

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA VISOKE POSLOVNE ŠOLE
**ANALIZA STRESA NA DELOVNEM MESTU IN RAVNOTEŽJA
MED POKLICNIM IN ZASEBNIM ŽIVLJENJEM V IZBRANI
POSLOVALNICI VELIKEGA SLOVENSKEGA TRGOVSKEGA
PODJETJA**

Ljubljana, avgust 2023

MATEJA ODLAZEK

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Mateja Odlazek, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Analiza stresa na delovnem mestu in ravnotežja med poklicnim in zasebnim življenjem v izbrani poslovalnici velikega slovenskega trgovskega podjetja, pripravljena v sodelovanju s svetovalko izr. prof. dr. Alenko Slavec Gomezel

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.
11. da sem preverila verodostojnost informacij, ki izhajajo iz zapisov na podlagi uporabe orodij umetne inteligence.

V Ljubljani, dne _____

Podpis študentke: _____

KAZALO

1	UVOD	1
2	STRES NA DELOVNEM MESTU	2
2.1	Opredelitev stresa na delovnem mestu	2
2.2	Vrste stresa	3
2.3	Stres na delovnem mestu prodajalcev.....	4
2.4	Vzroki za stres na delovnem mestu	5
2.5	Pokazatelji stresa na delovnem mestu	6
2.6	Obvladovanje stresa na delovnem mestu.....	8
3	RAVNOTEŽJE MED POKLICNIM IN ZASEBNIM ŽIVLJENJEM	8
3.1	Opredelitev ravnotežja med poklicnim in zasebnim življenjem	9
3.2	Konflikt med delom in družino.....	9
3.3	Obogatitev dela in družine	10
3.4	Vzroki za neravnotežje med poklicnim in zasebnim življenjem	11
3.5	Posledice neravnotežja med poklicnim in zasebnim življenjem.....	11
3.6	Obvladovanje ravnotežja med poklicnim in zasebnim življenjem.....	12
4	RAZISKAVA V IZBRANI POSLOVALNICI VELIKEGA SLOVENSKEGA TRGOVSKEGA PODJETJA	13
4.1	Metoda raziskovanja ter zbiranje in obdelava podatkov.....	13
4.2	Analiza in rezultati raziskave	13
4.2.1	Vzroki za stres na delovnem mestu zaposlenih v izbrani poslovalnici trgovskega podjetja.....	14
4.2.2	Pokazatelji stresa na delovnem mestu zaposlenih v izbrani poslovalnici trgovskega podjetja.....	15
4.2.3	Dosedanje obvladovanje stresa na delovnem mestu in predlogi za izboljšave	16
4.2.4	WLB zaposlenih v izbrani poslovalnici trgovskega podjetja	17
4.2.5	Dosedanje obvladovanje WLB in predlogi za izboljšave.....	19
4.2.6	Povezanost WLB s stresom na delovnem mestu zaposlenih v izbrani poslovalnici trgovskega podjetja	20
4.3	Omejitve raziskave in priložnosti za prihodnje raziskovanje	20
5	SKLEP	20

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Protokol za intervju	1
Priloga 2: Podatki o vzorcu	3
Priloga 3: Intervju 1.....	4
Priloga 4: Intervju 2.....	9
Priloga 5: Intervju 3.....	13
Priloga 6: intervju 4.....	17
Priloga 7: Intervju 5.....	21
Priloga 8: Intervju 6.....	25
Priloga 9: Intervju 7.....	29
Priloga 10: Intervju 8.....	34
Priloga 11: Intervju 9.....	39
Priloga 12: Kode, število poudarkov in združevanje v kategorije in nadkategorije	44

SEZNAM KRATIC

angl. – angleško

FWC – (angl. family-to-work conflict); konflikt družine do dela

FWE – (angl. family-to-work enrichment); obogatitev iz družine na delo

ISCO-08 – (angl. International Standard Classification of Occupations); Mednarodna standardna klasifikacija poklicev 2008

NIOSH – (angl. National Institute for Occupational Safety and Health); Nacionalni inštitut za varnost in zdravje pri delu

SKP-08 – Standardna klasifikacija poklicev 2008

WLB – (angl. work-life balance); ravnovesje med poklicnim in zasebnim življenjem

WFC – (angl. work-to-family conflict); konflikt dela do družine

WFE – (angl. work-to-family enrichment); obogatitev iz dela na družino

1 UVOD

Danes je stres na delovnem mestu problem, s katerim se soočajo številna podjetja. Tudi izbrano trgovsko podjetje pri tem ni izjema. Motivacija za to raziskovalno delo izhaja iz mojih preteklih izkušenj, pridobljenih z obvezno srednješolsko prakso in s študentskim delom. Opazovanje in dejansko soočanje s stresnimi situacijami mi bo zagotovo pripomoglo pri razumevanju problematike pa tudi pri iskanju ustreznih rešitev.

Številni znanstveni članki in raziskave razkrivajo, da je stres na delovnem mestu danes vse bolj pogost pojav. Izpostavljenost tej problematiki se povečuje tudi z vse hitrejšim tempom življenja. Ker se zasebno in poslovno življenje mnogih posameznikov tesno prepletata, je vse težje natančno definirati izvore stresa in posledično poiskati ustrezne rešitve (Rathod, 2021). Neuravnoteženost poklicnega in zasebnega življenja med drugim zmanjšuje zadovoljstvo delavca in povečuje njegovo raven stresa. Konflikt, ki pri tem nastaja, prinaša negativne posledice posamezniku, njegovim bližnjim pa tudi podjetju, v katerem deluje (Shanker in Kaushal, 2022, str. 2).

V arhivu spletnih baz je mogoče zaslediti, da avtorji problematiko stresa na delovnem mestu zadnjih nekaj let povezujejo predvsem s področjem zdravstva, ki je bilo najbolj izpostavljeno pritiskom koronavirusa. Stres v prvi vrsti negativno vpliva na duševno in zdravstveno stanje oseb, ki ga doživljajo. Hkrati pa je ta velikokrat tesno povezan z dejanji, ki lahko škodujejo ugledu organizacije in njenim deležnikom (Khanh Ly in drugi, 2022, str. 7).

Ker gre za širši problem, je razumljivo, da se pojavlja tudi v drugih panogah, pri čemer je lahko izvor stresa drugačen. Raziskava, ki je bila izvedena med zaposlenimi v enem od vietnamskih mest, je pokazala, da so ključni trije povzročitelji stresa v supermarketih: preobremenjenost zaposlenih, nejasnost glede dokončanja naloge ter konflikt vlog (Khanh Ly in drugi, 2022, str. 17). Da lahko na izvor stresa med drugim vplivamo tudi sami, pa v svojem delu zatrjuje Rathod (2021, str. 43). Ta namreč meni, da dobro počutje, ki ga zaposleni na različne načine soustvarjajo skupaj z nadrejenimi, lahko pripomore k lažjemu obvladovanju stresa na delovnem mestu.

Glavni namen te zaključne strokovne naloge je poiskati ustrezne rešitve za zmanjšanje pojava stresa na delovnem mestu pri zaposlenih v izbrani poslovalnici velikega slovenskega trgovskega podjetja ter ugotoviti, na kakšen način lahko v proučevani poslovalnici omilijo posledice tovrstne problematike tudi z omogočanjem boljšega usklajevanja poklicnega in zasebnega življenja zaposlenih. Cilji moje zaključne strokovne naloge so proučiti aktualno relevantno literaturo s področja stresa na delovnem mestu in ravnotežja med delom in družino, natančno analizirati tovrstno problematiko v izbrani poslovalnici velikega slovenskega trgovskega podjetja ter poiskati ustrezne rešitve, ki bi jih lahko uporabili za zmanjšanje pojava in ublažitev posledic stresa in neravnotežja med poklicnim in zasebnim življenjem.

Raziskovalna vprašanja, na katera bom skušala odgovoriti s pomočjo raziskave, so:

1. Kateri so vzroki za stres na delovnem mestu zaposlenih v izbrani poslovalnici trgovskega podjetja?
2. Na kakšen način se stres na delovnem mestu kaže pri zaposlenih v izbrani poslovalnici trgovskega podjetja?
3. Ali je med zaposlenimi v izbrani poslovalnici trgovskega podjetja poklicno in zasebno življenje dobro uravnoteženo?
4. Ali je ravnotežje med delom in družino mogoče povezati s stresom zaposlenih na delovnem mestu?

Teoretični del zaključne strokovne naloge temelji na pregledu aktualne znanstvene in strokovne literature iz različnih spletnih baz znanstvenih člankov. V empiričnem delu pa sem podatke zbirala s pomočjo intervjujev, ki sem jih izvedla med zaposlenimi v izbrani poslovalnici trgovskega podjetja.

Zaključna strokovna naloga se začne z uvodom, v katerem opišem problematiko, s katero se ukvarjam v nalogi. V njem so utemeljeni tudi nameni, cilji, raziskovalna vprašanja ter metode, ki jih uporabim pri raziskovanju. Sledi teoretični del, v katerem s pomočjo aktualnih strokovnih in znanstvenih člankov podrobno proučujem stres na delovnem mestu, vzroke in posledice, povezane z njim, ter se dotaknem še problematike ravnotežja med delom in družino. V nadaljevanju se posvetim empiričnemu delu naloge, v katerem se osredotočim na raziskovalna vprašanja, opišem uporabljene metode in instrumente raziskovanja ter sam postopek zbiranja in obdelave podatkov. V tem delu interpretiram še rezultate raziskave in navedem ključne ugotovitve. V sklepu utemeljim, kako sem dosegla namen in cilje, ki sem si jih zastavila v uvodu, povzamem ključne ugotovitve in odgovorim na raziskovalna vprašanja. Ob tem podam tudi nekaj priporočil za izbrane deležnike podjetja. Sledijo uporabljeni viri in literatura ter priloge.

2 STRES NA DELOVNEM MESTU

Stres na delovnem mestu je zaradi hitrega tempa življenja in spreminjajočega delovnega okolja postal normalen pojav v organizacijah po vsem svetu (Rathod, 2022, str. 42). Vse bolj močna konkurenca izvaja vse večje pritiske na ostale tekmece, trg in potrošniki pa zahtevajo visoko inovativne in kvalitetne proizvode ter storitve. To se odraža v hitrem delovanju organizacij in vse višjih pričakovanjih delodajalcev glede uspešnosti. V porastu je tudi odgovornost zaposlenih, kar vodi do pogostejšega pojava stresa (Daniel, 2019, str. 376).

2.1 Opredelitev stresa na delovnem mestu

Zaradi raznolikih pogledov in obravnav problematike v literaturi zasledimo različne definicije tega pojava. Stres lahko opredelimo kot psihološki, fiziološki ali vedenjski

odgovor človeka na pritisk, povzroččen s strani stresorja. Ob omembi stresorjev govorimo o notranjih in zunanjih dražljajih, ki za posameznika predstavljajo stresni element in mu povzročajo stres. Nastopijo lahko v obliki človeka, predmeta ali dogodka in jih ne moremo povsem enako definirati za vse ljudi. Posameznik lahko enako situacijo doživi bolj stresno kot nekdo drug (Jerovšek Toth, 2020). Prav tako je mogoče, da ima isti stresor na nekoga pozitiven, motivacijski učinek, kar opredelimo kot izzivalen stresor, na nekoga drugega pa deluje kot ovirajoči stresor in nanj vpliva negativno, škodljivo (Ling in Mok, 2022).

Stres na delovnem mestu lahko opišemo kot način reakcije, odziva ali odgovora človeka na nepričakovane situacije v delovnem okolju (Khanh Ly in drugi, 2022, str. 8). Definiramo ga tudi kot reakcijo fizične ali psihične narave, ki se pojavi, ko posameznik ni sposoben uresničiti danih zahtev (Daniel, 2019, str. 376). Ameriški nacionalni inštitut za varnost in zdravje pri delu (v nadaljevanju NIOSH) stres na delovnem mestu pojasnjuje kot odziv na razmere, v katerih so delovne zahteve v neskladju z viri, sposobnostjo ali potrebami delavca. Gre za rezultat interakcije med delavcem in pogoji dela (NIOSH, brez datuma).

O stresu na delovnem mestu torej govorimo, ko so sposobnosti delavca v organizaciji manjše od zahtev, ki jih mora izpolniti. Lahko rečemo, da gre za posledico kombinacije prevelikih delovnih zahtev in premalo razpoložljivih virov dela, ki povzročijo preobremenjenost. Velikokrat se poleg stresa pojavi tudi izgorelost. V kolikor gre za obratno razmerje med delovnimi zahtevami in razpoložljivostjo virov, se posledica izrazi v motiviranosti delavcev, ki jo spremlja tudi večja angažiranost (Ling in Mok, 2022). V tem primeru gre za notranji dejavnik, ki pripomore k večji učinkovitosti pri uresničevanju ciljev, kar na dolgi rok omogoča razvoj organizacije (Arumdani in Churiyah, 2022, str. 631).

Posameznik se na stres odzove v določenih zaporednih stopnjah. V prvi ali alarmni fazi se zgodi dražljaj, ki izzove šok. V drugi fazi sledi soočenje s stresorjem, kar imenujemo tudi mobilizacija. Sledi faza prizadevanja, ko se organizem skuša uspešno spoprijeti z učinkom stresorja. Rezultat je lahko povrnitev v normalno stanje, če pa so prizadevanja neuspešna, nastopi izčrpanost. Stres je torej prehodni proces prilagajanja, pri katerem posameznik skuša premagati, obvladati ali se prilagoditi stresorju. V primeru dolgotrajnega stresa, ko proces prilagajanja v nobeni obliki ni učinkovit, govorimo o izgorelosti (Jerovšek Toth, 2020).

2.2 Vrste stresa

Stres lahko delimo glede na različne kriterije. Glede na vrsto dejavnika, ki ga povzroča, poznamo fizični, psihološki, fiziološki in socialni stres. Fizični stres povzročajo fizični dejavniki, kot so hrup, neugodna temperatura, udarci, prah, svetloba in drugi mehanski učinki. Psihološki stres je povezan z nepredvidljivimi, nevarnimi dogodki ali konflikti, npr. izguba bližnje osebe, rojstvo otroka, napredovanje v službi in ločitev. Fiziološki ali biološki stres povezujemo s poškodbami, stradanjem, zastrupitvijo, težavami biološkega ritma, izgubo telesnih tekočin itd. Socialni stres pa povezujemo s spremembami v družbi in ima svoj izvor v nemirih, sporih, uporih in drugih krizah socialnega izvora (Jerovšek Toth, 2020).

Drugi kriterij, ki ga lahko upoštevamo pri delitvi stresa, je razmerje med zahtevami in sposobnostmi. Poznamo pozitivni in negativni stres. Če sposobnosti posameznika prevladajo nad danimi zahtevami, gre za pozitiven stres oziroma eustres z motivacijskim učinkom. V nasprotnem primeru govorimo o negativnem stresu oziroma distresu (Jerovšek Toth, 2020). Pri delu se najpogosteje izkaže, da je kratkoročno stres za večino delavcev motivacijski dejavnik, na dolgi rok pa ima ta nanje negativen učinek (Ehsan in Ali, 2019).

Stres lahko delimo tudi glede na to, ali ga povzročijo notranji ali zunanji dejavniki. Ločimo zunanji ali eksogeni stres, ki je povezan z nepredvidljivimi življenjskimi dogodki, s spreminjanjem okolja in načina življenja, z družinskimi zadevami ali družbo. Druga oblika pa je notranji ali endogeni stres, ki je povzročen s pesimizmom, slabo organiziranostjo in z navadami ter neresničnimi pričakovanji posameznika (Jerovšek Toth, 2020).

Še ena pogosta delitev je glede na izvor stresne situacije. Poznamo stres v domačem okolju, ki izhaja iz zasebnega življenja posameznika, in stres v delovnem okolju, ki izhaja iz dela. Stres v domačem okolju lahko povzročijo različne nesreče, smrt bližnje osebe, ločitev, selitev itd. Medtem ko stres v delovnem okolju največkrat povezujemo s pretežkimi zadolžitvami na delu, opravljanjem nadur, nestabilnostjo zaposlitve, izgubo službe in menjavo delovnega mesta (Jerovšek Toth, 2020).

2.3 Stres na delovnem mestu prodajalcev

Ljudje na delovnem mestu zaradi stresa povprečno izgubijo okoli 16 dni. Pri tem je nezanemarljiv podatek, da ima pri polovici delavcev, izpostavljenim stresnim situacijam, ta močan negativen vpliv na zdravje in ravnotežje med delom in družino (Ehsan in Ali, 2019). Tudi v raziskavi delovnih pogojev, izvedeni v Evropi, je bilo dokazano, da je stres vse bolj pogost pojav na delovnih mestih. Razlog se med drugim skriva v trgu dela, ki se skozi leta vse hitreje spreminja (Rigo in drugi, 2021).

Glede na raven znanja, ki ga zahteva poklic po Standardni klasifikaciji poklicev (v nadaljevanju SKP-08), se največja rast stresa ugotavlja pri nižje kvalificiranih delavcih. Ti so namreč bolj izpostavljeni večjim obremenitvam in so običajno neustrezno nagrajeni za svoje napore (Rigo in drugi, 2021). SKP-08 temelji na Mednarodni standardni klasifikaciji poklicev (v nadaljevanju ISCO-08), po kateri lahko poklice glede na zahtevano znanje oziroma spretnosti razvrstimo v štiri ravni, in sicer:

- 1. raven – nizko kvalificirani delavci,
- 2. raven – visoko kvalificirani delavci,
- 3. raven – nizko kvalificirani uradniki in
- 4. raven – visoko kvalificirani uradniki.

Prodajalci v trgovinah, katere bom analizirala v empiričnem delu, se po ISCO-08 uvrščajo v drugo raven, med visoko kvalificirane delavce. Glede na prej omenjeno raziskavo prodajalec

ne sodi med najbolj stresne dejavnosti (International Labour Organization, brez datuma). Vromen in drugi (2021, str. 12) pa na drugi strani dokazujejo visoko raven stresa na delovnem mestu prodajalcev v maloprodaji. Ta naj bi se v obdobju koronavirusa v tej panogi celo znatno povešal. Pri več kot polovici sodelujočih v avstralski raziskavi je bil vzrok za povišanje v veljavnih varnostnih predpisih in regulacijah zaradi pandemije.

V tem času so kljub številnim zaprtjem živilske trgovine obratovale, zaposleni pa so morali delo opravljati v povsem novih delovnih razmerah. V prvih vrstah so bili izpostavljeni večjemu tveganju za okužbo, delodajalci pa so jih zaradi razmer obremenili še z dodatnimi nalogami, ki so bile povezane z zagotavljanjem višjega higienskega standarda (Shumsky in drugi, 2021). Spopadali so se tudi z nedostojnim vedenjem strank, ki so postale še bolj nevljudne ter družbeno politične probleme skušale reševati kar s trgovci. Ti so pogosto postali tarča zmerjanja, zlorab ter celo verbalnega ali fizičnega nasilja. Še posebno se v povezavi s tem izpostavljajo kritike na račun takrat obveznega nošenja mask v zaprtih prostorih (Northington in drugi, 2021).

Večina prodajalcev za svoje delo ni bila finančno ustrezno nagrajena, kar je le še povečalo njihovo nezadovoljstvo. Ker je bilo celotno gospodarstvo in s tem tudi trg dela v takratnem obdobju zelo negotovo, zaposleni izhoda niso mogli iskati v menjavi delovnega mesta. V marsikaterem trgovskem podjetju so že tako izčrpani delavci ostali brez učinkovite podpore vodstva. Vse to je zaposlene v maloprodaji pripeljalo do močnih stisk in občutno povečanega stresa ter njegovih posledic (Mayer in drugi, 2022, str. 344-350).

2.4 Vzroki za stres na delovnem mestu

Poznamo več izvorov stresa, v literaturi pa lahko najpogosteje zasledimo delitev na šest ključnih kategorij virov, in sicer (Habjan Škrinjar, 2020, str. 126):

- delo: težavnost, variabilnost, pomembnost, hitrost in trajanje dela, zahtevana samostojnost ali sodelovanje v skupini, izmensko delo in značilnosti delovnega okolja,
- vloga odgovornosti: nivo odgovornosti, nejasnost in konfliktnost vlog,
- odnosi na delovnem mestu: odnosi s sodelavci, nadrejenimi in podrejenimi,
- karierni odnos: varnost zaposlitve, možnost napredovanja in zadovoljstvo z delom,
- organizacijska kultura, struktura in klima: stil vodenja, komuniciranja in odločanja, možnost udeležbe zaposlenih pri odločanju ter
- delo in družina, ki je za razliko od ostalih naštetih zunanji vzrok.

Nekoliko drugače vzroke za stres v šest skupin deli NIOSH. Ključne kategorije pri tem so oblikovanje nalog, okoljske razmere, delovne vloge, medosebni odnosi, karierni pomisleki in način upravljanja (NIOSH, brez datuma). Varnost zaposlitve, ki je zajeta v sklopu kariernega odnosa, ima glede na evropsko raziskavo močan vpliv na raven stresa. To je bilo preverjeno na podlagi prisotnosti stresa med delavci, zaposlenimi za nedoločen čas, v primerjavi z delavci, zaposlenimi za določen čas, in tistimi, ki so začasno brez dela. V slednji

kategoriji je bilo razumljivo več stresa, saj so tovrstni posamezniki v manj ugodnem položaju (Rigo in drugi, 2021).

Med delavci v maloprodaji se kot ključni trije vzroki za stres izpostavljajo nejasnost dokončanja nalog, konfliktnost vlog in preobremenjenost delovnega mesta. Prodajalci se pogosto znajdejo v situaciji, ko ne vedo, kdaj je potrebno določeno nalogo opraviti in ali je ta dejansko opravljena. Premalo so seznanjeni s prioritetaami danih zahtev in si zato napačno organizirajo delo. Preobremenjenost pa se največkrat pojavi zaradi pomanjkanja delovne sile in nepredvidenih množičnih prihodov strank (Khanh Ly in drugi, 2022, str. 17).

V pakistanski raziskavi je bilo ugotovljeno, da na stres v veliki meri vpliva organizacijska politika. Pri tem sta bili izpostavljeni dve dimenziji, in sicer politika vodilnih in politika zaposlenih. Zaposleni stres povzročijo z ustvarjanjem navideznih, nedostopnih skupin v organizaciji in z neracionalnim vedenjem. Za nekatere pa je stresno že dejstvo, da imajo posamezniki sorodstvene ali prijateljske vezi na delu, kar vpliva na ocenjevanje njihove uspešnosti. Stres se pojavlja tudi zaradi vodstva in njegovega načina odločanja ter nagrajevanja. Odločitve različno vplivajo na zaposlene glede na koristi, ki jih prinašajo posameznikom. Organizacije velikokrat napačno pristopijo tudi k nagrajevanju, kjer se najprej poskrbi za višje nivoje, šele nato za druge zaposlene (Khan in drugi, 2022).

2.5 Pokazatelji stresa na delovnem mestu

V splošnem poznamo štiri skupine simptomov oziroma pokazateljev stresa, in sicer: vedenjski, telesni, miselni in čustveni simptomi. Ločimo jih tudi glede na časovno obdobje, v katerem se kažejo, in sicer na kratkoročne in dolgoročne pokazatelje (Javornik, 2020). Pri stresu na delovnem mestu lahko pokazatelje v prvi vrsti ugotavljamo na dveh nivojih, in sicer na nivoju posameznikov in na nivoju organizacije (Černigoj Sadar, 2017, str. 85).

Vedenjski simptomi se kratkoročno največkrat kažejo v obliki neorganiziranosti, slabe pozornosti, nezadovoljstva z opravljenim delom ter manj kvalitetnega odločanja (Javornik, 2020). Pojavijo se spremembe v aktivnosti, delavci začnejo zamujati na delo, so v slabih odnosih z ostalimi in uporabljajo neustrezen in prepogost humor (Sever, brez datuma). Na dolgi rok so lahko simptomi povezani z daljšo in pogosto odsotnostjo delavcev, pogostejšim kajenjem, zlorabo drog in alkohola ter z izogibanjem delu, za katerega so zadolženi (Černigoj Sadar, 2017, str. 85). Pogosto se pojavi tudi nespečnost, posamezniki pa postanejo nasilni do drugih ali imajo samomorilsko nagnjenje (Javornik, 2020).

