

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA

**OBVLADOVANJE STRESA NA DELOVNEM MESTU V DOMU
STAREJŠIH OBČANOV**

Ljubljana, september 2017

VALERIJA VUKAN

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Valerija Vukan, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Obvladovanje stresa na delovnem mestu v domu starejših občanov, pripravljenega v sodelovanju s svetovalko red. prof. dr. Nado Zupan,

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 _____

KAZALO

UVOD	1
1 TEORIJA O STRESU	2
1.1 Opredelitev stresa	2
1.2 Znaki stresa.....	3
1.3 Dojemanje stresa.....	4
1.4 Posledice stresa.....	5
2 STRES NA DELOVNEM MESTU	5
2.1 Stres pri delu.....	6
2.2 Dejavniki, ki povzročajo stres na delovnem mestu	6
2.3 Stres zdravstvenih delavcev.....	9
3 OBVLADOVANJE STRESA NA DELOVNEM MESTU	12
3.1 Načini obvladovanja stresa.....	13
3.2 Obvladovanje stresa zdravstvenih delavcev	14
4 RAZISKAVA O STRESU NA DELOVNEM MESTU V DOMU STAREJŠIH OBČANOV.....	15
4.1 Opis Doma starejših občanov Kočevje.....	15
4.2 Metodologija.....	16
4.3 Rezultati ankete	17
4.3.1 Sociodemografske značilnosti anketirancev	17
4.3.2 Stres v domačem okolju.....	18
4.3.3 Stres na delovnem mestu.....	19
4.3.4 Povzročitelji stresa in njegovo premagovanje.....	21
4.3.5 Predlogi in želje za zmanjšanje stresa na delovnem mestu.....	23
4.3.6 Dodatne raziskave ob rezultatih ankete.....	23
4.4 Ključne ugotovitve in predlogi za obvladovanje stresa na delovnem mestu v Domu starejših občanov Kočevje	24
SKLEP	25
LITERATURA IN VIRI	27
PRILOGE	

KAZALO SLIK

Slika 1: Struktura zaposlenih po oddelkih (v %).....	17
Slika 2: Delovna doba v DSO Kočevje	18
Slika 3: Doživljanje stresa v domačem okolju	18
Slika 4: Prinašanje stresa iz domačega okolja na delovno mesto.....	19
Slika 5: Doživljanje stresa v domačem okolju in prinašanje stresa na delovno mesto	19
Slika 6: Doživljanje stresa na delovnem mestu	20
Slika 7: Prinašanje stresa z delovnega mesta domov	20
Slika 8: Doživljanje stresa na delovnem mestu in njegovo prinašanje z delovnega okolja domov.....	21
Slika 9: Povzročitelji stresa na delovnem mestu	22
Slika 10: Obvladovanje in premagovanje stresa na delovnem mestu	22
Slika 11: Predlogi in želje za manj stresno delo.....	23
Slika 12: Doživljanje stresa zaposlenih na delovnem mestu v DSO do 10 let.....	24
Slika 13: Doživljanje stresa zaposlenih na delovnem mestu v DSO nad 11 let	24

UVOD

Človek se je s stresom srečeval že v prazgodovini, ko se je boril za svoj obstoj in preživetje. Prav to počne tudi danes. Vsakdanje življenje nam prinaša izzive, na katere se moramo odzvati, bodisi na pozitiven bodisi negativen način. Prav taki in drugačni izzivi sprožijo stres. Mnogokrat se niti ne zavedamo, da smo se znašli v stresni situaciji, ker se nam zdi samoumevno, da smo se tako ali drugače odzvali. Velikokrat pa nas neki dogodek postavi v neugoden položaj. Takrat občutimo dejanski stres in iščemo rešitve ter pomoč, da dogodek preživimo na najmanj škodljiv način za naše zdravje.

Poznamo pozitivni in negativni stres (Božič, 2003). Pozitivni stres nas ne skrbi preveč, ker smo v takem trenutku pogosto veseli in zadovoljni. Negativni stres, pri katerem lahko posameznik občuti stisko, nezadovoljstvo, psihično in čustveno potrtost ..., pa lahko povzroči težave. Človek pogosto ne najde izhoda in potrebuje pomoč, da lahko premaga trenutno situacijo. Danes imamo na razpolago mnogo rešitev. Ob prebiranju literature in mnogih objav na internetnih straneh lahko najdemo izjemno veliko stresnih primerov ter načinov za njihovo reševanje. Vse več je tudi tehnik sproščanja, s katerimi lahko stres premagamo. Vsak posameznik si lahko izbere sebi ustrezen način sproščanja. Kljub temu pa se še vedno ne moremo izogniti negativnemu stresu, tako v zasebnem življenju kot na delovnem mestu.

Negativni stres je škodljiv tako individualno za posameznika kot za njegovo skupnost (Middleton, 2014). Organizacije se danes vse bolj zavedajo, da jim negativni stres povzroča manjšo produktivnost, slabšo kakovost in finančno izgubo. Mnogi strokovnjaki vse bolj preučujejo stres, saj je še vedno velika uganika. Intenzivno se trudijo spoznati stres, njegove znake, stopnje in povzročitelje ter načine njegovega preprečevanja in obvladovanja na različnih delovnih mestih.

Zaradi vsega navedenega sem za strokovno nalogo izbrala podobno temo. Kot študentka opravljam študentsko delo v Domu starejših občanov Kočevje (v nadaljevanju DSO). Zaposleni v DSO izvajajo različne poklice. Med študijskim delom opažam, kako ima vsak poklic svoje dobre in slabe lastnosti. Kadar opazujem zaposlene, se mi pogosto zdi, da je klima v organizaciji zelo dobra. Zaposleni so pogosto nasmejani in prijazni. Vsak opravlja svoje delo in si poleg tega vzame čas za posameznega stanovalca, njegovega svojca ali svojega sodelavca. Tu in tam pa opazim tudi koga, ki se mi zdi žalosten, zaskrbljen in zamišljen. Takrat pomislim, kaj preživlja ta oseba. Mogoče ima osebne težave, mogoče pa je doživel stres na delovnem mestu.

Največ zaposlenih je zdravstvenih delavcev. Prav oni so vse bolj izpostavljeni stresnim situacijam na delovnem mestu. Njihovo delo je vse bolj zahtevno in odgovorno. Kljub raznovrstnemu delu z osebami vodijo vse več dokumentacije. Tudi na njihovem področju si intenzivno sledijo novosti in tehnologije. Poleg tega se pri svojem delu pogosto srečujejo

z različnimi dejavniki, ki povzročajo stres, kot so: različne bolezni, smrti, stiki s stanovalci in njihovimi svojci, medsebojni odnosi s sodelavci in nadrejenimi ...

V teoretičnem delu strokovne naloge so predstavljeni stres, njegovi znaki in povzročitelji ter načini njegovega obvladovanja, ki sem jih pridobila iz literature.

Raziskovalni del vsebuje rezultate anonimne ankete, ki sem jo v začetku junija 2017 razdelila med zaposlene v DSO Kočevje. Na začetku ankete so podatki o spolu, oddelku in delovni dobi zaposlenih. Sledijo odgovori na vprašanja, ali zaposleni doživljajo stres v domačem okolju in ga prenašajo na delovno mesto ter ali doživljajo stres na delovnem mestu in ga nosijo domov. Iz ankete je razvidno tudi, kaj oz. kdo zaposlenim povzroča stres na delovnem mestu, kako stres obvladujejo in kako bi ga zmanjšali oz. kaj bi spremenili pri svojem delu, da bi bilo manj stresno.

Cilj raziskovalne naloge je spoznati, ali zaposleni v DSO Kočevje doživljajo stres, kateri so glavni povzročitelji stresa na delovnem mestu, kako stres obvladujejo in kaj bi radi spremenili, da bi bilo njihovo delo manj stresno. S pridobljenimi ugotovitvami bodo seznanjeni tako zaposleni kot tudi vodstvo organizacije. Prepričana sem, da jim bo moja naloga v veliko pomoč, da bodo poskrbeli za vse manj stresnih dogodkov in da se bodo lažje soočali s stresom, ga znali obvladovati, da bodo poskrbeli za zdravje zaposlenih in zdravo delovanje svoje organizacije.

1 TEORIJA O STRESU

Beseda stres je v rabi že od leta 1949. Kanadski endokrinolog Hans Selye prvi opiše stres kot odgovor telesa na zunanje dražljaje oz. prilagajanje telesa novim okoliščinam (Vukan, 2009). Kasneje začnejo različni avtorji razmišljati o stresu kot o psihičnem pritisku na osebo.

Beseda stres prihaja iz angleščine in pomeni pritisk, napetost, obremenitev. Fiziki pravijo, da je to sila, ki deluje na določeno površino. Čurić in Dernovšek Hafner (2016) trdita, da je stres odziv organizma na potencialno škodljiv dejavnik.

1.1 Opredelitev stresa

Ljudje smo različni in prav zato se v enakih situacijah odzovemo različno. Medtem ko določena situacija nekaterim pomeni nekaj vsakdanjega, drugim predstavlja težavo, na katero se različno odzovejo. Pri tem čutijo čustveno in vedenjsko spremembo, kar jim povzroči stres. Posamezniki se tega velikokrat niti ne zavedajo. Kadar pa se take in podobne situacije ponavljajo, se hitro znajdejo v stiski, ki ji niso več kos. Tak negativni stres jih pripelje do težav, kot so izčrpanost, bolezni in celo smrt.

Definicij stresa je veliko, saj se s težavo čedalje bolj ukvarjajo različni strokovnjaki. Stres je stiska, ki jo človek občuti zaradi številnih in različnih pritiskov ter neugodnih vplivov iz okolja in pomanjkanja določenih spodbud (Pačnik, 1992). Stisko pozna vsak. Težava se začne, kadar je neugodnega fizičnega in psihičnega doživljanja preveč ter presega človekovo sposobnost, da se normalno odzove ali pa se temu izogne (Pačnik, 1992).

Stres lahko razumemo tudi kot fiziološki, psihološki in vedenjski odgovor posameznika na notranje ali zunanje pritiske. Sproži se obramba, ki je lahko ustrezna ali neustrezna (Tekavčič Grad, 2005).

Poznamo pozitivni in negativni stres (Božič, 2003). Pozitivni stres ali evstres je dober stres, ki je kratkotrajen in iz katerega lahko dobimo le novo življenjsko izkušnjo z zdravo človeško utrujenostjo. Negativni stres ali distres je slab stres, ki neugodno vpliva na človeka in mu lahko pusti tudi trajne posledice. Oseba doživlja neustrezne in neprijetne telesne ter psihične spremembe, ki jih lahko še obvladuje ali pa tudi ne. Velikokrat postane oseba napeta, zmedena, izgubljena in izčrpana. Vse to lahko vodi tudi do bolezni in smrti.

1.2 Znaki stresa

Odzivi človeka na stresno situacijo pokažejo različne znake stresa. V telesu se ob stresu spremenijo mnoga delovanja (Kobal Straus, Leban & Tončič, 2006):

- poveča se tvorba adrenalina in drugih stresnih hormonov,
- jetra sproščajo v krvni obtok več maščobe in sladkorja,
- dihanje se pospeši, da je telo bolj preskrbljeno s kisikom,
- srce začne hitreje utripati, poveča se krvni obtok,
- mišice se napnejo in pripravijo na boj (stiskanje pesti, zob),
- nastanejo prebavne motnje,
- poveča se potenje telesa,
- usta postanejo suha ...

Pogoste so psihične spremembe, kot jih našteva Patel (1991): nesposobnost koncentracije, izguba samozavesti, razdražljivost in pogosta jeza, skrbi in tesnoba, strah in panika ter depresivno stanje.

