta pozna svoje zaposlene, in koliko jih je pripravljen poslušati in sprejemati njihova mnenja.

V sami raziskavi me je zanimalo tudi, ali zaposleni pri delu s svojimi strankami čutijo kakršnekoli pritiske, saj je znano, da si stranke pri računovodskih izkazih želijo prikazati čim lepše rezultate svojega poslovanja, da bi plačali čim manj davka in imeli čim manj obveznosti do države. Odgovori pri tem anketnem vprašalniku so pokazali, da so si mnenja deljena. Polovica vprašanih je mnenja, da ne čuti nikakršnega pritiska s strani svojih strank. Obstaja možnost, da družbe nočejo priznati pod kakimi pritiski v resnici so, saj se bojijo izgube strank ali uničenja dobrega imena, v primeru, da bi oblasti izvedele za kako goljufijo. Medtem ko je druga polovica mnenja, da čutijo pritiske svojih strank, kar se tiče prikrojevanja rezultatov in delovanja na meji zakonitega v dobro stranke. Velik pomen pri pridobivanju strank ima strokovno osebje, ki je zaposleno. Pomembno je, da ima vsa potrebna znanja in sposobnosti za opravljanje svojega poklica. Ravno zato pa menim, da je odločilno to, da zaposleni niso pod pritiskom in stresom, da lahko svoje delo profesionalno opravljajo. Velik pomen pri pridobivanju novih strank so poznanstva, saj kot pravi slo. frazem, dober glas seže v deveto vas, pomembne pa so tudi nizke cene storitev, saj vemo, da ljudje dandanes gledajo na vsak dani evro in ga zato seveda želijo čim bolj unovčiti.

LITERATURA IN VIRI

1. Atelšek, R. (2016, 16. februar). Preverite, ali je vaš poklic na lestvici najbolj stresnih. *SiolNET*. Najdeno 15. maja 2017 na spletnem naslovu <http://siol.net/novice/moja-sluzba/preverite-ali-je-vas-poklic-na-lestvici-najbolj-stresnih-405913>
2. Battison, T. (1999). *Premagujem stres*. Ljubljana: Založba DZS.
3. CareerCast.com.(2016). *The most stressful jobs in 2016*. Najdeno 16. junija 2017 na spletnem naslovu <http://www.careercast.com/jobs-rated/most-stressful-jobs-2016>
4. Černigoj Sadar, N. (2002). Stres na delovnem mestu. *Teorija in praksa*, 39, 81–102.
5. Delo d.d. (2011). *Stres na delovnem mestu v Sloveniji še slabo obvladan*. Najdeno 13. decembra 2016 na spletnem naslovu <http://www.delo.si/druzba/zdravje/stres-na-delovnem-mestu-v-sloveniji-se-slabo-obvladan.html>
6. Dernovšek, Z. M., Gorenc, M., & Jeriček, H. (2006). *Ko te strese stres*. Ljubljana: Inštitut za varovanje zdravja.
7. Greenberg, J., & Baron, R. A. (2000). *Behavior in Organizations*. New Jersey: Prentice Hall.
8. Ihan, A. (2005). *Stres na delovnem mestu in spoprijemanje z njim*. Ljubljana: Arx.
9. Segal, J., Smith, M., Robinson, L., & Segal, R. (2017, april). Stress in the Workplace. *Helpguide.org*. Najdeno 2. marca 2017 na spletnem naslovu <https://www.helpguide.org/articles/stress/stress-at-work.htm>
10. Kmetec, T. (2014). *Povezava med komuniciranjem in stresom na delovnem mestu v organizaciji x* (magistrsko delo). Maribor: fakulteta Doba.
11. Lindemann, H. (1977). *Premagani stres*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
12. Lipnik, A. (2012). *Delo in zdravje? Delo ali zdravje*. Koper: Univerzitetna založba Annales.
13. Miller, M.D. (1995). Productivity through people. *Employee Counselling Today*, 7 (4), 15–19.
14. Newhouse, P. (2000). *Življenje brez stresa*. Ljubljana: Tomark.
15. Phillips, K. (2015, 8. december). Accounting for Bribery - Corruption or Practicality?. *Linkedin*. Najdeno 25. junija 2017 na spletnem mestu <https://www.linkedin.com/pulse/accounting-bribery-corruption-practicality-kevin-phillips>
16. Powell, T. (1997). *Free yourself from harmful stress*. London: Dorling Kindersley Ltd.
17. Powell, T. (1999). *Kako premagamo stres*. Ljubljana: Mladinska knjiga
18. *Računovodski servis Zadravec d.o.o.*. Najdeno 15. januarja 2017 na spletnem naslovu <http://zadravec.net/>
19. Rogelj, M. (2008). *Stres in dejavniki stresa na delovnem mestu* (diplomsko delo). Kranj: B&B višja strokovna šola
20. Segal, E. (2017). *Assessing empathy*. New York: Columbia University Press
21. Selič, P. (1999). *Psihologija bolezni našega časa*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
22. Statistični urad Republike Slovenije. (2016). *Delovno aktivno prebivalstvo po poklicu, spolu in letu, od leta 2010 do 2016*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.
23. Statistični urad Republike Slovenije. (2016). *Delovno aktivno prebivalstvo po poklicu, moški, od leta 2010 do 2016*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.

