

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA VISOKE POSLOVNE ŠOLE

**ANALIZA OBVLADOVANJA STRESA V PODJETJU
VULKANIZERSTVO FURLAN**

Ljubljana, julij 2020

NASTJA VOLOVEC

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Nastja Volovec, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Analiza obvladovanja stresa v podjetju Vulkanizerstvo Furlan, pripravljenega 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 7.7.2020

,Podpis študentke: _____

KAZALO

UVOD	1
1 OBVLADOVANJE STRESA	2
1.1 Stres	2
1.1.1 Definicija in pomen stresa.....	2
1.1.2 Simptomi stresa	4
1.1.3 Vzroki stresa.....	4
1.1.4 Vrste stresa	5
1.1.5 Posledice stresa.....	5
1.1.6 Obvladovanje in premagovanje stresa	6
1.2 Stres na delovnem mestu	7
1.2.1 Simptomi stresa	8
1.2.2 Vzroki stresa na delovnem mestu.....	8
1.2.3 Posledice stresa na delovnem mestu.....	10
1.2.4. Obvladovanje in premagovanje stresa na delovnem mestu	10
2 ANALIZA OBVLADOVANJA STRESA NA PRIMERU IZBRANEGA PODJETJA 14	
2.1 Predstavitev Vulkanizerstva Furlan	14
2.2 Metodologija	15
2.3 Analiza	16
2.3.1 Analiza intervjuja	16
2.3.2 Analiza ankete	17
2.4 Priporočila	22
SKLEP	23
LITERATURA IN VIRI	25
PRILOGE	26

KAZALO TABEL

Tabela 1: Znaki in simptomi stresne preobremenitve	4
Tabela 2: Vzroki stresa	4
Tabela 3: Simptomi stresa na delovnem mestu.....	8
Tabela 4: Vzroki za stres na delovnem mestu.....	9
Tabela 5: Ukrepi za obvladovanje stresa	12
Tabela 6: Podatki o podjetju	14
Tabela 7: Starost zaposlenih	18
Tabela 8: Q5 Koliko se strinjate z naslednjimi trditvami glede vašega delovnega mesta?	19
Tabela 9: Q6 Kaj vam na delovnem mestu povzroča največ stresa?	19
Tabela 10: Q7 Kakšni simptomi kot posledica stresa se pojavljajo pri vas?	20

KAZALO SLIK

Slika 1: Kolo ravnotežja stresa.....	13
Slika 2: Logotip podjetja.....	15
Slika 3: Q4 Kako pogosto ste na delovnem mestu izpostavljeni stresu?.....	18
Slika 4: Q8 Katere tehnike sprostitve poznate in jih uporabljate doma?.....	21
Slika 5: Q9 Kaj vas na delovnem mestu, ko ste pod stresom, najbolj motivira?	21
Slika 6: Q10	22

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Intervju z direktorjem g. Francem Furlan	1
Priloga 2: Anketa.....	4

UVOD

S stresom se sigurno sreča skoraj vsak posameznik, ki ima veliko skrbi ter dela, pomanjkanje časa, počitka, se preveč obremenjuje in je velikokrat zaskrbljen. Gre za počutje, do katerega lahko pripeljejo različne situacije, na primer testi in izpiti, razgovori za službo ter odločitve o pomembnih stvareh, ki bodo bistveno vplivale na nas v privatnem in profesionalnem življenju. Poznamo več oblik stresa in tudi okolij, kjer se lahko pojavi, na primer doma, v šoli, službi in podobno dalje. Stres je pomembno vprašanje, saj vpliva na naše počutje, zdravje, uspešnost in na naše medosebne odnose.

Obstaja veliko različnih definicij kaj je stres, med drugim ga lahko opredelimo kot stanje posameznikove fizične in psihične pripravljenosti, da se sooči z obremenitvijo, jo obvlada in se ji prilagodi. Stres je lahko tudi neskladje med dojetjem zahtev in sposobnostmi za obvladovanje le teh (Božič, 2003, str. 17).

V zaključni nalogi bom raziskovala kako obvladujejo stres v podjetju Vulkanizerstvo Furlan. Podjetje se nahaja v Dobovi in ima 32 zaposlenih, v sklop njihovih opravil sodijo menjava gum, pranje in servis avtomobilov, imajo tudi optiko, trgovino ter hotel za gume. Do stresnih situacij pri njih pride v več primerih, predvsem ob dnevih, ko imajo veliko gneče. V njihovem kolektivu je zelo pomembno, da znajo vsi ohraniti mirno kri, da lažje komunicirajo s strankami in da med zaposlenimi ne pride do konfliktov, saj je tako delo kvalitetno opravljeno ter poskrbljeno za varnost kupcev na cesti.

Zaključna naloga je sestavljena iz teoretičnega in raziskovalnega dela. V prvem delu so iz različnih, slovenskih in angleških virov, predstavljeni osnovni pojmi o stresu, simptomi, vzroki, vrste stresa, kaj so posledice stresa in kako ga obvladujemo ter premagujemo. Povzeto je tudi kako je s stresom na delovnem mestu, kakšen vpliv ima stres na organizacijo, zaposlene, njihovo ravnanje in uspešnost podjetja. V drugem, raziskovalnem, delu naloge sem s pomočjo intervjuja, ki sem ga izvedla z vodstvom Vulkanizerstva Furlan in ankete, ki so jo izpolnili zaposleni, izvedela kakšno je stresno stanje v podjetju, kaj naredijo v stresnih situacijah, kaj povzroča največ stresa na delovnem mestu ter kako se spopadajo in obvladujejo to.

Namen je raziskati kako uspešno v Vulkanizerstvu Furlan obvladujejo stres med zaposlenimi, med strankami, kdaj največkrat pride do stresnih situacij, kako pri tem reagirajo, kdo zna najbolje rešiti takšne situacije in kako stres na splošno vpliva na vzdušje v kolektivu.

Osnovni cilj zaključne strokovne naloge je preučiti pomen stresa v izbranem podjetju in kako to vpliva na organizacijo, če ima mogoče stres tudi pozitivne učinke na delovanje ali le negativne, analiza bo pokazala kako dojemajo stres v kolektivu Vulkanizerstva Furlan in ali ga znajo obrniti v svoj prid.

1 OBVLADOVANJE STRESA

1.1 Stres

1.1.1 Definicija in pomen stresa

S stresom opisujemo nekaj čustvenega – kar se dogaja v naših mislih -, ali pa stresu pripisujemo krivdo za nekaj, kar se je zgodilo pa bi si želeli, da se ne bi. Pogosto za nekoga rečemo, da je »v stresu«, če ni dovolj kos nečemu zahtevnemu, npr. službi, majhnemu otroku ali življenjski krizi, ko nekdo vedno znova zboli ali ko nekdo nenadoma postane slabe volje, nerazumen in začne vsako stvar jemati zelo osebno. Beseda stres naj bi sprva označevala čustveni odziv in pomenila stisko, zaskrbljenost, izčrpanost, obup. Stres je povezan s skoraj vsemi duševnimi težavami, vpliva pa lahko tako na telesne kot psihične zdravstvene probleme. Stres se nanaša na odziv, ki ga sprožijo možgani, ko situacija, v kateri se znajdemo, od nas zahteva posebno pripravljenost na določeno situacijo ali ukrepanje. Dejanski odziv je lahko zelo raznovrsten. Lahko gre za fizično pripravljenost, kot pri znani reakciji »boj ali beg«, ki se sproži, ko se čutimo ogrožene. Možgani nas lahko s stresom ohranjajo tudi v umski pripravljenosti (daljši čas zbranosti, pozornosti). Stres je lahko nekaj, kar se zgodi v trenutku in zelo hitro mine (akutni), ali nekaj, kar zahteva dolgoročno fiziološko prilagoditev in traja dlje (kronični) (Middleton, 2014, str. 18-25).

Stres ni vedno nekaj slabega, v majhnih količinah ti lahko pomaga boljše delovati pod pritiskom in te motivira, da daš od sebe najboljše kar zmoreš. Ampak če bi bili pod stresom dlje časa, to ne bi bilo dobro. Zato je priporočljivo, da poznamo znake in simptome stresa, da znamo v takšnih situacijah reagirati in oblažiti stres. Stres je način, s katerim se naše telo odziva na različne situacije in grožnje. Odziv na stres je obramba telesa, način, da nas zaščiti. Če se znamo pravilno odzvati na stres, nam lahko pomaga ostati osredotočen, pozoren in energičen. V današnjem času je veliko posameznikov večino časa v stresnem stanju, to pa lahko privede tudi do resnih zdravstvenih težav. Kronični stres vpliva na skoraj vsak sistem v telesu, lahko zavira imunski sistem, razdraži prebavni in reproduktivni sistem, poveča tveganje za srčni infarkt in možgansko kap, pospeši proces staranja, povzroča bolečine kakršne koli vrste in težave s težo. Lahko celo preusmeri možgane, tako da ste bolj izpostavljeni anksioznosti, depresiji, tesnobi, težavam s spanjem, razmišljanjem in spominom ter drugim težavam z duševnim zdravjem (Segal, Smith, Segal & Robinson, 2019).

Stres najdemo v vseh starostnih obdobjih: dojenčkih, otrocih in šolarjih, srednješolcih, študentih, odraslih, pri starejših ljudeh. Enak izziv lahko pri različnih ljudeh izzove različne odzive, zato pravimo, da je individualen. V stresni situaciji sodelujejo vsi organski sistemi, najizrazitejši škodljivi učinki stresa se kažejo v moteni presnovi (zvišane maščobe, sladkorna bolezen, neodzivnost na insulin, presnovni sidrom) na srčno-žilnem sistemu, na možganih (depresija, vedenjske ter emocionalne spremembe) in v mnogih drugih boleznih, tudi debelost, prav tako lahko povežemo s kroničnim stresom (Kvas, Kaučič & Sima, 2009, str. 11-14).

Kvas, Kaučič in Sima (2009, str. 11-14) navajajo, da stres sestavljajo tri pomembne komponente, in sicer:

1. Stresogeni dejavnik/stresor (angl. stressor): (nova) situacija, objekt, posameznik ali izziv, ki lahko izzovejo ali povzročijo stres (časovna stiska, duševna obremenitev, spor na delovnem mestu, poškodba telesa, bolezen, lakota, neprijetna novica).
2. Posameznikova presoja (ocena, videnje) stresogenega dejavnika, je zelo pomembna za trajanje in stopnjo stresne reakcije, ki ji sledi.
3. Stresna reakcija posameznika. Za njeno dolžino in stopnjo so najpomembnejše izkušnje, individualna presoja dogodka (izziva, problema, zadeve), dednost, pridobljene veščine za reševanje teh težav, kakšna je možnost obvladovanja in predvidljivost dejavnika, vplivajo pa tudi zdravstveno stanje, stopnja družbene podpore, pričakovanja okolice in genska predispozicija. Stresne reakcije so lahko kratkotrajne in blage ali dolgotrajne, pretirane in ponavljajoče. Predvsem dolgotrajne so lahko za človeka škodljive. Stresni odziv bo šibkejši in krajši, če se soočimo s problemom, za katerega menimo, da ga lahko obvladujemo s pozitivnim izidom. In obratno, stres bo intenzivnejši in daljši če ne moremo vplivati na stresogeni dejavnik.

Stres je definiran kot sindrom, ki vključuje nespecifičen odziv organizma na doživljanje iz okolja, je generičen pojem, ki se nanaša na začasni prilagoditveni proces in sam po sebi ni škodljiv ter ga za učinkovito delovanje tudi potrebujemo. Zaznava stresa je subjektivna, zato je razumljivo, da je doživljanje posameznih vrst stresa pri posameznikih različno, kar lahko nekemu predstavlja veliko stresno obremenitev, na drugega vpliva spodbujajoče ali pa nima nikakršnega učinka. Pri stresu ni odločilno kaj ga povzroča, ampak človekov odziv na stresor. Izgorelost je končna stopnja, ko odpovedo prilagoditveni procesi. Izgorelost vodi v razvoj negativnih stališč in vedenja do dela in organizacije, v razvoj čustvene napetosti, izčrpanosti in utrujenosti, medtem ko se to pri stresu ne pojavi nujno (Bilban in drugi, 2014, str. 14).

