

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA NALOGA VIŠKE POSLOVNE ŠOLE

**OBVLADOVANJE STRESA NA DELOVNEM MESTU: PRIMER
CENTRA ZA SOCIALNO DELO PRIMORSKO-NOTRANJSKA**

Ljubljana, april 2020

KRISTINA ŠABEC

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Kristina Šabec, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Obvladovanje stresa na delovnem mestu: primer Centra za socialno delo Primorsko-Notranjska, pripravljene v sodelovanju s svetovalko red. prof. dr. Sandro Pengler,

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 21. 4. 2020

Podpis študentka: Kristina Šabec

KAZALO

UVOD	1
1 STRES NA DELOVNEM MESTU	2
1.1 Definicija in opredelitev stresa	2
1.2 Vrste stresa	3
1.3 Vzroki in izvori stresa.....	3
1.4 Posledice stresa.....	4
1.4.1 Posledice stresa za posameznika	5
1.4.2 Posledice stresa za družbo	5
1.4.3 Posledice stresa za organizacijo	6
1.5 Soočanje in obvladovanje stresa na delovnem mestu	6
2 RAZISKAVA O OBVLADOVANJU STRESA NA DELOVNEM MESTU NA PRIMERU CENTRA ZA SOCIALNO DELO PRIMORSKO-NOTRANJSKA	7
2.1 Predstavitev Centra za socialno delo Primorsko-Notranjska.....	7
2.2 Zasnova raziskovanja in metodologije.....	8
2.3 Analiza anketnega vprašalnika.....	9
2.4 Zaključne ugotovitve in priporočila vodstvu.....	15
SKLEP	17
LITERATURA IN VIRI	18
PRILOGA	19

KAZALO TABEL

Tabela 1: Simptomi stresa	5
Tabela 2: Stroški stresa na delovnem mestu.....	6

KAZALO SLIK

Slika 1: Vzroki stresa.....	4
Slika 2: Analiza posledic stresa	4
Slika 3: Spol zaposlenih na CSD Primorsko-Notranjska	9
Slika 4: Struktura zaposlenih na CSD Primorsko-Notranjska po starosti	10
Slika 5: Ali menite, da je delo na CSD-ju obremenjujoče?.....	10
Slika 6: Pogostost stresnih situacij na delovnem mestu	11
Slika 7: Dejavniki stresa na delovnem mestu	11
Slika 8: Simptomi stresa na delovnem mestu	12
Slika 9: Načini soočanja s stresom na organizacijski ravni.....	13
Slika 10: Načini soočanja s stresom na individualni ravni	13
Slika 11: Udeležba na supervizijskih srečanjih	14
Slika 12: Vpliv supervizije na stresne obremenitve	14

PRILOGA

Priloga: Anketni vprašalnik o obvladovanju stresa na delovnem mestu Centra za socialno delo Primorsko-Notranjska.....	1
---	---

KRATICI

CSD – center za socialno delo

EU – Evropska unija (angl. European Union)

UVOD

O stresu smo pred dvajsetimi leti govorili le izjemoma. Veliko se je govorilo o stresu pri športnikih, ki so se na velikih tekmovanjih soočali z lastnimi pričakovanji in nemalokrat niso izpolnili svojih želja, gledaliških igralcih, ki so nastopali v živo na odru, pevcih na koncertih in voditeljih oddaj na televiziji, ki so se morali vsa besedila naučiti na pamet. Takrat so mnogi izmed njih prvi poiskali pomoč pri psihologih. Sčasoma pa je pojav stresa posegel globoko v vsakdan tudi običajnega človeka, ki ne nastopa nekje v javnosti ali pa je vrhunski športnik. Stres je postal del življenja, o njem smo začeli govoriti na delovnem mestu, v povezavi s produktivnostjo zaposlenih, uspešnostjo posameznikov in predvsem v povezavi z zdravjem. Stres je začel puščati posledice na zdravju. Psihosomatske bolezni in mnoge psihične težave so v dvajsetem stoletju, ko bi pričakovali, da se bo zaradi tehničnega in informacijskega razvoja družbe bistveno povečalo blagostanje ljudi (angl. *wellbeing*), postale pereč problem, za katerega še vedno nismo našli ustrezne rešitve. V zadnjem času stres okupira delo zdravnikov, psihologov in psihoterapevtov, vedno bolj pa je jasno, da se bo treba s temi problemi soočati tudi že v konceptu šolskih kurikulumov. Cilj posameznika in družbe bi moral biti, da vzgajamo osebnostno čvrste posameznike, ki ob visoki motivaciji za neko aktivnost zanjjo vzdrževati ravnovesno stanje oziroma skladno z obrnjeno U-krivuljo stresa znajo prepoznati, katera mera stresne obremenitve jim predstavlja izziv in jim pomaga dosegati lastna pričakovanja ter od kod naprej je treba pristopiti k učinkovitemu soočanju s stresom oziroma k različnim strategijam za zmanjšanje stresa (Tušak & Blatnik, 2017).

Zaposleni v Centru za socialno delo Primorsko-Notranjska (v nadaljevanju CSD Primorsko-Notranjska) se vsakodnevno znajdejo v kočljivih situacijah z najranljivejšimi skupinami. Od zaposlenih se pričakujejo razsodnost, objektivnost, poštenost in empatičnost. Situacije, v katerih so zaposleni preobremenjeni z delom, pod pritiskom in je ogrožena njihova varnost, povzročajo stres na delovnem mestu in neposredno vplivajo na kakovost storitev, ki jih nudijo svojim uporabnikom.

Namen zaključne strokovne naloge je s pomočjo tuje in domače znanstvene in strokovne literature proučiti vpliv stresa na delovnem mestu. Na primeru CSD Primorsko-Notranjska želim s pomočjo kvantitativne raziskave prikazati trenutno stanje in podati predloge obvladovanja stresa na delovnem mestu.

Osnovni cilj zaključne naloge je podrobno proučiti teorijo obvladovanja stresa na delovnem mestu in izvesti kvantitativno raziskavo na primeru CSD Primorsko-Notranjska. S pomočjo anketnega vprašalnika želim ugotoviti prisotnost, vzroke in posledice stresa na delovnem mestu, s katerim se soočajo socialni delavci in sodelavci pri opravljanju svojega dela.

Raziskovalna vprašanja:

1. Ali se zaposleni na CSD Primorsko-Notranjska na svojem delovnem mestu soočajo s stresnimi situacijami?
2. Kateri so glavni dejavniki in vzroki, ki povzročajo stres na delovnem mestu zaposlenim na CSD Primorsko-Notranjska?

3. Katere so glavne posledice stresa na delovnem mestu zaposlenih na CSD Primorsko-Notranjska?
4. Na kakšne načine se zaposleni na CSD Primorsko-Notranjska soočajo s stresom?

Zaključno delo bo razdeljeno na teoretični in raziskovalni del. V teoretičnem delu bom s pomočjo sekundarnih virov ter domače in tuje literature navedla definicijo stresa, opisala vrste, vire stresa ter odzive na stres. Opisala bom tudi načine soočanja s stresom na delovnem mestu.

Drugo poglavje bo vsebovalo raziskovalni del, kjer bom na začetku predstavila CSD Primorsko-Notranjska in analizirala podatke, ki sem jih pridobila na podlagi anonimnega anketnega vprašalnika. Podatke, pridobljene s pomočjo anketnega vprašalnika, bom povezala s teoretičnimi izhodišči in podala predloge izboljšav vodstvu CSD Primorsko-Notranjska. Omenjene podatke bom zbrala s pomočjo sekundarnih in primarnih virov (interna gradiva, spletne strani in anketni vprašalnik).

1 STRES NA DELOVNEM MESTU

V zadnjem desetletju je prišlo do velikih sprememb v življenjskem slogu in delovnih navadah ljudi. Soočiti se morajo z velikim številom težav, povezanih z zdravjem, financami, delovnimi pritiski, starševskimi izzivi in še bi lahko naštevali. Posameznik občuti stres, ko situacija zahteva več, kot zmore dati. To je lahko odziv na pozitivne ali negativne posledice vprašanj. Stres kaže svoj učinek na psihološki, fizični, čustveni in vedenjski ravni (Kulkarni, Vaidya & Jadhav, 2020).

J. Segal, Smith, R. Segal in Robinson (2019) so mnenja, da je nekaj stresa na delovnem mestu normalno, medtem ko lahko pretiran stres moti produktivnost in uspešnost zaposlenih, vpliva na njihovo fizično in čustveno zdravje ter na njihove odnose in domače življenje. Ne glede na ambicije ali delovne zahteve je treba sprejeti nekaj korakov, da se zaščitimo pred škodljivimi učinki stresa, izboljšamo zadovoljstvo in okrepimo svoje počutje na delovnem mestu in zunaj njega.

