

UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA VISOKE POSLOVNE ŠOLE  
**ANALIZA STRESA IN IZGORELOSTI PRI DELU**

Ljubljana, avgust 2022

JANJA RAVNIKAR

## IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Janja Ravnikar, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Analiza stresa in izgorelosti pri delu, pripravljenega v sodelovanju s svetovalcem izr. prof. dr. Matejem Černetom

### IZJAVLJAM

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

V Ljubljani, dne \_\_\_\_\_

Podpis študentke: \_\_\_\_\_

## KAZALO

UVOD .....	1
1 STRES .....	2
1.1 Znaki in simptomi stresa .....	3
1.2 Povzročitelji stresa .....	4
1.3 Rešitve in obvladovanje stresa ter njihovih simptomov .....	5
2 STRES NA DELOVNEM MESTU .....	7
2.1 Dejavniki, ki povzročijo stres na delovnem mestu .....	7
2.2 Rešitve za premagovanje stresa na delovnem mestu .....	8
3 IZGORELOST .....	8
3.1 Vzroki izgorelosti .....	9
3.2 Znaki in simptomi izgorelosti .....	10
3.3 Stopnje izgorelosti .....	10
3.4 Rešitve za preprečevanje in premagovanje izgorelosti .....	11
4 EMPIRIČNA RAZISKAVA .....	12
SKLEP .....	19
LITERATURA IN VIRI .....	19
PRILOGA .....	21

## KAZALO TABEL

Tabela 1: Lestvica stresnih dogodkov .....	4
Tabela 2: Spol in starost anketirancev .....	12
Tabela 3: Pridobljena stopnja izobrazbe anketirancev .....	13
Tabela 4: Delo, ki ga opravljajo anketiranci .....	14
Tabela 5: Dejavniki stresa na delovnem mestu anketirancev .....	15
Tabela 6: Kako anketiranci preprečujejo stres .....	16
Tabela 7: Simptomi in znaki izgorelosti anketirancev .....	16
Tabela 8: Vzrok izgorelosti anketirancev .....	17
Tabela 9: Obisk strokovne pomoči .....	18

## **KAZALO SLIK**

Slika 1: Ali anketiranci občutijo stres na delovnem mestu .....	14
Slika 2: Duševni in telesni simptomi stresa anketirancev .....	15
Slika 3: Poznavanje simptomov in znakov izgorelosti ter soočenje z izgorelostjo.....	17
Slika 4: Strinjanje in nestrinjanje anketirancev s trditvijo .....	18

## **KAZALO PRILOG**

Priloga 1: Anketni vprašalnik.....	1
------------------------------------	---

## UVOD

Dandanes je tempo življenja prehitro. Prevečkrat se ljudje ne znamo ustaviti in vzeti časa zase. Pogosto so naše obveznosti prevelike, hkrati pa jih želimo doseči, saj smo mnenja, da nam bo kljub prenapornemu urniku uspelo vse narediti. Marsikdo ima poleg službenih obveznosti tudi otroke, katerim je potrebno nameniti veliko časa. Po vseh obveznostih, ki jih imamo tekom dneva, pa nam zmanjka časa za naš prosti čas. Zato je pomembno, da znamo v svojem življenju razporediti obveznosti tako, da imamo kljub prenapornemu urniku z različnimi dejavnostmi tudi čas za osebno zadovoljstvo. Zagotovo je marsikdo mnenja, da je nekemu v zadovoljstvo neprestano doseganje ciljev v poklicni karieri, vendar telo potrebuje tudi sprostitve in počitek.

Prav tako se nam v življenju dogajajo stvari, ki so nenačrtovane. Od posameznika pa je odvisno, ali mu to povzroča velik stres, ali pa mu je to le nov izziv, katerega sprejema in hkrati ne občuti stresa. Veliko ljudi že pri opravljanju službenih obveznosti občuti pritisk in hkrati stres. Seveda stres ne predstavlja vedno slabosti, saj je v določeni meri tudi potreben za preživetje. Problem se pokaže, ko je stres dolgotrajen in le ta lahko na posameznika vpliva negativno.

Ker ljudje velikokrat želimo v določeni časovni omejitvi doseči visoke cilje in svoje telo obremenjujemo dlje časa, nas lahko doletita tako delovna izčrpanost kot tudi izgorelost. Delavno izčrpan človek se lahko že po počitku počuti dobro, medtem ko izgorel človek potrebuje dlje časa za okrevanje. Velikokrat se ljudje ne zavedajo razlike med njima, vendar pa je v današnjem času izgorelost vse bolj prisotna med ljudmi.

Na podlagi prebrane literature in hkrati opazovanja dogajanja v praksi lahko rečemo, da skoraj vsak človek na delovnem mestu občuti stres. Prav tako se jih veliko ne zaveda, kaj vse so simptomi za izgorelost, katere bi bilo potrebno zaustaviti takoj, ko jih začutimo, da se ji lahko izognemo. Moj namen pri zaključni strokovni nalogi je bil analizirati stres in izgorelost pri delu. Želela sem analizirati, kakšno delo opravljajo ljudje, ki odgovarjajo na anketo. Hkrati me je zanimalo, katere simptome stresa ljudje pogosto občutijo. Prav tako sem analizirala, koliko so ljudje ozaveščeni o izgorelosti, kako pogost pojav je izgorelost...

V zaključni strokovni nalogi je najprej opisan stres, kjer so podrobno tudi predstavljeni simptomi in znaki stresa, povzročitelji stresa ter rešitve, kako stres odpraviti. Nato sem predstavila dejavnike in rešitve pri stresu na delovnem mestu. Za tem sledijo vzroki izgorelosti, znaki in simptomi izgorelosti, stopnje izgorelosti in rešitve izgorelosti. V zadnjem delu zaključne strokovne naloge je empirična analiza, kjer sem postavila 3 hipoteze, katere sem s pomočjo rešenih anket potrdila oziroma zavrnila ter jih hkrati obrazložila.

# 1 STRES

Stres je reakcija telesa. Od vsakega posameznika je odvisno, kdaj se ta reakcija sproži. S tem ko telo odreagira, se prilagaja spremembam v okolju. Dokler so spremembe v okolju majhne in predvidljive ima telo »zdravo reakcijo«. V nasprotnem primeru pa telo potroši veliko energije za prilagajanje. Če sposobnost prilagoditve povežemo s fizikalnim izrazom, ga lahko imenujemo tudi prožnost. Prožnost pomeni, da je telo zmožno spremeniti obliko, ker nanj deluje sila, in nato, ko ni več pod vplivom sile, se vrne nazaj v prvotno stanje. Ker pa govorimo o prilagoditvi človeškega telesa, ji pravimo stresni odziv oziroma stresna reakcija. To je reakcija telesa, ki nam nudi moč in energijo, da se dobro prilagodimo in opravimo delo. Po »končanem delu« se odziv telesa pomiri. V kolikor delo ni končano, zaradi prevelikih ovir, telesni odziv oziroma reakcija neprestano deluje in škoduje zdravju (Bončina, 2019, str. 35–36).

Powell (1999, str. 6–10) pravi, da je stres škodljiv in hkrati nevaren zdravju, ko ima telo občutek, da so zahteve v okolju previsoke in presegajo zmožnost posameznika. Po njegovem mnenju človek išče pravo ravnovesje med svojimi sposobnostmi, ki jih ima, ter med zahtevami v vsakdanjem življenju. V kolikor so zahteve večje, se pojavijo simptomi stresa. Eden od pogojev, da se obranimo pred stresom, je posameznikova sposobnost na pravilno reakcijo ob spremembi v okolici. Kadar je telo dlje časa pod stresom, lahko pride do kronične izčrpanosti in do bolezni. Stres pa opredeljuje tudi kot pojav, ki je pozitiven, saj nam le ta omogoča preživetje. Prav tako navaja, da je odziv telesa na stres odvisen od prepričanj (primer: promet mora potekati hitro, zato je lahko človeško telo ob zastojih pod stresom, saj ga počasna vožnja jezi).

Schmidt (2001, str. 11) imenuje umetni oziroma škodljivi stres tisti stres, ki se pojavi, kadar so naše sposobnosti nižje kot so zahteve. Vzrok za nastanek stresa je torej občutek nezmožnosti obvladovanja zahtev. Občutek pa je lahko zaradi resničnih omejitev, ki prihajajo iz okolja, ali pa zaradi namišljenih oziroma privzgojenih omejitev.

Middleton (2014) stres opredeljuje kot sodobna kuga, kateri skoraj nihče ne uspe ulti, saj nas spremlja vsepovsod. Je telesen pojav, le ta pa povzroči fiziološke spremembe v možganih in v telesu. Stres lahko sproži psihične in telesne zdravstvene težave. Avtorica prav tako primerja delovanje našega telesa z avtomobilom in sicer, v kolikor mora telo nenehno delovati z visokimi obrati, lahko pričakujemo posledice. Stres doživljajo tako otroci kot tudi odrasle osebe.

