

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA
**STRES NA DELOVNEM MESTU: PRIMERA IGRALNEGA SALONA
FORTUNA IN TUŠ MARKETA NOVA GORICA**

Nova Gorica, september 2018

KARIN SAKSIDA

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Karin Saksida, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom: Stres na delovnem mestu: Primera igralnega salona Fortuna in Tuš marketa Nova Gorica, pripravljenega v sodelovanju s svetovalko prof. dr. Petro Došenović Bonča,

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 OPREDELITEV STRESA	2
2 STRES NA DELOVNEM MESTU	4
2.1 Vzroki stresa na delovnem mestu	4
2.2 Faze stresa na delovnem mestu	5
2.3 Posledice stresa na delovnem mestu	6
3 OBVLADOVANJE STRESA	8
4 ANALIZA STRESA NA DELOVNEM MESTU V IGRALNEM SALONU FORTUNA IN V TUŠ MARKETU NOVA GORICA	10
4.1 Namen raziskave	10
4.2 Predstavitev izbranih podjetij za analizo stresa na delovnem mestu	10
4.3 Metodologija	11
4.4 Opis vzorca anketiranih oseb	12
4.5 Analiza anket.....	12
4.6 Ugotovitve raziskave ter morebitne rešitve za obvladovanje stresa na delovnem mestu	20
5 PRIMERI DOBRIH PRAKS PODJETIJ PRI PODPORI ZAPOSLENIM PRI OBVLADOVANJU STRESA	21
6 PRIPOROČILA ZA ANALIZIRANI PODJETJI	23
SKLEP	24
LITERATURA IN VIRI	26

PRILOGA

KAZALO SLIK

Slika 1: Odnos med stresom in zmogljivostjo zaposlenih.....	7
Slika 2: Struktura anketiranih glede na dolžino delovne dobe (v%).....	12
Slika 3: Struktura odgovorov na vprašanje 'Ali prepoznate/se zavedate, ko ste pod stresom?' (v %).....	13
Slika 4: Struktura odgovorov na vprašanje 'Ali ste kdaj začutili, da ste pod stresom na delovnem mestu?' (v %).....	13
Slika 5: Odstotek anketiranih glede na zadovoljstvo z delom, katerega opravljajo (v %).....	14
Slika 6: Struktura odgovorov na vprašanje 'Kaj je tisto, zaradi česar občutite stres na delovnem mestu?' (v %).....	14
Slika 7: Struktura odgovorov na vprašanje 'Kako stres vpliva na vaše počutje' (v %).....	15
Slika 8: Struktura odgovorov na vprašanje 'Kako stres vpliva pri opravljanju vašega dela?' (v %).....	15
Slika 9: Struktura odgovorov na vprašanje 'Ali ste mnenja, da ste manj produktivni, ko ste pod stresom?' (v %).....	16
Slika 10: Struktura odgovorov na vprašanje 'Ali si uspete odpočiti ter popolnoma odmisliti delo, ko imate proste dni?'(v%).....	16

Slika 11:Delež zaposlenih, ki so zaradi stresa razmišljali o menjavi delovnega mesta (v %).	17
Slika 12:Struktura odgovorov na vprašanje 'Ste zaradi stresa bolj razdražljivi in nagnjeni k konfliktom tako na delovnem mestu kot tudi v privatnem življenju?(v %).....	17
Slika 13:Struktura odgovorov na vprašanje 'Opažate, da intenziteta stresa narašča iz dneva v dan?' (v %)	18
Slika 14:Struktura odgovorov na vprašanje 'Opažate, da se zaradi stresa na delovnem mestu ne morete dovolj sprostiti oziroma, da si ne vzamete več toliko časa zase?' (v %)...	18
Slika 15:Struktura odgovorov na vprašanje 'Kako poskušate obvladovati stres na delovnem mestu?' (v %).....	19
Slika 16:Struktura odgovorov na vprašanje 'Kako vam delovna organizacija pomaga premagovati stres na delovnem mestu?' (v %).....	19
Slika 17:Struktura odgovorov na vprašanje 'Ste ozaveščeni o posledicah, ki jih povzroča stres'?(v %).....	20

UVOD

Zavedam se, da ima stres velik negativni pomen v današnjem času. Menim pa, da je kljub že načetim mnogim razpravam na to temo še vedno premalo govora o tem, ljudje so še zmeraj premalo ozaveščeni o stresu, kakšne posledice prinese stres ter ne poznajo načinov, kako ga obvladati. Stres na delovnem mestu vznemirja veliko ljudi iz različnih razlogov. Nenehna napetost v službi zaradi dvoma, ali bomo uspeli, ali bomo pravočasno opravili zadane naloge, zaradi previsokih zahtev v nasprotju z relativno nizkimi plačami, strah pred odpuščanjem ter izgubo sedanjega delovnega mesta. Razlogov je veliko. Prav zaradi tega sem se odločila za to temo, da temo bolj raziščem.

Predvsem me je zanimalo, kateri so tisti razlogi, zaradi katerih so zaposleni največkrat pod stresom, koliko je v obeh organizacijah prisoten stres na delovnem mestu, kakšen vpliv ima na vsakega posameznika. Želela sem primerjati ti dve organizaciji, ker se zaposleni soočajo z različnimi strankami, različnimi delovnimi časi in drugimi težavami.

Ravno zaradi teh razlogov sem si za raziskovalno vprašanje postavila:

- Koliko je stres na delovnem mestu prisoten v igralnem salonu Fortuna ter v Tuš marketu Nova Gorica?
- Kako poskušajo zaposleni v igralnem salonu Fortuna ter v Tuš marketu Nova Gorica obvladovati/zmanjševati stres?
- Kako v igralnem salonu Fortuna ter v Tuš marketu Nova Gorica pomagajo zaposlenim pri zmanjševanju/obvladovanju stresa na delovnem mestu?

Uporabila bom kvantitativno metodo raziskovanja, izdelala ter razdelila bom anketne vprašalnike v obeh organizacijah. S pomočjo vprašalnikov bom poskušala odgovoriti na svoja zadana raziskovalna vprašanja. V anketni vprašalnik bom poskušala zajeti vse zaposlene v Tuš marketu ter večino zaposlenih znotraj igralnega salona Fortuna. Sekundarne podatke bom črpala iz virov in literature.

Na podlagi pridobljenih odgovorov ter s pomočjo pregleda praks v nekaterih drugih podjetjih, bom v zaključku podala morebitne rešitve, ki bi morda pomagale zmanjšati stres na delovnem mestu med zaposlenimi.

V prvem delu bom predstavila teoretični pregled literature s področja stresa na delovnem mestu. Opisala bom stres na splošno, predstavila znake, vzroke ter faze stresa, opisala posledice stresa na delovnem mestu ter kako lahko stres obvladujemo.

Sledil bo empirični del, v katerem bo opisano, kakšen je namen raziskovalnega dela, katero raziskovalno metodo sem si izbrala, cilje ter kratek opis obeh organizacij. Za tem bo predstavljena analiza podatkov, ugotovitve in predlogi za zaposlene ter za obe organizaciji kako obvladati/zmanjšati stres na delovnem mestu.

1 OPREDELITEV STRESA

Izvor besede stres izhaja iz latinskega jezika. S stresom so se srečali že v 17. stoletju. Sprva je bila beseda uporabljena v angleškem jeziku. Beseda stres je opisovala težave, muke in podobne zadeve, ki so delovale na ljudi. Kasneje so stres opisovali kot nekakšen pritisk, ki vpliva na določenega posameznika. Razlika med stresom v preteklosti ter današnjim stresom je v današnjem hitrem ritmu življenja. V preteklosti je bil stres kot nekakšen motivator, ki so ga ljudje potrebovali, ko so se bojevali ali pa bežali. Stres je takrat temeljil bolj na fizičnih situacijah, medtem ko so danes vse stresne situacije bolj psihološke (Meško, 2011, str. 6).

Če se osredotočimo na strokovno literaturo, lahko ugotovimo, da različni avtorji opredeljujejo stres različno. Ena izmed definicij bi bila ta, da je stres opredeljen kot posameznikovo stanje, s katerim se je primoran soočiti z dano obremenitvijo, se ji prilagoditi ter jo obvladati. Posledično nas stres privede do napetosti, živčnosti, psihične in fizične utrujenosti, zmanjšane produktivnosti na delovnem mestu in zaskrbljenosti. Vsekakor pa vsak posameznik stres drugače doživlja, nekatere stres prizadene bolj na psihični ravni, medtem ko drugi stres bolj doživljajo kot telesne motnje. Stres pa ni vedno samo negativen, ampak lahko včasih pozitivno vpliva na posameznika v takšni meri, da nam predstavlja nekakšno motivacijo. Med pozitivni stres lahko uvrstimo samozavest, uspešnost, ustvarjalnost, marljivost ter visoko stopnjo motiviranosti, medtem ko pri negativnem stresu občutimo nemir, razdražljivost, psihično utrujenost, izogibanje družbi, velikokrat pa privede tudi do pretiravanja z alkoholom ter nikotinom. Seveda pa tudi za pozitivni stres velja, da ne sme trajati dlje časa, ampak samo za neko določeno obdobje, saj vseskozi biti pod stresom še zdaleč ni zdravo, ampak je najbolje, da takoj, ko zaznamo znake stresa, le-te poskušamo odpraviti oziroma jih zmanjšati (Božič, 2003, str. 17–22).

Ameriški psiholog je izvedel nekaj poskusov, pri katerih je tistim, ki so bili pripravljene sodelovati, ponudil 20 dolarjev na dan. Bistvo poskusov je bilo, da sodelujoči niso bili izpostavljeni nikakršnemu stresu. Zanimivo je dejstvo, da ni bil nihče med njimi zadovoljen, ravno nasprotno, eden izmed njih se je umaknil od poskusa predčasno, denarju se je odpovedal in se je raje odločil za nekoliko bolj stresno službo. Ko so izvajali naslednji poskus, so imeli sodelujoči nalogo, da samo ležijo v postelji. Kljub najboljšim pogojem so ljudje zboleli (Lindemann, 1982, str. 19).

Največkrat se stres prepozna po posameznikovem obnašanju oziroma pride do občutnih sprememb v razpoloženju (agresija, upad motivacije ...). Pri nekaterih se pa tudi notranji občutki spremenijo – občutijo tesnobo, depresijo ... (Michie, 2002, str. 67).

Velikokrat se nam zazdi, da se stresu ne moremo izogniti. Vsak dan slišimo ali vidimo določene teme, ki se navezujejo na stres. Po najnovejših raziskavah ugotavljamo, da so že otroci v vrtcih izpostavljeni stresu, zato so nekateri vrtci že sprejeli ukrepe ter tako poskušajo obvladovati stres (Middleton, 2014, str. 11).

Najhuje je, da se ljudje redkokdaj vprašamo ali čutimo, da smo pod vplivom stresa. Vse stresne situacije, s katerimi smo se kdaj srečali oziroma se še vedno srečujemo, si preveč vzamemo za nekaj samoumevnega, zato se niti ne zavedamo več stresa oziroma se nam zdi nekaj normalnega (Schmidt, 2001, str. 6).

Stres ni vedno toliko škodljiv. Do zdrave mere oziroma dokler ga lahko še obvladujemo lahko s pomočjo stresa poskrbimo za svoj lasten razvoj. Primer so tako imenovani vsakdanji stresorji, ki niso nevarni, ampak nam dajejo pozitivne učinke, kot je adrenalin, zaradi katerega se počutimo veliko bolj sproščene ter nam pomaga, da se počutimo bolj energični ter budni (Rakovec, 1991, str. 48).

Seveda pa nas neprestana izpostavljenost stresu lahko privede do raznih bolezenskih stanj, kot so napadi panike, depresija, povišan krvni tlak ... Če se ta izpostavljenost stresu še naprej nadaljuje, lahko še poslabša zdravstvene težave ter sproži določene probleme, katerim smo sicer izpostavljeni, ampak se še niso pojavili. Znake stresa lahko razdelimo na štiri kategorije (Looker, Gregson, 1993):

1. Telesni znaki:

- motnje pri spanju (neprestan občutek zaspanosti, težave s spanjem),
- bolečine v prsnem košu,
- glavobol, slabost,
- padec imunskega sistema,
- pretiravanje z nikotinom in alkoholom,
- občutek neprestane napetosti,
- prebavne motnje,
- razne alergije,
- hladne roke,
- pospešen srčni utrip.

2. Znaki na duševni ravni:

- nejevoljnost,
- dekoncentriranost,
- občutek tesnobe,
- depresija,
- nesamozavestnost,
- nenehna sprememba v razpoloženju.
- zaskrbljenost,
- v nenehnem pričakovanju nečesa,
- napadi panike,
- občutek napetosti.

3. Spremembe v vedenju:

- prenajedanje,
- umik iz socialnega življenja,
- zmanjšana komunikacija,
- zmanjšana želja po spolnosti,
- nezaupljivost,
- povečana uporaba kletvic,
- pričetek kajenja.

4. Znaki stresa na delovnem mestu:

- preobremenjenost z delom,
- upad zainteresiranosti,

- neproduktivnost,
- nezmožnost dokončanja zadanih nalog,
- nezbranost,
- pomanjkanje energije,
- nezadovoljstvo z delovnim mestom,
- slaba komunikacija s preostalim kolektivom,
- skrb za varnost obstanka na dosedanjem delovnem mestu,
- prevelika odgovornost,
- konflikti z nadrejenimi,
- finančne težave.

V svoji zaključni nalogi se želim predvsem osredotočiti na stres na delovnem mestu, na njegove vzroke, znake in posledice. Na koncu bom opisala še nekaj tehnik, kako lahko obvladujemo stres.

2 STRES NA DELOVNEM MESTU

2.1 Vzroki stresa na delovnem mestu

Za stres bi lahko rekli, da je postal naš vsakdanjik, prisoten je tako v našem zasebnem življenju kot tudi na delovnem mestu. Prisotnost stresa na različnih področjih (na delovnem mestu ali doma) je tesno povezana, saj vse stresne situacije z delovnega mesta prenesemo v zasebno življenje in obratno. Stres na delovnem mestu je najbolj pogojen s tem, koliko je posameznik zadovoljen s svojo službo, v kakšen odnosu je s kolektivom ter s samim vodstvom. Seveda je služba ena izmed zelo pomembnih stvari v življenju, saj odrasel človek preživi približno tretjino svojega časa na delovnem mestu. Največkrat nas preobremenjenost oziroma previsoke zahteve, katerih ne moremo izpolniti, privedejo do stresa. Med drugim so lahko obremenjujoča tudi nejasna navodila za izvedbo nalog, kratki roki za oddajo, prevelika odgovornost, nočno delo, strah pred odpuščanjem ... Veliko ljudi je brez službe in zaradi tega trpijo, na drugi strani pa so tisti, ki imajo dela preveč in so z njim preobremenjeni. Vsekakor so pod stresom tudi tisti, ki mislijo, da jih njihovi nadrejeni ne cenijo dovolj (Meško, 2011, str. 12–14).