Med kratkoročne telesne simptome uvrščamo zvišan krvni tlak, povečan srčni utrip (Černigoj Sadar, 2017, str. 85), oteženo dihanje, povišan krvni sladkor, prebavne motnje, slabost, potenje ali hlad v dlaneh in nogah ter oslabeledost in napetost mišic (Javornik, 2020). Nekateri opažajo še tresenje rok, vrtoglavico, izsušenost ustne votline in bolečine v prsih (Sever, brez datuma). Dolgoročni telesni znaki se kažejo v oslabelednem imunskem sistemu, večji pojavnosti holesterola (Černigoj Sadar, 2017, str. 85), značilne so tudi somatske

bolezni (npr. konstantni glavoboli in astma), neprestana utrujenost, občutek prezeblosti ter težave z apetitom (Javornik, 2020). Pojavi se lahko bistvena sprememba v telesni teži, posameznik pa lahko celo izgubi zavest zaradi izčrpanosti (Sever, brez datuma).

Miselni oziroma kognitivni pokazatelji so misli posameznika, ki se pojavijo ob stresnih situacijah. Kratkoročno gre za negativno razmišljanje, slabo miselno koncentracijo in samokritičnost. Posameznikom je večkrat težko, se slabo počutijo ali pa so prepričani, da nečesa ne bodo zmogli storiti. Prisotno je lahko tudi mišljenje, da nanje vsi izvajajo pritisk in da jim je naloženo preveč obveznosti (Javornik, 2020). Delavci imajo pogosto težave pri odločanju, razmišljajo počasneje, obseg njihove pozornosti pa se zmanjšuje (Sever, brez datuma). Dolgoročno delavci o težavah razmišljajo nejasno, iracionalno, nekateri pa imajo občutek, da se jim bo zmešalo (Javornik, 2020). Nastopijo lahko tudi težave s spominom, z načrtovanjem in s kreativnostjo (Sever, brez datuma).

Emocionalni ali čustveni simptomi se kažejo v čustvih posameznikov, ki so jezni, razdraženi, napeti, potrti in bolj podvrženi sporom. Kratkoročno govorimo o trenutni zaskrbljenosti, pomanjkanju energije (Javornik, 2020), strahu, notranji negotovosti, občutku brezupa in paničnih reakcijah. Dolgoročno pa gre za stalno zaskrbljenost, manjšo čustveno kontrolo, anksiozne motnje, občutek tesnobe, nekontroliran jok in spremembo samopodobe (Sever, brez datuma). Posamezniki so bolj impulzivni, agresivni in depresivni (Javornik, 2020).

Miselni in čustveni simptomi so lahko pri opredeljevanju stresa na delovnem mestu združeni v sklop psiholoških simptomov. V tej skupini prevladujejo predvsem razočaranje, povezano s pričakovanji glede dela ali delovnega mesta, in razdražljivost ter zaskrbljenost glede osebnostnega delovanja oziroma funkcioniranja (Černigoj Sadar, 2017, str. 85).

Izpostavljenost delavcev negativnemu stresu negativno vpliva na njihovo uspešnost in posledično na manjšo uspešnost organizacije. Največkrat je to povezano s fluktuacijo oziroma večjim številom odhodov delavcev iz organizacije ter z odsotnostjo z dela oziroma absentizmom, ki je posledica poslabšanja zdravstvenega stanja posameznikov (Khan in drugi, 2022). Pojavijo se tudi konflikti zaposlenih z vodstvom, stres pa se lahko kaže tudi v slabši kakovosti produktov ali storitev (Černigoj Sadar, 2017, str. 85).

Stres, ki nemalokrat povzroča nezadovoljstvo zaposlenih, vodi do slabe organiziranosti dela, stavkanja, brezbrižnosti oziroma apatičnosti delavcev in do pogostejšega pojava nesreč na delovnem mestu (Černigoj Sadar, 2017, str. 85). Prav tako so posledice vidne v večjih stroških, povezanih predvsem z absentizmom in s fluktuacijo in manjši uspešnosti poslovanja podjetja. Organizacija mora za odsotne delavce kriti stroške bolniškega dopusta, zaradi izgubljenih delavcev pa se morajo posvetiti pridobivanju in usposabljanju novih zaposlenih (Foy in drugi, 2019, str. 1019).

2.6 Obvladovanje stresa na delovnem mestu

Stres na delovnem mestu je mogoče obvladovati na različne načine. Ling in Mok (2022) menita, da se lahko stres zmanjša s transformacijskim načinom vodenja, ki omogoča večjo vpletenost zaposlenih na nižjih ravneh v odločanje in organizacijo dela. Prav tako lahko delodajalci stres obvladujejo na način, da zaposlenim zagotavljajo vire za večjo odpornost proti stresorjem. Chin in drugi (2019) so ugotovili, da vse več organizacij po svetu za svoje zaposlene uvaja programe čuječnosti. Redno izvajanje tovrstnih vaj naj bi pripomoglo zaposlenim k večji odpornosti proti stresorjem in boljšemu počutju. Stres znižujejo tudi dobro premišljeni in jasno zastavljeni cilji, ki jih določi vodstvo. Predvsem v trgovski panogi se pri tem ne bi smeli v tako veliki meri zanašati na konkurenco, saj lahko to privede do preobremenitve zaposlenih. Namesto tega bi lahko več organizacij uvedlo motivacijski sistem nadomestil kot nagrado za dobro upravljanje s strankami, ki bi temeljil na merjenju zadovoljstva strank (Tu in drugi, 2022, str. 7).

Za obvladovanje stresa na delovnem mestu je ključno tudi dobro počutje. Gre za faktor, ki ga lahko ustvarjajo zunanji dejavniki, kot so spodbude, nagrade in spoštovanje, nanj pa lahko vpliva tudi posameznik z upravljanjem svojih misli, odzivov in ravnanja. Na dobro počutje lahko vplivamo že z zdravim življenjskim slogom, ki vključuje zdravo prehrano, redno telesno vadbo, zadosten počitek in nekatere druge dobre navade, kot so meditacija, socializacija in preizkušanje novih stvari (Rathod, 2021 str. 43). Z različnimi ukrepi lahko tudi organizacije spodbujajo zaposlene pri uresničevanju zdravega življenjskega sloga. Dobri primeri ukrepov so možnost ugodnega ali brezplačnega dostopa do telovadnic ali wellnesa izven delovnega časa (Pantar in Gorenc, 2020, str. 57), spodbujanje telesne dejavnosti z aktivnim prihodom in odhodom na delo in z dela, organizirano razgibavanje, zagotavljanje prostora za izvajanje telesnih dejavnosti in izvajanje aktivnih odmorov na delu. Priporočljivo je, da delavci med delom opravijo več krajših aktivnih odmorov, ki jih izkoristijo za kratek sprehod, sprostitev oči, pretegovanje ali stresanje mišic in nekaj daljših odmorov, ki trajajo največ pet minut (PKMO, brez datuma).

Organizacije bi morale povečati svoja prizadevanja za dobro vzdušje na delovnem mestu in seznaniti zaposlene s posledicami njihovega negativnega vedenja na delu. Stres bi lahko zmanjšali z vzpostavitvijo družinam prijaznih politik, ki bi delavcem olajšale doseg ravnotežja med delom in družino in s tem omilile enega izmed ključnih vzrokov za pojav stresa na delovnem mestu. Pri tem bi moralo vodstvo okrečiti sodelovanje z zaposlenimi in najti čim bolj učinkovite rešitve (Tu in drugi, 2022, str. 6).

3 RAVNOTEŽJE MED POKLICNIM IN ZASEBNIM ŽIVLJENJEM

Podobno kot stres na delovnem mestu tudi ravnotežje med poklicnim in zasebnim življenjem vpliva na zaposlene in s tem na uspešnost organizacije (Arumdani in Churiyah, 2022, str.

631). Da sta dejavnika medsebojno povezana, je bilo dokazano v malezijski raziskavi. Neravnotežje poklicnega in zasebnega življenja je namreč eden od vzrokov za pojav stresa pri zaposlenih. Kombinacija obeh pa privede delavce do želje po zamenu delovnega mesta ali organizacije. Če podjetja neustrezno pristopijo k reševanju problema, lahko izgubijo zelo dober ali nenadomestljiv kader (Jaharuddin in Zainol, 2019, str. 111,112).

3.1 Opredelitev ravnotežja med poklicnim in zasebnim življenjem

Ravnotežje med poklicnim in zasebnim življenjem ali angleško work-life balance (v nadaljevanju WLB) je ravnanje posameznika pri uravnoteženju vlog družine in dela, ki jih opravlja istočasno (Arumdani in Churiyah, 2022, str. 632). Pri tem prevzema odgovornost obeh vlog ob predpostavki, da je omejen s časom, danimi resursi in energijo (Foy in drugi, 2019, str. 1022). WLB lahko definiramo tudi kot relacijo med delovnimi in nedelovnimi stališči posameznika. Uravnoteženost se največkrat doseže z omejevanjem dela z namenom, da prihranjen čas posvetimo zasebnemu življenju. Včasih lahko okoliščine privedejo tudi do obratne situacije (Kelliher in drugi, 2019, str. 98). Gre za iskanje ustreznega ravnovesja med delom, ki ga opravlja posameznik, in drugimi vidiki njegovega življenja (Aruldoss in drugi, 2022).

Raziskovalci v zadnjih letih zaznavajo rast števila zaposlenih parov, kar pomeni, da je vse več posameznikov izpostavljenih večji verjetnosti pojava konflikta med poklicno in zasebno oziroma družinsko vlogo. Iz tega razloga je WLB področje, ki ga organizacije obravnavajo vse bolj resno in obširno (Shanker in Kaushal, 2022, str. 1). Kelliher in drugi (2019, str. 97) menijo, da so dosedanje raziskave tovrstno tematiko obravnavale s preveč posplošenega pogleda na delo in življenje. Koncept je bil povezan predvsem z delavci, ki imajo otroke, sklenjeno pogodbo za nedoločen čas z enim delodajalcem, v kateri je opredeljen polni delovni čas, ob tem pa opravljajo izključno tiste naloge, za katere so zadolženi in so predhodno jasno dogovorjene.

Razumljivo je, da vsi zaposleni niso tudi starši in da za tiste, ki skrbijo za svoje otroke, to ni njihova edina obveznost. Veliko posameznikov mora skrbeti za nego starejših ali invalidnih družinskih članov ter hišnih ljubljencev, nekateri se poleg službe dodatno izobražujejo in usposabljujejo ali pa se ukvarjajo s hobiji in z drugimi dejavnostmi. Povsem jasno je tudi, da poleg pogodbe za nedoločen čas in polnega delovnega časa obstajajo tudi druge oblike zaposlitve, pri čemer imajo nekateri več delodajalcev. Ker torej ne gre za izjeme, je dobro, da posamezniki in podjetja pri odpravljanju pristopajo bolj celostno in pri iskanju rešitev upoštevajo vse omenjene posebnosti (Kelliher in drugi, 2019, str. 98).

3.2 Konflikt med delom in družino

Vsak posameznik, ki mora usklajevati svoje poklicno in zasebno življenje, se je že kdaj soočil z nezdržljivostjo obeh vlog (Elahi in drugi, 2022). Preplet obveznosti običajno

privede do konflikta med delom in družino (Foy in drugi, 2019, str. 1023). Poznamo dve obliki konflikta, ki se lahko pojavita pri uravnoteževanju poklicnega in zasebnega življenja. V obeh primerih gre za konflikt med delom in družino, pri čemer na eni strani poklicno življenje vpliva na zasebnega, na drugi strani pa ravno obratno. V literaturi se pogosto uporabljata kar angleški besedni zvezi work-to-family conflict (v nadaljevanju WFC) in family-to-work conflict (v nadaljevanju FWC) (Elahi in drugi, 2022).

WFC konflikt ali konflikt dela do družine je konflikt med vlogama, ki nastane, ko obveznosti, povezane z delom, in za delo porabljen čas ovirajo normalno izvajanje dejavnosti zasebnega življenja (Elahi in drugi, 2022). Lahko rečemo tudi, da se konflikt pojavi, ko okoliščine na delovnem mestu otežijo zmožnost izpolnitve potreb zasebnega življenja. Okoliščine na delovnem mestu so v tem primeru lahko nefleksibilen ali podaljšan delovni čas, prevelike zahteve vodstva, močan pritisk konkurence ipd. (Aybas in drugi, 2022). Pri FWC konfliktu ali konfliktu družine do dela pa govorimo o obratni situaciji. Gre namreč za konflikt med vlogama, ki nastane, ko obveznosti in čas, namenjen zasebnemu življenju, ovirajo normalno opravljanje dela (Elahi in drugi, 2022). Pri tem med potrebe zasebnega življenja največkrat prištevamo gospodinjska opravila, nego otrok in starejših družinskih članov ter posvečanje časa partnerju/partnerki (Aybas in drugi, 2022).

3.3 Obogatitev dela in družine

Sočasno izvrševanje delovne in družinske vloge ne vodi nujno do konflikta. Chan in drugi (2020) dokazujejo pozitiven doprinos enega vidika življenja drugemu oziroma obogatitev dela in družine. Pojav je običajno dvosmeren, vendar pa ni nujno, da se pri vsakem posamezniku hkrati odvija v obe smeri.

V primeru obogatitve iz dela na družino govorimo o pozitivnem vplivu poklicnega življenja na družinski del ali angleško work-to-family enrichment (v nadaljevanju WFE). WFE največkrat zasledimo v organizacijah, ki imajo družini prijazno kulturo in izvajajo prakse in politike, ki so skladne s tem. Tipičen primer so ugodnosti delodajalcev v obliki plačanega porodniškega ali očetovskega dopusta ter zavarovanj zaposlenih in njihovih družinskih članov (Chan in drugi, 2020). Nekatere organizacije pa delavcem omogočijo tudi prilagodljiv delovni čas ter poskrbijo za varstvo otrok (Aruldoss in drugi, 2022).

Obogatitev iz družine na delo pa je pozitiven učinek družinskega oziroma zasebnega življenja na poklicni del, za kar se v literaturi pogosto uporablja tudi angleška besedna zveza family-to-work enrichment (v nadaljevanju FWE). Podpora družinskih članov lahko namreč vpliva na zmanjšanje stresa na delovnem mestu ter na večjo osredotočenost na delo. Obenem pripomore k izboljšanju počutja posameznika ter znižuje verjetnost pojava izgorelosti (Chan in drugi, 2020).

3.4 Vzroki za neravnotežje med poklicnim in zasebnim življenjem

Kossek in Lee (2017) menita, da je pojav konflikta med poklicnim in zasebnim življenjem vse večji. Razlogi so povezani tako s spremembami zasebnega kot tudi poslovnega življenja. Avtorja med drugim omenjata tehnološki razvoj, ki je močno zabilisal mejo med delom in družino. Sodobna tehnologija namreč omogoča neprekinjeno dosegljivost, saj lahko delodajalci, družina in prijatelji kadarkoli in kjerkoli z nami navežejo stik. Nema lokrat so razlogi za vse večji preplet dela in družine demografske narave. Staranje prebivalstva je trend, ki se bo nadaljeval še nekaj desetletij (Eurostat, 2021), zato bo vedno več tudi starejših, ki bodo potrebovali dodatno nego. Zaznati je mogoče tudi rast števila zaposlenih mladih mater ter spremembe v opravljanju hišnih opravil, ki so postale obveza vseh in ne le žensk (Kossek in Lee, 2017). Na pojav konflikta vpliva tudi starost zaposlenih, zakonski stan, število ter starost otrok in drugih vzdrževanih članov, izobrazba, izkušnje, delovni čas, plača, pozicija, poklic ter panoga (Elahi in drugi, 2022).

Podobno kot za stres na delovnem mestu tudi za konflikt med zasebnim in poklicnim življenjem velja, da je v neki meri odvisen od poklica oziroma sektorja, v katerem je posameznik zaposlen. Študija, izvedena v Pakistanu, je pokazala, da so zaposleni v maloprodajnih trgovinah bolj izpostavljeni konfliktu WFC kot pa na primer delavci v zdravstvenih, izobraževalnih in bančnih ustanovah ter tekstilni industriji. Vendar pa enako ne velja tudi za FWC konflikt, ki je med naštetimi najbolj izrazit pri zaposlenih v panogi tekstila (Elahi in drugi, 2022).

Med delavci v maloprodaji sta glede na raziskavo Dordoni (2022) pogosta razloga za pojav neravnotežja fleksibilen delovni čas ter delo ob nedeljah in praznikih. Čeprav gre pri fleksibilnem delavniku za način opravljanja delovnih obveznosti, ki ga večina ljudi pri zaposlitvi dojema kot prednost, temu ni vedno tako. Številne trgovske poslovalnice so primorane k tovrstnemu načinu razporejanja delovnega časa zaradi pomanjkanja delovne sile in nepričakovanih odsotnosti z dela. Zaposleni so nemalokrat s svojim urnikom seznanjeni v zadnjem trenutku, kar pomeni, da morajo biti delodajalcu na voljo ves čas, posledično pa jim to onemogoča dolgoročno načrtovanje ostalih aktivnosti. Težava negativno vpliva predvsem na mlade, ki so na začetku svoje kariere in se zaradi strahu pred izgubo zaposlitve soočajo s pomanjkanjem časa za zasebno življenje in socialne odnose (Dordoni, 2022).

3.5 Posledice neravnotežja med poklicnim in zasebnim življenjem

Posledice konfliktov čutijo tako posamezniki kot tudi organizacije, ki nepravilno pristopijo k reševanju problema. Posamezniki so zaradi neravnotežja manj produktivni in deležni večjega stresa na delovnem mestu (Foy in drugi, 2019, str. 1023). Konflikt pravzaprav kaže na neravnotežje poklicnega in zasebnega življenja, pri čemer delavci občutijo nezadovoljstvo s svojim delovnim mestom. To vodi do nižje uspešnosti in zavzetosti za delo, hkrati pa vpliva na večjo izčrpanost ali celo izgorelost (Elahi in drugi, 2022). Aybas in drugi

(2022) dokazujejo, da je WFC bolj povezan z zmanjšanjem delovne uspešnosti zaposlenih, FWC pa s pojavom težnje delavcev po odhodu iz organizacije.

Ob konfliktu se lahko pojavi splošno nezadovoljstvo z življenjem, ljudje pa se ob tem velikokrat soočajo z zdravstvenimi težavami, stiskami, depresijo, težavami v zakonu in slabim počutjem doma (Hammond in drugi, 2021, str. 150). Neravnotežje lahko posameznika privede do uživanja drog in alkohola. Prav tako je zanje značilna večja prepirljivost, ki včasih preide tudi v nasilje (Shanker in Kaushal, 2022, str. 2). Posredno lahko negativen učinek prizadene ostale družinske člane, prijatelje in druge osebe, ki so del zasebnega življenja posameznika (Hammond in drugi, 2021, str. 151). Posledice neravnotežja občutijo tudi organizacije. Delavci so zaradi zdravstvenih težav večkrat odsotni z dela, kar pripelje do absentizma. Zaradi nezadovoljstva zaposlenih in s tem povezanih težav pa se zmanjša produktivnost celotne organizacije. Veča se tudi izčrpanost virov, medtem ko je kakovost dela in končnih produktov ali storitev v upadu (Shanker in Kaushal, 2022, str. 2).

3.6 Obvladovanje ravnotežja med poklicnim in zasebnim življenjem

V organizacijah, kjer delodajalci skrbijo za ustrezen WLB, so delavci bolj motivirani za delo. Bolj so zadovoljni tudi z delovnim okoljem in nalogami, kar se izkazuje v lažjem zaposlovanju in zadrževanju zaposlenih (Kelliher in drugi, 2019, str. 99). V raziskavi, izvedeni v Vietnamu, je bilo ugotovljeno, da WLB predstavlja enega od nefinančnih elementov nagrajevanja, ki vpliva na predanost zaposlenih in njihovo voljo po obstanku v organizaciji (Dinh, 2020, str. 923). Organizacije ravnovesje zaposlenih največkrat skušajo zagotoviti s fleksibilnim delovnim časom, krajšim delovnim tednom, delitvijo delovnega mesta in delom na daljavo. Prva rešitev delavcem nudi možnost, da si sami časovno organizirajo delo in zasebno življenje. Krajši delovni teden jim prinaša dodaten prost dan, vendar za ceno daljšega delovnega časa preostalih delovnih dni. Delitev dela s sodelavci jim omogoča, da hitreje opravijo obveznosti na delu, a so za to deležni sorazmerno manjšega plačila (Shanker in Kaushal, 2022, str. 2). Nekatere raziskave (Alegre in Pasamar, 2018; Delanoëije in drugi, 2019) so ugotovile, da tudi učinkovita uporaba sodobne tehnologije lahko pripomore k ohranjanju ustreznega WLB. Delo na daljavo je službene obveznosti mnogih prineslo kar v njihov dom. Kljub številnim koristim pa tovrstna oblika dela lahko privede do ravno nasprotnega učinka, kot si ga želijo organizacije doseči (Aruldoss in drugi, 2022).

WFC konflikt se torej lahko uspešno zmanjša z uvedbo družini prijaznih politik in praks. Te zajemajo različne pristope, kot so dnevno varstvo za otroke zaposlenih, družinski dopusti in fleksibilen delovni čas. Nekatere organizacije po svetu so že uspešno uvedle tudi možnost, da se zaposleni na delovnem mestu strokovno posvetujejo glede težav, ki jih imajo v službi in doma. Na ta način lahko skupaj poiščejo ustrezne rešitve, delodajalec pa s tem tudi pozitivno pripomore k svojemu ugledu (Tu in drugi, 2022, str. 7).

4 RAZISKAVA V IZBRANI POSLOVALNICI VELIKEGA SLOVENSKEGA TRGOVSKEGA PODJETJA

4.1 Metoda raziskovanja ter zbiranje in obdelava podatkov

Za zbiranje podatkov v empiričnem delu uporabljam kvalitativno metodo raziskovanja, in sicer polstrukturirani intervju. Metoda je ustrezna, saj želim z raziskavo poglobljeno spoznati izkušnje, mišljenje, stališča in občutke intervjuvancev ter njihov pogled na obravnavano tematiko. Pogovori so izvedeni s posameznimi zaposlenimi, pri čemer uporabim način neposrednega, individualnega intervjuja. V Prilogi 1 je vnaprej pripravljen opomnik s petnajstimi vprašanji odprtega tipa na temo stresa na delovnem mestu in WLB. Po potrebi med pogovorom opomnik prilagajam in dopolnjujem s podvprašanji.

Za intervjuje sem prosila 9 zaposlenih. Vzorec je oblikovan tako, da zajame pretežno vsa delovna mesta in s tem zagotovi celovit pogled zaposlenih na obravnavano problematiko. Podatki o vzorcu so prikazani v Prilogi 2. Vzorčenje je namensko, zato ugotovitve ne veljajo nujno za širšo populacijo. Intervjuji so opravljeni med delovnim procesom v prostorih izbrane poslovalnice trgovskega podjetja. Raziskovanje je potekalo 6. 2. 2023 in 7. 2. 2023 med 7:30 in 10:30. Vsakemu sodelujočemu sem se na začetku predstavila, utemeljila namen izvedbe intervjuja, na kratko opisala tematiko in ga seznanila s potekom intervjuja. Vprašala sem ga za dovoljenje glasovnega snemanja pogovora, s čimer so se vsi intervjuvanci strinjali. Izvedba posameznega intervjuja je dolga od 14 do 20 minut.