Stres je lahko (Middleton, 2014, str. 23):

- akutni, ko se nekaj zgodi in hitro mine (»boj ali beg«) ter
- kronični, pri čemer je potrebna dolgoročna prilagoditev saj traja dlje časa.

Iršič (2021, str. 19–20) pravi, da se kratkotrajen stres imenuje tudi preživetveni stres. Ta stres je zelo intenziven. V preteklosti je bil tak odziv koristen in funkcionalen. Po njegovi teoriji, v sedanjosti temu ni več tako, kljub temu da se organizem odziva, se v večini primerov neustrezno. Za človeka pa so občasne stresne situacije neškodljive in tudi nenevarne, saj se po končani stresni situaciji organizem hitro pomiri, vendar samo, če je ta situacija zares končana in da je ne podoživljamo v mislih.

Kronični stres lahko vključuje več stresnih situacij, ki so intenzivne. V tem primeru je človeku škodljivo, saj se pojavljajo prepogosto. Stresni odziv pa je lahko tudi skoraj neopazen, kljub temu da obremenjuje človeški organizem. Če je neopazen je nevarnejši, saj ga opazimo šele, ko že pride do posledic. Da pa lahko to preprečimo, je dobro poznati simptome (Iršič, 2021, str. 21).

## 1.1 Znaki in simptomi stresa

Simptomi, ki so se razvili zaradi stresne reakcije, nastanejo hitro in sicer nekaj minut za tem, ko se je zgodil stresni dogodek. Trajajo pa lahko par ur ali tudi nekaj dni (Dernovšek, Gorenc & Jeriček, 2006). Middleton (2014, str. 46) pravi, da so najbolj pogosto opazni simptomi tisti, kateri so povezani s psihičnimi ali čustvenimi dejavniki. Takšen stres pa lahko povzroči ali blago razdražljivost ali popolno izgorelost. Iršič (2021, str. 27) loči med duševnimi in telesnimi simptomi stresa. Z njihovo pomočjo se prepozna stres in tako lahko pravočasno ukrepamo.

Med **duševne simptome** uvršča občutek žalosti, pozabljivost (slabši spomin), živčnost oziroma nervoza, občutek jeze, nepotrpežljivost, izguba motiviranosti, razmišljanje, ki je pesimistično, občutek nesprejetosti, izogibanje druženja in želja po samoti, manjše prizadevanje za zdravo prehrano in zdravje, izguba duhovitosti, itd. Med **telesne simptome** sodijo občutek bolečine v križu, vratu ali ramenih, bolečine v glavi, stiskanje čeljusti, nenehna utrujenost in malo energije, bruhanje, slabo počutje, težave s prebavo, pogosta prehlajenost, potenje, itd. (Iršič, 2021, str. 27–28). V kolikor je stres kroničen so lahko **znaki** srčni infarkt, možganska kap in neplodnost (Diagnostika Clarus, 2018).

Powell (1999, str. 18–28) opredeljuje napad panike, ki je simptom stresa, kot enega izmed najbolj neprijetnih. Vendar ta simptom ni nevaren, kljub temu, da je neprijeten. Le ta se pojavi, ko je telo izčrpano ali utrujeno in posledično ni sposobno obvladovati napore. Eden od simptomov je tudi jeza, ki je pri odraslih zelo težko obvladljiva. Je reakcija, ko človek čuti bolečino, ko je razočaran ali ko se počuti ogroženega. Vendar jeza ni nujno nevarna, saj nam le ta pripomore k preživetju. V kolikor se jeza pojavi velikokrat in je zelo intenzivna, takrat lahko postane nevarna. Velika verjetnost je, da človek, ki je pod stresom, nima dobro urejenih prehranskih navad. To lahko vodi do večjih težav, kot so anoreksija ali prekomerna debelost.

## 1.2 Povzročitelji stresa

V tabeli 1 vidimo Holmesovo lestvico stresnih dogodkov oziroma Tabelo enot življenjskih kriz. Leta 1967 je Holmes skupaj s sodelavci razvil to lestvico, ki prikazuje, kateri življenjski dogodki so pogosto stresni. Enote oziroma točke prikazujejo kako zelo je določen dogodek stresen. Točke se seštevajo. Če jih v enem letu dosežemo več kot 300 pomeni, da je velika verjetnost, da bomo v prihajajočih letih zboleli s katero od bolezni, ki je povezana s stresom. V kolikor dosežemo manj kot 150 točk je ta verjetnost majhna, med 150 in 299 pa je verjetnost srednja (Iršič, 2021, str.31).

*Tabela 1: Lestvica stresnih dogodkov*

<b>Življenjski dogodki</b>	<b>Enote</b>	<b>Življenjski dogodki</b>	<b>Enote</b>
Smrt partnerja	100	Otrok zapusti dom	29
Ločitev	73	Težave s partnerjevimi starši	29
Zapor	63	Izjemen osebni dosežek	28
Smrt bližnjega sorodnika	63	Partner začne ali neha z delom	26
Lastna bolezen ali poškodba	53	Začetek ali konec šole/študija	26
Poroka	50	Spremembe v življenjskih pogojih	25
Izguba službe	47	Spremembe osebnih navad	24
Upokojitev	45	Težave z nadrejenim	23
Zdravstvena sprememba družinskega člana	44	Spremembe delovnih pogojev ali časa	20
Nosečnost	40	Sprememba stanovanja	20
Spolne težave	39	Sprememba šole	20
Nov družinski član	39	Sprememba socialnih aktivnosti	18
Spremembe finančnega stanja	38	Zmerno posojilo	17
Smrt dobrega prijatelja	37	Sprememba spalnih navad	16
Sprememba delovnega mesta	36	Sprememba v številu družinskih srečanj	15
Sprememba v pogostosti preprirov s partnerjem	35	Sprememba v prehranjevalnih navadah	15
Veliko posojilo ali hipoteka	30	Prazniki	12
Sprememba delovnih nalog	29		

*Prيرهjeno po Iršič (2021).*

Stresorji so dogodki ali okoliščine, ki povzročajo stresno situacijo. Med zunanje stresorje sodijo (Iršič, 2021, str. 33–35):

- spremembe in večje kot so bolj so stresne,
- nevarnosti, ki jih ločimo med tiste za katere se zavedamo in tiste, ki so namišljene,
- naloge za katere nimamo dovolj sposobnosti,
- neprijetne okoliščine,
- nespodbudno delo ali okolje, pri čemer se pojavi odpor, ki povzroča stres,
- odnosi na delovnih mestih,
- spori oziroma nesoglasja med seboj,



- težave v odnosu s partnerjem,
- težave v odnosih z drugimi osebami.

Dernovšek, Gorenc in Jeriček (2006) navajajo, da so stresorji lahko tako dogodki kot tudi osebe ali predmeti. To oseba izkusi oziroma začuti kot elemente, ki so stresni in tako posledično nastane stres.

Spremembe, na katere nimamo vpliva, kot so na primer bolezen, razhod s partnerjem itd., so bolj stresne od tistih na katere imamo vpliv, na primer selitev v novo stanovanje. Vsak človek si predstavlja, kakšna bo njegova »slika življenja«. Ko pride do sprememb, se to poruši in tako se mora prilagoditi. Tisti, ki je bolj prilagodljiv in ga spremembe ne prizadenejo, ne bo tako močno občutil stresa. Da se izognemo stresu zaradi sprememb, je dobro, da spremembe načrtujemo (Powell, 1999, str. 46–47).

Powell (1999), poleg zgoraj v tabeli 1 omenjenih dogodkov, uvršča med povzročitelje stresa tudi počitniški stres in nastopanje v javnosti. Počitniški stres opredeljuje kot stres ravno zaradi pričakovanja, da bo veliko zabave in sreče, kar povzroča pritisk. Prav tako je tudi tukaj vključena sprememba, saj gremo iz vsakodnevnih rutin v drugačne situacije. Pri tem pa je potrebno veliko načrtovanja in odločitev. Nastopanje v javnosti nekaterim povzroča težave, nekateri pa teh težav nimajo. Tisti, ki imajo težave, se po navadi potijo ali imajo velik srčni utrip.

Stres, ki ga doživljamo, je poleg zunanjih okoliščin, povezan z notranjimi dejavniki. Notranji dejavniki so tisti, ki odločajo, kako bo sprožilec iz okoliščine vplival na nas oziroma kako se bomo mi odzvali na sprožilec. Ti dejavniki so čustvene negativne navade, perfekcionizem, vzkipljivost, zaskrbljenost, po ali preddoživljanje, ... (Iršič, 2021, str. 36–41).

Kot lahko vidite v tabeli 1, je veliko stresnih dogodkov povezanih s službo. V nadaljevanju bom tudi več napisala o tem.

### **1.3 Rešitve in obvladovanje stresa ter njihovih simptomov**

Medsebojno vplivanje stresnega dogodka, posameznika in okolja določajo posameznikovo dožemanje stresorja. Rešitve je zato potrebno načrtovati tako, da upoštevamo medsebojne vplive (Dernovšek, Gorenc & Jeriček, 2006).