24. Statistični urad Republike Slovenije. (2016). *Delovno aktivno prebivalstvo po poklicu, ženske, od leta 2010 do 2016*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.

PRILOGA

PRILOGA: Anketni vprašalnik

Anketni vprašalnik!

SPOŠTOVANI!

Del svoje zaključne naloge bi rada namenila konkretni analizi stresa na delovnem mestu. V ta namen sem sestavila vprašalnik, vas pa prosim za čim bolj iskrene odgovore, da bo analiza dosegla svoj namen. Podatki bodo objavljeni v zaključnem delu. Anketa je anonimna. Vljudno vas prosim za sodelovanje in se Vam že vnaprej zahvaljujem.

TJAŠA GOMBOC

- 1. SPOL:** MOŠKI ŽENSKA

 - 2. STAROST:**
 - a. 20–30 let
 - b. 31–40 let
 - c. 41–50 let
 - d. Nad 50 let

 - 3. DELOVNA DOBA:**
 - a. manj kot 5 let
 - b. od 6 do 15 let
 - c. od 16 do 25 let
 - d. nad 25 let

 - 4. ALI BI SVOJE DELO OPISALI KOT STRESNO** (obkrožite ustrezen odgovor):
 - a. zelo redno,
 - b. občasno,
 - c. stres je pri mojem delu pravilo in ne izjema.
- vir: Rogelj Mateja, diplomsko delo: Stres in dejavniki stresa na delovnem mestu, 2008*
- 5. KATERI SO NAJPOGOSTEJŠI VZROKI STRESA PRI VAŠEM DELU** (obkrožite ustrezen odgovor; možnih več pravih odgovorov):
 - a. preobremenjenost,
 - b. slaba organiziranost,
 - c. težave z nadrejenimi,
 - d. težave s sodelavci,
 - e. finančne težave,
 - f. časovne stiske,
 - g. delovanje na meji zakonitega.

vir: Rogelj Mateja, diplomsko delo: Stres in dejavniki stresa na delovnem mestu, 2008

- 6. KATERI OD NAŠTETIH DEJAVNIKOV VAM PRESTAVLJA STRES NA DELU?**
 (ocenite na lestvici od 1 do 5, kjer pomeni 1 – dejavnik ni nikoli vir stresa, 2 dejavnik je redko vir stresa, 3 – dejavnik je občasno vir stresa, 4 – dejavnik je pogosto vir stresa, 5 – dejavnik je vedno vir stresa.)

Predolg delovni čas	1	2	3	4	5
Nadurno delo	1	2	3	4	5
Moje sposobnosti ne ustrezajo zahtevam dela	1	2	3	4	5
Preveč nalog in premalo časa	1	2	3	4	5
Premalo dela	1	2	3	4	5
Časovni pritisk in roki	1	2	3	4	5
Fizično okolje (hrup, higiena, temperatura ...)	1	2	3	4	5
Nejasne delovne naloge	1	2	3	4	5
Odgovornost	1	2	3	4	5
Strah pred tem, da bi naredil/-a napako	1	2	3	4	5
Delovanje na meji zakonitega	1	2	3	4	5
Nezadostna komunikacija	1	2	3	4	5
Premalo spodbude in podpore s strani vodstva	1	2	3	4	5
Ni jasno zastavljenih ciljev	1	2	3	4	5
Premalo časa za družinsko življenje	1	2	3	4	5

vir: Rogelj Mateja, diplomsko delo: Stres in dejavniki stresa na delovnem mestu, 2008

- 7. NA KAKŠNE NAČINE SE SPROŠČATE OZIROMA PRI KATERIH DEJAVNOSTIH SE NAJBOLJE SPOČIJETE** (obkrožite, možnih je več odgovorov)?