Po opravljenih intervjujih sem s pomočjo glasovnih posnetkov ubesedila in smiselno uredila odgovore intervjuvancev, ki so vidni v prilogah od 3 do 11. Kvalitativno vsebinsko analizo zbranega gradiva sem opravila s pomočjo spletnega odprtokodnega orodja za analizo kvalitativnih podatkov Taguette. Kodiranje je opravljeno na način deduktivnega pristopa, saj so osnovne kode pripravljene pred samo analizo na podlagi predhodnega pregleda literature in presoje relevantnosti glede na izbrano tematiko zaključne strokovne naloge. Te usmerjajo celotno raziskavo, pri kateri po potrebi sproti oblikujem tudi nove ključne besede. Kode so smiselno povezane v posamezne kategorije (Vogrinc, 2008). Celoten seznam kod s številom poudarkov je prikazan v Prilogi 12.

4.2 Analiza in rezultati raziskave

V nadaljevanju so predstavljeni rezultati analize raziskave, ki so razdeljeni v šest sklopov. Ključne tematike pri tem so: vzroki in pokazatelji stresa na delovnem mestu zaposlenih v izbrani poslovalnici trgovskega podjetja, dosedanje obvladovanje stresa na delovnem mestu in predlogi za izboljšave, opredelitev WLB med zaposlenimi v izbrani poslovalnici trgovskega podjetja, dosedanje obvladovanje WLB in predlogi za izboljšave ter medsebojna povezava med stresom in WLB na podlagi izbranega vzorca. Zaradi zagotavljanja anonimnosti sem za poročanje izjav intervjuvancev za vse sodelujoče uporabila moški spol.

Pred samo analizo vzrokov in pokazateljev stresa med zaposlenimi v izbrani poslovalnici trgovskega podjetja želim opredeliti pogled intervjuvancev na njihovo raven stresa v primerjavi z drugimi delovnimi mesti in poklici. Za to kategorijo je oblikovanih pet kod. Prve tri se nanašajo neposredno na raven stresa, in sicer: zelo stresen poklic, srednje stresen poklic in minimalno stresen poklic. Drugi dve kodi pa se nanašata na primere bolj in manj stresnih poklicev (bolj stresni poklici in delovna mesta, manj stresni poklici in delovna mesta). Vprašani večinoma menijo, da je poklic prodajalca zelo stresen. Le en intervjuvanec meni, da je pri tovrstnem delu raven stresa minimalna, dva sodelujoča pa menita, da gre za srednje stresen poklic. Raven stresa je po njihovem mnenju velikokrat odvisna od odgovornosti, ki jo zahteva delovno mesto, s plačo in z drugimi nagradami ter urejenostjo delovnega okolja. Med manj stresne poklice so vprašani uvrstili delavce v zavarovalnicah, kozmetičarke in direktorje, ki odgovornost in delo prenašajo na podrejene. Nekateri sodelujoči ugotavljajo, da se nivo stresa razlikuje znotraj panoge pa tudi med zaposlenimi v isti poslovalnici. Eden od vprašanih meni, da so manj pod stresom sodelavci, ki za enako delo prejmejo boljše plačilo in so za uspešnost dodatno nagrajeni. Na drugi strani nekateri trdijo, da so bolj pod stresom preobremenjeni sodelavci. Nivoja stresa torej ne moremo povezovati izključno s poklici, temveč je potrebno pri obravnavi tega vprašanja upoštevati še vrsto drugih dejavnikov. Iz tega razloga nekateri niso mogli konkretno navesti bolj in manj stresnih poklicev. Menijo, da višji stres povzroči večja odgovornost, zahtevnost dela in raven tveganja. Med bolj stresne poklice uvrstijo zdravnike, reševalce, policiste in gasilce.

4.2.1 Vzroki za stres na delovnem mestu zaposlenih v izbrani poslovalnici trgovskega podjetja

Pri analizi vzrokov za stres na delovnem mestu se na podlagi pregleda literature in oblikovanih kod osredotočam na šest ključnih kategorij: delo, vloga odgovornosti, odnosi na delovnem mestu, organizacijska kultura, struktura in klima, karierni odnos ter delo in družina. Slednji dve se med odgovori intervjuvancev ne pojavljata. Večina vzroke vidi v preostalih štirih kategorijah, predvsem v delu in organizaciji. Iz odgovorov je jasno razvidno, da ima poslovalnica glede na količino dela premalo zaposlenih, kar se kaže v preobremenjenosti zaposlenih. Stres lahko povežem s samim delom s strankami, z njihovim množičnim prihodom in zahtevami. Tovrsten vzrok najbolj poudarjajo zaposleni na blagajnah. Intervjuvanec 6 pravi, da mu stres povzroči: »Gneča v trgovini, ko kar naenkrat pride veliko strank. Sploh na blagajni, če ni dovolj blagajničark in so dolge vrste in stranke postajajo nejevoljne.« Slabi delovni pogoji dodatno otežujejo delo. Izpostavlja se predvsem zastarela delovna oprema (računalniki in stroj za čiščenje) ter izpostavljenost nizkim temperaturam zaposlenih, ki opravljajo delo v hladilnicah. Pri posameznikih se kot vzrok njihovega stresa zasledi tudi zahtevana hitrost dela in izmensko delo.

Intervjuvanci v svojih odgovorih pogosto omenjajo organizacijsko kulturo, strukturo in klimo. Najbolj sta izpostavljena slaba organizacija dela in način vodenja, ki ne ustreza vsem zaposlenim. Delo je med zaposlene razporejeno neenakomerno, kar vodi do slabših odnosov.

Intervjuvanec 8 pravi naslednje: »Sploh pa mi pritisk naraste, če vidim da se sama utapljam v delu, včasih ne morem niti normalno na malico, medtem pa se nekateri sodelavci dolgočasijo in pogovarjajo.« Intervjuvanec 9 je podobnega mnenja: »Pod stresom sem tudi, ko si nekateri sodelavci za svoje delo vzamejo več časa, kot pa ga dejansko potrebujejo, medtem ko imam sama dela prek glave.« Medosebne odnose poslabšujejo zaposleni, ki nezavzeto ali površno opravljajo svoje delo.

Pri vlogi odgovornosti izstopa predvsem konfliktnost vlog. Sodelujoči menijo, da so pogosto zadolženi za preveč različnih nalog hkrati, ki jih je nemogoče opraviti v določenem času. V takšnih primerih gre največkrat za delo, ki bi ga moral opraviti zaposleni iz drugega oddelka. Na konfliktnost vlog opozarja tudi intervjuvanec 3: »To, da imam več različnih del naenkrat. Vseh ne morem opraviti naenkrat in včasih si narobe razporedim obveznosti, kakšno delo opravi kasneje, kot bi ga moral. Zgodi se tudi, da mi česa ne uspe narediti.«

4.2.2 Pokazatelji stresa na delovnem mestu zaposlenih v izbrani poslovalnici trgovskega podjetja

Stres ima na zaposlene v izbrani poslovalnici trgovskega podjetja tako negativne kot tudi pozitivne učinke. Pri kategoriji vrsta stresa sta oblikovani dve kodi, in sicer: pozitiven in negativen stres. Vsi vprašani sprva pomislijo na negativno plat stresa, vendar večina po premisleku najde tudi motivacijski učinek. Z intervjujem se v nadaljevanju osredotočam na pokazatelje stresa na delovnem mestu. S kodama dolgoročni pokazatelji in kratkoročni pokazatelji ugotavljam, da je večina pokazateljev kratkotrajne narave, vendar se pri kar nekaj intervjuvancih že kažejo dolgoročne posledice v obliki pogostih glavobolov, migren, holesterola, razdraženosti, nižje strpnosti, izčrpanosti ter slabega imunskega sistema. Eden od vprašanih ima celo kožno bolezen, ki je po presoji zdravnika posledica previsoke izpostavljenosti stresu.

Kategorija pokazateljev stresa na delovnem mestu na nivoju posameznika zajema naslednje štiri kode: čustveni simptomi, miselni simptomi, vedenjski simptomi in telesni simptomi. V sklopu čustvenih pokazateljev se najbolj izpostavlja razdraženost in prepirljivost. Nekateri se v stresnih situacijah hitro razjezijo, pri posameznikih pa se pojavljajo še potrto, pomanjkanje energije in tesnoba. Stres se velikokrat kaže v slabših odnosih znotraj kolektiva in s strankami. Med vedenjskimi pokazatelji se pojavljajo še slabša organiziranost, pozornost in odločanje zaposlenih. Miselni simptomi, ki so jih izpostavili vprašani, so slaba koncentracija in počutje, občutek pritiska drugih, preobremenjenost in samokritičnost. Intervjuvanec 1 pravi: »Zdi se mi, da sem takrat nesposobna delo opraviti pravilno oziroma sem mnogo manj sposobna kot pa v situacijah brez stresa.« Intervjuvanec 3 pa: »V glavi imam, da ne bom zmožna vsega postoriti tako, kot je treba.« Telesni pokazatelji, ki jih omenjajo vprašani, so: visok krvni tlak, tresenje rok, potenje, vrtoglavica, izčrpanost ter glavoboli. Dva intervjuvanca se v stresnih situacijah največkrat zatečeta k hrani, kar kaže na povečan apetit.

Poglejmo si še kategorijo pokazateljev stresa na delovnem mestu na nivoju organizacije, ki vključuje kode: slabša kakovost produktov in storitev, slabša uspešnost zaposlenih, manj uspešno poslovanje podjetja, slaba organiziranost dela, konflikti med vodstvom in zaposlenimi, fluktuacija, absentizem, nezadovoljstvo zaposlenih, brezbriznost zaposlenih, poškodbe na delovnem mestu ter višji stroški.

Da je stres posameznikov na delovnem mestu povezan z uspešnostjo izbrane poslovalnice trgovskega podjetja, domnevajo tudi zaposleni sami. Manjša uspešnost zaposlenih se povezuje z manj uspešnim poslovanjem poslovalnice in celotnega podjetja. Izpostavljenost prevelikemu ali prepogostemu stresu ima največji učinek na slabšo kakovost storitev. Nekateri zaradi tega opravijo manj dela, drugi pa zaradi pritiska začnejo hiteti, kar privede do slabše organiziranosti, površno opravljenih nalog, pogostejših napak in poškodb pri delu, višjih stroškov zaradi uničenega blaga ter nezadovoljstva strank. Intervjuvanec 8 pravi: »Včasih moje reakcije vplivajo na to, ali se bo določena stranka še vrnila v našo poslovalnico ali ne.« Intervjuvanca 1 in 2 menita, da njun stres vpliva na ostale sodelavce. Intervjuvanca 5 in 6 pa dodajata, da negativne posledice stresa slabšajo odnose z nadrejenimi. Prav tako ne ostajata neopazna fluktuacija in absentizem. Nekateri zaposleni imajo kar nekaj bolniške odsotnosti, še večji problem pa sodelujoči vidijo v pogostih odhodih zaposlenih iz organizacije. Intervjuvanec 7 fluktuacijo opiše z naslednjimi besedami: »Odkar sem jaz tukaj v tej poslovalnici, se jih je na našem oddelku zamenjalo že res veliko. Noben ne ostane ravno dolgo pri nas.« V nadaljevanju situacijo poveže tudi z višjimi stroški, saj po njegovem mnenju novi sodelavci pomenijo dodatno delo za druge zaposlene. Veliko novih sodelavcev po uspešnem uvajanju zapusti poslovalnico, kar še dodatno otežuje poslovanje. Nadrejeni zaradi brezbriznosti zaposlenih povsem izgubijo motivacijo in vnemo za delo, kar vpliva na način vodenja, organizacijo dela in posledično na uspešnost poslovalnice.

4.2.3 Dosedanje obvladovanje stresa na delovnem mestu in predlogi za izboljšave

Kategorija obvladovanje stresa na delovnem mestu se nanaša na naslednje kode: zdrav življenjski slog, kratki odmori, dihalne tehnike, upravljanje misli, odzivov in ravnanja, hišni ljubljenci ter pomoč sodelavcev. K tej kategoriji sta dodani še kodi nezanimanje ter prizadevanje organizacije in vodstva k obvladovanju stresa. Zaposleni svoj stres na delovnem mestu obvladujejo z zdravim življenjskim slogom, ki vključuje dovolj časa za počitek, hojo v hribe, veliko gibanja, plavanje, branje in druge sproščujoče aktivnosti v prostem času. Nekateri stres nevtralizirajo s posvečanjem hišnim ljubljencem. Intervjuvanci se po stresni situaciji poskusijo umiriti z dihalnimi tehnikami, predvsem z globokimi vdihom in izdihom ter s krajšimi odmori. Menijo, da so fizični in psihični umik ter nekaj globokih vdihov zelo učinkoviti pri obvladovanju njihovega stresa. Pri tem skušajo upravljati svoje misli, odzive in ravnanja na način, da pogovore vodijo o povsem vsakdanjih stvareh. Eden od vprašanih mora v zelo stresnih situacijah poseči po zdravilih. Delodajalec po mnenju večine izkazuje nezanimanje za pomoč pri obvladovanju stresa na delovnem

mestu. Drugače pa menijo o poslovodstvu v izbrani poslovalnici, ki jim je skoraj vedno na voljo za pogovor. Posamezniki včasih pomoč poiščejo tudi pri svojih sodelavcih.

Z intervjuvanci smo oblikovali predloge za izboljšave na področju stresa na delovnem mestu. V ta namen so bile oblikovane kode: večje število zaposlenih, spodbujanje zaposlenih k bolj vestnemu opravljanju dela, natančno, jasno in smiselno zastavljene naloge, občasne menjave delovnih mest, spremembe delovnih prostorov, delitev delovnega mesta, večji izkoristek tehnologij pri delu. V prvi vrsti bi bilo potrebno zagotoviti dovolj kvalitetnega kadra. Na ta način bi se delo porazdelilo bolj enakomerno ter pravično med vse zaposlene, zmanjšala bi se preobremenjenost nekaterih zaposlenih, preprečile bi se spremembe v urnikih, manj pogosto pa bi bilo tudi podaljševanje delavnika. Naloge bi morale biti bolj natančno, jasno in smiselno zastavljene. Vodstvo bi lahko z nagrajevanjem uspešnosti zaposlene motiviralo za bolj vestno opravljanje dela. Zaposleni so predlagali tudi delitve delovnih mest in občasno menjavo delovnega mesta. Svoj predlog intervjuvanec 9 predstavi takole: »Organizirala bi tako, da bi delavci recimo enkrat na mesec zamenjali oddelek. En mesec bi bila jaz na tem oddelku, drug mesec nekdo drug. Tako bi bilo delo malo bolj zanimivo, določeni delavci ne bi bili izčrpani. Vsi bi imeli na dolgi rok približno enako veliko odgovornost in količino dela in še lažje bi razumeli en drugega, ker se mi zdi, da zdaj nekateri sploh ne vedo, koliko obveznosti imamo mi na svežih oddelkih in pod kakšnim tempom moramo opravljati delo.«

Posamezniki rešitve najdejo v spremembah in prenovi poslovalnice. Uvedli bi samostojne blagajne, ki jih še nimajo, s čimer bi razbremenili pritisk strank na blagajničarje. Posodobili bi delovno opremo, kot so računalniki ter stroj za čiščenje, in preuredili skladiščne prostore. S tem bi zagotovili večjo preglednost, organiziranost ter dostopnost. Menim, da bi k obvladovanju stresa na delovnem mestu pripomogle tudi spremembe v načinu vodenja. Poslovodja bi lahko v odločitve večkrat vključila zaposlene, ki bi na ta način sodelovali pri organizaciji dela in soustvarjali delovno okolje po njihovih potrebah in željah. Zaposlene bi morali spodbujati k aktivnim prihodom na delo in odhodom z dela. Posamezniki bi se tako lažje umirili, odmislili skrbi in sproščeno prišli na delo oziroma domov. Dobro bi bilo, da v poslovalnici organizirajo krajše aktivne odmore. V tem času bi lahko izvajali vaje čuječnosti, ki bi koristile vsem zaposlenim, saj njihova delovna mesta vključujejo delo s strankami, ki zna biti zelo stresno. Fizično bolj aktivnim zaposlenim bi predlagala stresanje, pretegovanje mišic ter različne dihalne tehnike za sprostitev. Tisti, ki pri delu niso pogosto fizično aktivni, pa bi lahko čas izkoristili za sprostitev oči in krajše sprehode ali vadbe. Za izboljšanje obvladovanja stresa bi bilo ključno sodelovanje vodstva in zaposlenih pri oblikovanju ukrepov v ta namen.

4.2.4 WLB zaposlenih v izbrani poslovalnici trgovskega podjetja

Intervjuvanci so se glede WLB opredelili različno. Kode v kategoriji uravnoveženost poklicnega in zasebnega življenja so: zelo dobra, srednje dobra in slaba uravnoveženost. Tretjina vprašanih je s svojo uravnoveženostjo zelo zadovoljna. Intervjuvanec 1 k svoji oceni

dodaja: »Verjetno je razlog v tem, da sem zaposlena za polovični delovni čas. Delam štiri ure in mi potem ostane precej več časa za ostale zasebne obveznosti kot pa drugim sodelavcem.« Pridružuje se mu intervjuvanec 3, ki pogosto dela v dopoldanski izmeni in živi blizu poslovalnice. Nekateri uravnoveženost ohranjajo z vestnim ločevanjem zasebnega in poklicnega življenja. Nekaj intervjuvancev meni, da je njihova uravnoveženost srednje dobra in variira glede na specifično situacijo. Dejavniki, ki vplivajo na to, so: konflikti doma ali v službi, občasna preobremenjenost na delu in podaljševanje delavnikov ter težave, povezane z otroki ali s hišnimi ljubljenci. Dva intervjuvanca s svojo uravnoveženostjo nista zadovoljna. Vzroke navajata v preobremenjenosti in pomanjkanju časa za zasebne stvari.

Kategorijo WFC/FWC konflikt sestavljajo kode: WFC>FWC, WFC<FWC, WFC=FWC, ni konflikta ter primeri WFC in FWC. Dva udeleženca trdita, da se ne srečujeta z nobeno obliko konflikta. Nihče od vprašanih ne meni, da zasebne obveznosti večkrat ovirajo njihovo delo kot pa obratno. Intervjuvanec 8 pravi, da se konflikta pojavljata v približno enaki meri. Ostali soglasno pritrjujejo dejstvu, da je pojavnost WFC večja od pojavnosti FWC. Razlogi, da zasebno življenje ovira delo zaposlenih, so povezani s problemi doma. Intervjuvanec 8 kot primer konflikta FWC navaja: »Zasebno življenje ovira delo, ko so na primer otroci bolni pa nimam varstva za njih in enostavno ne morem na delo ali pa moram prositi za spremembo urnika oziroma izmene. S tem v slabo voljo spravim kakšnega sodelavca, ker v bistvu pokvarim njegove plane v zasebnem življenju, saj mora zaradi mene spremeniti svoj delovni čas.« Konflikt WFC se pogosto pojavi zaradi preobremenjenosti in sprememb v delovnem času. Gre predvsem za podaljšane delovnike in spremembe urnikov zaradi odsotnosti drugih zaposlenih. Težavo zaznavajo vprašani, ki imajo svojo družino. Preobremenjenost vodi do slabe volje, ki jo zaposleni prinesejo domov. S tem negativno vplivajo na počutje bližnjih.

Vendarle pa med sodelujočimi v raziskavi obstaja tudi pozitiven doprinos zasebnega življenja delu in obratno. V kategoriji WFE/FWE obogatitev so naslednje kode: WFE>FWE, WFE<FWE, WFE=FWE, ni obogatitve ter primeri WFE in FWE obogatitve. Obogatitev WFE intervjuvanec 3 opiše z naslednjimi besedami: »Na delu sem zelo fizično aktiven in mi pomeni neko vsakodnevno rekreacijo, zaradi česar se v splošnem počutim boljše, ko pridem domov. Na delu spoznam tudi veliko novih ljudi. Mislim pa, da sem zaradi dela bolj organiziran tudi pri drugih stvareh.« Intervjuvanec 1 prav tako obogatitev vidi v ohranjanju stikov s strankami na zasebni ravni. Intervjuvanec 7 pravi, da je delo doprineslo k njegovim komunikacijskim veščinam in organiziranosti. Ostali menijo, da je obogatitev odvisna od poteka delovnega dne. Če delovnik mine brez problemov in so rezultati dela dobri, se dobra volja in energija preneseta v zasebno življenje. V nasprotnem primeru se pojavi konflikt WFC. Obogatitev FWE pa sodelujoči vidijo v podpori družinskih članov in prijateljev ter ukvarjanju s hišnimi ljubljenci. Če imajo urejene stvari v zasebnem življenju, njihov delovni dan mine hitreje in brez večjih težav. Intervjuvanec 9 dodaja: »Včasih, če imam res vsega na delu vrh glave, me moji domači pomirijo in motivirajo, da ne odneham. S pogovorom mi dajo energijo, da grem naslednji dan lažje na delovno mesto.«

Poglejmo še, s kakšnimi posledicami se soočajo prodajalci zaradi neravnotežja med poklicnim in zasebnim življenjem. Kode, ki se nanašajo na to kategorijo, so: negativen vpliv na druge, večja prepirljivost, zdravstvene težave, izčrpanost, nižja produktivnost, slabo počutje, stres na delovnem mestu, premalo časa zase, težave v zakonu, fluktuacija, depresija, brez posledic ter posledice za organizacijo. Tretjina vprašanih meni, da posledic ne čutijo, kar je povezano s presojo, da dosegajo idealen WLB. Pravijo, da so temu izpostavljeni predvsem tisti, ki so zaposleni za polni delovni čas, imajo manjše otroke ali so primorani podaljšati delovni čas ter spremeniti svoj urnik dela. Tako jim namreč zmanjka časa za družino in zase. Nekaj vprašanih izpostavi manjšo strpnost do drugih, večjo konfliktnost ter slabše medosebne odnose. Med posledicami navajajo še nižjo produktivnost, zdravstvene težave, slabo počutje in izčrpanost. Organizacija se zaradi teh težav sooča s fluktuacijo. Zanimivo je, da kar nekaj intervjuvancev trdi, da organizacija zaradi neuravnoteženosti poklicnega in zasebnega življenja zaposlenih ne nosi posledic, saj vodilni ne izkazujejo interesa za počutje zaposlenih in za izboljšanje stanja.

4.2.5 Dosedanje obvladovanje WLB in predlogi za izboljšave

Zanimalo me je, kako vprašani trenutno obvladujejo WLB. V ta namen so bile oblikovane kode: prilagajanje delovnega časa in obveznosti, dobra organizacija dela, ustreznost delovnega časa, pogovori in posvetovanja z nadrejeno, pravična organizacija in razporeditev dela ter nezainteresiranost delodajalca. Nekateri menijo, da jim trenutna organizacija dela zagotavlja dobro uravnoteženost, zato obvladovanju ne namenijo velike pozornosti. Prednost vidijo v tem, da njihovi delavniki ne zahtevajo nočnega dela in nedeljskega dela. Ponovno je nekaj intervjuvancev menilo, da delodajalec ne pomaga obvladovati razmer. Sporno se jim zdi, da vodstvo dopušča nenehno podaljševanje delavnikov in spreminjanje izmen. Kljub temu nekateri menijo, da se poslovodstvo v njihovi poslovalnici trudi ugoditi vsakemu posamezniku in upošteva njihove želje pri organizaciji dela. To vključuje prilagajanje delovnega časa in količine obveznosti. Nekateri menijo, da zaradi pomanjkanja delovne sile tudi poslovodstvo ne more pripomoči k obvladovanju WLB.