V kolikor se na delovnem mestu ne uspemo izogniti stresu, se moramo temu čim bolj prilagoditi. Najprej se moramo naučiti obvladovati čas tako, da ustvarimo ravnovesje med opravili ter našim prostim časom. V nasprotnem primeru ne bomo tako produktivni, postali bomo bolj utrujeni ter nezadovoljni. Druga stvar, katero se moramo naučiti, je, da smo pripravljeni reči ne. Potrebno je, da smo odločni in da dobro premislimo vsako stvar, preden svojemu nadrejenemu privolimo. Prepričani moramo biti, da je opravilo zares pomembno, ali imamo dovolj prostega časa za opravilo še dodatne naloge, poskrbeti moramo prav tako, da si vzamemo čas za družino ter da nismo preutrujeni. Navsezadnje je pomembna naša komunikacija na delovnem mestu (Battinson, 1999, str. 26–42).

Zanimivo je, da čeprav nas služba osrečuje in delamo zares tisto, kar nas veseli in kar smo si vedno želeli, se prav tako lahko znajdemo pod vplivom stresa.

Leta 2013 je bila izvedena raziskava, s pomočjo katere je bilo ugotovljeno, da stres na delovnem mestu ni nedolžen problem. Kar tretjina anketiranih v Ameriki se je že znašla v situacijah, ko so bili neprestano izpostavljeni stresu na delovnem mestu. Manj kot štirideset odstotkov anketirancev je odgovorilo, da s pomočjo organizacije, v kateri so zaposleni, poskušajo obvladovati stres z različnimi aktivnostmi (American Psychological Association, 2018).

Stres na delovnem mestu je bil vedno prisoten, vendar je v današnjem času še bolj izrazit in ljudje smo mu vedno bolj izpostavljeni zaradi novejših tehnologij, zaradi katere se tudi določena delovna mesta ukinjajo. Ljudje so pripravljene za manjše plače več delati, da si zagotovijo obstanek v službi (Powell, 1999, str. 73).

Vzrokov za stres na delovnem mestu je več. Stres opredeljujejo kot zunanji dejavnik, ampak ni vedno tako, saj si ga velikokrat sami povzročimo, ko se obremenjujemo z nepomembnimi stvarmi ali pa s stvarmi, ki se še niti zgodile niso. Vsekakor pa velja, da dlje časa kot smo pod stresom, dlje časa bomo potrebovali, da se sprostimo.

O zunanjih vzrokih za stres govorimo, ko posameznik ne more na določeno situacijo vplivati. Takšni vzroki so (Božič, 2003, str. 23–26):

- vodstvo v službi (neprestane kritike s strani delodajalca, prevelike zahteve),
- kolektiv (negativizem/pesimizem),
- delo z ljudmi (različne stranke, različne zahteve),
- preobremenjenost,
- slabi dnevi (nezadovoljstvo z delovnim mestom, osebni problemi).

Najpomembnejše pri eksogenih vzrokih za stres je, da se jim poskušamo čim bolj prilagoditi ter jih poskušati obvladati. Na primer, če je za nami zares slab dan ter da nas na delovnem mestu pričakuje ogromno dela, je najbolje, da se poskušamo čim bolj umiriti ter da celotno zadevo sprejmemo z optimizmom (Božič, 2003, str. 25–26). Še bolj je, če poskusimo popolnoma odpraviti težave na delovnem mestu, ki nas spravljajo v stresne situacije. Premisliti moramo dobro, katere zadeve nas največkrat privedejo do stresa, saj ga je veliko lažje premagati. Vsekakor pa je pozitivno razmišljanje ključnega pomena, stres lahko vzamemo tudi kot dober, navsezadnje bi bilo življenje brez stresa precej bolj monotono in dolgočasno (Newhouse, 2000, str. 19–20).

Poleg zunanjih vzrokov so pomembni tudi notranji (endogeni) vzroki za stres na delovnem mestu. Endogeni stres lahko lažje obvladamo. O notranjih vzrokih za stres govorimo, ko se znajdemo v stresnih situacijah, katere si same ustvarimo. Tem vzrokom se lahko tudi sami izognemo. Notranjih vzrokov pa je veliko več kot zunanjih (Newhouse, 2000, str. 20–21).

Primeri endogenih vzrokov (Božič, 2003, str. 27–31):

- naše misli (še preden se določena situacija zgodi, si jo zamislimo v najslabšem možnem scenariju, kar nas privede do stresa),
- skrbi (zaradi neprestanih skrbi postanemo nemirni, živčni; pogosto smo usmerjeni v preteklost, kako bi lahko določene stvari popravili, ali pa v negotovo prihodnost)
- obljube (vsake obljube se vsekakor moramo držati, zato nas lahko preveč obljub privede do neizpolnjevanju le-teh, seveda si lahko tudi zaradi preveč ustvarjenih načrtov nakoplujemo nepotreben stres),
- slaba organiziranost (večinoma se neorganiziranost odraža pri odlašanju dela, posledično se ljudje dlje časa zadržujejo v službi ter v stres potisnejo še ostale sodelavce z reševanjem preostalega dela).

2.2 Faze stresa na delovnem mestu

O stresu na delovnem mestu govorimo, ko se pred posameznikom pojavi nek napor, ovira, obtežitev, nekoliko zapletena situacija, s katero se je primoran soočiti. Velikokrat se srečamo z besedo stresor, ki opisuje stresne situacije, katere nas obremenjujejo.

Odziv na vse stresorje lahko definiramo po Selyu, ki je prvi uporabil naslednji model (Youngs, 2001, str.11–13):

- Faza alarma: Ta izraz se je prvič pojavil že pred več kot sto leti, gre za fazo, ki naše telo pripravi na reakcijo. Na psihični ravni nas ta faza pripravi na povečan strah, fizično zaznamo to fazo kot trepetanje, prekomerno potenje in podobno ter na fiziološki ravni lahko prepoznamo fazo pri pospešenem pulzu, dihanju ...
- Faza prilagoditve: Gre za nadaljevanje alarmne faze, v kateri se moramo stresu upreti, v kolikor v tej fazi nismo bili uspešni in premagali stresa, sledi zadnja faza.
- Faza izgorelosti: Kot že omenjeno, gre za zadnjo fazo, v kateri se že tako prilagodimo danim posledicam stresa, kot so napetost v mišicah, da nas privede do izčrpanja telesa, zaradi katerega se nenehno počutimo utrujeni oziroma izčrpani.

V kolikor stresa ne pričnemo obvladovati pravočasno, se pojavi občutek nemoči in začutimo praznino v sebi, pade nam produktivnost, koncentracija, posledično izgubimo lastno samozaupanje zaradi napak, katere storimo (Rakovec, 1991, str. 49).

Prav tako se te faze odražajo na delovnem mestu. V začetni fazi alarma si naložimo preveč dela, postajamo čedalje bolj obremenjeni. Sledi faza, v kateri se moramo znati stresu zoperstaviti tako, da začnemo takoj prepoznavati ter obvladati znake stresa, v nasprotnem primeru nas stres na delovnem mestu privede do zadnje faze – faze izgorelosti.

2.3 Posledice stresa na delovnem mestu

Stresne situacije na delovnem mestu, kot so razni spori s sodelavci ter nestrinjanje z njimi, spadajo med negativne dejavnike stresa. Stres na delovnem mestu ima več posledic, kot si lahko mislimo, zaposleni velikokrat postanejo zelo nestrpni, poveča se občutek tesnobe in podobno. Zaposleni, ki imajo manjšo motivacijo za delo, so tudi tisti zaposleni, ki so s svojo službo nezadovoljni, zato so takšni ljudje bolj nagnjeni k odstopanju od normalnega vedenjskega vzorca (Omar, Halim, Zaimah, Farhadi, Nasir & Khairudin, 2011, str. 47).

Ko se pojavijo kakršnekoli težave v povezavi z zdravjem, da se pričnemo slabo počutiti, obenem pa še izgubimo lastno samozavest in se zato začnejo pojavljati težave na delovnem mestu, kot so (Michie, 2002, str. 68):

- izostajanje z delovnega mesta,
- pomanjkanje zagnanosti za opravljanje dela,
- poslabšanje komunikacije s preostalim kolektivom in tudi s samim vodstvom,
- brezvoljnost na delovnem mestu.

Evans in Russell (1992, str. 119, 120) razlagata o modelu Petra Nixona, ki govori, da do nizke učinkovitosti zaradi stresa pride zaradi preobremenjenosti na delovnem mestu v povezavi s prenapornim urnikom, pri katerem se človek ne uspe spočiti. Da bi takšni situaciji poskušali ubežati, si moramo vzeti čas zase, ki ga izkoristimo za pridobivanje moči za opravljanje dela. Velikokrat se zgodi, da se nam ta občutek preutrujenosti povrne, kar nas ponovno privede do nezmožnosti učinkovitega opravljanja dela.

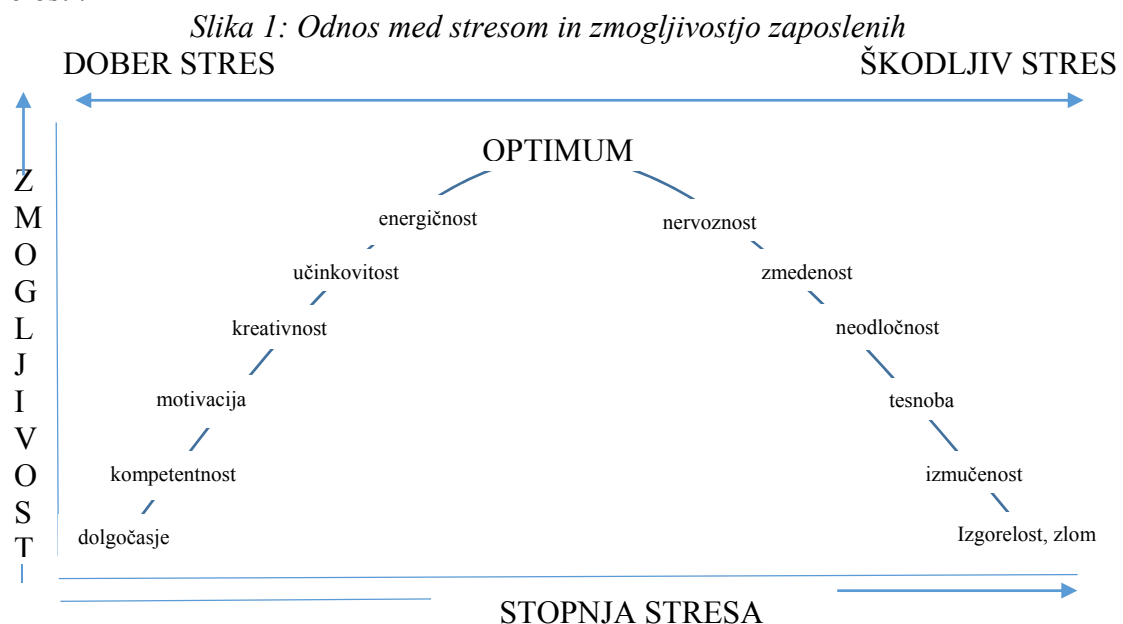
Kot je že bilo rečeno, stres vpliva tudi pozitivno na posameznika, ampak v samo v primerih, ko je govora o nizki prisotni stresa ter o kratkotrajnem obdobju. Ko je prisoten takšen stres, je lahko posameznik še bolj produktiven (Dolenc, 2012, str. 9).

Nixon opisuje stopnjo stresa tudi v zmerni obliki kot negativno, če je prisotna dlje časa, ker neprestana izpostavljenost stresu zmanjšuje posameznikovo produktivnost ter izčrpa telo. Seveda pa je pri tem najpomembnejše, kako se vsak posameznik sooča s stresom ter koliko je odporen na njega.

Powell (1999) opisuje, da se je z istim problemom ukvarjal Yorkes-Dodsonov. Isto kot Nixon je tudi Yorkes-Dodsonov mnenja, da do določene meje stres pozitivno vpliva na produktivnost na delovnem mestu. Vsak posameznik bi pri določenih bodisi pozitivnih bodisi negativnih spodbudah deloval produktivnejše. V svojem modelu opisuje, da je najprimernejša nagrada oziroma spodbujanje k produktivnejšemu delu denarna nagrada, kljub temu tudi takšne pozitivne spodbude privedejo do dodatnega stresa na delovnem mestu. Medtem ko pozitivna motivacija vpliva na boljšo učinkovitost na delovnem mestu, negativne sankcije pa zaradi preobremenjenosti zaposlenih zmanjšajo produktivnost posameznika (Meško, 2011, str. 25–27).

Natančne vsote stroškov, ki jih povzroči stres na delovnem mestu, ni možno opredeliti. Lahko pa zagotovo trdimo, da je vsota stroškov različna glede na različne organizacije, prav tako glede na države. Stres na delovnem mestu je v Evropi postavljen na drugo mesto glede zdravstvenih težav oziroma je četrtnina vseh odsotnosti, ki se pojavijo na delovnem mestu, zaradi prisotnosti stresa. Stroški so posledica zmanjšane produktivnosti na delovnem mestu, delavci niso dovolj zbrani pri opravljanju svojega dela, zato sledijo odsotnosti z delovnega mesta, predčasne upokojitve in podobno (Nikolić, 2007, str. 17).

Slika 1 prikazuje odnos med stresom in produktivnostjo zaposlenega na delovnem mestu. Kot je že zgoraj omenjeno, nas stres v določeni meri lahko privede do bolj produktivnega dela, večje učinkovitosti, kreativnosti in podobnega, kar vse spada med dober oziroma pozitiven stres. Če se stres nadaljuje, ne da bi si vmes vzeli čas zase, lahko pride do škodljivega – negativnega stresa, kar se kaže v znakih, kot so nervoza, zmedenost, tesnoba ter nas na koncu privede do izgorelosti.



Vir: K. Podjed, Inštitut za produktivnost, Vpliv stresa na zmogljivost zaposlenih, 2018.

Ko nastopi izgorelost, lahko govorimo že o psiholoških težavah, ki nas prizadenejo. Pri izgorelosti gre za obliko stresa, katere se ne da več kontrolirati, postane nekakšna rutina. Prav tako so posledice zelo opazne, ne vidimo več nobenih osebnih dosežkov, neprestano se počutimo povsem izčrpane in podobno (Mutkins, E., Brown R. F., & Thorsteinsson, E. B., 2011, str. 501).

Izgorelost lahko razdelimo na 4 faze (Šinkovec M., 2016, 10 februar, 4 faze izgorevanja na delovnem mestu).

Za prvo fazo je značilno, da vlagamo veliko truda v opravljanje svojega dela, da bi dosegli želeni cilj, kar nas posledično privede do preutrujenosti, zato nismo več toliko produktivni.