- Pri športnih dejavnostih,
- uporabljam tehnike sproščanja,
- v času, ki ga preživim z družino in prijatelji,
- na dopustu,
- ob gledanju televizije,
- ob poslušanju glasbe,
- drugo: _____.

vir: Rogelj Mateja, diplomsko delo: Stres in dejavniki stresa na delovnem mestu, 2008

- 8. KAKO ZMANJŠATE OBREMENITVE PRI DELU** (obkrožite, možnih je več odgovorov)?

- Kadar mi gre „za nohte“, poiščem pomoč.
- Določim prednostne naloge.
- Znam se dobro organizirati.
- Znam reči „ne“.
- Drugo _____.

vir: Rogelj Mateja, diplomsko delo: Stres in dejavniki stresa na delovnem mestu, 2008

9. KO SEM POD STRESOM, VPLIVA TO NA MOJE DELO, TAKO DA ... (možnih več odgovorov!)

- a. Se težje skoncentriram.
- b. Počasi in težje sprejemam odločitve.
- c. Za dokončanje nalog porabim še več časa kot sicer.
- d. Kadar sem pod stresom, se moja zmogljivost poveča.
- e. Postanem razdražljiv in se jezim zaradi malenkosti.
- f. Drugo_____.

vir: Rogelj Mateja, diplomsko delo: Stres in dejavniki stresa na delovnem mestu, 2008

10. KAKO KOMUNICIRATE, KADAR STE POD STRESOM? (pri vsaki navedeni trditvi označite številko med 1 in 5, ki ustreza vaši oceni; pri tem naj 1 pomeni, da sploh ne drži, 2 delno ne drži, 3 ne morete se odločiti, 4 večinoma drži in 5 popolnoma drži)

Govorim raztreseno	1	2	3	4	5
Govorim razdražljivo, naduto, jezno	1	2	3	4	5
Nasprotniku ne znam predati bistva sporočila	1	2	3	4	5
Ne upoštevam nasprotnikovih želja in pričakovanj	1	2	3	4	5
Besedno se znesem nad sodelavci	1	2	3	4	5
Zelo malo govorim	1	2	3	4	5
Govorim glasneje	1	2	3	4	5
Se pretirano kritičen/-na do drugih	1	2	3	4	5

vir: Kmetec Tadeja, magistrska naloga: Povezava med komuniciranjem in stresom na delovnem mestu v organizaciji x, 2014

11. V KOLIKŠNI MERI SE STRINJATE S TRDITVAMI V TABELI? (Pri ocenjevanju upoštevajte svoje trenutno delovno mesto, organizacijsko enoto in neposrednega vodjo. V tabeli v vsaki vrstici obkrožite, koliko za vas veljajo naslednje trditve, pri čemer pomeni 1 sploh se ne strinjam, 2 delno se ne strinjam, 3 niti da niti ne, 4 večinoma se strinjam, 5 popolnoma se strinjam)

S sodelavci se pogovarjamo odprto in sproščeno	1	2	3	4	5
Komunikacija z drugimi oddelki je dobra	1	2	3	4	5
Z vodjo imamo redne delovne sestanke	1	2	3	4	5
Vodja nas spodbuja in za dobro delo tudi pohvali	1	2	3	4	5
Vodja s svojo komunikacijo ustvarja dobro počutje v naši enoti	1	2	3	4	5
Komunikacija vodje je spoštljiva	1	2	3	4	5
V komunikaciji z vodjo ne občutim strahu ali nelagodja	1	2	3	4	5
Od vodje dobim vse potrebne informacije, da lahko dobro opravljam delo	1	2	3	4	5
Vodja mi redno daje povratne informacije o opravljenem delu	1	2	3	4	5

vir: Kmetec Tadeja, magistrska naloga: Povezava med komuniciranjem in stresom na delovnem mestu v organizaciji x, 2014

12. ALI S STRANI STRANK OBČUTITE KAKRŠNEKOLI PRITISKE PRI POSLOVANJU Z NJIMI? (možnih več odgovorov!)

- a. Pritisk prikrojevanja rezultatov poslovanja stranke.
- b. Delovanje na meji zakonitega v dobro stranke.
- c. S strani strank ne čutim nikakršnega pritiska.

Vir: lastna raziskava

13. ZAKAJ MISLITE, DA SE STRANKE ODLOČAJO ZA VAS? (možnih več odgovorov!)

- a. Nizke cene storitev,
- b. majhna konkurenca na strokovnem področju,
- c. zaradi poznanstva,
- d. strokovno osebje,
- e. bližina servisa,
- f. drugo _____.

Vir: lastna raziskava