Kode, ki jih pripisujem kategoriji predlogov za izboljšave na področju WLB, so: upoštevanje delovnega časa, brez podaljševanja, večje število zaposlenih, krajši delovni teden, spremembe v organizaciji dela, delitev delovnega mesta in brez izboljšav. Tudi tu se v prvi vrsti izpostavlja večje število zaposlenih. Prav tako se ponovno omenja delitev delovnega mesta, ki bi pripomogla k manjši obremenjenosti. Zaposleni si želijo, da ne bi prihajalo do sprememb v njihovem urniku, saj bi si tako lažje organizirali aktivnosti v zasebnem življenju. Nekateri rešitev vidijo v krajšem delovnem tednu in prostih sobotah. Eden od vprašanih meni, da v svoje delo ne bi uvedel nobenih sprememb, ker mu trenutne razmere omogočajo idealen WLB. Podjetje bi se moralo vsekakor bolj potruditi, da bi izvajalo družinam prijazne politike in prakse. Na ta način bi po vsej verjetnosti zmanjšali fluktuacijo, ki je vsaj v proučevani poslovalnici trgovskega podjetja precej pogosta.

4.2.6 Povezanost WLB s stresom na delovnem mestu zaposlenih v izbrani poslovalnici trgovskega podjetja

Kategorija vpliv zasebnega življenja na stres na delovnem mestu zajema kode: majhen, srednji in velik vpliv, brez vpliva ter primeri vpliva zasebnega življenja na stres na delovnem mestu. Kar nekaj vprašanih je sprva povsem zanikalo obstoj povezave med njima. Po premisleku so skoraj vsi našli situacijo iz preteklosti, ki je trdila nasprotno. Kljub temu vpliv med njima po odgovorih sodeč ni ravno pogost in velik. Nekateri intervjuvanci se trudijo postaviti jasno mejo med delom in zasebnimi stvarmi, s čimer preprečujejo prenos stresa z doma na delo in obratno. Intervjuvanec 7 povezavo opiše z naslednjimi besedami: »Največkrat je obojestransko povezano, ker domov prineseš slabo voljo, potem doma ustvariš bolj stresno okolje in naslednji dan še od tam neseš to nejevoljo na delovno mesto.« Da WLB ni eden od pogostejših vzrokov za stres intervjuvancev, je bilo razvidno že iz odgovorov na prvo vprašanje, pri katerem kot vzrok nihče ni navedel tega. Prav tako lahko iz drugega dela intervjuja vidimo, da je pri večini sodelujočih uravnoveženost dokaj dobra, iz česar sledi, da je povezava s stresom na izbranem vzorcu minimalna.

4.3 Omejitve raziskave in priložnosti za prihodnje raziskovanje

Omejitve, ki ji lahko izpostavim pri raziskavi, so povezane predvsem z majhnim vzorcem, ki ne dopušča posplošitve rezultatov na celo podjetje in na trgovsko panogo. V intervjujih so sodelovali zaposleni iz izbrane poslovalnice, kar pomeni, da so določeni odgovori tesno povezani z načinom vodenja in odločanja, številom zaposlenih, medosebnimi odnosi in ostalimi specifičnimi razmerami poslovalnice. Napačno bi bilo torej trditi tudi, da ugotovitve veljajo za celotno trgovsko podjetje. Priložnost za nadaljnje raziskovanje vidim v bolj obsežnem vzorcu, ki bi ga vključili v raziskavo. Pri tem bi si lahko pomagali tudi z ugotovitvami polstrukturiranih intervjujev, ki sem jih izvedla za namen zaključne strokovne naloge. Na podlagi tega se lahko izdelata anketni vprašalnik za obširnejšo kvantitativno analizo, izvedeno na večjem vzorcu, s katerim bi lahko potrdili ali ovrgli nekatere domneve, povezane s širšo populacijo. V prihodnjih raziskavah bi lahko več poudarka namenili še ne tako raziskanemu področju obogatitve dela in družine. Prav tako bi lahko z dobro raziskavo ugotovili povezavo ravni stresa s poklicnimi panogami.

5 SKLEP

Namen moje zaključne strokovne naloge je bil najti rešitve za zmanjšanje stresa na delovnem mestu zaposlenih v izbrani poslovalnici trgovskega podjetja in ugotoviti, kako lahko k omilitvi posledic stresa pripomore boljša uravnoveženost poklicnega in zasebnega življenja. Svoj namen sem dosegla s pregledom teoretičnega gradiva iz proučevanih področij in z analizo trenutnega stanja v izbrani poslovalnici trgovskega podjetja, ki sem jo izvedla s pomočjo intervjujev.

Ugotovila sem, da sodelujoče v raziskavi kot tudi večino prodajalcev ne moremo uvrstiti med najbolj stresna delovna mesta, so pa na lestvici v primerjavi z drugimi poklici zaradi narave dela dokaj visoko. Vzroki za njihov stres na delovnem mestu so zelo raznoliki. Rezultati intervjujev kažejo na to, da se vprašani kot tudi večina zaposlenih v maloprodaji zelo pogosto srečujejo s preobremenjenostjo in konfliktnostjo vlog. Nekoliko manj pa so intervjuvanci izpostavili nejasnost dokončanja nalog. Prvo raziskovalno vprašanje se je nanašalo na vzroke za stres na delovnem mestu zaposlenih v izbrani poslovalnici trgovskega podjetja. Zaposleni vzrokov ne vidijo v kariernem odnosu in delu ter družini. Večina jih izhaja iz samega dela, organizacije, vloge odgovornosti in odnosov na delovnem mestu. Kot že omenjeno, se najbolj izpostavlja preobremenjenost zaposlenih zaradi pomanjkanja delovne sile. Drugi vzroki, ki se pojavijo v sklopu dela, so še zahtevana hitrost dela, izmensko delo, delo s strankami ter njihovi nepredvideni množični prihodi in značilnosti delovnega okolja, kot so na primer izpostavljenost nekaterih zaposlenih nizkim temperaturam ter zastarela delovna oprema. V sklopu organizacije se najbolj izpostavlja slaba organizacija dela in način vodenja, ki ne ustreza pričakovanjem vseh zaposlenih. Nekoliko slabša je tudi razporeditev dela, kar skupaj z drugimi vzroki vpliva na slabše odnose med sodelavci, z nadrejenimi ter s strankami. Pri konfliktnosti vlog v sklopu odgovornosti se poudarjajo konfliktne zahteve dela in časovni pritisk.

Drugo raziskovalno vprašanje se nanaša na pokazatelje stresa na delovnem mestu zaposlenih v izbrani poslovalnici trgovskega podjetja. Vse štiri skupine pokazateljev stresa na delovnem mestu na ravni posameznika so bile med sodelujočimi približno enakomerno zastopane. Večina omenjenih vzrokov je kratkoročne narave. V kategoriji čustvenih pokazateljev sta najbolj opazni razdražljivost in prepirljivost. Redki niso niti jeza, potrnost, pomanjkanje energije in tesnoba. Pri vedenjskih pokazateljih s sodelujočimi govorimo predvsem o slabih odnosih v kolektivu in s strankami, slabi organiziranosti, pozornosti in odločanju. Kategorija miselnih simptomov na izbranem vzorcu zajema slabo koncentracijo in počutje, pritisk drugih, preobremenjenost, samokritičnost ter misli o tem, da nečesa ne bodo zmogli storiti. Med telesnimi pokazatelji pa lahko zasledimo visok krvni tlak, tresenje rok, potenje, vrtoglavico, povečan apetit, izčrpanost in glavobol. Intervjuvanci so omenili tudi nekaj dolgoročnih pokazateljev, kot so na primer pogosti glavoboli, migrene, holesterol, razdraženost, nižja strpnost, izčrpanost, slab imunski sistem ter kožne bolezni. Na ravni organizacije pa so bili omenjeni naslednji pokazatelji: manjša uspešnost zaposlenih in organizacije, slabša kakovost storitev, slabša organiziranost dela, pogostejše napake in poškodbe pri delu, višji stroški zaradi uničenega blaga, fluktuacija in absentizem ter stroški, povezani s slednjima dvema.

Tretje raziskovalno vprašanje se osredotoča na uravnoteženost poklicnega in zasebnega življenja zaposlenih v izbrani poslovalnici trgovskega podjetja. Sodeč po odgovorih iz prvega dela intervjuja delo in družina ne sodita med ključne vzroke za stres na delovnem mestu zaposlenih. Trenutno je uravnoteženost med zaposlenimi razmeroma dobra, saj le dva intervjuvanci s svojim WLB nista zadovoljna. Kljub temu se skoraj vsi vprašani kdaj soočijo

s konfliktoma, pri čemer gre pogosteje za konflikt WFC. Zaposleni so med intervjujem ugotovili, da je včasih mogoče med delom in družino opaziti tudi pozitiven doprinos. Glede na njihove odgovore med njimi prevladuje obogatitev FWE. Zaposleni se zavedajo posledic neuravnoteženosti poklicnega in zasebnega življenja, četudi jih trenutno sami nimajo. Te so bolj opazne pri sodelujočih, ki imajo mlajše otroke, so zaposleni za polni delovni čas in morajo večkrat podaljšati svoj delovnik ali spremeniti urnik dela zaradi odsotnih sodelavcev. Med posledicami so najbolj vidni slabši medosebni odnosi, večja konfliktnost, manjša strpnost do drugih, nižja produktivnost, zdravstvene težave, slabo počutje in izčrpanost. Organizacija se kljub fluktuaciji po mnenju nekaterih zaposlenih ne zanima dovolj za izboljšanje trenutnega stanja.

Četrto raziskovalno vprašanje se navezuje na to, ali je WLB mogoče povezati s stresom na delovnem mestu zaposlenih v izbrani poslovalnici trgovskega podjetja. V raziskavi je bilo ugotovljeno, da obstaja povezava med WLB in stresom na delovnem mestu, čeprav med zaposlenimi v izbrani poslovalnici trgovskega podjetja morda ni tako opazna zaradi dobre uravnoteženosti poklicnega in zasebnega življenja večine sodelujočih. Povezanost je manjša tudi zaradi truda zaposlenih, da ohranjajo mejo med obema področjema življenja.

V prihodnje bi si lahko celotna organizacija, predvsem pa vodilni bolj prizadevali k ustvarjanju manj stresnega delovnega okolja. Predvsem bi bilo potrebno poskrbeti, da se poslovalnici zagotovi dovolj kvalitetnega kadra, s čimer bi se občutno izboljšale trenutne razmere. Po vsej verjetnosti bi bila na ta način boljša tudi organizacija samega dela, v vodenje in odločanje pa bi bilo dobro čim bolj vključevati vse zaposlene. Uspešne posameznike, ki vestno opravljajo svoje naloge, bi lahko dodatno nagradili. Vsekakor bi morali nadrejeni bolj prisluhniti svojim zaposlenim in skupaj kreirati ideje za izboljšave na tem področju. Razmislili bi lahko o občasni menjavi delovnih mest. Poskrbeti bi morali tudi za ustrežnejšo opremljenost poslovalnice, kar bi na svoj način doprineslo k razbremenitvi marsikaterega zaposlenega. Po mojem mnenju bi moralo vodstvo poskrbeti za organizacijo učinkovitih aktivnosti, povezanih z obvladovanjem stresa na delovnem mestu. Zelo dobro bi bilo, če bi podjetje vključilo zaposlene v aktivne odmore med delovnim časom. Izbrali bi lahko vaje čuječnosti, se razgibali, izvedli dihalne vaje ter sprostili oči. Ohraniti bi morali tudi že ustaljeno prakso, povezano s pogovori in posvetovanjem glede stresa na delovnem mestu s poslovodjo. Ob tem se morajo zaposleni še naprej truditi, da svoj prosti čas preživijo čim bolj kvalitetno in ga namenijo dobremu počitku, rekreaciji ali sproščujočim aktivnostim.

Kljub temu, da ima kar nekaj zaposlenih dobro uravnoteženo poklicno in zasebno življenje, morajo v prihodnje ohranjati dovolj jasno mejo med obema področjema. Tudi pri tem bi koristilo zaposlovanje novega kadra, ki bi razbremenilo zaposlene in preprečilo pogoste spremembe v delovnikih zaposlenih. Podjetje bi lahko poskusilo skrajšati delovni teden na pet dni. Glede na rezultate bi lahko na dolgi rok to postala ustaljena praksa.

Že na področju zakonodaje bi lahko bile bolj jasno opredeljene zahteve po številu zaposlenih glede na količino dela in velikost poslovalnice. Z rednim preverjanjem stanja neposredno v

poslovalnicah bi lahko preprečili izkoriščanje delovne sile in izčrpanost trgovskih delavcev zaradi pomanjkanja kadra. Kot že omenjeno, pa bi moralo v prvi vrsti vodstvo trgovskega podjetja več pozornosti nameniti zaposlenim ter prisluhniti njihovim željam in potrebam. Na ta način bi lahko skupaj ustvarili prijetnejše in zaposlenim prijaznejše delovno okolje.

LITERATURA IN VIRI

1. Alegre, J. in Pasamar, S. (2018). Firm innovativeness and work-life balance. *Technology analysis and strategic management*, 30(4), 421-433.
2. Aruldoss, A., Kowalski, K. B., Travis, M. L. in Parayitam, S. (2022). The relationship between work-life balance and job satisfaction: moderating role of training and development and work environment. *Journal of Advances in Management Research*, 19(2), 240-271.
3. Arumdani, K. in Churiyah, M. (2022). Job stress, work life balance, and workplace wellbeing : a bibliometric analysis. *Journal Syntax Transformation*, 3(5), 631-642.
4. Aybas, M., Özçelik, G. in Uyargil, C. (2022). Can decent work explain employee-level outcomes? The roles of work-family and family-work conflict. *Sustainability*, 14(18), 1-21.
5. Chan, X. W., Kalliath, P., Chan, C. in Kalliath, T. (2020). How does family support facilitate job satisfaction? Investigating the chain mediating effects of work-family enrichment and job-related well-being. *Stress and Health*, 36(1), 97-104.
6. Chin, B., Slutsky, J., Raye, J. in Creswell, J. D. (2019). Mindfulness training reduces stress at work: a randomized controlled trial. *Mindfulness*, 10, 627-638.
7. Černigoj Sadar, N. (2017). Stres na delovnem mestu. *Teorija in praksa*, 81-102.
8. Daniel, C. O. (2019). Effects of job stress on employee's performance. *International Journal of Business, Management and Social Research*, 6(2), 375-382.
9. Delanoije, J., Verbruggen, M. in Germeys, L. (2019). Boundary role transitions: a day-to-day approach to explain the effects of home-based telework on work-to-home conflict and home-to work conflict. *Human relations*, 72(12), 1843-1868.
10. Dinh, L. N. (2020). Determinants of employee engagement mediated by work-life balance and work stress. *Management Science Letters*, 10(4), 923-928.
11. Dordoni, A. (2022). Young retail shift workers (not) planning their future: working with customers in the 24/7 service society in the transition to adulthood. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 66-80.
12. Ehsan, M. in Ali, K. (2019). The impact of work stress on employee productivity: based in the banking sector of faisalabad, Pakistan. *International Journal of Innovation and Economic Development*, 32-50.
13. Elahi, N. S., Abid, G., Contreras, F. in Fernández, I. A. (2022). Work-family and family-work conflict and stress in times of COVID-19. *Frontiers in Psychology*, 13, 1-12.
14. Eurostat. (2021, 20. julij). *Struktura in staranje prebivalstva*. https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Archive:Struktura_in_staranje_prebivalstva

15. Foy, T., Dwyer, R. J., Nafarrete, R., Hammoud, M. S. in Rockett, P. (2019). Managing job performance, social support and work-life conflict to reduce workplace stress. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(6), 1018-1041.
16. Habjan Škrinjar, M. (2020). Stres na delovnem mestu pomočnika ravnatelja. *Promocija zdravja v vzgoji in izobraževanju*, 125-128.
17. Hammond, M. M., Murphy, C. in Caitlin, D. A. (2021). Stress mindset and the work-family interface. *International Journal of Manpower*, 42(1), 150-166.
18. International Labour Organization. (brez datuma). *International Standard Classification of Occupations*. <https://www.ilo.org/public/english/bureau/stat/isco/isco08/>
19. Jaharuddin, N. S. in Zainol, L. N. (2019). The impact of work-life balance on job engagement and turnover intention. *The South East Asian Journal of Management*, 13(1), 106-117.
20. Javornik, R. (2020, 30. oktober). *Kako uravnavati stres na delovnem mestu*. <https://www.julius.si/kako-uravnavati-stres-na-delovnem-mestu/>
21. Jerovšek Toth, M. (2020, 16. december). *Kaj je stres, preventiva in obravnava stresa*. <https://www.centerjanezalevca.si/nasveti-psiholginje-ko-stresa-stres/>
22. Kelliher, C., Richardson, J. in Boiarintseva, G. (2019). All of work? All of life? Reconceptualising work-life balance for the 21st century. *Human Resource Management Journal*, 29(2), 97-112.
23. Khan, H., Abbas, J., Kumari, K. in Najam, H. (2022). Corporate level politics from managers and employees perspective and its impact on employees' job stress and job performance. *Journal of Economic and Administrative Sciences*.
24. Khanh Ly, L. T., Doung, N. T. in Tuyen, H. T. (2022). The relationship between job stress and workplace incivility: A study among supermarket staff in Da Nang City. *IUP Journal of organizational behavior*, 21(1), 7-23.
25. Kossek, E. E. in Lee, K. H. (2017). Work-family conflict and work-life conflict. *Oxford Research Encyclopedia of Business and Management*, 1-21.
26. Ling, F. Y. in Mok, E. K. (2022). Managing stressors, stress and strain faced by facility managers. *Journal of Facilities Management*.
27. Mayer, B., Helm, S., Barnett, M. in Arora, M. (2022). The impact of workplace safety and customer misbehavior on supermarket workers' stress and psychological distress during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Workplace Health Management*, 15(3), 339-358.
28. NIOSH The national institute for occupational safety and health. (brez datuma). *Stress...at work*. <https://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/#What%20Is%20Job%20Stress?>
29. Northington, W. M., Gillisonb, S. T., Beatty, S. E. in Vivek, S. (2021). I don't want to be a rule enforcer during the COVID-19 pandemic: Frontline employees' plight. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 63, 1-7.
30. Pantar, S. E. in Gorenc, B. (2020). Vzroki, znamenja, posledice ter obvladovanje stresa na delovnem mestu. *Izzivi prihodnosti*, 5(1), 36-64.

31. PKMO Promocija aktivnosti za preprečevanje kostno-mišičnih obolenj in psihosocialnih tveganj pri delu. (brez datuma). *E-priročnik*. <https://pkmo.si/textbooks/e-prirocnik>
32. Rathod, S. S. (2021). Feel-good factor: managing workplace stress. *IUP Journal of Soft Skills*, 15(4), 42-47.
33. Rigo, M., Dragano, N., Wahrendorf, M., Siegrist, J. in Lunau, T. (2021). Work stress on rise? Comparative analysis of trends in work stressors using the European working conditions survey. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 94, 459-474.
34. Sever, A. (brez datuma). *Stres na delovnem mestu*. <https://www.vzajemna.si/varuj-zdravje/nasveti/nasvet/stres-na-delovnem-mestu>
35. Shanker, A. in Kaushal, S. K. (2022). Workers work-life balance should be a human resource priority. *International Journal of Management and Information Technology*, 10(1), 1-4.
36. Shumsky, R. A., Debo, L., Lebeaux, R. M., Nguyen, Q. P. in Hoen, A. G. (2021). Retail store customer flow and COVID-19 transmission. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 118(11), 1-10.
37. Tu, Y. T., Sulistiawan, J., Ekowati, D. in Rizaldy, H. (2022). Work-family conflict and salespeople deviant behavior: the mediating role of job stress. *Heliyon*, 8(10), 1-8.
38. Vogrinc, J. (2008). *Kvalitativno raziskovanje na pedagoškem področju*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
39. Vromen, A., Lipton, B., Cooper, R., Foley, M. in Rutledge-Prior, S. (2021). *Pandemic pressures: job security and customer relations for retail workers*. Australian National University in University of Sydney Business School.

PRILOGE

Priloga 1: Protokol za intervju

PROTOKOL ZA INTERVJU – ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA

Mateja Odlazek (mentorica:izr. prof. dr. Alenka Slavec Gomezel)

Zaporedna številka intervjuja: _____

Datum in ura intervjuja: _____;

Trajanje intervjuja: _____ minut

Druge opombe: _____

Lepo pozdravljeni.

Sem Mateja Odlazek, študentka dodiplomskega študija na Ekonomski fakulteti v Ljubljani. Za sodelovanje v tem pogovoru sem vas prosila, ker potrebujem vaše mnenje v povezavi s temo, ki jo obravnavam v okviru zaključne strokovne naloge.

Pogovor bo trajal okoli 20 minut in bo vključeval vprašanja odprtega tipa na temo stresa na vašem delovnem mestu in ravnotežja med zasebnim in poklicnim življenjem. Pri tem me bodo zanimale vaše izkušnje, mnenja oziroma stališča glede obravnavane tematike. Pravilnih in napačnih odgovorov ni.

Pred začetkom me zanima, ali se strinjate, da snemam najin pogovor. Posnetek bi potrebovala za lažjo obdelavo podatkov in ne bo nikjer objavljen ali komurkoli posredovan.

Dovoli snemanje: DA NE

Imate pred začetkom pogovora še kakšno vprašanje?

Opomnik (okvirna vprašanja)

1. Kaj vam najpogosteje povzroča stres na delovnem mestu?
2. Se vam zdi, da stres na vas vpliva negativno ali motivacijsko?
3. Kako doživljate stresne situacije na delu? Kakšne spremembe običajno opazite na telesu, v svojem vedenju, mišljenju in čustvih?
4. Kako stres vpliva na vaše delo in na delovanje ter uspešnost poslovalnice?
5. Se vam zdi, da je vaš stres na delovnem mestu kratkotrajen, ali menite, da imate ali boste imeli zaradi tega dolgoročne posledice? Če da, kakšne?
6. Kako bi opredelili vašo raven stresa v primerjavi z drugimi poklici/delovnimi mesti?
7. Na kakšen način obvladujete svoj stres? Vam delodajalec ali nadrejeni pri tem pomaga s kakšnimi posebnimi pristopi?
8. Kako bi vi organizirali delo, da bi zmanjšali stres na vašem delovnem mestu?
9. Ali na stres na delovnem mestu vpliva tudi vaše zasebno življenje?
10. Kako bi opisali ravnotežje med vašim poklicnim in zasebnim življenjem? Se vam zdi, da imate dobro uravnoteženo delo in zasebno življenje?
11. Menite, da vaše delovne obveznosti ovirajo normalno opravljanje zasebnih obveznosti ali obratno? Bi lahko navedli konkreten primer vašega neravnotežja?
12. Menite, da delo kdaj pozitivno doprinese k vašem zasebnem življenju in obratno? Kako?
13. S kakšnimi posledicami se zaradi neravnotežja med zasebnim in poklicnim življenjem soočate vi in vaša organizacija?
14. Kako bi vi organizirali delo in zasebne obveznosti, da bi dosegli idealno ravnotežje?
15. Se vam zdi, da vaš delodajalec ali nadrejeni organizira delo na način, da zaradi tega ne trpijo vaše zasebne obveznosti? Zakaj tako menite?

Priloga 2: Podatki o vzorcu

ŠTEVILKA INTERVJUVANCA (=ŠTEVILKA INTERVJUJA)	DATUM IN URA INTERVJUJA	TRAJANJE INTERVJUJA
1	6. 2. 2023; 8:05	15 min 40 s
2	6. 2. 2023; 8:30	14 min
3	6. 2. 2023; 8:55	15 min 10 s
4	6. 2. 2023; 9:30	15 min 20 s
5	6. 2. 2023; 9:50	15 min 40 s
6	7. 2. 2023; 7:30	14 min 50 s
7	7. 2. 2023; 7:50	17 min 30 s
8	7. 2. 2023; 8:20	17 min 10 s
9	7. 2. 2023; 9:00	20 min 20 s

Priloga 3: Intervju 1

PROTOKOL ZA INTERVJU – ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA

Mateja Odlazek (mentorica: izr. prof. dr. Alenka Slavec Gomezel)

Zaporedna številka intervjuja: 1

Datum in ura intervjuja: 6. 2. 2023; 8:05

Trajanje intervjuja: 15,40 minut

Druge opombe: /

Lepo pozdravljeni.