Kobal Straus, Leban in Tončič (2006) navajajo tudi vedenjske spremembe posameznika, kot so:

- pogostejše kajenje,
- raztresenost, agresivnost,
- nagnjenost k nezgodam,
- puljenje las, grizenje nohtov, cepetanje ...,

- povečanje ali zmanjšanje teka,
- povečana ali zmanjšana želja po spanju,
- pretirano uživanje alkohola, zdravil ali drugih poživil (mamil) ...

Kako nekdo doživlja stres in pokaže njegove znake, je odvisno od vsakega posameznika. Vzroki za stres so različni, in tisto, kar je za nekoga stresno, morda za drugega ni (Middleton, 2014). V prvi vrsti to pokažejo naša čustva, ki so ključna za delovanje naših možganov. Občutki tesnobe in z njo povezani telesni občutki (nemir, krči v trebuhu, slabosti, pospešen srčni utrip ...), misli (negotovost, skrbi, žalost ...), različna ukrepanja (gibanje, priprava na boj ali beg iz dane situacije in iskanje izhoda) se pri vsakem posamezniku odražajo drugače. Pri vsem tem je veliko dejavnikov, ki vplivajo na človekovo čustveno odzivnost. Mednje sodijo rast in razvoj ter pridobljene izkušnje iz otroštva, ki se z leti različno razvijajo in prilagajajo, tako da posameznik pridobi svojo značilno osebnost in samopodobo (Middleton, 2014) ter se nauči lastnega sprejemanja drugih in okolice.

Ćurić in Dernovšek Hafner (2016) pravita, da je za vsakega človeka pomemben njegov referenčni okvir, ki vsebuje tri področja, in sicer »JAZ«, »SVET« in »DRUGI«. Na prvem področju je odvisno, kako človek doživlja samega sebe kot človeka, kako se spoštuje, kako se ima rad in kako doživlja sebe v primerjavi z drugimi. Drugo področje je doživljanje sveta oz. okolice, v kateri živi. Na tretjem področju so shranjeni vzorci, kako človek doživlja druge ljudi in kakšni so drugi v primerjavi z njim.

Vsak dogodek je lahko rešljiv, nerešljiv ali užitek, in če ga oseba natančno opredeli ter izbere ustrezno akcijo, s katero bo rešila dogodek, ima svoj ustrezni referenčni okvir in je primer popolnega duševnega psihičnega zdravja (Ćurić & Dernovšek Hafner, 2016). Takih oseb ni veliko, je pa res, da za nekoga neki dogodek pomeni izziv in novo izkušnjo, za drugega pa težavo brez izhoda.

1.3 Dojemanje stresa

Različni ljudje se različno odzovejo na določeno informacijo, situacijo ali težavo. Za nekatere bo to malenkost ali zanimiv izziv, za druge pa bo to neizmeren stres. Tudi to je odvisno od vsakega posameznika in njegove osebnostne strukture (Ovsenik & Ambrožič, 2006). Osebe z bolj stabilno osebnostno strukturo zdržijo mnogo več stresa kot običajne in krhke osebe.

Mnogokrat se človek dejanskega stresa ne zaveda. Kadar pa v dani situaciji občuti nekaj neprijetnega, neobvladljivega, napornega ali visoko zahtevnega, se ob tem pogosto sprašuje, kaj se z njim dogaja in ali je v stresu. Patel (1991) navaja, da je doživljanje neke situacije lahko različno izzivalno, grozeče, sprejemljivo ali dolgočasno. Različni so tudi

odzivi posameznikov, in sicer so odvisni od posameznikove genetske osnove, vzgoje, izobrazbe ter prejšnjih tovrstnih izkušenj.

Pačnik (1992) navaja, da so pri stresnem reagiranju ali odreagiranju pomembni naslednji dejavniki:

- telesno in duševno zdravje ter prehranjenost organizma,
- spretnost, znanje in izkušnje,
- materialno in socialno stanje posameznika in njegovi dohodki ter
- učinkovitost obramb.

1.4 Posledice stresa

Stres je do neke mere potreben za obstoj, osebno rast in razvoj človeka (Vukan, 2009). Vsaka sprememba je do neke mere stresna. Sem prištevamo novo ljubezen, poroko, dopust, napredovanje in podobno. Taki dogodki nas presenetijo, lahko tudi razveselijo in s seboj prinesejo pozitivne misli ter rešitve, čeprav so nam povzročili neko stopnjo stresa. To je pozitiven stres ali evstres, ki po navadi ne pušča negativnih posledic, ampak pozitivno vpliva na posameznika in njegovo učinkovitost (Šulc, 2016).

Stres je nevaren, kadar ga je premalo ali preveč. Kadar je premalo izzivov, ki povzročijo stres, človeka to frustrira in siromaši. Kadar je stresa preveč in je negativen ter dolgoročen, lahko nastanejo tudi resne zdravstvene težave (Ihan, 2004). Mnogi ljudje v stresu si ne znajo sami pravilno pomagati, zato zaidejo še v večje težave (Middleton, 2014). Tolažbo iščejo v alkoholu in drugih nedovoljenih substancah ter se tako poglobljajo še v večje težave. Psihično stanje se jim slabša, ne vidijo izhoda, lahko se zgodijo samomori, zaradi vse slabšega zdravstvenega stanja pa lahko nastopi tudi smrt.

Nekateri le ugotovijo, da stresu niso sami kos, in prosijo za pomoč zdravnika. Ta jih v mnogih primerih usmeri na pravo pot in začne se zdravljenje: z zdravili, pogovori, svetovanji pri strokovnjakih in psihoterapijo.

2 STRES NA DELOVNEM MESTU

V vsakem poklicu se pojavlja stres. Mnogokrat je koristen in potreben za kakovostno ter popolno delo. Žal pa se vedno bolj pojavlja tudi negativni stres, ki mu zaposleni niso kos. Zaposleni poiščejo pomoč pri zdravniku, nato pa nastopi odsotnost z dela, kar gre v škodo podjetju, v katerem so zaposleni. Prav zaradi tega se danes tudi mnoga podjetja ukvarjajo s problematiko stresa in si prizadevajo, da bi ga bilo čim manj.

2.1 Stres pri delu

Stres pri delu je eden izmed najtežjih izzivov delovnih organizacij v 21. stoletju. Mnoge raziskave so dokazale, da je stres na delovnem mestu vse bolj pogost (Vukan, 2009). Pojavnost stresa negativno vpliva na zdravje in varnost delavcev, na zdravo delovanje organizacij in nacionalno gospodarstvo (Ćurić & Dernovšek Hafner, 2016). Škodo povzroča z vidika delavca in gospodarske uspešnosti.

Zaposleni pri delu velikokrat občutijo in prenašajo tako dobre kot tudi slabe izkušnje, da bi ohranili svoje delo. Stres pri delu pa je pogosto škodljiv čustveni in telesni odziv posameznika. Povzročitelji so lahko delovno okolje in delovne zahteve (Ćurić & Dernovšek Hafner, 2016). V zadnjem času delavci doživljajo povečane občutke negotovosti v zvezi z delom in zaposlitvijo. Veliko jih poroča o nestalnih urnikih, delu preko polnega delovnega časa in podaljševanju delovnega dne.

Po podatkih Evropske agencije za zdravje in varnost pri delu (v nadaljevanju EU-OSHA) v Evropski uniji (v nadaljevanju EU) vsak četrti delavec poroča o doživljanju stresa na delovnem mestu (Ćurić & Dernovšek Hafner, 2016).

Stres na delovnem mestu prizadene 41 milijonov ljudi v EU. Raziskave so pokazale, da je 90 % vseh obiskov pri zdravniku in 80 % delovnih nesreč povezanih s stresom. Temu sledi 50 do 60 % vseh izgubljenih delovnih dni. Strošek, ki je povezan z izgubo delovnega časa, znaša 20 milijard evrov (Inštitut za produktivnost, zdravo in uspešno delo, 2012).

Na organizacijski ravni torej povzroča stres izgubljene ure na delovnem mestu zaradi odsotnosti z dela, večje število poškodb in nezgod pri delu, zmanjšano učinkovitost, produktivnost in kakovost ter finančno izgubo. Rezultati Eurofounda kažejo, da se slovenski delavci po doživljanju stresa na delovnem mestu uvrščajo v evropski vrh, saj sta pred njimi le Ciper in Grčija (Ćurić & Dernovšek Hafner, 2016).

2.2 Dejavniki, ki povzročajo stres na delovnem mestu

Različne raziskave so pokazale, da poznamo različne stresorje, ki lahko povzročajo stres na delovnem mestu. Negotovost zaposlitve in zlasti vse bolj množične zaposlitve za določen čas pomenijo danes mnogim delo pod stresom, ker ne vedo, kdaj lahko ostanejo brez zaposlitve.

Na konferenci o promociji zdravja na delovnem mestu, ki sta jo v okviru projekta »Pro za Sto« pripravila Obrtniško-podjetniška zbornica Slovenije ter sindikat obrti in podjetništva, so poročali, da so Slovenci deležni največ zastraševanj in ponižanj na delovnem mestu med evropskimi državami. Pogosteje delajo med boleznijo in večina jih misli, da delo škoduje zdravju.

Molan (2014) iz ljubljanskega kliničnega centra meni, da so za odsotnosti z dela večinoma krivi preobremenjenost zaposlenih, omejen dostop do pomembnih informacij in neupoštevanje osebnih mnenj ter predlogov – vse navedeno povzroča resne psihosocialne stiske. V Sloveniji imamo 40- do 56-urni delovni teden, medtem ko v drugih državah manjšajo delovnik tudi na 20-urni delovni teden.

Različni poklici zahtevajo različne fizične ali psihične obremenitve (Treven, 2005). Med bolj stresne poklice spadajo gasilci, direktorji, kirurgi, menedžerji in borzni posredniki. Psihologinja Medved (2014) pravi, da so najbolj dovtetni poklici za stres: vojak, vojaški general, gasilec, pilot, organizator dogodkov, predstavnik za odnose z javnostjo, izvršni direktor, novinar, policist in taksist. Med najmanj stresne poklice uvršča univerzitetnega profesorja, knjižničarja, krojača, frizerja in zlatarja. Pri tem opozarja, da se stres v poklicih razlikuje tudi po državah, saj so dejavniki med drugim odvisni tudi od zakonodaje, socialne varnosti, plačila in nagrad ter od tega, koliko je poklic spoštovan.

Časovni pritiski, prehitro tempo dela in neprilagojeni urniki (izmensko in nočno delo, delo preko delovnega časa ...) v veliki meri prispevajo k stresu na delovnem mestu (Lovše, 2004), saj so raziskave dokazale, da je leta 2000 v državah EU več kot 58 % zaposlenih delalo več kot 60 % delovnega časa v pospešenem tempu in/ali pod časovnimi pritiski.

Slaba organizacija dela in nezmožnost organizacije svojega dela, slaba načrtovanja in vodenja ter s tem nejasnost vlog so v veliki meri odvisni od nadrejenih, ki so zaradi vodstvene funkcije prav tako bolj nagnjeni k stresu kot posamezniki, ki teh odgovornosti nimajo (Šulc, 2016). V članicah EU je več kot 30 % zaposlenih, ki nimajo možnosti vplivati na potek dela in organizacijo svojega dela. Raziskave iz leta 2000 so pokazale, da je le 11 % anketiranih imelo podporo pri svojih nadrejenih (Vukan, 2009). Ovsenik in Ambrožič (2006) navajata, da ima vodja pomembno vlogo pri delu, saj je prav od njega odvisno, kakšen pristop in odnos bo imel do svojih podrejenih. On jim nalaga delo, jim zaupa in jih motivira ter spodbuja in tudi ocenjuje. Mnogokrat pa je prav on tudi povzročitelj stresa.