V drugi fazi pride do povečane frustracije, ker za svoje opravljeno delo ne dobimo pričakovane pohvale, zaradi česar začnemo dvomiti v svoje sposobnosti. Ko se začnejo pojavljati takšni dvomi, postanemo nezadovoljni z delom ter s samim seboj, utrujeni, pade nam motivacija in podobno. V drugi fazi se pojavijo tudi razne težave v povezavi s telesom, kot so glavoboli, oteženo dihanje in prebavne motnje. Ko se pojavi takšna utrujenost, se začnemo izogibati ljudem oziroma prekinemo naše dosedanje socialno življenje, ker nimamo dovolj energije za druženje ter ostale hobije, ki smo jih imeli pred tem. Posledično postanemo bolj nemirni ob prisotnosti drugih ljudi, ker ne znamo več vzpostaviti prave komunikacije.

Pri tretji fazi popolnoma prekinemo vse stike z okolico. Ta faza zelo vpliva tudi na odnose znotraj kolektiva, saj se takšna oseba, ki se znajde v tej fazi, ne zna obnašati oziroma ni zmožna normalno vzpostaviti stika s svojim sodelavcem. Pojavi se osornost, nestrpnost in sarkazem. Po vsem tem se takšna oseba počuti zelo zapostavljeno ter svoje probleme poskuša rešiti z alkoholom, drogami ali z zdravili, kar velikokrat povzroči razdor družin.

Četrta ali zadnja faza pride na koncu. V tej fazi smo že popolnoma izčrpani, pojavi se kronična utrujenost, najpogosteje so bolečine v hrbtu, depresija, pomanjkanje energije, nespečnost, čustveno nismo več navezani na ljudi oziroma se distanciramo od ljudi, zmanjšanje ali povišanje telesne teže in podobno.

Stresorji, ki prihajajo iz delovnega okolja, nas zaradi prezahtevnih opravil na delovnem mestu v nasprotju s pomanjkanjem organizacije največkrat privedejo do izgorelosti (Mutkins, E., Brown R. F., & Thorsteinsson, E. B., 2011, str. 501).

3 OBVLADOVANJE STRESA

Najbolj pogosto uporabljena strategija za premagovanje stresa na delovnem mestu je socialna podpora. Nekateri jo uporabljajo že od samega začetka, ko začutijo prve znake stresa. Stres se pri nekaterih pojavi že, ko občutijo osamljenost. To so največkrat ljudje, ki na delovnem mestu nimajo nikogar poleg sebe oziroma so v nekem prostoru sami. Seveda pa to ni nujno, da se z nekom moramo vedno v živo srečati. Včasih je dovolj že sam telefonski pogovor z nekom. Prav tako je način obvladovanja stresa pogovor s sodelavcem, ki najbolj razume dano situacijo, takrat se tudi oseba, ki se je znašla pod pritiskom stresa, zave, da ni sama, tako se olajša in pridobi dodatne moči (Ahiström & Wadensten, 2012, str. 119–120).

Najbolj pomembno pri obvladovanju stresa je, da ga čim hitreje prepoznamo. Ko se zavemo, da smo izpostavljeni stresu, je najbolje, da ga poskušamo opredeliti. Vprašati se moramo, ali se sami izpostavljamu stresu tako, da si nalagamo preveč dela, ali pa se preveč obremenjujemo s stvarmi, ki niso toliko pomembne, velikokrat pa nas nezadovoljstvo do dela, katerega opravljamo, spravlja v stres. Najpogosteje si stres sami povzročamo, saj si zastavimo preveč dela v prekratnem časovnem obdobju, kar povzroči seveda negativni stres. Zaradi negativnega

stresa postanemo izčrpani, psihično in fizično oslabei, postanemo bolj nemirni, nezbrani, nepotrpežljivi in podobno. Kot sem že na začetku izpostavila, je stres postal naš vsakdanjik, če pa se poglobimo sami vase, si moramo točno določiti sami pri sebi, kaj je v življenju bolj pomembno, prepričani moramo biti v to, kar si želimo, ter kako želimo do tega priti, vedeti moramo, da so pred vsakim ciljem ovire, katere moramo prebresti ter za vsako oviro najti možnosti, kako si stvar olajšati oziroma odpraviti. Zagotovo bomo tako lažje shajali s stresnimi situacijami (Božič, 2003, str.32, 33).

Nekaj načinov, kako obvladati stres na delovnem mestu (Scott, 2018):

- Že zjutraj moramo ostati zbrani in mirni, tudi če nam kakšna stvar ne gre ravno tako, kot smo si jo zamislili. Zjutraj se nam pogosto zgodi, da se nam mudi, a kljub temu moramo še veliko stvari postoriti. V takšnih primerih moramo ostati čim bolj mirni in sproščeni, saj bomo v nasprotnem primeru v službi doživljali še večji stres.
- Velikokrat se znajdemo v situacijah, ko prejmemo nejasna navodila za opravljanje svojega dela. V takšnih situacijah je najbolje, da se pogovorimo s svojim nadrejenim ter stvari rešimo.
- V nekoliko večjih organizacijah, ko je tudi večje število zaposlenih, se zna zgoditi, da zapademo v kakšen neljub konflikt s sodelavci. To je ena izmed ključnih stvari, kateri se moramo izogniti. Nikakor ne smemo pozabiti, da s sodelavci preživimo veliko časa (kot je bilo že omenjeno, kar tretjino svojega časa), zato se odpraviti na delovno mesto z vedenjem, da moramo ponovno preživljati čas s sodelavcem, s katerim smo v sporu in to kar osem ur, nam lahko situacijo le še oteži.
- Biti moramo čim bolj organizirani. Že zjutraj je potrebno biti organiziran, da se izognemo že jutranjemu pritisku. Prav tako si moramo znati razporediti delo čez celoten delovnik.
- Bistvenega pomena ima tudi naše počutje. Na delovnem mestu se moramo počutiti sproščene. Tudi delo, ki ga opravljamo, je najbolje, da ga opravimo v miru in tišini, tako bomo najbolj produktivni.
- Zadane naloge je potrebno opravljati v zaporedju. Ko opravimo prvo nalogo, se lotimo naslednje. Več nalog hkrati nam predstavlja večji stres, obenem pa nalog ne opravimo najbolje, saj se ne moremo poglobiti v več stvari hkrati.
- Pomembno je tudi, da se med delovnim časom poskušamo nekoliko raztegniti. Telovadba velikokrat pripomore k boljšemu počutju, posledično pa tudi zmanjšuje stres.
- Perfekcionizem je zagotovo pozitivna lastnost posameznika do določene meje, saj lahko ob najmanjši napaki posameznika privede do stresa. Najbolj pomembno je, da se potrudimo po najboljših močeh tudi, če se kdaj zmotimo.
- Ob zaključenem delovniku pa se lahko posvetimo glasbi, ki nas pomiri ali pa celo spravi do boljšega počutja. Tako bomo prišli domov bolj nasmejani, umirjeni ter pripravljeni za druženje.

Primeri, kako lahko vodje znotraj organizacij pomagajo svojim zaposlenim pri zmanjševanju stresa (Segal, Smith, Robinson, & Segal, 2018):

- Najbolj pomembno je, da znamo pravilno komunicirati, ugotoviti, kaj določenega posameznika najbolj bremeni ter kaj mu povzroča stres. Dobra komunikacija je seveda ključnega pomena.
- Ponuditi zaposlenim možnost, da podajo svoje ideje in zamisli.
- Določiti nekoliko daljše roke za oddajo določenih nalog, zlasti tiste, ki zahtevajo od zaposlenega veliko več časa.

- Večkrat organizirati sestanke, na katerih se zaposlenim poda dodatne informacije glede poslovanja (dandanes je negotovost glede obstanka na trenutnem delovnem mestu zelo prisotna ter obremenjujoča).
- Pokazati vsakemu izmed zaposlenih, da ni zgolj številka, ampak da je vsak pomemben za organizacijo. Poleg tega pa je za vsako dobro opravljeno delo potrebno podati kakšno pohvalo.

V kolikor bi zaposleni poskušali obvladovati stres ali pa ga zmanjšali na delovnem mestu, bi lahko, kot kažejo zgornja podpoglavja, dosegli višjo produktivnost, izboljšali medsebojne odnose, bolj reševali probleme in prispevali k bolj zdravemu življenju.

4 ANALIZA STRESA NA DELOVNEM MESTU V IGRALNEM SALONU FORTUNA IN V TUŠ MARKETU NOVA GORICA

Že kar nekaj vprašalnikov je bilo izdelanih na temo stresa na delovnem mestu, iz katerih je razvidno, da zaposleni velikokrat ne zmorejo odmisлити delovnih obveznosti po končanem delovniku, veliko jih čuti fizično in psihično utrujenost, posledično se tudi težje zberejo, postajajo bolj razdražljivi in podobno (Kepic, 2008, str. 22–49). Ugotovimo lahko, da nekateri zaposleni poskušajo obvladati/zmanjšati stres v največji meri s pomočjo športnih aktivnosti. Vidno pa je tudi, da zaposlenim, ki so pod stresom, upade koncentracija, zato posledično potrebujejo veliko več časa za opravljanje nalog kot običajno (Božinovska, 2009, str. 54–55).

4.1 Namen raziskave

S pomočjo anketnega vprašalnika bom poskušala ugotoviti, v kolikšni meri je stres prisoten znotraj obeh organizacij, kako zaposleni poskušajo zmanjšati/obvladati stres na delovnem mestu, ali je zaposlenim v pomoč njihova organizacija, znotraj katere so zaposleni pri zmanjševanju/obvladovanju stresa.

Na podlagi pridobljenih odgovorov in že izdelanih dobrih praks v Sloveniji in tujini za obvladovanje stresa bom podala morebitne ukrepe za zmanjšanje in obvladovanje stresa na delovnem mestu v omenjenih organizacijah.

4.2 Predstavitev izbranih podjetij za analizo stresa na delovnem mestu

Prvo izbrano podjetje je ena od trgovin podjetja ENGROTUŠ d. o. o. (v nadaljevanju Tuš). Začetki trgovine Tuš segajo v leto 1989, ko so odprli prvo trgovino v Slovenskih Konjicah. Dandanes pa Tuš ne ponuja le trgovinske ponudbe, ampak še mnogo drugih aktivnosti po vsej Sloveniji, poleg tega pa so pričeli delovati tudi na makedonskem trgu.

V Tušu postavljajo slovenske proizvode na prvo mesto, saj je prav tako njihovo poslanstvo, da dajejo končnim potrošnikom možnost večjega sortimenta izdelkov, obenem pa sodelujejo z domačimi pridelovalci. Poleg tega pa ponujajo sveže izdelke oziroma je svežina pri Engrotušu na prvem mestu. Eden izmed najpomembnejših ciljev je zadovoljiti kupce, zato skrbijo za razne akcije, omogočajo strankam uporabo Tuš kartice, s katero prejemajo določene ugodnosti, ponujajo kakovostne izdelke in skrbijo za nizke cene. Ključnega pomena so njihovi zaposleni, katerih je približno 3000, zato jim v zameno ponujajo zaposlitev v stabilnem delovnem okolju ter možnost napredovanja v primerih izkazane želje po tem.

Poleg tega organizirajo ali podpirajo razne dobrodelne projekte. Primer je projekt Pričarajmo nasmeh, s pomočjo katerega so omogočili kar 500 socialno ogroženim otrokom počitnice na Debelem rtiču. Opis je na voljo na spletnem naslovu podjetja Tuš (O Tušu, 2017).

Tuš market v Novi Gorici je odprt vse dni v tednu od ponedeljka do sobote od 7.00 do 21.00 ter ob nedeljah od 7.00 do 15.00. V marketu je 9 zaposlenih, od tega sta dve izmenovodji, kateri skrbita, da poteka delo nemoteno v obeh izmenah (dopoldanski in popoldanski izmeni). Kot je že zgoraj omenjeno, vsi zaposleni skrbijo za postavljanje raznih akcij in ugodnosti bodisi tedenskih bodisi mesečnih ter za urejenost samega marketa (na primer založenost polic, planogrami, čistoča). Menim, da so zaposlenih znotraj Tuša nekoliko preobremenjeni zaradi delovnega časa, ker so odprti vse dni v tednu in zaradi dvoizmenskega urnika posledično imajo veliko manj prostega časa. Poleg tega pa imajo veliko zadanih dolžnosti, katere morajo med delovnim časom urediti. Upoštevati moramo dejstvo, da je le 9 zaposlenih ter nekaj študentov, kateri jim pomagajo pri opravljanju nalog, kar pomeni, da v primeru večjega števila obiskovalcev ne zmorejo opraviti vseh zadanih nalog oziroma jih opravijo pod nekolikšnim časovnim pritiskom.

Drugo izbrano podjetje je igralni salon Fortuna, ki ga lahko obiščemo v Rožni dolini pri Novi Gorici oziroma v neposredni bližini italijanske meje. Odprto je od ponedeljka do nedelje, 24 ur dnevno. Fortuna se uvršča med igralne salone in ne med igralnice, ker ne prirejajo živih iger na srečo, kar pomeni, da ne ponujajo iger s kartami, s kocko ali ruleto, katere izvajajo zaposleni. Ponujajo hrano, pijačo ter veliko parkirišče, ki je video nadzorovano. Kot v vsakem igralnem salonu ali v igralnici je pogoj za vstop polnoletnost z veljavnim osebnim dokumentom. Vsak igralni avtomat sprejema bankovce ali pa igralne listke, katerega se lahko kupi neposredno na blagajni. Cilj za prihodnost pa je povečati salon oziroma dodati hotelske sobe. Opis je na voljo na spletnem naslovu Casino Fortuna (Predstavitev, 2016).

Vsekakor lahko rečemo, da je danes postal psihični napor delo z ljudmi, predvsem pa, ko delamo z ljudmi, ki izgubljajo svoje premoženje. Takšni gosti so veliko bolj razdražljivi, konfliktni in agresivni, kar seveda na zaposlene zelo slabo vpliva. Poleg bolj težavnostnih gostov, ki jih imajo znotraj igralnih salonov/igralnic, pa je še urnik tisti, ki povzroča stres zaposlenim, saj delo poteka tudi v nočnem času.

4.3 Metodologija

Za metodo raziskovanja sem si izbrala anketni vprašalnik. V anketnem vprašalniku sem postavila 18 vprašanj zaprtega tipa, ker se zavedam, da bodo vsi anketiranci v času izpolnjevanja vprašalnika na delovnem mestu in da bodo odgovarjali v času malice in odmora.

Anketni vprašalnik je v celoti anonimen, ker sem želela pridobiti kar se da realen vzorec na podlagi iskrenih odgovorov.

Kot sem omenila v poglavju 4.2, sem raziskala dve organizaciji. Kot prvo sem izbrala Tuš market Nova Gorica, kjer sem opravljala študentsko delo in sem tako uspela navezati stike z vsemi zaposlenimi.