Sem Mateja Odlazek, študentka dodiplomskega študija na Ekonomski fakulteti v Ljubljani. Za sodelovanje v tem pogovoru sem vas prosila, ker potrebujem vaše mnenje v povezavi s temo, ki jo obravnavam v okviru zaključne strokovne naloge.

Pogovor bo trajal okoli 15 do 20 minut in bo vključeval vprašanja odprtega tipa na temo stresa na vašem delovnem mestu in ravnotežja med zasebnim in poklicnim življenjem. Pri tem me bodo zanimale vaše izkušnje, mnenja oziroma stališča glede obravnavane tematike. Pravilnih in napačnih odgovorov ni.

Pred začetkom me zanima, ali se strinjate, da snemam najin pogovor. Posnetek bi potrebovala za lažjo obdelavo podatkov in ne bo nikjer objavljen ali komurkoli posredovan.

Dovoli snemanje: DA NE

Imate pred začetkom pogovora še kakšno vprašanje?

/

Opomnik (okvirna vprašanja)

1. Kaj vam najpogosteje povzroča stres na delovnem mestu?

Stres na delovnem mestu mi najpogosteje povzroča to, da sodelavci svoje delo opravljajo nedosledno in včasih tudi površno. To posledično vpliva na moje delo in obremenjenost, ker moram potem popravljati njihove napake. Vzrok za svoj stres na delu prav tako vidim v tem, da se mi včasih naloži preveč dela naenkrat in imam zaradi tega občutek, da vse ne bom zmogla opraviti ob pravem času. Poleg tega pa imamo v poslovalnici delovno opremo, ki je že nekoliko zastarela in mi večkrat dela preglavice pri nekaterih opravilih. Na primer računalniki so počasnejši, potem stroj za čiščenje ves čas povzroča težave in še kakšna stvar bi se našla.

2. Se vam zdi, da stres na vas vpliva negativno ali motivacijsko?

Stres name zagotovo v večini primerov vpliva negativno. Ne vidim ravno pozitivnega učinka v stresnih situacijah.

3. Kako doživljate stresne situacije na delu? Kakšne spremembe običajno opazite na telesu, v svojem vedenju, mišljenju in čustvih?

V stresnih situacijah sem največkrat zelo razdražena in se že tudi ob najmanjših napakah hitro razjezim. Velikokrat opazim tudi, da nisem tako fokusirana oziroma osredotočena na svoje delo, kot bi bila v nekih normalnih okoliščinah. Lahko rečem, da sem povsem nezbrana in pa tudi neefektivna. Zdi se mi, da sem takrat nesposobna delo opraviti pravilno oziroma sem mnogo manj sposobna kot pa v situacijah brez stresa.

4. Kako stres vpliva na vaše delo in na delovanje ter uspešnost poslovalnice?

Na moje delo definitivno vpliva negativno, kot sem že rekla. Recimo, opravim precej manj dela in še tisto, kar naredim, je včasih zelo površno narejeno. Več napak se pojavi takrat. Verjamem, da potem to vpliva tudi na manjšo uspešnost cele poslovalnice, pa rekla bi, da tudi na moje sodelavce.

5. Se vam zdi, da je vaš stres na delovnem mestu kratkotrajen, ali menite, da imate ali boste imeli zaradi tega dolgoročne posledice? Če da, kakšne?

Moj delovni stres na meni sigurno pušča kratkotrajne posledice. Z gotovostjo pa lahko trdim tudi to, da ima name stres po tridesetih letih delovne dobe v trgovini dolgotrajne posledice. Tega se sama dobro zavedam. Že dolgo opažam bolj pogoste glavobole in na splošno sem tudi bolj in večkrat razdražena. To so sigurno stvari, ki se na meni izražajo na dolgi rok, dodala bi mogoče še to, da mi vedno hitreje "poči film". Sigurno nisem več tako strpna do drugih, kot sem bila pred nekaj leti.

6. Kako bi opredelili vašo raven stresa v primerjavi z drugimi poklici/delovnimi mesti?

Če bi želela izhajati iz lastnih izkušenj, kar se mi zdi tudi najbolj relevantno za neko realno oceno, se tukaj zelo težko opredelim. Razlog je v tem, da sem sama že vso delovno dobo v isti panogi, že ves čas delam v trgovini. Lahko pa rečem, da je moje delo splošno gledano precej stresno.

7. Na kakšen način obvladujete svoj stres? Vam delodajalec ali nadrejeni pri tem pomaga s kakšnimi posebnimi pristopi?

Sama stres največkrat poskusim obvladati tako, da se umaknem iz stresne situacije.

Kako konkretno zgleda ta vaš umik iz stresne situacije? Gre za fizični umik, morda tudi umski umik?

Ja, običajno se umaknem prav fizično. Najraje grem ven, na zrak ali pa nekam v en prostor, kjer nisem obkrožena z veliko ljudmi, in tam malo zadiham. Drugače pa poskrbim tudi za vsakodnevno sprostitev. Veliko hodim v hribe in se ukvarjam s svojo psičko. To me zares sprošča, ker takrat odmislim ves stres. Za delodajalca ne morem ravno opredeliti nekih posebnih pristopov glede obvladovanja našega stresa. Imam pa sigurno podporo svoje nadrejene, ki je skoraj vedno na voljo za pogovor. To mi tudi velikokrat pomaga, da se malo umirim.

8. Kako bi vi organizirali delo, da bi zmanjšali stres na vašem delovnem mestu?

V prvi vrsti bi poskrbela za to, da se vsem natančno razdeli delo oziroma obveznosti. Sama recimo trenutno opravljam tudi nekaj takšnih nalog, ki v bistvu niso moje in bi zato te naloge razdelila ostalim zaposlenim, da ne delam več jaz namesto njih. Delo bi moralo biti organizirano tako, da se stvari opravljajo kar se da v miru, da okrog nas ni toliko motečih dejavnikov in pa da nam ne bi bilo treba preveč hiteti. Hitenje vodi samo do površnosti in povsem nepotrebnih napak. Poskrbela bi pa tudi za to, da bi bilo malo več zaposlenih pri nas. In vsi bi morali delati tako, da se najprej opravi eno delo do konca in šele nato začneš z naslednjim. Ne pa da se lotimo treh stvari naenkrat, potem pa ni nobena stvar narejena do konca, tako kot bi bilo treba.

9. Ali na stres na delovnem mestu vpliva tudi vaše zasebno življenje?

Jaz zase mislim, da moje zasebno življenje zelo redko vpliva na stres na delovnem mestu. Trenutno se niti ne spomnim ravno specifične situacije iz preteklosti. Večinoma je izvor mojega stresa v samem delu.

10. Kako bi opisali ravnotežje med vašim poklicnim in zasebnim življenjem? Se vam zdi, da imate dobro uravnoteženo delo in zasebno življenje?

Zase bi rekla, da s tem nimam nekih težav. Zaenkrat sem kar zadovoljna s svojo uravnoveženostjo dela in zasebnih obveznosti. Verjetno je razlog v tem, da sem zaposlena za polovični delovni čas. Delam štiri ure in mi potem ostane precej več časa za ostale zasebne obveznosti kot pa drugim sodelavcem.

11. Menite, da vaše delovne obveznosti ovirajo normalno opravljanje zasebnih obveznosti ali obratno? Bi lahko navedli konkreten primer vašega neravnotežja?

Ker nimam težav s tem, nekega vpliva med enim in drugim trenutno ne zaznavam.

12. Menite, da delo kdaj pozitivno doprinese k vašem zasebnem življenju in obratno? Kako?

Mislim, da ne ravno pogosto, no včasih pa tudi. Na primer, na mojem delovnem mestu vsak dan srečam ogromno različnih ljudi, ker sem veliko časa na delu v stiku s strankami. Tako sem spoznala že veliko ljudi, s katerimi se družimo sedaj tudi v zasebnem življenju.

13. S kakšnimi posledicami se zaradi neravnotežja med zasebnim in poklicnim življenjem soočate vi in vaša organizacija?

Jaz osebno, kot sem že rekla, nimam nekih težav s tem. Imajo pa moji sodelavci, to pa tudi sama vidim.

Bi lahko navedli kakšno posledico, ki ste jo opazili pri svojih sodelavcih?

Ja, verjamem in tudi povsem razumljivo je, da tiste sodelavke, ki imajo manjše otroke, imajo zelo malo časa za svojo družino in tudi zase nenazadnje. Sploh tiste, ki so zaposlene za polni delovni čas. Poleg tega so pri nas delavni tudi vikendi in velikokrat se zgodi, da morajo sodelavci delati še podaljške, če ni dovolj delavcev. Seveda jih to vse skupaj še dodatno obremeni.

14. Kako bi vi organizirali delo in zasebne obveznosti, da bi dosegli idealno ravnotežje?

Mislim da je pri nas težava predvsem v tem, da je premalo zaposlenih, zato bi najprej uredila to. S tem bi poskrbela, da nekaterim ne bi bilo treba več podaljševati svojega delovnega časa in bi imeli na ta račun tudi malo več časa za druge stvari.

15. Se vam zdi, da vaš delodajalec ali nadrejeni organizira delo na način, da zaradi tega ne trpijo vaše zasebne obveznosti? Zakaj tako menite?

Tudi tukaj se ne spomnim nekih konkretnih potez s strani delodajalca. Za mojo nadrejeno pa lahko rečem, da mi po potrebi delo organizira tako, da ne trpijo moje zasebne obveznosti.

Ko pravite, da vam nadrejena organizira delo glede na vaše zasebne obveznosti, se to navezuje na prilagoditev delovnega časa ali tudi na samo organizacijo dela v smislu, da vam po potrebi na primer dodeli manj obveznosti in podobno?

V bistvu oboje. Na primer, če imam za urediti kakšno pomembno zadevo in ji to seveda prej povem, se enostavno dogovorimo glede delovnega časa takrat in tudi glede količine obveznosti, da nisem preveč obremenjena.

Priloga 4: Intervju 2

PROTOKOL ZA INTERVJU – ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA

Mateja Odlazek (mentorica:izr. prof. dr. Alenka Slavec Gomezel)

Zaporedna številka intervjuja: 2

Datum in ura intervjuja: 6. 2. 2023; 8:30

Trajanje intervjuja: 14,00 minut

Druge opombe: /

Lepo pozdravljeni.

Sem Mateja Odlazek, študentka dodiplomskega študija na Ekonomski fakulteti v Ljubljani. Za sodelovanje v tem pogovoru sem vas prosila, ker potrebujem vaše mnenje v povezavi s temo, ki jo obravnavam v okviru zaključne strokovne naloge.

Pogovor bo trajal okoli 15 do 20 minut in bo vključeval vprašanja odprtega tipa na temo stresa na vašem delovnem mestu in ravnotežja med zasebnim in poklicnim življenjem. Pri tem me bodo zanimale vaše izkušnje, mnenja oziroma stališča glede obravnavane tematike. Pravilnih in napačnih odgovorov ni.

Pred začetkom me zanima, ali se strinjate, da snemam najin pogovor. Posnetek bi potrebovala za lažjo obdelavo podatkov in ne bo nikjer objavljen ali komurkoli posredovan.

Dovoli snemanje: DA NE

Imate pred začetkom pogovora še kakšno vprašanje?

/

Opomnik (okvirna vprašanja)

1. Kaj vam najpogosteje povzroča stres na delovnem mestu?

Pod stresom sem največkrat zaradi preobremenjenosti in sodelavcev, ki ne opravijo svojega dela. Mislim, da imam za svoje delovno mesto preveč naloženega dela, nekatere naloge, ki jih moram opravljati, pa sploh niso moja dolžnost. Ni mi vseč način vodenja in razdelitev dela. Kot delavec v mesnici mislim, da bi moral biti zadolžen za delo, ki se tiče izključno tega oddelka.

2. Se vam zdi, da stres na vas vpliva negativno ali motivacijsko?

Name stres vpliva samo negativno.

3. Kako doživljate stresne situacije na delu? Kakšne spremembe običajno opazite na telesu, v svojem vedenju, mišljenju in čustvih?

S sodelavci in tudi nadrejeno sem v slabšem odnosu, velikokrat se potem prepiramo zaradi razdelitve nalog in slabo opravljenega dela ali pa nalog, ki jih enostavno ne uspem opraviti. Zaradi tega sem tudi sam slabše volje, ni mi do dela.

Se vam zdi, da imate kakšne posledice, ki so vidne na vašem telesu oziroma telesnemu zdravju?

Ja, tudi. Večkrat se počutim čisto izčrpanega. Imam pa tudi kar precej visok pritisk, včasih se mi zaradi tega tudi vrti.

4. Kako stres vpliva na vaše delo in na delovanje ter uspešnost poslovalnice?

Slabo. Stres se pozna v tem, da je organiziranost dela slabša. Vsi so zaradi tega malo živčni. Pa veliko delavcev se je pri nas že zamenjalo. Ves čas prihajajo neki novi zaposleni. Na našem oddelku je sicer tega manj, ker ni delavcev, ki bi delali v mesnici.

Ste morda tudi vi kdaj razmišljali o menjavi dela?

Ja, sem že večkrat, ampak vedno pridem do zaključka, da ne vem, če se mi pri teh letih splača menjati delovno mesto.

5. Se vam zdi, da je vaš stres na delovnem mestu kratkotrajen, ali menite, da imate ali boste imeli zaradi tega dolgoročne posledice? Če da, kakšne?

Jaz imam že sedaj posledice, ki so nastale zaradi dolgotrajnega stresa. Kažejo se predvsem v mojem zdravju tako telesnem kot tudi psihičnem. Težave imam s holesterolom in ves čas se počutim utrujeno, izčrpano. Tudi kadar ne delam veliko.

6. Kako bi opredelili vašo raven stresa v primerjavi z drugimi poklici/delovnimi mesti?

Vsi poklici so po svoje stresni. Po mojem mnenju so malo bolj pod stresom delavci v tistih panogah, kjer se opravlja kakšno bolj odgovorno delo, na primer zdravniki ali pa reševalci.

Se vam zdi, da obstajajo tudi poklici, v katerih so delavci manj izpostavljeni stresu?

Ja, tudi. Manj so pod stresom kakšni direktorji, ki svoje delo prepuščajo zaposlenim, sami pa nimajo veliko odgovornosti.

7. Na kakšen način obvladujete svoj stres? Vam delodajalec ali nadrejeni pri tem pomaga s kakšnimi posebnimi pristopi?

Svoj stres zelo težko obvladujem. Imam pa neke tablete, ki jih jemljem po potrebi. Osebno menim, da mi podjetje in nadrejeni ne pomagajo pri tem.

8. Kako bi vi organizirali delo, da bi zmanjšali stres na vašem delovnem mestu?

Delo bi moralo biti organizirano tako, da vsak opravlja naloge, ki mu pripadajo.

Bi lahko navedli konkreten primer takšne organiziranosti dela? Morda prav na vašem delovnem mestu v mesnici.

Ja, če delaš na oddelku mesnice, opravljaš delo v mesnici. Torej postrežeš stranke, pripraviš izdelke za prodajo, skrbiš, da je hladilnik s pakiranimi mesnimi izdelki dovolj napolnjen, pregledaš roke na svojem oddelku, sodeluješ pri naročilih in prevzemih mesa in mesnih izdelkov, skrbiš za čistočo svojega oddelka in podobno. Sem nikakor po mojem mnenju ne spada še polnjenje polic z drugimi izdelki, čiščenje ostalih prostorov in druge naloge. Pa poskrbeti bi morali tudi za to, da je v poslovalnici dovolj zaposlenih, ker se delo lažje porazdeli in hitreje opravi.

9. Ali na stres na delovnem mestu vpliva tudi vaše zasebno življenje?

Ja, včasih tudi vpliva. Če so kakšne težave doma, sem še bolj pod stresom na delovnem mestu. Težje se zberem, ker preveč razmišljam o drugih stvareh.

10. Kako bi opisali ravnotežje med vašim poklicnim in zasebnim življenjem? Se vam zdi, da imate dobro uravnoteženo delo in zasebno življenje?

Ravnotežje med mojim delom in zasebnim življenjem ni ravno najboljše, nisem zadovoljen z njim.

Zakaj niste zadovoljni s svojim ravnotežjem?

Premalo imam prostega časa. Delam v službi, potem imam še kaj za postoriti doma in je dneva že konec. Nimam časa, da bi se malo odpočil od vsega.

11. Menite, da vaše delovne obveznosti ovirajo normalno opravljanje zasebnih obveznosti ali obratno? Bi lahko navedli konkreten primer vašega neravnotežja?

Večkrat delo vpliva na zasebno življenje. Včasih moram več tednov zaporedoma delati v popoldanski izmeni in doma ne morem skoraj nič postoriti. Zjutraj imam zelo malo časa za druge stvari.

12. Menite, da delo kdaj pozitivno doprinese k vašem zasebnem življenju in obratno? Kako?

Ne, mislim, da ne. Gre predvsem za negativno povezanost v obe smeri.

13. S kakšnimi posledicami se zaradi neravnotežja med zasebnim in poklicnim življenjem soočate vi in vaša organizacija?

Po mojem mnenju so posledice podobne tistim, ki jih povzroči stres. Če imam npr. problem doma, se v službi še več prepiram s sodelavci in z nadrejeno, ker sem živčen zaradi vseh stvari. Ne morem se zbrati za delo in če imam res slab dan, naredim veliko manj kot bi lahko. Potem so pa tukaj še zdravstvene težave, ki sem jih že prej omenil.

14. Kako bi vi organizirali delo in zasebne obveznosti, da bi dosegli idealno ravnotežje?

Če bi lahko vplival na to, bi vsak delavec imel dva prosta dneva na teden. Ne samo nedelje, ampak še en dan zraven, da si lahko res spočiješ od dela in drugih stvari. In še več časa bi imel potem za stvari doma. Rajši bi delal pet dni po osem ur kot pa šest dni po manj ur na dan. Bolj prav bi mi prišel en cel prost dan več kot pa to, da grem kakšno uro prej iz službe.

15. Se vam zdi, da vaš delodajalec ali nadrejeni organizira delo na način, da zaradi tega ne trpijo vaše zasebne obveznosti? Zakaj tako menite?

Ne, ne skrbijo. Nas, delavcev v mesnici je zelo malo, da bi lahko dobil enostavno zamenjavo, če jo rabim. Če želim imeti prost dan, ga ne dobim z lahkoto, ker se je zelo težko dogovoriti z drugimi, da te zamenjajo.

Priloga 5: Intervju 3

PROTOKOL ZA INTERVJU – ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA

Mateja Odlazek (mentorica:izr. prof. dr. Alenka Slavec Gomezel)

Zaporedna številka intervjuja: 3

Datum in ura intervjuja: 6. 2. 2023; 8:55

Trajanje intervjuja: 15,10 minut

Druge opombe: /

Lepo pozdravljeni.

Sem Mateja Odlazek, študentka dodiplomskega študija na Ekonomski fakulteti v Ljubljani. Za sodelovanje v tem pogovoru sem vas prosila, ker potrebujem vaše mnenje v povezavi s temo, ki jo obravnavam v okviru zaključne strokovne naloge.

Pogovor bo trajal okoli 15 do 20 minut in bo vključeval vprašanja odprtega tipa na temo stresa na vašem delovnem mestu in ravnotežja med zasebnim in poklicnim življenjem. Pri tem me bodo zanimale vaše izkušnje, mnenja oziroma stališča glede obravnavane tematike. Pravilnih in napačnih odgovorov ni.

Pred začetkom me zanima, ali se strinjate, da snemam najin pogovor. Posnetek bi potrebovala za lažjo obdelavo podatkov in ne bo nikjer objavljen ali komurkoli posredovan.

Dovoli snemanje: DA NE

Imate pred začetkom pogovora še kakšno vprašanje?

/

Opomnik (okvirna vprašanja)

1. Kaj vam najpogosteje povzroča stres na delovnem mestu?

To, da imam več različnih del naenkrat. Vse ne morem opraviti naenkrat in včasih si narobe razporedim obveznosti in kakšno delo opravim kasneje, kot bi ga moral. Zgodi se tudi, da mi česa ne uspe narediti.

Lahko navedete kakšen bolj konkreten primer teh vaših nalog oziroma obveznosti?

Na primer včasih moram napolniti police s pijačo, ker so prazne. Istočasno pripeljejo novo robo, ki jo moram prevzeti. No in takrat se zelo rada najde še kakšna stranka, ki želi imeti kakšen izdelek iz skladišča. Najslabše je, če se to zgodi, ko se moj delavnik bliža koncu in čutiš še ta časovni pritisk, da ti ne bo uspelo narediti vsega do takrat in boš moral ostati nekoliko dlje v službi.

2. Se vam zdi, da stres na vas vpliva negativno ali motivacijsko?

V večini primerov negativno.

Torej vas stres včasih tudi motivira. Se morda spomnite kakšne situacije, ko je imel stres na vas pozitiven učinek?

Mogoče kdaj zaradi stresa kakšno delo opravim hitreje. Če se bliža konec delavnika na primer malo pohitim, da grem lahko pravočasno domov.

3. Kako doživljate stresne situacije na delu? Kakšne spremembe običajno opazite na telesu, v svojem vedenju, mišljenju in čustvih?

Stres opažam predvsem v tem, da več pojem. Tudi med samim delom se velikokrat zatečem h kakšnim nezdravim sladkim ali slanim prigrizkom, kar ni ravno dobro. Mogoče sem zaradi tega bolj zmeden in slabše organiziran pri delu, v glavi imam, da ne bom zmožel vsega postoriti tako, kot je treba.

4. Kako stres vpliva na vaše delo in na delovanje ter uspešnost poslovalnice?

Včasih, ko začnem hiteti pri delu, gre potem vse narobe. Če zlagam v trgovini na police ali premikam stvari na paletah po skladišču, se kaj suje, uniči. Ali pa pri pregledovanju rokov izdelkov kaj spregledam, sploh takrat, ko me stranke v trgovini motijo med tem delom. Za poslovalnico je verjetno tudi slabo, ker so stroški zaradi takšnih napak, ko se kaj nenamerno uniči.

5. Se vam zdi, da je vaš stres na delovnem mestu kratkotrajen, ali menite, da imate ali boste imeli zaradi tega dolgoročne posledice? Če da, kakšne?

Zaenkrat nimam nekih dolgoročnih težav in mislim, da jih tudi v prihodnosti ne bom imel. Mogoče sem imel na začetku, ko sem začel z delom v tej poslovalnici nekoliko več težav s tem. Ampak to je zaradi tega, ker sem prišel v neko novo okolje, nisem poznal sodelavcev, nisem poznal dela in vseh obveznosti ter odgovornosti. Več sem se obremenjeval z nepomembnimi stvarmi, zdaj pa s tem nimam nekih večjih težav.

6. Kako bi opredelili vašo raven stresa v primerjavi z drugimi poklici/delovnimi mesti?

Na svojem delovnem mestu mislim, da nimam veliko stresnih situacij. Zdi se mi, da so pod veliko večjim stresom sodelavke, ki so na blagajni in morajo medtem zlagati še izdelke na police. Sploh tiste, ki so zadolžene za police, ki so bolj oddaljene od blagajn. Ko je veliko strank v trgovini, morajo potem nenehno hoditi iz enega konca na drugega in nič ne morejo narediti v miru.

7. Na kakšen način obvladujete svoj stres? Vam delodajalec ali nadrejeni pri tem pomagata s kakšnimi posebnimi pristopi?

Sam se s svojim stresom v večji meri sploh ne obremenjujem.

Kaj točno to pomeni v praksi? Torej, kako »prebrodite« vaše stresne situacije?

Enostavno ne razmišljam o tem. Ko sem pod stresom, skušam razmišljati o nečem drugem. Manj kot razmišljam o situacijah, ki so povezane s stresom, manj me potem skrbi tudi za posledice. Včasih hitreje odmislim to tudi na način, da se pogovarjam z drugimi o povsem vsakdanjih temah in hitro pozabim na negativne stvari in na to, da sem sploh bil pod stresom. Delodajalec in nadrejeni pa ne vem, nisem se nikoli posvečal temu, ker sem sam uspel rešiti svoje težave in nisem niti iskal pomoči pri njih.