Neučinkovito komuniciranje in nesodelovanje med sodelavci povzročata vse več konfliktov, ki velikokrat privedejo do nerazumevanja, nejasnosti in slabega počutja zaposlenih. Na pobudo nekaterih slovenskih podjetij je Gospodarska zbornica Slovenije pripravila projekt raziskovanja in spremljanja organizacijske klime v slovenskih organizacijah. Vodilna ideja projekta je raziskovanje organizacijske klime in zadovoljstva zaposlenih, pri tem pa ugotavljajo vzroke, ki povzročajo nezadovoljstvo in s tem povezan stres na delovnem mestu (Vukan, 2009). Raziskave dokazujejo, da so zaposleni zadovoljni s sodelavci, nadrejenimi, delom in zaposlitvijo ter delovnim časom. Manj zadovoljni so z možnostjo izobraževanja, napredovanja s statusom v organizaciji, vodstvom in delovnimi pogoji. Najmanj pa so zadovoljni s plačo in nagradami.

Fizične in psihične obremenitve so pri mnogih poklicih vzroki stresa. Meje dvigovanja bremen so zakonsko določene, a pri mnogih poklicih jih velikokrat prekoračijo, bodisi vede bodisi nevede. Težka bremena in naporu telesa se monotonno ponavljajo, težave pa se pokažejo, ko nastopijo bolečine in poškodbe. Leta 2000 so raziskave dokazale tudi, da je več kot 45 % zaposlenih opravljalo svoje delo v prisilni drži, ki so prizadele predvsem vrat in križ. Pokažejo se tudi psihične obremenitve, kot so vse več novih informacij ter vodenje in odgovornosti, ki jih nosijo zaposleni. Lovše (2004) pravi, da je vse več psihičnih obremenitev. Obseg dela je povečan. Naloge so preveč zahtevne in kompleksne. Vse več je težav in pritiska s strani nadrejenih, ki zahtevajo brezhibno opravljeno delo in podcenjujejo delovne rezultate. Sem sodi tudi delo v osami brez sodelovanja s sodelavci in nadrejenimi. Vse večje so tudi potrebe in zahteve strank.

Stres povzročata tako premajhna kot tudi prevelika odgovornost pri delu. Monotonija in ponavljajoča ter enolična dela lahko zaposlene ponižujejo in siromašijo. Sami se počutijo bolj sposobni, a tega ne morejo dokazati pri svojem delu.

Vse navedene stresorje je mogoče pripisati spremembam v svetu, ki so nastale kot posledica globalizacije in gospodarske krize. Pojavili so se zmanjševanje števila zaposlenih, nalaganje dodatnih delovnih nalog tistim, ki zaposlitev obdržijo, in s tem večje potrebe po prilagodljivosti v zvezi z delovnimi nalogami, znanjem in sposobnostmi, večja intenzivnost dela, staranje delovne populacije in naraščanje števila delavcev s kroničnimi boleznimi ter delavcev s statusom invalida (Čurić & Dernovšek Hafner, 2016).

Opozorilni znaki za pojavnost stresa na delovnem mestu so (Čurić & Dernovšek Hafner, 2016): zaskrbljenost, razdražljivost, strah in napetost, spremembe v vedenju, pomanjkanje energije in navdušenja, nezadovoljstvo z delom, občutki nejasnosti, socialna osamitev ... Tako stanje pogosto traja dlje časa, ker se delavec sam ne znajde in ne prosi za pomoč. Zgodi se tudi, da prosi za pomoč sodelavce in nadrejenega, a je ne dobi, kar seveda ni dobro. Delavec v stresu pogosto išče izhode. Lahko najde sprostitev v svojem prostem času, ki je zanj koristna, če je prava. Velikokrat pa najde tolažbo v uživanju alkohola in drugih poživil, kar ga pripelje v še slabše psihično, fizično in vedenjsko stanje (Middleton, 2014). Sledi popolna izčrpanost delavca, ko obupa nad delom, ki ga je nekoč veselilo. Dobro je, če poišče pomoč pri zdravniku, ki mu lahko pomaga.

Da ne bi prišlo do takih negativnih stanj, morajo biti vsi zaposleni dobro informirani in izobraženi ter imeti na delovnem mestu ustrezno pomoč in podporo (Šulc, 2016). Priporočeno je, da vsak posameznik posveča sebi veliko pozornosti. Spoznati mora sam sebe, kaj si dejansko želi, da bo dovolj srečen. Ustvariti si mora dobro samopodobo. Spoznati mora okolico in druge ter jih sprejeti v svojo bližino. Vsak posameznik si mora izbrati ustrezen poklic, ki ga bo veselil in zadovoljeval. Ustrezno mora izkoristiti svoj prosti čas in si privoščiti pravo sprostitev. Pri tem ima zelo pomembno vlogo tudi organizacija, v kateri je zaposlen. Vodstvo mora poskrbeti za zadovoljstvo delavcev pri

njihovem delu in upoštevati njihova mnenja. Organizacije bi lahko uvajale v svoj delovnik tudi tehnike sproščanja, kot so: 5-minutna sprostitev, razgibavanje in podobno.

2.3 Stres zdravstvenih delavcev

Tako kot vsi delavci se tudi zdravstveni delavci srečujejo s stresom na delovnem mestu. Stres se pojavi, ko zahteve delovnega okolja presegajo sposobnost zaposlenih, da jih izpolnijo ali obvladajo. Določena raven pritiska lahko izboljša storilnost in ustvarja zadovoljstvo pri delu ter doseganju ciljev, ko pa je prevelika, povzroča stres, kar poslabša duševno in psihično zdravje zdravstvenega delavca. Vse to je slabo tudi za zdravstveno organizacijo, saj naj bi zdravi skrbeli za bolne.

Institut za znanost in tehnologijo univerze Manchester je objavil rezultate raziskave in razvrstil poklice od najmanj do najbolj stresnih, z ocenami od 0 do 10 (Pačnik, 1992). Poklic zdravnika ima oceno 6,8, medicinske sestre pa 6,5. Dokazali so tudi, da je stresnost zdravstvenih delavcev različna tudi glede na oddelek, na katerega so razporejeni.

Zaposleni v zdravstvu se dnevno srečujejo s strankami, odnosi z ljudmi pa pogosto povzročajo stres na delovnem mestu (Pačnik, 1992). Sem sodi komunikacija med ljudmi, ki pogosto pripelje do nerazumevanja in konfliktov, ne glede na zdravstveno stanje bolnikov in njihovih svojcev. Medicinska sestra je v neposrednem stiku z nadrejenimi in bolniki ter njihovimi svojci. Pri svojem delu ima veliko odgovornost. Ljudje se večkrat zatečejo k medicinski sestri kot pa k zdravniku, zato mora imeti veliko znanja, izkušenj ter psihične in fizične moči, da ne pride do nemoči, izčrpanosti in izgorelosti.

Zdravstveni delavci se pogosto srečujejo z nego bolnika in skrbjo zanj v njegovih zadnjih trenutkih, s smrtjo starejših in otrok. Pri tem se maksimalno trudijo in angažirajo tako pri bolniku kot pri njegovih svojcih. Taki dogodki so eni najbolj stresnih med zdravstvenimi delavci (Ćurić & Dernovšek Hafner, 2016).

V zdravstvu je vse več novosti, sprememb in nove sodobne tehnologije. Zdravstveni delavci se morajo sproti izobraževati in usposablјati. Vse te in podobne spremembe vplivajo nanje ter na njihovo delo. Če zaposleni ni najbolje pripravljen, da spremembe sprejme, je bolj dovzeten za stres.

Dejavniki tveganja na delovnem mestu v zdravstvu so tudi fizične in psihične obremenitve, časovni pritiski, nejasnost nalog, povečan obseg dela, nenadni preskoki od intenzivnih do običajnih delovnih nalog, nična toleranca do napak, neprijetni prizori in zvoki, dolgotrajno delo v stoječem položaju, zaprta atmosfera in preveč hrupa ali nelagodna tišina (Ćurić & Dernovšek Hafner, 2016).

Pogosto se pri stresu zdravstvenih delavcev pojavijo vsi možni znaki, na primer: zaskrbljenost, razdražljivost, izguba koncentracije, napadi panike, migrene, želodčne

težave in bolečine v trebuhu, pospešen srčni utrip, omotičnost, potne roke in suha usta (Ćurić & Dernovšek Hafner, 2016).

Zdravstveni delavci so izobraženi tudi na tem področju. V svojem poklicu se nenehno izpopolnjujejo in izobražujejo. Njihovo delo je timsko in med seboj si pomagajo. Vseeno pa so tudi oni običajni ljudje z različnimi lastnostmi, različnimi genskimi osnovami, različnimi izkušnjami, različnimi fizičnimi in psihičnimi močmi, in zato so različno izpostavljeni stresu.

V EU je v zdravstvu zaposlenih kar 10 % vseh delavcev. Večina jih je zaposlenih v bolnišnicah, drugi pa so zaposleni v zdravstvenih domovih, domovih za nego in drugih zdravstvenih ustanovah, poročajo ugotovitve EU-OSHA (2007a).

Evropska fundacija za izboljšanje življenjskih in delovnih razmer (2008) navaja, da je med vsemi zaposlenimi v zdravstvu kar 80 % žensk. Prav one imajo tudi svoje družine in otroke. V svojem tako imenovanem prostem času so polno zaposlene, saj skrbijo za gospodinjstvo, otroke in celo za svoje starše. Poleg službe imajo ogromno obveznosti. Primanjkuje jim časa za sprostitev, časa, ki bi bil namenjen samo njim. Temu lahko dodamo še takšne in drugačne dogodke v službi, ki jih težko pozabijo in jim ne gredo iz glave tudi, ko so že doma. Zaposleni so v službi z mislimi doma, doma pa so z mislimi v službi – tako se dogodki prepletajo, čeprav se trudijo, da sta to popolnoma ločeni obveznosti (Ćurić & Dernovšek Hafner, 2016).

Psihosocialne težave povzročajo bolezni, poškodbe, stigmatizacijo, osamo in celo smrt, poroča Mednarodna organizacija dela (ILO, 2005). Svetovna zdravstvena organizacija (WHO, 2004) navaja, da so zaposleni v zdravstvu še posebej izpostavljeni tveganjem za duševno zdravje. Zato je pomembno in zelo koristno vlagati v spodbujanje duševnega zdravja na tem področju. Glede na Svetovno zdravstveno organizacijo (2009) se duševno zdravje lahko pojmuje kot stanje dobrega počutja, v katerem posameznik razvija svoje sposobnosti, se spoprijema s stresom v vsakdanjem življenju, učinkovito in plodno dela ter prispeva v svojo skupnost. Tako stanje je osnova za dobro počutje posameznika in skupnosti. Psihosomatska tveganja so povezana s pripravo, organizacijo in vodenjem dela ter z ekonomskimi in socialnimi okoliščinami dela. Posledica psihosomatskih tveganj je zvišana raven stresa, poleg tega pa povzročajo resno poslabšanje duševnega ter telesnega zdravja (EU-OSHA, 2009).

Za opredelitev in pojasnitev glavnih povzročiteljev stresa ter njihovih vplivov na delavce so bili izdelani različni pojasnjevalni modeli. Eden izmed najbolj znanih modelov zahtev, nadzora in podpore je Karasekov model iz leta 1979, ki je tudi eden od pogosto citiranih. Model opredeljuje tri glavne psihosocialne povzročitelje stresa, ki vplivajo na počutje zaposlenih (Ćurić & Dernovšek Hafner, 2016). Glavna predpostavka je interakcija med psihološkimi delovnimi zahtevami in stopnjo nadzora oz. možnostjo odločanja v zvezi z

delom, ki pomembno določa psihološke pritiske, povezane z delom. Socialna podpora ima vlogo blažilca pritiskov, česar se zdravstveni delavci zavedajo.