Zadnja leta je eden od vzrokov za slabo zdravstveno stanje prebivalstva negativni stres. Prav zaradi tega, je potrebno stres obvladovati (NIJZ, 2016).

Stres se lahko obvladuje in tudi ozdravlja. Z življenjskim slogom lahko zmanjšamo posledice stresa in sicer tako da (Bizinaizi, brez datuma a):

- več časa namenimo sebi,
- se sproščamo,

- skrbimo za življenje na osebni področju,
- skrbimo za gibanje in aktivnosti v naravi.

6 korakov, ki omogočijo nadzorovanje stresa so (Dernovšek, Gorenc & Jeriček, 2006):

- Pričakovanje in hkrati načrtovanje stresorjev, ki naj bi bili prisotni v dnevu/tednu ter priprava načrta, kako se soočiti z njimi.
- Pozitivno razmišljanje.
- Omejevanje vpliva stresorja in posledično področja, kjer ni prisotnega stresorja, ohranimo (npr. slab dan na delovnem mestu naj ne vpliva na slabo energijo tudi doma).
- Fizična in duševna umiritev telesa (iskanje notranje moči človeka).
- Mirno odzivanje na stresne situacije, saj nam to pomaga za lažje soočanje s težavami.
- Kontroliranje svojega telesa in hkrati čimprejšnja prekinitev stresne reakcije.

Zgoraj so bile predstavljene rešitve, kako obvladovati in nadzorovati stres. V nadaljevanju pa so predstavljene rešitve, kako obvladovati nekatere simptome, ki so povzročitelji stresa.

Napad panike je potrebno reševati tako, da se pomirimo, vzravnamo ramena in sprostimo mišice za lažje globoko in počasno dihanje. Ne smemo razmišljati o možnih dogodkih, ki bi se nam lahko zgodili. Dobro je, da se zamotimo z opazovanjem okolice in pogovorom z bližnjo osebo o svojih občutkih (Powell, 1999, str. 19).

Čustev ne smemo skrivati, prav tako ne jeze. Ker pa je jeza lahko predvidljiva, je dobro da si zapišemo kdaj, kje, kaj so bili povzročitelji jeze. Nato naj si izmislimo vajo, katera nas bo pomirila, ob napadu jeze. V kolikor so toga prepričanja razlog za jezo, jih je potrebno spremeniti (Powell, 1999, str. 27).

Da se izognemo prehranski motnji, je dobro, da si pripravimo načrt za prehranjevanje, pri čemer naj ima 3 glavne obroke in od 2 do 3 malice. Prav tako ne smemo biti več kot 3 ali 4 ure brez hrane. Potrebno je preprečiti požrešnost. Za boljšo povrnitev zdravih prehranskih navad pa naj si pripravimo seznam športnih dejavnosti kot so sprehodi, kolesarjenje (Powell, 1999, str. 29).

Utrujenost se premaga tako, da si naredimo vsakodnevni načrt z dejavnostmi. Prav tako ne smemo veliko razmišljati o počutju. Vsakodnevna rutina, ob isti uri vstati in zaspati, pomaga preprečiti utrujenost. Prav tako je uravnotežena prehrana dejavnik, ki lahko pomaga k zmanjševanju utrujenosti (Powell, 1999, str. 36).

Glavobole se lahko lajša tako, da si nežno s prsti masiramo tilnik in senco. Prav tako pomaga sproščanje mišic, kar se lahko doseže z vročo kopeljo, s hladnimi obkladki, s toplo brisačo, ki si jo položimo čez glavo. Počitek je prav tako ključnega pomena pri odpravljanju glavobola. Prav tako je potrebno imeti redne obroke in čim manjše zauživanje sladkorja (Powell, 1999, str. 39).

## 2 STRES NA DELOVNEM MESTU

Tako kot je koristen stres na vseh ostalih področjih, je tudi na delovnem mestu, saj nam omogoči boljšo produktivnost. Vendar pa to velja do določene mere. V kolikor je stres prevelik, se produktivnost zmanjša (Bizinaži, brez datuma b).

Slovenija je država, ki je na vrhu lestvice evropskih držav, z visoko stopnjo stresa na delovnem mestu. Stres je torej eden izmed glavnih razlogov, zaradi katerega so zaposleni odsotni z delovnega mesta ali imajo skrajšani delovni čas. Kar 50 do 60 % odsotnosti pri delu je zaradi stresa (Dnevnik,d.d., 2021).

Middleton (2014, str. 12–13) pravi, da je v Veliki Britaniji na podlagi študije, katere vprašanci so bili stari približno 30 let, kar 45% takšnih, ki se počutijo depresivne ali čutijo tesnobo zaradi stresa na delovnem mestu. Stres na delovnem mestu torej čuti vsak peti zaposleni in glede na statistiko v Veliki Britaniji to pomeni, da se zaradi stresa na delovnem mestu ne počuti dobro približno 5 milijonov prebivalcev.

### 2.1 Dejavniki, ki povzročijo stres na delovnem mestu

Leka, Griffiths in Cox (2003) navajajo devet kategorij z dejavniki, ki povzročajo stres pri delu. Ti dejavniki so razvrščeni v skupine glede na (Leka, Griffiths & Cox, 2003):

- vsebino dela: neprijetne, nesmiselne, nevzpodbudne in monotone naloge ter pomanjkanje raznolikosti;
- delovni čas: nepredvidljiv ali podaljšan delovni čas, sistem izmen je slabo organiziran;
- delovno obremenitvijo in tempom dela: delo pod časovnim pritiskom, preveč ali premalo dela;
- udeležbo in kontrolo: pomanjkanje kontrole nad delovnim okoljem, metodami dela ter pomanjkanje sodelovanj ali udeležb pri odločanju;
- vlogo v organizaciji: vloge, ki so si nasprotujoče znotraj istega dela, nejasnost vloge;
- plačilom, razvojem kariere: premalo možnosti za napredovanje, plačevanje po normi, negotova zaposlitev;
- povezovanjem vmesnika dom-delo: zahteve, ki so vezane na dom in delo so si nasprotujoče;
- kulturo organizacije: komunikacija je slaba, premalo so jasni cilji in struktura, vodenje je slabo;
- medosebni odnos: slab odnos med sodelavci, nasilje, ustrahovanje.

Bončina (2019, str. 37) vire oziroma povzročitelje stresa na delovnem mestu razdeli na 6 kategorij. Kategorije so sledeče (Bončina, 2019):

- vloga odgovornosti: stopnja odgovornosti, vloge, ki so dvoumne;
- narava dela: dolgi delavniki, fizično delo, obremenitve na delu, izmensko delo;

- karierni razvoj;
- odnosi na delovnih mestih;
- organizacijska klima, kultura in struktura;
- ravnovesje med družino in delom.

V letu 2013, ko je bila izvedena Panevropska javnomnenjska raziskava o zdravju in varnosti pri delu, so ugotovili, da so v Sloveniji pogosti vzroki za stres pri delu prekomerno opravljeno število ur, slaba podpora sodelavca ali nadrejenega, zaposlitev, ki je negotova, vedenje, ki je neprimerno (mobing, ustrahovanje), nejasne vloge ... (Bončina, 2019, str. 37).

## **2.2 Rešitve za premagovanje stresa na delovnem mestu**

Načini, kako lahko zaposlena oseba prepreči stres na delovnem mestu, so naslednji (Seet, 2021):

- Zelo pomembno je, da ugotovi vzrok za nastanek stresa, saj se le tako lahko sooči s težavo in jo prepreči.
- Ključnega pomena je tudi organiziranost. Kadar je oseba organizirana, je učinkovitejša. Prav tako se stres zmanjšuje, v kolikor oseba vnaprej načrtuje.
- Na delovnem mestu se je prav tako potrebno zdravo prehranjevati. Človeško telo po težki hrani, ki vsebuje veliko maščobe in ogljikovih hidratov, postane utrujeno in nima dovolj energije. Zato je potrebno imeti uravnotežene obroke.
- Telesna simptoma stresa, kot sta migrena in glavobol, sta lahko posledica dehidracije. Zato je potrebno zaužiti dovolj vode.
- Prav tako občutek osamljenosti pripomore k stresu. Dobro je da se zaposlena oseba poskusi vključiti med sodelavce in tako oblikuje dobre odnose.
- K zmanjševanju stresa lahko prispeva tudi meditacija. Oseba, ki na delovnem mestu občuti stres, naj se umiri nato naj globoko diha ter na koncu naj svoje telo dobro pretrese.
- V kolikor se oseba počuti zelo pod stresom je dobro, da si poišče pomoč, saj lahko tako izboljša zmožnost obvladovanja stresa.

