



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Poslovni sekretar

STRES NA DELOVNEM MESTU

Mentorica: Marina Vodopivec, univ. dipl. psih.
Lektorica: Zdenka Likar, učit. slov. j.

Kandidatka: Helena Jerkič

Kranj, julij 2010

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici Marini Vodopivec, univ. dipl. psih., za vodenje pri pripravi diplomske naloge.

Zahvaljujem se tudi lektorici Zdenki Likar, učit. slov. j., ki je lektorirala mojo diplomsko nalogo.

.

IZJAVA

Študentka Helena Jerkič izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom Marine Vodopivec, univ. dipl. psih.

Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.

Dne, _____

Podpis: _____

POVZETEK

V današnjem času skoraj ni delovnega mesta, ki ne bi zahteval dobre psihične in fizične kondicije zaposlenega. Telo se mora nenehno odzivati na zunanje vplive, ki vplivajo na ravnovesje telesa, ki ga mora naše telo vedno znova izpostavljati in ohranjati. Če so vplivi premočni, lahko okvarijo uravnalne sposobnosti organizma. Ko se naše telo ni sposobno ubraniti zunanjim dražljajem, nas nastala situacija lahko pripelje v stanje bolezni. V primerih, ko se naše telo ni sposobno braniti, si moramo poiskati zdravniško pomoč. Zdravnik mora odkriti vzrok naših težav in nam omogočiti vrnitev v naravno ravnovesje z ustreznimi zdravili in terapevtskimi postopki.

Zdravje nam omogoča, da se naš organizem prilagaja spremembam in zahtevam okolja in nam omogoča nemoteno premagovanje vsakodnevnih naporov doma in v službi. Zaradi velikega števila stresnih situacij si mora vsak posameznik najti način sprostitve in si sam zagotoviti dobro psiho in fizično kondicijo. Oseba, ki si sama ni sposobna pomagati, se mora obrniti na ustrezno strokovno pomoč.

Organizem, ki je pod stresom, se ni sposoben odzivati na zahteve in spremembe okolja, zato mnoge telesne funkcije pridejo v telesno neravnovesje. Stresna reakcija je namenjena temu, da pomaga organizmu v nevarnosti. Neravnovesje sproži različna čustvena stanja, ki organizmu povzročijo nestabilnost. Nerešene stresne situacije se lahko končajo z nevrotičnimi prilagoditvami in nas pripeljejo v čustvene težave; dolgotrajno ponavljanje čustvenih težav pa se lahko razvije v depresijo. Človek v depresivnem stanju ima zaradi samoomejevanja zmanjšano kakovost življenja.

Stres povzroča ljudem številne težave, zaradi katerih nastane tudi precejšna škoda za organizacijo in družbo kot celoto. Stresna služba je po vsem svetu daleč najpomembnejši povzročitelj stresa. Menedžerji se velikokrat ne želijo soočiti s stresom svojih delavcev. Prepričani so, da je nastanek stresne situacije problem posameznika in prav tako tudi rešitev. Vodstvo se ne zaveda, da lahko stres vpliva tudi na končni rezultat poslovanja z znatnimi finančnimi izgubami in zmanjšanjem donosnosti.

Ukrepanje proti stresu na delovnem mestu izboljša organizacijo. Povezanost zaposlenih z delom je močnejša, kar se odraža na njihovi osebni ustvarjalnosti in na končnih poslovnih rezultatih.

KLJUČNE BESEDE

- znaki stresa
- izgorevanje na delovnem mestu
- prisotnost stresa v organizaciji
- metode za preprečevanje stresa

- povzetki in ugotovitve

ABSTRACT

Nowadays there exist very few working posts that do not require a good mental and physical shape of the employee. The human body has to respond to external influences constantly affecting its balance which has to be exposed and maintained all the time. If these influences become too severe, they might damage an organism's balancing abilities. Once a human body is unable to cope with them, medical attention should be sought. The doctor's task is to identify the cause of the patient's problems and then to enable him/her to regain the natural balance via suitable medication and therapeutic procedures.