1.1 Definicija in opredelitev stresa

Razmerje med stresom in boleznijo je zdaj dobro določeno oziroma vzpostavljeno, vendar ni bilo vedno tako. Beseda »stres« se v fiziki uporablja za povezavo med silo in odpornostjo proti tej sili. Prvi, ki je vključil ta izraz v medicinski leksikon in je z njim opisal »nespecifičen odziv telesa na katerokoli povpraševanje«, je bil Hans Selye, znan kot »oče stresnih raziskav«. Selye je prvi znanstvenik, ki je ugotovil, da stres podpira nespecifične znake in simptome bolezni (Tan & Yip, 2018).

Tušak in Blatnik (2017) navajata, da je Selye prvi opozoril na sindrom nespecifične oboletosti. Vse, kar lahko prizadene telo (mraz, vročina, mehanske poškodbe ali prevelik telesni napor), omenjen sindrom sproži. Pri tem se vedno pojavljajo podobne telesne reakcije. Selye jih je poimenoval alarmne reakcije. Sledi druga faza, v kateri se oseba prilagodi ali pa postavi v stanje obrambe. Če škodljivi vplivi trajajo še naprej, preidemo v tretjo fazo, to je v stanje izčrpanosti. Vse tri faze je Selye poimenoval splošni

prilagoditveni sindrom (angl. *general adaptation syndrome*). Najpogosteje se v vsakdanjem življenju pojavljata prvi dve fazi – stres povzroči alarmno reakcijo, telo pa se nato prilagodi. V primeru, ko se razvijejo vse tri faze, pride na koncu do izčrpanosti in nazadnje do propada organizma.

Na področju psihologije je izraz »stres« običajno uporabljen za opis neprijetnega notranjega stanja, ki ga pogosto sproži zunanji dejavnik ali stresor. Kot primer lahko navedemo poklicni stres, ki ga sproži težko delovno okolje. Ta opis se ujema z zgodnjimi definicijami stresa, ki temeljijo na telesnem odzivu na grožnjo ali nevarnost. Pogled na stres je postal negativen, ko se je povečalo raziskovanje stresa in njegovih vplivov. Raziskave dokazujejo, da stres povzroča neposredno in posredno škodo za fizično zdravje (Hartney, 2020).

Obvladovanje stresa je ključnega pomena za zdrav življenjski slog. Pri ljudeh lahko dolgotrajna in visoka raven stresa vpliva na več fizioloških in psiholoških dejavnikov, vključno s spremembo srčnega utripa, mišično napetostjo v vratu in hormonskimi spremembami. Stres povzroči negativne občutke in vpliva na sposobnost učenja in spomin (Abbas, Khan, Gadiraju, Barakova & Markopoulos, 2020).

Stres ni jasno opredeljen, specifičen je v določenem kontekstu in odvisen od narave dejavnikov, ki izzovejo naše telo. Notranji dražljaji bodo sprožili različne stresne reakcije v primerjavi z zunanjimi dražljaji. Podobno bodo nekateri stresorji sprožili odzive, ki bi lahko koristili preživetju, drugi stresorji pa povzročajo motnje, ki lahko ogrozijo naše zdravje (Dhabhar, 2009, v Peake, 2020).

Čeprav obstaja dober razlog za domnevo, da so lahko izpostavljenost stresu in odzivi na stres pomembna pot, ki povezuje ljudi nižjega socialnega statusa, do slabega zdravja, primanjkuje neposrednih dokazov (Cundiff, Boylan & Muscatell, 2020).

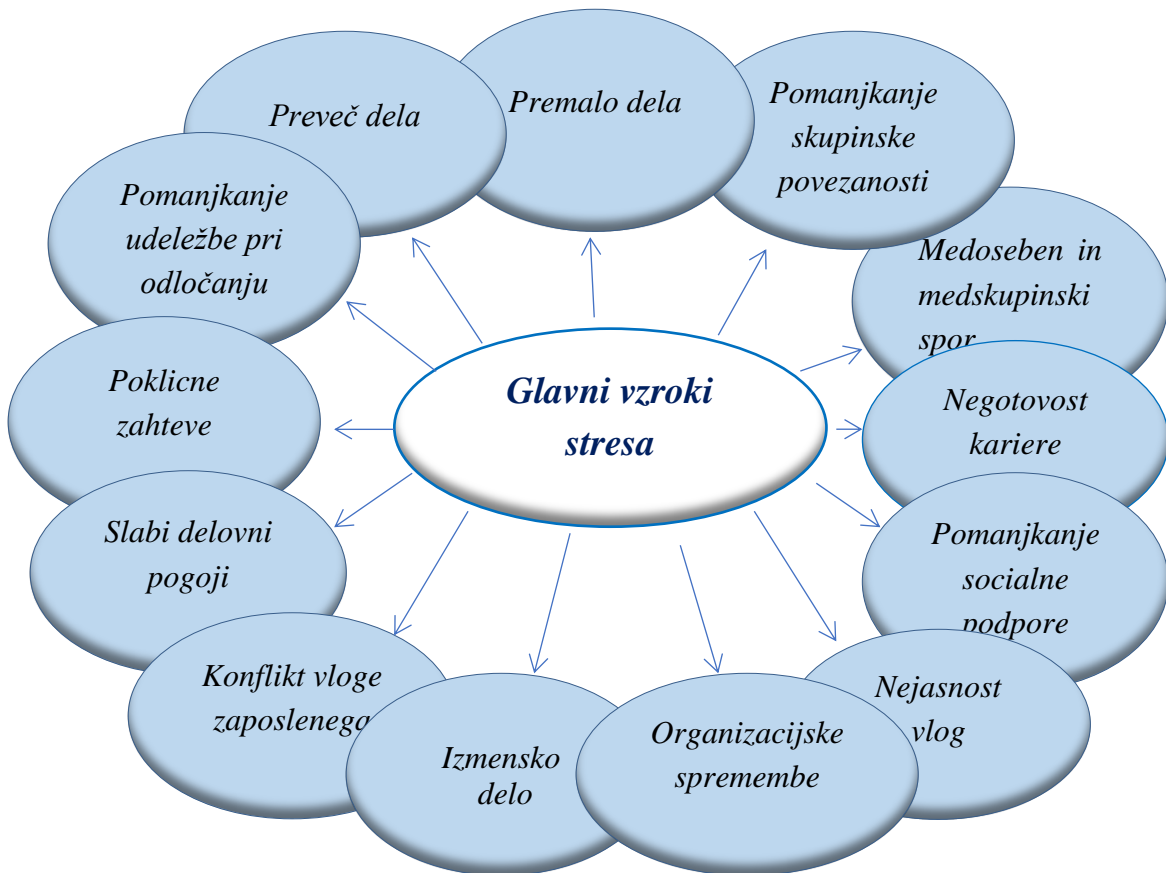
1.2 Vrste stresa

Dober stres občutimo, ko se počutimo navdušeni. V tem primeru se nam zvišajo hormoni, naše življenje ni ogroženo in ni nas strah. To vrsto stresa lahko občutimo, ko na primer premagamo konkurenco ali prejmemo napredovanje. Pomaga nam pri soočanju z vsakdanjimi izzivi in nas motivira, da dosežemo cilje, ter nam izboljša spomin. Krepi imunski sistem in povzroča različne koristi za naše zdravje. Dober stres nas navdušuje nad življenjem. V primeru, da je preveč dobrega stresa, se ta spremeni v slab stres. Pojavi se več kumulativnih učinkov, ki se lahko spremenijo v kronični stres. Slab stres lahko povežemo z boleznimi, rakom in cirozo jeter. Nakopičene vsakodnevne obremenitve, ki so povezane s slabim stresom, se spremenijo v težave, vse od zgodnjega staranja do dolgotrajne invalidnosti (Kulkarni, Vaidya & Jadhav, 2020).

1.3 Vzroki in izvori stresa

Sahoo (2016) je mnenja, da prekomerne in drugače neobvladljive zahteve ter pritiske lahko povzročijo nepravilna organizacija dela, management in slabi delovni pogoji. Zaposleni lahko posledično prejemajo premalo potrebne podpore od sodelavcev in nadrejenih, nimajo dovolj nadzora nad pritiski, ki izhajajo iz dela, in nad svojim delom. Na sliki 1 so navedeni glavni vzroki stresa

Slika 1: Vzroki stresa

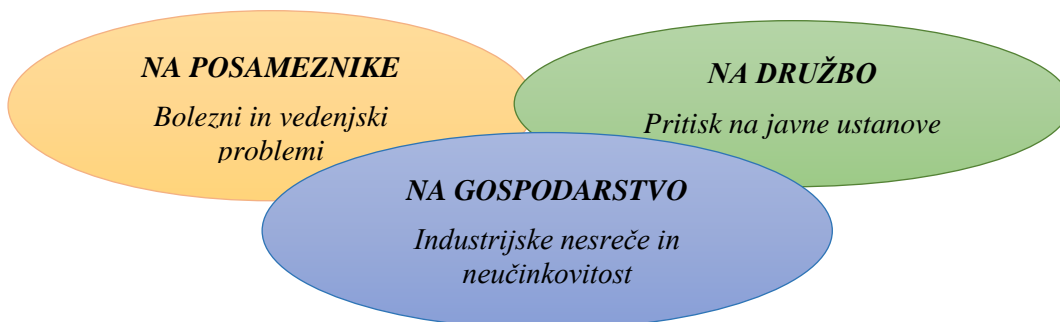


Prirejeno po Kulkarni, Vaidya & Jadhav (2020).