Delodajalec, ki se želi izogniti nastanku stresa na delovnem mestu, načrtuje in vodi delo ter poskusi preprečiti težave. Delo, ki je dobro zasnovano, mora vključevati jasne informacije zaposlenim, čim boljše prilagoditev posameznega dela s spretnosti, sposobnosti in znanjem vsakega posameznika, ustrezno usposabljanje zaposlenih, nadzor in usmerjanje zaposlenih, komunikacijo med nadrejenimi in podrejenimi, druženje in timsko delo ... (Leka, Griffiths & Cox, 2003).

## **3 IZGORELOST**

Izgorelost se razlikuje od delovne izčrpanosti. Delovna izčrpanost nastane zaradi prevelike obremenitve. Do tega pride zaradi objektivnih zunanjih okoliščin in ne nastane zaradi

deloholizma. Kadar je telo delovno izčrpano je utrujeno in po krajšem ali daljšem počitku se izčrpanost odpravi. Pri izgorelosti pa je telo psihično, telesno in čustveno izčrpano. Ta pojav ne nastane čez noč ampak nastaja dolgo časa in sicer mesece/leta. Toliko časa kot nastaja, toliko časa se ga približno zdravi. Obstajajo različni vzroki zakaj pride do izgorelosti (Bončina, 2019).

Deloholizem povezujemo z zasvojenostjo z delom. Do tega pride zaradi notranjega prepričanja in ne zaradi zunanjih dražljajev. Zaradi enačenja lastnih vrednot z dosežki, ki jim prinaša kratkotrajno zadovoljstvo, se deloholiki s težavo ustavijo pri opravljanju dela. Deloholizem pa je velikokrat vzrok za nastanek izgorelosti. Izčrpanost, ki je posledica izgorelosti, tudi po daljšem počitku ne mine (Inštitut za zasvojenosti in travme, brez datuma).

Za izgorevanje je značilno, da ob zdravniškem pregledu, ni videti večjih posebnosti, torej laboratorijski izvidi ne odstopajo od normalnih vrednosti. Razlog za to je, da se imunski sistem poruši, vendar se čez čas vzpostavi novo ravnovesje, ki pa ni zdravo oziroma optimalno. Posledica je, da je celotno telo iztirjeno in ni mogoče zdraviti samo enega delčka, oziroma lahko zdravljenje enega delčka telesnega sistema povzroči destabilizacijo drugih (Bončina, 2019).

### 3.1 Vzroki izgorelosti

Bončina (2019, str. 74–79) navaja, da so najpogostejši vzroki izgorelosti:

- **Prekomerno delo.** V kolikor delamo preveč, lahko nastopi izgorelost. Seveda človeško telo neprestano opozarja, da ne zmoremo več, vendar po predolgem ignoriranju simptomov/znakov, se telo zlomi. Prekomerno delo nastane tako v službi kot doma. Vir nastanka pa je avtoriteta, ki si jo zadamo v glavi, in nas le ta prisiljuje k delu in dajanju vseh moči od sebe, da se delo opravi čim preje in čim bolje. Ker pa je tega vse več, se ne znamo sprostiti, nimamo več časa za prijatelje in za svoj prosti čas.
- **Pretiranost v povezavi s športom.** Tudi športniki morajo znati ustrezno razporediti čas za treninge in čas za počitek/regeneracijo. V kolikor ima telo prekomerne napore, jih le te občuti kot kronični stres, zato se uravnava tako, da začne izločati kortizol. Hormon začne delovati tako, da onemogoči, da bi telo pridobilo na kondiciji in mišični masi. Vsekakor velja, da je vsakdanji napor lažje nadzorovati z dobro kondicijo, vendar moramo paziti, da ne postane šport kot droga.
- **Odnosi z bližnjimi, ki so lahko zapleteni.** Dobro je imeti ob sebi osebo, ki nas izpopolnjuje. Vendar se velikokrat zgodi, da nas najbližji izčrpavajo. Želimo si, da bi lahko vsakemu pomagali in to tudi storimo. Skrbimo za finance, hrano, da bližnja oseba doseže cilj v življenju itd. in hkrati pozabimo na svoje lastne potrebe.

- **Bolezen bližnjega.** V kolikor pride do bolezni najbližje osebe, lahko privede do tega, da ne najdemo časa zase, saj skrbimo za osebo, ki je zdravstveno šibkejša. Ob takšni situaciji je potrebno poiskati pomoč, saj sami ne zmoremo vsega. V kolikor ne poiščemo pomoči lahko pride do izgorelosti, saj imamo preveč dela in posledično nastaja velika utrujenost in zapiramo se vase. V kolikor pridemo v fazo občutka osamljenosti pri negi najbližjega, je težko priti iz te faze ven in hkrati nas daje občutek, da nismo sposobni sami vsega storiti.

### 3.2 Znaki in simptomi izgorelosti

Znaki in simptomi se pojavljajo tako na telesni, čustveni, motivacijski in vedenjski ravni, kot tudi na področju mišljenja (NIJZ, 2018). Poleg spodaj naštetih znakov in simptomov lahko pride tudi do paničnih napadov, občutkov človeka, da je manjvreden ter do samomorilnih misli (Inštitut za zasvojenosti in travme, brez datuma).

Med **telesne** sodijo občutek slabosti, bolečine v glavi, utrujenost, ki je kronična, težava s spanjem, omotičnost, bolečine, ki se pojavljajo v mišicah (NIJZ, 2018). Bončina (2019) navaja, da so telesni znaki in simptomi izgorevanja tudi povišan krvni tlak, srčna aritmija, tinitus, prebavne motnje, nihanje sladkorja v krvi, tresenje, bolečine v križu, migrene, vrtoglavice, kratka sapa, trebušna maščoba.

Med **čustvene** uvrščamo občutke tesnobe, razdražljivost, pogosto jokanje, razpoloženje, ki je depresivno, izčrpanost na čustveni ravni. **Motivacijski** simptomi so občutek dolgočasje in razočaranja, izguba navdušenosti za delo, vdanost v usodo. Med **vedenjske** uvrščamo pogosto prepiranje, površnost pri opravljanju dela, hitro in nepremišljeno odreagiranje, pogosto uživanje alkohola oziroma prepovedanih substanc, neprestano pritoževanje. Na področju **mišljenja** oseba postane brez upanja, ne mora se skoncentrirati, prične pozabljati, ima nizko samospoštovanje ter občutke krivde in nemoči (NIJZ, 2018).

### 3.3 Stopnje izgorelosti

Simptome se lahko kategorizira, vendar to ne pomeni, da je pot do izgorelosti univerzalna. Odvisno je od vsakega posameznika (Bončina, 2019).

Bončina (2019, str. 86–90) stopnje izgorelosti deli na:

- **Izčrpanost.** Na tej stopnji imamo voljo, da bi delo opravili, vendar nimamo moči, saj imamo za opraviti preveč aktivnosti. Torej smo ves čas aktivni, vendar smo nezadovoljni in vznemirljivi, saj opravila niso narejena. V tej fazi se počutimo nemočno, utrujeno, občutimo tesnobo in lahko tudi panični napad, tako ponoči kot tudi podnevi smo nemirni. Posledično nam upade koncentracija, imamo ciničen odnos, prednost pa dajemo željam drugih. Naše telo ima lahko težave s prebavo, srčni utrip, ki je prehitro ter povišan krvni tlak.

- **Ujetost.** Na tej stopnji se stanje ne izboljšuje, kljub temu da se zelo trudimo. Imamo občutek, kot da nas nihče ne razume. Smo žalostni, odtujimo se od drugih oseb, ne moramo spati, občutimo krivdo, saj ne izpolnjujemo pričakovanj, katera imamo zastavljena. Naša samopodoba začne nihati, čutimo potrebo, da zamenjamo okolico, postanemo jezni in grobi. Občutimo razne bolečine, prav tako se nam pojavljajo alergije, bolečine v glavi in različne okužbe.
- **Izgorelost.** V tej točki občutimo sramoto, saj vemo, kaj vse smo zmožni, vendar ne moramo storiti nič. Ostanemo brez energije, počutimo se razočarano, vse bolj je naše počutje negativno in neprilagodljivo, naše misli so lahko usmerjene v samomor. Ne počutimo se varno in ne vidimo smisla. Začnemo izgubljati občutek za čas, prav tako pozabljamo, nismo se več zmožni odločiti. Imamo zelo slab imunski sistem in prav tako imamo težave s spanjem.
- **Zlom.** To je zadnja stopnja, ko se kljub počitku, ne spočijemo. Naše telo se trese in ne moramo več vstati. Vsak položaj, v katerega se postavimo, nam povzroča bolečino. Ko vstanemo, imamo vrtoglavice. Že samo ob malih korakih imamo občutek, kot da smo prehodili zelo dolgo pot. Odpove nam imunski sistem. V tej fazi je značilno, da se veliko jokamo in da smo zelo občutljivi.

### 3.4 Rešitve za preprečevanje in premagovanje izgorelosti

Velikokrat zasvojenost z delom prvo opazijo najbližje osebe, saj zasvojeni ne želijo potrditi in priznati teh težav. Vendar pa je dobro, da se zasvojeni odloči in odpravi na pogovor k psihoterapevtu (Inštitut za zasvojenosti in travme, brez datuma).