Health is the key factor that enables a human organism to adapt to changes and requirements of the environment, and undisturbedly deal with everyday fatigue at home and at work. Numerous stressful situations force people to find a way to relax and build up a good mental and physical shape. In case a person is not able to organize that, they should consult appropriate professional assistance.

An organism exposed to stress cannot respond to demands and changes of the environment, which leads to the body's instability. Stress response helps the organism when in danger. Imbalance provokes various emotions that push an organism into the state of instability. Unsolved stressful situations might end up in neurotic adjustments and cause emotional problems, which, when long-term, develop into depression. Self-restraint deprives a depressed person of high quality life.

Stress is the origin of a number of people's problems, which also has a significantly harmful effect on an organization and the whole society. Stressful jobs are by far the most important stress inducers. Managers often refuse to confront the stress of their employees. They are convinced that the occurrence of a stress situation is employees' problem and finding a solution to it is also their responsibility. The management is not aware of the fact that stress can influence the final operating result with considerable financial loss and yield reduction.

Taking measures against stress improves an organization. Employees feel a stronger commitment to their work, which is reflected in their personal creativity and the final operating result.

KEY WORDS

- stress signs
- workplace burnout
- occurrence of stress in an organization
- stress prevention methods
- survey conclusions and findings

KAZALO

1	UVOD.....	1
1.1	PREDSTAVITEV PROBLEMA	1
2	PSIHOFIZIČNO RAVNOVESJE JE MEHANIZEM ZDRAVJA.....	2
2.1	ZGODOVINSKA RAZLAGA STRESA.....	2
2.2	RAZISKAVE O VPLIVU STRESA NA ZDRAVJE	4
3	ZNAKI STRESA.....	5
3.1	STRES JE LAHKO VZROK ZA NASTANEK BOLEZNI	7
3.2	FIZIOLOŠKI SIMPTOMI.....	8
3.3	PSIHIČNE TEAŽAVE.....	10
3.4	VEDENJSKI VPLIVI.....	13
3.5	INDIVIDUALNE RAZLIKE IN ODPORNOST PROTI STRESU	14
4	IZGOREVANJE NA DELOVNEM MESTU	15
4.1	VZROKI ZA IZGOREVANJE	15
4.1.1	POČUTIMO SE PREOBREMENJENE	15
4.1.2	IZGUBA NADZORA NAD DELOM.....	17
4.1.3	ZA DELO NISMO NAGRAJENI	17
4.1.4	SOOČAMO SE Z RAZPADOM SKUPNOSTI.....	18
4.1.5	Z NAMI NE RAVNAJO POŠTENO	18
4.1.6	IMAMO NASPROTUJOČE SI VREDNOTE	19
4.2	PRISOTNOST STRESA V ORGANIZACIJI	20
4.2.1	UKREPI PROTI STRESU ZA ZAPOSLENE.....	20
4.2.2	ZAKAJ SI ORGANIZACIJE ZATISKAJO OČI PRED STRESOM?	20
4.2.3	ORGANIZACIJE BI SE MORALE RESNO UKVARJATI S STRESOM..	21
4.2.4	STRES JE BOLJE PREPREČITI KOT UKREPATI PROTI NJEMU	21
4.2.5	ZAKAJ UKREPI ZA PREPREČEVANJE STRESA V PODJETJU? ..	21
4.3	METODE ZA PREPREČEVANJE STRESA.....	22
4.3.1	BRIAN TRACY – SISTEM AVTOSUGESTIJE	22
4.3.2	AVTOGENI TRENING – PO JOHANESSU HEINRICHU SHULTZU.	23
4.3.3	SOLVE	23
5	ANKETA.....	24
5.1	NAMEN IN VSEBINA ANKETE	24
5.2	IZBOR METODE ANKETIRANJA.....	24
5.3	REZULTATI ANKETE PO POSAMEZNIH VPRAŠANJIH.....	25