Stres večinoma povzroča nekdo oziroma nekaj zunaj človekovega organizma, posledice stresa pa so notranje, fiziološke ali psihološke, navadno opisane kot napetost oziroma napor. Stresor je karkoli, kar človeku predstavlja zahtevo, izziv ali obremenitev. Stresni odziv sledi zakonitem vzorcu. Prva je alarmna faza, kjer stresorji navadno povzročijo dezorganizacijo in upad delovanja (šok), kmalu pa se pojavijo znaki pripravljanja za spoprijem s stresorjem in mobilizacije (protišok). V naslednji fazi odpora se okrepi prizadevanje in delovanje organizma, da bi uspešno obvladal učinek stresorjev. Če je ta faza uspešna, se delovanje povrne na običajno raven, če je neuspešna in takšna tudi ostane, začne delovanje pešati, pojavijo se tudi znaki motnje in izčrpanosti, ki se v skrajnem primeru končajo s smrtjo oziroma samomorom (Bilban in drugi, 2014, str. 15 in 16).

1.1.2 Simptomi stresa

V tabeli 1 so predstavljeni znaki in simptomi stresne preobremenitve:

Tabela 1: Znaki in simptomi stresne preobremenitve

Kognitivni simptomi	Čustveni simptomi	Fizični simptomi	Vedenjski simptomi
Težave s spominom	Depresija ali splošna nesreča	Različne bolečine	Prehranske navade
Nezmožnost koncentracije	Tesnoba in vznemirjenost	Driska ali zaprtje	Preveč/premalo spanja
Slaba presoja	Mešano razpoloženje, razdražljivost ali jeza	Bolečine v prsih, hiter srčni utrip	Umik od drugih
Videti samo negativno	Občutek preobremenjenosti	Pogosti prehladi ali gripa	Uporaba alkohola, cigaret ali drog za sprostitvev
Tesnobe ali begajoče misli	Osamljenost in izoliranost	Slabost, omotica	Živčne navade (npr. grizenje nohtov)
Nenehna skrb	Druge duševne ali čustvene zdravstvene težave		Odlaganje ali zanemarjanje odgovornosti

Vir: Segal, Smith, Segal & Robinson (2019).

1.1.3 Vzroki stresa

Razmere in pritiski, ki povzročajo stres, so znani kot stresorji. O stresorjih običajno mislimo kot na nekaj negativnega, na primer naporen delovni urnik ali slab odnos. Vendar je lahko vse, kar postavlja visoke zahteve, stresno. To vključuje tudi pozitivne dogodke, kot so poroka, nakup hiše, odhod na fakulteto ali napredovanje. Seveda pa ves stres ne povzročajo zunanji dejavniki. Stres je lahko tudi notranji ali sam ustvarjen, kadar vas pretirano skrbi nekaj, kar se lahko zgodi ali ne zgodi, ali imate iracionalne, pesimistične misli o življenju. Notranji in zunanji vzroki stresa so predstavljeni v tabeli 2. Nazadnje, kaj povzroča stres, je vsaj deloma odvisno od vašega doživetja tega (Segal, Smith, Segal & Robinson, 2019).

Tabela 2: Vzroki stresa

Zunanji vzroki stresa	Notranji vzroki stresa
Težave v zvezi (ločitev)	Otroci in družina
Delo ali šola (napredovanje, odpoved, prva zaposlitev, upokojitev)	Nezmožnost sprejemanja negotovosti
Večje življenjske spremembe (smrt bližnjega, bolezen, selitev, poroka)	Kruto razmišljanje, pomanjkanje prilagodljivosti
Finančne težave	Negativni samogovor
Preveč zaseden	Nerealna pričakovanja/perfekcionizem
Otroci in družina (prvi otrok)	Odnos vse ali nič

Vir: Segal, Smith, Segal & Robinson (2019).

Vzroki za stres so lahko kemični stresorji (različne kemikalije v vodi, zraku in hrani). fizikalni stresorji (sevanje, hrup) in tudi biološki vzroki (na primer virusi, alergeni, bakterije). Najpogostejši vzrok stresa v današnjem času je psihosocialni stres, z njim se srečamo na cesti, na javnih mestih, doma, v službi, vsepovsod, kjer lahko pridemo v spor z ljudmi. Stresogeni dejavniki se lahko kombinirajo in smo lahko v enem dnevu podvrženi večjemu številu le-teh. (Kvas, Kaučič & Sima, 2009, str. 11-14).

1.1.4 Vrste stresa

Vrste stresa: poznamo več vrst stresa, glede na trajanje (akutni, ponavljajoči in kronični stres), način nastanka, vzroke in učinke na organizem (pozitivni in negativni stres). Po izvoru stresogene dejavnika razlikujemo zunanji stres (izvor stresa v okolici) ali notranji stres (v telesu, bolezen). Stres je lahko tudi imaginarni (skrbi, v mislih) in realni (dejanski) ali duševni stres (smrt svojca, ustrahovanje) in telesni stres) (Kvas, Kaučič & Sima, 2009, str. 11-14).

Poznamo tri vrste stresa pozitivni (eustress), nevtralni (neustress) in negativni (distress) stres. Obstajata dva tipa negativnega stresa akutni in kronični. Akutni stres je intenziven, vendar kratkotrajen, medtem ko kronični stres ni tako intenziven, je pa dolgotrajnejši, zato je pri njem nevarnost, da pusti večje posledice na našem organizmu, saj se telo ne vrne v stanje popolne homeostaze. Stresogene dejavnike lahko razdelimo v tri skupine biološke, psihološke in sociološke vplive. Obvladovanje stresa more učinkovati na mentalno, fizično, čustveno in duševno stanje posameznika (Seaward, 2017, str. 9 in 24).

Evstresu se pojavi, kadar so učinki stresnega dogajanja na posameznika pozitivni (pozitivni stres). Takšno stanje posameznika motivira za delo ter ugodno vpliva na njegovo počutje, telesno in duševno zdravje. Distres zajema negativne učinke, ki jih imajo stresorji na posameznika, po navadi je to napor ali napetost, ki ostane, kadar prvotna težava ni bila zadovoljivo rešena in je za človeka škodljiv, saj njegove sposobnosti za obvladovanje zahtev niso skladne s pritiski ali nalogami okolja. Tudi odsotnost zahtev iz okolja je lahko vir škodljivega stresa, saj lahko povzroči zdlgočasnost, nezadovoljstvo, neustvarjalnost in pa tudi bolezen. Številni stresni dogodki minejo brez opaznih učinkov, saj so bili podporni viri dovolj dobri (nevtralni stres) (Bilban in drugi, 2014, str. 15 in 16).

Obstaja tudi hiperstres, kar pa je stanje nenehnega negativnega stresa, ki ima negativen vpliv na zdravje, odnose in delovno storilnost (Carnegie, 2012, str. 90).

1.1.5 Posledice stresa

Stres lahko prinese težave tako posamezniku kot organizaciji. Grožnje za posameznika so predvsem poslabšanje zdravstvenega stanja, vpliv na kvaliteto življenja, funkcionalnost, osebni razvoj, samozavest in samopodobo. V organizaciji pa ima stres, predvsem negativno, vpliva na kvaliteto in kvantiteto opravljenega dela, zadovoljstvo z delovnim mestom, komunikacijo, poveča se število konfliktov. Znaki stresa se kažejo na našem počutju, obnašanju, mišljenju,

emocionalnem in telesnem stanju. Ko smo pod stresom, se v večji meri počutimo tesnobno, jezno, depresivno, utrujeno in zdolgočaseno. Kognitivne sposobnosti se v stresnih situacijah slabšajo, to izrazi se predvsem v slabi koncentraciji in spominu, slabi organizaciji in odločanju, manj smo kreativni pri reševanju problemov, poveča se tudi občutljivost na kritike. Stres vpliva tudi na naše obnašanje: zatekanje k prepovedanim substancam, alkoholizem, delamo več napak, imamo prehranske težave, težave s spanjem, problematično socialno življenje (agresivnost). Naše telo pa na stres reagira s potenjem, omotičnostjo, slabostjo, oteženim dihanjem, raznim bolečinam, pogostejše okužbe, težave s kožo, srčne težave in podobno dalje (Michie, 2002, str. 68). Stres lahko otežuje delovanje razuma, ustavrjalnost in trezen vpogled. Stres nam jemlje energijo – fizično in psihično, izčrpava, povečuje našo vzkipljivost, zmanjšuje zbranost in sposobnost za poslušanje, izgubljam smisel za humor in potrpljenje (Božič, 2003, str. 32).

1.1.6 Obvladovanje in premagovanje stresa

Obstaja veliko vaj in metod za odpravljanje stresa kot so na primer pomiritveni refleksi (vaje za sproščanje), sproščujoče dihanje, masaža, meditacija ipd. Te tehnike nam pomagajo, da se sprostimo, umirimo, zmanjšamo stres, odpravimo slabo voljo in lažje delamo, razmišljamo ter smo bolj učinkoviti. Stres, tistega, ki nastane zaradi notranjih vzrokov, lahko preprečimo na različne načine, npr. če izberemo poklic, ki najbolj ustreza našim željam in sposobnostim, če upočasnimo svoj ritem in ne tekmujemo s časom, če se posvetimo eni nalogi in ne drobimo svojih moči na več različnih zadevah, če koristno porabimo čas, če smo popustljivi do napak in pomanjkljivosti pri sebi in pri drugih, če se ne jezimo zaradi stvari, na katere nimamo vpliva, če pazimo, da nimamo prekratkih rokov, če povemo svoje mnenje in se naučimo poslušati (Božič, 2003, str. 80-93).

V življenju nas spremlja mnogo dogodkov, ki so nam všeč, mnogo je pa tudi takšnih, ki to niso in ki nam predstavljajo manjši ali večji stres. Velika verjetnost so vzrok zanje omejujoča in napačna nezavedna prepričanja, blokade, travme, programi. Potrebno je odpraviti vzroke, ki so krivi za nastanek stresnih situacij, tako več ne bo zamer, strahu, obvez, nepotrebnih odgovornosti in občutka krivde. Pomembno je, da se zavedamo, da je pravi izvor stresa v naših prepričanjih, več kot 90% se jih ne zavedamo. Pozorni moramo biti na znake, ki se nam kažejo, da imamo nezavedna prepričanja, največkrat se opazijo na zdravju. Probleme moramo reševati globinsko in ne le površinsko ter na koncu, ko spoznamo, da se nahajamo v stresni situaciji, moramo ukrepati in premagati stres. Dobro je imeti vizijo, da vemo kaj si želimo, to nam pomaga, da vemo kje se nahajamo, kaj moramo storiti, kdaj vzpostaviti bolj poglobljene odnose, hkrati pa moramo tudi verjeti v svoje želje in odločitve ter si želeli odprave stresa. Če se tega držimo je lažje ukrepati in odstraniti prave vzroke za težave ter se tako znebiti stresa (Kunc, 2017, str. 70-76).

1.2 Stres na delovnem mestu

Na delovnem mestu lahko naletimo na mnogo situacij (stresorje), ki vodijo v stres. Um in telo se na to takoj odzoveta in aktivirata fizično reakcijo, ki se imenuje »boj ali beg«. V tem trenutku srce bije hitreje, dihanje se pospeši in mišice se napnejo, to naj bi bil odziv, da se zaščitimo pred nevarnostmi v našem okolju. Toda kaj se zgodi, če se vsak dan srečujete s stresnimi izkušnjami v službi? Sčasoma lahko kronični delovni stres povzroči psihološki sindrom, znan kot izgorelost. Opozorilni znaki izgorelosti so pretirana izčrpanost, cinizem in občutek neučinkovitosti. Nekateri stresi, povezani z delom, so tesno povezani z izgorelostjo. Primeri so preveč dela ali premajhna neodvisnost, nepoštenost ali nespoštovanje, neustrezna plača, pomanjkanje razumevanja med sodelavci in neuskklajenost med delovnim mestom in osebnimi vrednotami. Delovni stres lahko škoduje tudi podjetjem ali organizacijam. Izgorelost zmanjšuje produktivnost in povečuje odsotnost zaposlenih ter menjavo delovnih mest, vodi pa tudi do konfliktov med sodelavci, kar povzroča širjenje stresa na delovnem mestu (LeBlanc & Marques, 2019).