Kot drugo sem izbrala igralni salon Fortuna, ker sem želela primerjati med seboj dve različni organizaciji, z različnimi delovnimi časi in z različnimi strankami.

Med samim študentskim delom v Tuš marketu Nova Gorica sem si uspela izoblikovati že nekakšno predstavo, kateri so tisti dejavniki, ki povzročajo stres na delovnem mestu zaposlenim. Želela sem primerjati ravno ti dve organizaciji, saj se zavedam, da so zaposleni v

obeh primerih nekoliko pod stresom, vendar me zanima, kje je stres bolj navzoč, kateri so tisti glavni razlogi, zaradi katerih pride so stresa, kako poskušajo zaposleni stres preprečiti ...

Ankete sem razdelila osebno v igralnem salonu Fortuna med zaposlene. V Tuš market Nova Gorica sem prav tako oddala vprašalnike osebno.

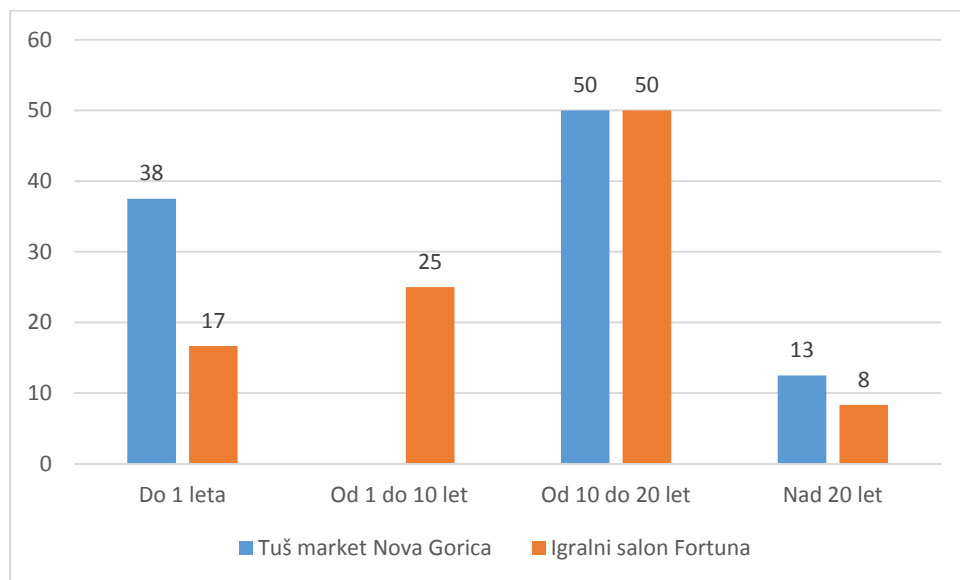
V obeh primerih sem ankete opravljala nekaj dni (približno 14 dni), ker sem želela pridobiti čim večje število anketirancev. V Tuš marketu Nova Gorica mi je na anketni vprašalnik odgovorilo 8 zaposlenih od 9 zaposlenih, v igralnem salonu Fortuna sem pridobila anketni vprašalnik 12 od 30 zaposlenih.

4.4 Opis vzorca anketiranih oseb

Kot že zgoraj omenjeno, je v Tuš marketu Nova Gorica izpolnilo anketni vprašalnik 8 zaposlenih, od tega 7 žensk ter 1 moški. V igralnem salonu Fortuna pa je na vprašalnik odgovorilo 12 zaposlenih, od tega 5 moških ter 7 žensk. Starost anketiranih v Tuš marketu je v 5 primerih 41–50 let, medtem ko so 3 stari do 30 let. V Fortuni je 5 anketiranih starih do 30 let, prav tako je 5 takšnih, ki so stari 41–50 let, samo 2 anketiranca sta stara 31–40 let.

Slika 2 predstavlja, koliko let so anketiranci že zaposleni znotraj organizacije. V Tuš marketu je 38 % anketiranih zaposlenih 1 leto ali manj, največ, kar 50 %, je zaposlenih od 10 do 20 let ter 13 % je zaposlenih več kot 20 let. V igralnem salonu Fortuna je 17 % takšnih, ki so v organizaciji zaposleni do 1 leta, 42 %, oziroma največji delež, je zaposlenih od 1 do 10 let, 33 % je zaposlenih od 10 do 20 let, najmanjši delež 8 % je zaposlenih nad 20 let.

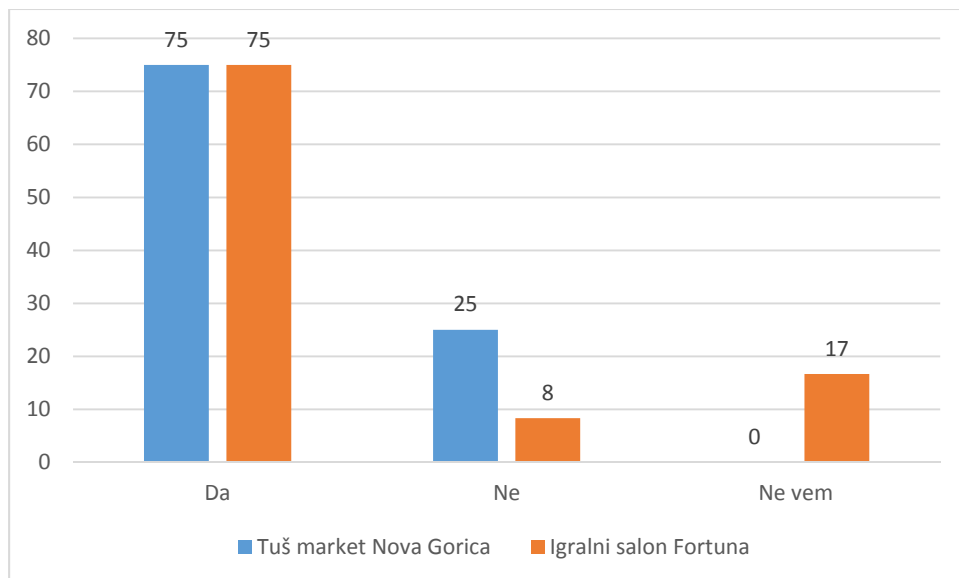
Slika 2: Struktura anketiranih glede na dolžino delovne dobe (v%)



4.5 Analiza anket

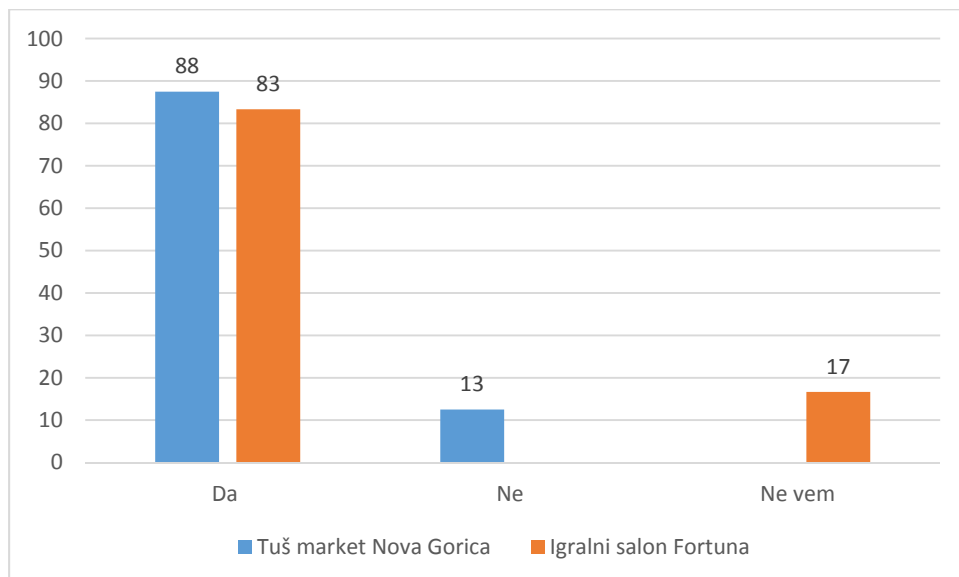
V Sliki 3 so prikazani odgovori na vprašanje, če prepoznajo stres/če se zavedajo, ko so pod stresom. Kar 75 % anketiranih je odgovorilo pritrdilno tako v Tušu kot tudi v Fortuni. V Tušu je 25 % takšnih, ki stresa ne prepoznajo, v Fortuni je ta delež nekoliko manjši, in sicer 8 %. V Fortuni jih 17 % takšnih, ki ne vedo, ali prepoznajo stres ali ne.

Slika 3: Struktura odgovorov na vprašanje 'Ali prepoznate/se zavedate, ko ste pod stresom?' (v %)



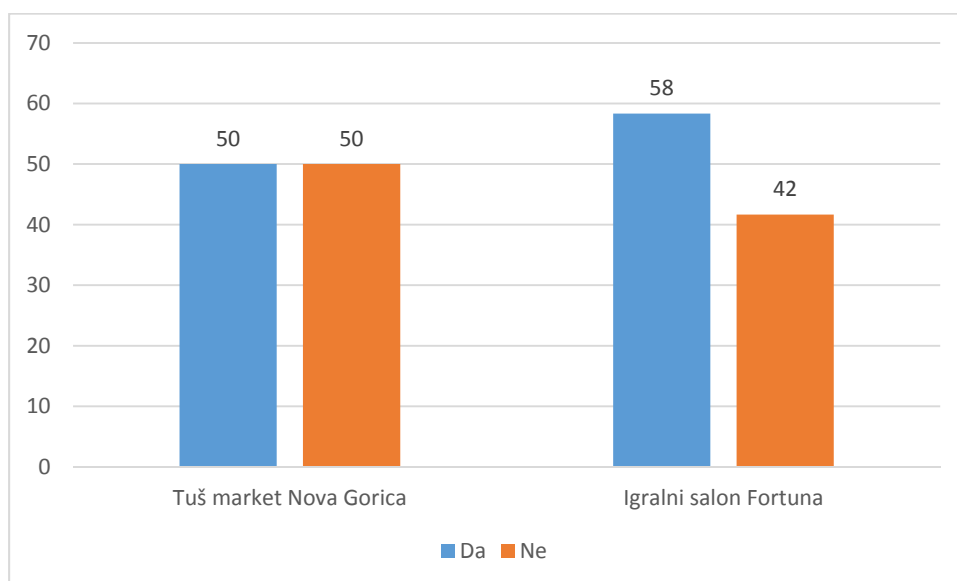
Na Sliki 4 je prikazano, koliko zaposlenih je do sedaj že začutilo, da so pod stresom na delovnem mestu. V Tušu jih je 88 % že začutilo, da so pod stresom na delovnem mestu ter samo 13 % jih je odgovorilo, da tega še niso začutili. V Fortuni je vzorec podoben, saj jih je kar 83 % odgovorilo pritrdilno, 17 % je bilo takšnih, ki niso prepričani, ali so se že znašli v takšni situaciji ali ne.

Slika 4: Struktura odgovorov na vprašanje 'Ali ste kdaj začutili, da ste pod stresom na delovnem mestu?' (v %)



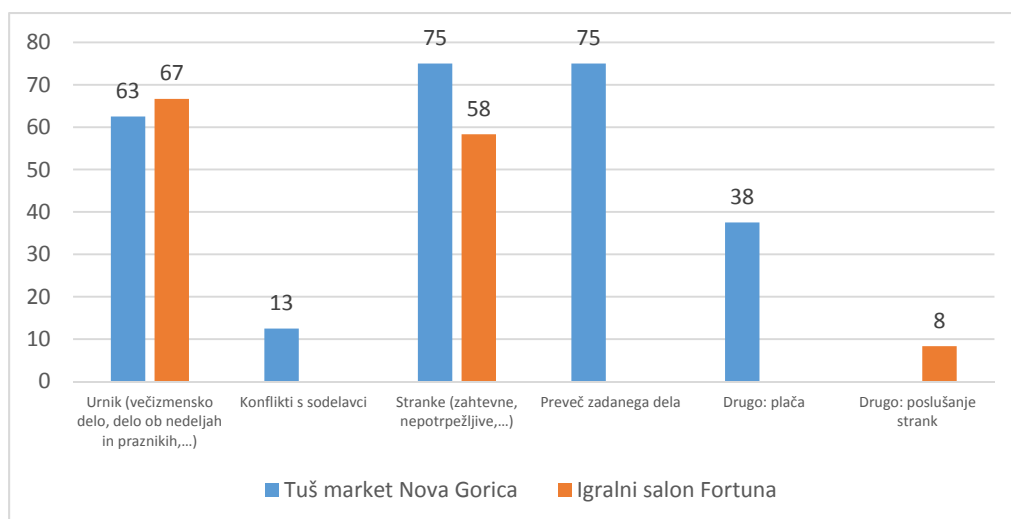
Iz Slike 5 lahko razberemo, da je polovica (50 %) zaposlenih v Tuš marketu Nova Gorica zadovoljna z delom, katerega opravlja, polovica (50 %) pa ne. V Fortuni je delež zadovoljstva z delom, katerega opravljajo, nekoliko višji, in sicer 58 %, 42 % pa jih ni zadovoljnih s svojim delom.

Slika 5: Odstotek anketiranih glede na zadovoljstvo z delom, katerega opravljajo (v %)



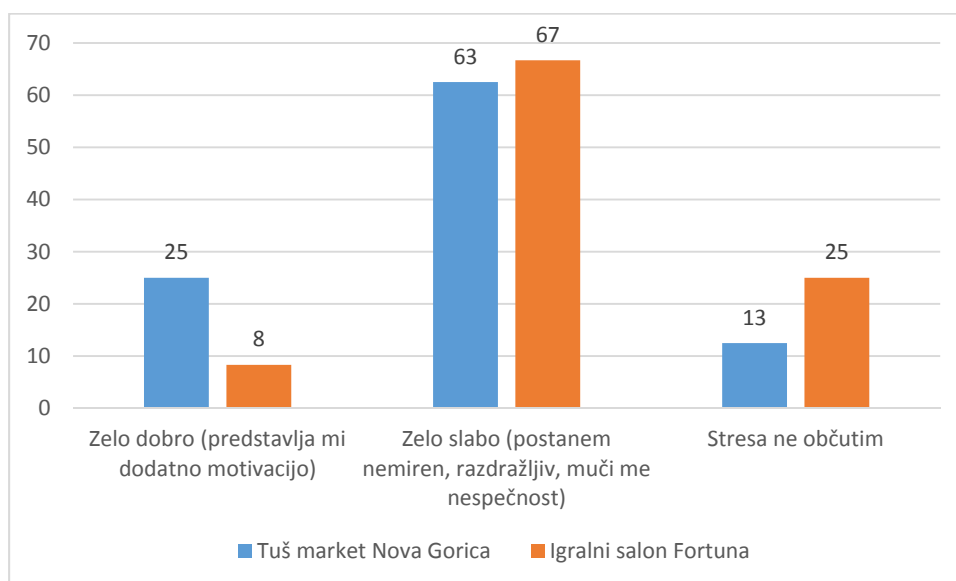
Na Sliki 6 so prikazani tisti dejavniki, zaradi katerih zaposleni največkrat občutijo stres na delovnem mestu, možnih je bilo več odgovorov. V Tušu največ stresa povzročajo stranke (75 % zaposlenih je takega mnenja) ter preveč zadanega dela (ravno tako 75 %), tik za tem je urnik, saj delajo v več izmenah, delo ob nedeljah in praznikih (tako je odgovorilo 67 % anketirancev). Trije anketiranci oziroma 38 % so pod drugo dodali, da jim stres povzroča plača ter samo eden ali 13 % je mnenja, da je pod stresom zaradi konfliktov znotraj kolektiva. V Fortuni večini, torej 67 %, predstavlja največji stres urnik ter 58, % jih občuti stres zaradi zahtevnih, nepotrpežljivih (in podobno) strank. Pod drugo so zaposleni v Fortuni dodali poslušanje strank oziroma je tako odgovoril samo eden, kar predstavlja 8 %.