Med psihosocialne dejavnike tveganja pri delu v zdravstvu vključujemo: delo v izmenah, prenaporen ali neustrezen program dela, nizko raven nadzora nad delom, velike delovne zahteve in obremenitve, premalo informacij, slabo organizacijsko pravičnost, slabo timsko delo, slabe medsebojne odnose, pomanjkanje socialne podpore, delo v osami, zmanjševanje števila zaposlenih, visoka pričakovanja v povezavi z nezadostnim časom, strokovnim znanjem in socialno podporo, soočanje z bolečino, delo z umirajočimi, nujne primere, izpostavljenost travmatičnim dogodkom, pritožbe in spore.

Med psihosocialne nevarnosti zaposlenih v zdravstvu pogosto sodita tudi nasilje in nadlegovanje. Nasilno se lahko vedejo bolniki, njihovi obiskovalci in svojci ter sodelavci (EU-OSHA, 2007a). V EU je izpostavljenost nasilju na delovnem mestu najvišja prav pri zaposlenih v zdravstvenem in socialnem varstvu (15,2 %). Pojavnost ustrahovanja in nadlegovanja med zdravstvenimi delavci je prav tako višja od povprečja pri ostalih delavcih. Pri zaposlenih v zdravstvenem in socialnem varstvu so fizično nasilje ter grožnje fizičnega nasilja osemkrat pogostejše kot pri zaposlenih v proizvodnji (Parent-Thirion, 2007). Pedersen (2007) predstavlja danski projekt »Nasilje kot oblika izražanja«, v katerem so ugotovili, da je nasilju izpostavljenih 32 % socialnih delavcev v domovih za oskrbo in negovalnega osebja v bolnišnicah. V Združenem kraljestvu so nacionalne zdravstvene službe (National Health Services) v letih 2001 in 2002 prijavile 95.501 primer nasilja ter agresije nad osebjem. Najpogostejše žrtve nasilja so bile medicinske sestre.

Pri zdravstvenih delavcih je veliko tveganje tudi zloraba nedovoljenih substanc. Trinkoff in Storr (1998) v članku iz leta 1998 navajata, da je 2 do 3 % vseh medicinskih sester odvisnih od drog, 40.000 medicinskih sester v Združenih državah Amerike pa trpi za alkoholizmom. Od 8 do 12 % zdravnikov na svoji poklicni poti zlorablja nedovoljene substance. Posebni dejavniki tveganja zanje so močan stres, dolg delovnik, samozdravljenje in dostopnost zdravil. To so zelo resne zadeve tako za posameznika kot za njegovo delo (Cicala, 2003).

Na Radiu 1 so 21. 6. 2017 objavili 10 najbolj depresivnih delovnih mest, ki jih je poudaril svetovalec za duševno zdravje. Na vrhu lestvice so predvsem delovna mesta, kjer imajo zaposleni stik z drugimi ljudmi, za katere morajo tudi skrbeti.

Najbolj depresivna delovna mesta:

1. dom za ostarele,
2. strežba s hrano,
3. socialni delavci,
4. zdravstveni delavci,
5. umetniki,

6. profesorji,
7. vozniki tovornjakov,
8. vzdrževalna dela na terenu,
9. računovodje in finančni svetovalci,
10. prodajalci v trgovinah in na terenu.

V primeru velja poudariti prvo mesto, delo v domu za ostarele. Tukaj so med drugim zaposleni tudi zdravstveni delavci, ki so razvrščeni tudi na četrto mesto. Zdravstveni delavci imajo natrpan urnik, delajo v več izmenah, imajo dežurstva in, tisto najpomembnejše, v svojih rokah imajo življenja drugih. Zaposleni v domovih za ostarele skrbijo za druge ljudi v vseh dnevniških aktivnostih, kot so umivanje, kopanje, oblačenje in slačenje, obuvanje in podobno. Mnogi ostareli so odvisni od drugih tudi pri hranjenju, presedanju in obračanju v postelji. Bolniki so zaradi svoje starosti ali bolezni nemočni in niso sposobni izkazati hvaležnosti. Čeprav so zdravstveni delavci tega navajeni, jih to pogosto spravlja v slabo voljo. Poklic zdravstvenega delavca je stresen in v njem je veliko negativne energije (Radio Pro 1, d. o. o., 2017).

3 OBVLADOVANJE STRESA NA DELOVNEM MESTU

Življenje brez stresa skoraj ni mogoče, lahko pa ga zmanjšamo. Vsi zaposleni in njihove organizacije morajo posvečati posebno pozornost temu, da do stresa pri delu ne pride oz. da je stres milejši in koristen tako za zaposlene kot za organizacije. Obvladovanje stresa na delovnem mestu bi torej moralo biti sestavni del organizacijskega procesa.

Uravnavanje stresa na delovnem mestu pripomore k večji stroškovni učinkovitosti. EU-OSHA navaja stroškovno raziskavo v Britaniji (Sainsbury Center for Mental Health, 2007), povezano z duševnim zdravjem na delovnem mestu, in s tem ocenjuje stroškovno učinkovitost ukrepov v zvezi s stresom. Letni poslovni stroški so razdeljeni na:

- odsotnost z dela – 8,4 milijarde GBP (približno 9,7 milijarde EUR),
- zmanjšano produktivnost – 5,1 milijarde GBP (približno 5,9 milijarde EUR) in
- kadrovske menjave – 2,4 milijarde GBP (približno 2,8 milijarde EUR).

Organizacije imajo izredno velik vpliv na delo zaposlenih, imajo pa tudi ogromno več možnosti, da ustvarijo delovno okolje zaposlenega čim bolj ustrezno in primerno za nemoteno ter zadovoljno delo (Vukan, 2009). Lotevajo se težav skupine, in ne posameznikov, z izboljšanjem menedžerskih človeških virov v celoti ter spodbujajo produktivnost in kakovost življenja zaposlenih. Britanski Telecom poroča, da so s takimi uvedbami zmanjšali odsotnost z dela za 30 %. Težave odkrivajo veliko hitreje in veliko hitreje jih tudi odpravljajo. Poveča se produktivnost zaposlenih, s tem pa tudi finančne koristi. EU-OSHA navaja tudi, da je tak program v Združenih državah Amerike petkrat presegel finančno korist od naložbe v program.

Velik pomen pri tem imajo tudi posamezniki. Zaposleni morajo dobro poznati samega sebe in imeti dobro samozavest (Ćurić & Dernovšek Hafner, 2016). Poklic, ki ga opravljajo, jim mora biti v veselje in zadovoljstvo. Kadar dobro poznajo svoje sodelavce, nadrejene in podrejene ter stranke, znajo vzpostaviti primeren odnos, da ne pride do nerazumevanj in konfliktnih situacij. Imeti morajo sposobnost samostojnega organiziranja pri svojem delu in urejanju delovnega okolja.

Kljub temu se stresu na delovnem mestu nikoli ne bomo povsem izognili. Prav zaradi tega moramo podrobno spoznati znake stresa in njegove posledice, predvsem pa so pomembne tehnike njegovega obvladovanja.

3.1 Načini obvladovanja stresa

Ljudje se različno odzovemo na isto stresno situacijo. Tekavčič Grad (2005) predlaga, da moramo za premagovanje stresa najprej ugotoviti svoj način reševanja težav. Nekdo v stresni situaciji raje spregovori o njej, spet drugi potrebuje čas in mir. Najbolje bi bilo, da se stresu izognemo, a to velikokrat ni mogoče. Ćurić in Dernovšek Hafner (2016) razlagata, da je težava rešljiva ali nerešljiva, lahko pa nam predstavlja tudi užitek. Kakšen pristop imamo pri reševanju težave, je odvisno od naših želja. Pri konfliktu moramo pomisliti, kaj nam je pomembnejše: odnos do konfliktne osebe ali želja po doseganju svojega cilja. Lovše (2004) predlaga, da je v konfliktnih situacijah najbolje ohraniti mirno kri. Pogosto moramo spremeniti svoje vedenje.

V literaturi najdemo različne nasvete in tehnike za zdravo življenje v domačem okolju in/ali delovnem okolju. Posameznik mora skrbeti za zdravo življenje, kar pomeni, da skrbi za psihično, fizično in socialno zdravje svojega telesa. Imeti mora uravnoteženo prehrano, redno telesno vadbo in dovolj spanja (Middleton, 2014). Obvladovati mora razvade, kot so kajenje, alkohol in uživanje drugih škodljivih poživil. Poskrbeti mora za počitek in svoj prosti čas nameniti samo sebi. Dejansko mora dobro poznati samega sebe in spoznati, kakšni sta njegova preteklost in sedanost ter kakšne so njegove vizije za prihodnost (Middleton, 2014). Imeti mora zastavljene cilje, da jih v prihodnosti lahko doseže. Pomembno je tudi, da dobro pozna svoja čustva in jih zna obvladovati. Imeti mora torej trdno samozavest.

Vsak posameznik se mora naučiti reči ne, kadar čuti, da naloga ni primerna zanj (Ćurić & Dernovšek Hafner, 2016). Pogosto se samo s to besedo izognemo nepotrebnim skrbem in s tem stresu. Prav tako mora sprejemati tudi svoje napake, saj ni nihče nepogrešljiv, in brez občutka krivde ter ponižanja se mora znati tudi opravičiti (Lovše, 2004). Zaposleni naj bi si izbral poklic, ki ga veseli in izpopolnjuje. Čutiti mora delovno zadovoljstvo. Na delovnem mestu mora imeti redne delovne odmori in čas za počitek. Med sodelavci mora imeti podporo. Zelo pomembna podpora je tudi pri bližnjih, prijateljih, osebnem zdravniku in strokovnjakih za svetovanje (Middleton, 2014).

Predvsem je pomembno, da spoznamo stres in njegove znake pri sebi in drugem (Ćurić & Dernovšek Hafner, 2016). Na ta način se veliko hitreje odzovemo in pomagamo sebi ali drugemu. Spoznati moramo različne strategije obvladovanja stresa in tehnike sproščanja, ki so pogosto zelo preproste za vsakega posameznika.

Uravnavanje stresa na delovnem mestu je učinkovito le, če sta združeni individualna in organizacijska raven. Organizacije bi morale poskrbeti za ustrezen delovni čas, da se zaposleni med delom lahko izognejo zahtevam in odgovornostim, ki niso povezane z njihovim delom (Čopič, 2007). Delovni čas mora biti stalen. Izmensko delo naj bi potekalo v napredujoči smeri (dopoldan–popoldan–nočna). Delovne naloge morajo biti ustrezne in primerne za zaposlene na določenem delovnem mestu. Vloge in odgovornosti zaposlenih morajo biti jasno opredeljene. V sistem odločanja je treba vključiti vse zaposlene in njihova mnenja tudi upoštevati. Predvsem je treba ustvariti dobre komunikacijske kanale. Zaposleni bi morali imeti večjo zagotovljenost dela oz. zaposlitev za nedoločen čas, brez groženj z odpuščanjem. Dobro opravljena dela je treba pohvaliti in nagraditi. Organizacije morajo zagotoviti mentorstvo in usposabljanje na delovnem mestu ter uporabljati nadzorni cikel ocenjevanja in obvladovanja tveganj.

Tako s strani zaposlenih kot s strani organizacij bi lahko našli še druge načine za obvladovanje stresa, saj so vzroki za stres na delovnem mestu zelo različni in tudi individualni. Zelo pomembno je, da vzroke stresa čim prej odkrijemo in jih tudi čim prej odpravimo.