1.4 Posledice stresa

Stres pri posameznikih je definiran kot motnja, ki vpliva na človekovo duševno in telesno počutje. Rezultati stresa škodujejo posameznikom, družinam, družbi in organizacijam, ki lahko prav tako trpijo zaradi »organizacijskega stresa« (Heller & Hindle, 2001). Slika 2 prikazuje posledice stresa za družbo, posameznika in gospodarstvo.

Slika 2: Analiza posledic stresa



Prirejeno po Heller & Hindle (2001).

1.4.1 Posledice stresa za posameznika

Kulkarni, Vaidya in Jadhav (2020) so mnenja, da so glavne posledice stresa povečano tveganje za srčni infarkt, težave s spanjem in napetost. Stres spodbuja tudi osebnostne in telesne motnje, kot so težave s kožo, lasmi in menstrualne težave.

Potekajoče raziskave kažejo, da stres ne spreminja samo tveganja za bolezni v življenjski dobi posameznika, temveč tudi molekularne in vedenjske odzive skozi generacije (Engmann & Mansuy, 2020). Iz tabele 1 je razvidna razvrstitev simptomov stresa v tri skupine, to je na telesne, psihološke in vedenjske simptome.

Tabela 1: Simptomi stresa

Telesni simptomi:	Psihološki simptomi:	Vedenjski simptomi:
<ul style="list-style-type: none">• nespečnost,• nočne more,• izčrpanost zaradi bedenja,• kronična telesna utrujenost in izčrpanost,• slabosti,• glavoboli in migrene,• trd vrat ali tudi ramena,• bolečina v spodnjem delu hrbta,• izguba apetita,• čezmerna ješčnost,• omotice, vrtoglavice,• hitro ali močno razbijanje srca.	<ul style="list-style-type: none">• napad preobčutljivosti,• neprestan občutek pritiska,• katastrofalne misli,• težave pri odločanju,• nesprejemanje dela ali družbe,• pretirana občutljivost,• nerazumevanje s strani drugih,• nesposobnost prositi za pomoč,• zanikanje težav,• nesposobnost v uživanju (včasih je),• občutek, da ti nastavljajo pasti.	<ul style="list-style-type: none">• slabši medsebojni odnosi,• oddaljevanje od družine in prijateljev,• težave z avtoriteto,• težave s partnerjem,• težava pri spoprijemanju z odgovornostjo in danimi nalogami,• zahajanje v skrajnosti (igranje na srečo, kompulzivne navade),• pretirano delo (intenziteta in akstenziteteta),• želja po popolnosti.

Prirejeno po Tušak & Blatnik (2017).

1.4.2 Posledice stresa za družbo

Stroški, ki jih povzroča stres, so že zdaj zelo visoki in se nenehno večajo. Družba nosi stroške javnih ustanov, kot je zdravstvo (zdravljenje obolelih zaradi stresa), za pokojnine ljudi in dodatke za invalidnost zaradi nezgod, do katerih prihaja zaradi stresa (Heller & Hindle, 2001).

1.4.3 Posledice stresa za organizacijo

Kadar se stresa ne obravnava pravilno in ugotovi pravočasno, ta takoj začne vplivati na organizacijo in družbo. Posledice stresa imajo lahko velik negativen vpliv na različnih področjih v organizaciji (Sahoo, 2016). V tabeli 2 so opisani stroški, ki jih povzroča stres na delovnem mestu, in posledice.

Tabela 2: Stroški stresa na delovnem mestu

Opis problema	Stroški stresa na delovnem mestu
Slaba kakovost storitev	Povečano število reklamacij s trga in izguba kupcev pomenita izgubo časa in denarja. Reklamacije zahtevajo čas za reševanje, zamenjava izdelkov ali storitev stane, izguba kupcev pa ogroža obstoj podjetja.
Visoka fluktuacija kadrov	Zamenjava nezadovoljnih delavcev zahteva čas (za preusposabljanje) in denar (za zaposlovanje novih delavcev).
Slab ugled podjetja	Podjetje z nezadovoljnimi delavci bo moralo plačati za spremembe, ki mu bodo povrnilo ugled in zaupanje v njegove izdelke in storitve.
Slaba slika organizacije	Podjetje lahko dobi samo delavce slabše kakovosti ali brez izkušenj, ker ni privlačno za kakovostnejše kadre.
Nezadovoljni delavci	Dragoceni čas se izgublja v sporih z vodstvom o pogojih zaposlovanja.

Prerejeno po Heller & Hindle (2001).

1.5 Soočanje in obvladovanje stresa na delovnem mestu

Če želimo razumeti, kako se lahko soočimo s stresom, je treba imeti na eni strani v mislih stresno situacijo kot posameznikov trenutni življenjski kontekst z vsemi njegovimi vlogami, varovalnimi in ogrožajočimi dejavniki ter na drugi strani njegove kognitivne, čustvene, vedenjske in telesne značilnosti. Človek ima z vsemi svojimi značilnostmi tudi izkušnje, ki so lahko bile stresne in so bolj ali manj že vplivale na razvoj vseh njegovih drugih značilnosti. Upoštevati je treba, da procesi spoprijemanja s stresom niso dobri ali slabi in da so lahko strategije spoprijemanja bolj ali manj funkcionalne ter jih je treba vedno obravnavati znotraj konteksta, v katerem se pojavljajo (Rapuš - Pavel & Marn - Kosin, 2016).

Za preprečevanje in obvladovanje stresa na delovnem mestu so potrebni ukrepi na organizacijski ravni, ker stres ustvarja organizacija. Takšen pristop, ki je omejen na pomoč tistim, ki že doživljajo stres, je podoben kot polaganje obliža na rane namesto iskanja rešitev pravega vzroka. Poznamo različne vrste organizacijskih posegov, od strukturnih

(kadrovska raven – urnik dela) do psiholoških (socialna podpora, sodelovanje, nadzor nad delom). Načela za preprečevanje delovnega stresa (Vasantha & Reddy, 2017):

- delovni pogoji so prilagojeni različnim fizičnim in duševnim sposobnostim ljudi;
- zaposlenemu je dana možnost, da sodeluje v procesu sprememb in razvoja ter pri oblikovanju svoje delovne situacije;
- tehnologija, organizacija dela in delovna mesta so zasnovani tako, da zaposleni niso izpostavljeni fizičnim in duševnim obremenitvam, ki lahko privedejo do bolezni ali nesreč;
- izogibamo se oziroma omejimo natančno nadzorovano in omejeno delo;
- delo mora zagotavljati priložnosti za raznolikost, socialne stike in sodelovanje. Prisotna mora biti skladnost med različnimi delovnimi operacijami;
- delovni pogoji bi morali zagotoviti možnost za osebni in poklicni razvoj ter poklicno odgovornost in samoodločnost.

2 RAZISKAVA O OBVLADOVANJU STRESA NA DELOVNEM MESTU NA PRIMERU CENTRA ZA SOCIALNO DELO PRIMORSKO-NOTRANJSKA

CSD-ji so osrednja strokovna institucija na področju socialnega varstva. S 1. oktobrom 2018 so se v Republiki Sloveniji organizacijsko preoblikovali. 62 CSD-jev se je združilo v 16 novih območnih centrov, in sicer CSD Celje, CSD Dolenjska in Bela Krajina, CSD Gorenjska, CSD Južna Primorska, CSD Koroška, CSD Ljubljana, CSD Maribor, CSD Osrednja Slovenija – Vzhod, CSD Osrednja Slovenija – Zahod, CSD Pomurje, CSD Posavje, CSD Primorsko-Notranjska, CSD Savinjsko-Šaleška, CSD Severna Primorska, CSD Spodnje Podravlje in CSD Zasavlje. Našteti pokrivajo večje teritorialno območje. Obstoječi CSD-ji pa so postali njihove enote. Enote CSD-jev delujejo kot vstopna točka za vse pravice uporabnikov in še naprej izvajajo strokovne naloge, socialnovarstvene storitve, javna pooblastila in različne socialnovarstvene programe. Reorganizacija centrov za socialno delo vključuje tri spremembe: uvedbo informativnega izračuna, socialno aktivacijo in novo organizacijsko strukturo CSD-jev (Spletišče državne uprave – Centri za socialno delo, 2020).

2.1 Predstavitev Centra za socialno delo Primorsko-Notranjska

CSD Primorsko-Notranjska (Novi trg 6, Postojna) je krajevno pristojen za območje naslednjih občin: Bloke, Cerknica, Ilirska Bistrica, Loška dolina, Pivka in Postojna. Omenjene občine imajo skupaj 39.526 prebivalcev (CSD Primorsko-Notranjska, 2019).

