UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA VISOKE POSLOVNE ŠOLE

STRES NA DELOVNEM MESTU V ZAVAROVALNICI TRIGLAV, D.D.

Ljubljana, junij 2016 Mateja Judež

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Mateja Judež, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Stres na delovnem mestu v Zavarovalnici Triglav, d.d., pripravljenega v sodelovanju s svetovalcem red. prof. dr. Vladom Dimovskim

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 06.06.2016 Podpis študentke: Mateja Judež

KAZALO

UVOD **1**
1 STRES **2**
1.1 Opredelitev stresa 2
1.2 Vrste stresa 3
1.2.1 Naravni in umetni stres 3
1.2.2 Pozitivni stres 3
1.2.3 Negativni stres 4
1.3 Posledice stresa 4
1.4 Individualno premagovanje stresa 5
1.4.1 Fizična aktivnost 5
1.4.2 Sproščanje 5
1.4.3 Prehrana 5
1.4.4 Upravljanje s časom 6
1.4.5 Spanje 6
2 STRES NA DELOVNEM MESTU **6**
2.1 Dejavniki stresa na delovnem mestu 7
2.1.1 Značilnosti dela 7
2.1.2 Odnosi na delovnem mestu 8
2.1.3 Vloga v podjetju 8
2.1.4 Kariera 8
2.1.5 Nadlegovanje in nasilje na delovnem mestu 8
2.2 Pristop podjetja k premagovanju stresa 9
2.2.1 Preoblikovanje dela 9
2.2.2 Gibljiv delovni čas 9
2.2.3 Analiza in natančna opredelitev vloge v podjetju 9
2.2.4 Ustvarjanje ugodne organizacijske klime 10
2.2.5 Programi za premagovanje stresa pri zaposlenih 10
2.3 Širše posledice stresa za podjetje 10
3 ANALIZA RAZISKAVE NA DELOVNEM MESTU V ZAVAROVALNICI TRIGLAV, D.D. **11**
3.1 Predstavitev podjetja 11
3.2 Poslanstvo, vrednote in vizija Skupine Triglav 12
3.3 Namen in cilji raziskave 12
3.4 Analiza rezultatov raziskave 13
3.5 Povzetek rezultatov 23
SKLEP **23**
LITERATURA IN VIRI **25**
PRILOGE

KAZALO GRAFOV

Graf 1: Delež anketiranih žensk in moških 13
Graf 2: Delež anketiranih po starosti 13
Graf 3: Delež anketiranih po stopnji izobrazbe 14
Graf 4: Delež anketiranih po delovni dobi 14
Graf 5: Ali ste zadovoljni z vašim delom? 15
Graf 6: Ali se bojite, da bi izgubili službo? 15
Graf 7: Ali se vam zdi plača primerna za delo, ki ga opravljate? 15
Graf 8: Ali ste za dobro opravljeno delo nagrajeni? 16
Graf 9: Se vam zdi, da je vaše delo cenjeno? 16
Graf 10: Ali je delo dobro organizirano? 16
Graf 11: Ali ste zadovoljni z delovnimi pogoji? 17
Graf 12: Za opravljanje delovnih nalog imam dovolj časa 17
Graf 13: Ali vam podjetje omogoča fleksibilen delovni čas? 17
Graf 14: Ali imate pri svojem delu podporo nadrejenih? 18
Graf 15: Ali nadrejeni upoštevajo vaše pripombe in/ali predloge? 18
Graf 16: Ali se dobro razumete s sodelavci? 19
Graf 17: Ali bi svoje delo opisali kot stresno? 19
Graf 18: Ali imate zaradi stresa zdravstvene težave? 19
Graf 19: Ali ste zaradi težav, ki jih povzroča stres, kdaj odsotni z dela? 20
Graf 20: Ali imate znotraj podjetja omogočene dejavnosti, ki pomagajo pri odpravljanju stresa? 20
Graf 21: Na kakšen način vam podjetje pomaga pri premagovanju stresa? 21
Graf 22: Kako se sprostite med delovnim časom? 21
Graf 23: O službi razmišljam tudi v prostem času 22
Graf 24: Kako premagujete stres v prostem času? 22

UVOD

Hiter tempo življenja, tehnološke spremembe, vsakodnevni pritiski, pehanje za dobičkom, slaba komunikacija in izgubljanje spoštovanja in vrednot so stalnice, ki spremljajo življenje in delo današnjega človeka. Vse se začne že v zgodnjem otroštvu in traja vse do bridkega konca. Ampak ljudje smo v svojem bistvu bolj nagnjeni k lagodnosti in sanjarjenju, zato smo vsakodnevno v konfliktu med tistim kar od nas zahtevajo in pričakujejo in tistim, kar bi si v resnici želeli. Posledica tega je, da se vsakodnevno srečujemo z neprijetnimi stresnimi situacijami, ki v nas vzbujajo nelagodje in nervozo. Koliko nepotrebnega slabega počutja, stiske in tesnobe povzroča samo neučakanost. Z njo se srečamo že sami v sebi. Velikokrat ne moremo dočakati, da bomo na vrsti na blagajni ali okencu urada. Kolikokrat pogledamo na uro, po večkrat v eni sami minuti. Nadaljuje se v družini, ko se vedno nekam mudi. Koliko nepotrebne bitke s časom in koliko nepotrebnega hitenja je v službi. Vedno se mudi za razna poročila, stranke nikoli dovolj hitro ne dobijo ponudbe ali odgovora. Kar naenkrat imamo pred seboj nekaj različnih nalog, vse pa morajo biti opravljene kar se da hitro in natančno. Mi pa smo na koncu čisto izžeti in brez moči. Vsakodnevno doživljanje takih stresnih situacij slej ko prej terja svoj davek.

Namen moje zaključne strokovne naloge je spoznati in opredeliti dejavnike stresa na izbranem delovnem mestu v Zavarovalnici Triglav, d.d. Izpostavljenost stresu neposredno vpliva na učinkovitost in produktivnost zaposlenih, zato je potrebno dejavnike stresa prepoznati in jih sproti odpravljati.

Cilj zaključne strokovne naloge je analizirati dejavnike stresa v delovnem okolju kot tudi v zasebnem življenju. S pomočjo anonimnega anketnega vprašalnika bom pridobila podatke o izpostavljenosti zaposlenih stresu na izbranem delovnem mestu v Zavarovalnici Triglav, d.d.. Z analizo rezultatov bom predstavila ugotovitve in podala predloge za izboljšave na tem področju.

Zaključna strokovna naloga je sestavljena iz dveh delov: prvega teoretičnega in drugega praktičnega. Prvi, teoretični del sestavljata dve poglavji. V prvem poglavju so predstavljene različne definicije stresa, dejavniki stresa, posledice stresa in metode za odpravljanje stresa. Drugo poglavje pa zajema področje stresa na delovnem mestu, stresorje v delovnem okolju, pristop podjetja k odpravljanju le-teh in širše posledice stresa za podjetje. V drugem, praktičnem delu bo sledila kratka predstavitev Zavarovalnice Triglav, d.d. in izbranega delovnega mesta, analiza anketnega vprašalnika, ter ugotovitve in predlogi za izboljšave na izbranem področju.

1 STRES

»Stres je življenje in življenje je stres. Stresa iz vsakdanjega življenja ne moremo izločiti in se mu ne moremo vedno izogniti. Stresa ne zdravimo, zdravimo samo bolezni, ki jih stres povzroči. Sicer se moramo s stresom soočiti, sprijazniti in ga poskušati čim bolj nadzorovati, obvladovati, krotiti, ublažiti in izkoristiti sebi v prid« (Starc, 2007, str. 285).

Stres je problem sodobnega življenja, spremlja nas na vsakem koraku. S stresom se srečujemo vsi, otroci, najstniki, starši, stari starši in ne samo tisti, ki smo zaposleni. Hiter ritem življenja je poln zahtev, vsakodnevnih problemov, pritiskov in konfliktov.

V našem življenju se vsakodnevno pojavljajo napori in vznemirjenja. To so vsakdanji napori, ki jih bol ali manj uspešno obvladujemo. Med vsakdanje napore štejemo delo v gospodinjstvu, starševske dolžnosti, finančne skrbi in časovni pritisk. Tudi vsi ti napori so pomemben izvor stresa (Treven, 2005, str. 32).

Med dejavnike stresa, ki ne izhajajo iz delovnega okolja štejemo finančne probleme, družinske težave, samohranilstvo, selitve, smrt bližnjih, resne bolezni in druge pomembne življenjske prelomnice (Stranks, 2005, str. 20).

V življenju nam stres lahko pomaga ali pa oteži vsakodnevne situacije. Stres lahko ogrozi naše zdravje, saj je kar 70 do 80 % vseh obiskov bolnikov pri zdravniku zaradi bolezni, ki so povezane s stresom, zato moramo stres in njegove posledice jemati resno. Preden se spopademo s stresom, moramo najprej razumeti njegov pomen.

1.1 Opredelitev stresa

Beseda stres izvira iz latinščine, prvič je bila uporabljena v 17. stoletju. Uporabljali so jo za opis nadloge, pritiska ali težave. V 18. in 19. stoletju se je pomen besede stres spremenil in je pomenil silo, pritisk ali močan vpliv, ki deluje na neki predmet ali osebo, le-ta pa se bori za ohranjanje svoje nedotakljivosti z uporom tej sili. To silo danes imenujemo notranji stres, obremenitev ali napetost (Spielberger, 1985).

Hans Selye je definicijo stresa opisal kot telesno prilagajanje neznanim okoliščinam in dražljajem, ki motijo osebno ravnovesje (Luban-Plozza & Pozzi, 1994, str. 14).

Pojem stres nam v življenju najpogosteje privabi pomisleke na nekaj neprijetnega, na nekaj nad čemer nimamo vpliva. Stres je vzrok napetosti in nezadovoljstva, številnih bolezni pa tudi prezgodnjih smrti in samomorov, hkrati pa povzroča tudi veliko gospodarsko škodo (Schmidt, 2001).

Looker in Gregson (1993, str. 31) opredelita stres kot *»neskladje med dojemanjem zahtev na eni strani in sposobnosti za obvladovanje zahtev na drugi strani. Razmerje med dojemanjem zahtev in oceno sposobnosti za kljubovanje pritiskom odločilno vpliva na doživljanje stresa – škodljivega in prijaznega.«*

1.2 Vrste stresa

Ljudje se na stresne situacije odzivamo različno. V preteklosti je stres ljudem predstavljal vir preživetja, saj se ga niso bali, ker so ga dojemali kot problem, ki ga je potrebno rešiti. Danes besedo stres največkrat razumemo kot nekaj negativnega, saj je produkt sodobnega načina življenja in tehnološkega napredka. Vrsta stresa je odvisna od trajanja, situacij in dogodkov.

1.2.1 Naravni in umetni stres

Za naravni stres velja, da je evolucija poskrbela za mehanizme ponovnega uravnoteženja telesa. Umetni stres, žal, te sposobnosti nima (Schmidt, 2001, str. 9).