Stres je bil dolgo časa obravnavan predvsem kot individualna izkušnja. Za nekoga je lahko neka situacija prijetna in pozitivna, za drugega lahko docela škodljiva in negativna. Tudi isto situacijo lahko posameznik enkrat sprejme kot negativni stres, spet drugič kot izziv. Imajo pa izkušnje stresa kot spoprijemanje z njimi tudi kolektivne kvalitete. Kolektivni stres, je stres, ki prizadene večino delavcev, ne glede na njihove osebne značilnosti in je rezultat strukturalnih ter kulturnih značilnosti organizacije, neugodnega zunanega okolja ali specifik del. Tudi stresorji imajo kolektivne značilnosti. Čeprav zasledimo iste stresorje (npr. nezaposlenost, preobremenjenost z delom, socialna podcenjenost) v različnih okoljih, so le ti interpretirani in zaznani različno, na to vpliva kultura širše skupnosti (npr. države, regije), oddelčna ali organizacijska kultura. Kolektivni pogledi na stres v določeni organizaciji so mešanica organizacijsko specifičnih konotacij in kulturno pogojenih pričakovanj v družbi (Sadar, 2002, str. 86).

Mnoge raziskave so pokazale, da se ženske in moški statistično razlikujejo pri nekaterih vidikih doživljanja simptomov stresa in stresnih situacij. Ženske naj bi pri svojem delu doživljale višjo stopnjo stresa kot moški pa tudi simptomi naj bi se pojavljali pogosteje kot se pri moški populaciji. Managerke doživljajo stres bolj emocionalno kot managerji, tukaj gre predvsem za družbena pričakovanja, ki ženskam narekujejo, da so odgovorne za druge in zanje tudi skrbijo, managerji pa naj bi bili bolj osredotočeni nase in imajo pod lastnim nadzorom stvari, za katere tudi odgovarjajo. Ženske doživljajo stres bolj na »emocionalni način«, moški pa pod vplivom stresa pogosteje podležejo fizičnim boleznim (Meško, Štihec, Meško Štok & Karpljuk, 2010, str. 154).

1.2.1 Simptomi stresa

V tabeli 3 so naštetih najpogostejši znaki stresa oziroma simptomi porušenega ravnovesja zaradi stresa, porazdeljeni v štiri različne skupine, kot so predstavljeni pri Meško, Štihec, Meško Štok in Karpljuk (2014, str. 153 in 154).

Tabela 3: Simptomi stresa na delovnem mestu

Telesni simptomi	Duševni simptomi	Simptomi, ki se kažejo na področju medosebnih odnosov	Simptomi, ki se kažejo na delovnem mestu
Zmanjšan ali povečan apetit	Depresija	Nestrpnost	Občutek preobremenjenosti
Pogosti glavoboli, vrtoglavica	Pozabljivost, zmedenost	Nezaupanje	Nizka produktivnost
Alergije	Izguba perspektive	Izolacija	Izguba perspektive
Sprememba telesne teže	Občutek praznine, dvomi	Zmanjšan stik s prijatelji	Ne dokončanje nalog, lotevanje vedno novih nalog
Nespečnost ali prevelika potreba po spanju	Pomanjkanje samospoštovanja, občutek manjvrednosti	Skrivanje	Težave z zbranostjo, s pozornostjo in pozabljivostjo
Pogosti prehladi	Razdražljivost, napadalnost, slaba volja	Težave v komunikaciji	Pomanjkanje novih idej, zanimanja za dejavnosti
Nizka stopnja ali izbruh energije	Potrnost, nemoč, obup	Manjša potreba po spolnosti	Odpor do dela
Slabost, prebavne motnje	Tesnoba, nemir, napetost	Želja po samoti	Neodločenost
Kronična utrujenost	Nagle spremembe razpoloženja		
Napetost in bolečine v mišicah, prsih ali okoli srca	Nočne more, pogost jok		
Povečano kajenje, uživanje alkohola, kofeina, pomirjeval	Zaskrbljenost, nezadovoljstvo, pretirana občutljivost		

Vir: Meško, Štihec, Meško Štok & Karpljuk (2010, str. 153 in 154).

1.2.2 Vzroki stresa na delovnem mestu

Obstaja veliko skrbi, ki so povezane z delom, to so na primer lahko izguba službe, nemogoče zahteve povečji storilnosti, sprememba delovnega mesta, pomanjkanje časa, nejasna pričakovanja, časovni roki, večja pričakovanja, odnosi s sodelavci, odnos z nadrejenim, medosebni spori, sledenje tehnološkim spremembam, pomanjkljiva usposobljenost in pomanjkanje priložnosti (Carnegie, 2012, str. 43-44).

Vzroke za stres na delovnem mestu lahko delimo na zunanje in notranje. Med zunanje uvrščamo tiste, na katere posameznik ne more vplivati, to so lahko zahteven nadrejeni, neprijetni

sodelavci, drugačnost, zmeda in slab dan. Notranji vzroki za stres pa so lastne misli, zaskrbljenost, preveč obljub ostalim, naše navade, neorganiziranost in »zlata kletka« (razpetost med službo, kariero in družino, hobiji) (Božič, 2003, str. 23-31).

Znotraj organizacije se lahko pojavi veliko stresorjev oziroma virov stresa, kar nam prikazuje tudi tabela 4. Vzroke stresa na delovnem mestu lahko razdelimo na pet skupin, to so delo, vloga v organizaciji, razvoj kariere, organizacijska struktura in klima ter odnosi v organizaciji.

Tabela 4: Vzroki za stres na delovnem mestu

Delo	Vloga v organizaciji	Razvoj kariere	Organizacijska struktura in klima	Odnosi v organizaciji
Preveč/premalo dela (delovne obremenitve)	Konfliktnost in dvoumnost vlog	Prekomerno/premajhno napredovanje	Pomanjkanje učinkovitih posvetovanj	Slabi odnosi z nadrejenimi
Slabi fizični pogoji dela	Odgovornost za druge	Pomanjkanje varnosti glede zaposlitve	Zaviranje osebnostne rasti	Slabi odnosi s sodelavci in podrejenimi
Časovni pritiski	Premalo vključenosti pri odločanju	Zaviranje ambicij	Prestroga organizacijska politika	Prelaganje opravil
Odločanje				

Vir: Stranks (2005, str. 22).

Na stres na delovnem mestu naj bi vplivali različni faktorji. To so delovne razmere, kot so hrup, osvetljenost, vonjave in vse, kar lahko vpliva na naša čutila in s tem na naše razpoloženje. Eden izmed faktorjev je tudi delo v izmenah in nadure, saj vplivata na naše telesne in psihične aktivnosti, na družinsko in socialno življenje, zdravje ter nam lahko poruši urnik spanja. Eden izmed stresorjev so lahko tudi službena potovanja, čeprav se priložnost za potovanje sliši razburljivo, lahko prinese sabo tudi obilico stresa z različnimi situacijami, na primer gneče, zamude letov, nepoznani kraji in ljudje, zahtevni sestanki v tujih jezikih ipd. Nekaterim stres na delovnem mestu predstavlja tudi nova tehnologija, zaposleni morajo osvojiti nova znanja, sisteme in načine dela, da lahko sploh opravljajo svoje delo, to pa lahko, predvsem starejšim, predstavlja velik zalogaj. Stres povzroča tudi preobremenitev z delom, opisani sta dve, prva je kvantitativna preobremenitev, kjer imajo delavci preveč dela, druga pa je kvalitativna preobremenitev, kjer je delo prezahtevno za nekatere uslužbence. Posameznikom lahko stres povzroča tudi strah, da bi izgubili službo, izguba identitete, pomanjkanje informacij, slaba komunikacija v podjetju, možnost, da bi ga premestili na drugo delovno mesto, izguba moči ali statusa, slaba možnost za gradnjo kariere, sprememba pravil, dogovorov o poročanju, spremembe v hierarhiji, novi sodelavci, nadrejeni, odvečnost starih spretnosti, veliko novih tehnologij, povečan obseg dela in tako dalje (Cartwright & Cooper, 1997, str. 14-17 in 34).

Stresorji na delovnem mestu so različne vrste, lahko so to značilnosti delovnega okolja, ki jih zaposleni doživlja kot grožnjo, npr. nejasnosti pri delovnih zahtevah glede prioritete, pričakovanj in ocenjevanja, nasprotja med zahtevami in dejanskim izvrševanjem obveznosti na

delovnem mestu, nezadostna usposobljenost za delo (izobrazba, izkušnje, možnost dodatnega izobraževanja) in preobremenjenost glede na možnosti. Stresorji so tudi slaba organizacija dela, pomanjkanje informacij, nepoznavanje svoje vloge in odgovornosti na delovnem mestu, časovni pritiski in (pre)hiter tempo dela z neodložljivimi roki, nezmožnost organizirati svoje delo ali vplivati na spremembo dela, fizične obremenitve in prostorska omejenost, napake in spodrsaljaji niso dovoljeni in so kaznovani, pritisk nad delavci, nočno delo, delo s strankami in izolirano delo brez sodelavcev in nadrejenih, in podobno. Tudi spremembe povzročajo stres, tako v osebnem in delovnem življenju, saj vsaka sprememba zahteva prilagajanje in če je to težko, nastanejo stresne situacije (Bilban in drugi, 2014, str. 16-19).

1.2.3 Posledice stresa na delovnem mestu

Najpogostejše negativne učinke stresa, ki naj bi neposredno vplivali na storilnost, lahko razdelimo na tri skupine. Prva skupina so psihološki učinki, sem sodijo depresija, izgorelost utrujenost, kronična anksioznost in povečana stopnja medosebnih sporov zaradi negativnega razmišljanja, sovražnosti, nepotrpežljivosti in apatičnosti. Med fizične učinke sodijo povečan krvni tlak in bolezni srca in ožilja, glavoboli, nepojasnjena utrujenost, izpuščaji, srbečica, vnetja, zobne težave. Vedenjski odzivi pa so nerazumni odzivi na izjave ali dejanja sodelavcev, izbruhi jeze, ukazovalnost, podvrženost nezgodam zaradi slabe koncentracije, smeh v neprimernih trenutkih in pogostejše uživanje pomirjeval, cigaret in alkohola (Carnegie, 2012, str. 92-93).

Stres lahko privede do spremenjene čustvene odzivnosti, fizioloških odzivov, vedenjskih sprememb, neželenih izostankov z dela, slabše komunikacije, zmanjšane sposobnosti odločanja, prepoznavanja in povezovanja, zamud, napak, nesreč in upada kognitivnih sposobnosti, kar posledično zmanjša storilnost pri delu. Pogoste so tudi težave z mišljenjem, učenjem novih stvari, s spominom, koncentracijo in s pozornostjo (Bilban in drugi, 2014, str. 51-52).

1.2.4. Obvladovanje in premagovanje stresa na delovnem mestu

Če se želimo rešiti stres na delovnem mestu, moramo najprej raziskati v kakšnih okoliščinah je nastal. S sodelavci moramo sodelovati in se pogovarjati, da bomo ugotovili prave osnove stresa. Tisti, ki se počutijo ogrožene, potrebujejo pomoč in razumevanje, da bomo lažje premostili stresne situacije. Vsak posameznik si lahko opomore na različnih stopnjah, na vsakega stres lahko deluje drugače in pusti tudi drugačne posledice. To je tudi eden od izzivov stresa, ne vpliva le na občutke posameznika, ampak tudi na njegovo obnašanje in ravnanje, hkrati pa se bo vsak človek lahko drugače odzval na določen stresor (Cooper, 2018).