3.2 Obvladovanje stresa zdravstvenih delavcev

Obvladovanje stresa zdravstvenih delavcev je v veliki meri enako kot pri vseh ostalih poklicih. Ker pa imajo zdravstveni delavci določene obveznosti in odgovornosti, ki so drugačne od ostalih, je tudi dovzetnost za stres na določenih področjih drugačna.

Zdravstveni delavci skrbijo za druge in to je že eden izmed prvih vzrokov za stres na delovnem mestu (Radio Pro 1, d. o. o., 2017). Mnogi zdravstveni delavci skrbi za druge nosijo s seboj domov in to se jim ponavlja, dokler se ne znajdejo na točki, ko sami potrebujejo pomoč. Prav zaradi tega se morajo naučiti, da skrbi ob zaključku svojega delovnega dne pustijo v organizaciji in svoj prosti čas posvetijo sebi.

V zdravstvu je pomembno timsko delo, zato morata biti urejeni dobra komunikacija in medsebojna pomoč med zaposlenimi, to pa je odvisno od vsakega posameznika (Ćurić & Dernovšek Hafner, 2016). Vsak zaposleni v zdravstvu mora biti komunikativen v dobrih in slabih trenutkih svojega dela. Imeti mora sposobnost dobrega sporazumevanja z različnimi ljudmi, od nadrejenih do podrejenih, s svojci in bolniki. Zaposleni v zdravstvu morajo torej imeti take in podobne vedenjske, psihične, čustvene in fizične sposobnosti ter lastnosti za opravljanje nemotenega dela. Prav zaradi številnih sposobnosti se mnogi zdravstveni delavci pogosto znajdejo v fazi izgorevanja. Zaposleni v zdravstvu imajo tudi velike

odgovornosti, ki jih obremenjujejo in prav tako povzročajo stres na delovnem mestu. Pri vsem tem je zanje pomembno, da imajo redne odmore za sprostitev, redne medsebojne pogovore in da nudijo drug drugemu pomoč ter po možnosti opravljajo sprostitvene vaje za telo in dušo.

Vsi zaposleni so v službi približno 8 ur dnevno in prav toliko ur na dan naj bi posvetili spanju, ki je nujno potrebno, da se telo dovolj sprosti. Ostane jim še 8 ur, kar se šteje kot njihov prosti čas. Vsi pa dobro vemo, da je prosti čas napolnjen še z drugimi vsakdanjimi obveznostmi, kot so nakupovanje, gospodinjstvo, družina, otroci ... Zelo pomembno je, da si vsak zaposleni v svojem prostem času najde čas samo zase (Middleton, 2014). Zaposleni imajo v prostem času pogosto svoj hobi, ki jih veseli in s katerim se sprostijo. Nekateri hodijo ali kolesarijo, drugi sodelujejo v različnih športnih ali drugih društvih. Veliko jih obiskuje različne tečaje ali skupinska srečanja. Taki in podobni hobiji so zelo koristni za sprostitev ter zdravje posameznika, ne smejo pa postati obveznost ali obremenitev, ker lahko prav tako povzročajo stres in postanejo škodljivi za zdravje.

Pri obvladovanju stresa zdravstvenih delavcev ne smemo pozabiti še nečesa zelo pomembnega, in sicer da imajo zaposleni v sebi pozitivne misli in smisel za humor ter se tako sprostijo že ob delu.

4 RAZISKAVA O STRESU NA DELOVNEM MESTU V DOMU STAREJŠIH OBČANOV

Med šolanjem sem kot študentka opravljala delo v DSO Kočevje, kjer je zaposlenih 92 delavcev, ki opravljajo različne poklice. Največ zaposlenih je na zdravstveno-negovalnem oddelku (v nadaljevanju ZNO), in sicer diplomirane in srednje medicinske sestre, bolničarji, negovalci, strežnice, delovni terapevtki, fizioterapevtka ter gospodinje. Mnogo mladih dijakov in študentov tukaj opravlja obvezno prakso, pripravništvo in študentsko delo. V kuhinji so zaposleni kuharji, kuharski pomočniki in strežnice. V pralnici so perice in likarice. Imajo tudi šiviljo, receptorje in vzdrževalce. V pisarnah so direktorica, tajnica, blagajničarka, knjigovodkinja, računovodkinja, poslovna sekretarka in socialna delavka. Vsak oddelek ima določenega svojega vodjo.

4.1 Opis Doma starejših občanov Kočevje

Dom je bil ustanovljen leta 1986 in ima dve enoti: Kočevje in Ribnico. Postavljen je v mirno okolje na obrobje Kočevja, v smeri proti Kočevskemu rogu, na Roški cesti 22. V bližini je Zdravstveni dom Kočevje. Do centra mesta in avtobusne postaje je le 500 metrov.

Dom ima pritličje z avlo, kuhinjo in glavno jedilnico, pralnico, kurilnico, fizioterapijo in pisarne. Svoj prostor imata tudi frizerka in pedikerka. Sledijo tri nadstropja: v prvem je negovalni oddelek, kjer je večina nepokretnih in polpokretnih stanovalcev doma, v drugem

in tretjem nadstropju pa so v večini pokretni stanovalci. Dom je bil zgrajen za 125 stanovalcev. Potrebe po institucionalnem varstvu so se z leti večale in dom je bil prenatrpan s stanovalci, ki v premajhnih sobah niso imeli ugodnih pogojev za življenje. Novo vodstvo je poskrbelo, da so se življenjski pogoji izboljšali. Število stanovalcev se je počasi zmanjševalo.

V zadnjih letih se je DSO že skoraj v celoti prenovil. Prenovila in uredila se je okolica doma, kjer imajo sprehajalno stezo in ribnik. Na stavbi so bili zamenjani okna, vrata, balkonske ograje, streha in fasada. Prenova je bila potrebna tudi v notranjosti, od kuhinje, pralnice, avle in skupnih prostorov do sob, v katerih stanovalci prebivajo.

Leta 2016 so končali tudi z velikim projektom, saj so odprli vrata prelepemu novemu, energetske varčnemu prizidku, ki je povezan s starim delom doma. V tem delu imajo štiri gospodinjске skupnosti. V vsaki gospodinjски skupnosti prebiva po 12 stanovalcev. S tem je dom ponovno pridobil število oskrbovancev in omogočil udobnejše pogoje za prebivanje. Danes nudi celodnevno oskrbo 170 stanovalcem. V novem, energetske varčnem prizidku imajo domsko zdravnico, redno pa jih obiskuje tudi psihiater.

4.2 Metodologija

Vodstvo DSO sem prosila za dovoljenje, da uporabim podatke o domu in izpeljem anonimno anketo, in dobila ugodno rešitev oz. odgovor. Pripravila sem anonimni anketni vprašalnik (Priloga 1), ki vsebuje 8 vprašanj. Anketirani zaposleni so imeli možnost obkroževanja in dopisovanja svojih mnenj ter želja.

Prvi odgovori povedo spol, oddelek in delovno dobo anketiranih. Naslednja odgovora povesta, ali so anketirani v stresu na delovnem mestu in/ali domačem okolju in če ga prenašajo od doma v službo ter obratno. Sledijo odgovori o povzročiteljih stresa na delovnem mestu in obvladovanju stresa zaposlenih. Zadnji odgovor poda smernice, s katerimi bi anketiranci zmanjšali stres na delovnem mestu.

Stresu se ne moremo izogniti, zato predvidevam, da so anketirani v stresu na delovnem mestu in/ali domačem okolju ter da ga pogosto prenašajo z delovnega mesta domov in obratno. Namen raziskave je pridobiti rezultate, ki bi bile v veliko pomoč tudi DSO kot ustanovi, v kateri so anketiranci zaposleni. Vodje se zavedajo, da se njihovi delavci srečujejo s stresom na delovnem mestu, zato bi radi izvedeli, kaj jim dejansko povzroča stres, katere stresne situacije so zanje ključne in kako vplivajo nanje.

Prepričana sem tudi v to, da jim bodo rezultati ankete dali pomembne informacije, kako se zaposleni sami znajdejo v stresnih situacijah in ali znajo obvladovati stres. Za DSO bo pomembno tudi mnenje anketiranih o tem, kaj bi sami radi spremenili pri svojem delu, da bi bilo njihovo delo manj stresno.

4.3 Rezultati ankete

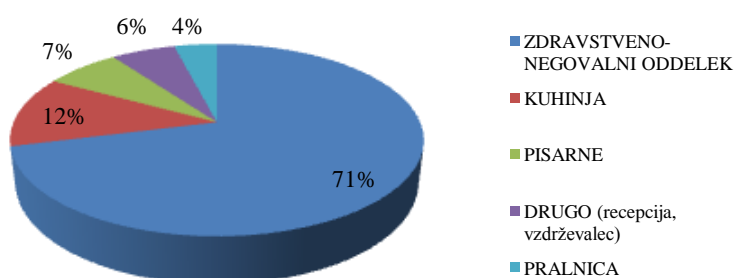
Ker je v DSO zaposlenih 92 delavcev, sem pripravila 90 anonimnih anket. Po pogovoru z zaposlenimi sem ugotovila, da jih je nekaj odsotnih zaradi bolniške in letnega dopusta. Ustrezno izpolnjenih je bilo 68 anket, kar predstavlja 74 % zaposlenih.

4.3.1 Sociodemografske značilnosti anketirancev

Po pričakovanjih je večina zaposlenih v DSO Kočevje ženskega spola. Med anketiranimi je 88 % (60) zaposlenih ženskega spola in 12 % (8) moškega spola.

Oddelki so v anketi že razdeljeni na ZNO, kuhinjo, pralnico, pisarne in druge oddelke, kot so recepcija, vzdrževalci ...

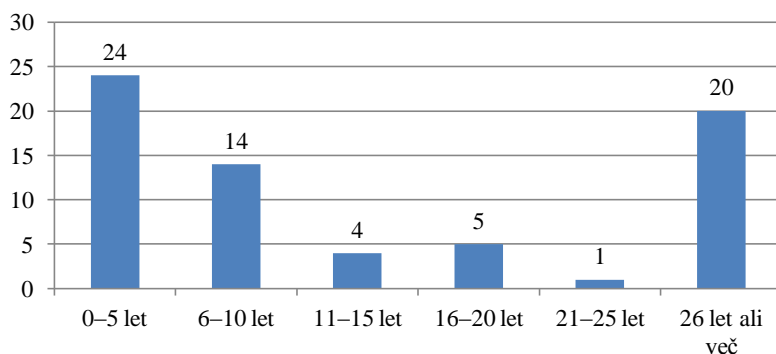
Slika 1: Struktura zaposlenih po oddelkih (v %)



Slika 1 predstavlja, na katerem oddelku so anketiranci zaposleni. Iz analize je razvidno, da je največ anketiranih zaposlenih v ZNO, kar predstavlja 71 % (48). Sledijo jim zaposleni v kuhinji – 12 % (8), v pisarnah – 7 % (5), na drugih oddelkih (receptor, vzdrževalec) – 6 % (4), in v pralnici – 4 % (3).

Slika 2 predstavlja strukturo anketiranih glede na njihovo delovno dobo v DSO. Največje število anketiranih – 35 % (24) – predstavlja delovno dobo od 0 do 5 let, kar kaže na mlado populacijo zaposlenih. Sledijo jim zaposleni od 26 ali več let, ki jih je 29 % (20), kar kaže tudi višjo starost zaposlenih. Za njimi so delavci, zaposleni od 6 do 10 let – 21 % (14), zaposleni od 16 do 20 let – 7 % (5), od 11 do 15 let – 6 % (4), in 1 oseba, ki je zaposlena od 21 do 25 let, kar predstavlja 2 %.