Vsak posameznik lahko sam poskusi preprečiti izgorelost. V nadaljevanju je predstavljenih nekaj nasvetov, kako to storiti (Ustavi se, 2017):

- s prepoznavanjem vzrokov za negativen vpliv na posameznika;
- s poslušanjem telesa in hkrati spremljanjem psihičnih in fizičnih znakov;
- z boljšo organiziranostjo;
- z dovoljšnim počitkom;
- s sprostivjo, kot na primer sprehod, druženje, meditacija;
- z iskanjem aktivnosti, katera se ne navezuje na dejavnik, ki je posameznikov povzročitelj izgorelosti;
- z odklopom od tehnologije, ki je lahko vzrok za negativni vpliv na prosti čas.

Pomembno je, da izgorelost poskusimo odpraviti. V kolikor dopustimo, da se izgorelost stopnjuje, se stanje zgolj poslabšuje. Za lažje premagovanje stresa, je dobro, da se o teh stvareh pogovarjamo z osebami, ki so nam blizu. Tako se bomo počutili močnejše, saj ne

bomo imeli občutka osamljenosti. Le ti, pa nam lahko pomagajo pri iskanju rešitev, ki nam bodo prinesle spremembe. Dobro je, da se znamo odločiti, katere naloge in opravila niso tako pomembna ter jih lahko odložimo za nekaj časa. Ker pa je velikokrat vzrok za izgorelost prekomerno delo, je pomembno, da znamo določene naloge predati nekemu drugemu. Prav tako je potrebno znati ločiti med delom in prostim časom. Zagotovo moramo biti pozorni na naše potrebe. Zagotoviti si moramo dovolj spanca, se zdravo prehranjevati, imeti telesne dejavnosti in sproščanje. Ker se v izgorelosti lahko izgubi veselje do dejavnosti, katere smo v preteklosti radi počeli za sprostitev, je potrebno to sedaj kontrolirati in sicer tako, da si naredimo seznam dejavnosti, ki nas osrečujejo in te dejavnosti tudi uresničevati. Vsi ti ukrepi so ključni, saj tako skrbimo za svoje zdravje. Ker pa je premagovanje izgorelosti lahko zelo težko, je dobro, da si poiščemo pomoč pri terapevtu. Le ta nam bo pomagal pri iskanju vzrokov in načinov, kako premagovati izgorelost. Obisk terapevtov je še posebej priporočljiv, v kolikor se počutimo brezupno, imamo samomorilne misli ali ko je naše razpoloženje dlje časa slabo (Raypole, 2021).

## 4 EMPIRIČNA RAZISKAVA

Odločila sem se s pomočjo ankete analizirati stres ter izgorelost ljudi na delovnem mestu v različnih starostnih skupinah. Pri tem sem si pomagala s spletno anketo 1KA, kjer sem izdelala anketo in jo posredovala širši množici ljudi. Podatke, katere bom prikazala v nadaljevanju, sem zbirala v mesecu juniju 2022.

Postavila sem hipoteze, katere bom na podlagi pridobljenih informacij lahko potrdila ali zanikala. Hipoteze so sledeče:

Hipoteza 1: Večina ljudi na delovnem mestu občuti stres.

Hipoteza 2: Ljudje niso dovolj ozaveščeni o znakih in simptomih izgorelosti.

Hipoteza 3: V Sloveniji obisk strokovne pomoči za odpravljanje težav, še ni tako zelo velik.

Kar me je v anketi najprej zanimalo sta bila spol in starost. V tabeli 2 lahko vidimo, da je anketo rešilo 95 ljudi. Od tega je kar 65% ženskega spola. Največ anketirancev je starih med 21 in 30 let, in sicer kar 58%. Ker pa se anketa navezuje na stres in izgorelosti pri delu, so anketo reševali ljudje med starostno skupino od 21 do 60 let.

*Tabela 2: Spol in starost anketirancev*

Spol	Število	Odstotek
Ženski	62	65
Moški	33	35
Skupaj	95	100

se nadaljuje



Tabela 2: Spol in starost anketirancev (nad.)

Starost	Število	Odstotek
Do 20 let	0	0
21-30 let	55	58
31-40 let	18	19
41-50 let	10	11
51-60 let	12	13
61 let ali več	0	0
Skupaj	95	100

Vir: lastno delo.

V tabeli 3 lahko vidimo, da je kar 44% anketirancev z zaključeno V. stopnjo izobrazbe. Prav tako ima preostala večina anketirancev, do sedaj zaključeno več kot V. stopnjo izobrazbe, kar lahko sklepam, da opravljajo delo, ki zahteva večje odgovornosti. V anketi, je bila najnižja že pridobljena izobrazba II. stopnje in sicer jo ima 2% anketirancev. Prav tako pa imata 2% anketirancev VIII/1. magisterij znanosti, ki pa sta v moji anketi, tudi najvišje pridobljena stopnja izobrazbe.

Tabela 3: Pridobljena stopnja izobrazbe anketirancev

Do sedaj najvišja že pridobljena izobrazba	Število	Odstotek
I. nedokončana OŠ	0	0
II. OŠ	2	2
III. nižje poklicno izobraževanje (2 letno)	0	0
IV. srednje poklicno izobraževanje (3 letno)	6	6
V. gimnazijsko, srednje poklicno-tehniško izobraževanje, srednje tehniško oz. drugo strokovno izobraževanje	42	44
VI/1. višješolski strokovni program	11	12
VI/2. visokošolski strokovni ali univerzitetni program (1. bolonjska stopnja)	27	28
VII. magisterij stroke (2. bolonjska stopnja)	5	5
VIII/1. magisterij znanosti	2	2
VIII/2. doktor znanosti (3. bolonjska stopnja)	0	0
Skupaj	95	100

Vir: lastno delo.

V tabeli 4 lahko vidimo, da je je število anketirancev, ki opravljajo delo v pisarni in število anketirancev, ki opravljajo fizična dela približno enako. Veliko je anketirancev, ki delo opravljajo v sedečem položaju, na drugi strani pa so anketiranci, ki opravljajo bolj fizična dela. Tretje najbolj pogosto opravljeno delo pa sta delo s strankami in poučevanje. Zelo malo anketirancev pa se ukvarja z delom v kuhinji, oziroma je malo sobarjev in sobaric. Z oblikovanjem, kot je na primer fotografiranje, risanje se prav tako ukvarja zgolj eden izmed anketirancev.

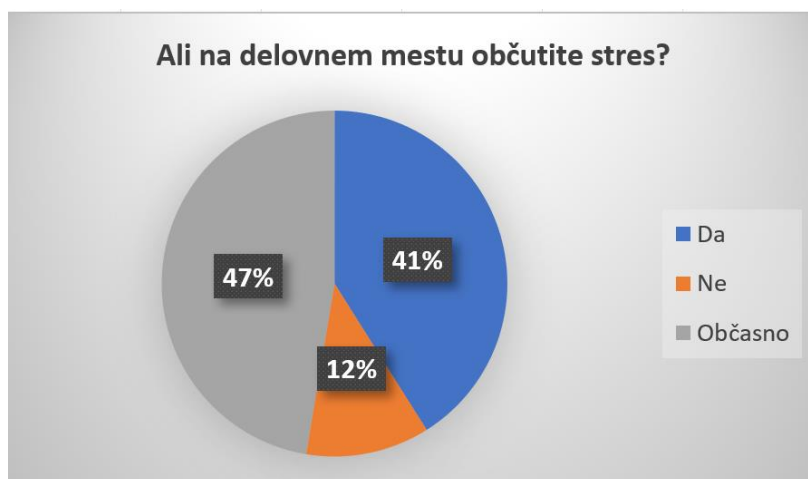
Tabela 4: Delo, ki ga opravljajo anketiranci

Delo, ki ga opravljate je	Število	Odstotek
Delo v pisarni, na računalniku (administrativna dela, pravne storitve, računalništvo, programiranje,...)	27	28
Zdravstvo, kemija, farmacija	11	12
Delo s strankami (na recepciji, strežba, v trgovini, loterija, telefonist/-ka, hostes/-a, frizerske ali kozmetične storitve...)	14	15
Fizična dela (v skladišču, proizvodnji, gradbena dela, mizarska dela, montaža, vulkanizerstvo, čiščenje,...)	25	26
Delo na terenu (pismonoša, razvoz, voznik/voznica avtobusa ali tovornjaka...)	2	2
Poučevanje (vzgojitelj/-ica, učitelj/-ica, inštruktor/-ica,...)	14	15
Oblikovanje (fotografiranje, grafična dela, risanje,...)	1	1
Delo v kuhinji, sobar/-ica	1	1
Drugo:	0	0
Skupaj	95	100

Vir: lastno delo.