6	POVZETKI IN UGOTOVITVE ANKETE.....	44
7	SKLEP	45
8	LITERATURA IN VIRI.....	46
	KAZALO GRAFOV.....	47

1 UVOD

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Diplomsko delo se bo navezovalo na podjetje Porsche kredit in leasing, v katerem sem zaposlena. Podjetje se ukvarja s prodajo avtomobilov, krediti, leasingi, vzdrževanjem voznega parka in zavarovanjem vozil. Opredelila se bom na oddelek zavarovanj v katerem sem tudi zaposlena.

Zavarovanje vozil je namenjeno pravnim in fizičnim osebam. Največ naših zavarovancev je najemnikov kredita in leasinga za nakup vozil, ki jih prodajamo, sledijo pa jim tudi druge pravne in fizične osebe, ki si želijo kvalitetnih zavarovanj vozil in ugodnosti. Za vsako podjetje, prav tako tudi za zavarovalništvo, je izredno pomembno poznavanje trga in konkurence. Za uspešno izvajanje zavarovanj si mora podjetje zagotoviti tiste ugodnosti, ki jih potrošniki potrebujejo, iščejo in želijo kupiti. Cilj kupcev oziroma uporabnikov je, da s sklenjenim zavarovanjem zadovoljijo svoja pričakovanja in si zagotovijo varnost.

Bistvo uspeha v našem podjetju je zadovoljiti naročnika zavarovalnih polic v največji meri, kot tudi zadovoljiti lastnika podjetja, se pravi ustvarjati čim večji dobiček od zavarovanih vozil. Za uspešnost podjetja je potrebno tudi dobro vodstvo, ideje za nove ponudbe zavarovanj, pravilno planiranje ter nenehno raziskovanje tržišča.

Osnovni cilj moje raziskave je ugotoviti, kako stresno je delo v našem podjetju, kako spremeniti delovno okolje in navade dela, da bi potekalo delo čim manj stresno. S pomočjo ankete želim ugotoviti, kakšni so ustreznost delovnega okolja in pogoji dela, medsebojni odnosi, obremenjenost na delovnem mestu, moteči dejavniki pri delovnem procesu, kaj bi izboljšalo delovne pogoje in kakšno je psiho in fizično počutje zaposlenih.

S pomočjo svoje raziskave želim svojim nadrejenim posredovati informacijo, kakšno je delovno vzdušje v podjetju, in svoje predloge za spremembe na podlagi odgovorov na anketna vprašanja.

2 PSIHOFIZIČNO RAVNOVESJE JE MEHANIZEM ZDRAVJA

Življenje je izjemno pretanjen mehanizem, ki iz naravnega okolja sprejema snovi in energijo za organizacijo lastnih procesov. Iz ene same zasnove – celice - se je v milijonih let evolucije razvilo ogromno bioloških vrst, ki se morajo v bitki za preživetje neprestano spreminjati. Po eni strani zaradi tega, ker se zemlja spreminja (npr. podnebje); še bolj pa so nujne spremembe bioloških vrst zaradi konkurenčnega boja in različnih spremenljivih odnosov z drugimi biološkimi vrstami. Ker se vse druge biološke vrste neprestano spreminjajo, prilagajajo in izboljšujejo preživitvene in konkurenčne sposobnosti, ne more preživeti vrsta, ki tudi sama tega ne počne neprestano (Ihan in Simonič Vidrih, *Stres na delovnem mestu in spoprijemanje z njim*, 2005, str. 2).

Če povzamem po avtorjih Alojzu Ihanu in Mateji Simonič Vidrih, ta dva v svoji knjigi *Stres na delovnem mestu in spoprijemanje z njim* navajata, da je med prvimi opazil, da je glavna naloga vsakega organizma predvsem nenehno prilagajanje na spremembe, prav grški zdravnik Hipokrat. Njegova trditev je, da je zdravje sposobnost organizma, da vzdržuje ravnovesje telesnih sokov. Telo se mora nenehno odzivati in ravnovesja vedno znova vzpostavljati in ohranjati, čeprav so zunanji vplivi stalno prisotni. V primeru, če so zunanji vplivi premočni in pretirano zmotijo ravnovesja, se organizem teže vrne v stanje homeostaze.