Ločiti je treba dva elementa stresnega procesa. Eden od njih je stresni odziv, odziv posameznikov na negativne ali neprijetne dogodke; drugi so stresorji, značilni za okolico in ki lahko povzročijo stresno reakcijo (težave, sitnosti ali skrbi). Številne študije merijo stresno

reakcijo kot odziv na stresorje v okolju. Eden od pristopov k preučevanju stresa v organizacijah je uporaba subjektivnih ukrepov, pri čemer se anketirance prosi, da svojo stopnjo stresa zaznajo z različnimi kazalci, kot so težave, motnje in skrbi, ki so posledica stresnih situacij. Drugi pristop je uporaba objektivnih meritev stresa, kot sta raven adrenalina in kortisola in gre za bolj psihobiološko metodo (Peterson, 2018, str. 21).

Pri učinkovitem obvladovanju stresa je prvi korak zavedanje o vzrokih stresa. Vprašati se moramo zakaj doživljamo stres, ali so ga ustvarjamo sami, ali preveč pričakujemo od sodelavcev, ali smo nezadovoljni z delom, ki ga opravljamo. Moramo biti sposobni asertivno reči ne, saj če si naložimo preveč dela in obljubljamu stvari, katere ne bomo mogli dokončati, sami sebe postavljamo v stresno situacijo. V stres vodi tudi, če odlašamo delo do zadnjega trenutka. Navaditi oziroma poiskati si moramo delovni ritem, ki nam najbolj ugaja, saj smo tako bolj sproščeni in uspešnejši pa tudi raven stresa se zniža. Če nas kaj moti oziroma vemo, da nam to povzroča stres, si moramo upati predlagati spremembe na bolje (Božič, 2003, str. 33-43).

Stres ima lahko veliko zdravstvenih posledic, tako blažjih (npr. prehlad in gripa) kot tistih, ki so lahko hujše (npr. bolezni srca). Ampak glede na to, da je stres na delovnem mestu vedno bolj razširjen je težko pričakovati, da mu na delovnem mestu ne bi bili izpostavljeni, zato je smiselno, da se naučimo preprostih tehnik, ki nam bodo pomagale zmanjšati stres na delovnem mestu. Na poti k manj stresa nam lahko pomagata pravilno planiranje dneva in pozitivna naravnost. Dejavniki, ki prispeva k izgorevanju na delovnem mestu, so lahko tudi nejasne zahteve. Če ne veste točno, kaj se od vas pričakuje, ali če se zahteve nenehno spreminjajo, se boste morda znašli precej bolj pod stresom, kot je potrebno. Če se znajdete v takšni situaciji, se pogovorite s svojim nadzornikom in preučite pričakovanja ter strategije za njihovo izpolnjevanje, to lahko razbremeni stres za oba. Dobro je če se čim bolj izogibate konfliktom na delovnem mestu, saj to negativno vpliva na vaše fizično in čustveno zdravje, hkrati pa je pomembno, da se naučite, kako se primerno spopasti s konflikti, če do njih pride. K zmanjševanju stresa pripomore tudi to, da ste organizirani, to pomaga, da imamo več časa in smo na delu bolj učinkoviti. Stres na delovnem mestu lahko prinese tudi fizično nelagodje, zato je pomembno, da si naredimo udoben delovni prostor. Veliko bolj boste pod stresom, če boste delali več stvari hkrati, včasih je bolje, ko moramo narediti kakšno pomembno stvar, posvetiti se njej. Morate si vzeti čas za odmor, saj to pripomore k temu, da se zbistrite, dvignete razpoloženje in se otresete delček stresa. Poslušanje glasbe naj bi prinašalo številne koristi in je lahko učinkovit način za lajšanje stresa po delu (Scott, 2019).

V tabeli 5 so predstavljeni ukrepi za obvladovanje stresa (angl. stress management interventions) in pregled njihovih učinkov na stres in počutje zaposlenih, ki jih navajajo Holman, Johnson in O'Connor (2018, str. 2-5).

Tabela 5: Ukrepi za obvladovanje stresa

Vrsta ukrepa	Posameznik	Organizacija (pomembno, da zaposleni sodelujejo pri implementaciji ukrepov)
Primarni	Izbira in ocena (selektorji pregledajo zahteve dela) Zdravniški pregled pred zaposlitvijo (Cilj primarnih ukrepov na ravni posameznika je preprečiti, da bi se pojavil stres).	Preoblikovanje delovnih mest Delovni čas in urniki Mentorstvo (Primarni organizacijski ukrepi odstranjujejo vzroke stresa v organizacijah s spreminjanjem organizacijskih praks in politik).
Sekundarni	Vadbe miselnosti Terapija sprejemanja Sprostitev, meditacija Trening veščin Trening odpornosti Krepitev zdravja, npr. z vadbo Kognitivno vedenjska terapija Osebni in medosebni trening spretnosti (Želijo spodbuditi dobro počutje, zaposlene opremiti s sposobnostmi in spretnostmi za obvladovanje stresa ter zaposlenim omogočiti, da se vključijo v dejavnosti za zmanjšanje stresa).	Izboljšanje komunikacije in odločanja Obvladovanje konfliktov Skupine za medsebojno podporo Treniranje in načrtovanje kariere (Namenjeni spremembam na ravni organizacije, ki pomagajo zaposlenim bolje obvladovati stresne izkušnje).
Terciarni	Programi za pomoč zaposlenim Svetovanje Postravmatska pomoč pri stresu (Osredotočajo se na posameznike, ki doživljajo visoko raven stresa, kar lahko poslabša njihovo delovno sposobnost, zato jim nudijo svetovanja in pomoč).	Poklicna rehabilitacija Nadomestitev

Vir: Holman, Johnson & O'Connor (2018, str. 2-5).

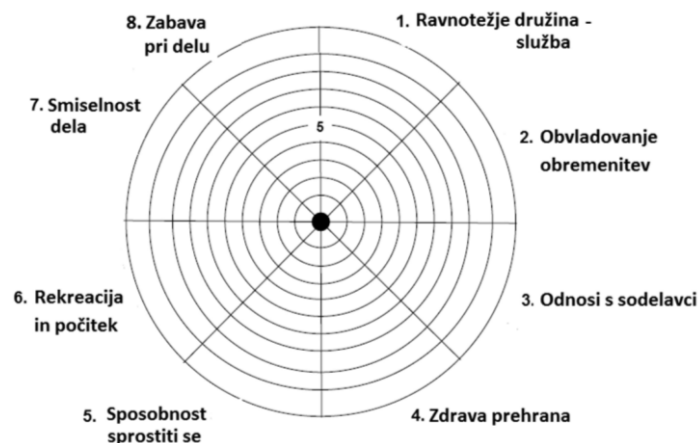
Pri spopadanju s stresom, obvladovanju izgorelosti in promociji zdravja na delovnih mestih, lahko pomaga tudi coaching, ki je izjemno učinkovito orodje za spodbujanje in krepitev razvojnih potencialov ter sposobnosti posameznikov, tako na osebni kot profesionalni ravni, in organizacij. Coaching razvija in vzpostavlja zdrave delovne odnose, optimizira delovne procese, prepoznava neskladja v odnosih in v sistemu, jih razrešuje s povratnim sporočilom in akcijskim načrtovanjem ter zagotavlja doseganje zelenih ciljev. To pa vodi in pomaga odkriti boljše delovno okolje, omogoča osebni razvoj, dobro telesno in duševno počutje, zdravje zaposlenih, spodbuja uspešnost, večja moč in motivacijo (Bilban in drugi, 2014, str. 7 in 87).

Če so delavci veliko pod stresom, lahko zgubljajo motivacijo za delo, zato obstajajo določeni ukrepi, ki lahko pripomorejo k dvigu le-te. Delavci so bolj motivirani, če cilje organizacije in svoje mesto v njej, če je delo oblikovano tako, da omogoča izkoristek različnih sposobnosti delavca, če se izvaja rotacija na podobnih delovnih mestih in menjujejo se delovna mesta ter

delovna področja, če se zagotavlja se zdravo delovno okolje, se ustvarjajo razmere, ki dajejo občutek zadovoljstva in koristnosti, ter možnosti za prevzemanje odgovornosti in samostojnosti pri delu, če se podeljujejo pohvale za dobro delo, je vzpostavljen ustrezen sistem nagrajevanja in le je zagotovljena pomoč pri razvijanju kariere. Če delavcem zagotovimo kakovostno delovno okolje bodo ti bolj motivirani in bolj zdravi, saj posameznik v takem okolje krepi in ohranja dobro počutje in svoje zdravje, dosega boljše rezultate ter se lažje spopada z vsakdanjimi obremenitvami. Tako je opravljenega več dela, manj je bolniških odsotnosti in poškodb pri delu, kar posledično lahko prinese prihranke delovni organizaciji in družbi na splošno (Bilban in drugi, 2014, str. 39).

Slika 1 nam prikazuje, analitično orodje kolo ravnotežja stresa, ki izhaja iz znanih coaching orodij, razvil ga je Klemen Podjed in kaže kaj vse je potrebno, da se doseže ravnotežje.

Slika 1: Kolo ravnotežja stresa



Vir: Bilban in drugi (2014, str. 85).

Poleg psiholoških (depresija, pregorelost, nespečnost itn.) in fizioloških (krvožilja, povišan krvni tlak bolezni srca, želodčne težave, kožne bolezni ...) posledic, ki jih povzroča stres za posameznika, moramo biti pozorni tudi na posledice za organizacijo. Če je delovno mesto močno in dolgotrajno izpostavljeno stresu lahko to povzroča upad delovne uspešnosti zaposlenega in posledično zmanjšanje produktivnosti organizacije. Stres nemalokrat izvira iz negotovosti ali iz preobremenjenosti vloge. Organizacije imajo tako lahko dodatne stroške zaradi prezgodnjih upokojitev, absentizma-izostajanja iz delovnega mesta in nadomeščanj zaradi bolezni, ki so povezane s stresom. V teoriji in praksi so se razvile različne tehnike za zmanjševanje ali odpravljanje stresa, ki jih lahko uporabijo posamezniki. Med te spadajo meditacija, joga, telesna aktivnost, sprememba prehrane ipd., zelo pomembno pa je tudi učinkovitejše upravljanje s časom. Na ravni organizacije pa je vrsta ukrepa za premagovanje stresa odvisna od stresorja v delovnem okolju. Če je vzrok stresa že v sami vrsti zaposlitve, moramo razmisliti o preoblikovanju dela, gre predvsem za izboljšanje značilnosti in vsebinskih dejavnikov dela. Manjše naloge je potrebno združevati v večje, bolj kompleksne. Delo je treba razdeliti tako, da se čim več opravi znotraj ene enote. S tem se poveča pomembnost in

pomembnost nalog ter se sproži občutek za odgovornost. Zaposlenega je treba povezati s strankami in mu dati možnost, da si pridobi več odgovornosti ter se tako počuti pomembnejšega. Delodajalec si mora prizadevati, da delavca čim boljše seznanji z njegovimi odgovornostmi in delovnimi nalogami. Za vsakega zaposlenega bi bilo dobro oblikovati seznam obveznosti in delovnih nalog. Zelo pomembna je navsezadnje komunikacija med nadrejenim in podrejenim. Organizacije morajo aktivno poseči po ukrepih za premagovanje stresa na delovnem mestu in tako posledično zmanjšajo negativne vplive. Z ustrezno razdelitvijo nalog in primernim številom zaposlenih se prepreči izgorelost zaposlenih. Podjetja lahko uporabijo programe, ki zaposlenim pomagajo pri premagovanju stresa (Jakšič, 2019, str. 52 in 53).

2 ANALIZA OBVLADOVANJA STRESA NA PRIMERU IZBRANEGA PODJETJA

2.1 Predstavitev Vulkanizerstva Furlan

Tabela 6: Podatki o podjetju

Ime podjetja:	VULKANIZERSTVO FURLAN
Matična številka:	5408383000
Leto ustanovitve:	1994
Direktor podjetja:	MELITA IN FRANC FURLAN
Spletna stran:	https://www.vulkanizerstvo-furlan.si/ https://www.facebook.com/vulkanizerstvofurlan/ https://www.instagram.com/vulkanizerstvo_furlan/

Vir: lastno delo.