Ker sem želela ugotoviti ali sem dobro zastavila hipotezo, sem zastavila vprašanje, ki se glasi: Ali na delovnem mestu občutite stres? Tako lahko na sliki 1 vidimo, da samo 12% anketirancev na delovnem mestu nikoli ne občuti stresa. 41% anketirancev je odgovorilo, da občutijo stres. Ostalih 47% anketirancev pa na delovnem mestu občuti stres zgolj občasno.

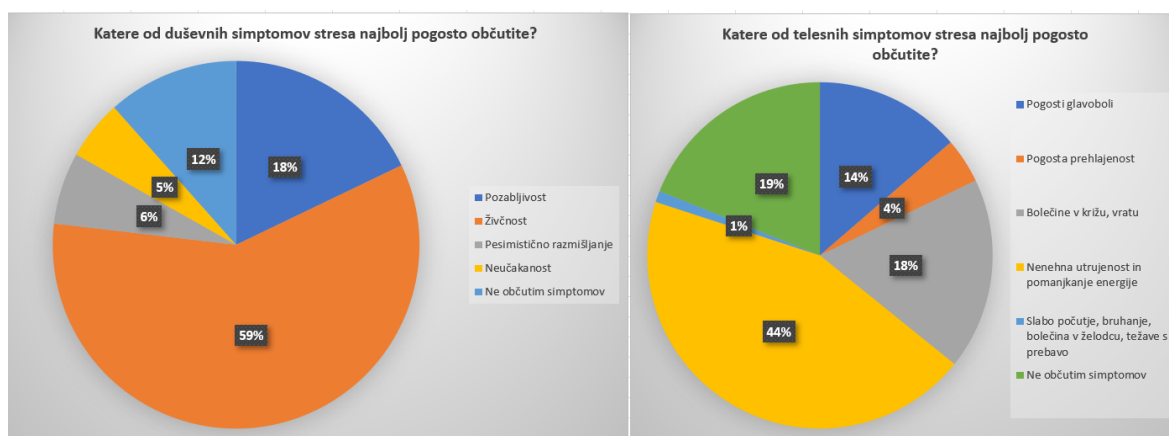
Slika 1: Ali anketiranci občutijo stres na delovnem mestu



Vir: lastno delo.

Na levi strani slike 2 je prikazano, da kar 59% anketirancev pogosto občuti duševni simptom živčnosti. Zgolj 12% pa je takšnih, ki ne občuti nobenega od navedenih simptomov stresa. Na desni strani slike 2 pa lahko vidimo, da 44% anketirancev pogosto občuti simptom nenehne utrujenosti in pomanjkanja energije, ki je eden od telesnih simptomov stresa. 19% pa je takšnih, ki ne občuti telesnih simptomov stresa.

Slika 2: Duševni in telesni simptomi stresa anketirancev



Vir: lastno delo.

V tabeli 5 lahko vidimo, da kar 43% anketirancev občuti stres zaradi plačila ter razvoja kariere. Naslednji najpogostejši dejavnik, ki jim na delovnem mestu predstavlja stres pa je vsebina dela. 12% anketirancev pa je pod drugo napisalo, da jim noben dejavnik na delovnem mestu ne povzroča stresa.

Tabela 5: Dejavniki stresa na delovnem mestu anketirancev

Kateri dejavnik vam na delovnem mestu predstavlja največji stres?	Število	Odstotek
Delovni čas: nepredvidljiv, podaljšan, sistem izmen, neugoden urnik dela,...	12	13
Delovna obremenitev: pod časovnim pritiskom, prevelika vloga odgovornosti, preobremenjenost,...	6	6
Plačilo, razvoj kariere: premalo možnosti za napredovanje, negotova zaposlitev,...	41	43
Kultura organizacije: slaba komunikacija, premalo jasni cilji, slabo vodenje,...	4	4
Vsebina dela: neprijetna, nevzpodbudne naloge, pomanjkanje raznolikosti,...	16	17
Odnosi med sodelavci	5	5
Drugo:	11	12
Skupaj	95	100

Vir: lastno delo.

Tako kot lahko vidimo v tabeli 6, je 56 anketirancev odgovorilo, da stres preprečujejo z gibanjem v naravi ali s športanjem. Naslednja rešitev, za preprečevanje stresa je boljša organiziranost. Najmanj in sicer zgolj 3% anketirancev je odgovorilo, da stres obladujejo oziroma preprečujejo z vključevanjem med sodelavci. 4 anketiranci pa so pod odgovor drugo navedli druženje s prijatelji in s poslušanjem dobre glasbe.

Tabela 6: Kako anketiranci preprečujejo stres

Kako obvladujete oziroma preprečujete stres?	Število	Odstotek
S sproščanjem/ meditacijo/ globokim dihanjem	11	12
Z gibanjem v naravi/ s športanjem	56	59
Z zdravim prehranjevanjem/ dovolj zaužite tekočine	5	5
Z vključevanjem med sodelavci	3	3
Z boljšo organiziranostjo	16	17
Drugo:	4	4
Skupaj	95	100

Vir: lastno delo.

V tabeli 7 lahko vidimo, da skoraj vse simptome izgorelosti anketiranci občutijo občasno. Dobra informacija je ta, da je večina simptomov bilo s strani anketirancev zelo malokrat označenih kot pogost pojav. Menim pa, da bi bilo še vseeno bolje, da bi nekateri simptomi bili s strani anketirancev označeni kot pojav, ki se jim ne pripoti nikoli. Na primer kronično utrujenost veliko ljudi občuti občasno in kar 15 anketirancev ta simptom občuti pogosto. Prav tako je čustvena izčrpanost velikokrat označena kot pogost in občasen pojav. Veliko anketirancev pogosto in občasno izgubljajo navdušenost za delo. Menim, da bi na tej točki morali delodajalci svoje zaposlene motivirati, da bi delo lažje in kakovostno opravljali. Koncentracija in pozabljivost sta prav tako pojava, ki sta velikokrat označena kot pogost in občasen pojav. Vse te simptome, bi bilo potrebno odpravljati s pomočjo različnih dejavnosti, kot so bili navedeni med rešitvami za preprečevanje in premagovanje izgorelosti.

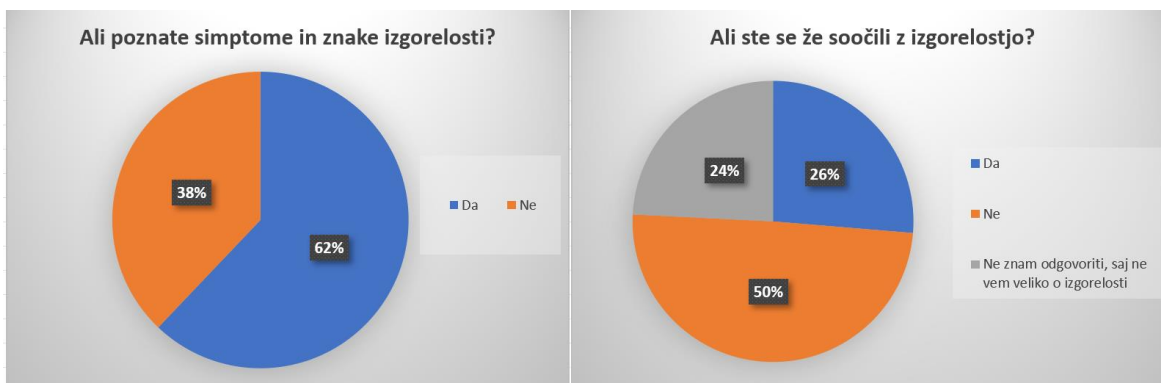
Tabela 7: Simptomi in znaki izgorelosti anketirancev

TELESNI in ČUSTVENI SIMPTOMI	POGOSTO	OBČASNO	NIKOLI	skupaj
Kronična utrujenost	15	58	22	95
Tresenje	5	10	80	95
Povišan krvni tlak	3	22	70	95
Občutek tesnobe	6	55	34	95
Depresivno razpoloženje	1	47	47	95
Čustvena izčrpanosti	13	59	23	95
MOTIVACIJSKI in VEDENJSKI SIMPTOMI	POGOSTO	OBČASNO	NIKOLI	skupaj
Dolgočasje	6	47	42	95
Razočaranje	11	67	17	95
Izguba navdušenosti za delo	11	65	19	95
Prepiranje	7	49	39	95
Površnost pri delu	4	59	32	95
NA PODROČJU MIŠLJENJA	POGOSTO	OBČASNO	NIKOLI	skupaj
Postanete brez upanja	1	56	38	95
Se ne morate skoncentrirati	7	67	21	95
Pozabljivost	8	61	26	95
Občutek krivde in nemoči	3	54	38	95

Vir: lastno delo.

Na sliki 3 lahko vidimo, da veliko anketirancev ne pozna simptomov in znakov izgorelosti. Prav tako lahko vidimo, da jih skoraj četrtina ne zna odgovoriti na vprašanje o izgorelosti, saj ne vedo veliko o njej. Glede na število anketirancev se mi zdi podatek, da se jih je 26% že soočilo z izgorelostjo, kar zaskrbljuje.