Pri naravnem stresu ločimo dve skrajnosti. Prva skrajnost je obrambna reakcija preživetja, druga pa prijetni stres, ki ga doživljamo kot krasne trenutke ugodja. Stres, kot posledica ogroženosti pomeni reakcijo telesa na nevarnosti iz okolja. Odziv je obramba, pobeg ali napad. V taki situaciji je telo v stanju pripravljenosti. Rezultat tega je večja pozornost, višja koncentracija in jasno razmišljanje. Ko nevarnost mine se telo samo uravnoteži (Schmidt, 2001, str. 9).

Umetni stres se pojavi, ko zahteve presežejo naše sposobnosti. Nastal je kot posledica današnje družbe, ki od ljudi zahteva vedno več. Za boj proti umetnemu stresu nimamo razvite ustrezne samoobrambe. Snovi, ki jih telo dovaja za potrebe obrambe, se v telesu kopičijo in motijo normalen potek delovanja telesa. Posledica so številne bolezni (psihične bolezni, srčno žilne bolezni, težave s prebavili, slab imunski sistem) in psihične težave, kot so: občutek pomanjkanja časa, nestrpnost in nezaupanje (Schmidt, 2001, str. 11).

1.2.2 Pozitivni stres

Ko čutimo, da smo kos določeni situaciji pomeni, da so zahteve manjše od naših sposobnosti, zato smo motivirani in se z veseljem in polni pozitivne energije lotimo zastavljene naloge. Stresna reakcija pri takih situacijah nam povzroči prijetno stanje pripravljenosti, ki zelo ugodno vpliva na telo in um, ustvarjalnost in produktivnost (Looker & Gregson, 1993, str. 34).

Ljudje pod vplivom pozitivnega stresa so umirjeni, delavni, dobrohotni, prepričani vase, družabni, kreativni, uspešni ter sposobni jasnega in racionalnega razmišljanja in pripravljeni pomagati drugim (Božič, 2003, str. 20).

1.2.3 Negativni stres

Za normalno življenje je nekaj stresa nujno potrebnega. Problem nastane, ko se nam stresne situacije kopičijo in trajajo predolgo. Negativni stres se v večini pojavi, ko zahteve presežejo naše zmožnosti ter nam primanjkuje motivacije in volje do uresničitve zastavljenih ciljev (Looker & Gregson, 1993, str. 33).

Ljudje, ki so izpostavljeni negativnemu stresu, so nezadovoljni, žalostni, nemirni, negotovi, nezaupljivi, raztreseni, nedružabni. Pogosto se počutijo nekoristne, izogibajo se odgovornosti in zavračajo delo. Radi tudi pretiravajo in so pogosto odvisni od alkohola, nikotina in drugih škodljivih razvad (Božič, 2003, str. 21−22).

1.3 Posledice stresa

Vsak posameznik v življenju izkusi posledice stresa. Zmerna količina stresa v našem vsakdanu je pozitivna, saj nas lahko spodbudi da damo več od sebe kot bi dali sicer. Problem je, kadar se koristen stres prevesi v škodljivega. Ta nas niče več ne spodbuja ampak nas ohromi.

Visoka stopnja škodljivega stresa privede do najrazličnejših težav z zdravjem, nekatere od njih so lahko tudi usodne. Po oceni naj bi bilo kar 75 % obiskov pri splošnem zdravniku povezanih s stresom (Looker & Gregson, 1993, str. 74).

Strokovnjaki so enotnega mnenja, da dolgotrajno delovanje stresne reakcije povzroča številne bolezenske pojave, in sicer: telesne, psihične in vedenjske (Looker & Gregson, 1993, str. 74).

Prve znanilce preveliki izpostavljenosti stresu razvrstimo v tri skupine: čustveni, vedenjski in telesni simptomi. Med čustvene simptome prištevamo brezvoljnost, tesnobo, razdraženost, duševno utrujenost in pretirano zaverovanost vase. Vedenjski simptomi so izogibanje, pretiravanje, neurejenost in težave z zakonom, ter telesni simptomi, med katere spadajo pretirana skrb, fizična izčrpanost, nerazpoloženost in oslabljen imunski sistem (Luban-Plozza & Pozzi, 1994, str. 13−14).

1.4 Individualno premagovanje stresa

Poznavanje in uporaba individualnih metod za premagovanje stresa nam pomaga, da se počutimo bolje in lažje obvladujemo stresne situacije. Kljub velikemu številu dnevnih obveznosti in pomanjkanju časa je pomembno, da si vsak dan vzamemo nekaj minut zase, saj dolgotrajna izpostavljenost škodljivemu stresu privede do resnih zdravstvenih težav.

1.4.1 Fizična aktivnost

Redna fizična aktivnost, dovolj je 15 do 20 minut na dan, izboljša počutje ljudi, in je odlična preventiva za splošno zdravje. Na ljudi, ki so redno fizično aktivni, imajo škodljivi vplivi stresa manjši učinek, prav tako ti ljudje lažje sprejemajo pomembne odločitve in delo opravijo hitreje in kakovostnejše, zato je pomembno, da v svoje življenje vključimo redno telesno aktivnost.

1.4.2 Sproščanje

Sproščanje je osnovni način obvladovanja stresa. Tehnike sproščanja zmanjšujejo in omejuje simptome stresa. S sproščanjem se umirita srčni utrip in dihanje, zniža se krvni tlak in napetost v mišicah popusti. Posledica sproščanja so tudi umirjene misli.

Načinov sproščanja je veliko, zato si vsak posameznik lahko izbere tehniko, ki mu odgovarja, vendar le-ta ne sme biti dodatna obremenitev. Pri sprostitvi morajo biti misli usmerjene v ta trenutek, pozornost pa je namenjena dihanju.

Tehnike sproščanja, ki so enostavne in jih lahko izvajamo kjerkoli in kadarkoli, za njihovo izvedbo pa ne potrebujemo posebne opreme so dihalne vaje, meditacija, avtogeno sproščanje, joga,…

1.4.3 Prehrana

Sodoben, hiter ritem življenja ne sme biti razlog, da bi zanemarili zdravo prehranjevanje, ki je bistvenega pomena za dobro zdravje in počutje in vir naše energije, tako psihične kot fizične. Če jemo zdravo in uravnoteženo hrano, se počutimo bolje in zato tudi lažje obvladujemo stres in stresne situacije. Pri zdravem prehranjevanju je pomembno, da zaužijemo svežo hrano, ki je bogata z vitamini, minerali in vlakninami. Priporočljivo je, da si dnevno količino hrane razdelimo na več manjših obrokov, ter zaužijemo zadostno količino tekočine.

1.4.4 Upravljanje s časom

V današnjem času imamo pogosto občutek, da ima dan premalo ur, zato smo nenehno pod časovnim pritiskom. Napeti smo in nenehno se sprašujemo, ali bomo uspeli opraviti vse dnevne obveznosti. Vsakodnevno pomanjkanje časa nas spravlja v stresno situacijo, ko imamo občutek, da obveznosti ne moremo opraviti v »normalnem« času. Stres, ki nastane zaradi časovnega pritiska, učinkovito rešimo z dnevnim seznamom opravil, in sicer: ločimo delovne in zasebne obveznosti. Opravila na seznamu razvrstimo po pomembnosti. Če le moremo, ne dovolimo, da se v ta seznam z vseh strani vrivajo nove naloge, ki potem bistveno skrajšujejo roke. Prednost naj imajo nujna in pomembna opravila. Zahtevnejših opravil se lotimo v delu dneva, ko smo najbolj učinkoviti. Tudi če so nam še tako zoprna jih ne puščajmo za konec delovnega časa, ko nam že popuščajo tako mentalne kot fizične sposobnosti. Kljub najbolj optimističnemu pristopu se v takem primeru rado kaj zaplete, delo pa je zato slabo opravljeno, saj običajno zmanjka časa.

Hkrati pa ne pozabimo na ohranjanje ravnovesja med delom in prostim časom. Bistvenega pomena je, da znamo prepoznati, kje je meja še sprejemljive količine stresa, ki jo redno znižujemo z ustrezno telesno aktivnostjo ali sproščanjem.

1.4.5 Spanje

Po vseh dnevnih obremenitvah je potrebno, da si vzamemo tudi čas za razne aktivnosti in počitek. Pomemben del počitka je spanje. Dober, krepčilen spanec je izredno pomemben za naše dobro počutje in produktivnost. Vendar ni sam po sebi umeven, tudi za to se moramo potruditi. Paziti moramo, da pred spanjem ne jemo, vsaj ne v večjih količinah, da se izogibamo mentalnemu stresu in da hodimo spat in vstajamo približno ob istih urah. Prav tako pred spanjem ni priporočljivo uživanje alkohola. Če misli pred spanjem ne moremo umiriti, je bolje, da si pomagamo z dobro knjigo. Zavedajmo se, da je dober spanec že pol zdravja.

2 STRES NA DELOVNEM MESTU

»Stres na delovnem mestu vpliva tako na učinkovitost podjetja kot tudi na kakovost življenja posameznika« (dr. Matej Tušak v Mljač, 2016).

Definicija delovnega stresa je čustveno stanje, ki je rezultat razlike med zahtevami in sposobnostmi posameznika za prenašanje stres. Stresna situacija lahko postane negativna izkušnja, saj se lahko poveže z neprijetnimi stanji napetosti in depresije. Osnovna predpostavka je, da stopnja prilagojenosti na okolje in lastnosti posameznika neposredno vpliva na zadovoljstvo in učinke pri delu (Bilban, 2007, str. 32).

Stres, ki prizadene večino zaposlenih imenujemo kolektivni stres in je rezultat strukturalnih in kulturnih lastnosti podjetja, posebnosti dela ali neugodnega zunanjega okolja (Černigoj-Sadar, 2002, str. 86).

28.4. je svetovni dan zdravja in varnosti pri delu, ki je bil letos namenjen obvladovanju stresa na delovnem mestu. Po podatkih Zbornice varnosti in zdravja pri delu v Sloveniji zaradi stresa trpita dve tretjini delavcev. Republiški inšpektorat RS za delo opozarja, da število ugotovljenih kršitev na področju varnosti in zdravja pri delu narašča. V letu 2015 jih je bilo skoraj 20.400, kar je dobrih 8 % več kot v letu 2014. Zato v Zvezi Svobodnih Sindikatov Slovenije pozivajo k sprejetju ustreznih predpisov, ki bi področje varnosti in zdravja pri delu bolj uredili (V Sloveniji zaradi stresa trpita dve tretjini delavcev, 2016).

2.1 Dejavniki stresa na delovnem mestu

Poleg fizičnih dejavnikov, ki jih lahko vidimo, slišimo ali čutimo (hrup, vročina, vlaga, smrad ipd.), k vse bolj stresnemu okolju na delovnem mestu pripomorejo tudi psihološki dejavniki kot so vse večja konkurenca, visoka pričakovanja, psihosocialna tveganja in daljši delovni čas.