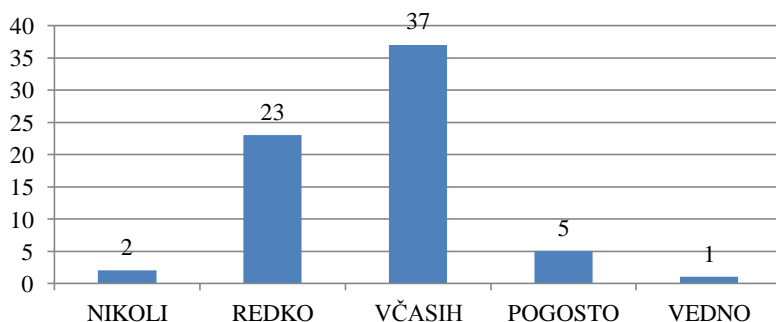
Slika 2: Delovna doba v DSO Kočevje



4.3.2 Stres v domačem okolju

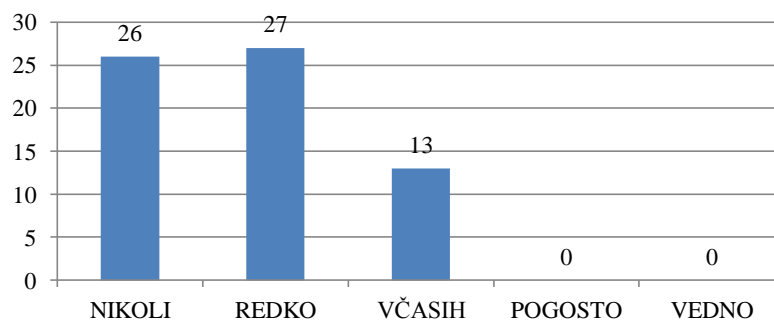
Slika 3 predstavlja doživljanje stresa v domačem okolju. Medtem ko sta 2 anketiranca mnenja, da nikoli ne doživljata stresa v domačem okolju, jih 97 % doživlja stres, kar sem tudi pričakovala. V domačem okolju doživlja stres vedno le 1 anketirani, včasih 37 anketiranih (54 %), redko 23 anketiranih (34 %) in pogosto 5 anketiranih (7 %).

Slika 3: Doživljanje stresa v domačem okolju



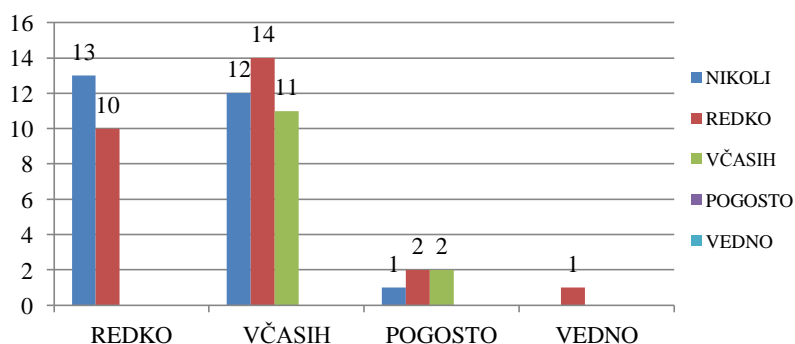
Pri vprašanju mi je dodatno vprašanje dalo rezultate o tem, če stres, ki ga doživljajo anketirani v domačem okolju, prenašajo na delovno mesto in kako pogosto. Ker sta 2 anketirana odgovorila, da nikoli ne doživljata stresa v domačem okolju, sem pri tem vprašanju analizirala le ostalih 66 anketirancev. Največ, 41 % anketiranih (27), jih redko prinaša stres s seboj na delovno mesto. Nekoliko manj, 39 % anketiranih (26), jih nikoli ne prinaša stresa s seboj na delovno mesto. Še manj, 20 % anketiranih (13), jih prinaša stres iz domačega okolja na delovno mesto včasih. Nihče ni odgovoril, da pogosto ali vedno prinaša stres na delovno mesto. Slika 4 nazorno prikaže, da zaposleni v domu le redko in včasih prinašajo stres iz domačega okolja na delovno mesto; teh je 61 %.

Slika 4: Prinašanje stresa iz domačega okolja na delovno mesto



Slika 5 predstavlja strukturo med anketiranci, ki doživljajo stres v domačem okolju, prikazuje pa tudi, kako pogosto ga prinašajo s seboj na delovno mesto. Tudi tukaj sem analizirala 66 anketiranih, tiste, ki doživljajo stres v domačem okolju. Iz grafikona je razvidno, da 23 zaposlenih redko doživlja stres v domačem okolju, med njimi pa le 10 zaposlenih redko prinaša stres s seboj na delovno mesto. Največ anketiranih (37 oseb) včasih doživlja stres v domačem okolju, med njimi jih 14 le redko prinaša stres iz domačega okolja na delovno mesto, 11 pa jih stres včasih prinese tudi na delovno mesto. Od 5 anketiranih, ki doživljajo stres v domačem okolju pogosto, ga 2 prinašata na delovno mesto redko in 2 včasih; 1 izmed anketiranih je mnenja, da vedno doživlja stres v domačem okolju, a ga le redko prinese s seboj na delovno mesto. Nihče od anketiranih ne prinaša stresa na delovno mesto pogosto ali vedno.

Slika 5: Doživljanje stresa v domačem okolju in prinašanje stresa na delovno mesto

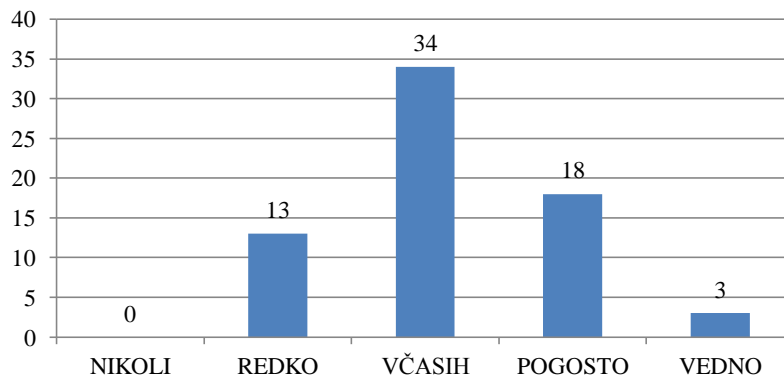


4.3.3 Stres na delovnem mestu

Vsi anketiranci doživljajo stres na delovnem mestu, kar ni presenetljivo, saj se stres pojavlja v vseh poklicih in s tem na vseh delovnih mestih. Slika 6 predstavlja doživljanje stresa zaposlenih na delovnem mestu. Največ anketiranih, 50 % (34), doživlja stres na

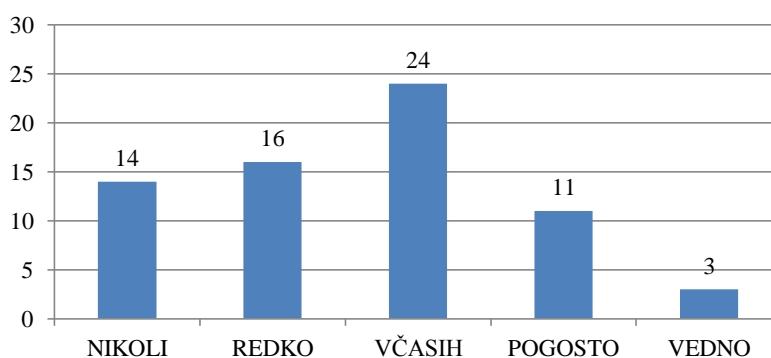
delovnem mestu včasih, 26 % (18) pogosto, 19 % (13) redko in 4 % (3) vedno. Presenetljivo je, da je 31 % anketiranih vedno ali pogosto v stresu na delovnem mestu.

Slika 6: Doživljanje stresa na delovnem mestu



Tudi pri tem vprašanju sem dobila dodatne odgovore na vprašanje, kako pogosto stres z delovnega mesta nosijo domov. S Slike 7 je razvidno, da doživljajo stres na delovnem mestu vsi anketiranci, med njimi pa le 21 % (4) nikoli ne nosi stresa domov. Največ anketiranih, 35 % (24), nosi stres z delovnega mesta včasih tudi domov. Sledijo jim anketiranci, ki le redko nosijo stres z delovnega mesta domov, in sicer 24 % anketiranih (16). Poleg omenjenih je še 16 % zaposlenih (11), ki pogosto nosijo stres z delovnega mesta domov, in 4 % (3), ki vedno nosijo stres z delovnega mesta domov.

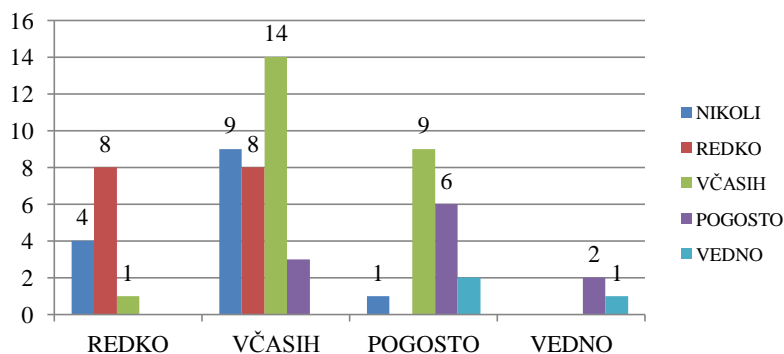
Slika 7: Prinašanje stresa z delovnega mesta domov



Tudi pri tem odgovoru sem združila vse anketirane po doživljanju stresa na delovnem mestu in njegovem prinašanju v domače okolje. Slika 8 predstavlja strukturo med anketiranci, ki doživljajo stres na delovnem mestu, in glede na njihovo opredelitev o pogostosti prinašanja stresa z delovnega mesta v domače okolje. Kot je razvidno iz grafikona, je največ anketiranih (34 oseb), ki včasih doživljajo stres na delovnem mestu.

Med njimi jih 9 ne nosi stresa z delovnega mesta domov, 8 anketiranih redko, 14 anketiranih včasih in 3 pogosto. Tisti, ki doživljajo stres na delovnem mestu redko, ga bolj redko nosijo domov. Tisti, ki pogosto ali vedno doživljajo stres na delovnem mestu, ga tudi pogosteje nosijo domov.

Slika 8: Doživljanje stresa na delovnem mestu in njegovo prinašanje z delovnega okolja domov

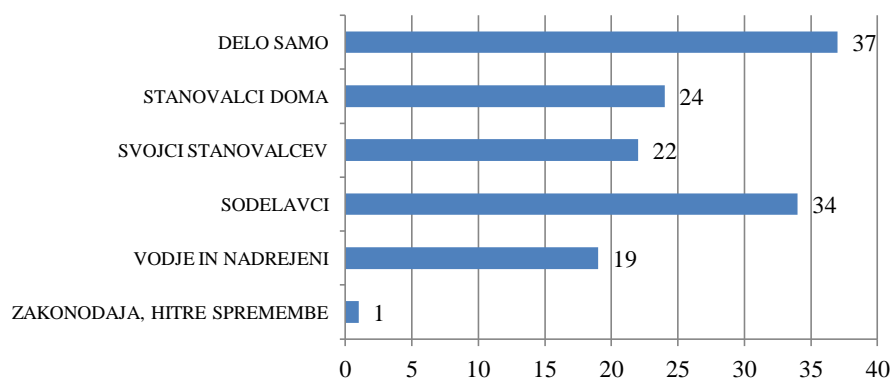


4.3.4 Povzročitelji stresa in njegovo premagovanje

V anketi je 5 predvidenih stresorjev na delovnem mestu, poleg katerih je dodan prostor, kjer so anketiranci lahko dopisali še druge povzročitelje stresa na delovnem mestu. Pod povzročitelja stresa »delo samo« spadajo razporeditev in ritem dela, monotono delo, prevelika fizična in/ali psihična obremenitev, odgovornost ... »Stanovalci doma« so delavcem lahko povzročitelji stresa zaradi svoje bolezni, umrljivosti, poškodb ali neprimerne komunikacije. Tudi »svojci stanovalcev«, njihove zahteve in komunikacija z njimi lahko povzročajo stres. V DSO je delo timsko in sodelavci morajo med seboj sodelovati, a velikokrat jim prav »sodelavci« z neprimerno komunikacijo, zahrbtnostjo, nesodelovanjem ... povzročajo stres na delovnem mestu. Med povzročitelji stresa so tudi vodje in nadrejeni, ki imajo pogosto prevelike zahteve in svoje prevelike obremenitve prenašajo na podrejene ter jim na različne načine povzročajo stres na delovnem mestu. Vsak anketirani je lahko obkrožil več povzročiteljev stresa.