Slika 6: Struktura odgovorov na vprašanje 'Kaj je tisto, zaradi česar občutite stres na delovnem mestu?' (v %)



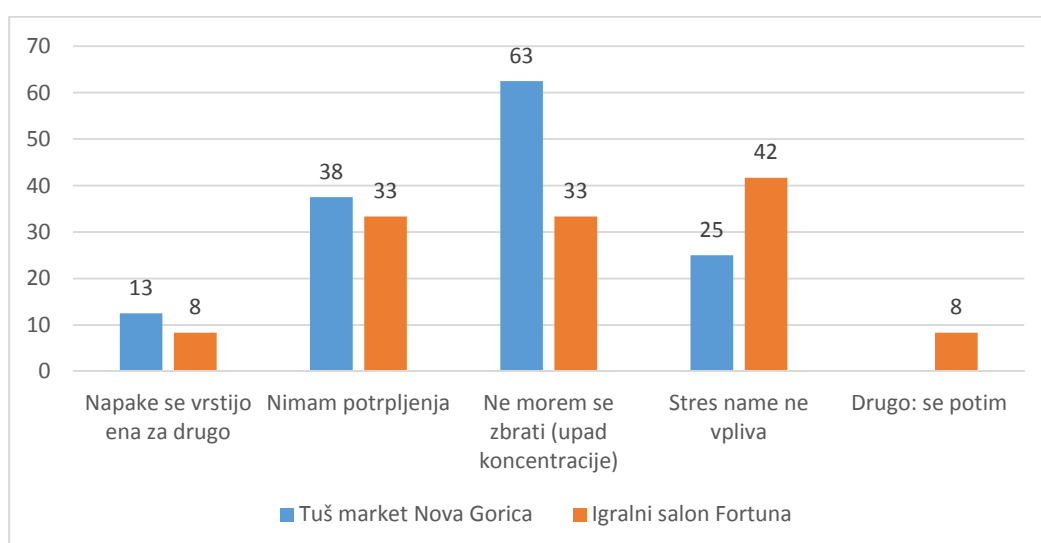
Iz Slike 7 je razvidno, da na veliko večino stresa zelo slabo vpliva. V Tuš marketu je takega mnenja kar 63 % anketiranih, v Fortuni pa je delež nekoliko višji, in sicer 67 %. Nekaj je tudi takšnih, na katere stres zelo dobro vpliva, ker jim predstavlja dodatno motivacijo. Takšnih je v Tušu 25 %, v Fortuni pa samo 8 %. 13 % zaposlenih v Tuš marketu stresa ne občuti, v Fortuni pa je takšnih 25 %.

Slika 7: Struktura odgovorov na vprašanje 'Kako stres vpliva na vaše počutje' (v %)



Iz Slike 8 je razvidno, da stres vpliva na opravljanje dela, seveda pa je od samega posameznika odvisno, kako to nanj vpliva. Možnih je bilo več odgovorov. V Tušu se najbolj prepozna po tem, da upade koncentracija za opravljanje nadaljnjega dela, tako je odgovorilo 63 % zaposlenih, 38 % je takšnih, ki pod stresom nimajo potrpljenja kot običajno, 25 % zaposlenih pravi, da stres nanje nima vpliva, najmanjši delež (13 % zaposlenih) pa pod stresom dela napake. V igralnem salonu Fortuna je največ takšnih, na katere stres nima vpliva (42 %), 33 % nima toliko potrpljenja kot običajno in prav tako 33 % jih je odgovorilo, da se ne morejo dovolj zbrati. Samo eden je odgovoril, da se mu napake vrstijo ena za drugo, ko je pod stresom, kar predstavlja 8 % delež. Eden izmed zaposlenih v Fortuni pa je dodal, da se bolj poti kot običajno, kar predstavlja 8 %.

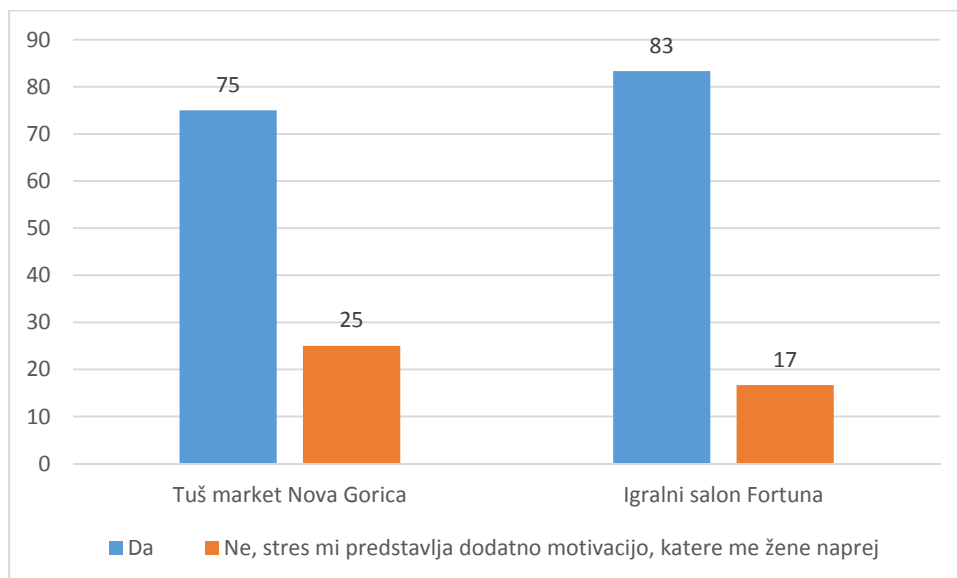
Slika 8: Struktura odgovorov na vprašanje 'Kako stres vpliva pri opravljanju vašega dela?' (v %)



Iz Slike 9 lahko ugotovimo, da se v obeh organizacijah v večini strinjajo z dejstvom, da so manj produktivni, ko so pod stresom. V Tušu so pritrdilno odgovorili v 75 %, v Fortuni pa kar s 83

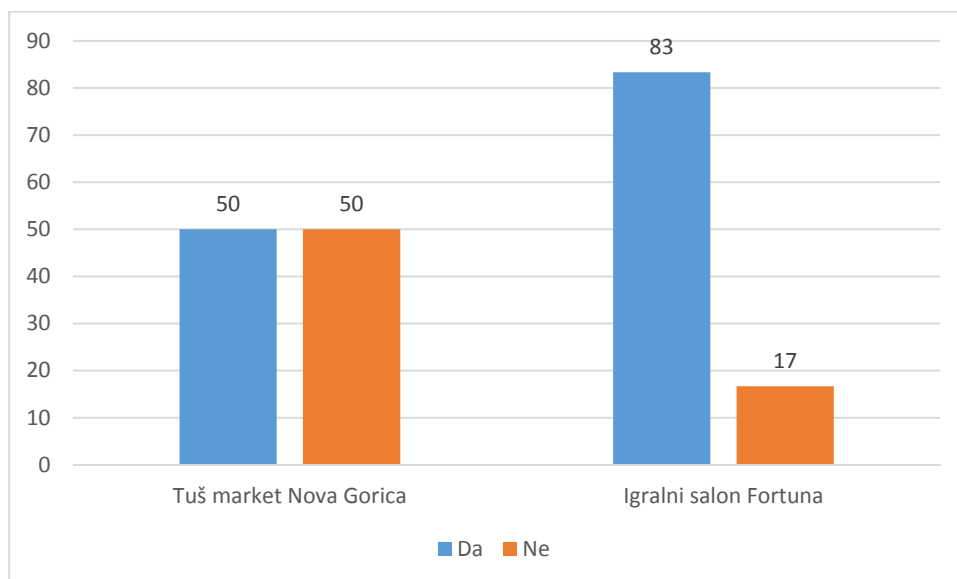
% 25 % anketiranih v Tušu je mnenja, da niso nič manj produktivni, ko so pod stresom, in 17 % je isto mislečih v Fortuni.

Slika 9: Struktura odgovorov na vprašanje 'Ali ste mnenja, da ste manj produktivni, ko ste pod stresom?' (v %)



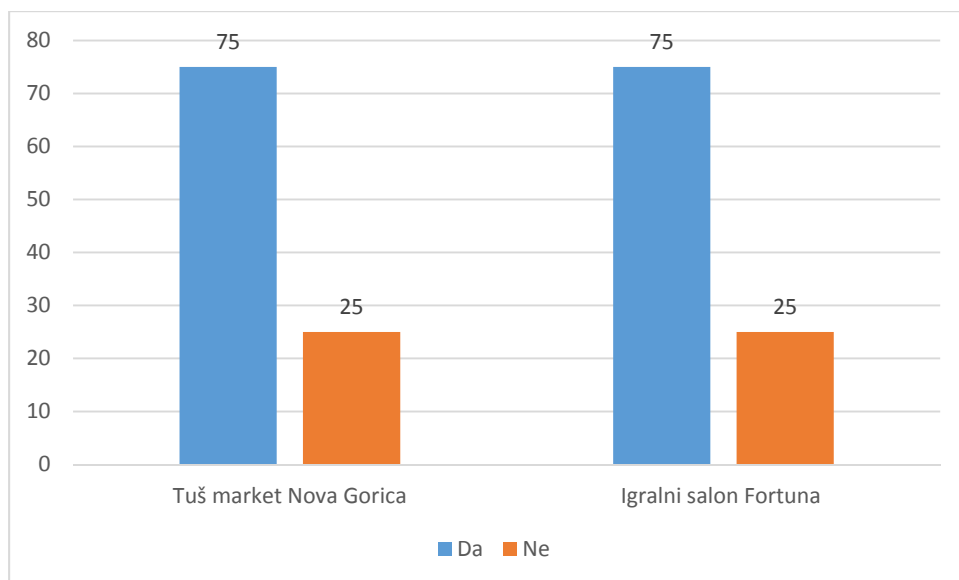
Na Sliki 10 lahko vidimo, da si polovica zaposlenih v Tušu uspe odpočiti ter popolnoma odmisliti delo, ko ima proste dni, polovica pa ne. V Fortuni je zadeva nekoliko drugačna, saj se večina, kar 83 % zaposlenih, uspe odpočiti ter popolnoma odmisliti delo na proste dni. Samo 17 % anketiranih je takšnih, ki dela ne morejo popolnoma odmisliti, posledično se ne morejo odpočiti.

Slika 10: Struktura odgovorov na vprašanje 'Ali si uspete odpočiti ter popolnoma odmisliti delo, ko imate proste dni?'(v%)



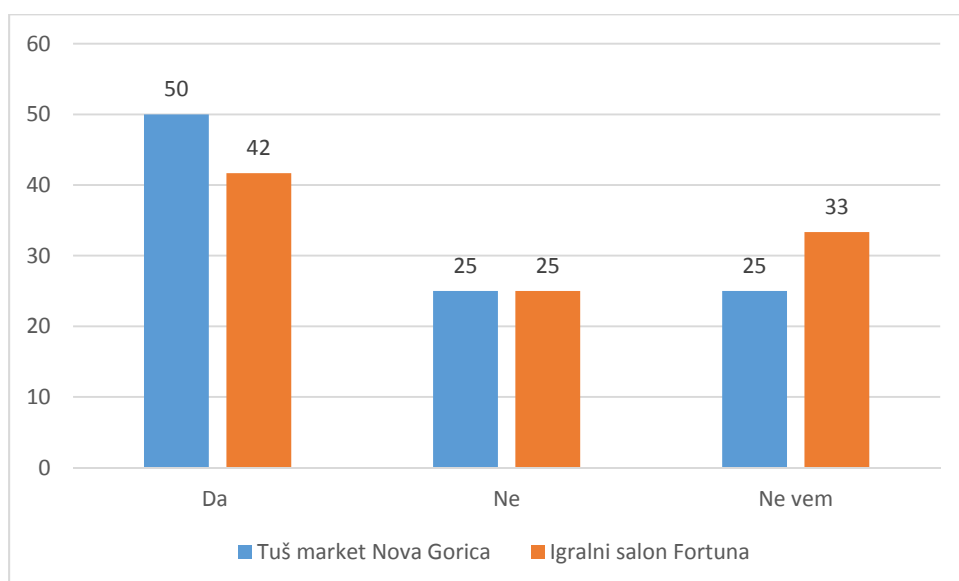
Kot je prikazano na Sliki 11, je na vprašanje, ali so zaradi prehudih pritiskov in stresa na delovnem mestu kdaj razmišljali, da bi zamenjali delo, v Tušu in v Fortuni večina, torej 75 %, odgovorila z da, samo 25 % zaposlenih je odgovorilo, da niso nikoli razmišljali o zamenjavi delovnega mesta zaradi stresa.