8. Kako bi vi organizirali delo, da bi zmanjšali stres na vašem delovnem mestu?

Na splošno bi spremenil organiziranost skladiščnih prostorov, da bi bilo vse malo bolj pregledno, več prostora in polic ter lažja dostopnost. Tako bi jaz in ostali hitreje in lažje poiskali stvari, ki jih potrebujemo. Tudi stvari, ki so pakirane v večje embalaže, bi morale biti dovolj jasno označene, da se ve, kaj je v njih. Na nekaterih škatlah včasih ne piše, kaj je v njih. Na primer nekatera vina, ki so zapakirana v kartonaste škatle, imajo na škatli samo ime proizvajalca, ni pa napisana vrsta vina in ko iščem neko vino za stranko, moram odpreti deset škatel, da najdem pravo steklenico. Mogoče bi bilo dobro tudi, da bi vsi imeli enak pristop do dela v skladišču, da bi vsi stvari odlagali na ista mesta in malo bolj vestno pospravljali za seboj.

9. Ali na stres na delovnem mestu vpliva tudi vaše zasebno življenje?

Ne, mislim, da na stres na delu nimajo vpliva moje zasebne stvari.

10. Kako bi opisali ravnotežje med vašim poklicnim in zasebnim življenjem? Se vam zdi, da imate dobro uravnoteženo delo in zasebno življenje?

Mislím, da imam kar dobro uravnoteženo delo in zasebne stvari. Delo opravljam večino časa dopoldan, živim blizu poslovalnice, v kateri delam in sem zato tudi hitro doma. Kosilo tako pojem okrog druge ure in imam potem preostanek dneva za zasebne stvari.

11. Meníte, da vaše delovne obveznosti ovirajo normalno opravljanje zasebnih obveznosti ali obratno? Bi lahko navedli konkreten primer vašega neravnotežja?

Ne, mislim, da delo ne ovira mojih zasebnih obveznosti, zasebne obveznosti pa sploh ne dela.

12. Meníte, da delo kdaj pozitivno doprinese k vašem zasebnem življenju in obratno? Kako?

Ja, mislim, da delo doprinese k mojem zasebnem življenju. Na delu sem zelo fizično aktiven in mi pomeni neka vsakodnevna rekreacija, zaradi česar se v splošnem počutim boljše, ko pridem domov. Na delu spoznam tudi veliko novih ljudi. Mislim pa, da sem zaradi dela bolj organiziran tudi pri drugih stvareh.

13. S kakšnimi posledicami se zaradi neravnotežja med zasebnim in poklicnim življenjem soočate vi in vaša organizacija?

Jaz posledic nimam, ker se mi zdi, da je moja uravnoteženost kar dobra. Ne vem pa, kakšno uravnoteženost imajo ostali sodelavci in kako to vpliva na našo poslovalnico.

14. Kako bi vi organizirali delo in zasebne obveznosti, da bi dosegli idealno ravnotežje?

Zaenkrat ne bi spreminjal ničesar. Všeč mi je moj delavnik, delam od sedme do druge ure popoldan. Ves čas opravljam bolj kot ne enako delo, vem, kaj so moje naloge in si sam organiziram delo. Popoldanski čas mi ostane za zasebne stvari.

15. Se vam zdi, da vaš delodajalec ali nadrejeni organizira delo na način, da zaradi tega ne trpijo vaše zasebne obveznosti? Zakaj tako meníte?

Ja, mislim, da dobro organizirajo delo, ker mi po vseh obveznostih, ki se tičejo tako dela kot zasebnega življenja, ostane še dovolj prostega časa.

Priloga 6: intervju 4

PROTOKOL ZA INTERVJU – ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA

Mateja Odlazek (mentorica:izr. prof. dr. Alenka Slavec Gomezel)

Zaporedna številka intervjuja: 4

Datum in ura intervjuja: 6. 2. 2023; 9:30

Trajanje intervjuja: 15,20 minut

Druge opombe: /

Lepo pozdravljeni.

Sem Mateja Odlazek, študentka dodiplomskega študija na Ekonomski fakulteti v Ljubljani. Za sodelovanje v tem pogovoru sem vas prosila, ker potrebujem vaše mnenje v povezavi s temo, ki jo obravnavam v okviru zaključne strokovne naloge.

Pogovor bo trajal okoli 15 do 20 minut in bo vključeval vprašanja odprtega tipa na temo stresa na vašem delovnem mestu in ravnotežja med zasebnim in poklicnim življenjem. Pri tem me bodo zanimale vaše izkušnje, mnenja oziroma stališča glede obravnavane tematike. Pravilnih in napačnih odgovorov ni.

Pred začetkom me zanima, ali se strinjate, da snemam najin pogovor. Posnetek bi potrebovala za lažjo obdelavo podatkov in ne bo nikjer objavljen ali komurkoli posredovan.

Dovoli snemanje: DA NE

Imate pred začetkom pogovora še kakšno vprašanje?

/

Opomnik (okvirna vprašanja)

1. Kaj vam najpogosteje povzroča stres na delovnem mestu?

Stres mi povzročajo slabi delovni pogoji in zaposleni.

Lahko bolj natančno opredelite ta dva razloga?

S slabimi delovnimi pogoji mislim na zastarelo opremo, ki mi pri delu dela preglavice. Na primer računalniška oprema v pisarni, police v skladišču, stroj za čiščenje in podobno. Z zaposlenimi pa ciljам na to, da nekateri včasih ne opravijo vseh svojih zadolžitev ali pa naloge opravijo površno. Ne posvečajo se delu v zadostni meri oziroma na način, kot bi si jaz želela. Nekateri pa so še velikokrat odsotni z dela zaradi bolniške. Včasih sem pod stresom tudi zaradi tega, ker imam premalo časa za vse obveznosti in zaradi prevelikih zahtev vodstva.

2. Se vam zdi, da stres na vas vpliva negativno ali motivacijsko?

Do sedaj bolj negativno kot pa pozitivno. Imam veliko težav zaradi tega.

3. Kako doživljate stresne situacije na delu? Kakšne spremembe običajno opazite na telesu, v svojem vedenju, mišljenju in čustvih?

Ko sem pod stresom, se največkrat zatečem k hrani. Potem se seveda na račun tega začnem rediti, sem pa tudi bolj razdražljiva, hitro imam vsega vrh glave in se razjezim. Velikokrat sem žalostna ali pa celo depresivna.

4. Kako stres vpliva na vaše delo in na delovanje ter uspešnost poslovalnice?

Pri delu zaradi stresa hitro izgubim vso motivacijo. Povsem izgubim vneto za delo in se ne potrudim dovolj, da bi naloge opravila dobro, ker ne vidim nobenega smisla za to.

Se vam zdi, da posledice, ki se odražajo na vašem delu, vplivajo tudi na vaše zaposlene in na njihovo delo?

Ja, sigurno. Če se sama ne morem motivirati, potem tudi druge težje motiviram za delo, ker še zase nimam dovolj energije. Uspešnost poslovalnice je pa tudi manjša na račun vseh nas. Definitivno se to žal pozna na rezultatih, ki jih prejemo vsak dan. Potem je s tem verjetno povezano tudi to, da se veliko kadra zamenja v relativno kratkem času in da so nekateri veliko odsotni zaradi različnih zdravstvenih težav.

5. Se vam zdi, da je vaš stres na delovnem mestu kratkotrajen, ali menite, da imate ali boste imeli zaradi tega dolgoročne posledice? Če da, kakšne?

Pri meni so že oboje prisotne, kratkoročne in dolgoročne. Imam že kožno bolezen, ki je dokazano posledica stresa.

6. Kako bi opredelili vašo raven stresa v primerjavi z drugimi poklici/delovnimi mesti?

Mislim, da sem tukaj kar visoko na lestvici kakorkoli pogledam. Če se primerjam z ostalimi zaposlenimi, torej kot nadrejena, imam bolj stresno delovno mesto, ker nosim odgovornost za svoje naloge in za delo, ki ga opravijo moji podrejeni. Tudi posledice za neopravljeno ali slabo opravljeno delo delim z njimi. Če pa se primerjam z ostalimi poklici kot prodajalka, pa spet lahko rečem, da smo visoko na lestvici stresa že samo zaradi tega, ker smo nenehno v stiku s strankami. Poleg tega včasih res nismo ustrezno nagrajeni za svoje delo in trud. Verjamem pa, da obstajajo še bolj stresni in odgovorni poklici. Mislim, da je veliko odvisno od tega, koliko ti delo leži, kako si zadovoljen z delovnimi pogoji, kakšno odgovornost nosiš in kako si nagrajen za dobro opravljeno delo.

7. Na kakšen način obvladujete svoj stres? Vam delodajalec ali nadrejeni pri tem pomagata s kakšnimi posebnimi pristopi?

Za svoj stres skrbim sama, tukaj mi delodajalec ne pomaga nič. Veliko mi pomaga, če se sprostim s kakšnimi drugimi dejavnostmi izven delovnega časa. Mislim, da to dobro deluje name tudi na delovnem mestu, ker naslednji dan na delo pridem bolj spočita in umirjena.

Lahko izpostavite kakšne posebne dejavnosti, katerim se posvečate v prostem času?

Predvsem se veliko gibam, hodim, zadnje čase se večkrat sproščam tudi tako, da grem plavat na bazen. Doma imam več hišnih ljubljencev, ki so z mano v težjih trenutkih. Včasih se pa zatečem tudi k branju, da misli preusmerim drugam.

8. Kako bi vi organizirali delo, da bi zmanjšali stres na vašem delovnem mestu?

Če bi lahko, bi spremenila samo to, da se poslovalnici priskrbi dovolj kvalitetnega kadra, ki bi bolj odgovorno in zavzeto opravljali svoje delo. Sedaj nas je enostavno premalo, da bi stvari tekle, kot bi morale.

9. Ali na stres na delovnem mestu vpliva tudi vaše zasebno življenje?

Ja, včasih tudi zasebno življenje vpliva na moj stres pri delu.

10. Kako bi opisali ravnotežje med vašim poklicnim in zasebnim življenjem? Se vam zdi, da imate dobro uravnoteženo delo in zasebno življenje?

Nisem ravno zadovoljna s svojim ravnotežjem, ampak se trudim, da ko pridem domov, odmislim službo.

11. Menite, da vaše delovne obveznosti ovirajo normalno opravljanje zasebnih obveznosti ali obratno? Bi lahko navedli konkreten primer vašega neravnotežja?

Prej bi rekla, da delo ovira moje zasebno življenje. Preveč časa namenim delu, pogosto ne grem pravočasno domov, ker moram kakšno delo narediti do konca. Posledično pogrešam svoj prosti čas, ki ga imam zelo malo, in tudi domače, ki jih zaradi tega manj vidim. Včasih iz dela pridem tako izčrpana, da se mi niti ne da pogovarjati z drugimi in sem raje sama, da se malo odklopim od vsega.

12. Menite, da delo kdaj pozitivno doprinese k vašem zasebnem življenju in obratno? Kako?

Verjetno tudi kdaj, ja. Ko dobimo dobre rezultate za opravljeno delo v službi, sem boljše volje, lažje delam in tudi domov pridem boljše volje. Imam več energije za druge stvari. Tudi obratno bi lahko rekla, da če je v mojem zasebnem življenju vse v redu, sem boljše volje tudi v službi.

13. S kakšnimi posledicami se zaradi neravnotežja med zasebnim in poklicnim življenjem soočate vi in vaša organizacija?

Jaz se soočam predvsem z zdravstvenimi težavami. Za organizacijo pa ne vem, mislim da ne trpi ravno zaradi tega, ker mi posvetimo več časa delu kot pa zasebnemu življenju ne glede na druge posledice, ki jih prinese to neravnotežje.

14. Kako bi vi organizirali delo in zasebne obveznosti, da bi dosegli idealno ravnotežje?

Tukaj bi verjetno naredila samo kakšno spremembo pri delu, v zasebnem življenju pa ne. Na delu bi morali biti samo toliko časa, kot imamo prej določeno. Torej, če delam do štirinajste ure, sem na delovnem mestu samo do štirinajste ure in nič dlje. Enako velja tudi za začetek dela, ne pa da zaradi povečanega obsega nekateri hodimo v službo že prej, da lahko vse postorimo. In delo bi si organizirala tako, da bi se najprej lotila prioritarnih nalog, tiste, ki so bolj pomembne, ostalo pa, če mi ne bi uspelo opraviti v tistem dnevu, bi si enostavno pustila za naslednji dan.

15. Se vam zdi, da vaš delodajalec ali nadrejeni organizira delo na način, da zaradi tega ne trpijo vaše zasebne obveznosti? Zakaj tako menite?

Delodajalec ja, imamo določen delovni čas. Jaz sem sama dostikrat kriva, da dovolim poseg službe v mojo zasebnost. Sama ostanem na delu dlje, ne zaradi tega, ker tako zahteva delodajalec.

Priloga 7: Intervju 5

PROTOKOL ZA INTERVJU – ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA

Mateja Odlazek (mentorica:izr. prof. dr. Alenka Slavec Gomezel)

Zaporedna številka intervjuja: 5

Datum in ura intervjuja: 6. 2. 2023; 9:50

Trajanje intervjuja: 15,40 minut

Druge opombe: /

Lepo pozdravljeni.

Sem Mateja Odlazek, študentka dodiplomskega študija na Ekonomski fakulteti v Ljubljani. Za sodelovanje v tem pogovoru sem vas prosila, ker potrebujem vaše mnenje v povezavi s temo, ki jo obravnavam v okviru zaključne strokovne naloge.

Pogovor bo trajal okoli 15 do 20 minut in bo vključeval vprašanja odprtega tipa na temo stresa na vašem delovnem mestu in ravnotežja med zasebnim in poklicnim življenjem. Pri tem me bodo zanimale vaše izkušnje, mnenja oziroma stališča glede obravnavane tematike. Pravilnih in napačnih odgovorov ni.

Pred začetkom me zanima, ali se strinjate, da snemam najin pogovor. Posnetek bi potrebovala za lažjo obdelavo podatkov in ne bo nikjer objavljen ali komurkoli posredovan.

Dovoli snemanje: DA NE

Imate pred začetkom pogovora še kakšno vprašanje?

/

Opomnik (okvirna vprašanja)

1. Kaj vam najpogosteje povzroča stres na delovnem mestu?

Preveč dela naenkrat in ko sem zaradi tega preobremenjena. Pride takšen dan, ko je res veliko dela in ne vem, kaj bi naredila najprej in kako mi bo sploh uspelo narediti vse. Ali pa ko manjkajo zaposleni na našem oddelku, ko so na bolniški recimo. Takrat veliko dela pade na ostale, ki smo na oddelku delikatose in kruha. Pa tudi nekateri zaposleni, ki ne opravljajo zavzeto svojega dela in naredijo zelo malo. Zaradi tega več dela pade na nas ostale, medtem ko nekaterim za to ni mar. Včasih so tudi kakšne stranke vzrok za stres, sigurno. Sploh tisti, ki radi komplicirajo, ko jih postrežemo. Nekateri znajo biti zelo zahtevni, pričakujejo veliko natančnosti od tebe. Ni mi všeč, če se preveč vtikajo v način mojega dela, kako na primer narežem izdelke.

2. Se vam zdi, da stres na vas vpliva negativno ali motivacijsko?

Kakor kdaj. Velikokrat tudi motivacijsko. Sploh kadar je vzrok v strankah.

Bi lahko bolj natančno opisali ta motivacijski učinek strank na vaše delo?

Veliko strank je pri nas rednih in jih že poznaš. Malo veš, kaj pričakujejo od tebe in kaj si oni sami želijo. Ko se prvič soočiš z njimi, je verjetno prisoten bolj negativen stres. Ko pa pride drugič, tretjič, pa že veš, kaj moraš narediti, da bo zadovoljen. In takrat se bolj potrudim pri svojem delu, sem bolj prijazna in ustrezljiva in po navadi se to dobro obnese. Če je stranka zadovoljna z mojim delom, ji lahko tudi več prodam in boljši rezultati so sigurno motivacija zame. Obenem pa praktično tudi za druge, saj sem za svoje dobro delo velikokrat pohvaljena s strani nadrejene in se potem tudi drugi sodelavci bolj potrudijo, da bi še oni dobili kakšno pohvalo. Če je veliko strank za postreči, pa tudi včasih hitreje opravljam svoje naloge, sem bolj aktivna pri delu zaradi tega.

3. Kako doživljate stresne situacije na delu? Kakšne spremembe običajno opazite na telesu, v svojem vedenju, mišljenju in čustvih?

Pri zahtevnih strankah sem bolj pod pritiskom. Nisem tako prepričana vase in v moje delo, da bom lahko ustregla stranki. Če je daljša vrsta na našem oddelku, sem še bolj živčna in začnem hiteti, kot sem rekla. Včasih je to dobro, včasih pa ne. Kdaj pa kdaj opazim, da se mi tudi malo tresejo roke.

4. Kako stres vpliva na vaše delo in na delovanje ter uspešnost poslovalnice?

Na moje delo kakor kdaj. Včasih zaradi tega bolje opravim delo, ker si želim stranki ponuditi najboljše. Včasih pa tudi slabo vpliva to name. Če preveč hitim, se lahko na primer poškodujem, urežem. Potem se ukvarjam še s tem. To se najraje naredi, če je veliko ljudi v trgovini. V takem primeru so stranke slabe volje, ker morajo še dlje čakati, da pridejo na vrsto. Nekatere pa celo odidejo, če nimajo časa. Nadrejena tudi ni ravno

zadovoljna, če pride do takšnih situacij, razumljivo. Na poslovalnico vse to vpliva slabo, manj prodamo, manj zaslužimo.

5. Se vam zdi, da je vaš stres na delovnem mestu kratkotrajen, ali menite, da imate ali boste imeli zaradi tega dolgoročne posledice? Če da, kakšne?

Več je kratkotrajnega stresa. Ampak imam pa tudi dolgoročno posledico, ki se kaže v obliki migrene.

6. Kako bi opredelili vašo raven stresa v primerjavi z drugimi poklici/delovnimi mesti?

Mislim, da je pri nas raven stresa kar visoka. Malo nas je na oddelku, veliko časa se ukvarjamo s strankami, veliko nalog imamo za opraviti. Mislim, da je ta panoga ena izmed bolj izpostavljenih temu.

7. Na kakšen način obvladujete svoj stres? Vam delodajalec ali nadrejeni pri tem pomaga s kakšnimi posebnimi pristopi?

Skušam se izogibati stresu in stresnim situacijam. Če opazim, da neke situacije vodijo do tega, se čim prej umaknem ali pa zadevo skušam umiriti. Drugače pa veliko naredim že s tem, da si doma res vsak dan vzamem čas za počitek, da pridem v službo spočita, umirjena in polna energije. Tako lažje obvladujem svoj stres.

8. Kako bi vi organizirali delo, da bi zmanjšali stres na vašem delovnem mestu?

Mislim, da bi bilo dobro, da bi imeli več zaposlenih, ki bi imeli malo več zanimanja za delo. Opazim, da nekateri ne dajo vse od sebe na delovnem mestu, se ne potrudijo dovolj. To vpliva na slabo voljo nas ostalih pa tudi na slabo voljo nadrejene. Zaradi teh sodelavcev imamo nekateri več dela, smo bolj izčrpani in še rezultati so slabši.

9. Ali na stres na delovnem mestu vpliva tudi vaše zasebno življenje?

Ja, mislim da tudi včasih.

10. Kako bi opisali ravnotežje med vašim poklicnim in zasebnim življenjem? Se vam zdi, da imate dobro uravnoteženo delo in zasebno življenje?

Večinoma časa sem zadovoljna z uravnoteženostjo, ne pa vedno. Kakor kdaj, odvisno od zahtev na delu in od obveznosti, ki so povezane z mojim zasebnim življenjem.

11. Menite, da vaše delovne obveznosti ovirajo normalno opravljanje zasebnih obveznosti ali obratno? Bi lahko navedli konkreten primer vašega neravnotežja?

Po navadi delovne obveznosti ovirajo moje zasebne obveznosti. Na primer kadar sem na delu preobremenjena in sem od tega zelo izčrpana, doma ne naredim nič. Ker nimam energije po službi še doma delati. In pa slaba volja, ki jo prenesem v takšnih primerih domov, tudi ne vpliva dobro na ostale okrog mene.

12. Menite, da delo kdaj pozitivno doprinese k vašem zasebnem življenju in obratno? Kako?

Včasih tudi, ja. Če sem zadovoljna s svojim delom na delovnem mestu, če je za mano dober delovni dan, prenesem to svojo aktivnost domov. Več postorim doma, imam več energije za ostala opravila.

13. S kakšnimi posledicami se zaradi neravnotežja med zasebnim in poklicnim življenjem soočate vi in vaša organizacija?

Moje posledice so vidne bolj doma, ker sem zaradi tega manj produktivna in ker povzročam nejevoljo drugim. Organizacija zaradi tega nima težav.

Zakaj mislite, da organizacija oziroma podjetje ne čuti posledic zaradi vaše neuravnoteženosti dela in zasebnega življenja?

Zato, ker se vodilni ne ukvarjajo s tem, kako imamo mi, delavci v prvih vrstah, uravnoteženo delo in zasebno življenje. Mislim, da že tako več časa posvetimo delu in če je treba, nam večkrat podaljšajo delavnik, nikoli pa ga ne skrajšajo, da bi lahko imeli več časa za druge stvari.

14. Kako bi vi organizirali delo in zasebne obveznosti, da bi dosegli idealno ravnotežje?

Tako, da bi nam manjkrat podaljšali delovni čas. In pa več zaposlenih na oddelku delikatose in kruha, ker bi si lahko bolj razdelili delo in ne bi bili tako obremenjeni.

15. Se vam zdi, da vaš delodajalec ali nadrejeni organizira delo na način, da zaradi tega ne trpijo vaše zasebne obveznosti? Zakaj tako menite?

Običajno si sama organiziram delo tako, da ga opravim pravočasno in mi ni treba po nepotrebem delati dlje. In tudi zasebne obveznosti si že prej organiziram tako, da se prilagodim delu, da se stvari ne križajo. Tako da za uravnoteženost bolj poskrbim sama brez pomoči nadrejene ali delodajalca.

Priloga 8: Intervju 6

PROTOKOL ZA INTERVJU – ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA

Mateja Odlazek (mentorica:izr. prof. dr. Alenka Slavec Gomezel)

Zaporedna številka intervjuja: 6

Datum in ura intervjuja: 7. 2. 2023; 7:30

Trajanje intervjuja: 14,50 minut

Druge opombe: /

Lepo pozdravljeni.

Sem Mateja Odlazek, študentka dodiplomskega študija na Ekonomski fakulteti v Ljubljani. Za sodelovanje v tem pogovoru sem vas prosila, ker potrebujem vaše mnenje v povezavi s temo, ki jo obravnavam v okviru zaključne strokovne naloge.

Pogovor bo trajal okoli 15 do 20 minut in bo vključeval vprašanja odprtega tipa na temo stresa na vašem delovnem mestu in ravnotežja med zasebnim in poklicnim življenjem. Pri tem me bodo zanimale vaše izkušnje, mnenja oziroma stališča glede obravnavane tematike. Pravilnih in napačnih odgovorov ni.

Pred začetkom me zanima, ali se strinjate, da snemam najin pogovor. Posnetek bi potrebovala za lažjo obdelavo podatkov in ne bo nikjer objavljen ali komurkoli posredovan.

Dovoli snemanje: DA NE

Imate pred začetkom pogovora še kakšno vprašanje?

/

Opomnik (okvirna vprašanja)

1. Kaj vam najpogosteje povzroča stres na delovnem mestu?

Gneča v trgovini, ko kar naenkrat pride veliko strank. Sploh na blagajni, če ni dovolj blagajničark in so dolge vrste in stranke postajajo nejevoljne. Potem določene stranke, ki so nasploh naporne in zelo zahtevne. Včasih tudi to, da imam preveč naloženega dela in pa to, da moram opraviti kakšno delo, ki je od nekoga drugega.