Huda neravnovesja pokvarijo tudi uravnalne sposobnosti organizma. Kadar so telesni sokovi v neravnovesju, pride telo v bolezensko stanje. Hipokrat je trdil, da mora zdravnik posvečati posebno pozornost klimatskim, prehrabnim in socialnim zahtevam. Na podlagi analitičnih ugotovitev mora najprej odstraniti vzrok, ki je povzročil neravnovesje, da lahko potem narava sama vrne tekočine v stanje ravnovesja in zdravja. V bolezenskih primerih, ko je prizadeta zmožnost povrnitve organizma v prvotno stanje, mora zdravnik pospešiti vrnitev v naravno ravnovesje. Bolnika lahko zdravi z zdravili ali s terapevtskim postopkom, dokler se ne vzpostavi zopet stanje naravnega ravnovesja in se samo vzdržuje. Osnovni princip današnje medicine se še vedno sklada s hipokratičnim načelom (nasprotja zdravimo z nasprotjem), kar pomeni, da medicina skuša dodati, kar organizmu manjka, ali mu odvzeti, kar organizmu škoduje. Pri uspešno ozdravljeni bolezni mora biti odstranjen vzrok, ki je bolezen povzročil. V današnjem času se Hipokratovo pravilo po navadi zanemari, ker se zdravstvo ukvarja bolj z zdravljenjem bolezni, kot pa s preventivnim preprečevanjem.

2.1 ZGODOVINSKA RAZLAGA STRESA

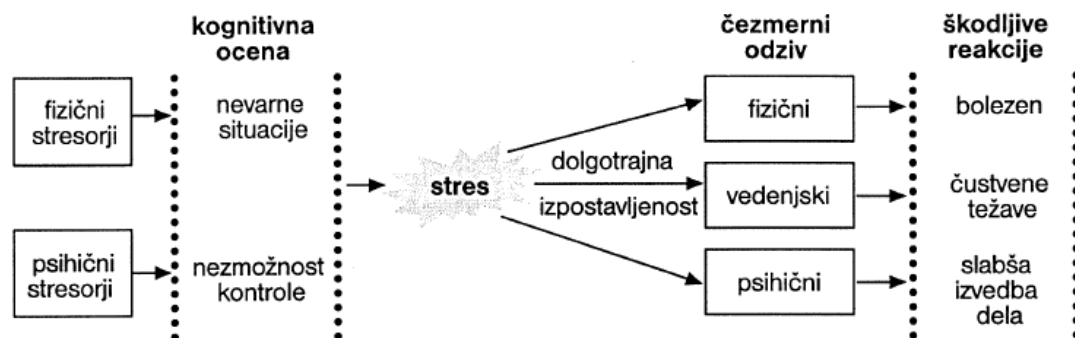
Prve opredelitve stresa in njegovega vpliva na ljudi izhajajo s področja medicine. Pionirsko delo je opravil Hans Selye, ki je priznan kot oče koncepta stresa. Pri svojem raziskovalnem delu, ki je bilo povezano z iskanjem novega spolnega hormona, je Hans po naključju odkril, da nastanejo poškodbe na tkivu, kot odziv na vse škodljive dražljaje. Ta pojav je najprej imenoval splošni prilagoditveni sindrom (angl. General adaptation syndrome – GAS), približno desetletje kasneje pa je vpeljal pojem stres v svoja pisna dela.

Za GAS so značilne tri faze:

- alarm,
- odpor,
- izčrpanost.