Skupno število zaposlenih CSD Primorsko-Notranjska znaša trenutno 75 zaposlenih. Na podlagi soglasja Zavoda RS za zaposlovanje so v letu 2019 izvedli zaposlitve prek javnih del, ki so sofinancirane iz sredstev občin. Javni delavci izvajajo socialnovarstvene programe kot laična podpora strokovnim delavcem in sodelavcem. CSD ima sklenjeno pogodbo za opravljanje strokovne prakse s Fakulteto za socialno delo, Fakulteto za upravo in Pedagoško fakulteto, od koder vsako leto sprejme na prakso določeno število študentov. Isto podporo in pomoč v smeri izobraževanja novih kadrov izvajajo s srednjimi šolami (CSD Primorsko-Notranjska, 2019).

CSD Primorsko-Notranjska je v obdobju od januarja do decembra 2019 opravljala naloge, ki so CSD-jem poverjene kot javna pooblastila in ki jim jih nalagajo drugi predpisi, ter izvajal socialnovarstvene storitve (socialna preventiva, prva socialna pomoč, osebna pomoč, pomoč družini za dom in pomoč družini na domu) in socialnovarstvene programe. CSD je izvajal tudi vlogo koordinatorja na ravni storitev in koordinatorja v pluralni mreži na ravni razvijanja skupnosti ter povezoval socialnovarstveni sistem na lokalni ravni (CSD Primorsko-Notranjska, 2019).

Kot je navedeno v Poslovnem poročilu za leto 2019 CSD Primorsko-Notranjska, je CSD v lokalni skupnosti nosilec razvojnih projektov na področju socialnega varstva, saj je organizator in pobudnik razvoja novih programov. Že vrsto let se maksimalno angažira pri razvijanju dopolnilne mreže izvajalcev in programov za pomoč posameznikom in rizičnim skupinam. V letu 2019 se je začela implementacija novega dokumentnega sistema Krpan, katerega upravitelj je Ministrstvo za javno upravo. Krpan je bil postopno umeščen v sistem CSD-jev v letu 2019.

Način dela CSD-ja je dodobra spremenil nov Družinski zakonik. Od leta 2019 CSD ni več v vlogi odločevalca izrečenih ukrepov o največji koristi otrok (odvzem otrok, namestitve otrok v zavod in podobno), pač pa je CSD v vlogi tistega, ki spremlja stanje na terenu ter na sodišče vlaga potrebne predloge za zaščito koristi otrok. Za namene izvajanja nove zakonodaje je bilo treba organizirati tudi drugačen način delovanja interventne službe, ki je pristojna izven uradnih ur in poslovnega časa CSD-ja. V preteklem letu je CSD začel z izvajanjem nekaterih nalog po Zakonu o osebni asistenci, kar predstavlja na področju invalidskega varstva novost (CSD Primorsko-Notranjska, 2019).

2.2 Zasnova raziskovanja in metodologije

V teoretičnem delu sem proučevalo temo opisala s pomočjo domače in tuje literature, znanstveni in strokovni prispevki pa so mi služili kot izhodišče za pripravo drugega dela. V drugem delu zaključne naloge sem za izvedbo empirične raziskave uporabila kvantitativno metodo raziskovanja. Pri zbiranju podatkov sem uporabila anketni vprašalnik, ki je vseboval vprašanja zaprtega in odprtega tipa. Vprašalnik so izpolnili zaposleni CSD Primorsko-Notranjska. S pomočjo anonimnega vprašalnika sem pridobila mnenja zaposlenih o prisotnosti in pogostosti stresa na delovnem mestu v CSD Primorsko-Notranjska. Zaposleni so na vprašanja o vzrokih stresa na njihovem delovnem mestu odgovarjali v obliki trditev z oceno strinjanja od 1 do 5, pri čemer je 1 pomenilo »sploh se ne strinjam« in 5 »popolnoma se strinjam«. V naslednjem delu so sledila vprašanja o posledicah stresa za zaposlenega. Zaposleni so odgovarjali na vprašanja o načinih soočanja s stresom z odgovoroma »da« in »ne«. Zaposleni so podali mnenje o načinu soočanja s stresom na individualni ravni in vplivu supervizij na stresne obremenitve. Zadnji anketni vprašanja sta odprtega tipa, in sicer zaposleni podajo predloge izboljšav za obvladovanje stresa na delovnem mestu in njihove prispevke k boljšemu delovanju kolektiva oziroma ublažitvi stresa na delovnem mestu.

Namen zaključne strokovne naloge je prikazati trenutno stanje in predlagati vodilnim načine obvladovanja stresa na delovnem mestu. Raziskovalna vprašanja, na katera bom odgovorila s pomočjo kvantitativne metode raziskovanja, so naslednja:

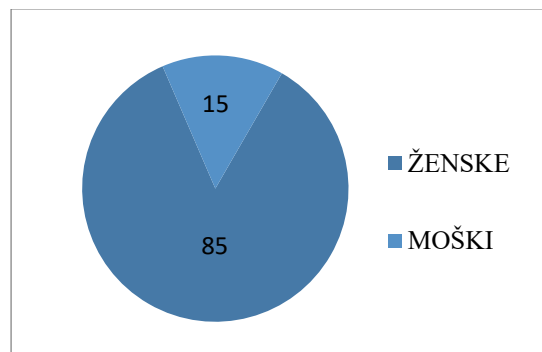
1. Ali se zaposleni na CSD Primorsko-Notranjska na svojem delovnem mestu soočajo s stresnimi situacijami?
2. Kateri so glavni dejavniki in vzroki, ki povzročajo stres na delovnem mestu zaposlenih na CSD Primorsko-Notranjska?
3. Katere so glavne posledice stresa na delovnem mestu zaposlenih na CSD Primorsko-Notranjska?
4. Na kakšne načine se zaposleni na CSD Primorsko-Notranjska soočajo s stresom?

Omejitve zaključne naloge so časovne in metodološke narave. Na proučevanem primeru sodi med časovne omejitve v raziskovalnem delu čas, ki je bil namenjen zaposlenim, da izpolnijo anketo. Zaposleni v organizaciji so imeli približno teden dni časa izpolniti anketni vprašalnik na temo obvladovanja stresa na delovnem mestu CSD Primorsko-Notranjska. Izbran metodološki okvir kvantitativnega raziskovanja in subjektivni pogled zaposlenih na tematiko predstavljata omejitve metodološke narave. Poudariti je treba tudi nezaupanje sodelujočih v anonimnost ankete in obremenjenost z drugimi dejavniki.

2.3 Analiza anketnega vprašalnika

Zaposleni na CSD Primorsko-Notranjska so izpolnjevali anonimni anketni vprašalnik, ki je sestavljen iz vprašanj odprtega in zaprtega tipa. Od skupno 75 zaposlenih sem prejela 27 odgovorov na anketni vprašalnik. Na sliki 3 je prikazana struktura zaposlenih glede na spol.

Slika 3: Spol zaposlenih na CSD Primorsko-Notranjska

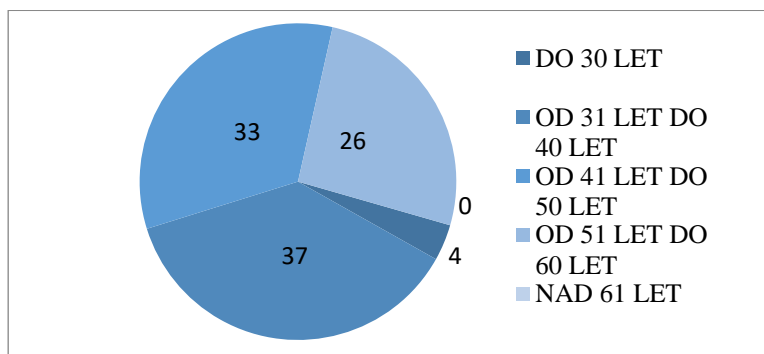


Vir: Lastno delo.

Kot je razvidno iz zgornje slike, 85 % vseh anketirancev predstavljajo ženske (23 oseb). Moški predstavljajo 15 % vseh anketirancev.

S pomočjo drugega vprašanja smo razvrstili zaposlene v pet starostnih skupin. Na sliki 4 je prikazana starost zaposlenih na CSD Primorsko-Notranjska.

Slika 4: Struktura zaposlenih na CSD Primorsko-Notranjska po starosti

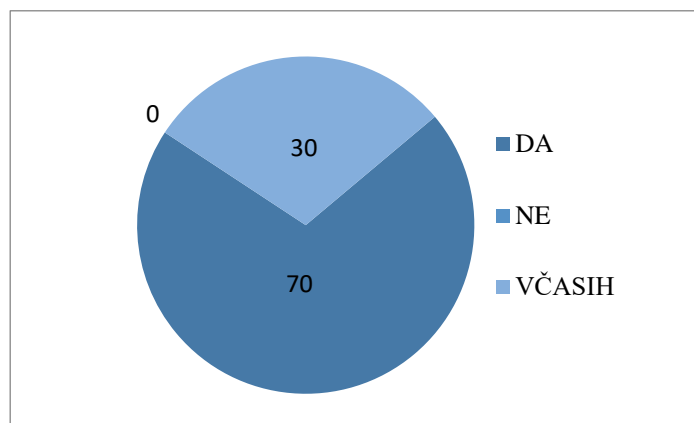


Vir: Lastno delo.