Slika 11: Delež zaposlenih, ki so zaradi stresa razmišljali o menjavi delovnega mesta (v %)



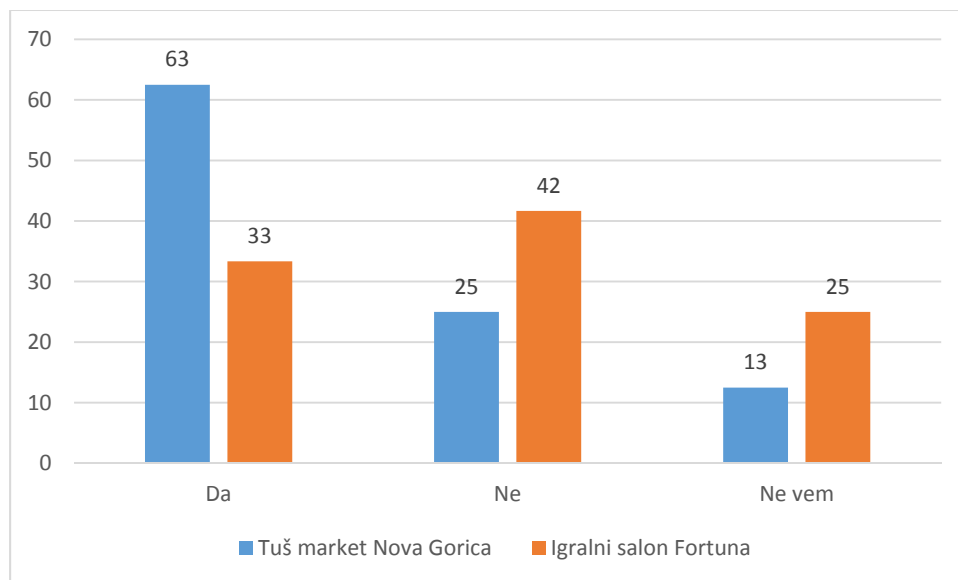
Slika 12 opisuje, da so v obeh primerih zaposleni zaradi stresa bolj razdražljivi in nagnjeni h konfliktom tako na delovnem mestu kot tudi v privatnem življenju, v Tušu je ta delež 50 %, v Fortuni 42 %. Ravno tako v obeh primerih 25 % zaposlenih odgovarja, da zaradi stresa niso bolj nagnjeni h konfliktom na delovnem mestu oziroma v privatnem življenju. Zaposleni v Tušu so v 25 % neopredeljeni glede omenjenega vprašanja, v Fortuni pa je takšnih kar 33 %.

Slika 12: Struktura odgovorov na vprašanje 'Ste zaradi stresa bolj razdražljivi in nagnjeni k konfliktom tako na delovnem mestu kot tudi v privatnem življenju?' (v %)



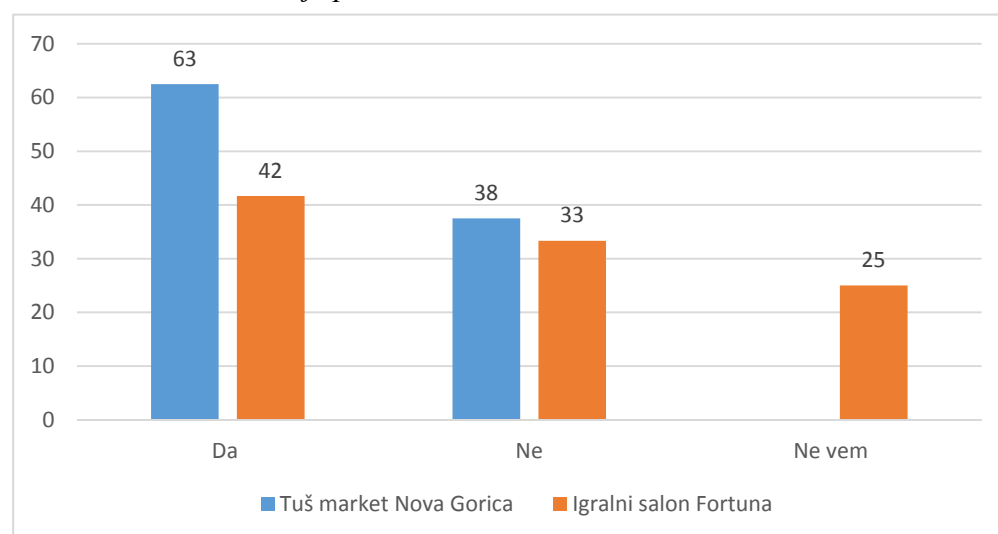
Če si ogledamo Sliko 13, vidimo, da v Tušu intenziteta stresa narašča iz dneva v dan, 63 % zaposlenih se strinja s to trditvijo, v Fortuni je ta delež le 33 %. Z omenjenim vprašanjem se jih v Tušu samo 25 % ne strinja, v Fortuni pa 42 %. Ponovno je nekaj zaposlenih neopredeljenih, in sicer v Tušu 13 %, v Fortuni pa 25 %.

Slika 13: Struktura odgovorov na vprašanje 'Opažate, da intenziteta stresa narašča iz dneva v dan?' (v %)



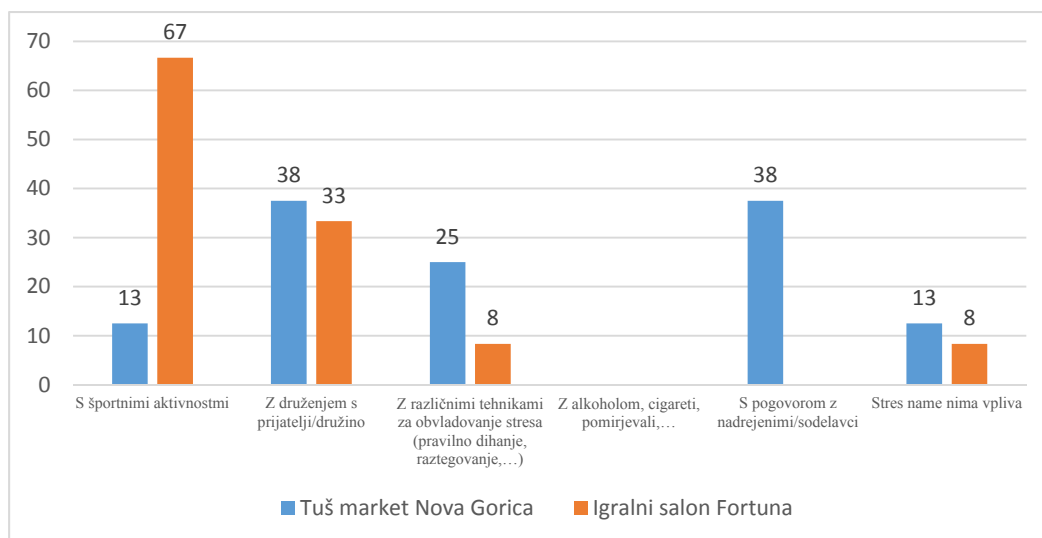
Ponovno lahko vidimo na Sliki 14, da se večina zaposlenih, ki je pod stresom na delovnem mestu, ne more popolnoma sprostiti oziroma da si ne vzamejo dovolj časa zase. V Tušu govorimo o 63 % deležu, v Fortuni pa o 42 %. Nekoliko manj je takšnih, ki se s trditvijo ne strinjajo, in sicer zaposleni znotraj Tuša v 38 % deležu, zaposleni znotraj igralnega salona Fortuna pa v 33 % deležu. 25 % zaposlenih v Fortuni je neopredeljenih.

Slika 14: Struktura odgovorov na vprašanje 'Opažate, da se zaradi stresa na delovnem mestu ne morete dovolj sprostiti oziroma, da si ne vzamete več toliko časa zase?' (v %)



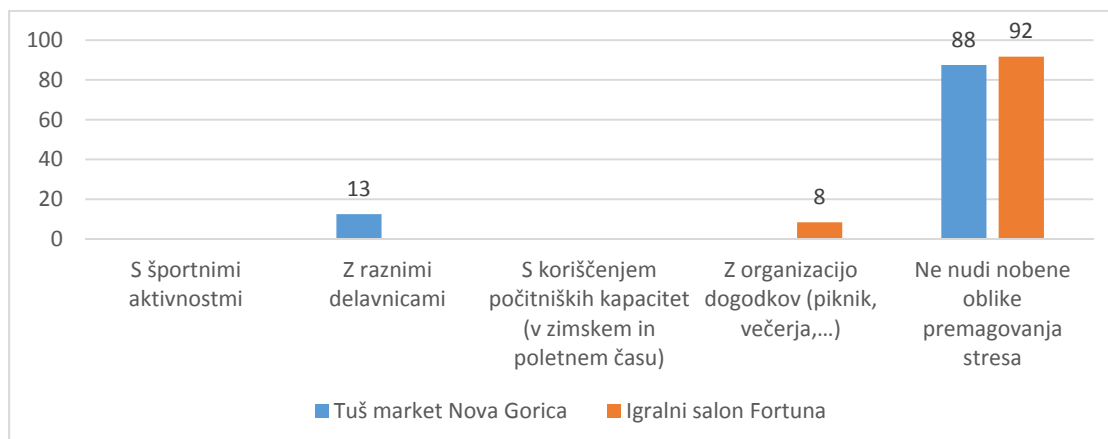
Na vprašanje, kako poskušajo zaposleni obvladovati stres na delovnem mestu, lahko vidimo na Sliki 15, da se ponovno nekoliko razlikujejo odgovori med Tušem in Fortuno, namreč v Tušu najpogosteje obvladujejo stres na delovnem mestu z druženjem s prijatelji ali družino (38 %) in s pogovorom z nadrejenimi/sodelavci (prav tako 38 % delež). Nekaj je takšnih, ki obvladujejo stres s pomočjo različnih tehnik za obvladovanje stresa (25 %), 13 % je takšnih, na katere stres nima vpliva, in prav tako je 13 % takšnih, ki obvladujejo stres s pomočjo športnih aktivnosti. V Fortuni pa anketirani v največji meri obvladujejo stres s pomočjo športnih aktivnosti (67 %), nekateri z druženjem s prijatelji/družino (33 %), 8 % je takšnih, na katere stres ne vpliva, in 8 % jih obvladuje stres s pomočjo različnih tehnik za obvladovanje stresa.

Slika 15: Struktura odgovorov na vprašanje 'Kako poskušate obvladovati stres na delovnem mestu?' (v %)



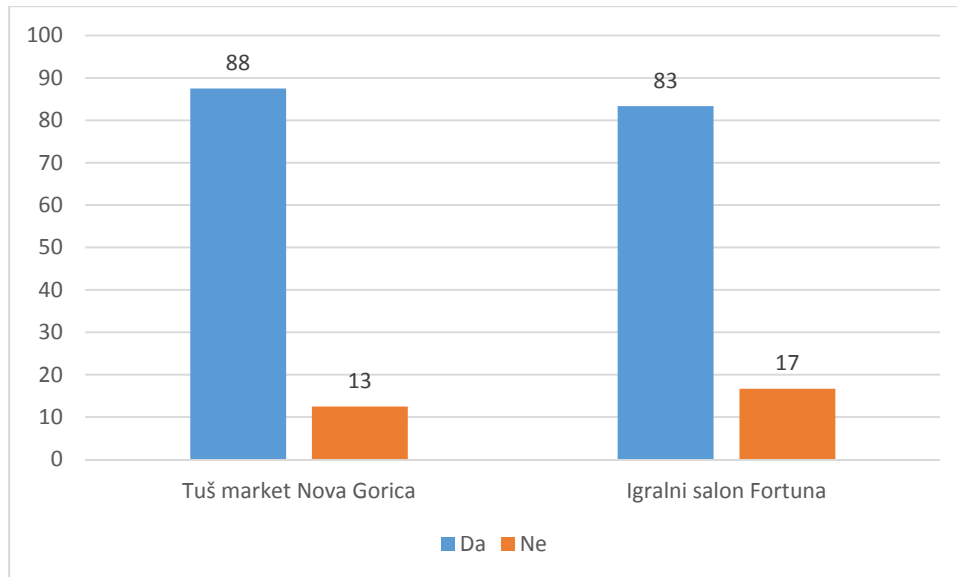
Na Sliki 16 je prikazano, kako delovne organizacije pomagajo pri premagovanju stresa na delovnem mestu. Samo eden (8 %) od zaposlenih znotraj Fortune je odgovoril na vprašanje, da jim delovna organizacija pomaga pri premagovanju stresa s pomočjo organizacije raznih dogodkov. Prav tako je v Tušu samo eden (13 %) odgovoril, da jim organizacija pomaga pri premagovanju stresa na delovnem mestu s pomočjo raznih delavnic. Kar 88 % anketiranih v Tušu je odgovorilo, da jim organizacija ne nudi nobene oblike pomoči in ravno tako je bil v Fortuni isti odgovor z 92 % deležem anketiranih.

Slika 16: Struktura odgovorov na vprašanje 'Kako vam delovna organizacija pomaga premagovati stres na delovnem mestu?' (v %)



Iz Slike 17 lahko razberemo, da so zaposleni v obeh organizacijah v večini ozaveščeni o posledicah, ki jih povzroča stres. V Tušu jih je ozaveščenih 88 %, 13 % ne popolnoma. V Fortuni pa jih je ozaveščenih 83 % ter samo 17 % jih ni seznanjenih s posledicami.

Slika 17: Struktura odgovorov na vprašanje 'Ste ozaveščeni o posledicah, ki jih povzroča stres?'(v %)



4.6 Ugotovitve raziskave ter morebitne rešitve za obvladovanje stresa na delovnem mestu

Na podlagi prejetih anketnih vprašalnikov lahko ugotovimo, da so v večini vsi zaposleni do neke določene meje pod stresom na delovnem mestu. Pozitivno je dejstvo, da vsi anketirani, ki so že kdaj občutili stres na delovnem mestu, prepoznajo stres oziroma se zavedajo stresa, kajti prej, ko stres prepoznamo, bolje je, ker lahko začnemo takoj ukrepati oziroma ga poskušamo obvladati.

Dejavniki, zaradi katerih se zaposleni znajdejo pod stresom, so različni, namreč v Fortuni največkrat povzroča stres urnik, kar je tudi razumljivo, saj igralni salon obratuje 24 ur na dan. Nočno delo je zagotovo eden od velikih dejavnikov, ki nam povzročajo stres, saj je prisotna utrujenost in neprespanost. Poleg urnikov pa so zelo pogosto povzročitelji stresa ravno stranke. V igralne salone in v igralnice zahajajo različne stranke, velikokrat so stranke zelo razdražljive, predvsem v primerih, ko izgubljajo visoke vsote denarja, to nemirnost in živčnost strank pa seveda občutijo zaposleni znotraj igralnega salona. V Tuš marketu je zadeva nekoliko podobna, saj imajo tudi tam neposredni stik s strankami, kar je postala dandanes zelo zahtevna naloga, ljudje postajajo zahtevnejši in bolj nestrpni. Drugi izmed zelo pogostih dejavnikov je urnik, zaposleni sicer niso izpostavljeni ravno nočnemu delu, ampak večimenskem urniku, poleg tega pa je trgovina odprta vse dni v tednu. Zanimivo je tudi dejstvo, da je samo nekaj ljudi izpostavilo, da jim stres predstavlja plača. Glede na vse dejavnike, ki v največji meri povzročajo stres, je polovica ljudi nezadovoljnih s svojim delom, v Fortuni pa nekaj manj kot polovica.

Večina zaposlenih občuti negativni stres na delovnem mestu, to je tisti stres, zaradi katerega postanemo živčni, nemirni predvsem pa manj produktivni oziroma občutijo stres, zaradi katerega lahko na dolgi rok pride do hujših posledic. Zaradi tega negativnega stresa je tudi

večina zaposlena znotraj obeh organizacij že pomislila, da bi zamenjala trenutno delovno mesto. Le redki so taki, ki občutijo pozitivni stres z motivacijo ali pa, da stresa sploh ne občutijo.