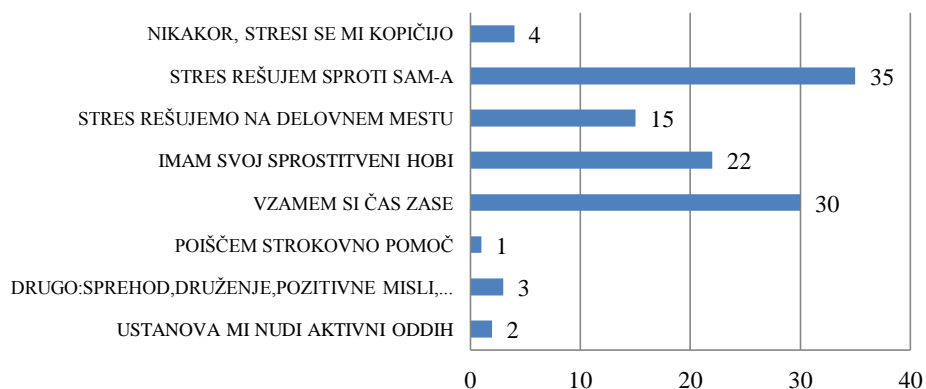
Slika 9 predstavlja najbolj pogoste povzročitelje stresa na delovnem mestu v DSO. Kar 54 % anketiranih (37) navaja, da jim stres na delovnem mestu povzroča »delo samo«. Nekaj manj zaposlenim, natančneje 50 % (34), povzročajo stres na delovnem mestu »sodelavci«, 35 % (24) »stanovalci Doma«, 32 % (22) »svojci stanovalcev«, 28 % (19) pa njihovi vodje oz. nadrejeni. Samo 1 anketirana oseba je dopisala, da ji stres na delovnem mestu povzročajo »zakonodaja in hitre spremembe«.

Slika 9: Povzročitelji stresa na delovnem mestu



Tudi pri obvladovanju in premagovanju stresa na delovnem mestu je mogočih več odgovorov, ki so ustrezni za anketirance. Nekaj zaposlenih, natančneje 6 % (4), stresa na delovnem mestu nikakor ne rešuje, temveč se jim kopiči. Kar 51 % (35) anketiranih rešuje stresno situacijo na delovnem mestu sproti in samostojno, 22 % (15) jih trdi, da stres na delovnem mestu rešujejo skupaj s sodelavci in nadrejenimi, 32 % (22) jih ima v prostem času sprostitveni hobi, 44 % anketiranih (30) si v prostem času vzame čas zase. Med anketiranimi je tudi 1, ki poišče strokovno pomoč za obvladovanje stresa na delovnem mestu. Nekateri, natančneje 3 anketiranci oz. 4 %, so dopisali, da redno hodijo na sprehode, se družijo z domačimi, si pomagajo s pozitivno mislijo in super vizijo. Samo 2 anketiranca sta dopisala, da jim ustanova nudi aktivni oddih. Slika 10 predstavlja posamezne načine obvladovanja stresa po številu anketiranih.

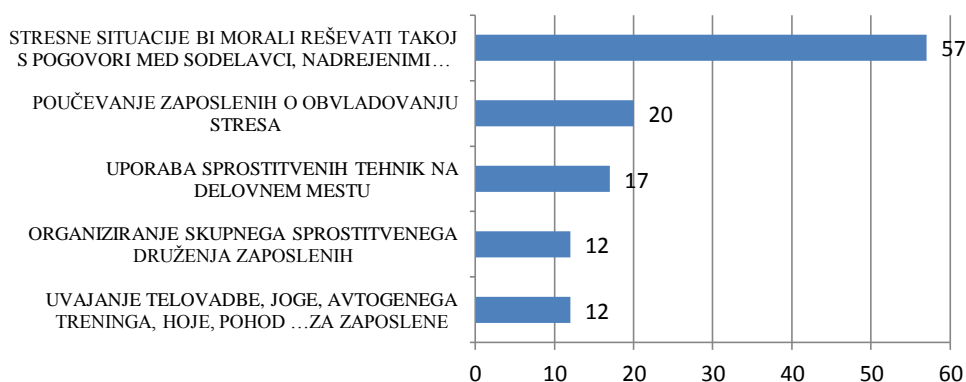
Slika 10: Obvladovanje in premagovanje stresa na delovnem mestu



4.3.5 Predlogi in želje za zmanjšanje stresa na delovnem mestu

Anketiranci so imeli na izbiro več odgovorov in možnost dopisovanja svojih predlogov ter želja, kako bi zmanjšali stres na delovnem mestu oz. kaj bi sami spremenili pri svojem delu, da bi bilo manj stresno. Slika 11 predstavlja predloge in želje zaposlenih. Kar 84 % anketiranih (57) ima željo, da bi stresne situacije na delovnem mestu rešili takoj, s pogovori med sodelavci, z nadrejenimi ali strokovnim delavcem. Nekaj manj, 29 % zaposlenih oz. 20 oseb, jih je prepričanih, da bi zmanjšali stres na delovnem mestu s poučevanjem zaposlenih o obvladovanju stresa na delovnem mestu in s spoznavanjem sprostitev tehnik. Da bi na delovnem mestu uporabljali primerne sprostitvene tehnike, si želi 25 % zaposlenih (17). Delež zaposlenih, in sicer 18 % oz. 12 oseb, meni, da bi morali imeti organizirana skupna sprostitvena druženja, prav toliko pa si jih želi, da bi imeli organizirane redne telovadbe, jogo, avtogeni trening, hojo in pohode za zaposlene.

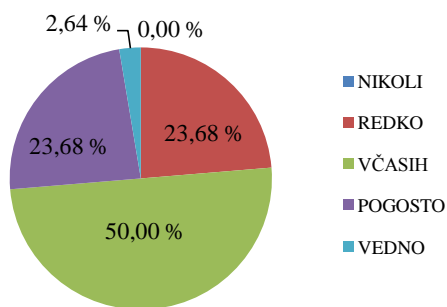
Slika 11: Predlogi in želje za manj stresno delo



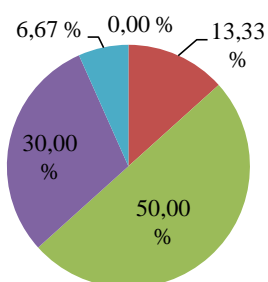
4.3.6 Dodatne raziskave ob rezultatih ankete

Ob rezultatih anonimne ankete me je zanimalo, kako pogost je stres zaposlenih v DSO Kočevje glede na njihovo starost oz. delovno dobo, ki jo imajo v domu. Ločila sem anketirane z delovno dobo do 10 let (38 oseb) in ostale, ki so v domu zaposleni več kot 11 let (30 oseb). Sliki 12 in 13 predstavljata doživljanje stresa zaposlenih na delovnem mestu v DSO, ki imajo do 10 let in nad 11 let delovne dobe v domu (v %).

Slika 12: Doživljanje stresa zaposlenih na delovnem mestu v DSO do 10 let



Slika 13: Doživljanje stresa zaposlenih na delovnem mestu v DSO nad 11 let



Moje ugotovitve kažejo, da stres na delovnem mestu veliko bolj pogosto doživljajo zaposleni z daljšo delovno dobo v DSO: 30 % zaposlenih z daljšo delovno dobo doživlja stres pogosto in 6,67 % vedno, medtem ko jih 50 % doživlja stres na delovnem mestu včasih in 13,33 % le redko. Zaposleni z nižjo delovno dobo doživljajo stres na delovnem mestu v naslednjem deležu: 23,68 % redko, 50 % včasih, 23,68 % pogosto in le 2,64 % vedno.

4.4 Ključne ugotovitve in predlogi za obvladovanje stresa na delovnem mestu v Domu starejših občanov Kočevje

Z raziskovalnim delom ugotavljam, da zaposleni v DSO Kočevje doživljajo stres v domačem okolju in ga včasih tudi prinašajo na delovno mesto. Vsi anketiranci se na delovnem mestu srečujejo s stresom in ga pogosto nosijo s seboj v domače okolje. Večina zaposlenih sama rešuje stres na delovnem mestu in ga zna tudi obvladovati, saj si v prostem času vzamejo čas zase in uporabljajo različne sprostitvene tehnike v lastni režiji.

Mnenja zaposlenih povedo, da imajo željo, da bi bilo njihovo delo manj stresno. Želijo tudi več pomoči pri obvladovanju stresa na delovnem mestu s strani ustanove. Sami znajo dokaj

dobro poskrbeti zase in se vsak na svoj način ter po svojih najboljših močeh borijo ter spopadajo s stresom na delovnem mestu. Vseeno pa imajo željo in so predlagali, da bi stresne situacije reševali sproti na delovnem mestu in jih nato ne bi več prenašali v domače okolje, saj se jim stres na ta način ne bi več kopičil. Želijo si tudi dodatna izpopolnjevanja s poučevanjem o obvladovanju stresa na delovnem mestu in spoznavanjem različnih tehnik sproščanja, da bi lahko izbrali sebi ustrezno tehniko. Veseli bi bili tudi, če bi na delovnem mestu uporabljali sprostivne tehnike, če bi imeli organizirana skupna sprostitvena društva, organizirane redne telovadbe, jogo, avtogeni trening, hojo in pohode.

SKLEP

Stres je nekaj vsakdanjega. Z njim se srečujemo v vseh življenjskih obdobjih in na vseh področjih. Poznamo pozitivni in negativni stres. Pozitivni stres ni škodljiv in nam prinaša nov izziv ter vesele in srečne dogodke, na katere se odzivamo vsak na svoj način. Negativni stres pa je za vse škodljiv, kadar ga ne znamo obvladovati. Negativni stres vpliva na naše telo, psihično in fizično zdravje, zato je pomembno, da ga dobro spoznamo. Spoznati moramo znake stresa tako pri sebi kot pri drugih in se ga čim prej znebiti ali vsaj omiliti.

Res je, da je od vsakega posameznika odvisno, kako sprejema stres in kako se z njim sooča. Tudi znaki stresa se pri vsakem posamezniku pokažejo na drugačen način. A stres je zelo pomemben tudi za skupnost posameznika. Sem sodijo člani družine, sorodniki, prijatelji in znanci. Društva, podjetja, ustanove in vse ostale organizacije se morajo zavedati, da je stres težava 21. stoletja in da je tudi zanje pomembno njegovo obvladovanje. Želim si, da bi se težave resno lotili povsod v gospodarstvu in negospodarstvu ter bi s tem pridobili kakovost in finančno korist na vseh področjih.

Z raziskavo sem ugotovila in potrdila, da je stres prisoten v vsakdanjem življenju, tako v domačem okolju kot na delovnem mestu. Mnogokrat se stres iz obeh okolij preplete, saj se velikokrat prenaša iz domačega okolja na delovno mesto in obratno. Zaposleni v domu večkrat prenašajo stres z delovnega mesta domov kot pa obratno.