V prvi fazi zunanji stresor sproži notranji stresni sistem v telesu. Pojavijo se številne fiziološke in kemične reakcije, kot na primer izločanje adrenalina, pospešeno dihanje, hitrejši srčni utrip in zvišan krvni pritisk. Če stresor še naprej deluje, pride do druge faze, v kateri telo pozove posamezni organ ali sistem, da se odzove na stres. Če stresor deluje dalj časa, lahko prilagoditveni mehanizem odpove in nastopi tretja faza, izčrpanost. Ko pride do tega, obstaja možnost vrnitve v prvo fazo in cikel se spet začne, le z obremenitvijo drugega organa ali sistema ali pa oseba umre. Poleg fiziološko usmerjene razlage stresa, ki smo jo predstavili s klasičnim modelom GAS in ki vključuje vse pomembne razsežnosti sodobnih raziskav stresa, sta enako pomembna tudi psihološki in vedenjski pristop k stresu. Psihološki pristop se nanaša na spremembe razpoloženja, negativna čustva in občutek neobgljenosti, vedenjski pristop pa na neposreden upor stresorjem ali na poskus pridobitve informacij o stresorjih. Vsi trije načini so pomembni, da bi lahko razumeli stres in oblikovali uspešne strategije za njegovo premagovanje.

Pomen stresa



Slika 1: Razlika med stresorji, stresom in čezmernim odzivom (Greenberg, Baron, 2000, dr. Sonja Traven, Premagovanje stresa, 2005, str. 16).

2.2 RAZISKAVE O VPLIVU STRESA NA ZDRAVJE

Dr. Sonja Traven v svoji knjigi Premagovanje stresa navaja, da je ritem življenja vedno hitrejši in da se tako hitro spreminja, da je tisto, kar je bilo včeraj novo, danes že staro. Večina ljudi se zaveda sprememb, a žal premalokrat pomislijo na posledice, ki jih prinaša. Kot posledica stresa je po ocenah v Evropi vsako leto izgubljenih 100 milijonov delovnih dni. Veljajo pa tudi ocene, da je 50–75 odstotkov današnjih bolezni posledica stresa. V organizacijah ne predstavlja največji strošek porušeno zdravje zaradi stresa, ampak stanejo napačne odločitve, kot posledica stresa, mnogo več. Ko se stres pojavi, moramo dobro premisliti, kako ga bomo odpravili in se soočili z njim. Stres se lahko pojavi tako kot posledica:

- neprijetnega dogodka
(stroga kritika vodje oddelka zaradi slabo opravljenega dela, resna otrokova bolezen, neuspeh pri opravljanju izpita);
- prijetnega dogodka
(zaposleni napreduje na zahtevnejše delovno mesto, privlačen sodelavec povabi na zmenek kolegico, hči se poroči).

Alojzu Ihan v svoji knjigi Stres na delovnem mestu in spoprijemanje z njim navaja, da se nekatera od naštetih stanj, zlasti stres, depresivnost in različne odvisnosti dajo razmeroma objektivno meriti in ocenjevati. Zato je mogoče objektivno iskati povezave med pojavom nekaterih bolezni in stresom, depresivnostjo in različnimi odvisnostmi. Znanstveno se s temi vprašanji ukvarja zlasti nova interdisciplinarna veda – psihonevroimunologija. Psihonevroimunologija preučuje predvsem delovanje zdravega organizma, ki je soočen z resničnimi večjimi spremembami (takimi, ki bi lahko močno zamajale ravnovesja v organizmu), skuša vzpostaviti življenjsko ravnovesje, ki zagotavlja polno življenjsko energijo in funkcioniranje.