Ko ste omenili naporne in zahtevne stranke, bi lahko bolj natančno opisali profil takšne stranke, torej njeno obnašanje, zahteve in podobno?

To so včasih ljudje, ki imajo probleme v zasebnem življenju in so enostavno že sami po sebi bolj vzkipljivi in stresajo tisto jezo na nas, ki smo za njih v bistvu popolni neznanci. Potem nekatere stranke živijo tisti rek, da je kupec kralj in se obnašajo, kot da smo mi njihovi služabniki. Včasih se res sam pri sebi vprašam, ali je to, kar zahteva stranka od tebe, res tvoje delo. Kdaj pride na blagajno kakšen kupec in od mene zahteva nekaj, kar sploh ni moja naloga. Na primer da grem iskat določen izdelek v skladišče, ker ga ni na polici, ali pa, da grem stehitati kakšno sadje ali zelenjavo, ker so sami pozabili. Pa je že po svoje samo po sebi razumljivo, da ne morem kar tako pustiti blagajne in se sprehajati do skladišča in do drugih oddelkov.

2. Se vam zdi, da stres na vas vpliva negativno ali motivacijsko?

Sicer bolj negativno kot pa pozitivno, ampak če sem pod stresom, po navadi opravi vso delo, ki mi je zadano. Potem se na koncu dneva počutim zelo zadovoljno, ker vem, da mi je uspelo vse narediti kljub vsemu stresu.

3. Kako doživljate stresne situacije na delu? Kakšne spremembe običajno opazite na telesu, v svojem vedenju, mišljenju in čustvih?

Največkrat opazim, da se začnem potiti. Delam bolj hitro in postanem kar malo zmedena, hitro naredim kakšno napako na račun tega.

4. Kako stres vpliva na vaše delo in na delovanje ter uspešnost poslovalnice?

Kot sem že rekla, hitro gre kaj narobe in potem potrebujem pomoč sodelavca. Torej motim ostale zaposlene pri delu, ki že tako nimajo dovolj časa za svoje naloge. Stranke so nezadovoljne, prav tako tudi nadrejeni.

5. Se vam zdi, da je vaš stres na delovnem mestu kratkotrajen, ali menite, da imate ali boste imeli zaradi tega dolgoročne posledice? Če da, kakšne?

Načeloma sem oseba, ki se zna hitro umiriti v stresnih situacijah. Zdi se mi, da je tukaj vsaj z moje strani, nesmiselno govoriti o kakšnih dolgoročnih posledicah. V tej

poslovalnici nisem dolgo in tudi verjetno to ne bo moja služba v prihodnosti, zato si težav s stresom ne jemljem ravno k sebi.

6. Kako bi opredelili vašo raven stresa v primerjavi z drugimi poklici/delovnimi mesti?

Mislím, da je delo v trgovini zelo stresen poklic. Ne rečem ravno, da je najbolj stresen, ampak je pa kar visoko na lestvici. Po mojem mnenju imajo višji stres tisti, ki opravljajo bolj zahtevne poklice, kjer veliko tvegajo.

7. Na kakšen način obvladujete svoj stres? Vam delodajalec ali nadrejeni pri tem pomagata s kakšnimi posebnimi pristopi?

Če sem pod stresom in začnem delati napake, prosim za pomoč kakšnega sodelavca, da mi torej pomaga rešiti te napake, potem se hitro umirim. Se mi pa zdi, da se ob koncu dneva stres umiri in je naslednji dan veliko lažje priti v službo.

8. Kako bi vi organizirali delo, da bi zmanjšali stres na vašem delovnem mestu?

Menim, da več kot nas je v kolektivu, lažje in bolj enakomerno se da razdeliti delo. Zato bi bilo tukaj pametno zaposliti več delavcev, da se malo zmanjša ta preobremenjenost in vso delo bi bilo opravljeno, tako kot bi moralo biti. Poleg tega bi moral vsak opravljati samo svoje delo, torej tisto, kar se tiče njegovega delovnega mesta, in ne da se obveznosti nekaterih prelagajo na ostale. Dobro bi bilo tudi, da bi vsak sproti pospravil za s seboj, tako bi bilo za vse veliko lažje. Sploh kar se tiče embalaže, ki ostane, ko zlagamo izdelke na police. Nekateri to pustijo po vozičkih, potem pa to pospravljamo zvečer, preden končamo z delom.

9. Ali na stres na delovnem mestu vpliva tudi vaše zasebno življenje?

Prej bi rekla da obratno. Na delovnem mestu sem z glavo pri delu in ne vpletam zasebnega življenja.

10. Kako bi opisali ravnotežje med vašim poklicnim in zasebnim življenjem? Se vam zdi, da imate dobro uravnoteženo delo in zasebno življenje?

Ja, mislim da imam kar dobro uravnovešenost, ker se trudim, da zelo ločujem službo od doma. Doma se ne pogovarjamo o službah. Dela za domov pa tudi nimam, tako da čas, ki ga preživljam doma, namenjam samo temu.

11. Menite, da vaše delovne obveznosti ovirajo normalno opravljanje zasebnih obveznosti ali obratno? Bi lahko navedli konkreten primer vašega neravnotežja?

Po mojem mnenju delovne obveznosti v večji meri vplivajo na zasebne obveznosti kot pa obratno. Pa še to, pri meni ne velikokrat. Včasih, ampak redko se zgodi, da ko pridem iz službe domov slabe volje, to stresam na domače in sigurno to ne vpliva dobro na odnose. Ali pa če sem zelo utrujena od dela, to vpliva na to, koliko postorim doma, ampak to je seveda pri kakršnikoli službi.

12. Menite, da delo kdaj pozitivno doprinese k vašem zasebnem življenju in obratno? Kako?

Ne, mislim da ne doprinese ravno pozitivno eno k drugemu.

13. S kakšnimi posledicami se zaradi neravnotežja med zasebnim in poklicnim življenjem soočate vi in vaša organizacija?

Jaz se ne soočam ravno z nekimi velikimi posledicami zaradi tega. Kot sem že rekla, redko kdaj se naredi, da doma stresam slabo voljo na domače ali pa da se mi ne da doma postoriti česa, če sem preveč utrujena. Za organizacijo pa ne bi znala povedati, če in kakšne posledice bi lahko imela zaradi tega.

14. Kako bi vi organizirali delo in zasebne obveznosti, da bi dosegli idealno ravnotežje?

Mogoče samo malo skrajšan delovni čas, da imaš dovolj časa za preostale obveznosti.

15. Se vam zdi, da vaš delodajalec ali nadrejeni organizira delo na način, da zaradi tega ne trpijo vaše zasebne obveznosti? Zakaj tako menite?

Ja, mislim da ja, ker imamo dokaj lahke delovnike, nimamo na primer nočnih izmen. Tudi nedelje smo prosti in imamo tako zagotovljen en prosti dan v tednu.

Pa se vam zdi, da tudi vaši sodelavci na svoje delovnike gledajo tako kot vi?

Ne, to pa mislim, da ne, ker se večkrat kdo pritožuje nad urnikom. Ampak se mi zdi, da se da še vseeno glede menjav in prostih dni kar veliko prilagajati, če kdo kaj potrebuje.

Priloga 9: Intervju 7

PROTOKOL ZA INTERVJU – ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA

Mateja Odlazek (mentorica:izr. prof. dr. Alenka Slavec Gomezel)

Zaporedna številka intervjuja: 7

Datum in ura intervjuja: 7. 2. 2023; 7:50

Trajanje intervjuja: 17,30 minut

Druge opombe: /

Lepo pozdravljeni.

Sem Mateja Odlazek, študentka dodiplomskega študija na Ekonomski fakulteti v Ljubljani. Za sodelovanje v tem pogovoru sem vas prosila, ker potrebujem vaše mnenje v povezavi s temo, ki jo obravnavam v okviru zaključne strokovne naloge.

Pogovor bo trajal okoli 15 do 20 minut in bo vključeval vprašanja odprtega tipa na temo stresa na vašem delovnem mestu in ravnotežja med zasebnim in poklicnim življenjem. Pri tem me bodo zanimale vaše izkušnje, mnenja oziroma stališča glede obravnavane tematike. Pravilnih in napačnih odgovorov ni.

Pred začetkom me zanima, ali se strinjate, da snemam najin pogovor. Posnetek bi potrebovala za lažjo obdelavo podatkov in ne bo nikjer objavljen ali komurkoli posredovan.

Dovoli snemanje: DA NE

Imate pred začetkom pogovora še kakšno vprašanje?

/

Opomnik (okvirna vprašanja)

1. Kaj vam najpogosteje povzroča stres na delovnem mestu?

Pritisk šefa in pa prevelika količina dela. Zelo pogosto delamo podaljške, se mi zdi, da so postali kar stalnica. Glede na to, koliko nas je v oddelku delikatese in kruha, so pričakovanja nadrejenih včasih res malce previsoka, ker sam oddelek zahteva res veliko nalog.

Lahko naštejete ali opišete nekaj nalog, za katere ste zadolženi kot prodajalka na oddelku delikatese in kruha?

Ja, to so naloge od jutranje priprave izdelkov za prodajo, nenehna zagotavljanja ustreznih higienskih standardov čez cel dan, skrb za hladilnico in zamrzovalnico v skladišču, nižanja izdelkov, odpisi, prevzemi blaga, zvečer še pospravljanje oddelka in priprava za naslednji dan. Potem je tukaj še nenehno ugajanje strankam, katere znajo biti včasih res naporne in zahtevne. Se zgodi tudi, da niti malice ne pojemo v miru, ker nas vmes že kličejo na oddelek zaradi predolge vrste kupcev. Pa stresno mi je tudi to, da se včasih v zadnjem trenutku spremeni naš urnik, če kdo manjka. Velikokrat zato več tednov zaporedoma delam popoldan.

2. Se vam zdi, da stres na vas vpliva negativno ali motivacijsko?

Včasih negativno, včasih pozitivno. Kadar je res gneča v trgovini, takrat negativno. Ker vem, koliko drugega dela me čaka, jaz pa se ves čas ukvarjam s strankami. Sploh, če delam v popoldanski izmeni.

Izpostavili ste delo v popoldanski izmeni. Zakaj menite, da prihaja do teh razlik med delom in samim učinkom stresa na vas med dopoldansko in popoldansko izmeno?

Zato, ker zvečer ne moreš preložiti dela na nekoga drugega. Prvič nas je po navadi v popoldanski izmeni manj na oddelku kot zjutraj. In drugič, če delam dopoldan, lahko za kakšno stvar še rečem, da jo naredijo sodelavke potem kasneje popoldan. Večino dela pa je takšnega, da se ga popoldan oziroma zvečer ne da preložiti na naslednji, ker mora biti opravljeno še isti dan.

V katerih primerih in kako pa torej stres na vas vpliva pozitivno?

Kadar je manj strank v trgovini oziroma kadar jih je ravno toliko, da lahko vmes postorim še ostalo. Pa recimo pritisk nadrejenih, no pa tudi samih strank deluje motivacijsko v nekaterih primerih. Ker vem, da nimam ravno časa za lenarjenje in hitreje postorim, kar moram, in še na malico grem lahko potem v miru.

3. Kako doživljate stresne situacije na delu? Kakšne spremembe običajno opazite na telesu, v svojem vedenju, mišljenju in čustvih?

Največkrat opazim, da se začnem vsa tresti, ker sem tako živčna. Pa tako na splošno se slabše počutim, utesnjeno bi lahko rekla. Če vsi naenkrat pritisnejo name, na primer stranke in še nadrejeni, sem potem zmedena, ker ne vem, kaj bi postorila najprej, da bom ugodila vsem. Počutim se tako izčrpano.

4. Kako stres vpliva na vaše delo in na delovanje ter uspešnost poslovalnice?

Po mojem mnenju stres doprinese k temu, da so nekateri bolj pogosto na bolniški. Na našem oddelku je res problem z odsotnostjo sodelavcev. Pa tudi če gledam bolj dolgoročno za nazaj, odkar sem jaz tukaj v tej poslovalnici se jih je na našem oddelku zamenjalo že res veliko. Noben ne ostane ravno dolgo pri nas. Potem pa je s temi novimi sodelavci samo še dodatno delo, ker je treba vsakega naučiti določene stvari in ravno ko postane samostojen, začne razmišljati, da gre. In tako se ves čas menjavajo, mi, ki pa smo tukaj že dlje časa, pa imamo še dodatno delo poleg že vseh prej omenjenih.

5. Se vam zdi, da je vaš stres na delovnem mestu kratkotrajen, ali menite, da imate ali boste imeli zaradi tega dolgoročne posledice? Če da, kakšne?

Zase bi rekla, da je bolj kratkotrajen. Za ostale na oddelku pa verjetno tudi dolgotrajen, kar se pozna v tem, da toliko manjkajo na delu oziroma da grejo hitro stran, kot sem že rekla.

6. Kako bi opredelili vašo raven stresa v primerjavi z drugimi poklici/delovnimi mesti?

Pa ne bi rekla, da je spet nekaj grozno visok stres pri nas. Ga je kar nekaj, ampak če primerjam druge poklice, se mi še vseeno zdi, da je dosti takšnih, ki so bolj pod stresom. Ker mi grozno velikih odgovornosti ne nosimo tukaj, da bi me lahko bilo strah zaradi napak in posledic, povezanih z njimi. Drugače je to recimo za reševalce, policiste in gasilce. Njihove napake niso zanemarljive, če pride do njih, in tudi ni jim tako vseeno za to. Oni tudi nikoli ne morejo načrtovati svojega delovnega dne. Dobijo neko zahtevno nalogo v zadnjem trenutku in se morajo znajti in to čim hitreje rešiti. Manj so pa pod stresom kakšne kozmetičarke, tisti, ki se ukvarjajo s kakšnim delom, ki ne zahteva nekega tempa, manikura, pedikura, masaže in takšne stvari. Pa delavci v kakšnih zavarovalnicah se mi tudi zdijo manj stresni.

7. Na kakšen način obvladujete svoj stres? Vam delodajalec ali nadrejeni pri tem pomagajo s kakšnimi posebnimi pristopi?

Stres obvladujem s pomirjanjem. Torej skušam se pomiriti, nekajkrat globoko vdihnem in izdihnem. Če je možnost, grem za minuto ven na zrak. Nadrejeni in delodajalec mi ne pomagajo pri tem.

8. Kako bi vi organizirali delo, da bi zmanjšali stres na vašem delovnem mestu?

Jaz bi ljudi malo prerazporedila na druga delovna mesta. Ker opazim kdaj, da nekateri nimajo nič za delati in se dolgočasijo ali pa čisto počasi opravljajo svojo nalogo, se vmes še malo pogovarjajo, medtem ko drugi pregorevajo na oddelkih. Na našem oddelku bi lahko bilo nekoliko več delavcev glede na to, kaj vse vodstvo zahteva od nas. Boljše bi bilo, da jih je več usposobljenih za delo na tem oddelku in jih lahko vključimo v delo takrat, ko bi to potrebovali. Torej ne bi bilo potrebno, da bi bili ves čas tam, ampak ob razmerah, ko je res veliko dela in strank.

9. Ali na stres na delovnem mestu vpliva tudi vaše zasebno življenje?

Ja, tudi včasih vpliva. Največkrat je obojestransko povezano, ker domov prineseš slabo voljo, potem doma ustvariš bolj stresno okolje in naslednji dan še od tam neseš to nejevoljo na delovno mesto.

10. Kako bi opisali ravnotežje med vašim poklicnim in zasebnim življenjem? Se vam zdi, da imate dobro uravnoteženo delo in zasebno življenje?

Načeloma imam kar v redu, ja, ampak se zgodi, da kdaj nisem zadovoljna s tem ravnotežjem. Večkrat moram več časa posvetiti službi in mi zmanjka časa potem za stvari doma.

11. Menite, da vaše delovne obveznosti ovirajo normalno opravljanje zasebnih obveznosti ali obratno? Bi lahko navedli konkreten primer vašega neravnotežja?

Delovne obveznosti mi večkrat ovirajo zasebne obveznosti. Kot sem rekla, če moram delati podaljške, zamenjati drugega delavca in se mi zaradi tega spremeni urnik ter če delam več tednov zapored popoldansko izmeno, takrat se po navadi zgodi to neravnotežje. Popoldanske izmene mi že tako niso všeč, ker zjutraj rada malo dlje spim, peljem psa na sprehod, potem pojem kosilo in se odpravim na delo. Domov pa pridem pozno in se mi res ne da nič več nič postoriti. Zmanjka mi predvsem več časa za hišne ljubljence in pa zase. Če zadnji moment spremenijo urnik, mi je pa še slabše. Velikokrat imam že malo splaniran dan, kaj bom počela jutri, in potem moram zadnji trenutek kaj odpovedati ali prestaviti.

12. Menite, da delo kdaj pozitivno doprinese k vašem zasebnem življenju in obratno? Kako?

Ja, so stvari iz službe, ki mi koristijo v zasebnem življenju. Gre predvsem za takšne stvari, ki jih dobiš na dolgi rok. Na primer to, da sem postala bolj organizirana odkar delam tukaj. Pa tudi komunikacija se mi je zelo izboljšala, hitreje se vklopim v družbo. Zasebno življenje pa tudi vpliva na službo. Sploh podpora domačih in pa ukvarjanje s psom doma ti velikokrat pomaga, da greš bolj sproščeno in brezskrbno na delo.

13. S kakšnimi posledicami se zaradi neravnotežja med zasebnim in poklicnim življenjem soočate vi in vaša organizacija?

Po mojem mnenju se to vidi v tem, da imamo premalo ljudi zaposlenih. Oziroma, da jih toliko odide v relativno kratkem roku. Sigurno je to povezano tudi s tem, da ne morejo uskladiti zasebnih obveznosti z delom. Predvsem tisti, ki imajo manjše otroke. Se vidi, da je takšnih pri nas bolj malo, je kar nekaj starejših in študentov tukaj.

14. Kako bi vi organizirali delo in zasebne obveznosti, da bi dosegli idealno ravnotežje?

Tako, da ne bi prihajalo do sprememb na urniku ne glede na odsotnost zaposlenih. In da bi se striktno držali izmen, torej da bi za vse veljalo en teden dopoldan, drug teden popoldan, brez izjem. Pa tudi brez podaljškov. Dela se natanko do ure, kot je na urniku.

15. Se vam zdi, da vaš delodajalec ali nadrejeni organizira delo na način, da zaradi tega ne trpijo vaše zasebne obveznosti? Zakaj tako menite?

Ne, ker dopustijo, da delamo tako veliko podaljškov in da prihaja do sprememb na urniku.

Priloga 10: Intervju 8

PROTOKOL ZA INTERVJU – ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA

Mateja Odlazek (mentorica: izr. prof. dr. Alenka Slavec Gomezel)

Zaporedna številka intervjuja: 8

Datum in ura intervjuja: 7. 2. 2023; 8:20

Trajanje intervjuja: 17,10 minut

Druge opombe: /

Lepo pozdravljeni.

Sem Mateja Odlazek, študentka dodiplomskega študija na Ekonomski fakulteti v Ljubljani. Za sodelovanje v tem pogovoru sem vas prosila, ker potrebujem vaše mnenje v povezavi s temo, ki jo obravnavam v okviru zaključne strokovne naloge.

Pogovor bo trajal okoli 15 do 20 minut in bo vključeval vprašanja odprtega tipa na temo stresa na vašem delovnem mestu in ravnotežja med zasebnim in poklicnim življenjem. Pri tem me bodo zanimale vaše izkušnje, mnenja oziroma stališča glede obravnavane tematike. Pravilnih in napačnih odgovorov ni.

Pred začetkom me zanima, ali se strinjate, da snemam najin pogovor. Posnetek bi potrebovala za lažjo obdelavo podatkov in ne bo nikjer objavljen ali komurkoli posredovan.

Dovoli snemanje: DA NE

Imate pred začetkom pogovora še kakšno vprašanje?

/

Opomnik (okvirna vprašanja)

1. Kaj vam najpogosteje povzroča stres na delovnem mestu?

Največkrat preveliko število strank naenkrat na blagajni, sploh če so bolj nestrpni in se pritožujejo nad predolgim čakanjem. Še večji stres je, če se gneča naredi v času, ko ni dovolj blagajničark na delu ali pa so le te ravno na malici in nimaš pomoči. Saj tudi meni ni všeč, če sem ravno na malici, pa moram vmes teči na blagajno in potem nazaj, da do konca pojem obrok. Stresno je tudi, ko pridejo stranke z zelo malo izdelki in plačujejo z gotovino in to z velikimi bankovci, pa v blagajni nimam dovolj drobiža za vračilo in potem je cela zmeda. Sploh zjutraj je problem včasih. V nejevoljo me spravi tudi, ko delam popoldne, ko nas je že tako manj v izmeni in moram poleg blagajniškega dela še zložiti izdelke v police. Velikokrat mi to enostavno ne uspe, ker nimam dovolj časa. Sploh pa mi pritisk naraste, če vidim, da se sama utapljam v delu, včasih ne morem niti normalno na malico, medtem pa se nekateri sodelavci dolgočasijo in pogovarjajo.

2. Se vam zdi, da stres na vas vpliva negativno ali motivacijsko?

Bolj negativno, ker sem živčna zaradi tega in stresam slabo voljo na ostale sodelavce pa tudi na stranke. Redko se zgodi, da motivacijsko. To je po navadi, kadar je na izmeni dovolj blagajničark in ko se uspemo razumno dogovoriti glede menjav za malico in za opravljanje drugih del, ki nam jih naloži nadrejena.

3. Kako doživljate stresne situacije na delu? Kakšne spremembe običajno opazite na telesu, v svojem vedenju, mišljenju in čustvih?

Stresne situacije doživljam slabo. Zelo sem živčna, kot sem že rekla, stresam slabo voljo na sodelavce in stranke. Nisem tako strpna z njimi kot v nestresnih situacijah. Težje obvladujem svojo jezo. Se je že zgodilo, da je zaradi tega prišlo do kakšnega sicer manjšega konflikta s stranko. Včasih me zaradi pretiranega stresa boli tudi glava.

4. Kako stres vpliva na vaše delo in na delovanje ter uspešnost poslovalnice?

Na moje delo konkretno slabo. Verjamem, da zaradi stresa naredim še manj in tudi slabše opravim določene naloge. Morda včasih moje reakcije vplivajo na to, ali se bo določena stranka še vrnila v našo poslovalnico ali ne. Sicer poskušam obvladovati svoje obnašanje v takih situacijah, ampak če se nabere preveč vsega, enostavno kakšna beseda kdaj nenamerno zleti iz ust. To je, kar se tiče dela na blagajni. Če pa gledam še ostale naloge, torej zlaganje v police in pregledovanje rokov uporabe, pa se tudi pozna vpliv. Manj izdelkov zložim, pri pregledovanju rokov pa sem zaradi stresa kdaj površna, ker nisem z glavo pri delu. Uspešnost poslovalnice je na ta račun sigurno slabša, ker police niso dovolj založene, več je tudi odpisa zaradi napak pri pregledu rokov.

5. Se vam zdi, da je vaš stres na delovnem mestu kratkotrajen, ali menite, da imate ali boste imeli zaradi tega dolgoročne posledice? Če da, kakšne?

Večinoma kratkotrajen, ampak bi lahko rekla, da je velika verjetnost za dolgoročne posledice. Tukaj bi izpostavila glavobole, ki se mi pojavljajo vse bolj pogosto in bi jih lahko povezala s tem. Pa verjetno na dolgi rok tudi kakšna izčrpanost, vse manj energije ima človek za delo, če je nenehno izpostavljen stresnim situacijam.