Slika 3: Poznavanje simptomov in znakov izgorelosti ter soočenje z izgorelostjo



Vir: lastno delo.

Prav tako pa sem anketirance povprašala, kaj je bil vzrok za izgorelost, v kolikor so se z njo soočili. V tabeli 8 lahko vidimo, da se je od 25 anketirancev, ki se jih je že soočilo z izgorelostjo, kar 22 borilo z izgorelostjo zaradi prekomernega dela. 1 se je zaradi zapletenih odnosov z bližnjimi in 1 zaradi bolezni bližnjega. Nekdo pa je pod drugo odgovoril, da je izgorel zaradi prekomernega dela in vzporednega študiranja. Ostalih 70 anketirancev, ki pa se še niso soočili z izgorelostjo oziroma niso znali odgovoriti na vprašanje o soočanju z izgorelostjo, saj ne poznajo dovolj o njej, so obkrožili odgovor /.

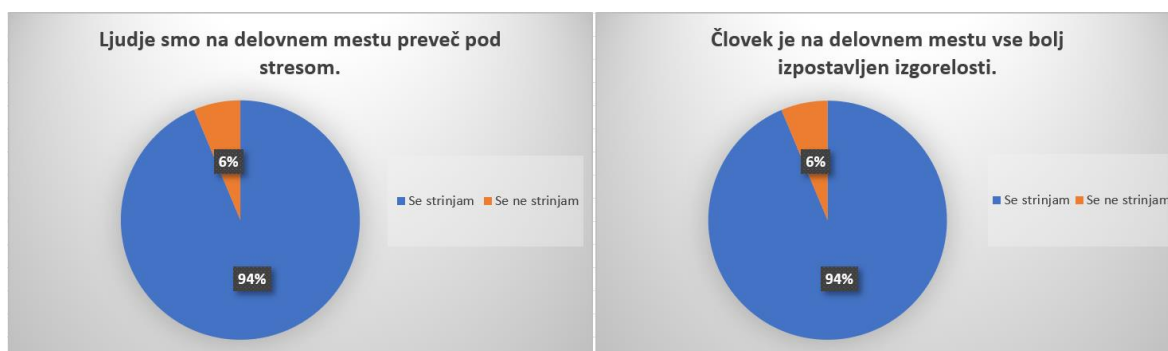
Tabela 8: Vzrok izgorelosti anketirancev

Kaj je bil vzrok za izgorelost?	Število	Odstotek
Prekomerno delo	22	23
Pretiranost v povezavi s športom	0	0
Zapleteni odnosi z bližnjimi	1	1
Bolezen bližnjega	1	1
Drugo:	1	1
/	70	74
Skupaj	95	100

Vir: lastno delo.

Anketirancem sem zastavila dve trditvi, za katere so se morali odločiti ali se strinjajo z njima ali ne. Na sliki 4 lahko vidimo, da se v velik večini, strinjajo tako s trditvijo, da smo ljudje na delovnem mestu preveč pod stresom, kot tudi to, da je človek na delovnem mestu vse bolj izpostavljen izgorelosti. Pri obeh trditvah se zgolj 6% anketirancev ne strinja s podanima trditvama.

Slika 4: Strinjanje in nestrinjanje anketirancev s trditvijo



Vir: lastno delo.

V tabeli 9 lahko vidimo, da jih je strokovno pomoč, kot na primer psihoterapevta, obiskalo zgolj 12% anketirancev. Vendar pa jih je 14% razmišljajo tudi o tem, da bi obiskali strokovno pomoč. Še vedno pa je velika večina takšnih, ki jih strokovne pomoči, še ni obiskalo.

Tabela 9: Obisk strokovne pomoči

Ali ste kdaj v življenju, zaradi težav, poiskali strokovno pomoč?	Število	Odstotek
Da	11	12
Ne	71	75
Sem samo razmišljal/a, da bi obiskal/a	13	14
Skupaj	95	100

Vir: lastno delo.

Po zaključeni analizi ankete, lahko analiziram hipoteze, katere sem zastavila pred začetkom opravljanja ankete. Imamo 3 hipoteze.

**Hipotezo 1**, ki se glasi, da večina ljudi na delovnem mestu občuti stres lahko na podlagi slike 2, ki prikazuje, ali anketiranci na delovnem mestu občutijo stres, **potrdim**. Kar 41% anketirancev, na delovnem mestu občuti stres, 47% pa stres občuti zgolj občasno. Preostalih 12% anketirancev stresa na delovnem mestu ne občuti.

**Hipotezo 2**, ki pravi, da ljudje niso dovolj ozaveščeni o znakih in simptomih izgorelosti, **ne morem potrditi**. Na sliki 4 lahko vidimo, da jih 62% pozna znake in simptome izgorelosti, kar je več kot polovica. Vendar pa menim, da morajo biti anketiranci pazljivi, kajti v tabeli 6 lahko vidimo, da jih kar veliko občasno občuti simptome in znake izgorelosti.

**Hipoteza 3**, ki pa se glasi, da v Sloveniji obisk strokovne pomoči za odpravljanje težav, še ni tako zelo velik, lahko **potrdim**. Od 95 anketirancev, med katerimi je tudi 25 takšnih, ki se zavedajo izgorelosti, jih je zgolj 11 obiskalo strokovno pomoč. Prav tako jih je samo 13 razmišljalo o obisku. Menim, da se v družbi ljudje še vedno premalo pogovarjajo o tej temi. Prav tako je moje mnenje, da se ljudje bojijo, kaj bi ostali mislili in govorilo o njih, v kolikor bi se odločili za strokovno pomoč.

Ker je anketo izpolnilo 95 anketirancev, pomeni, da hipoteze, katere sem potrdila ali zanikala, ne veljajo za celotno populacijo v Sloveniji. V Sloveniji živi 2.107.180 prebivalcev. Od tega jih je 63,8% starih med 15 in 64 let (SURS, brez datuma a). Moja anketa se je navezovala na stres in izgorelost pri delu. V Sloveniji je število delovno aktivnega prebivalstva po zadnjih podatkih 918.302 (SURS, brez datuma b). Torej vidimo, da je anketo rešilo zelo majhen delež prebivalcev, kar pomeni, da hipoteze ne moramo posplošiti za vse.

## SKLEP

Veliko ljudi je na delovnem mestu pod stresom. Dejavniki, ki povzročajo ta stres, pa so različni. Dobro je, da se znamo sprostiti in stres preprečevati na različne načine. Poleg stresa na delovnem mestu obstajajo tudi drugi življenjski dogodki in stresorji, ki nam povzročajo stres. Pomembno je, da ne dopustimo, da bi bil stres dolgotrajen in nam povzročil izčrpanje našega telesa. Kot smo lahko videli v empiričnem delu zaključne seminarske naloge, anketiranci v večini primerov stres preprečujejo z gibanjem v naravi oziroma s športanjem.

Veliko anketirancev meni, da so seznanjeni s simptomi in znaki izgorelosti, vendar pa smo v analizi lahko tudi videli, da skoraj vsak občasno občuti simptome izgorelosti. Kar nekaj pa se je že spopadalo z izgorelostjo. Prav tako smo ugotovili, da je v velikih primerih k izgorelosti človeka pripomoglo prekomerno delo. Zelo malo pa se jih v Sloveniji odloči za obisk strokovne pomoči za odpravljanje različnih težav.

Ker je vse več ljudi, ki se v življenju soočajo s stresom na delovnem mestu in z izgorelostjo zaradi prekomernega dela, upam, da se vsak človek zaveda, kako pomembno je zdravje in se zaradi želje po zdravem življenju tudi zna dobro soočiti z ovirami, ki se mu pripetijo. Prav tako menim, da je dobro, da se človek, ki potrebuje strokovno pomoč, zanjo tudi odloči.