Kot je razvidno iz slike 4, je največji delež anketiranih, to je 37 %, starih od 31 do 40 let. 33 % anketiranih je starih od 41 do 50 let, od 51 do 60 let je starih 26 % anketiranih, 4 % anketiranih pa spada v starostno skupino do 30 let. Nihče izmed anketiranih nima več kot 61 let.

Na spodnji sliki 5 prikazujemo odgovore zaposlenih na vprašanje, ali menijo, da je delo na CSD-ju obremenjujoče.

Slika 5: Ali menite, da je delo na CSD-ju obremenjujoče?

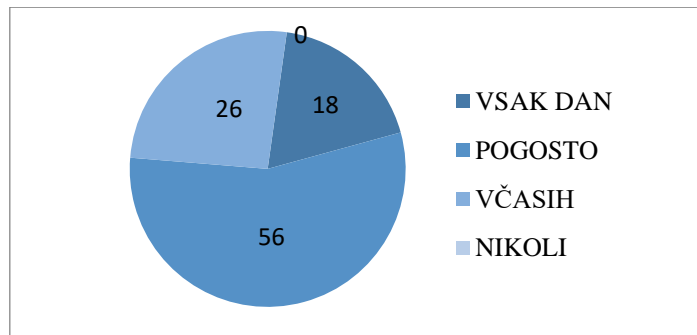


Vir: Lastno delo.

Na tretje vprašanje so vsi anketirani odgovorili z »da« ali »včasih«, nihče izmed anketiranih ni mnenja, da bi bilo delo na CSD-ju neobremenjujoče. 19 anketiranih oziroma 70 % je odgovorilo pritrdilno, 30 % vseh anketiranih pa je mnenja, da je delo na CSD-ju obremenjujoče samo včasih.

Pri četrtem vprašanju me je zanimala pogostost stresnih situacij pri opravljanju dela. Rezultati so prikazani na sliki 6.

Slika 6: Pogostost stresnih situacij na delovnem mestu

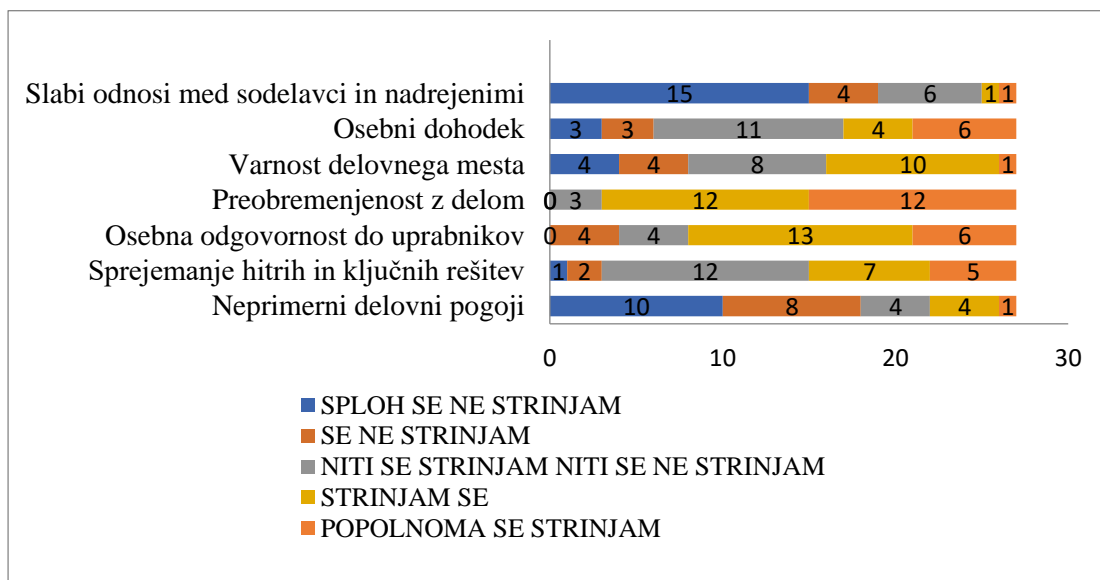


Vir: Lastno delo.

Iz zgornje tabele je razvidno, da 56 % anketiranih oziroma 15 zaposlenih doživlja stresne situacije na delovnem mestu pogosto. 26 % jih včasih doživlja stresne situacije na delovnem mestu, 18 % pa jih je mnenja, da doživljajo stresne situacije na svojem delovnem mestu vsak delovni dan.

V naslednjem sklopu so anketirani odgovorili na postavljene trditve o prisotnosti stresnih dejavnikov v njihovem delovnem okolju. Anketirani so na posamezne trditve z znakom x označili stopnjo strinjanja z navedeno trditvijo: 5 – popolnoma se strinjam, 4 – strinjam se, 3 – niti se strinjam niti se ne strinjam, 2 – se ne strinjam, 1 – sploh se ne strinjam. Rezultati ankete so prikazani na sliki 7.

Slika 7: Dejavniki stresa na delovnem mestu

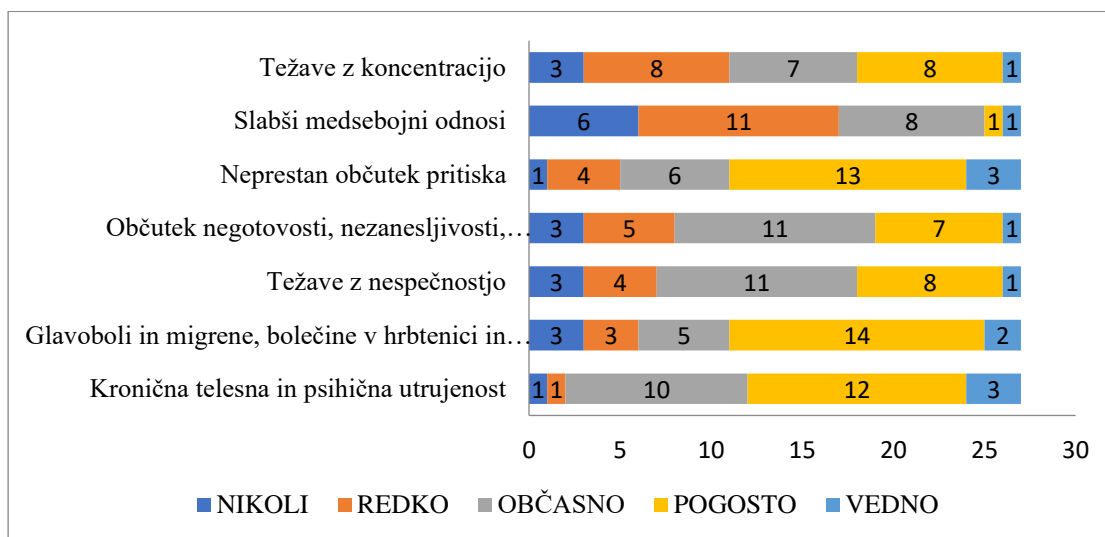


Vir: Lastno delo.

Kot je razvidno iz zgornje slike, je po mnenju zaposlenih, ki so izpolnili anketni vprašalnik, največji vzrok stresa na delovnem mestu preobremenjenost z delom. Od vseh 27 anketiranih se jih 12 strinja, 12 pa popolnoma strinja z navedeno trditvijo, kar močno nakazuje preobremenjenost zaposlenih v CSD-ju. Glede naslednje trditve, to je osebne odgovornosti do uporabnikov, se je 13 anketiranih strinjalo, da jim povzroča stres na delovnem mestu. Prav tako lahko iz zgornje slike razberemo, da predstavlja 10 anketiranim stres na delovnem mestu varnost delovnega mesta – verbalno in neverbalno nasilje s strani tretje osebe do zaposlenega. Nizko so ovrednoteni slabi odnosi med sodelavci, s trditvijo, da jim nadrejeni ne nudi ustrezne podpore, pa se 15 anketiranih sploh ne strinja. S trditvijo glede neprimernih delovnih pogojev – hrup, uravnavanje svetlobe in toplote, premajhen delovni prostor itd. se 10 zaposlenih sploh ne strinja. Zaposleni se niti strinjajo niti ne strinjajo glede vzrokov stresa na delovnem mestu pri trditvah obstoječi podatki in informacije, sprejemanje hitrih in ključnih rešitev ter osebni dohodek.

Pri šestem vprašanju so anketirani podali odgovore na posamezne trditve o simptomih oziroma posledicah stresa. Z znakom so označili stopnjo strinjanja z navedeno trditvijo: 1 – nikoli, 2 – redko, 3 – občasno, 4 – pogosto, 5 – vedno. Rezultati so prikazani na sliki 8.