Glede na hitre spremembe, ki jih v zadnjih letih doživljamo prav na vseh področjih, tudi delodajalci od zaposlenih pričakujejo, da so bolj vzdržljivi in zanesljivi. Zaradi hude konkurence moramo biti bolj odzivni in hitrejši pri sprejemanju odločitev. Poleg tega moramo izvajati več nalog hkrati, da lahko sledimo hitrim tehnološkim spremembam, velikokrat pa tudi zaradi zniževanja stroškov delodajalcev. Zaradi zahtev po večji produktivnosti se je povečala količina dela. Tudi če delodajalec ne zahteva, da delamo preko delovnega časa, smo v podaljšanje le-tega vse večkrat prisiljeni sami, če želimo opraviti zadane naloge v dogovorjenih rokih. Seveda podaljševanje delovnega časa vpliva tudi na družinsko življenje in nezadovoljstvo partnerja in otrok. Če se vsemu temu pridruži še naše nezadovoljstvo zaradi nagrajevanja in morebitni konflikti med sodelavci ali nadrejenimi, je posledica naše vsakodnevno slabo počutje in preutrujenost, ki vodita v zmanjševanje delovne učinkovitosti, nezadovoljstvo in celo depresijo ali hujšo bolezen.

2.1.1 Značilnosti dela

Izvori stresa so prisotni pri vsakem delu. Stres se pojavlja v nevarnih in neugodnih razmerah. Delo v izmenah vpliva na mentalno učinkovitost, delovno motivacijo, zasebno življenje in zdravje zaposlenih. Delo, ki preseže 40 do 50 ur na teden je neproduktivno. Stres povzročajo npr.: nepričakovana potovanja, naloge, za katere nimamo predvidenega dovolj časa ter konstantno prilagajanje novim tehnologijam (Černigoj-Sadar, 2002, str. 93).

Zmotno je mnenje, da so zaposleni, ki imajo več dela bolj pod stresom, saj so učinkoviti in z doseganjem ciljev zmanjšujejo obremenjenost s stresom. Med tem ko zaposleni z manjšo obremenitvijo v svojem delu ne vidijo izziva in kreativnosti, doživijo več stresa saj ne dosegajo ciljev in ne občutijo zadovoljstva s sabo (Žunec, 2004).

2.1.2 Odnosi na delovnem mestu

Odnose na delovnem mestu razvrstimo v 3 skupine: odnosi s šefom, odnosi s podrejenimi in odnosi s sodelavci. Največja težava v odnosu s šefom je medsebojno zaupanje in spoštovanje, pri odnosih s podrejenimi pa je največkrat problem nesposobnost ravnanja z ljudmi (Černigoj-Sadar, 2002, str. 94).

Dobri medosebni odnosi znotraj podjetja so izjemnega pomena, saj z njimi ustvarjamo prijetno delovno okolje, pomembni so za razvoj človekove osebnosti, hkrati pa neposredno vplivajo na kakovost opravljenega dela. Pogoja za dobre odnose sta predvsem komunikacija in zaupanje.

2.1.3 Vloga v podjetju

Minimalen stres v podjetju dosežemo z jasno opredeljenimi vlogami. Vendar je to v praksi le redkost. Izvor stresa predstavljajo dvoumnost vloge, konfliktnost vloge in stopnja odgovornosti. O dvoumnosti vloge govorimo, kadar zaposleni nima predstave o ciljih, pričakovanjih, obsegu in odgovornosti svojega dela. Stresne situacije zaradi odgovornosti se povečujejo, saj so nadrejeni pogosto ujeti med dva cilja: zmanjšanje stroškov za kadre in varnost dela podrejenih (Černigoj-Sadar, 2002, str. 93−94).

2.1.4 Kariera

Ljudje si pred sklenitvijo delovnega razmerja zastavijo cilje, kaj želijo doseči na poklicnem področju. Zavedajo se lastne vrednosti in svojih sposobnosti. To je poklicna samopodoba, na osnovi katere si zastavijo cilje glede nagrajevanja in napredovanja na delovnem mestu, ki naj ne bi ponujal le dela marveč tudi razvoj na osebne, strokovnem in poslovnem področju. V kolikor se proces kariere ne odvija po pričakovanjih, lahko izgubijo samospoštovanje in občutek pripadnosti podjetju. Vsakodnevno delo spremlja nelagodje in nezadovoljstvo s samim seboj in sodelavci, vse skupaj pa se odraža na uspešnosti (neuspešnosti) opravljenega dela in medsebojnih odnosih.

2.1.5 Nadlegovanje in nasilje na delovnem mestu

Nadlegovanje na delovnem mestu je pogosto izvor stresa. O nadlegovanju govorimo, kadar gre za neprimerno ravnanje z zaposlenimi, ki se ponavlja. Nadlegovanje na delovnem

mestu je verbalni ali fizični napad, nevljudno vedenje, postavljanje nerazumljivih rokov, neizvedljive naloge, nazadovanje in družbena osamitev (Treven, 2005, str. 27).

Vsako nasilje pusti posledice, pogosto trajne. Posledice se najprej pokažejo na zdravju in kariernem razvoju zaposlenega, velikokrat pride do razpada družine, sledi poslabšanje duševnega zdravja in na koncu odpoved delovnega razmerja.

2.2 Pristop podjetja k premagovanju stresa

Podjetja zaposlenim pomagajo z uvedbo strategij za nadzor dejavnikov, ki povzročajo stres in različnimi izobraževanji na področju obvladovanja stresa. Namen strategij je zmanjšanje stresa pri zaposlenih. Pri izvajanju strategij za nadzor dejavnikov je potrebno zmanjšati oz. izločiti stresorje, seznaniti zaposlene kako se spopasti s stresom in nuditi podporo tistim, ki so že bili izpostavljeni stresu.

2.2.1 Preoblikovanje dela

Pri oblikovanju delovnih nalog v podjetju je potrebno upoštevati motivacijski vidik in zadovoljstvo zaposlenih pri delu. Ključen dejavnik je obogatitev dela, ki zajema vsebinske dejavnike dela in značilnosti dela. Vsebinski dejavniki dela so: odgovornost, samostojnost, priznanje, možnost za uspeh, napredovanje in razvoj. Značilnosti dela pa vključujejo različne spretnosti in naloge, pomembnost nalog, neodvisnost in povratno zvezo. Temeljne značilnosti dela vplivajo na psihično stanje zaposlenih. Zaposleni imajo občutek pomembnosti in odgovornosti in so zato bolj motivirani za delo. Bolj motivirani kot so zaposleni za delo večja je osebna in delovna učinkovitost. Prav tako pa tako delo zaposlenim povzroča manj stresa (Treven, 2005, str. 76–78).

2.2.2 Gibljiv delovni čas

Ljudje moramo stalno usklajevati zasebno in poklicno življenje, zato je gibljiv delovni čas, kolikor delovne razmere to dopuščajo, koristen tako za delavca kot za delodajalca. Gibljiv delovni čas nudi družini prijazne delovne pogoje, povečuje pripadnost delavcev in zmanjšuje fluktuacijo. Hkrati ugodno vpliva na zmanjševanje stresa pri zaposlenih, saj si lahko sami izberejo svoj delovni čas znotraj predpisanih ur. Prožna ureditev delovnega časa pa tudi omogoča uravnoteženo zastopanost spolov na delovnih mestih.

2.2.3 Analiza in natančna opredelitev vloge v podjetju

Konflikt in negotovost vloge sta tesno povezana z neustrezno opredeljenostjo odgovornosti zaposlenih. Nadrejeni ta stresni dejavnik zaposlenih lahko zmanjšajo tako, da jim namesto opisov in dolžnosti za izvedbo del predstavijo delovne funkcije (Treven, 2005, str. 82−83).

Vloge posameznih zaposlenih je potrebno jasno in natančno opredeliti. Primerna strategija v situacijah, ko se vloge prepletajo, je pogajanje o vlogah. Zaposleni v podjetjih z aktivnim procesom spreminjanja vlog, poskušajo reorganizirati delo v smislu zmanjšanja konfliktnosti, dvoumnosti in preobremenjenosti na delovnem mestu (Sutherland & Cooper, 2000, str. 182−184).

2.2.4 Ustvarjanje ugodne organizacijske klime

»Organizacijska klima je odsev tistega, kar zaposleni pričakujejo od podjetja, sodelavcev, nadrejenih, in tudi dejansko odsev tistega, kar dejansko dobijo in pogrešajo« (Treven, 2001, str. 123).

Ozračje v mnogih podjetjih je neustrezno, nefleksibilno in neosebno. Neugodna klima povzroča stres in nezadovoljstvo ter zmanjšuje učinkovitost zaposlenih. Organizacijsko klimo v podjetju je potrebno preverjati vsaj enkrat letno. Za preverjanje so najbolj primerni vprašalniki z zapisanimi trditvami, vprašani pa svoje mnenje izrazi z oznako stopnje strinjanja. Rezultate, pridobljene z vprašalnikom ustrezno analiziramo, povratne informacije pa posredujemo zaposlenim (Treven, 2005, str. 89).

2.2.5 Programi za premagovanje stresa pri zaposlenih

Podjetja lahko zaposlenim pri premagovanju stresa pomagajo tudi s posebnimi programi. Programi, ki se najpogosteje uporabljajo, so:
- programi za usposabljanje zaposlenih, kako obvladati stres;
- programi za ohranjanje zdravja in dobrega počutja;
- programi za pomoč zaposlenim.

S temi programi zaposlene seznanijo z različnimi metodami premagovanja stresa. Namen je naučiti zaposlene kako učinkovito zmanjšati stres. Programi potekajo v obliki delavnic, na katerih se zaposleni naučijo, kako skrbeti za svoje zdravje. Zaposleni, ki znajo poskrbeti za svoje zdravje in učinkovito premagovati stres so bolj produktivni in le redko koristijo bolniško odsotnost (Treven, 2005, str. 93).

2.3 Širše posledice stresa za podjetje

Stres ne vpliva samo na zaposlene, temveč tudi na podjetje kot celoto. Zaposleni zaradi stresa ne opravljajo delovnih nalog po načrtu in na ta način prenašajo stres na sodelavce, podrejene in nadrejene. Tako se stres širi po celotnem podjetju (Heller & Hindle, 2001, str. 770−771).

Dejavniki, ki vplivajo na delovno storilnost, so motivacija, usposobljenost, ustvarjalnost, osebnostne in psihofizične lastnosti zaposlenih. Pomembni pa so tudi drugi dejavniki, kot

so delovno ozračje, zadovoljstvo z delom, vsebina in zahtevnost dela, plača in nagrade, razumevanje s sodelavci ter ugled in vodenje podjetja. Zaradi vse večjega stresa ljudje delujemo pod optimalno ravnijo, kar se kaže predvsem na uspešnosti, napake zaposlenih pa povečujejo stroške podjetja (Treven, 2005, str. 95).