## LITERATURA IN VIRI

1. Bizinaizi. (brez datuma a). *Kaj je stres*. Pridobljeno 14. februarja 2022 iz <https://www.bizinaizi.si/stres-kaksni-so-simptomi-in-kako-ga-lahko-obvladamo/>
2. Bizinaizi. (brez datuma b). *Stres na delovnem mestu*. Pridobljeno 7. marca 2022 iz <https://www.bizinaizi.si/stres-na-delovnem-mestu/>
3. Bončina, T. (2019). *Izgorelost: si upate živeti drugače*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
4. Dernovšek, M. Z., Gorenc, M. & Jeriček, H. (2006). *Ko te stresa stres*. Ljubljana: Inštitut za varovanje zdravja. Pridobljeno 14. februarja 2022 iz [https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/publikacije-datoteke/ko\\_te\\_strese\\_stres.pdf](https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/publikacije-datoteke/ko_te_strese_stres.pdf)
5. Diagnostika Clarus. (2018, 17. september). *Stres – nevarnosti in posledice*. Pridobljeno 14. februarja 2022 iz [https://diagnostika-clarus.si/aktualno/32/stres\\_nevarnosti\\_in\\_posledice/](https://diagnostika-clarus.si/aktualno/32/stres_nevarnosti_in_posledice/)

6. Dnevnik, d.d.. (2021, 16. oktober). *Slovenci na vrhu po stresu na delovnem mestu*. Pridobljeno 7. marca 2022 iz <https://www.dnevnik.si/1042975186>
7. Inštitut za zasvojenosti in travme. (brez datuma). *Deloholizem in izgorelost*. Pridobljeno 30. maja 2022 iz <https://www.petertopic.si/zasvojenosti/deloholizem-in-izgorelost/>
8. Iršič, M. (2021). *Obvladovanje stresa*. Ljubljana: Zavod Rakmo.
9. Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T. (2003). *Work organization and stress – Systematic Problem Approaches for Employers, Managers and Trade Union Representatives*. WHO. Pridobljeno 7. marca 2022 iz <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42625/9241590475.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Middleton, K. (2014). *Stres: kako se ga znebimo*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
11. Nacionalni inštitut za javno zdravje – NIJZ. (2016, 11. marec). *Obvladovanje stresa v šestih korakih*. Pridobljeno 14. februarja 2022 iz <https://www.nijz.si/sl/obvladovanje-stresa-v-sestih-korakih>
12. Nacionalni inštitut za javno zdravje – NIJZ. (2018, 17. januar). *Izgorelost na delovnem mestu*. Pridobljeno 28. aprila 2022 iz <https://www.nijz.si/sl/izgorelost-na-delovnem-mestu>
13. Powell, T. (1999). *Kako premagamo stres*. Ljubljana: Založba Mladinska knjiga.
14. Raypole, C. (2021, 21. oktober). *Burnout Recovery: 11 Strategies to Help You Reset*. Pridobljeno 30. maja 2022 iz <https://www.healthline.com/health/mental-health/burnout-recovery>
15. Schmidt, A. (2001). *Najmanj kar bi morali vedeti o stresu*. Ljubljana: samozaložništvo.
16. Seet, J. (2021, 19. marec). *Learn How to Avoid Stress in the Workplace*. [objava na blogu]. Pridobljeno 11. aprila 2022 iz <https://www.getkisi.com/blog/how-can-employees-reduce-stress-in-the-workplace>
17. Statistični urad Republike Slovenije – SURS. (brez datuma a). *Število in sestava prebivalstva*. Pridobljeno 12. julija 2022 iz <https://www.stat.si/StatWeb/Field/Index/17/104>
18. Statistični urad Republike Slovenije – SURS. (brez datuma b). *Delo in brezposelnost*. Pridobljeno 12. julija 2022 iz <https://www.stat.si/StatWeb/Field/Index/3>
19. Ustavi se. (2017, 1. avgust). *9. strokovni nasvet: 10 simptomov izgorelosti in 7 nasvetov, kako jo premagati*. Pridobljeno 30. maja 2022 iz <https://ustavi.se/9-strokovni-nasvet-10-simptomov-izgorelosti-in-7-nasvetov-kako-jo-premagati/>



## **PRILOGA**



## **Priloga 1: Anketni vprašalnik**

Pozdravljeni.

Sem Janja Ravnikar, študentka Ekonomske fakultete v Ljubljani. Za zaključno strokovno nalogo analiziram stres in izgorelost pri delu. Prosila bi vas, da si vzamete nekaj minut časa in iskreno odgovorite na vprašanja, ki so zastavljena skozi anketo. Anketa je anonimna. Že vnaprej se vam iskreno zahvaljujem.

### **1) Spol**

Ženski

Moški

### **2) Starost**

Do 20 let

21-30 let

31-40 let

41-50 let

51-60 let

61 let ali več

### **3) Do sedaj najvišja že pridobljena izobrazba**

I. stopnja: nedokončana OŠ

II. stopnja: OŠ

III. stopnja: nižje poklicno izobraževanje (2letno)

IV. stopnja: srednje poklicno izobraževanje (3letno)

V. stopnja: gimnazijsko, srednje poklicno-tehniško izobraževanje, srednje tehniško oz. drugo strokovno izobraževanje

VI/1. stopnja: višješolski strokovni program

VI/2. stopnja: visokošolski strokovni ali univerzitetni program (1.bol.stopnja)

VII. stopnja: magisterij stroke (2.bol.stopnja)

VIII/1. stopnja: magisterij znanosti

VIII/2. stopnja: doktor znanosti (3.bol.stopnja)

### **4) Delo, ki ga opravljate je:**

Delo v pisarni, na računalniku (administrativna dela, pravne storitve, računalništvo, programiranje,..)

Zdravstvo, kemija, farmacija

Delo s strankami (na recepciji, strežba, v trgovini, loterija, telefonist/-ka, hostes/-a, frizerske ali kozmetične storitve..)

Fizična dela (v skladišču, proizvodnji, gradbena dela, mizarska dela, montaža, vulkanizerstvo, čiščenje,..)

Delo na terenu (pismonoša, razvoz, voznik/voznica avtobusa ali tovornjaka,..)

Gostinstvo in turizem (delo v kuhinji, sobar/-ica,..)

Poučevanje (vzgojitelj/-ca, učitelj/-ca, inštruktor/-ica,..)

Oblikovanje (fotografiranje, grafična dela, risanje,..)

Drugo: \_\_\_\_\_

**5) Ali na delovnem mestu občutite stres?**

Da

Ne

Občasno

**6) Katere od duševnih simptomov stresa najbolj pogosto občutite?**

Pozabljivost

Živčnost

Neučakanost

Pesimistično razmišljanje

Zmanjšanje skrbi za prehrano

Ne občutim simptomov

**7) Katere od telesnih simptomov stresa najbolj pogosto občutite?**

Pogosti glavoboli

Pogosta prehlajenost

Bolečine v križu, vratu

Nenehna utrujenost in pomanjkanje energije

Slabo počutje, bruhanje, bolečina v želodcu, težave s prebavo

Ne občutim simptomov

**8) Kateri dejavnik vam na delovnem mestu predstavlja največji stres?**

Delovni čas: nepredvidljiv, podaljšan, sistem izmen, neugoden urnik dela,..

Delovna obremenitev: pod časovnim pritiskom, prevelika vloga odgovornosti, preobremenjenost,..

Plačilo, razvoj kariere: premalo možnosti za napredovanje, negotova zaposlitev,..

Kultura organizacije: slaba komunikacija, premalo jasni cilji, slabo vodenje,..

Vsebina dela: neprijetna, nevpodbudne naloge, pomanjkanje raznolikosti,..

Odnosi med sodelavci

Drugo: \_\_\_\_\_

**9) Kako obvladujete oziroma preprečujete stres?**

S sproščanjem / meditacijo / globokim dihanjem

Z gibanjem v naravi / s športanjem

Z zdravim prehranjevanje / dovolj zaužite tekočine

Z vključevanjem med sodelavci

Z boljšo organiziranostjo

Drugo: \_\_\_\_\_

**10) Kako pogosto občutite navedene simptome in znake?**

TELESNI in ČUŠTVENI SIMPTOMI	POGOSTO	OBČASNO	NIKOLI
Kronična utrujenost			
Tresenje			
Povišan krvni tlak			
Občutek tesnobe			
Depresivno razpoloženje			
Čustvena izčrpanost			

**11) Kako pogosto občutite navedene simptome?**

MOTIVACIJSKI in VEDENJSKI SIMPTOMI	POGOSTO	OBČASNO	NIKOLI
Dolgočasje			
Razočaranje			
Izguba navdušenosti za delo			
Pogostost prepiranja			
Površnost pri delu			

**12) Kako pogosto občutite navedene simptome?**

NA PODROČJU MIŠLJENJA	POGOSTO	OBČASNO	NIKOLI
Postanete brez upanja			
Se ne morate skoncentrirati			
Pozabljivost			
Občutek krivde in nemoči			

**13) Ali poznate simptome in znake izgorelosti?**

Da

Ne

**14) Ali ste se že soočili z izgorelostjo?**

Da

Ne

Ne znam odgovoriti, ker ne vem veliko o izgorelosti

**15) V kolikor ste na prejšnje vprašanje odgovorili z DA, kaj je bil vzrok za izgorelost?**

**Če NISTE odgovorili z DA, na črtico vstavite znak /**

Prekomerno delo

Pretiranost v povezavi s športom

Zapleteni odnosi z bližnjimi

Bolezen bližnjega

Drugo: \_\_\_\_\_

**16) Ljudje smo na delovnem mestu preveč pod stresom.**

Se strinjam

Se ne strinjam

**17) Človek je na delovnem mestu vse bolj izpostavljen izgorelosti.**

Se strinjam

Se ne strinjam

**18) Ali ste kdaj v življenju, zaradi težav, poiskali strokovno pomoč?**

Da

Ne

Sem samo razmišljal/-a, da bi jo