Slika 8: Simptomi stresa na delovnem mestu

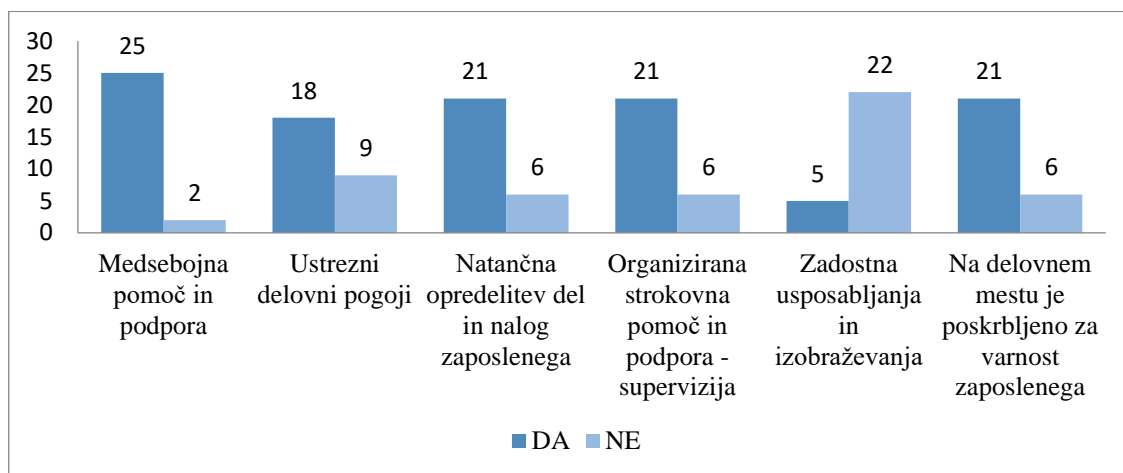


Vir: Lastno delo.

Izmed vseh navedenih trditev lahko opazimo, da največ anketiranih, to je 14 zaposlenih, pogosto občuti posledice oziroma simptome stresa v obliki glavobolov in migren, bolečin v hrbtenici, hitrega in močnega razbijanja srca ali drugih fizioloških posledic. 13 anketiranih pogosto občuti neprestan občutek pritiska in 12 anketiranih pogosto občuti kronično telesno in psihično utrujenost. Vedno občutijo kronično telesno in psihično utrujenost ter neprestan občutek pritiska 3 anketirani. Kot je razvidno iz slike, je največ anketiranih mnenja, da njihov stres na delovnem mestu ne vpliva na slabše odnose med sodelavci.

Na sliki 9 so prikazani rezultati o načinih soočanja s stresom na organizacijski ravni, ki so prisotni na CSD Primorsko-Notranjska. Anketirani so odgovarjali na trditve z »da« in »ne«.

Slika 9: Načini soočanja s stresom na organizacijski ravni

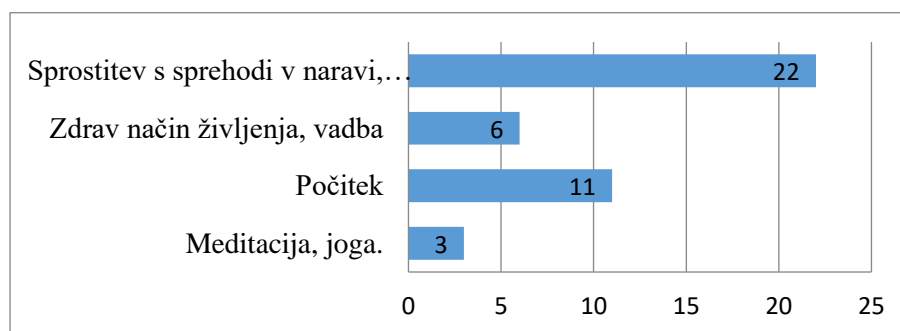


Vir: Lastno delo.

Glede na rezultate ankete je razvidno, da je glavni način soočanja s stresom na CSD Primorsko-Notranjska nudenje medsebojne pomoči in podpore. Na omenjeno trditev je pritrdilno odgovorilo 25 anketiranih, kar predstavlja 92,6 % vseh anketiranih. Natančna opredelitev del in nalog zaposlenega, organizirana strokovna pomoč in podpora ter varnost delovnega mesta predstavljajo 77,8 % oziroma 21 anketiranih. 81,5 % oziroma 22 anketiranih je mnenja, da primanjkuje zadostnega usposabljanja in izobraževanja, ki ublaži oziroma omili posledice stresa.

Sprva so zaposleni podali načine soočanja s stresom, ki so prisotni na njihovem delovnem mestu na organizacijski ravni. V naslednjem delu pa so podali mnenje o načinu soočanja s stresom na individualni ravni, pri čemer je bilo možnih več odgovorov. Rezultati so razvidni iz slike 10.

Slika 10: Načini soočanja s stresom na individualni ravni



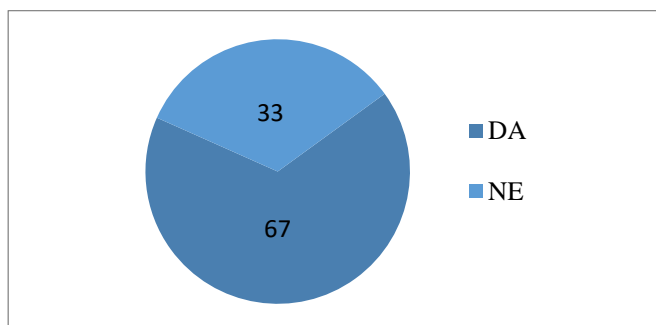
Vir: Lastno delo.

Kot je razvidno iz zgornje slike, največ anketiranih, to je 81,5 % oziroma 22 anketiranih, zaposlenih na CSD Primorsko-Notranjska, ublaži oziroma omili posledice stresa na

individualni ravni s sprehodi v naravo, v družbi prijateljev in s pomočjo hobijev. Sledi počitek, na drugem mestu je zdrav način življenja in na zadnjem mestu meditacija, joga.

Pri devetem vprašanju so zaposleni pritrtili ali zanikali udeležbo pri superviziji, rezultati pa so prikazani na sliki 11.

Slika 11: Udeležba na supervizijskih srečanjih

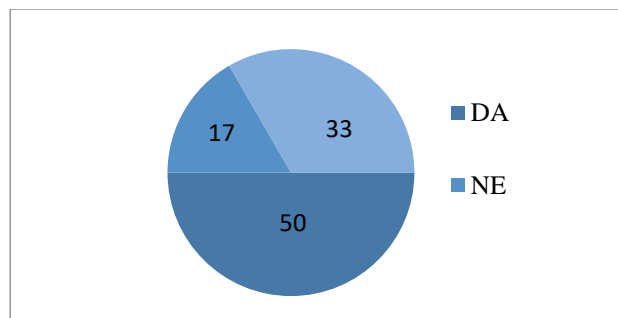


Vir: Lastno delo.

Na CSD Primorsko-Notranjska se supervizijskih srečanj udeležuje 18 anketiranih, kar je 67 % vseh anketiranih. Zaposleni v administraciji in računovodstvu se supervizijskih srečanj ne udeležujejo, predstavljajo pa 33 % vseh anketiranih.

Tistim zaposleni, ki so na zgornje vprašanje odgovorili pritrdilno, sem postavila dodatno vprašanje, in sicer ali jim sodelovanje pri superviziji ublaži stresne obremenitve? Rezultati so prikazani na sliki 12.

Slika 12: Vpliv supervizije na stresne obremenitve



Vir: Lastno delo.

Kot je razvidno iz slike 12, je polovica anketiranih, to je 9, mnenja, da jim udeležba na supervizijskih srečanjih pomaga pri soočanju s stresnimi situacijami. 33 % anketiranih ne ve, ali jim je udeležba v pomoč, medtem ko je 17 % anketiranih mnenja, da jim supervizija ni v pomoč pri soočanju s stresnimi situacijami.

Sledili sta dve vprašanji odprtega tipa, na kateri velika večina anketiranih ni odgovorila. Na enajsto vprašanje je odgovorilo 11 anketiranih, kar je 40,7 % vseh anketiranih. Anketirani so morali podati svoje predloge izboljšav pri obvladovanju stresa na delovnem

mestu. Večina anketiranih je navedla kot predlog dodatne zaposlitve, s katerimi bi razbremenili zaposlenega, ki ima preveliko število zadolžitev, nalog. Posledično bi imeli zaposleni več časa, da se vsebinsko posvetijo uporabnikom. Kot je podal nekdo izmed anketiranih, bi takšen ukrep zaposlene razbremenil, zmanjšal bi občutek slabe vesti in odpravil nenehen stres. Treba je prisluhniti zaposlenim, ki opozarjajo na količino dela, kajti nenehen stres vodi v bolezen. Sledijo predlogi delo v paru pri zahtevnih zadevah, oblikovanje kompatibilnih timov in dodatna izobraževanja. Nekateri izmed anketiranih so podali predloge, kot so sproščanje, dihalne vaje, več druženja, vmesni odmori in dopusti. Omenjena je tudi potreba po večji podpori s strani Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, prav tako želja po konkretnih navodilih pri delu, smernicah, razumevanju zakonodaje, obveščanju in izobraževanju.