V Evropi je vsak tretji delavec izpostavljen stresu. Vsako leto je zaradi posledic stresa izgubljenih več kot milijon delovnih dni. Delodajalci se ne zavedajo, kako velik vpliv ima stres na podjetje in poslovni uspeh. Podjetja imajo stroške, ki so posledica stresa, zaradi izostajanja, nadomeščanja, manjše produktivnosti zaposlenih. Pogosto so ti stroški vzrok za slabši poslovni izid oz. izgubo v podjetju (Treven, 2005, str. 97−99).

3 ANALIZA RAZISKAVE NA DELOVNEM MESTU V ZAVAROVALNICI TRIGLAV, D.D.

3.1 Predstavitev podjetja

Zgodovina Zavarovalnice Triglav sega v daljno leto 1900, ko je bila ustanovljena Vzajemna zavarovalnica. To je bila prva slovenska zavarovalnica, ustanovljena z domačim kapitalom (Škufca, 2003).

Z osamosvojitvijo Slovenije je bila ustanovljena Zavarovalnica Triglav, d.d. Kot delniška družba je začela poslovati 1.1.1991. in je vse do danes postala in ostala največja in hkrati vodilna slovenska zavarovalnica. S svojimi hčerinskimi družbami pa je prisotna tudi v vseh republikah nekdanje Jugoslavije.

Zavarovalnica Triglav, d.d. ponuja premoženjska in osebna zavarovanja. Med premoženjskimi zavarovanji so najmočnejša zavarovanja ožjega premoženja in premoženjskih interesov in avtomobilska zavarovanja. Ponudbo dopolnjujejo še kmetijska, transportna in turistična zavarovanja in zavarovanja terjatev. Osebna zavarovanja obsegajo različne vrste življenjskih, nezgodnih, rentnih, pokojninskih zavarovanj, ponudbo pa zaključujejo različne vrste zdravstvenih zavarovanj.

V letu 2015 je skupaj s Triglav, Zdravstvena zavarovalnica, d.d., dosegla 35,2 odstotni tržni delež, pri čemer je s premoženjskimi zavarovanji dosegla 44 odstotni delež, na področju življenjskih zavarovanj 35 % ter 23 odstotni delež pri zdravstvenih zavarovanjih (Letno poročilo Skupine Triglav in Zavarovalnice Triglav, d.d. za leto 2015, 2016).

3.2 Poslanstvo, vrednote in vizija Skupine Triglav

Poslanstvo Skupine Triglav: ustvarjamo varnejšo prihodnost.

Vrednote Skupine Triglav:
- strokovnost
- varnost
- enostavnost
- družbena odgovornost

Vizija Skupine Triglav: glavno vodilo je, da je poslovanje varno in dobičkonosno. Konkurenčne in visoko kakovostne storitve so vir dobičkonosnosti. Pri tem je potrebno paziti na učinkovito obvladovanje tveganj in finančno stabilnost, kar pomaga ohranjevati bonitetno oceno »A« priznane bonitetne agencije. Vse članice Skupine Triglav imajo višjo stopnjo ugleda kot njihovi tekmeci. Vse so prepoznane po sodobnih prodajnih poteh preko katerih ponujajo celovite in kvalitetne zavarovalno-finančne storitve. Urejeno in učinkovito vodenje pomaga uresničevati načela sodobne organiziranosti na vseh področjih poslovanja, zavzeti in visoko strokovni zaposleni pa so vir trajnostnega razvoja (Letno poročilo Skupine Triglav in Zavarovalnice Triglav, d.d. za leto 2015, 2016).

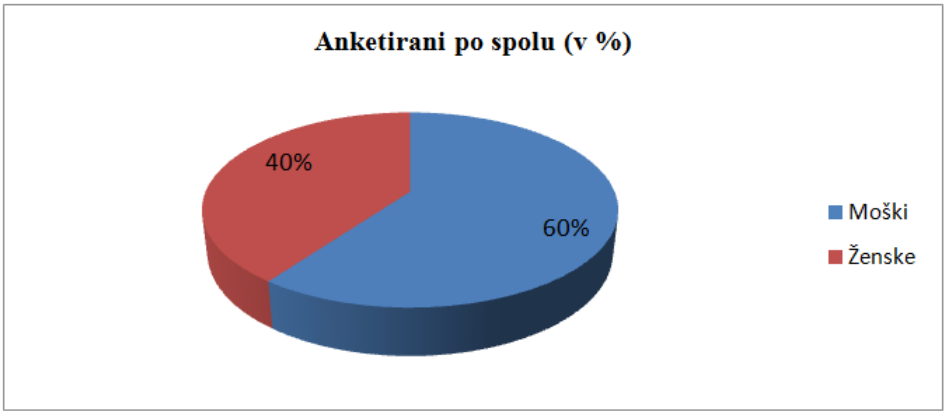
3.3 Namen in cilji raziskave

V praktičnem delu zaključne strokovne naloge sledi analiza anketnega vprašalnika. Pri izpolnjevanju ankete je sodelovalo 40 zaposlenih na oddelku za prijavo, reševanje in likvidacijo avtomobilskih škod v Zavarovalnici Triglav, d.d. Zaposleni na obravnavanem delovnem mestu imajo dnevno opravka s strankami. Ker je delo z ljudmi eno izmed najbolj stresnih, me je zanimalo mnenje zaposlenih, ali svoje delo vidijo kot stresno, kakšna je podpora nadrejenih, kako podjetje pomaga pri premagovanju in odpravljanju stresnih dejavnikov ali se razumejo s sodelavci in kako se soočajo z ostalimi dejavniki stresa.

3.4 Analiza rezultatov raziskave

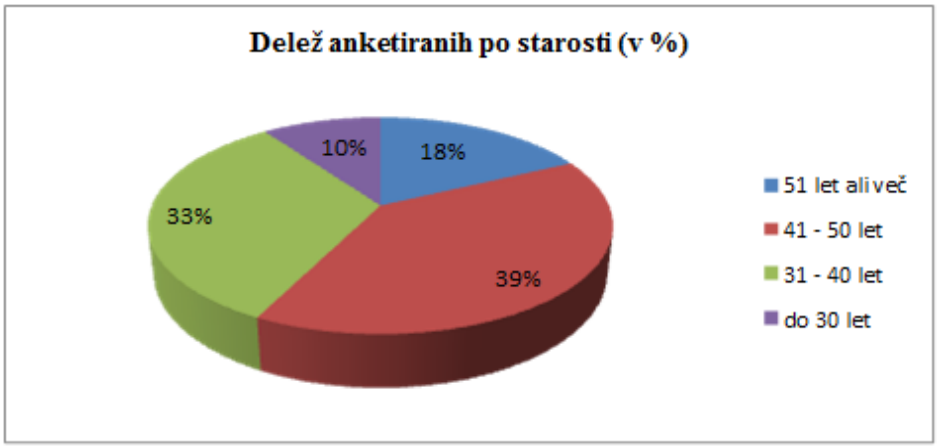
V anketo je bilo vključenih 40 zaposlenih na oddelku za prijavo, reševanje in likvidacijo avtomobilskih škod v Zavarovalnici Triglav, d.d. Na oddelku je zaposlenih 16 žensk, tj. 40 % in 24 moških, tj. 60 %.

Graf 1: Delež anketiranih žensk in moških



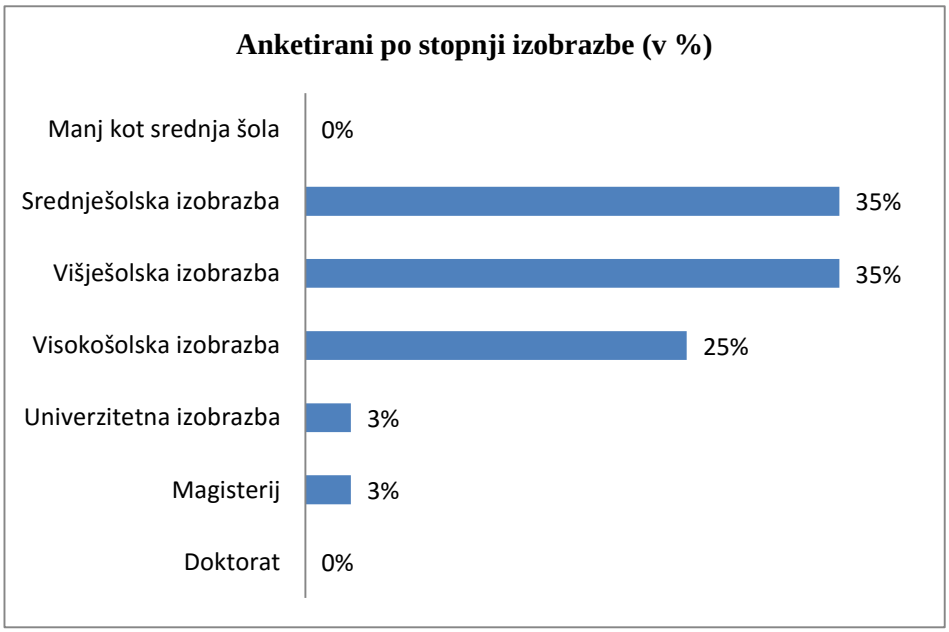
Anketirance sem razdelila v 4 starostne razrede. Največ zaposlenih je starih med 41 in 50 let, tj. 39 %, sledi starostni razred med 31 in 40 let ali 33 %, nato starostni razred 51 let ali več, tj. 18 %, najmanj zaposlenih, tj. 10 %, pa spada v starostni razred do 30 let.

Graf 2: Delež anketiranih po starosti



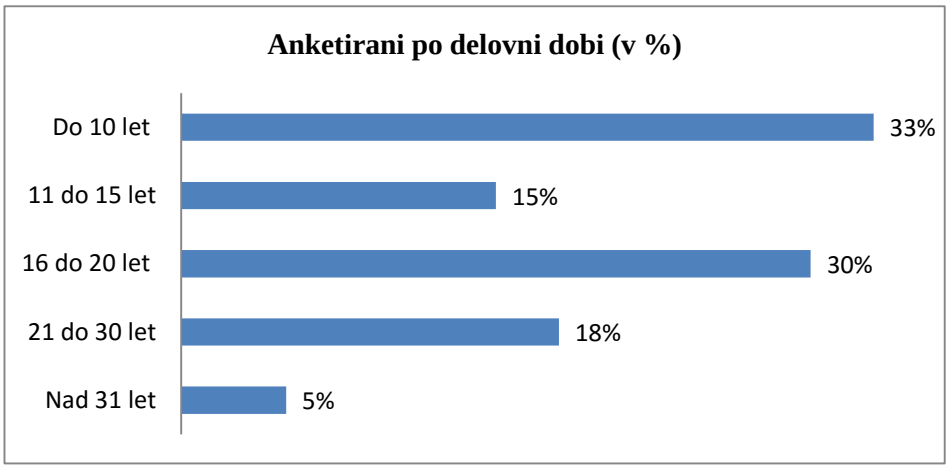
Stopnjo izobrazbe sem razdelila v 7 razredov. Vsi zaposleni imajo končano najmanj srednjo šolo, nihče od njih pa nima doktorata. Največ, 35 % zaposlenih ima končano srednješolsko in višješolsko izobrazbo, sledijo zaposleni s končanim visokošolskim študijem, tj. 25 %. Univerzitetno izobrazbo in magisterij ima 1 zaposlen, tj. 3 %.