Vemo, da stres drugače vpliva na vsakega posameznika. Prav tako različno vpliva na opravljanje dela. V Tušu jim največkrat upade koncentracija za opravljanje nadaljnjega dela, medtem ko v Fortuni pri veliko zaposlenih stres nima vpliva na opravljanje njihovega dela, nekaj je tudi takšnih, ki jim prav tako upade koncentracija ali pa nimajo potrpljenja. Velikokrat pa težave iz službe 'prinesemo' domov, zato je tudi kar nekaj zaposlenih odgovorilo, da so bolj razdražljivi in nagnjeni h konfliktom, in sicer ne samo na delovnem mestu, ampak tudi v privatnem življenju.

Čeprav si zaposleni poskušajo obvladovati stres na delovnem mestu z različnimi metodami oziroma v Fortuni v največji meri s športnimi aktivnostmi, sledi druženje s prijatelji ali z družino, saj veliko ljudem veliko pomeni zgolj pogovor s svojimi bližnjimi, da jim nekdo prisluhne, nekaj jih je odgovorilo, da za premagovanje stres uporabljajo različne tehnike (na primer pravilno dihanje, raztegovanje), nekaj je pa takšnih, na katere stres nima vpliva. V Tušu pa v največji meri premagujejo stres s pogovorom, bodisi z družino bodisi s sodelavci/nadrejenimi. Ponovno je najmanjši delež takšnih, ki uporabljajo različne metode za sproščanje ali pa takšnih, na katere stres nima vpliva.

Skoraj vsi zaposleni v igralnem salonu Fortuna in v Tuš marketu Nova Gorica so odgovorili, da jim njihova organizacija, znotraj katere so zaposleni, ne pomaga/ne nudi nobenih načinov pri premagovanju stresa na delovnem mestu.

Pozitivna ugotovitev pa je, da je večina zaposlenih ozaveščena o posledicah stresa.

Glede na to, da v obeh analiziranih podjetjih ne nudijo svojim zaposlenim nobene oblike pomoči pri obvladovanju stresa, bom v nadaljevanju opisala nekaj primerov praks podjetij pri podpori zaposlenim pri obvladovanju stresa.

5 PRIMERI DOBRIH PRAKS PODJETIJ PRI PODPORI ZAPOSLENIM PRI OBVLADOVANJU STRESA

Za primere dobrih praks sem izbrala podjetja z različnimi tehnikami obvladovanja stresa ter takšna podjetja, ki so na sprejete ukrepe prejeli pozitivne odzive.

Siemens je belgijsko podjetje, ki se ukvarja s tehnologijo na globalni ravni. Ker so v podjetju ugotovili prisotnost stresa med zaposlenimi so se odločili za določene ukrepe. Najpogostejši razlogi so bili predolg urnik, strah pred odpuščanjem, kakšne posledice bodo sledile za nastale napake. Na podlagi teh informacij so se v podjetju odločili za ustrezne ukrepe glede na razmere v podjetju. Da bi kar se da najbolje ozavestili svoje zaposlene o tovrstnih težavah, so izdelali videoposnetek, v katerem je prostovoljno nastopal eden izmed vodstvenih delavcev, ki je bil zaradi stresa prizadet. Zraven so bila priložena še posneta navodila, njihov namen pa je bil, da bi s pomočjo teh posnetkov tudi druge enote po svetu izobraževali o problematiki. Kot naslednji ukrep so sprejeli usposabljanje o tem, kako premagovati/obvladati stres za vodstveni kader ter seminar o zdravju, ki traja dva dni. Seveda so bili vabljeni tudi zaposleni, ki nimajo vodstvenih nalog. Leta 2013 so ustanovili interno družbeno omrežje (v katerem so strokovnjaki za zdravje ter zaposleni) za boljšo komunikacijo, v kateri se poleg vprašanj, povezanih z zdravjem, med seboj lahko pogovarjajo tudi glede stresa. Siemens se zaveda problema, da so zaposleni zaskrbljeni glede obstoja na delovnem mestu, zato so omogočili več kot polovici zaposlenih

dostop do programa EAP, ki zaposlenim omogoča, da spremljajo možnosti za nadaljnjo poklicno kariero. Glede na sprejete ukrepe so v podjetju Siemens ugotovili (Pregled priznanj za dobro prakso je na voljo na spletni strani Evropske agencije za varnost in zdravje pri delu, Priznanje za dobro prakso Zdravo delovno okolje, 2014/2015):

- Seminarja o zdravju se je udeležilo zgolj 10 odstotkov zaposlenih.
- Precej večji delež, kar 70 odstotkov vodstvenega kadra, se je udeležil usposabljanja o tem, kako premagovati/obvladati stres na delovnem mestu, skoraj vsi od udeleženi bi usposabljanje priporočili tudi preostalim zaposlenim.
- Veliko nižjo odsotnost z delovnega mesta, odkar so uvedli družabno omrežje, v katerem je zmeraj več vprašanj glede zdravja.
- Zaposleni stremijo k bolj zdravemu življenju.

Skupina Deutsche Post DHL je nemško poštno podjetje. Najpogostejši dejavniki, ki zaposlene privedejo do stresa na delovnem mestu, so časovni pritiski, visoke zahteve ter nenehno spreminjanje tehnologije. Leta 2012 so v podjetju ustvarili program preko spleta, ki je bil namenjen vodstvenemu kadru. S pomočjo tega programa so bili ozaveščeni z nasveti, kako obvladati stres. Poleg tega programa pa so lahko brali komentarje oziroma jih pisali na forumu, ki je potekal istočasno na temo stresa na delovnem mestu. Eden izmed sprejetih ukrepov je bil udeležba vodstvenega kadra na raznih delavnicah na temo, kako se soočiti z različnimi obremenitvami v službi. Za vse zaposlene pa veljajo redni zdravniški pregledi, na podlagi katerih lahko vsakemu posamezniku dajo različne nasvete ter sprejemajo različne ukrepe v hujših oblikah stresa. Na podlagi sprejetih ukrepov so ugotovili (Pregled priznanj za dobro prakso je na voljo na spletni strani Evropske agencije za varnost in zdravje pri delu, Priznanje za dobro prakso Zdravo delovno okolje, 2014/2015):

- Da se je v program prijavilo več kot 1000 vodij.
- Produktivnost se je izjemno povečala.
- Upadli so stroški, ki so nastajali zaradi izostankov z delovnega mesta.

Zavarovalnica Triglav, d. d., je zavarovalnica v Sloveniji, v kateri zaposlenim v največji meri povzroča stres neprimerno vodenje, slaba komunikacija med zaposlenimi, slaba organiziranost celotnega dela. Družba se je zavzela za zadovoljstvo svojih zaposlenih ter ustanovila program Triglav.smo. S pomočjo omenjenega programa v vseh poslovnih enotah organizirajo različne dogodke. Osredotočili so se prav tako na vodje, katerim poskušajo predstaviti način vodenja, kako naj bi izgledala pravilna medsebojna komunikacija, katere so tiste naloge, ki bi jih moral vsak dober vodja opravljati. Za zaposlene pa so organizirali psihološko pomoč za vse tiste, ki so izkusili kakršnokoli slabo izkušnjo na delovnem mestu. Poleg psihološke pomoči pa imajo vedno na voljo nekoga, kateremu lahko zaupajo glede sporov na delovnem mestu, na podlagi povedanega pa se izoblikuje poročilo. Tudi v Triglavu se izvajajo različne delavnice na temo obvladovanja stresa na delovnem mestu. V podjetju so opazili naslednja izboljšanja (Pregled priznanj za dobro prakso je na voljo na spletni strani Evropske agencije za varnost in zdravje pri delu, Priznanje za dobro prakso Zdravo delovno okolje, 2014/2015):

- Boljša delovna klima znotraj družbe.
- Delež izostajanja z delovnega mesta od leta 2008 upada, posledično so se zmanjšali stroški zaradi odsotnosti
- Zaposleni so bolj zadovoljni.
- Manj poškodb na delovnem mestu.

Policijska uprava Murska Sobota oziroma delo policistov zahteva popolno psihično stabilnost in fizično vzdržljivost. Za enega izmed sprejetih ukrepov so se odločili za ustanovitev delovne skupine, v kateri bodo zajeti zaposleni s posameznih delovnih mest vseh starosti. Namen vsega tega je bil, da ustvarijo pravilne delovne razmere, nudijo podporo na vsakem izmed delovnih mest. S pomočjo zdravniških pregledov in anketnim vprašalnikom so naredili nekakšno analizo stanja. S pomočjo te delovne skupine so določenim zaposlenim (tistim, ki so to potrebovali) omogočili novo delovno mesto. Poleg omenjene skupine so omogočili razne delavnice na temo stresa, zdravega življenja, spodbujanje k telesni aktivnosti, ozaveščanja o posledicah uživanja alkohola. S pomočjo ukrepov je bilo ugotovljeno (Pregled priznanj za dobro prakso je na voljo na spletni strani Evropske agencije za varnost in zdravje pri delu, Priznanje za dobro prakso Zdravo delovno okolje, 2016/2017):

- Povečanje zadovoljstva zaposlenih.
- Visoka udeležba na različnih delavnicah.
- Različni dogodki in delavnice so bile predstavljene kot zelo uspešne.
- Manjši izostanek z delovnega mesta zaradi bolniških dopustov.
- Povišana ozaveščenost glede zdravega življenja.

V novozelandskem podjetju Perpetual Guardian, ki se ukvarja s skladi, oporokami in nepremičninami, so opazili, da so njihovi zaposleni preobremenjeni zaradi pomanjkanja časa za urejanje osebnih obveznosti, posledično so bili zelo izpostavljeni stresu, kar se je odražalo v pomanjkanju produktivnosti. Po teh ugotovitvah so se v podjetju odločili, da opravijo dvomesečni test, pri katerem je sodelovalo približno 250 zaposlenih. Test je potekal tako, da so zaposleni delali štiri dni na teden namesto pet dni. G. Barnes, ustanovitelj podjetja, je podal svojim zaposlenim možnost izbire med štiridnevnim delovnikom ali petdnevnim. Za vse tiste, ki se ne bodo strinjali s sprejetim ukrepom, imajo na voljo fleksibilni delovni čas, da lahko delo prilagodijo svojim obveznostim. Novembra 2017 je le nekaj več kot polovica (54 %) zaposlenih potrdila, da lahko usklajuje službene in svoje osebne obveznosti, po izvedenem testu je ta odstotek narasel na 78 %. Njihov glavni cilj je bil, da imajo lahko zaposleni en prosti dan več za urejanje svojih družinskih oziroma osebnih obveznosti. Ukrep je bil sprejet kot zelo pozitiven, prav tako se občuti večja produktivnost med zaposlenimi in zadovoljstvo na delovnem mestu in v privatnem življenju ter najpomembnejše, stres med zaposlenimi se je občutno zmanjšal (Po novem: štiri dni v službi, tri dni doma, na voljo na spletni strani 24ur, Gospodarstvo, 2018, 3.oktober).

Podoben eksperiment so leta 2016 izvajali v Göteborgu. Za primerjavo sta bila izbrana dva doma za ostarele, v enem so izvajali krajši delovni čas, in sicer 6-urni, medtem ko so v drugem domu za ostarele zaposleni opravljali kot običajno 8-urni delovnik. Čeprav so zaposleni dnevno opravljali samo 2 uri manj od običajnega delovnika, so poročali, da so bili zaposleni bolj zadovoljni, imeli so več prostega časa, prav tako so bili ostareli v domu bolj zadovoljni s storitvijo zaposlenih, ki so delo opravljali precej boljše volje, prav tako so se stroški za bolniško precej zmanjšali. Poleg tega pa so zaradi krajšega delovnega časa morali zaposliti 14 novih zaposlenih. Posledično se je tudi brezposelnost v državi zmanjšala (Za krajši delovnik, 2017).

6 PRIPOROČILA ZA ANALIZIRANI PODJETJI

Ker delovni organizaciji v obeh obravnavanih primerih ne nudita nobene oblike pomoči pri premagovanju stresa na delovnem mestu, bi za začetek lahko poskušali čim boljše organizirati delo, pomagati svojim podrejenim, mogoče v primerih, če pride do pomanjkanja kadra, da poskrbijo za večji obseg delavcev, da prisluhnejo svojim delavcem oziroma, da poskrbijo, da

poteka dobra komunikacija med zaposlenimi (več organiziranih sestankov), razna nagrajevanja (denarna, v obliki pohvale). V nadaljevanju pa bi lahko organizirali dogodke (večerja, piknik, športni dogodki), kjer se lahko zaposleni bolj sproščeno pogovorijo, navežejo boljše medsebojne odnose in podobno.

Če se osredotočimo na že izdelane prakse podjetij za obvladovanje stresa na delovnem mestu, lahko vidimo, da največkrat uporabljajo razne delavnice oziroma seminarje za obvladovanje stresa. V večini primerov o teh zadevah ozaveščajo vodje, zato bi tudi jaz v obeh podjetjih predlagala organiziranje različnih delavnic, na katerih bi se lahko vodstveni kader bolje seznanil z obvladovanjem stresa, nato bi lahko prejete informacije predal preostalim zaposlenim ali pa bi imeli prav tako zaposleni možnost udeležbe na takšnih seminarjih. Ker je večina zaposlenih že občutila stres na delovnem mestu, bi bil lahko eden izmed predlaganih ukrepov tudi nekajkrat na leto zdravniški pregled. Tako bi lahko zdravnik pregledal vsakega posameznika ter podal mnenje – nasvete glede na posameznikovo stanje, preden zadeva ne preide v resnejše zdravstvene probleme. Tako bi se lahko tudi organizaciji izognili stroškom zaradi izostankov z delovnega mesta (bolniški stalež). Mogoče bi lahko v primeru, da veliko zaposlenih trpi za posledicami stresa, poskrbeli za zaposlitev psihologa, na katerega bi se lahko zaposleni obrnili ob kakšnem večjem konfliktu med zaposlenimi ali tudi s strankami, ob nestrinjanju z nadrejenimi ali pa v primerih, ko bi posameznik imel osebne težave tudi izven delovnega okolja. Morda so smiselna tudi kakšna interna družbena omrežja, na katerih bi se lahko zaposleni med seboj pogovarjali o stresnih situacijah in že s tem obvladali stres ali pa bi v skupino vključili strokovnega delavca s področja zdravja za strokovno mnenje glede stresa.