Podjetje Vulkanizerstvo, servis, trgovina in avtopralnica Furlan, s sedežem v Dobovi, Mihalovec 1. je bilo ustanovljeno leta 1994. Prvotni sedež podjetja je bil na naslovu Mihalovec 71c, vendar ta lokacija zaradi povečanja obsega poslovanja prostorsko ni več ustrezala zahtevam sodobnega vulkanizerskega servisa, zato so leta 1999 preselili podjetje na trenutno lokacijo. Nudijo vrhunske vulkanizerske storitve, kot so: montaža osebnih avtoplaščev, elektronsko uravnoveženje, montaža tovornih avtoplaščev ter montaža plaščev za kmetijske stroje (traktorje, balirke, kombajne, ...). V skladišču imajo običajno od 20.000 do 25.000 pnevmatik različnih proizvajalcev. Vodilne med njimi so Good Year, Dunlop, Michelin, Novex, Uniroyal, Sava, Fulda, Kleber, Debica in Barum. Imajo veliko kvalitetne izbire in ugodne cene. Poleg pnevmatik v trgovini nudijo tudi dodatno opremo, sredstva in pripomočke za čiščenje in vzdrževanje vozil, moto pnevmatike, kovinska in aluminijeva platišča, motorna olja ter filtre različnih znamk (<https://www.vulkanizerstvo-furlan.si/>).

Od leta 2000 je v sklopu njihove ponudbe tudi sodobna avtomatska avtopralnica, ki so jo leta 2006 zamenjali z novo, poskrbijo pa tudi za čiščenje notranjosti vozila. Nudijo hitri servis vozila, saj so vključeni v verigo Bartog hitrih servisov, ki je največja mreža vulkanizerjev in avtomobilskih servisov v Sloveniji. Postavljen imajo tudi »hotel za gume«, kjer nudijo storitev skladiščenja pnevmatik v idealnih pogojih in predpisih s strani proizvajalcev gum. V vulkanizerskem salonu imajo tudi avtooptiko, kjer lahko opravijo meritve diagnoze geometrije podvozja avtomobila (<https://www.vulkanizerstvo-furlan.si/>).

Pohvalijo se lahko z naslovom Good Year partner leta, ki ga prejemajo že 18 let zaporedoma. Njihove glavne vrednote so vrhunska kvaliteta storitev, zanesljivost in hitra odzivnost, natančnost, odlično razmerje med kvaliteto in ceno, maksimalno posvečanje strankam, držanje zastavljenih rokov, dolgoletne izkušnje in zadovoljstvo strank. V podjetju poleg šestih družinskih članov trenutno dela sedemindvajset zaposlenih. Dne 16.01.2014 so prejeli Certifikat bonitetne odličnosti, kar pomeni, da spadajo med slovenske poslovne subjekte, ki so upravičeni do uporabe statusa AAA kot simbola ocene bonitetne odličnosti. Njihov moto je: »Naše delo je vaša varnost« (<https://www.vulkanizerstvo-furlan.si/>).

Slika 2: Logotip podjetja



Vir: <https://www.vulkanizerstvo-furlan.si/>

2.2 Metodologija

Praktični del moje zaključne strokovne naloge je sestavljen iz ankete in intervjuja. Intervju sem izvedla z ustanoviteljem podjetja Vulkanizerstvo Furlan, g. Francem Furlan, 10.6.2020, anketo pa so mi izpolnili zaposleni v podjetju. Intervju sestavlja 10 vprašanj, ki se navezujejo predvsem na to, kaj vpliva na stres v podjetju, kdaj je najbolj prisoten, kaj nadrejeni naredijo, da zmanjšajo vpliv le tega in kako se to kaže v učinkovitosti zaposlenih. Anketo, ki je namenjena zaposlenim v podjetju Vulkanizerstvo Furlan, sestavlja deset vprašanj zaprtega tipa o tem kdaj občutijo največ stresa na delovnem mestu, kaj ga povzroča, kako se spopadajo s tem in kaj je na delovnem mestu njihova največja motivacija, izpolnili so jo v začetku meseca junija 2020. Anketa je bila anonimna, z namenom, da bi pridobila čim bolj iskrene odgovore in ker gre za vprašanja, na katere je lažje odgovoriti, brez da bi zaupali ime in priimek. Vprašanja iz intervjuja in anketa so predstavljena v prilogah. Ti dve metodi sem izbrala, ker menim, da je v mojem primeru to najboljši način, da zberem relevantne podatke in dobim celovit pogled na dogajanje ter značilnosti v podjetju glede stresnih situacij.

2.3 Analiza

Pri analizi bom v dveh podpoglavjih predstavila ugotovitve, ki sem jih izvedela v intervjuju ter grafikone, tabele in opise odgovorov, katere sem pridobila s pomočjo ankete. Zbrani podatki in informacije so mi bili v pomoč pri sestavljanju slike o stanju stresa v podjetju, kako se zaposleni ter direktor spopadajo s stresnimi situacijami ipd., hkrati sem tako lažje opredelila priporočila, za boljše obvladovanje stresa v podjetju Vulkanizerstvo Furlan in prišla do zaključka.

2.3.1 Analiza intervjuja

V intervjuju me je zanimal predvsem pogled direktorja in kako on vidi stresne situacije. Povprašala sem kaj povzroča največ stresa, kako takrat motivirajo zaposlene, kakšna se jim zdi delovna učinkovitost zaposlenih v stresnih situacijah. Analiza intervjuja je predstavljena v nadaljevanju, vprašanja, ki sem jih zastavila pa so prikazana v prilogi 1.

V intervjuju z direktorjem podjetja Vulkanizerstvo Furlan, gospodom Francem Furlanom, sem izvedela, da imajo največ gneče pred 15. novembrom, saj je takrat zakonsko določena menjava gum in tako veliko posameznikov pride na menjavo zadnji čas. Čeprav je zakonsko določena menjava tudi 15. marca takrat nimajo pretirane gneče, saj se stranke bolj porazdelijo na druge dneve. Velika gneča in različni tipi strank pa med zaposlene prinesejo tudi več stresa kot bi ga doživeli sicer. Gnečo znajo obvladovati, tako da jim to ne povzroča pretiranega dodatnega stresa, saj iz dolgoletnih izkušenj vedo, kdaj morajo biti pripravljene na povečan obseg dela v določenih obdobjih v letu (predvsem v novembru in marcu), zato že vnaprej planirajo prave zaloge, prave delovne skupine, prilagojen delovni čas ipd. Kot pravi g. Franc so takšnega obsega dela »že navajeni« in jim zato ne povzroča večjih težav, saj se znajo organizirati, vedo do katerih točk lahko gredo, kaj zmorejo, kaj lahko naredijo v določenem času in kaj lahko obljubijo ter se teh načrtanih okvirjev potem tudi držijo, da ne naredijo situacij bolj problematičnih oziroma stresnih.

G. Furlan je izpostavil, da največ stresa povzročijo različni tipi strank in ne preobremenitev z delom, saj se na delo in tempo le tega da navaditi, stranka pa je vsaka drugačna, vsaka sabo prinese svoje težave, ima vsaka svoje zahteve in se je temu težje prilagoditi. Poudaril je, da ima včasih stranka slab dan, prinese sabo kakšen problem od doma, predolgo čaka na meji in potem stranke to nervozno, stres stresajo nanje, pa v resnici niso nič krivi. Včasih stranka ne pozna dimenzije svojih gum in je zaradi tega pod stresom, težave znajo nastopiti tudi pri tem, da si določeni kupci želijo, da jih postreže točno določeni zaposleni. V takšnih situacijah je zelo pomembno, da zaposleni ostanejo mirni, se umirijo pred stranko, pomagajo stranki pri nakupu, ji svetujejo, po drugi strani pa da si zaposleni pomagajo tudi med sabo. Poudaril je, da je v njihovem kolektivu medsebojna pomoč ključnega pomena, saj nekdo lažje obvladuje določene situacije, se prej umiri kot kdo drug. Za nekoga so nekatere situacije zelo stresne, za drugega ne, zato je pomembno, da si zaposleni pomagajo, priskočijo na pomoč, tako da kdo drug postreže stranko in sodelavca reši iz situacije, ki je bila njemu preveč stresna.

Ko so v podjetju pod stresom se seveda spremeni tudi vzdušje, ozračje postane bolj napeto v stresnih situacije. G. Franc opaža spremembe tudi pri sebi, na primer, ko je pod stresom podzavestno rahlo povzdigne glas, glasneje govori v telefon, naredi kakšno bolj energično kretno, je bolj razdražljiv v tistem trenutku. Kot direktor podjetja raje kar sam prevzame kakšno situacijo, ki je zaposlenim večji zalogaj in tako razbremeni ostale.

Kot je dejal g. Franc Furlan zaposlene v stresnih situacijah najbolj motivira dobra beseda, spodbuda, pohvala, podpora ter tudi kakšna nagrada. Da se zaposleni lažje spoprimejo s stresom in le-tega tako tudi lažje obvladujejo, v podjetju nekajkrat letno organizirajo izobraževanja in delavnice. Nazadnje so imeli predavanje z gospodom Robertom Andolšek, ki je zaposlenim pokazal nekaj tehnik ter načinov, s katerimi lahko dosežejo, da so situacije manj stresne in da znajo do njih pristopit na pravi način. Predlagal jim je, da stvari delajo sistemsko in ne stihijsko, saj so tako tega načina, postopkov naučeni, navajeni in je zato lahko določena zadeva oziroma situacija manj stresna. G. Franc je omenil, da izraz coaching pozna, vendar se ga ne poslužuje, mogoče so edino primer le-tega predavanja z g. Andolšek, saj ta zaposlenim predstavi, pomaga, pove stvari, da se ti lahko lažje spoprijemajo s stresom in spoznajo načine ter pristope kako ga bolje obvladovati. Dostikrat organizirajo kakšne piknike, družinske dneve, teambuldinge za zaposlene, da se sprostijo, pozabijo na delo, se povežejo, spoznavajo in tako potem tudi v podjetju lažje delujejo pod manjšim pritiskom oziroma stresom.

G. Franc ocenjuje, da zaposleni zagotovo lažje in boljše delajo, ko niso pod stresom, vendar se zaveda, da je zelo težko izmeriti in oceniti, kako to vpliva na njih ter na delovno učinkovitost. Meni, da nekateri v stresnih situacijah še bolj učinkovito delujejo, so še bolj predani delu in lažje speljejo nalogo do konca. Spet drugi pa, ko dosežejo neko točko, ki je preveč obremenjujoča, lahko postanejo manj učinkoviti, manj poslušni in težje najdejo rešitev v tem stresnem trenutku. Ampak vse to je del različnih posameznikov, nekateri določene stvari lažje prenesejo oziroma si prilagodijo situacijo, da ta več ni toliko stresna, spet drugi bodo mogoče takšno stvar še bolj obremenili in je ne bodo morali dokončati, dokler jim kdo ne bo pomagal in obratno. Zato je pri obvladovanju stresa v podjetju Vulkanizerstvo Furlan ključna ter potrebna medsebojna pomoč ter motivacija, da tako zaposleni lažje delujejo in so manj izpostavljeni stresu.

2.3.2 Analiza ankete

Z anketo sem želela predvsem pridobiti mnenje zaposlenih in izvedeti ali in kako občutijo stresne situacije. Zanimalo me je kolikokrat so na delovnem mestu izpostavljeni stresu, kakšno se jim zdi njihovo delo, kaj jim povzroča največ stresa, kaj jih motivira, kako se sami spopadajo s stresnimi situacijami, kaj naredijo, da se po naporu dnevu sprostijo in ali zanj sami pri sebi prepoznati znake stresa. Odgovore sem predstavila v obliki grafikonov in tabel, saj se mi je to zdelo najbolj pregledno glede na strukturo vprašanj.

Anketo je izpolnilo 27 zaposlenih, od tega 21 moških in 6 žensk. V podjetju se delovna doba zaposlenih zelo razlikuje. Eden je z njimi že od samega začetka, torej 25 let, trije so zaposleni že okoli 20 let, štirje so pri njih okoli enega leta, največ pa jih je zaposlenih od 5 do 13 let, tako

da povprečna delovna doba v podjetju Vulkanizerstvo Furlan znaša 9,5 let. Anketa je vidna v prilogi 2.