Graf 3: Delež anketiranih po stopnji izobrazbe



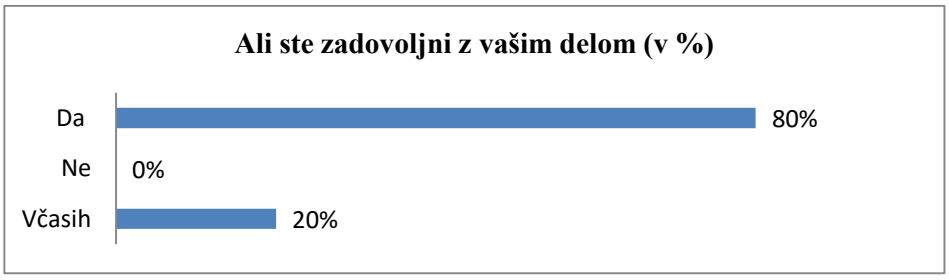
Anketiranci so po delovni dobi na obravnavanem delovnem mestu razdeljeni v 5 razredov. 13 anketirancev, tj. 33 %, je na delovnem mestu zaposlenih do 10 let, od 11 do 15 let 6 anketirancev, tj. 15 %, 16 do 20 let 12 anketirancev, tj. 30 %, od 21 do 30 let 7 anketirancev, tj. 18 % in nad 31 let 2 anketiranca, tj. 5 %.

Graf 4: Delež anketiranih po delovni dobi



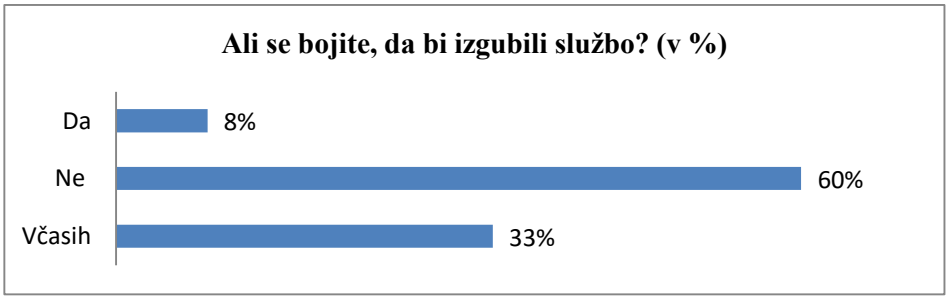
Na vprašanje anketnega vprašalnika, ki se je nanašalo na zadovoljstvo zaposlenih z delom, je 80 %, tj. 32, zaposlenih odgovorilo pritrdilno, ostalih 20 %, tj. 8 zaposlenih, pa da so včasih zadovoljni s svojim delom.

Graf 5: Ali ste zadovoljni z vašim delom?



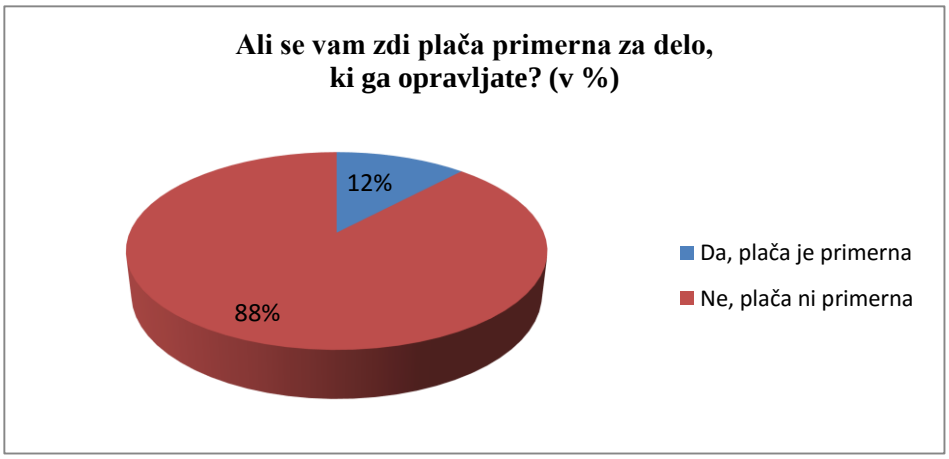
Anketiranci so pri vprašanju, ali jih kdaj skrbi, da bi izgubili službo, odgovorili v 8 %, tj. 3 zaposleni, da jih. Skrb pred izgubo službe včasih občuti 13 zaposlenih, tj. 33 %, med tem ko 24 zaposlenih, tj. 60 % izguba službe ne skrbi.

Graf 6: Ali se bojite, da bi izgubili službo?



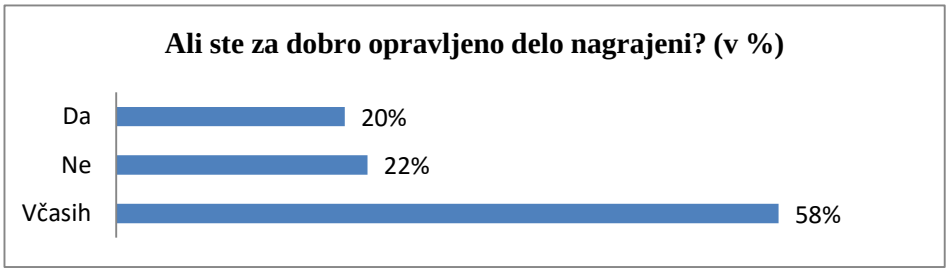
Pri vprašanju, ki se je navezovalo na višino plače, je kar 35 zaposlenih, tj. 88 %, odgovorilo, da plača ni primerna, samo 5 zaposlenih, tj. 12 %, pa je s plačo zadovoljnih.

Graf 7: Ali se vam zdi plača primerna za delo, ki ga opravljate?



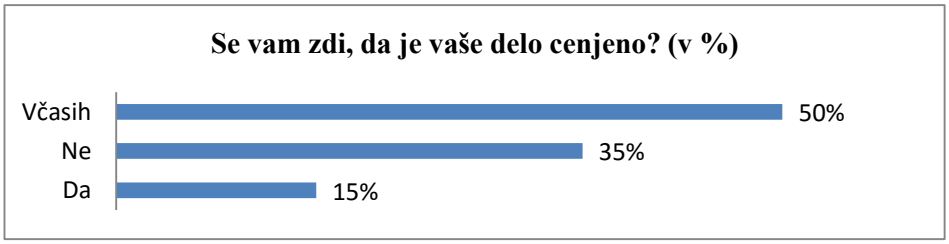
Največ, 23 zaposlenih, tj. 58 %, je za dobro opravljeno delo včasih nagrajenih, vedno je nagrajenih 8 zaposlenih, tj. 20 %, 9 zaposlenih, tj. 22 %, pa za dobro opravljeno delo ne dobi nagrade.

Graf 8: Ali ste za dobro opravljeno delo nagrajeni?



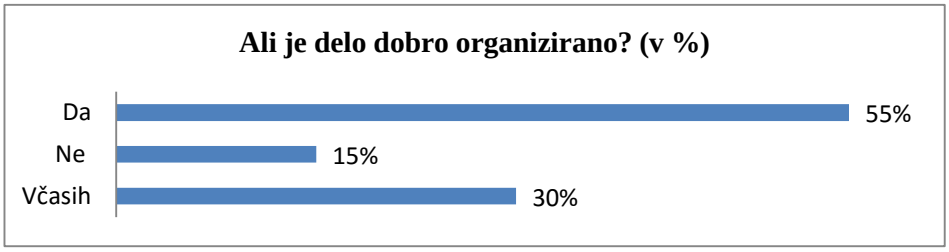
Polovica anketirancev, tj. 20 zaposlenih, ima včasih občutek, da je njihovo delo cenjeno, 35 %, tj. 14 zaposlenih, nima občutka, da bi bilo njihovo delo cenjeno, 15 %, tj. 6 zaposlenih, pa je mnenja, da je njihovo delo cenjeno.

Graf 9: Se vam zdi, da je vaše delo cenjeno?



Malo več kot polovica (55 %), tj. 22 zaposlenih, je mnenja, da je delo dobro organizirano, 15 %, tj. 6 zaposlenih, se zdi, da delo ni dobro organizirano, 30 %, tj. 12 zaposlenih, pa misli, da je delo samo včasih dobro organizirano.

Graf 10: Ali je delo dobro organizirano?

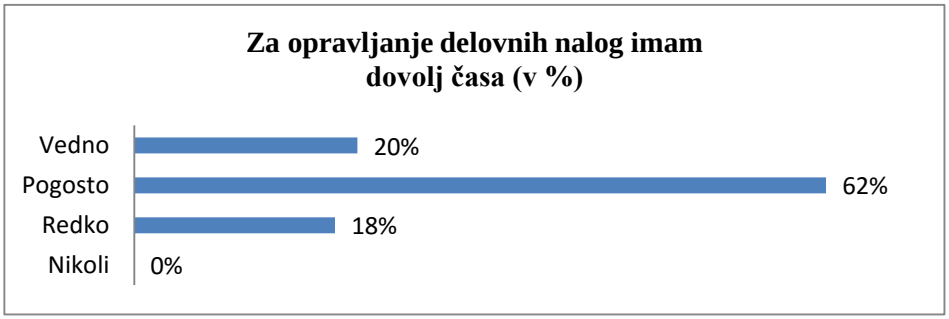


Skoraj vsi anketiranci (92 %), tj. 37 zaposlenih, je zadovoljnih z delovnimi pogoji, 8 %, tj. 3 zaposleni, z delovnimi pogoji niso zadovoljni.

Graf 11: Ali ste zadovoljni z delovnimi pogoji?