Vsekakor pa je tudi za vsakega zaposlenega zaželeno, da si najprej sam pomaga z različnimi tehnikami, kot sem že večkrat omenila; prej si pomagamo, bolje je. Najpomembneje je, da si znamo dobro organizirati delo, da nas zaradi naše neorganiziranosti ne 'preganja čas', saj nas pritisk velikokrat privede do stresa, ker imamo preveč zadolžitev v prekratnem času. Na delovnem mestu je najbolje, da se počutimo kar se da dobro. Ob napornem dnevu ali pa ob kakšnih zahtevnih strankah moramo biti umirjeni ter zelo pomembno je, da se izogibamo konfliktom (s strankami in tudi s sodelavci). Ob končanem delu moramo poskrbeti za svoje psihično počutje (najboljše sproščanje je s športnimi aktivnostmi), predvsem pa moramo biti ob ponovnem prihodu na delo naspani ter neobremenjeni.

SKLEP

Namen naloge je bil, da preučim, kako stres vpliva na zaposlene znotraj igralnega salonu Fortuna ter v Tuš marketu Nova Gorica. Opredeliti sem želela vzroke, zaradi katerih so zaposleni pod stresom, kako poskušajo obvladati stres ter kako jim pri tem pomagajo organizacije, znotraj katerih so zaposleni. Cilj naloge pa je bil podati morebitne rešitve za premagovanje/obvladovanje stresa za analizirani organizaciji.

S pomočjo anketnih vprašalnikov sem ugotovila, kateri so najpogostejši vzroki, pri katerih zaposleni začutijo stres, kako ga poskušajo obvladati ter v kakšno pomoč jim je pri omenjeni težavi njihova organizacija.

Menim, da vsak posameznik stres doživlja drugače, najpomembneje pa je, da se s stresom kar se da hitro soočimo, dokler lahko stres še obvladamo. Pomembno je, da stres začutimo prej, ko nam to postane nekaj samoumevnega. Znake stresa lahko razdelimo na: telesne, duševne in vedenjske. Zavedati se moramo, da stres ni nujno vedno samo negativen, ampak nam lahko velikokrat predstavlja dodatno motivacijo, počutimo se bolj samozavestne pri opravljanju

zadanih nalog. Takrat govorimo o pozitivnem stresu, vendar tudi pozitivni stres ne sme trajati predolgo, temveč samo neko obdobje.

Glede na to, da odrasli preživimo tretjino svojega časa na delovnem mestu, je to za nas zelo pomembno okolje. Na delovnem mestu se moramo počutiti čim bolj sproščeno in zadovoljno. Če se na delovnem mestu ne moremo izogniti stresu, je najbolje, da ga sprejmemo v takšni meri, da ga še vedno zmoremo obvladati. Najpomembneje je, kako smo zadovoljni s samim delom, katerega opravljamo, v kakšnih odnosih smo s sodelavci ter z nadrejenimi. V kolikor smo nezadovoljni z delovnim mestom, ne bomo dela opravljali z veseljem, posledično bomo hodili v službo nejevoljni ter delo opravljali manj produktivno.

Menim, da je stres na delovnem mestu postal velik problem, ker se bojimo za obstoj na delovnem mestu oziroma imamo skrb pred odpuščanjem. Veliko je naloženega dela s strani nadrejenih, katerim ne zmoremo reči 'ne'. Prav zaradi tega strahu in ker nismo zmožni odkloniti, si naložimo preveč dela, posledično pa trpimo zaradi stresa.

Znotraj vsake organizacije bi morali bolj prisluhniti podrejenim, jim bolj razložiti delovne naloge, poskrbeti, da je delovna klima pozitivna, omogočati možnost napredovanja (motivacijsko). Vsekakor je razvidno iz že uspešnih praks o obvladovanju stresa na delovnem mestu, da je potrebno organizirati razne delavnice, vsaj za vodje, ki kasneje prenesejo informacije na preostale zaposlene, ali pa vsem omogočiti udeležbo, da se čim bolj ozavešči zaposlene, kako obvladovati stres. V organizacijah, kjer je stres nekoliko bolj prisoten, bi svetovala pogoste zdravniške preglede, da bi lahko strokovnjaki svetovali zaposlenim že v začetnih fazah, kako stresa obvladati ali pa v situacijah, ko ni možno obvladati stresa. Pomembno je tudi, da si znamo pravilno organizirati čas ter se čim več pogovarjati o stresu.

Žal se je stresu težko izogniti ali pa ga popolnoma odpraviti, lahko pa ga poskušamo obvladovati. Vsak se s stresom sooča na svoj način oziroma vsak točno ve pri sebi, kaj ga sprošča. Nekaterim je dovolj zgolj pogovor z bližnjimi, sodelavci, prijatelji, nekaterim šport, spet drugim različne tehnike, kot so meditacija in podobno. Vsekakor pa moramo stres obvladovati tudi med samim opravljanjem dela. Že to, da smo spočiti, naspani ter neobremenjeni, nam veliko pomaga pri premagovanju stresa.

LITERATURA IN VIRI

1. 24ur.com. (2018, 3. oktober). *Po novem: štiri dni v službi, tri dni doma*. Najdeno 3. oktobra 2018 na spletnem naslovu <https://www.24ur.com/popin/zanimivosti/po-novem-stiri-dni-v-sluzbi-tri-dni-doma.html>
2. Ahlström G., & Wadensten B. (2012). Enjoying work or burdened by it? How personal assistants experience and handle stress at work. *Journal of social work in disability & rehabilitation*, 11(2), 119–120.
3. American psychological association. (2018), *Coping with stress at work*. Najdeno 16. julija 2018 na spletnem naslovu <https://www.apa.org/helpcenter/work-stress.aspx>
4. Battinson, T. (1999). *Premagujem stres*. Ljubljana: Državna založba Slovenije.
5. Božič, M. (2003), *Stres pri delu*. Ljubljana: GV Izobraževanje.
6. Božinavska, M. (2009). *Stres in izgorevanje na delovnem mestu* (diplomsko delo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
7. Casino Fortuna. (2016). *O igralnem salonu Fortuna*. Najdeno 25. avgusta 2018 na spletnem naslovu <http://casino-fortuna.si/sl/casin%C3%B2/casino-fortuna-predstavitev>
8. Dolenc, P. (2012). Stres na delovnem mestu. *SOS na delovnem mestu: priročnik za izboljšanje zdravja in počutja zaposlenih na delovnem mestu*. Koper: Univerzitetna založba Annales.
9. Evans, R., & Russell, P. (1992). *Ustvarjalni manager*. Alpha center, Ljubljana. Str. 119–120.
10. Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu. (2015, 15. april). *Priznanja za dobro prakso v okviru kampanje Zdravo delovno okolje za obdobje 2014–2015*. Najdeno 1. oktobra 2018 na spletnem naslovu <https://osha.europa.eu/sl/tools-and-publications/publications/reports/healthy-workplaces-good-practice-awards-2014-2015/view>
11. Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu. (2017, 26. april). *Priznanja za dobro prakso v okviru kampanje za zdravo delovno okolje za obdobje 2016–2017*. Najdeno 1. oktobra 2018 na spletnem naslovu <https://osha.europa.eu/sl/tools-and-publications/publications/healthy-workplaces-good-practice-awards-2016-2017-booklet/view>
12. Kopic, S. (2008). *Stres na delovnem mestu* (diplomsko delo). Kranj: fakulteta za organizacijske vede.
13. Lindemann, H. (1982). *Premagani stres: človek in vsakdanji pritiski*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
14. Looker T., & Gregson, O. (1993), *Obvladajmo stres* (prevedla Mahkota-Kleč T.). Ljubljana: Cankarjeva založba.
15. Mekina, B. (2017, 6. januar). Za krajši delovnik. *Mladina*. Najdeno 4. oktobra 2018 na spletnem naslovu <https://www.mladina.si/178129/za-krajshi-delovnik/>
16. Meško, M. (2011). *Stres na delovnem mestu visokošolski učbenik z recenzijo*. Ljubljana: Zavod za varnostne strategije pri Univerzi v Mariboru.
17. Michie, S. (2002). Causes and management of stress at work. *Occupational and environmental medicine*. 67–68.
18. Middleton, K. (2014). *Stres: kako se ga znebimo*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
19. Mutkins, E., Brown R. F., & Thorsteinsson, E. B. (2011, maj). Stress, depression, workplace and social supports and burnout in intellectual disability support staff. *Journal of Intellectual Disability Research*, 55, 5, 500 - 510.
20. Newhouse, P. (2000). *Življenje brez stresa*. Ljubljana: Tomark.
21. Nikolić, S. (2007, november). *Stres na delovnem mestu* (diplomsko delo). Kranj. Najdeno 28. aprila 2018 na spletnem naslovu

- https://www.bb.si/sites/default/files/uploads/files/diplome/nikolic_svetlana-stres_na_delovnem_mestu_2.pdf
22. Omar, F. Halim, F. W., Zaimah, A. Z., Farhadi, H., Nasir, R. & Khairudin, R. (2011). Stress at job satisfaction as antecedents od workplace deviant behavior. *World applied sciences journal*.
 23. Podjed, K. (2012, 15. november). Odnos med stresom in zmogljivostjo. *Produktivnost*. Najdeno 25. aprila 2018 na spletnem naslovu <http://www.produktivnost.si/odnos-med-stresom-in-zmogljivostjo/>
 24. Powell, T. J. (1999). *Kako premagamo stres*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
 25. Rakovec-Felser, Z. (1991). *Človek v stiski, stres in tesnoba: povod in posledica bolezni*. Maribor: Obzorja.
 26. Schmidt, A. (2001). *Stres*. Ljubljana: samozaložba.
 27. Scott, E. (2018, 9. februar). *9 Simple ways to deal with stress at work*. Verywellmind. Najdeno 15. maja 2018 na spletnem naslovu <https://www.verywellmind.com/how-to-deal-with-stress-at-work-3145273>
 28. Segal J., Smith M., Robinson L., & Segal R. (2018, februar). Stress in the workplace. *Helpguide.org*. Najdeno 29. aprila 2018 na spletnem naslovu <https://www.helpguide.org/articles/stress/stress-in-the-workplace.htm>
 29. Šinkovec, M. (2016, 10. februar). 4 faze izgorevanja na delovnem mestu – ste morda že v kateri? *Aktivni.si*. Najdeno 13. junija 2018 na spletnem naslovu <https://www.aktivni.si/zdravje/preventiva/kako-prepoznati-izgorevanje-na-delavnem-mestu/>
 30. Tuš. (2017). *O Tušu*. Najdeno 23. avgusta 2018 na spletnem naslovu <https://www.tus.si/>
 31. Youngs, B. (2001). *Obvladovanje stresa za ravnatelje in druge vodstvene delavce v vzgoji in izobraževanju: priročnik za uspešnejše odzivanje na stres*. Ljubljana: Educy.

PRILOGA

PRILOGA 1: Anketni vprašalnik za zaposlene

ANKETNI VPRAŠALNIK ZA ZAPOSLENE V IGRALNEM SALONU FORTUNA IN V TUŠ MARKETU NOVA GORICA

Spoštovani!

Sem Karin Saksida in zaključujem študij na Ekonomski fakulteti v Ljubljani. Za svojo zaključno seminarsko nalogo sem si izbrala temo 'Analiza stresa na delovnem mestu v igralnem salonu Fortuna in v Tuš marketu Nova Gorica'.

Z vašo pomočjo bom lahko prišla do ključnih ugotovitev, katere potrebujem za izdelavo naloge, zato se vam iskreno zahvaljujem za vašo pomoč in sodelovanje. Anketni vprašalnik je v celoti anonimen.

Karin Saksida

1. Spol:
 - a) Moški
 - b) Ženska

2. Starost:
 - a) Do 30 let
 - b) Od 31 do 40 let
 - c) Od 41 do 50 let
 - d) Nad 51 let

3. Število let delovne dobe znotraj organizacije:
_____ let.

4. Ali prepoznate stres/se zavedate, ko ste pod stresom?
 - a) Da
 - b) Ne
 - c) Ne vem

5. Ali ste kdaj začutili, da ste pod stresom na delovnem mestu?
 - a) Da
 - b) Ne
 - c) Ne vem

6. Ste zadovoljni z delom, katerega opravljate?
 - a) Da
 - b) Ne

7. Kaj je tisto, zaradi česar občutite stres na delovnem mestu?
 - a) Urnik (večizmensko delo, delo ob nedeljah in praznikih ...)
 - b) Konflikti s sodelavci
 - c) Stranke (zahtevne, nepotrpežljive ...)
 - d) Preveč zadanega dela
 - e) Drugo: _____

8. Kako stres vpliva na vaše počutje?
 - a) Zelo dobro (predstavlja mi dodatno motivacijo)
 - b) Zelo slabo (postanem nemiren, razdražljiv, muči me nespečnost ...)

- c) Stresa ne občutim
9. Kako stres vpliva pri opravljanju vašega dela? (možnih je več odgovorov)
- a) Napake se vrstijo ena za drugo
 - b) Nimam potrpljenja
 - c) Ne morem se zbrati (upad koncentracije)
 - d) Stres name ne vpliva
 - e) Drugo: _____
10. Ali ste mnenja, da ste manj produktivni, ko ste pod stresom?
- a) Da
 - b) Ne, stres mi predstavlja dodatno motivacijo, katera me žene naprej
11. Ali se uspete odpočiti ter popolnoma odmisлити delo, ko imate proste dni?
- a) Da
 - b) Ne
12. Ste zaradi prehudih pritiskov in stresa kdaj razmišljali, da zamenjate trenutno delo (odpoved)?
- a) Da
 - b) Ne
13. Ste zaradi stresa bolj razdražljivi in nagnjeni k konfliktom tako na delovnem mestu kot tudi v privatnem življenju?
- a) Da
 - b) Ne
 - c) Ne vem
14. Opažate, da intenziteta stresa narašča iz dneva v dan (med tednom)?
- a) Da
 - b) Ne
 - c) Ne vem
15. Opažate, da se zaradi stresa na delovnem mestu ne morete dovolj sprostiti oziroma da si ne vzamete več toliko časa zase?
- a) Da
 - b) Ne
 - c) Ne vem
16. Kako poskušate obvladovati stres na delovnem mestu?
- a) S športnimi aktivnostmi
 - b) Z druženjem s prijatelji/družino
 - c) Z različnimi tehnikami za obvladovanje stresa (pravilno dihanje, raztegotvanje ...)
 - d) Z alkoholom, cigareti, pomirjevali ...
 - e) S pogovorom z nadrejenimi/sodelavci
 - f) Stres name nima vpliva
 - g) Drugo: _____
17. Kako vam delovna organizacija pomaga premagovati stres na delovnem mestu:
- a) S športnimi aktivnostmi
 - b) Z raznimi delavnicami

- c) S koriščenjem počitniških kapacitet (v zimskem in poletnem času)
- d) Z organizacijo dogodkov (piknik, večerja ...)
- e) Ne nudi nobene oblike premagovanja stresa
- f) Drugo: _____

18. Ste ozaveščeni o posledicah, ki jih povzroča stres?

- a) Da
- b) Ne