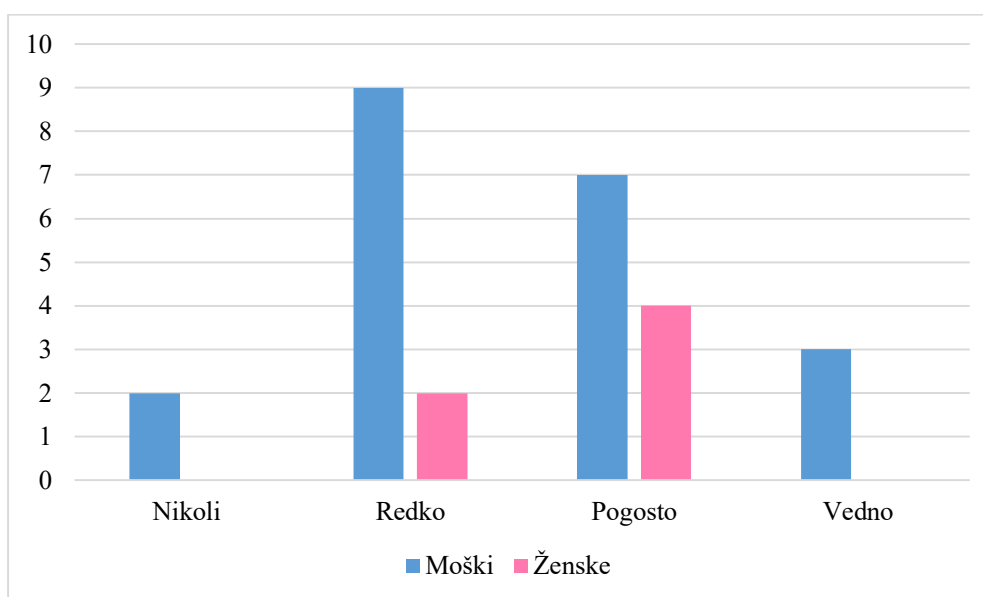
Tabela 7: Starost zaposlenih

STAROSTNA SKUPINA	ŽENSKES	MOŠKI
18-25	1	3
26-35	2	9
36-45	2	8
46-55	1	/
56-65	/	1

Vir: lastno delo.

Poleg spola me je zanimala tudi njihova starost, saj sem želela izvedeti, ali tudi to vpliva na občutenje stresa. V tabeli 7 so predstavljene starostne skupine in število zaposlenih. Vidimo, da največ zaposlenih spada v starostni skupini 26-35 in 36-45. Zdi se mi, da starost ni toliko odvisna koliko boš izpostavljen stresu, lahko so tudi mlajše osebe enako pod stresom kot starejše. Na stres vpliva veliko dejavnikov poleg spola in starosti, tudi delovna doba, osebnostne lastnosti, značilnosti delovnega mesta in tako dalje.

Slika 3: Q4 Kako pogosto ste na delovnem mestu izpostavljeni stresu?



Vir: lastno delo.

Na sliki 3 vidimo, da so moški največkrat obkrožili redko, ženske pa pogosto, iz tega sklepam, da so moški redkeje izpostavljeni stresu, vendar zopet ne vsi. Kaj zaposlenim povzroča največ stresa pa sem povprašala v vprašanju 6, ki je predstavljeno v nadaljevanju. Starost nima tolikšnega vpliva, saj so tako starejši kot mlajši odgovarjali z redko in pogosto. Nekoliko bolj izstopa delovna doba, saj so tisti ki so dlje zaposleni večkrat obkrožili pogosto kot redko, na

primer dva moška zaposlena, ki sta izbrala odgovor nikoli, nista zaposlena še niti eno leto. Odvisno pa je tudi kje delajo, ženske, saj vse delajo v trgovini in imajo več stika s strankami, so vse razen dveh, ki sta zaposleni eno in štiri leta, obkrožile, da so stresu izpostavljene pogostokrat, iz tega sklepam, da na izpostavljenost stresnim situacijam vpliva tudi to katero delo opravljaš.

Tabela 8: Q5 Koliko se strinjate z naslednjimi trditvami glede vašega delovnega mesta?

	1	2	3	4	5
Je zanimivo	/	5	7	1	14
Je težavno	/	5	8	13	1
Je raznoliko	/	2	7	4	14
Je obremenjujoče	3	5	10	6	3
Omogoča napredovanje	3	3	9	7	5
Se s sodelavci razumete	/	/	4	8	15
Omogoča izobraževanja	/	2	11	2	12

Vir: lastno delo.

V tabeli 8 je predstavljeno peto vprašanje, kjer sem zaposlene vprašala, kakšno se jim zdi njihovo delo. Pri tem je 1 pomenilo, da se z navedenimi trditvami sploh ne strinjajo, 5 pa da se popolnoma strinjajo. Razberemo lahko, da se večini njihovo delo zdi zanimivo, raznoliko in da se v kolektivu zelo dobro razumejo. Delo se jim zdi delno obremenjujoče in težavno, kar je lahko kdaj tudi izvor stresa. Po večini so se strinjali, da je v podjetju mogoče napredovati ter da imajo možnosti izobraževanja.

Tabela 9: Q6 Kaj vam na delovnem mestu povzroča največ stresa?

	Nikoli	Redko	Pogosto	Vedno
Nadure	12	11	3	1
Izmensko delo	13	7	5	2
Stranke	2	11	11	3
Sodelavci	6	18	3	/
Nadrejeni	5	18	3	1
Prevelik obseg dela	5	11	11	/
Zahtevne delovne naloge	6	16	5	/
Preveč različnih nalog	5	15	7	/
Časovni pritiski	3	10	14	/
Pomanjkljive informacije	5	15	7	/

Vir: lastno delo.

V tabeli 9 so predstavljeni odgovori na deveto vprašanje, kjer me je zanimalo kaj zaposlenim na delovnem mestu povzroča največ stresa. Iz tabele je razvidno, da največ stresa povzročajo stranke, predvsem tistim, ki so ves čas z njimi v stiku. Lahko bi rekli, da nekoliko več stresa prinesejo tudi časovni pritiski ter prevelik obseg dela, sploh v času večjih gneč. V podjetju se dobro razumejo, saj jih je večina označila, da jim sodelavci in nadrejeni redko povzročajo stresne situacije. Vidimo, da jim pomanjkljive informacije, nadure, izmensko delo, zahtevne in različne delovne naloge, ne povzročajo prevelikega stresa, saj jih je večina pri teh trditvah označila možnost redko oziroma nikoli.

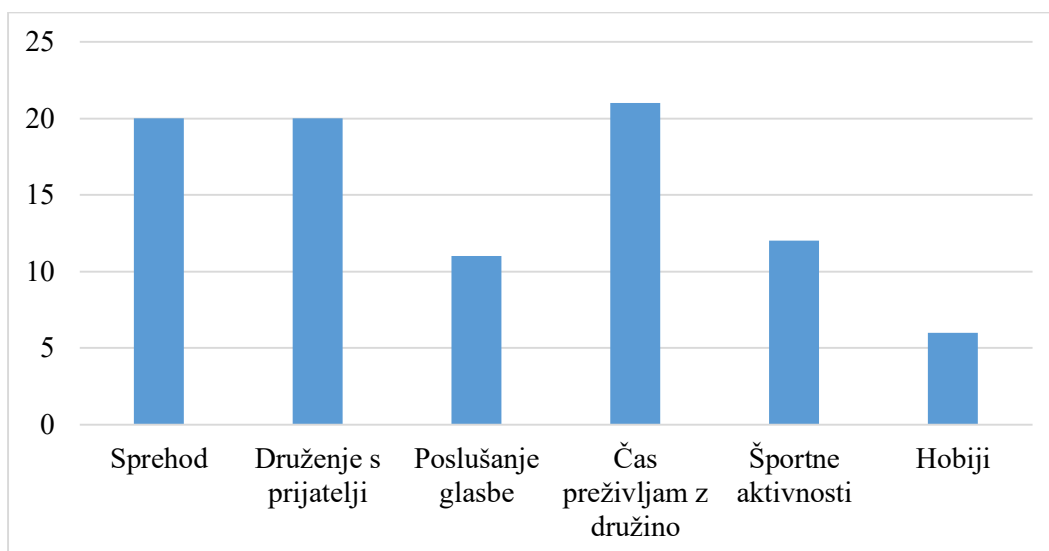
Tabela 10: Q7 Kakšni simptomi kot posledica stresa se pojavljajo pri vas?

	Nikoli	Redko	Pogosto	Vedno
Odpor do dela	13	14	/	/
Slabša motivacija	7	17	3	/
Občutek preobremenjenosti	3	16	8	/
Ne dokončanje nalog, lotevanje vedno novih nalog	2	16	8	1
Nizka produktivnost	9	16	1	1
Slabša koncentracija	4	19	4	/
Pozabljivost	2	18	7	/
Glavoboli	11	12	4	/
Nespečnost	9	16	2	/
Spremembe v apetitu	15	12	/	/
Različne bolečine	10	12	5	/
Nenehna skrb	7	13	7	/

Vir: lastno delo.

Iz tabele 10 lahko vidimo kateri simptomi kot posledica stresa so pri zaposlenih v podjetju Vulkanizerstvo Furlan najbolj pogosti. Za večino navedenih simptomov so označili, da jih redko občutijo. Malenkost pogosteje zaznavajo občutek preobremenjenosti, to da ne dokončajo nalog oziroma se lotevajo vedno novih, pozabljivost, bolečine ter skrb.

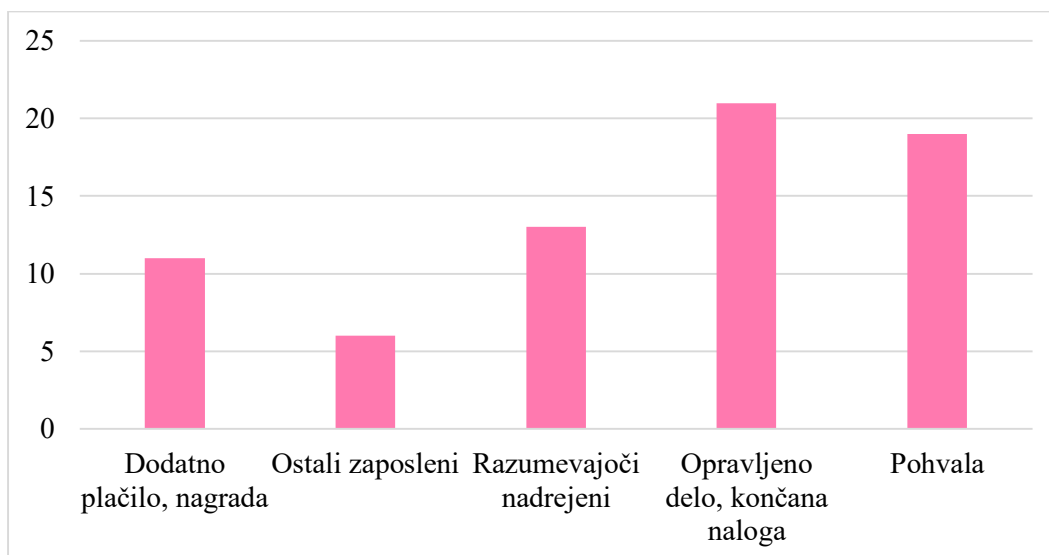
Slika 4: Q8 Katere tehnike sprostitve poznate in jih uporabljate doma?



Vir: lastno delo.

Na sliki 4 vidimo, katerih sprostitve se najraje poslužujejo zaposleni, ko se vrnejo iz dela domov. Prevladuje čas, ki ga preživijo z družino, sprehod in druženje s prijatelji. Šest jih je navedlo tudi svoje hobije, kateri pa so igranje na instrumente, delo okoli hiše, sestavljanje sestavljanke, igranje namiznih iger, kolesarjenje in vožnja z motorjem.

Slika 5: Q9 Kaj vas na delovnem mestu, ko ste pod stresom, najbolj motivira?