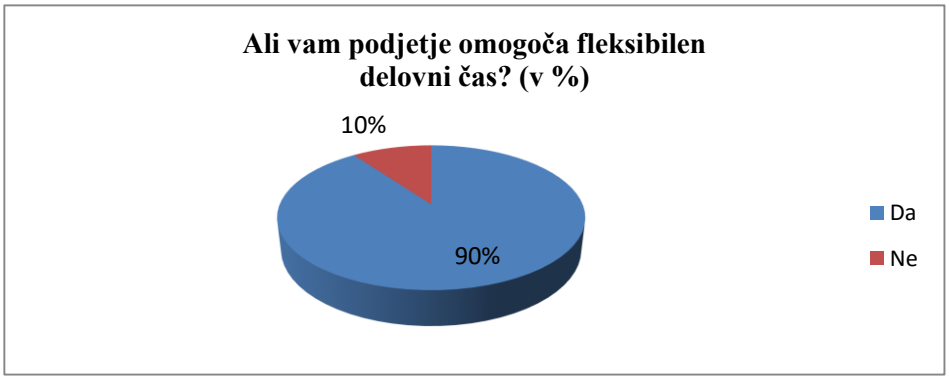
Večina zaposlenih (25, tj. 63 %) ima za opravljanje nalog pogosto dovolj časa, 20 %, tj. 8 zaposlenih, ima vedno dovolj časa, 18 %, tj. 7 zaposlenih pa le redko.

Graf 12: Za opravljanje delovnih nalog imam dovolj časa



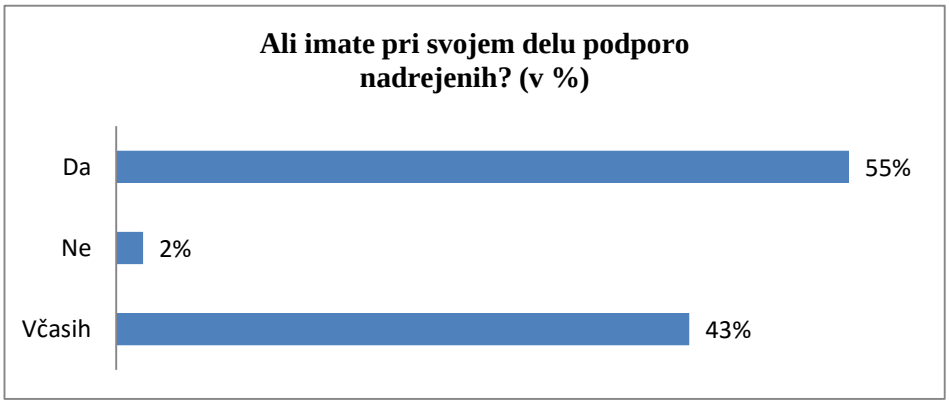
90 % anketirancev, tj. 36 zaposlenih, ima fleksibilen delovni čas, 10 %, tj. 4 zaposleni, te možnosti nimajo.

Graf 13: Ali vam podjetje omogoča fleksibilen delovni čas?



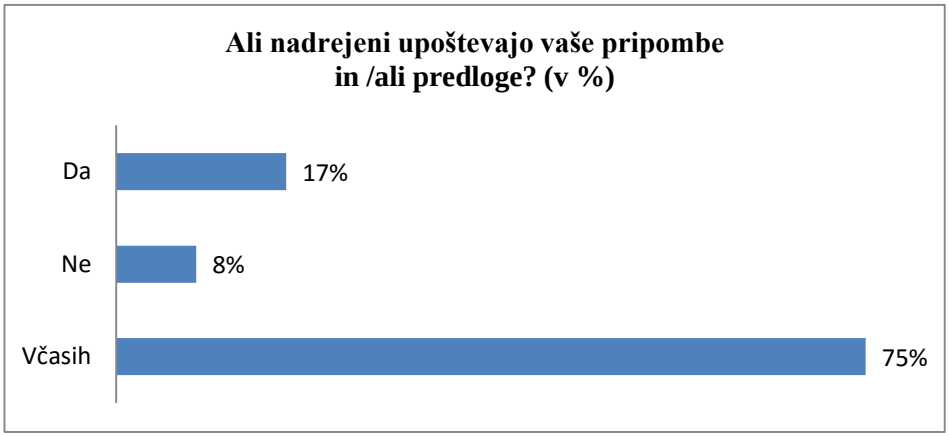
Podporo pri nadrejenih ima 22 zaposlenih, tj. 55 %, 17 zaposlenih, tj. 43 %, dobi podporo včasih, 1 zaposlen, tj. 2 %, pa podpore nima.

Graf 14: Ali imate pri svojem delu podporo nadrejenih?



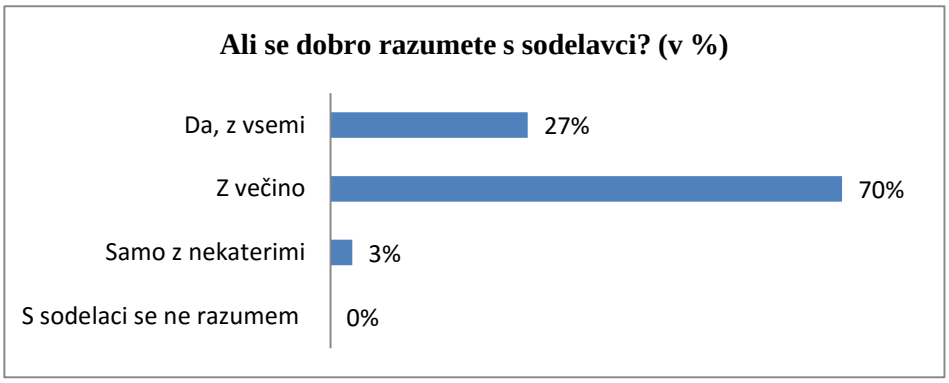
Mnenje večine zaposlenih (30, tj. 75 %) je, da nadrejeni včasih upoštevajo njihove predloge in/ali pripombe, 7 zaposlenih, tj. 17 % meni, da so njihovi predlogi in/ali pripombe upoštevani, 3 zaposleni, tj. 8 %, pa menijo, da njihovi predlogi in/ali pripombe niso sprejete.

Graf 15: Ali nadrejeni upoštevajo vaše pripombe in/ali predloge?



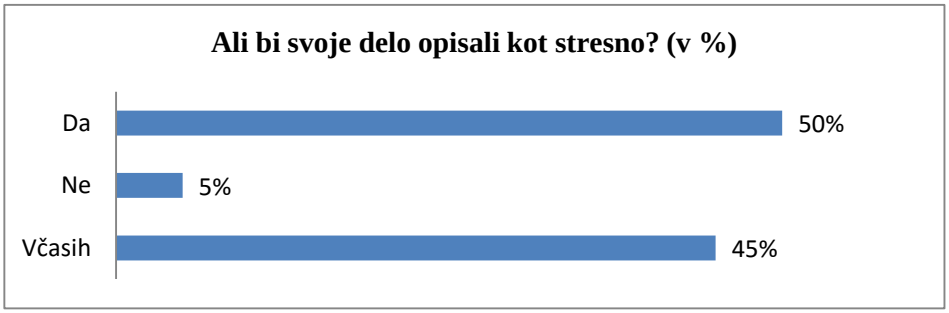
Zaposleni imajo dobre odnose s sodelavci, saj se 27 %, tj. 11 zaposlenih, dobro razume z vsemi, 70 %, tj. 28 zaposlenih, z večino, 3 %, tj. 1 zaposlen pa le z nekaterimi.

Graf 16: Ali se dobro razumete s sodelavci?



Polovica anketirancev, tj. 20 zaposlenih, meni, da je njihovo delo stresno, 54 %, tj. 18 zaposlenih, da je delo včasih stresno, za 5 %, tj. 2 zaposlena, delo ni stresno.

Graf 17: Ali bi svoje delo opisali kot stresno?

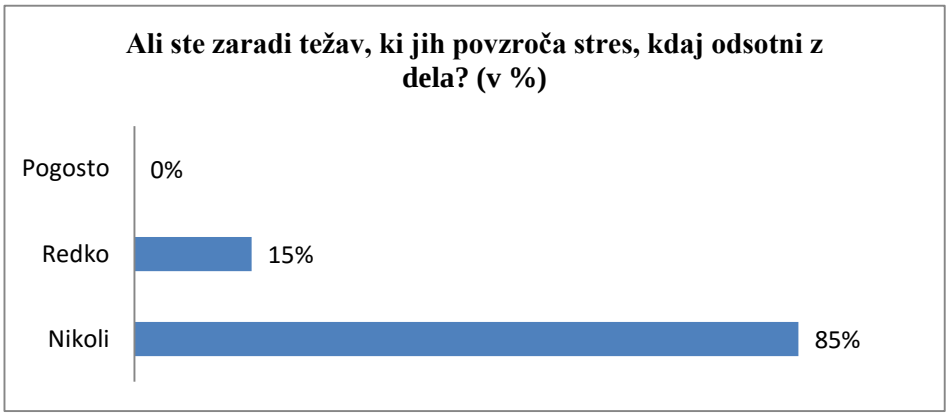


72 % anketirancev, tj. 29 zaposlenih, ima redko težave z zdravjem, 25 %, tj. 10 zaposlenih, nikoli, 3 %, tj. 1 zaposlen, ima zardi stresa pogosto težave z zdravjem.

Graf 18: Ali imate zaradi stresa zdravstvene težave?

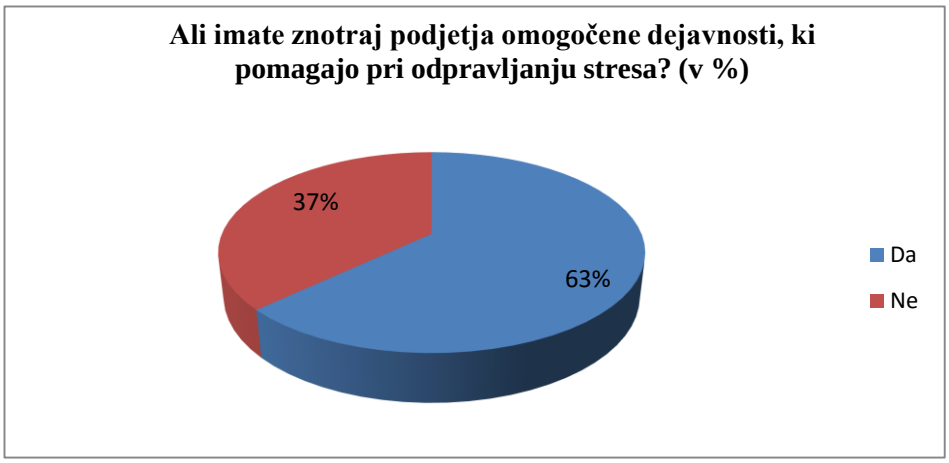
Zaradi težav, ki jih povzroča stres 85 %, tj. 34 zaposlenih, ni nikoli odsotnih z dela, 15 %, tj. 6 zaposlenih, pa le redko.

Graf 19: Ali ste zaradi težav, ki jih povzroča stres, kdaj odsotni z dela?