Pri dvanajstem vprašanju pa me je zanimal prispevek, ki ga vloži vsak zaposleni, da omili stres, ki je prisoten na delovnem mestu. Zanimalo me je, koliko so zaposleni samoiniciativni, prodorni v stresnih situacijah. Izmed vseh anketiranih jih je na omenjeno vprašanje odgovorilo 8. Večina anketiranih nudi svojim sodelavcem čustveno podporo v stresnih situacijah, delijo oziroma nudijo znanja, oblikujejo timske sestanke, na kateri sodelujejo vsi in so pripravljeni prevzeti določene naloge z namenom razbremenitve preobremenjenega sodelavca. V enem izmed odgovorov je bil naveden tudi humor, s katerim se izboljša počutje med zaposlenimi v kolektivu.

2.4 Zaključne ugotovitve in priporočila vodstvu

S pomočjo tuje in domače literature ter izvedene študije primera sem oblikovala zaključne ugotovitve in priporočila vodstvu CSD Primorsko-Notranjska. Na podlagi pridobljenih rezultatov, ki sem jih pridobila s pomočjo kvantitativne raziskave, bom podala tudi odgovore na zastavljena **raziskovalna vprašanja**.

1. Ali se zaposleni na CSD Primorsko-Notranjska na svojem delovnem mestu soočajo s stresnimi situacijami? 93 % vseh anketiranih meni, da je delo na CSD-ju obremenjujoče, večina izmed njih doživlja stresne situacije pri svojem delu pogosto, nekateri, 18 % vseh anketiranih, pa celo vsak dan. Glede na pridobljene podatke je opaziti visok delež stresa, s katerim se soočajo socialni delavci in sodelavci pri opravljanju svojega dela. Stres je vezan na samo naravo dela, ki ga zaposleni opravljajo, CSD-ji nudijo pomoč in podporo najranljivejši skupini ljudi, ki so v finančni in čustveni stiski.

2. Kateri so glavni vzroki in dejavniki, ki povzročajo stres na delovnem mestu zaposlenih na CSD Primorsko-Notranjska? Kot glavni dejavnik oziroma vzrok stresa na delovnem mestu je naveden občutek osebne odgovornosti do uporabnikov, močan občutek do sočloveka in njegovih tegob. Večina anketiranih, razen zaposlenih, ki izvajajo administrativna in računovodska dela, se udeležuje supervizijskih srečanj. Namen supervizijskih srečanj je podpora strokovnim delavcem in sodelavcem. Večini anketiranih udeležba na supervizijah ublaži stres. Predlagala bi, da imajo zaposleni na CSD-ju možnost posveta, pogovora s strokovno usposobljeno psihoterapevko v primeru kriznih in dlje časa trajajočih obremenjujočih situacij. Priporočila bi tudi delavnico na temo obvladovanja stresa na delovnem mestu, kjer bi bili vsi zaposleni seznanjeni z načini oziroma metodami, s katerimi lahko omilimo oziroma ublažimo stres. Sledijo preobremenjenost z delom, preveliko število delovnih nalog in zadolžitev na enega zaposlenega. Stisko zaposlenih je

mogoče opaziti tudi v odgovorih zaposlenih pri enajstem vprašanju, kjer jih večina navede dodatne zaposlitve s ciljem razbremenitve obstoječih zaposlenih. Vodstvo se zaveda omenjenega problema, s katerim se sooča CSD Primorsko-Notranjska. Kot je navedeno v Poslovnem poročilu za leto 2019, so po številu obravnavanih zadev oziroma primerov v letu 2019 posebej obremenjena delovna področja in s tem sodelavci, ki obravnavajo vloge za pridobitev pravic iz javnih sredstev. V poročilu sta navedena mesec avgust, ko je bilo prejetih več kot 5006 pravic, in mesec september z 819 pravicami. Po uradni dolžnosti je treba rešiti pravice v 60-dnevnem roku. Poleg navedenih vlog (reševanje po uradni dolžnosti) so s strani strank oziroma uporabnikov prejeli še dodatne vloge, tako da je skupno število vlog od meseca avgusta do meseca decembra znašalo 8971. Socialni delavci so morali na dnevni ravni rešiti 20–30 vlog, kar je znatno višje kot določa normativ. Na CSD Primorsko-Notranjska se zavedajo omenjenega problema in so v ta namen za določen čas zaposlili 2 delavca, na usposabljanje vzeli 3 sodelavce in 1 študentko prek študentskega servisa. Treba je zaposliti potreben kader z namenom razbremenitve obstoječih zaposlenih in zagotovitve nemotenega delovanja CSD-ja. Menim, da je zaposlitev brezposelnih v programih javnih delih kratkoročna rešitev, ki je seveda dobrodošla. Nevarnost kratkoročnih zaposlitev je, da izgubimo usposobljen kader, ki mu namenimo čas za usposabljanje in izobraževanje. Velik delež anketiranih navaja kot pogost vzrok stresa na delovnem mestu verbalno ali neverbalno nasilje s strani tretje osebe. Socialni delavci imajo na dosegu roke alarmni gumb, s katerim lahko priključijo pomoč v primeru nevarnosti. V preteklosti je bila na določenih enotah CSD-jev ob uradnih dneh prisotna varnostna služba, ki bi bila mogoče v primeru, da se situacija zaostri, ponovno potrebna.

3. Katere so glavne posledice stresa na delovnem mestu zaposlenih na CSD Primorsko-Notranjska? Pri anketiranih zaposlenih na CSD Primorsko-Notranjska je opaziti tako telesne kot psihološke posledice stresa. V zadnjih dvanajstih mesecih velik delež anketiranih pogosto občuti kronično telesno in psihično utrujenost, kar je posledica prevelikega števila delovnih nalog na posameznega zaposlenega, kar sem navedla tudi v zgornjem odstavku. Poudariti moram, da neprekinjena obremenitev zaposlenih vodi v izgorevanje na delovnem mestu. Potrebna bi bila intervencija, s katero bi preprečili večje posledice, izgubo ali absentizem zaposlenih zaradi izgorevanja. Glavne telesne posledice stresa se kažejo v obliki glavobolov in migren, bolečin v hrbtenici, hitrega in močnega razbijanja srca ter drugih fizioloških posledic. Na podlagi prejetih predlogov anketiranih priporočam, da se zaposlenim omogoči in ponudi več krajših dopustov. Zaposleni na CSD Primorsko-Notranjska imajo omogočen krajši odmor, to je do 15 minut med delovnim časom, če si to želijo. Med psihološkimi posledicami stresa, ki pestijo zaposlene, je najprisotnejši neprestan občutek pritiska, ki je posledica preobremenjenosti.

4. Na kakšne načine se zaposleni na CSD Primorsko-Notranjska soočajo s stresom? V naslednjem sklopu sem raziskovala, kateri izmed načinov soočanja s stresom je prisoten na delovnem mestu. Anketirani so posebej poudarili medsebojno pomoč med sodelavci, kar nakazuje vzajemen, spoštljiv odnos, ki prisoten med zaposlenimi v kolektivu. Sledijo natančna opredelitev del in nalog zaposlenega ter prisotnost organizirane pomoči in podpore, supervizijska srečanja ter varnost zaposlenega. Slednje nakazuje, da se kljub verbalnemu in fizičnemu nasilju s strani tretje osebe zaposleni v sklopu CSD-ja vseeno počutijo varne. V anketi je mogoče opaziti le eno pomanjkljivost, in sicer premalo usposabljanja in izobraževanja, s pomočjo katerega bi zaposleni pridobili potrebne informacije oziroma znanje za nemoteno delovanje. Omenjenega problema se vodstvo že

zaveda, saj se, kot je navedeno v Poslovnem poročilu za leto 2019, delavci niso izobraževali v skladu s pogoji, ki jih določa panožna kolektivna pogodba. To je posledica prevelikega obsega dela, pomanjkanja časa za odpravo vsega dela in prenizkega števila sredstev za namene izobraževanja. Cilj CSD Primorsko-Notranjska je povečati višino sredstev za izobraževanje zaposlenih in dodatno zaposliti usposobljen kader. Na individualni ravni se zaposleni soočajo s stresom oziroma se sproščajo s sprehodi v naravo, ob druženju s prijatelji, z različnimi hobiji in počitkom.

SKLEP

Maslach in Leiter (2002) sta mnenja, da je bolj kot kdajkoli prej delovno mesto ploden kraj za izgorevanje. Izgorevanje smo podcenjevali in nanj nismo gledali dovolj spoštljivo. V primerjavi z drugimi nevarnostmi pri delu izgorevanje ne povzroča večje škode, kot so telesne poškodbe ali smrt. Kronični razkroj čustev in veččin skozi daljše časovno obdobje ni tako v nebo vpijoč kot takojšnja kriza. Zato ljudje domnevajo, da izgorevanje ni nič posebnega ali da njih ne bo doletelo, in napačno presodijo tveganje. Koliko je posameznik dovzeten za stres oziroma stresne obremenitve, je odvisno od osebnosti, negativne/pozitivne naravnosti, moči volje, sposobnosti in še bi lahko naštevali.