Nekoliko presenetljivi so povzročitelji stresa na delovnem mestu v domu. Največ stresa jim povzroča delo, saj je delo v domovih dokaj psihično in fizično naporno. Večina zaposlenih ima tudi neenakomerno razporejen delovni urnik v treh izmenah. Imajo tudi veliko odgovornost. Komunikacija med sodelavci, nesodelovanje, zahrbtnost in napačno mišljenje povzročajo veliko stresa na delovnem mestu v DSO Kočevje. Temu sledijo stanovalci doma in njihovi svojci ter zlasti njihove zahteve in komunikacija z njimi. Stanovalci doma niso le starostniki, ampak tudi osebe, ki prebolevajo najrazličnejše bolezni. Tako stanovalci doma kot tudi njihovi svojci imajo določena pričakovanja, ki pa velikokrat niso izpolnjena. Starostnikom se zdravstveno stanje slabša in le malokdaj izboljša. Temu sledi pričakovana ali nepričakovana umrljivost, kar pa je stresno za vse

prisotne. Nekaterim zaposlenim stres na delovnem mestu povzročajo tudi nadrejeni oz. vodje.

Večina zaposlenih stres na delovnem mestu rešuje samostojno, na svoj način, in se sprošča z različnimi sprostitevniimi tehnikami. V prostem času si vzamejo čas zase in imajo svoje hobije, ob katerih se sprostijo. Nekateri veliko hodijo na sprehode in pohode, drugi se družijo z domačimi, sorodniki in prijatelji. Nekateri so včlanjeni v društva, ki jim pomenijo sprostitev. Nizek delež anketirancev (22 %) nekatere stresne dogodke rešuje sproti na delovnem mestu z nadrejenimi in sodelavci, kar 84 % anketiranih pa si želi, da bi stres reševali sproti na delovnem mestu. Želijo si tudi poučevanje o obvladovanju stresa in spoznavanje ter uporabo sprostitevniih tehnik na delovnem mestu. Radi bi imeli organizirana sprostitevna druženja, telovadbe, jogo, avtogeni trening, hojo in pohode, da bi si lahko izbrali ustrezno tehniko sproščanja.

Zelo malo anketiranih se je spomnilo, da jim organizacija enkrat letno nudi aktivni oddih, da se udeležujejo poletnih in zimskih športnih iger med domovi v Sloveniji, da imajo organizirane izlete in srečanja. Večina je torej mnenja, da bi jim organizacija lahko ponudila nekaj več, kar bi se dogajalo vsakodnevno, tedensko ali mesečno in kar bi jim pomenilo dejansko sprostitev za manj stresno delo.

S svojim raziskovalnim delom sem zadovoljna, ker sem dobila pričakovane in nepričakovane ugotovitve. Za boljšo analizo bi potrebovala še mnoge druge podatke, ki bi jih morala razčleniti po določenih področjih.

LITERATURA IN VIRI

1. Božič, M. (2003). *Stres pri delu: priročnik za prepoznavanje in odpravljanje stresa pri delu poslovnih sekretarjev*. Ljubljana: GV Izobraževanje.
2. Cicala, R.S., 'Substance abuse among physicians: what you need to know.' *Hospital Physician*, July, 2003, pp. 39-46.
3. Čopič, S. (2007). Stres v zdravstvu na delovnem mestu. *Utrip*, št. 12, 15–16.
4. Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (2007, 5. december). *Psihosocialna tveganja in stres na delovnem mestu*. Najdeno 5. julija 2017 na spletnem naslovu <https://osha.europa.eu/sl/themes/psychosocial-risks-and-stress>
5. Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (2009, 21. oktober). *Spodbujanje duševnega zdravja v zdravstvenem sektorju*. Najdeno 7. julija 2017 na spletnem naslovu <https://osha.europa.eu/sl/tools-and-publications/publications/e-facts/efact46>
6. Evropska fundacija za izboljšanje življenjskih in delovnih razmer (EUROFOUND) (2015, 14. maj). Najdeno 5. julij 2017 na spletnem naslovu <https://www.eurofound.europa.eu/sl/surveys>
7. Ihan, A. (2004). *Do odpornosti z glavo*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
8. Inštitut za produktivnost, zdravo in uspešno delo (2012). Stres na delovnem mestu-raziskave in statistika. Najdeno 18. junija 2017 na spletnem naslovu <http://www.produktivnost.si/stres-na-delovnem-mestu-raziskave-in-statistika/>
9. Kobal Straus, K., Leban, I., & Tončič, I. (2006). *Stres*. Ljubljana: Visoka šola za zdravstvo.
10. Lovše, B. (2004). Stres na delovnem mestu. *Zdravje*, št. 7, 4–6.
11. Marija Molan povzeto iz konference o promociji zdravja (2014, 5. junij).
12. Middleton, K. (2014). *Stres: kako se ga znebimo*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
13. Ovsenik, M., & Ambrožič, M. (2006). *Upravljanje sprememb poslovnih procesov*. Portorož: Tiskarna Ljubljana.
14. Pačnik, T. (1992). Medicinska sestra in stres. *Zdravstveni obzornik*, 26(1/2), 15–20.
15. Parent-Thirion, A., Fernández Macías, E., Hurley, J. & Vermeylen, G. (2007). *Fourth European working conditions survey*, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities. Najdeno 10. julija 2017 na spletnem naslovu <http://www.newunionism.net/library/working%20life/Eurofound%20-%20European%20Working%20Conditions%20Survey%20-%202007.pdf>
16. Patel, C. (1991). *Premagujmo srčne bolezni*. Ljubljana: DZS.
17. Pedersen, K. (2007). *Nasilje na delovnem mestu*, Izkušnje z Danske glede preprečevanja nasilja v socialnem in zdravstvenem sektorju, Social Development Centre SUS, Copenhagen.
18. Radio Pro 1 d.o.o. (2017, 21. junij). *10 delovnih mest, kjer so ljudje najbolj depresivni*. Najdeno 17. julija 2017 na spletnem naslovu <https://www.radio1.si/48741>
19. SCMH, 'Policy Paper 8: Mental Health at Work: Developing the business case', London: The Sainsbury Centre for Mental Health, 2007.

20. Simona Medved povzeto iz spletnega portala Forbes (2014, 10. januar)
21. Šulc, S. (2016). *Stres na delovnem mestu: analiza virov in načinov obvladovanja* (diplomsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
22. Tekavčič Grad, O. (2005). Stres – naša vsakdanjost. *Izjemna*, št. 4, 16–18.
23. Treven, S. (2005). *Premagovanje stresa*. Ljubljana: GV Založba.
24. Trinkoff, A.M. & Storr, C.L., 'Substance use among nurses: differences between specialties' *American Journal of Public Health*, Vol 88, 1998, pp. 581-588.
25. Vukan, I. (2009). *Stres zdravstvenih delavcev* (diplomsko delo). Kranj: Fakulteta za organizacijske vede.
26. Željko Ćurić & Nataša Dernovšek Hafner (2016). O.K.Consulting d.o.o., strokovno srečanje Sekcije. *Reševanje konfliktov in obvladovanje stresa*. Portorož. <http://www.zbornica-zveza.si/sl/strokovna-srecanja/resevanje-konfliktov-obvladovanje-stresa-na-delovnem-mestu>

PRILOGE

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Seznam uporabljenih kratic.....	1
Priloga 2: Anonimni anketni vprašalnik.....	2

PRILOGA 1: Seznam uporabljenih kratic

DSO	Dom starejših občanov
EU	Evropska Unija
EU-OSHA	Evropska agencija za zdravje in varstvo pri delu
ZNO	zdravstveno negovalni oddelek

PRILOGA 2: Anonimni anketni vprašalnik

ANKETA

Na Ekonomski fakulteti v Ljubljani zaključujem svoj študij. Za zaključno strokovno nalogo z naslovom »OBVLADOVANJE STRESA NA DELOVNEM MESTU V DOMU STAREJŠIH OBČANOV«, potrebujem nekaj podatkov iz izpolnjene anonimne ankete. Zbrane podatke in ugotovitve bom uporabila zgolj v namen moje strokovne naloge.

Stresu se ne moremo popolnoma izogniti, saj je dejavnikov za stres zelo veliko. Pomembno je, kako se posameznik znajde v dani situaciji, kako reagira in kako obvladuje stres.

Vljudno vas prosim, da si vzamete čas, izpolnite anonimno anketo in mi jo vrnete. Za sodelovanje se vam iskreno zahvaljujem.

Valerija Vukan

VPRAŠALNIK

1. Spol

- a) ženski b) moški

2. Oddelek

- a) Zdravstveno negovalni oddelek (sestre, bolničarji, negovalci, strežnice, FTH, DT)
b) Kuhinja (kuharji, kuharski pomočniki, strežnice)
c) Pralnica (perice, likarice, šivilja)
d) Pisarne (vodje, tajništvo, računovodstvo, knjigovodstvo, blagajna, poslovna sekretarka, socialna delavka...)
e) Drugo (recepcija, vzdrževalec...)

3. Delovna doba v Domu ostarelih

- a) 0-5 let
b) 6-10 let
c) 11-15 let
d) 16-20let
e) 21-25 let
f) 26 let ali več

4. Ali doživljate stres v domačem okolju?

- 1-nikoli 2-redko 3-včasih 4-pogosto 5-vedno

Če ga doživljate, ali ga prinašate s seboj tudi na delovno mesto?

1-nikoli 2-redko 3-včasih 4-pogosto 5-vedno

5. Ali doživljate stres na delovnem mestu?

1-nikoli 2-redko 3-včasih 4-pogosto 5-vedno

Če ga doživljate, ali stres iz delovnega mesta nosite domov ?

1-nikoli 2-redko 3-včasih 4-pogosto 5-vedno

6. Kaj vam povzroča stres na delovnem mestu? (Možno več odgovorov. Pod drugo lahko dopišete druge dejavnike stresa.)

a) delo samo (razporeditev, ritem dela, monotono delo, prevelika fizična in/ali psihična obremenitev in odgovornost...)

b) stanovalci doma (komunikacija, bolezni, poškodbe, umrljivost...)

c) svojci stanovalcev (komunikacija in njihove zahteve)

d) sodelavci (komunikacija, zahrbtnosti, nesodelovanja...)

e) vodje in nadrejeni (komunikacija, prevelike zahteve,...)

f) drugo _____

7. Kako obvladujete in premagujete stres na delovnem mestu? (Možno je več odgovorov. Pod drugo dopišete svoj način obvladovanja in premagovanja stresa. Dopišite tudi, kaj vam nudi ustanova za obvladovanje in premagovanje stresa)

a) nikakor, stresi se mi kopičijo

b) stresno situacijo rešujem sproti sam-a

c) stres na delovnem mestu rešujemo skupaj, s sodelavci in nadrejenimi

d) v prostem času imam svoj sprostivni hobi

e) v prostem času si vzamem čas zase

f) poiščem strokovno pomoč (specialist, zdravnik...)

g) drugo _____

h) ustanova mi na delovnem mestu nudi _____

8. Kako bi vi zmanjšali stres na delovnem mestu oz. kaj bi radi spremenili pri svojem delu, da bi bilo manj stresno? (Možno več odgovorov. Pod drugo dopišete vaše želje.)

a) stresne situacije bi morali reševati takoj s pogovori med sodelavci, nadrejenimi ali s strokovnim delavcem

b) poučevanje zaposlenih o obvladovanje stresa na delovnem mestu in spoznavanje sprostivnih tehnik

c) uporaba sprostivnih tehnik na delovnem mestu

d) organiziranje skupnega sprostivnega druženja zaposlenih

e) uvajanje telovadbe, joge, avtogenega treninga, hoje, pohode, ... za zaposlene

f) drugo: _____