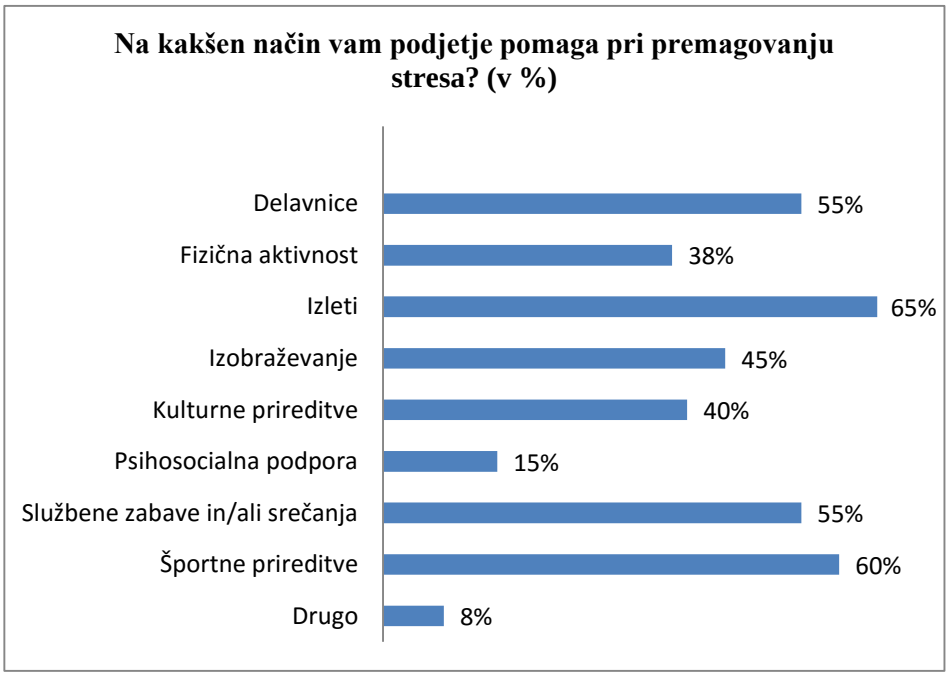
63 % anketirancev, tj. 25 zaposlenih, meni, da imajo v podjetju dejavnosti, ki pomagajo odpravljati stres, 37 % anketirancev, tj. 15 zaposlenih, pa ne.

Graf 20: Ali imate znotraj podjetja omogočene dejavnosti, ki pomagajo pri odpravljanju stresa?



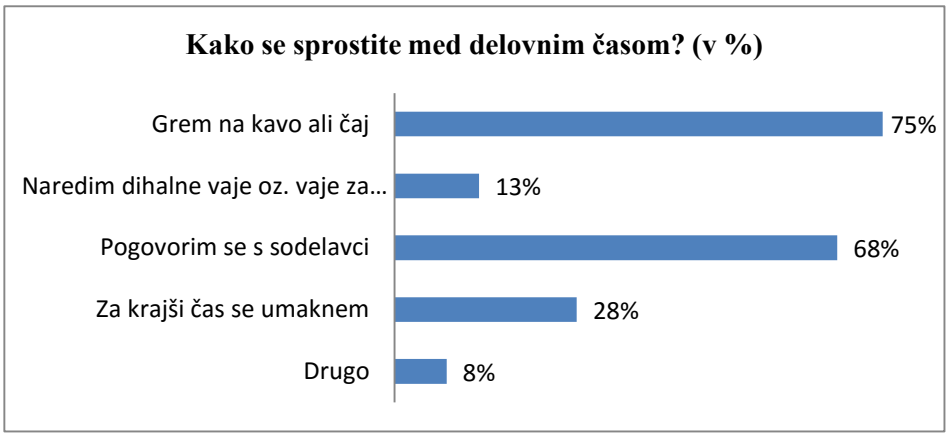
Pri anketnem vprašanju: »Na kakšen način vam podjetje pomaga pri premagovanju stresa?«, je bilo več možnih odgovorov, saj se imajo zaposleni večkrat letno možnost udeležiti raznih prireditev, delavnic in izletov, ki so organizirani znotraj podjetja. Zaposleni se največkrat udeležijo izletov, športnih prireditev, raznih delavnic, srečanj, izobraževanj in kulturnih prireditev, izkoristijo pa tudi možnost za fizično aktivnost in psihosocialno podporo.

Graf 21: Na kakšen način vam podjetje pomaga pri premagovanju stresa?



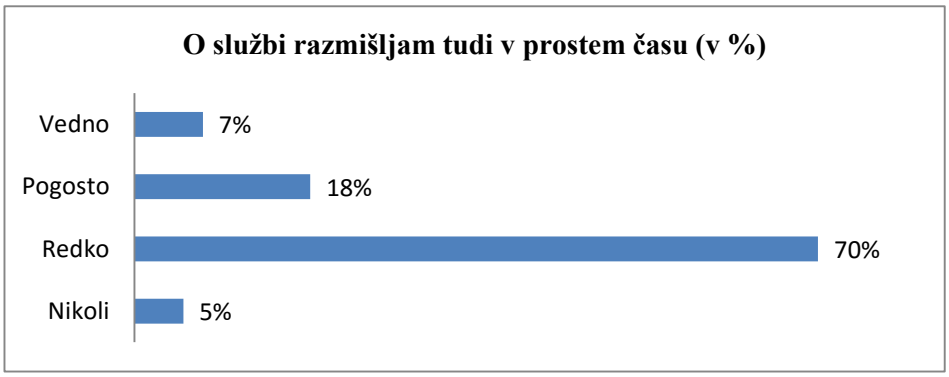
Zaposleni se v stresnih situacijah med delovnim časom največkrat odpravijo na kavo ali čaj, se pogovorijo s sodelavci, ali se za krajši čas umaknejo, le redko pa se poslužujejo dihalnih vaj oz. vaj za sprostitev.

Graf 22: Kako se sprostite med delovnim časom?



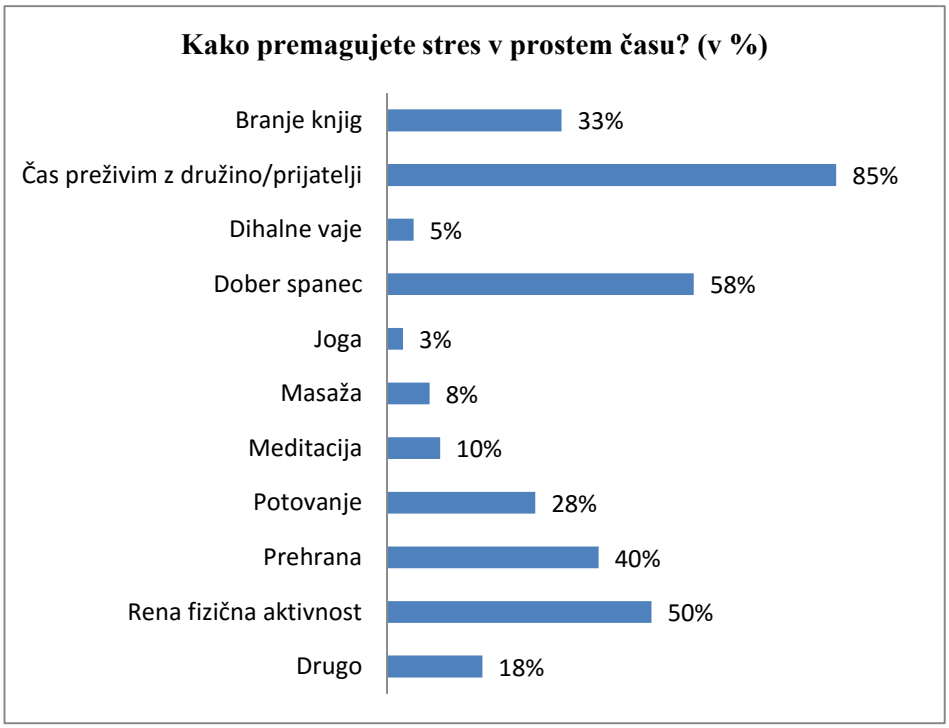
Kar 70 % anketirancev, tj. 28 zaposlenih, je odgovorilo, da redko razmišlja o službi. Le 5 % anketirancev, tj. 2 zaposlena, nikoli ne razmišlja o službi v prostem času. Vedno o službi razmišlja 7 % anketirancev, tj. 3 zaposleni, 18 % anketirancev, tj. 7 zaposlenih, pa pogosto.

Graf 23: O službi razmišljam tudi v prostem času



Pri anketnem vprašanju: »Kako premagujete stres v prostem času«, je bilo možnih več odgovorov. Anketiranci se v prostem času najraje sprostijo v družbi družine in/ali prijateljev. Radi si privoščijo dober spanec, so redno fizično aktivni, berejo knjige ali pa gredo na potovanje.

Graf 24: Kako premagujete stres v prostem času?



Zadnje vprašanje v anketi se je navezovalo na prejšnje vprašanje (graf 24). Anketirance sem vprašala ali so z metodami, ki jih uporabljajo za premagovanje stresa uspešni. 33 % jih je odgovorilo z vedno, 55 % pogosto in 13 % redko.

3.5 Povzetek rezultatov

Anketo je rešilo 26 moških in 14 žensk, povprečna starost zaposlenih je med 41 in 50 let. Največ zaposlenih ima končano srednjo ali višjo šolo, na delovnem mestu pa so zaposleni do 10 let.

Rezultati ankete so pokazali, da je kljub stresnemu delu, večina zaposlenih zadovoljna s svojim delom. Zaposleni se med sabo razumejo, zadovoljni so z organizacijo dela in delovnimi pogoji, prav tako imajo pogosto dovolj časa za opravljanje delovnih nalog. Strah zaradi izgube službe se pri večini zaposlenih ne pojavi, tretjina zaposlenih pa ga občuti občasno.

Zaposleni imajo podporo nadrejenih, predlogi in/ali pripombe so včasih sprejeti, nadrejeni pa njihovo delo občasno cenijo. V veliki večini so zaposleni nezadovoljni s plačo, prav tako večina le včasih dobi nagrado za dobro opravljeno delo. Podjetju oz. nadrejenim bi predlagala, da zaposlene večkrat pohvalijo in nagradijo ter jim tako pokažejo, da cenijo njihovo delo.

Analiza ankete je pokazala, da so zaposleni z metodami, ki jih uporabljajo za premagovanje stresa uspešni tako na delovnem mestu, kot v prostem času. Prav tako so rezultati vprašalnika pokazali, da imajo zaposleni redko težave z zdravjem, kot posledico stresa in ne koristijo bolniških odsotnosti.

Ob skrbi za zdravo delovno okolje Zavarovalnica Triglav, d.d. omogoča tudi dodatne ugodnosti za svoje zaposlene. Ugodnosti se nanašajo na izboljšanje zdravja zaposlenih in njihove varnosti. Organizira redne in izredne zdravniške preglede. Kar nekaj ugodnosti se nanaša na povečanje socialne varnosti zaposlenih, kot npr. kolektivno nezgodno zavarovanje, zaposleni so lahko vključeni v dodatno pokojninsko zavarovanje in zavarovanje celovite zdravstvene zaščite. Velik poudarek je tudi na športnih aktivnostih (organizirana skupinska udeležba na Ljubljanskem maratonu, brezplačna vadba pilatesa in joge). Zaposlenim omogoča brezplačne vstopnice za kulturne in športne prireditve. Po ugodnih cenah pa so zaposlenim na voljo številni počitniški objekti v Sloveniji in na Hrvaškem.