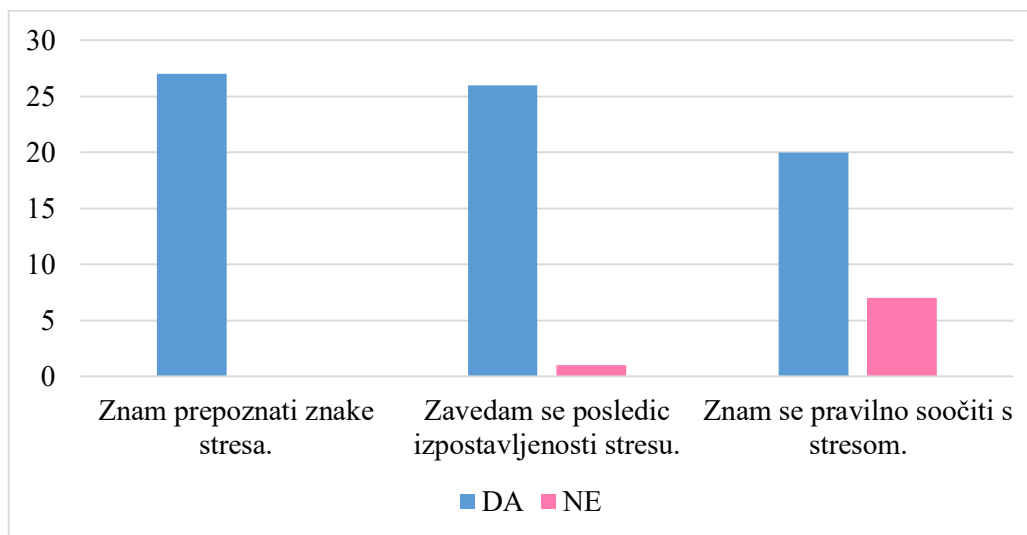


Vir: lastno delo.

Na sliki 5 so predstavljeni odgovori na vprašanje o tem, kaj zaposlene na delovnem mestu najbolj motivira, ko so pod stresom. Odgovora, ki prevladujeta sta opravljeno delo oziroma končana naloga in pohvala, 13 jih motivirajo tudi razumevajoči nadrejeni, sledi dodatno plačilo

oziroma nagrada, kar je izbralo 11 zaposlenih. Šest pa jih je obkrožilo tudi odgovor, da jih motivirajo njihovi sodelavci.

Slika 6: Q10



Vir: lastno delo.

Pri zadnjem, desetem, vprašanju sem ugotovila, da vsi zaposleni znajo prepoznati znake stresa, da se vsi, razen enega, zavedajo posledic izpostavljenosti stresu, pri zadnji trditvi pa jih je dvajset označilo, da se znajo pravilno soočiti s stresom, sedem pa jih je odgovorilo z ne, da se ne znajo pravilno soočiti. Te ugotovitve so predstavljene na sliki 6.

2.4 Priporočila

V podjetju Vulkanizerstvo Furlan se kar dobro spopadajo s stresnimi situacijami in tudi skrbijo, da jih zaposleni čim manj občutijo, kljub temu pa bi jim priporočala nekaj izboljšav, ki bi še bolj pripomogle k temu, da bi se stres v podjetju zmanjšal in bil bolj obvladljiv.

Priporočala bi jim naslednje:

Sistem naročanja. Mogoče bi nastanek večjih gneč in s tem povezanega prevelikega obsega dela, rešili s pomočjo naročanja. S tem bi lahko stranke naročili na menjavo točno določen dan in uro, da bi lahko kupec prišel na vrsto pravočasno ter ne bi zaradi čakanja postal slabe volje in potem to nejevoljo prenašal na druge. Po drugi strani pa se zavedam, da je to lažje napisati kot storiti, saj se lahko stranke tega ne bi držale, bi prišle prej ali zamujale, hkrati pa bi lahko v tem času prišle tudi druge, ki niso rezervirali termina in bi spet nastala gneča ali pa tiste, ki so si rezervirale termin, ne bi prišle na vrsto pravočasno ter bi bile zaradi tega slabe volje, kar pa bi lahko posledično tudi zaposlenim povzročilo dodaten stres.

Dodatna usposabljanja. S tem ciljam na to, da bi lahko usposobili dodatnega delavca, ki je že zaposlen, da bi lahko prevzel kakšno delo v trgovini, ko tam nastane velika gneča in bi tako

lažje obvladovali zahteve strank in posledično s tem tudi stres. Predlagala bi še kakšnega dodatnega študenta v tistih mesecih, ko je prometa več, da bi opravljala rutinska dela, ki zaposlenim jemljejo čas ter bi se ti lahko bolj posvetili strankam, ki bi bile posledično bolj zadovoljne in bi povzročale manj stresnih situacij.

Izobraževanja. Čeprav sem v analizi ankete in intervjuja ugotovila, da so izobraževanja že mogoča in da potekajo tudi na temo obvladovanja stresa, sem mnenja, da bi morali uvesti še kakšno dodatno, na temo tehnik spopadanja s stresom in ravnanja s strankami, s tem bi zaposlenimi pridobili nove veščine in znanja, ki bi jim lahko olajšala delo.

Teambuildingi, druženje. Druženje in povezovanje vedno pomaga, da je vzdušje kjer delaš bolj sproščeno. Glede na to, da se kolektiv dobro razume, bi bilo smiselno imeti še kakšno druženje več kot ga imajo. S tem bi pripomogli k temu, da bi se zaposleni še bolj povezali ter potem tako lažje sodelovali, si pomagali in skupaj ustvarjali prijetno delovno klimo.

Vsak zase. Veliko pa je odvisno od vsakega posameznika, tako je to priporočilo bolj splošno, saj vsak drugače doživlja stresne situacije, zato se tudi vsak drugače spopada z njimi. Nadrejeni ti le te lahko olajšajo, kako pa boš ti reagiral in kaj boš naredil zase pa je odvisno od vsakega posameznika. Pomembno je, da najdeš čas zase, se spočiješ, sprostiš, greš na sprehod ali počneš nekaj v čemer uživaš in si tako nabereš energije za nov delovni dan.

SKLEP

V zaključni nalogi sem ugotavljala, kako v podjetju Vulkanizerstvo Furlan obvladujejo stres. Izvedela sem, da jim stresne situacije uspe dobro obvladati in poskrbeti, da zmanjšujejo izpostavljenost zaposlenih stresu. S tem ko v podjetju poskrbijo, da se zaposleni dobro počutijo, je tudi poslovanje boljše.

Čeprav zna biti delo obremenjujoče in težavno, se zaposlenim zdi to kar počnejo zanimivo ter raznoliko in se dobro razumejo med seboj ter z nadrejenimi. Pomembno je, da je delo raznoliko, ne monotono, saj je potem lažje in bolj zanimivo delati, kar lahko zmanjša stres, saj se zaposleni lažje zamotijo. Ugotovila sem, da največ stresa zaposlenim povzročajo stranke in časovni pritiski ter občasno prevelik obseg dela, kar je povezano predvsem z gnečami. Pri Vulkanizerstvo Furlan dobro skrbijo za to, da se stresne situacije primerno obvladujejo. Nadrejeni znajo pohvaliti zaposlene, jih nagraditi za dobro opravljeno delo in jih tako motivirati, kar veliko pomeni, saj potem grede zaposleni lažje čez stresno situacijo in izpeljejo nalogo do konca. Poudarjajo tudi medsebojno pomoč, saj se jim ob napornih dnevih zdi najbolj pomembno to, da si zaposleni priskočijo na pomoč in tako en drugemu pomagajo iz zagate.

Ugotovila sem, da na to ali si pod stresom na delovnem mestu ali ne, ne vpliva toliko starost zaposlenega, ampak predvsem delovna doba. Tisti, ki so zaposleni dlje časa, so v anketi namreč večkrat označili, da so na delovnem mestu pogosto pod stresom kot tisti, ki v podjetju niso zaposleni toliko let. Menim, da je to odvisno predvsem od tega, da so tisti, ki so v podjetju že

dlje časa bolj navajeni rutine in se jim je težje prilagajati kot tistim, ki so v podjetje prišli kasneje. Veliko pa je odvisno tudi od značilnosti delovnega mesta, saj so tisti, ki več delajo s strankami, imajo več odgovornosti bolj izpostavljeni stresu.

Stres vpliva tudi na delovno učinkovitost. Kot mi je povedal gospod Franc Furlan, so zaposleni brez dvoma bolj učinkoviti, ko niso izpostavljeni stresu. Je pa res, da je vse odvisno od posameznika. Nekateri se lažje, spet drugi težje spoprimejo s stresno situacijo. Eni so v takšnih situacijah še bolj predani delu in odločeni, da bodo stvar izpeljali do konca, nekateri pa takrat manj poslušajo ter težje najdejo rešitev kot bi jo v mirnem obdobju.

V anketi sem zaposlene povprašala katere tehnike sproščanja uporabljajo doma in ali znajo prepoznati znake stresa ter se spoprijeti z njim. Največkrat za sprostitev izberejo preživljanje časa z družino ali prijatelji in sprehod. Izvedela sem, da znajo prepoznati znake stresa, se zavedajo posledic, ki jih povzroča predolga izpostavljenost stresnim situacijam ter da se jih večina zna pravilno soočiti s stresom.

Prav tako lahko dodaten stres v podjetju povzročijo nepredvidljive situacije kot na primer pojav novega korona virusa, v letošnjem letu. V takšnih situacijah je najtežje to, da ne veš kako se bodo stvari razvijale, to pa vpliva tako na lastnike kot zaposlene. V podjetju Vulkanizerstvo Furlan so se lastniki morali soočiti s padcem prometa, manjšim obsegom dela in preusmeritvijo večino prodaje na spletno trgovino v preteklih mesecih, vse to je zahtevalo veliko prilagajanja in dilem, kar pa je povzročilo tudi večji napor. Takšne razmere so vplivale tudi na zaposlene, saj niso vedeli kdaj se bodo lahko vrnil na delovno mesto. Menim, da so se v Vulkanizerstvo Furlan na vpliv korona virusa zelo dobro odzvali in se prilagodili, tako spremembam kot stresu.

Potrebno se je zavedati, da stres postaja vedno bolj odmevna tematika, vedno več je poudarka na psihi, saj so ljudje preobremenjeni, to pa je vzrok tudi za številne bolezni. Težava nastopi, ko ljudje nočejo priznati, da so pod stresom oziroma, da doživljajo dosti psihičnih naporov. Menim, da si je v trenutkih, ko smo zelo izpostavljeni stresu, potrebno vzeti čas, zadihati, se spočiti in si nabrati energije, da potem lažje delujemo tako v osebnem kot profesionalnem življenju ter smo tako bolj zbrani in učinkoviti.