6. Kako bi opredelili vašo raven stresa v primerjavi z drugimi poklici/delovnimi mesti?

Če se primerjam s svojimi sodelavci v poslovalnici, se mi zdi, da so večinoma vsi manj pod stresom, ker imajo manj konkretnega stika s strankami. Jaz se realno srečam s čisto vsako stranko na blagajni, medtem ko se ostali ne. Lahko bi se primerjala tudi z delavci v drugih trgovinah, torej v isti panogi, pa bi rekla, da so manj pod stresom tisti prodajalci, ki so bolj plačani za svoje delo, in tisti, ki so za uspešnost še dodatno nagrajeni. Njihov trud je dejansko dobro poplačan, torej se splača potruditi. Lažje vložiš ta trud v strpnost, če veš, da si zato potem lepo nagrajen.

7. Na kakšen način obvladujete svoj stres? Vam delodajalec ali nadrejeni pri tem pomagata s kakšnimi posebnimi pristopi?

Če sem na blagajni po navadi, če je to seveda mogoče, pokličem drugo blagajničarko, da me zamenja vsaj za pet minut. Jaz grem ta čas malo v skladiščne prostore ali pa ven in se na hitro pogovorim s kakšno sodelavko ali pa nadrejeno, da enostavno spravim ven iz sebe tiste ta večje probleme. Malo zadiham in grem nazaj. Torej za nadrejeno lahko rečem, da pomaga pri tem, ker je na voljo za pogovor. Za delodajalca kot podjetje pa ne morem reči, da so kakšni posebni pristopi glede tega z njihove strani.

8. Kako bi vi organizirali delo, da bi zmanjšali stres na vašem delovnem mestu?

Kot blagajničarka bi v naši poslovalnici najprej uvedla samostojne blagajne.

Na kakšen način bi to vplivalo na vaš stres?

S tem bi verjetno lahko zelo zmanjšali vrste na blagajni, sploh v času malic, ko je ogromno strank samo z enim, dvema izdelkoma in se vsem mudi. Tako ne bi bilo toliko nestrpnosti v vrsti in posledično manj stresa pri blagajničarkah. V vsakem primeru bi pa morale biti več zaposlenih na blagajnah. Tako bi lahko normalno vsi imeli odmor za malico, ki nam pripada.

9. Ali na stres na delovnem mestu vpliva tudi vaše zasebno življenje?

Ja, tudi včasih. Slabo voljo prevečkrat nosim od doma na delo in obratno.

10. Kako bi opisali ravnotežje med vašim poklicnim in zasebnim življenjem? Se vam zdi, da imate dobro uravnoteženo delo in zasebno življenje?

Moje ravnotežje je včasih dobro, včasih slabo. Odvisno, koliko težav je na delu in doma. Imam majhne otroke in psa in to prinaša kar veliko obveznosti v mojem zasebnem življenju.

11. Menite, da vaše delovne obveznosti ovirajo normalno opravljanje zasebnih obveznosti ali obratno? Bi lahko navedli konkreten primer vašega neravnotežja?

Oboje po malem. Zasebno življenje ovira delo, ko so na primer otroci bolni pa nimam varstva za njih in enostavno ne morem na delo ali pa moram prositi za spremembo urnika oziroma izmene. S tem v slabo voljo spravim kakšnega sodelavca, ker v bistvu pokvarim njegove plane v zasebnem življenju, saj mora zaradi mene spremeniti svoj delovni čas.

Kako pa delo ovira vaše zasebno življenje?

V bistvu, če pride do obratne situacije. Torej, da se meni tik pred zdajci spremeni delovnik zaradi manjkajočih sodelavcev pa se mi pokvarijo plani v zasebnem življenju. Na primer včasih moram podaljšati delovni čas v službi in pridem pozneje domov pa so doma vsi živčni, ker imamo zaradi tega pozno kosilo. Ali pa si recimo organiziram nekaj za vikend, kakšen izlet z družino in gre katera od sodelavk, blagajničark na bolniško in se moram odpovedati prostemu dnevu, ker ni nobenega drugega, da bi zamenjal manjkajočega delavca.

12. Menite, da delo kdaj pozitivno doprinese k vašem zasebnem življenju in obratno? Kako?

Ne vem če, na to nikoli nisem gledala s tega stališča. Mogoče imam le preveč negativen pogled na to, ampak ne vidim neke konkretne pozitivne povezave med enim in drugim področjem mojega življenja. Ali je vpliv negativen ali pa skušam povsem ločiti delo in zasebnost.

13. S kakšnimi posledicami se zaradi neravnotežja med zasebnim in poklicnim življenjem soočate vi in vaša organizacija?

Sigurno smo bolj pod stresom. Potem so tukaj tudi vse posledice, ki sem jih že omenjala pri vprašanjih, povezanih s stresom. Pa slabši odnosi doma, s parterjem, otroci, ker manj časa preživim z njimi, se jim ne posvetim dovolj. Premalo časa posvetim tudi sama sebi. Slabše se počutim, kot sem že omenila, me velikokrat boli glava zaradi vsega.

14. Kako bi vi organizirali delo in zasebne obveznosti, da bi dosegli idealno ravnotežje?

Predvsem tako, da ne bi prihajalo do sprememb urnikov. To je sicer povezano s številom delavcev, ker lahko le ob zadostnem številu zaposlenih omogočimo, da ne prihaja do teh zamenjav v zadnjem času. Bolje bi bilo, da je na izmeni več blagajničark in če ni gneče, se lahko še vseeno izkoristi te delavce za druga opravila, na primer zlaganje izdelkov v police, pregledovanje rokov, čiščenje in podobno.

15. Se vam zdi, da vaš delodajalec ali nadrejeni organizira delo na način, da zaradi tega ne trpijo vaše zasebne obveznosti? Zakaj tako menite?

Nadrejena organizira oziroma mora organizirati delo tako, da ugotovi njenim nadrejenim. Povsem razumem, da je primorana spreminjati naše urnike zaradi pomanjkanja delavcev, ampak to ni njena krivda. Saj drugače poslovalnica ne bi mogla obratovati. Trudi se, da čim manjkrat pride do takih težav in da čim bolj pravično dela te spremembe. Torej da vsakič nekdo drug zamenja izmeno, ne da bi vedno isti morali spreminjati urnike. Pa spet lahko rečem, da je poslušna in razumljiva, če imamo kakšne težave, se lahko brez problema pogovorimo z njo. Glede delodajalca pa lahko rečem isto kot pri podobnem vprašanju prej, ki je bilo vezano na stres.

Priloga 11: Intervju 9

PROTOKOL ZA INTERVJU – ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA

Mateja Odlazek (mentorica:izr. prof. dr. Alenka Slavec Gomezel)

Zaporedna številka intervjuja: 9

Datum in ura intervjuja: 7. 2. 2023; 9:00

Trajanje intervjuja: 20,20 minut

Druge opombe: /

Lepo pozdravljeni.

Sem Mateja Odlazek, študentka dodiplomskega študija na Ekonomski fakulteti v Ljubljani. Za sodelovanje v tem pogovoru sem vas prosila, ker potrebujem vaše mnenje v povezavi s temo, ki jo obravnavam v okviru zaključne strokovne naloge.

Pogovor bo trajal okoli 15 do 20 minut in bo vključeval vprašanja odprtega tipa na temo stresa na vašem delovnem mestu in ravnotežja med zasebnim in poklicnim življenjem. Pri tem me bodo zanimale vaše izkušnje, mnenja oziroma stališča glede obravnavane tematike. Pravilnih in napačnih odgovorov ni.

Pred začetkom me zanima, ali se strinjate, da snemam najin pogovor. Posnetek bi potrebovala za lažjo obdelavo podatkov in ne bo nikjer objavljen ali komurkoli posredovan.

Dovoli snemanje: DA NE

Imate pred začetkom pogovora še kakšno vprašanje?

/

Opomnik (okvirna vprašanja)

1. Kaj vam najpogosteje povzroča stres na delovnem mestu?

To, da moram pri svojem delu hiteti, ker skrbim za izdelke, ki ne smejo biti predolgo izpostavljeni sobni oziroma bolj topli temperaturi. Včasih tudi izpostavljenost nizkim temperaturam, ker veliko časa na delu preživim ob hladilnikih v trgovini pa tudi v hladilnici in zamrzovalnici v skladišču. Potem to, da poleg zadolženosti za oddelek mleka in zamrznjenih izdelkov opravljam tudi delo blagajničarke.

Lahko normalno opravljate delo blagajničarke in prodajalke na mlečnem ter zamrznjenem oddelku hkrati?

Ne. To v praksi pomeni, da velikokrat pride do situacije, ko me med samim zlaganjem v police v trgovini pokličejo na blagajno. Jaz moram potem izdelke peljati nazaj v skladišče in oditi na blagajno. V takšnih primerih me rada ustavi še kakšna stranka, ki išče kakšen izdelek. Konec tedna, ko je običajno malo več strank, recimo ne morem narediti skoraj nič na svojem oddelku, ker ves čas "skačem" sem in tja. Pod stresom sem tudi, ko si nekateri sodelavci za svoje delo vzamejo več časa, kot pa ga dejansko potrebujejo, medtem ko imam sama dela preko glave.

2. Se vam zdi, da stres na vas vpliva negativno ali motivacijsko?

Odvisno od situacije. Če ni veliko strank v trgovini in imam nekako v mislih, da me lahko vsak čas pokličejo na blagajno, mi je to bolj kot motivacija, ker se trudim čim hitreje zložiti izdelke na police, pregledati roke in opraviti ostala dela, ki se tičejo mojega oddelka. Torej stvari naredim hitreje. Če pa je v trgovini gneča in imam naloženega veliko dela, ob tem pa me pri delu ves čas motijo sodelavci, ki kličejo na blagajno ali pa stranke, takrat pa to name deluje bolj negativno.

3. Kako doživljate stresne situacije na delu? Kakšne spremembe običajno opazite na telesu, v svojem vedenju, mišljenju in čustvih?

Kadar imam veliko dela in me pri tem motijo, zelo hitro postanem živčna in jezna na ostale, na sodelavce in včasih tudi na stranke. Takrat hitro pride do kakšnega povsem nepotrebnega prepira. Zaradi živčnosti začnem včasih hiteti pri delu in je hitro kaj narobe, ali mi kakšen izdelek pade iz rok ali pa se zmotim pri delu na blagajni.

4. Kako stres vpliva na vaše delo in na delovanje ter uspešnost poslovalnice?

Če moram velikokrat na blagajno ali pa ustreči strankam, včasih pozabim opraviti kakšno nalogo.

Bi lahko navedli ali pa izpostavili kakšno konkretno nalogo, ki ste jo v preteklosti pozabili opraviti in kakšne so bile posledice te neopravljene naloge?

Ja, na primer pregledovanje rokov uporabe je ena takšnih nalog, ki bi jo lahko tukaj izpostavila. Če me zmotijo med tem opravilom, kdaj pozabim do konca pregledati roke uporabe in znižati izdelke pred pretekom roka. Zgodilo se mi je že tudi, da me je med zlaganjem zamrznjenih izdelkov stranka prosila, da ji prinesem en izdelek iz skladišča. Potem pa so me takoj zatem poklicali še na blagajno in sem voziček z zamrznjenimi izdelki enostavno pozabila odpeljati v zamrzovalnico. Nekateri izdelki so bili uničeni zaradi predolge izpostavljenosti previsokim temperaturam. Posledično se takšne napake poznajo na večjem odpisu, torej to poslabša uspeh poslovalnice. Stres drugače v splošnem slabo deluje na cel kolektiv.

Na podlagi česa sklepate, da stres negativno vpliva na celoten kolektiv?

Vidi se, da imamo velikokrat zelo slabe odnose med sabo in se pozna, da takrat tudi delo ni opravljeno dobro, ker premalo sodelujemo oziroma premalo pomagamo eden drugemu. Pa tudi nekateri se včasih res potrudijo in kakšno nalogo naredijo zelo hitro ali pa zelo uspešno, a ne dobijo nobene nagrade za to. Veliko dobrih sodelavcev smo izgubili na ta račun. Malo kdo bo delal v takšnih stresnih okoliščinah in takšnem plačilu dolgo časa.

5. Se vam zdi, da je vaš stres na delovnem mestu kratkotrajen, ali menite, da imate ali boste imeli zaradi tega dolgoročne posledice? Če da, kakšne?

Zaenkrat se mi zdi, da so posledice bolj kratkotrajne. Mogoče imam pa tudi kakšne težave, ki so posledice dolgoročnega stresa, pa tega še ne vem. Drugače sem velikokrat bolna, prehlajena in imam pogoste glavobole, ampak sem to povezala z okoljem, v katerem delam. Veliko sem izpostavljena nizkim temperaturam in poleti je to še toliko slabše, ko hodim iz zelo toplih prostorov v zelo mrzle.

6. Kako bi opredelili vašo raven stresa v primerjavi z drugimi poklici/delovnimi mesti?

Prodajalci oziroma vsi tisti poklici, ki so v nenehnem stiku s strankami oziroma ljudmi, so sigurno bolj pod stresom kot ostali. Ker se srečujem res z ogromno različnimi karakterji in problemi. Rekla bi tudi, da večjo odgovornost kot nosiš za svoje delo, bolj si pod stresom. Bolj so pod stresom tisti, ki nosijo več posledic za svoje napake, kakšni zdravniki na primer, ki so zadolženi za operacije, policaji, ki imajo običajno opravka s problematičnimi ljudmi. Manj so pa sigurno pod stresom tisti, ki opravljajo lažja dela ali pa imajo delo v nekem mirnem in urejenem delovnem okolju in so po možnosti med delom "izolirani" od drugih ljudi.

7. Na kakšen način obvladujete svoj stres? Vam delodajalec ali nadrejeni pri tem pomaga s kakšnimi posebnimi pristopi?

Fizično se običajno ne moram umakniti iz stresnih situacij, ker ne morem kar oditi iz blagajne ali pa iz oddelka. Se pa po navadi v mislih umaknem. Si vzamem moment, ko sploh ne poslušam okolice, pomislim na nekaj drugega in globoko zadiham. Tako običajno umirim svoj um in živčnost. Delodajalec mi ne pomaga nič. Se mi zdi, da se niti ne ukvarjajo s problemom stresa nas delavcev v trgovini.

8. Kako bi vi organizirali delo, da bi zmanjšali stres na vašem delovnem mestu?

Definitivno v naši poslovalnici rabimo več ljudi, da bi lahko normalno delali. Vsak oddelek zahteva določeno število zaposlenih, da se da narediti vse stvari tako, kot je treba. Sploh oddelki, ki imajo opravka s svežimi izdelki, torej mlečni in zamrznjeni oddelek, sadje, zelenjava, kruh, delikatesa ter meso. Tukaj mora biti ves čas prisotno dovolj delavcev, ker je treba ves čas skrbeti za svežino. Če bi sama organizirala delo, bi omogočila, da delavci občasno zamenjujejo delavna mesta, vsaj na oddelku mleka in sadja, ker tukaj delo ni tako težko in bi ga lahko vsak opravljal. Delikatesa in meso sta že malo bolj zahtevna, moraš malo poznati stvari.

Kako bi po vašem mnenju izgledala ta zamenjava delovnih mest in na kakšen način bi pripomogla k manjšemu stresu?

Organizirala bi tako, da bi delavci recimo enkrat na mesec zamenjali oddelek. En mesec bi bila jaz na tem oddelku, drug mesec nekdo drug. Tako bi bilo delo malo bolj zanimivo, določeni delavci ne bi bili izčrpani. Vsi bi imeli na dolgi rok približno enako veliko odgovornost in količino dela in še lažje bi razumeli en drugega, ker se mi zdi, da zdaj nekateri sploh ne vejo, koliko obveznosti imamo mi na svežih oddelkih in pod kakšnim tempom moramo opravljati delo.

9. Ali na stres na delovnem mestu vpliva tudi vaše zasebno življenje?

Redko kdaj. Edino, če so otroci bolni in sem takrat stalno v skrbeh na delu, kako je z njimi. Potem nisem z mislimi čisto tam. Več sem na telefonu in se težje koncentriram na delo.

10. Kako bi opisali ravnotežje med vašim poklicnim in zasebnim življenjem? Se vam zdi, da imate dobro uravnoteženo delo in zasebno življenje?

Večinoma časa, ja. Delam večinoma dopoldanske izmene, ker sem zadolžena za ta oddelek. Popoldan pa si vzamem čas za družino. Edino pred kakšnimi prazniki, sploh okoli novega leta, ko se pričakuje več gneče v trgovini, smo primorani podaljševati svoje delovnike. Takrat imam malo manj časa za svoje zasebno življenje. Najtežje je res konec decembra, ko večina ljudi posveti več časa svojim domačim, mi, trgovci pa takrat več časa preživimo v službi kot pa doma. Ali pa v poletnih mesecih, ko je veliko dopustov in je manko zaposlenih. Njihovo delo moramo potem opraviti ostali in so spet podaljški. Enako za bolniške, ko je več odsotnih.

11. Menite, da vaše delovne obveznosti ovirajo normalno opravljanje zasebnih obveznosti ali obratno? Bi lahko navedli konkreten primer vašega neravnotežja?

Običajno delo ovira moje zasebno življenje. Kot sem že omenila, če je treba podaljšati delovnik, imam potem manj časa za družino. In pa tudi obratno, če so torej kakšni problemi doma, sem potem v skrbeh v službi.

12. Menite, da delo kdaj pozitivno doprinese k vašem zasebnem življenju in obratno? Kako?

Ja, mogoče včasih. Če je v službi vse ok in dan mine mirno, brez problemov, pridem domov manj utrujena in boljše volje. Zasebno življenje pa tudi velikokrat pripomore, da mi je na delu lažje. Včasih, če imam res vsega na delu vrh glave, me moji domači pomirijo in motivirajo, da ne odneham. S pogovorom mi dajo energijo, da grem naslednji dan lažje na delovno mesto.

13. S kakšnimi posledicami se zaradi neravnotežja med zasebnim in poklicnim življenjem soočate vi in vaša organizacija?

Kadar pride do neravnotežja, sem na delu manj zbrana oziroma skoncentrirana. Še hitreje pride do kakšnih stresnih situacij in nesoglasij med sodelavci. Tudi domov včasih prinesem preveč negative, sem slabo razpoložena in se takrat hitreje spremem.

14. Kako bi vi organizirali delo in zasebne obveznosti, da bi dosegli idealno ravnotežje?

Delavniki bi bili vedno enako dolgi, brez podaljškov. Ti podaljški so v bistvu samo posledica premalo zaposlenih. In želela bi si več prostih sobot. Drugače imamo zdaj proste nedelje, ampak ob sobotah je več stvari dostopnih, da bi šli lahko večkrat kam z družino.

15. Se vam zdi, da vaš delodajalec ali nadrejeni organizira delo na način, da zaradi tega ne trpijo vaše zasebne obveznosti? Zakaj tako menite?

Ne vem, kaj bi tukaj odgovorila. Mene rešuje delovno mesto, zaradi česar imam dopoldanski delavnik. Ne vem, če gre tukaj ravno za zaslugo delodajalca, ker ostali nimajo takšne sreče in morajo delati tudi popoldan, včasih tudi več tednov zaporedoma. Nadrejena pa, ja, če rabim prost dan ali pa imam kakšne obveznosti dopoldan, se da dogovoriti vse. Običajno se prilagodi mojim željam, če imam seveda za to tehten razlog in ji to pravočasno povem.

Priloga 12: Kode, število poudarkov in združevanje v kategorije in nadkategorije

KODA	ŠTEVILO POUDARKOV	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
delo	22	vzroki za stres na delovnem mestu	
organizacijska kultura, struktura in klima	18		
vloga odgovornosti	12		
odnosi na delovnem mestu	3		
karierni odnos	0		
delo in družina	0		
pozitiven stres	13	vrsta stresa	
negativen stres	11		
čustveni simptomi	15	pokazatelji stresa na delovnem mestu na nivoju posameznika	
miselni simptomi	14		
vedenjski simptomi	13		
telesni simptomi	10		
slabša kakovost produktov in storitev	12	pokazatelji stresa na delovnem mestu na nivoju organizacije	
slabša uspešnost zaposlenih	6		
manj uspešno poslovanje podjetja	5		
slaba organiziranost dela	4		
konflikti med vodstvom in zaposlenimi	4		
fluktuacija	4		
absentizem	2		

se nadaljuje

KODA	ŠTEVILO POUDARKOV	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
nezadovoljstvo zaposlenih	2		STRES NA DELOVNEM MESTU
brezbrižnost zaposlenih	1		
poškodbe na delovnem mestu	1		
stroški povezani s pridobivanjem, usposabljanjem zaposlenih	1		
višji stroški	1		
dolgoročni pokazatelji	10	kratkoročni in dolgoročni pokazatelji stresa na delovnem mestu	
kratkoročni pokazatelji	8		
zelo stresen poklic	6	raven stres prodajalcev v primerjavi z drugimi poklici in delovnimi mesti	
srednje stresen poklic	2		
minimalno stresen poklic	1		
bolj stresni poklici in delovna mesta	6		
manj stresni poklici in delovna mesta	6		
zdrav življenjski slog	6	obvladovanje stresa na delovnem mestu	
kratki odmori	5		
dihalne tehnike	4		
upravljanje svojih misli, odzivov in ravnanja	3		
hišni ljubljenci	2		
pomoč sodelavcev	1		
zdravila	1		
socializacija	0		

se nadaljuje

KODA	ŠTEVILO POUDARKOV	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
nezanimanje organizacije in vodstva	6	predlogi za izboljšave stres na delovnem mestu	
prizadevanje organizacije in vodstva k obvladovanju stresa	4		
večje število zaposlenih	7		
spodbujanje zaposlenih k bolj vestnemu opravljanju dela	4		
natančno, jasno in smiselno zastavljene naloge	4		
občasne menjave delovnih mest med zaposlenimi	2		
spremembe delovnih prostorov	1		
delitev delovnega mesta	1		
večji izkoristek tehnologije pri delu	1		
srednji vpliv	4	vpliv zasebnega življenja na stres na delovnem mestu	POVEZAVA MED STRESOM NA DELOVNEM MESTU IN WLB
brez vpliva	2		
majhen vpliv	2		
velik vpliv	1		
primeri vpliva zasebnega življenja na stres na delovnem mestu	3		
srednje dobra uravnoteženost	4	uravnoteženost poklicnega in zasebnega življenja	
zelo dobra uravnoteženost	3		
slaba uravnoteženost	3		
WFC>FWC	6		
ni konflikta	2		

se nadaljuje

KODA	ŠTEVILO POUDARKOV	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
WFC=FWC	1	WFC/FWC konflikt	RAVNOTEŽJE MED POKLICNIM IN ZASEBNIM ŽIVLJENJEM
WFC<FWC	0		
primeri WFC	7		
primeri FWC	2		
WFE=FWE	3	WFE/FWE obogatitev	
ni obogatitve	3		
WFE>FWE	2		
WFE<FWE	0		
primeri WFE	6		
primeri FWE	3		
negativen vpliv na druge	5	posledice neravnotežja med poklicnim in zasebnim življenjem	
večja prepirljivost	4		
brez posledic	3		
zdravstvene težave	3		
izčrpanost in izgorelost	3		
nižja produktivnost	3		
slabo počutje	2		
pogostejši stres na delovnem mestu	2		
premalo časa zase	2		
težave v zakonu	1		
fluktuacija	1		

se nadaljuje

KODA	ŠTEVILO POUDARKOV	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
depresija	0		
posledice za organizacijo	4		
upoštevanje delovnega časa, brez podaljševanja	7	predlogi za izboljšave - ravnotežje med poklicnim in zasebnim življenjem	
večje število zaposlenih	4		
krajši delovni teden	3		
spremembe v organizaciji dela	2		
delitev delovnega mesta	2		
brez izboljšav	1		
nezainteresiranost delodajalca	6	obvladovanje ravnotežja med poklicnim in zasebnim življenjem	
prilagajanje delovnega časa in obveznosti	4		
dobra organizacija dela	2		
ustreznost delovnega časa	1		
pogovori in posvetovanja z nadrejeno osebo	1		
pravična organizacija in razporeditev dela	1		