V prvem delu sem s pomočjo sekundarnih virov, domače in tuje literature opisala stres, navedla vrste, vzroke in posledice le-tega za zaposlenega. Opisani so tudi glavni načini soočanja s stresom na ravni organizacije. V drugem delu sem na praktičnem primeru CSD Primorsko-Notranjska s pomočjo kvantitativne raziskave, ankete, pridobila odgovore na raziskovalna vprašanja, postavljena na začetku naloge. Rezultati raziskave so pokazali, kateri so glavni vzroki stresa na delovnem mestu in kakšne so posledice, ki jih stresne obremenitve povzročajo zaposlenim. Anketirani so tudi potrdili, kateri načini soočanja s stresom so prisotni na njihovem delovnem mestu in na kakšen način se individualno soočajo s stresom.

Kot je razvidno iz rezultatov ankete, se zaposleni pogosto srečujejo s stresnimi situacijami na delovnem mestu, ena izmed glavnih krivcev stresa na delovnem mestu pa sta osebna odgovornost in preobremenjenost z delom. Strokovni delavci in sodelavci opravljajo svoje delo strokovno, kakovostno, ažurno in v skladu s kodeksom etičnih načel na področju socialnega varstva. Omenjene posledice stresa, kot so glavoboli, migrene, kronična telesna in psihična utrujenost ter neprestan občutek pritiska, izhajajo iz preobremenjenosti. Na podlagi rezultatov ankete lahko opazimo, da so v kolektivu prisotni dobri medsebojni odnosi, sodelavci si nudijo podporo in pomoč. V stresnih situacijah vzajemna pomoč med zaposlenimi ugodno vpliva na počutje posameznika, vendar to ni dolgotrajna rešitev. Direktorica CSD Primorsko-Notranjska se vseh omenjenih težav že zaveda, kar je jasno razvidno iz Poslovnega poročila za leto 2019, in jih v sklopu možnosti oziroma pristojnosti tudi rešuje.

Slovenijo je trenutno preplavila epidemija koronavirusa COVID-19, ki so ga odkrili že decembra 2019 v Kitajski. Število obolelih narašča po celem svetu. Trenutne razmere ne bodo vplivale le na zdravje ljudi, temveč na celotno gospodarstvo in družbo. Ljudem se v takšnih izrednih razmerah poveča občutek nevarnosti, zmedenosti, strahu, jeze, tesnobe in žalosti. Kljub vsem ukrepom vlade menim, da bo nastala situacija pustila posledice, ki se

bodo odražale v naši družbi. Povečala se bo skupina ljudi, ki bo zaradi finančnih ali duševnih stisk iskala pomoč v različnih institucijah, tudi CSD-jih.

LITERATURA IN VIRI

1. Abbas, T., Khan, V. J., Gadiraju, U., Barakova, E. & Markopoulos, P. (2020). Crowd of Oz: a crowd-powered social robotics system for stress management. *Sensors*, 20(2), 569.
2. Center za socialno delo Primorsko-Notranjska (2019). *Poslovno poročilo za leto 2019* (interno gradivo). Postojna: Center za socialno delo Primorsko-Notranjska.
3. Cundiff, J. M., Boylan, J. M., & Muscatell, K. A. (2020). The Pathway From Social Status to Physical Health: Taking a Closer Look at Stress as a Mediator. *Current Directions in Psychological Science*, 29(2), 147-153.
4. Engmann, O. & Mansuy, I. M. (2020). Stress and its effects across generations. In *Stress Resilience* (str. 269-290). Švica: Academic Press.
5. Hartney, E. (2020). Stress management to enhance teaching quality and teaching effectiveness: A professional development framework for teachers. In *Occupational Stress: Breakthroughs in Research and Practice* (pp. 306-331). IGI Global.
6. Heller, R., & Hindle, T. (2001). *Veliki poslovni priročnik*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
7. Kulkarni, S. H., Vaidya, R. R., & Jadhav, S. A. (2020). Stress, Its Consequences And Ways To Combat It In Modern Era. *Studies in Indian Place Names*, 40(42), 185-191.
8. Maslach, C., & Leiter, M. P. (2002). *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu. Kako organizacije povzročajo osebni stres in kako ga preprečiti*. Ljubljana: Educy.
9. Peake, J. (2020). Interrelations between acute and chronic exercise stress and the immune and endocrine systems. In *Endocrinology of physical activity and sport* (str. 259). New York: Humana Press.
10. Rapuš - Pavel, J., & Marn Kosin, U. (2016). Svetovalne delavke osnovnih šol o soočanju s stresom na delovnem mestu. *Socialna pedagogika*, 20, (3-4), 240-241. Pridobljeno 13. novembra 2019 iz <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-SR3XBUFFE>.
11. Sahoo, S. R. (2016). Management of Stress at Workplace. *Global Journal of Management And Business Research*, 16(6), 1-6.
12. Segal, J., Smith, M., Segal, R., & Robinson, L. (2019, marec). Stress Symptoms, Signs, and Causes. *Help Guide*. Pridobljeno 13. oktobra 2019 iz <https://www.helpguide.org/articles/stress/stress-symptoms-signs-and-causes.htm>.
13. Spletišče državne uprave (brez datuma). *Centri za socialno delo*. Pridobljeno 12. februarja 2020 iz <https://www.gov.si teme/centri-za-socialno-delo/>.
14. Tan, S. Y., & Yip, A. (2018). Hans Selye (1907-1982): Founder of the stress theory. *Singapore medical journal*, 59(4), 170-171.
15. Tušak, M., & Blatnik, P. (2017). *Živeti s stresom. Tehnike samopomoči*. Maribor: Poslovna založba MB.
16. Vasantha, M. P., & Reddy, M. P. (2017). Stress at work place: causes, consequences and remedies. *International Journal of Research in Economics and Social Sciences (IJRESS)*, 7(9), 102.

PRILOGA

sprejemanje hitrih in ključnih odločitev					
Osebna odgovornost do uporabnikov					
Preobremenjenost z delom					
Varnost delovnega mesta – verbalno in neverbalno nasilje s strani tretje osebe do zaposlenega					
Osebni dohodek					
Slabi odnosi med sodelavci, nadrejeni ne nudi ustrezne podpore					

6. Kako pogosto ste v zadnjih dvanajstih mesecih opazili pojav katerega izmed naštetih simptomov? (Z znakom x označite stopnjo strinjanja z navedeno trditvijo: 1 – nikoli, 2 – redko, 3 – občasno, 4 – pogosto, 5 – vedno. Možen je samo en odgovor.)

Simptomi	1– nikoli	2 – redko	3 – občasno	4 – pogosto	5 – vedno
Kronična telesna in psihična utrujenost					
Glavoboli in migrene, bolečine v hrbtenici, hitro in močno razbijanje srca ali druge fiziološke posledice					
Težave z nespečnostjo					
Občutek negotovosti, nezanesljivosti, nevarnosti					
Neprestan občutek pritiska					
Slabši medsebojni odnosi					
Težave s koncentracijo					

7. Načini soočanja s stresom na organizacijski ravni.
(Ali so spodaj naštetimi načini obvladovanja stresa prisotni na vašem delovnem mestu? Obkrožite ustrezen odgovor.)

Načini obvladovanja stresa	DA	NE
Medsebojna pomoč in podpora – ugodna organizacijska klima		
Ustrezni delovni pogoji		
Natančna opredelitev del in nalog zaposlenega		
Organizirana strokovna pomoč in podpora – supervizija		
Zadostna usposabljanja in izobraževanja		

Na delovnem mestu je poskrbljeno za varnost zaposlenega		
---	--	--

8. Kateri izmed načinov soočanja s stresom na individualni ravni vam osebno najbolj pomaga ublažiti simptome stresa? (Možnih je več odgovorov.)

- a) Meditacija, joga.
- b) Počitek.
- c) Zdrav način življenja, vadba.
- d) Sprostitev s sprehodi v naravi, druženje s prijatelji, hobiji itd.

9. Ali se na centru za socialno delo udeležujete supervizije?

- a) Da.
- b) Ne.

10. Ali vam sodelovanje na superviziji ublaži stresne obremenitve? (Odgovorite v primeru, da ste na zgornje vprašanje odgovorili pritrdilno.)

- a) Da.
- b) Ne.
- c) Ne vem.

11. Moji predlogi izboljšav pri obvladovanju stresa na delovnem mestu so: _____

_____.

12. Moj prispevek pri omejitvi stresa na delovnem mestu je (čustvena podpora sodelavcem, razbremenitev sodelavca, predlog izboljšav pri organizaciji dela, delitev znanja itd.):

_____.

Hvala za sodelovanje.