SKLEP

V današnjem, hitrem tempu življenja je usklajevanje delovnih in zasebnih obveznosti velik izziv. Marsikomu to povzroča veliko obremenitev in mu je le težko kos. Osebne težave lahko vplivajo na učinkovitost zaposlenega in obratno, tudi težave na delovnem mestu lahko prizadenejo zasebno življenje. Zato je potrebno, da smo psihično in fizično

pripravljeni na spoprijemanje z vsemi temi stresorji. Edinstvenega načina za premagovanje stresnih situacij ni, saj velja, da kolikor je ljudi toliko je tudi različnih načinov spoprijemanja s stresom. Stres je povsod okoli nas. Od nas samih je odvisno kako ga dojemamo, se z njim soočamo in ga premagujemo. Naša naloga ni, da se izogibamo stresnim situacijam ampak da se jim zoperstavimo.

Z analizo vprašalnika sem prišla, do ugotovitve, da zaposleni na obravnavanem delovnem mestu, kljub vsakodnevnemu delu s strankami, po večini ne trpijo zaradi posledic stresa. Z metodami, ki jih uporabljajo za odpravljanje stresorjev so uspešni. K uspehu pa prispeva tudi podjetje v katerem so zaposleni..

Eden izmed ciljev Zavarovalnice Triglav, d.d. je prispevati k dobremu počutju in ohranjanju zdravja zaposlenih ter s tem povečati njihovo zadovoljstvo, delovno učinkovitost in pripadnost. Zavarovalnica Triglav, d.d. se zaveda pomena posameznika in se trudi, da bi se vsak izmed zaposlenih znal spoprijeti tako s stresom kot z drugimi preizkušnjami, ki jih prinaša vsakodnevno delo. Od jeseni 2011 življenje in delo združuje program Triglav.smo, ki spodbuja boljše odnose med sodelavci, ter ustvarja prijaznejše delovno okolje. V okviru programa so vsako leto za zaposlene organizirana izobraževanja na področju obvladovanja stresa in izboljšanja komunikacije in odnosov na delovnem mestu.

Zavarovalnica Triglav, d.d. je podjetje, ki se zaveda pomembnosti stresa, zato se trudi, da zaposlenim omogoča zdravo delovno okolje. Zaposleni imajo v okviru podjetja možnost obiska različnih delavnic in izobraževanj, športnih in kulturnih prireditev, športnih centrov, itn. Če pa se zaposleni kdaj znajdejo v situacijah, ko samo sprostitev ni dovolj lahko obiščejo samostojno strokovno sodelavko za psihosocialno podporo zaposlenim.

LITERATURA IN VIRI

1. Bilban, M. (2007). *Kako razpoznati stres v delovnem okolju?* Delo in varnost: 52/2007/1. Razvoj in znanost, Ljubljana.
2. Božič, M. (2003). *Stres pri delu: priročnik za prepoznavanje in odpravljanje stresa pri delu poslovnih sekretarjev*. Ljubljana: GV Založba.
3. Černigoj-Sadar, N. (2002). Stres na delovnem mestu. *Teorija in praksa,* let. 39 1/2002 81−102.
4. Heller, R., & Hindel, T. (2001). Veliki poslovni priročnik. Ljubljana: Založba Mladinska knjiga.
5. Looker, T., & Gregson O. (1993). *Obvladajmo stres in kaj lahko z razumom storimo proti stresu.* Ljubljana: Cankarjeva Založba.
6. Lubban-Plozza, B. & Pozzi, U. (1994). *V sožitju s stresom*. Ljubljana: Državna založba Slovenije.
7. Mljač, N. (2016, 02. maj). Nikoli ni prepozno za zdrav življenjski slog. *Slovenske novice.* Najdeno 05. maja 2016 na spletnem naslovu http://www.slovenskenovice.si/lifestyle/zdravje/nikoli-ni-prepozno-za-zdrav-zivljenjski-slog
8. Schmidt, A. (2001). *Najmanj kar bi morali vedeti o stresu*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.
9. Spielberger, C. (19850). *Stres in tesnoba*. Murska Sobota: Pomurska založba.
10. Starc, R. (2007). *Stres in Bolezni*. Ljubljana: Sirius AP.
11. Stranks, J. (2005). *Stress at work. Management and Prevention*. Amsterdam: Elsevier.
12. Sutherland, V. & Cooper, C. (2000). *Strategic Stress Management*. London: Macmillan Press LTD.
13. Škufca, F. (2003). *Zavarovalstvo na slovenskem.* Ljubljana: Pegaz international
14. Treven, S. (2005). *Premagovanje stresa.* Ljubljana: GV Založba.
15. *V Sloveniji zaradi stresa trpita dve tretjini delavcev*. Najdeno 1. maja 2016 na spletnem naslovu http://www.24ur.com/novice/slovenija/v-sloveniji-zaradi-stresa-trpita-dve-tretjini-delavcev.html
16. Zavarovalnica Triglav, d.d. (2016). Letno poročilo skupine Triglav in Zavarovalnice Triglav, d.d. za leto 2015. Ljubljana: Zavarovalnica Triglav, d.d.
17. Zavarovalnica Triglav, d.d. (2016). *Obzornik* (interno gradivo). Ljubljana: Zavarovalnica Triglav, d.d.
18. Žunec, B. (2004, 16. januar). Stres je lahko naš zaveznik. *Finance*. Najdeno 29. aprila 2016 na spletnem naslovu http://www.finance.si/99896

PRILOGE

KAZALO PRILOG

PRILOGA 1: Anketni vprašalnik stres na delovnem mestu *1*

PRILOGA 1: Anketni vprašalnik stres na delovnem mestu

Spoštovani,

V svoji zaključni strokovni nalogi z naslovom Stres na delovnem mestu v Zavarovalnici Triglav, d.d., želim ugotoviti, ali ste v službi izpostavljeni stresu, ali podjetje pomaga pri preprečevanju stresa in kako se sprostite v prostem času. Anketa je anonimna, zbrani podatki bodo uporabljeni izključno za potrebe zaključne strokovne naloge, zato vas prosim, če si vzamete nekaj minut in s klikom na naslednja stran pričnete z izpolnjevanjem.

Za sodelovanje se vam iskreno zahvaljujem.

Q1 - Koliko časa ste zaposleni na delovnem mestu?

☐ Do 10 let
☐ 11 do 15 let
☐ 16 do 20 let
☐ 21 do 30 let
☐ Nad 31 let

Q2 - Ali ste zadovoljni z vašim delom?

○ Da
○ Ne
○ Včasih

Q3 - Ali se bojite, da bi izgubili službo?

○ Da
○ Ne
○ Včasih

Q4 - Ali se vam zdi plača primerna za delo, ki ga opravljate?

○ Da, plača je primerna
○ Ne, plača ni primerna

Q5 - Ali ste za dobro opravljeno delo nagrajeni?

○ Da
○ Ne
○ Včasih

Q6 - Se vam zdi, da je vaše delo cenjeno?

- ◯ Da
- ◯ Ne
- ◯ Včasih

Q7 - Ali je delo dobro organizirano?

- ◯ Da
- ◯ Ne
- ◯ Včasih

Q8 - Ali ste zadovoljni z delovnimi pogoji?

- ◯ Da
- ◯ Ne

Q9 - Za opravljanje delovnih nalog imam dovolj časa.

- ◯ Vedno
- ◯ Pogosto
- ◯ Redko
- ◯ Nikoli

Q10 - Ali vam podjetje omogoča fleksibilen delovni čas?

- ◯ Da
- ◯ Ne

Q11 - Ali imate pri svojem delu podporo nadrejenih?

- ◯ Da
- ◯ Ne
- ◯ Včasih

Q12 - Ali nadrejeni upoštevajo vaše pripombe in/ali predloge?

- ◯ Da
- ◯ Ne
- ◯ Včasih

Q13 - Ali se dobro razumete s sodelavci?

- ◯ Da, z vsemi
- ◯ Z večino
- ◯ Samo z nekaterimi
- ◯ S sodelavci se ne razumem

Q14 - Ali bi svoje delo opisali kot stresno

◯ Da
◯ Ne
◯ Včasih

Q15 - Ali imate zaradi stresa zdravstvene težave (glavoboli, bolečine v želodcu, slabost, depresija)?

◯ Pogosto
◯ Redko
◯ Nikoli

Q16 - Ali ste zaradi težav, ki jih povzroča stres, kdaj odsotni z dela

◯ Pogosto
◯ Redko
◯ Nikoli

Q17 - Ali imate znotraj podjetja omogočene dejavnosti/izobraževanja, ki pomagajo pri odpravljanju stresa?

◯ Da
◯ Ne

Q18 - Na kakšen način vam podjetje pomaga pri premagovanju stresa?

Možnih je več odgovorov

☐ Športne prireditve
☐ Kulturne prireditve
☐ Delavnice
☐ Izobraževanje
☐ Fizična aktivnost
☐ Psihosocialna podpora
☐ Izleti
☐ Službene zabave in/ali srečanja
☐ Drugo:

Q19 - Kako se sprostite med delovnim časom? Možnih več odgovorov.

Možnih je več odgovorov

☐ Naredim dihalne vaje oz. vaje za sprostitev
☐ Grem na kavo ali čaj
☐ Pogovorim se s sodelavci
☐ Za krajši čas se umaknem
☐ Drugo:

Q20 - O službi razmišljam tudi v prostem času?

◯ Vedno
◯ Pogosto
◯ Redko
◯ Nikoli

Q21 - Kako premagujete stres (se sprostite) v prostem času? Možnih več odgovorov.
Možnih je več odgovorov

- ☐ Čas preživim z družino/prijatelji
- ☐ Redna fizična aktivnost
- ☐ Meditacija
- ☐ Dihalne vaje
- ☐ Joga
- ☐ Masaža
- ☐ Dober spanec
- ☐ Prehrana
- ☐ Potovanje
- ☐ Branje knjig
- ☐ Drugo:

Q22 - Ali ste z metodami naštetimi pri prejšnjem vprašanju uspešni pri premagovanju stresa?

- ○ Vedno
- ○ Pogosto
- ○ Redko
- ○ Nikoli

XSPOL - Spol:

- ○ Moški
- ○ Ženski

XSTAR2a4 - V katero starostno skupino spadate?

- ○ do 30 let
- ○ 31 - 40 let
- ○ 41 - 50 let
- ○ 51 let ali več

XIZ1a2 - Kakšna je vaša najvišja dosežena formalna izobrazba?

- ○ Manj kot srednja šola
- ○ Srednješolska izobrazba
- ○ Višješolska izobrazba
- ○ Visokošolska izobrazba
- ○ Univerzitetna izobrazba
- ○ Magisterij
- ○ Doktorat