LITERATURA IN VIRI

1. Bilban, M., Mrak, J., Potočnik, B., Bizjak, E., Karan, M., Lambergar, J., Šinkovec, M., Praštalo, R., Podjed, K., Mikačič Turnšek, M., Dragović, T., Frisch, E., Kokelj, M. & Šemrl, K. (2014, maj). Coaching za več zdravja in dobrega počutja zaposlenih. *Zbornik prispevkov 5. konference kariernih coachev*. Ljubljana: Glotta Nova.
2. Božič, M. (2003). *Stres pri delu: priročnik za prepoznavanje in odpravljanje stresa pri delu poslovnih sekretarjev*. Ljubljana: GV Izobraževanje.
3. Carnegie, D. (2012). *Premagajte skrbi in stres*. Tržič: Učila International.
4. Cartwright, S. & Cooper, C. L. (1997). *Managing workplace stress* (Vol. 1). California: Sage.
5. Cooper, J. (2018). 8 ways to collaborate on stress. *Occupational Health & Wellbeing*, 70(3), 25-25.
6. Holman, D., Johnson, S. & O'Connor, E. (2018). Stress management interventions: Improving subjective psychological well-being in the workplace. V E. Diener, S. Oishi & L. Tay (ur.), *Handbook of well-being*. Salt Lake City, UT: DEF Publishers. DOI:nobascholar.com
7. Jakšič, J. (2019). Stres v delovnih organizacijah. *Slovenski kadrovski kongres 2020*, 51.
8. Kunc, P. (2017). *Kako odpraviti stres ... za vedno*. Ljubljana: Institut Scientis.
9. Kvas, A., Kaučič, B. M. & Sima, Đ. (2009). Preprečimo, da nas stresa stres na delovnem mestu. *Utrip*, 17(12), 50.
10. LeBlanc J., N. & Marques, L. (2019, 17. april). *How to handle stress at work*. Pridobljeno 12. oktobra 2019 iz <https://www.health.harvard.edu/blog/how-to-handle-stress-at-work-2019041716436>
11. Meško, M., Štihec, J., Meško Štok, Z. & Karpljuk, D. (2010). Razlike med spoloma pri nekaterih simptomih stresa ter intenzivnost doživljanja stresnih simptomov. *Management*, 5(2), 149-161.
12. Michie, S. (2002). Causes and management of stress at work. *Occupational and environmental medicine*, 59(1), 67-72.
13. Middleton, K. (2014). *Stres: kako se ga znebimo*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
14. Peterson, C. (2018). *Stress at work: A sociological perspective*. Boca Raton: CRC Press.
15. Sadar, N. Č. (2002). Stres na delovnem mestu. *Teorija in praksa*, 39(1), 81-102.
16. Scott, E. (2019, 1. avgust). *9 simple ways to deal with stress at work*. Pridobljeno 12. oktobra 2019 iz <https://www.verywellmind.com/how-to-deal-with-stress-at-work-3145273>
17. Seaward, B. L. (2017). *Managing stress*. Jones & Bartlett Learning.
18. Segal, J., Smith, M., Segal, R. & Robinson, L. (2019). *Stress Symptoms, Signs, and Causes*. Pridobljeno 15. oktobra 2019 iz <https://www.helpguide.org/articles/stress/stress-symptoms-signs-and-causes.htm>
19. Stranks, J. (2005). *Stress at work*. London: Routledge.

PRILOGE

Priloga 1: Intervju z direktorjem g. Francem Furlan

1. Kdaj je v vašem podjetju prisotnega največ stresa?

Franc Furlan: »Ob največji gneči, običajno je to takrat pred 15.11., takrat je najbolj kritično. Marca niti ni toliko kritično, razen takrat, ko se nekdo zadnjo minuto spomni, predno ima neko daljše potovanje, da zdaj bi pa rabil nujno gume in če jih slučajno nimamo, takrat je potem panika in takrat mi rešujemo od nekoga drugega paniko, s tem pa ta stres pride na nas, ne«.

2. Kako obvladate napete situacije?

Franc Furlan: »Prvo umiriti se sploh pred stranko, zato da čim manj, te bi rekel, nervoze ali pa stresa prenašaš na druge, pol pa med seboj, da si pomagamo, en drugemu takrat«.

3. Kakšno je vzdušje, kaj se spremeni?

Franc Furlan: »Vzdušje je seveda bolj napeto v stresnih situacijah. Spremembe se mogoče odražajo tudi v tem, da mogoče, ko si bolj pod stresom rahlo povzdigneš glas, glasneje govoriš v telefon, mogoče kako kretnjo bolj energično narediš, si tudi mogoče bolj razdražljiv takrat«.

4. Kako učinkoviti so ostali zaposleni, ko so primorani delati pod stresom?

Franc Furlan: »Pa jaz mislim, da so oni že kar navajeni malo na ta ritem, na ta tempo, na te situacije, ki pripeljejo do tega, da je nek dogodek bolj stresen. Za nekoga je že stresno, ne vem, če ne ve dimenzije svoje gume, pa jim zaposleni pomagajo, da jim povejo, kakšno dimenzijo ima avto, za nekoga je stresno, ko more sam zapeljati avto na dvigalko, pa ga mi zapeljemo, to so čisto različne situacije stresa in stadiji stresa kot takega in načinov zakaj je nekdo lahko pod stresom. Mogoče je imel kdaj slabo izkušnjo pa mu je to sedaj stresno, ne«.

4.1 Kaj pa zaposleni?

Franc Furlan: »Zaposleni pa mogoče, če že pozna stranko in da ve, da je takšen tip stranke, ki je težek, komplicira, da ima milijon želja, nekih pripomb vedno, včasih potem raje prepusti stranko drugemu, ki bo mogoče to lažje speljal, je tega bolj navajen. Ali pa včasih je tudi težava, da nekatere stranke ne marajo, da jih ženska streže in zato, da si prihranimo zaplete na nek način, če ni druga, ja bo zaposlena seveda speljala situacijo do konca, če pa je druga rešitev, nas je pa kar nekaj tam, tako da si lahko pomagamo en drugemu in da takšno stranko drug prevzame in si tako pomagamo iz stresnih situacij, saj kot sem že rekel, je lahko enemu nekaj stresno, drugemu pa ne. Mogoče je včasih tudi kateri ženski nerodno, ne vem da ji moški svetuje in pomaga ter zato raje vidi, da jo ženska postreže, tako da je ključno, da si en drugemu pomagamo«.

4.2 Kako se potem to pozna na delovni učinkovitosti?

Franc Furlan: »Določeni v takšnih situacijah še bolj učinkovito delujejo, še bolj bom rekel, naredijo tisto stvar do konca ali pa so še bolj predani tistemu delu. Eni pa pač, če pridejo čez neko točko, se zmanjša, lahko manj poslušajo, ko so pod stresom, težje kako rešitev najdeš kot bi jo pa v nekem mirnem obdobju«.

5. Se pravi bi rekli, da največ stresa povzročijo različni tipi strank, ne preobremenitev z delom?

Franc Furlan: »Ja ja, tako. Tudi imaš kakšen ponedeljek, ko se je nekdo narobe vstal, včasih kdo kako stvar prinese od doma že. Prevelik obseg dela, bi rekel da ni problem, smo že navajeni, vsi so zorganizirani, vemo do katere točke lahko, kaj zmoremo, kaj lahko naredimo, kaj lahko obljubimo in se tistega kar pol držimo, ni to toliko problematično oziroma stresno«.

6. Ste že omenili, da se trudite zmanjšati stres v podjetju tako, da si pomagata med sabo, imate še kakšne druge načine, s katerimi poskušate zmanjšati stres, npr. teambuilding ali kaj drugega?

Franc Furlan: »Tudi to, nazadnje smo imeli z Robertom Andolšek, on nam je pokazal nekaj tehnik, na kakšen način se da neke stvari, lažje speljat, da so manj stresne, pa da maš pač, sistemsko, da delaš in, če neko stvar delaš vedno sistemsko, si jo naučen, si jo navajen in ni pol neka zadeva toliko stresna kot če delaš neko stvar stihjsko. Z njim smo imeli kar nekaj izobraževanj, letos 4 krat«.

7. Se vam zdi da stres vpliva na vašo delovno učinkovitost?

Franc Furlan: »To bi pa kdo drug lažje ocenil kot sam. V bistvu, kaj je meni najtežje, delo ki ga moram jaz narediti, je če pride do kakšne reklamacije oziroma kakšna stranka, ki je imela neko neprijetno izkušnjo, ki je lahko naša krivda ali pa niti ni vezana na nas, na primer nekdo predolgo stoji na meji pa smo mi krivi za to, takšne stvari, če pride do tega, da je le nekdo preveč razburjen ali pa ne vem hoče to na nek način prenesti na kakšnega zaposlenega, takrat jaz te stvari umirjam. Tako imaš ljudi, ki jim lahko dopoveš, imaš pa tudi ljudi, ki mu ne gre in mu pač daš tisti njegov prav in si tako mogoče najhitreje gotov, čeprav včasih ne moreš«.

8. Kdaj menite, da kolektiv dela boljše, ko je situacija malenkost stresna ali v bolj umirjenem okolju?

Franc Furlan: »Boljše delajo, ko niso pod stresom, to definitivno, samo kako to izmeriti, na kakšen način to ocenjevati, je pa zelo težko«.

8.1 Se pa zaposleni znajo spoprijeti s stresno situacijo?

Franc Furlan: »Ja, ampak tako kot vsako stvar, eni bolj eni manj, eni lažje neko stvar prenesejo oziroma jo speljejo na neko pot, ki ni več stresna, eni pa mogoče kdaj kakšno stvar še bolj

zakomplicirajo kot je to potrebno in je lahko zato še bolj stresna in takrat pač mora nekdo drug vstopit in zadevo speljati, da je opravljena«.

9. Kako motivirate zaposlene v stresnih situacijah?

Franc Furlan: »Najbolj z besedami, najlažje s podporo, nagrajevanjem, pohvalami«.

10. Ste že slišali za izraz coaching, se ga poslužujete?

Franc Furlan. »Poznam, uporablja ga niti ne, veliko pridobiš z izkušnjami, da potem veš kako reagirati. Mogoče edino Robi je en primer tega coachinga, ki smo ga mi najel, da nam je neke stvari povedal, pomagal. Bistveno lažje on deluje za zaposlene kot pa na primer na mene in ženo. V vsakem primeru pa da neke nasvete, primere, smernice, ki ti pa tudi lahko pomagajo pri reševanju stresa«.

Priloga 2: Anketa

Pozdravljeni,

sem Nastja Volovec, študentka Ekonomske fakultete Ljubljana. V sklopu svoje diplomske naloge, v kateri proučujem stres na delovnem mestu, moram zbrati podatke, ki jih potrebujem, v praktičnem delu naloge. V ta namen Vas naprošam, da si vzamete nekaj minut časa in odgovorite na spodaj zastavljena vprašanja ter mi s tem pomagate. Anketa je popolnoma anonimna, zbrane podatke pa bom uporabila zgolj za namen diplomske naloge, zato Vas prosim, da odgovarjate čim bolj iskreno.

Hvala.

Q1 Spol

- Ženska
- Moški

Q2 V katero starostno skupino sodite?

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56-65

Q3 Koliko let že delate pri Vulkanizerstvu Furlan? (prosim napišite)

Q4 Kako pogosto ste na delovnem mestu izpostavljeni stresu? (obkrožite le en odgovor)

- Nikoli
- Redko
- Pogosto
- Vedno

Q5 Koliko se strinjate z naslednjimi trditvami glede vašega delovnega mesta? (v vsaki vrstici označite odgovor, kjer pomeni 1-se sploh ne strinjam in 5- se popolnoma strinjam)

	1	2	3	4	5
Je zanimivo					
Je težavno					
Je raznoliko					
Je obremenjujoče					
Omogoča napredovanje					
Se s sodelavci razumete					
Omogoča izobraževanja					

Q6 Kaj na delovnem mestu Vam povzroča največ stresa? (v vsaki vrstici označite odgovor)

	Nikoli	Redko	Pogosto	Vedno
Nadure				
Izmensko delo				
Stranke				
Sodelavci				
Nadrejeni				
Prevelik obseg dela				
Zahtevne delovne naloge				
Preveč različnih nalog				
Časovni pritiski				
Pomanjkljive informacije				

Q7 Kakšni simptomi kot posledica stresa se pojavljajo pri Vas? (v vsaki vrstici označite odgovor)

	Nikoli	Redko	Pogosto	Vedno
Odpor do dela				
Slabša motivacija				
Občutek preobremenjenosti				
Ne dokončanje nalog, lotevanje vedno novih nalog				
Nizka produktivnost				
Slabša koncentracija				
Pozabljivost				
Glavoboli				
Nespečnost				
Spremembe v apetitu				
Različne bolečine				
Nenehna skrb				

Q8 Katere tehnike sprostitve poznate in jih uporabljate doma? (obkrožite, možnih je več odgovorov)

- Sprehod
 - Druženje s prijatelji
 - Poslušanje glasbe
 - Čas preživljam z družino
 - Športne aktivnosti
 - Hobiji (prosim napišite kateri):
-

Q9 Kaj Vas na delovnem mestu, ko ste pod stresom, najbolj motivira? (obkrožite, možnih je več odgovorov)

- Dodatno plačilo, nagrada
- Ostali zaposleni
- Razumevajoči nadrejeni
- Opravljeno delo, končana naloga
- Pohvala

Q10 V vsaki vrstici označite da ali ne.

	DA	NE
Znam prepoznati znake stresa.		
Zavedam se posledic izpostavljenosti stresu.		
Znam se pravilno soočiti s stresom.		