Psihonevroimunologija v središče svojega proučevanja postavlja človekovo sposobnost, da se ustrezno in konstruktivno prilagodi na ogrožujoče spremembe (fizične - fizikalno kemijske, prehranske, psihosocialne), ki jih ni mogoče uravnavati zgolj na nivoju samodejnih tkivnih avtomatizmov, ampak se mora v uravnavanje vplesti celoten organizem, vključno z živčnim, hormonskim in imunskim sistemom. Osnovni prilagoditveni obrazec na vsako veliko in potencialno ogrožujočo spremembo se začne s stanjem, ki ga imenujemo stres. Iz tega obrazca nato posameznik razvije številne odzive na nivoju celotnega organizma (telesne emocionalne kognitivne, vedenjske), ki lahko konstruktivno in v temelju razrešijo spremembo in omogočijo reintegracijo v okolju. Nekonstruktivne prilagoditve pa podaljšujejo stres in sčasoma omejijo posameznikove življenjske in prilagoditvene sposobnosti, kar se kaže različnih v oblikah psihopatologije (depresije, nespečnosti, fobije) in osebnostnih sprememb (introverzija, miselna okostenelost, asocialnost). Tak posameznik še ni bolan, vendar je čedalje bliže pogostejšim motnjam telesnih funkcij, ki sčasoma preidejo v trajnejše telesne okvare – bolezni.

3 ZNAKI STRESA

Pojem stres v vsakdanjem življenju pogosto uporabljamo. Ko slišimo besedo stres, najprej pomislimo na nekaj neprijetnega, na nekaj, kar nam grozi in na kar nimamo vpliva. Prav stres je pomagal preživeti skozi tisočletja, v današnjem svetu pa je postal sovražnik številka ena. Je vzrok številnih nesreč, bolezni, prezgodnje smrti, samomorov, nezadovoljstva in napetosti. Težko je tudi izračunati izgubo, ki jo povzroča v gospodarstvu (Schmid, 2001; Traven, Premagovanje stresa, 2005, str. 14).

Nihče ni povsem odporen proti stresu. Stres lahko prizadene vsakogar, saj je pomemben in bistven del našega življenja. Nastaja kot neizogibna posledica naših odnosov z nenehnim spreminjajočim se okoljem, ki se mu moramo prilagajati (Looker, Gregson, 1993; Sonja Traven, Premagovanje stresa, 2005, str. 14).

Alojz Ihan in Mateja Simonič Vidrih v svoji knjigi Stres na delovnem mestu in spoprijemanje z njim navajata, da je stres telesna reakcija, ki izraža našo neprilagojenost in ogroženost, je torej stres reakcija celotnega telesa na nevarnost in se je razvila že v pradavnini, kot priprava na spopad z nevarnostjo. V današnjem času se človek večkrat znajde v stresni situaciji, ker se v zapleteni mreži medčloveških odnosov pogosto počuti ogrožen. Telo se na take zunanje vplive odzove tako, da sproži stresni odziv.

Z neustreznim odnosom do sebe in svojega življenja pridelamo številne bolezni. S preprostim opazovanjem odzivov telesa lahko zaznamo nekatere znake, ki spremljajo moteno telesno ravnovesje zaradi škodljivih vplivov stresa:

- mentalno stanje
(težave s koncentracijo, spominom, pozabljivost, pomanjkanje interesov in zanimanja za življenjske izzive);
- čustveno stanje
(depresije, žalost, občutljivost, frustriranost, nestabilnost, pretirano ali preskopo hranjenje, želja po določeni hrani, odvisnost od določene hrane ali pijače);
- energija
(nizka, nestabilna, obdobje z veliko ali malo energije, hiperaktivnost);
- fizično stanje
(nestabilno, nestabilna kratkotrajna obdobja moči in nemoči, odvisnost od določene hrane ali pijače);
- prebavila
(prebavne motnje, napenjanje, bolečine, zaprtost, driska);
- mišice
(oslabelost, mlahavost, bolečine, napetost, mravljinčenje, pogoste poškodbe);

- sklepi
(otrpli, boleči);
- nohti
(lomljivi, razcepljeni z belimi pegami);
- vrat
(otrpel, boleč pri gibanju);
- usta
(boleče razjede ustne sluznice, slab vonj in okus, krvaveče dlesni, izguba okusa, obložen jezik, obsežna zobna gniloba, oteženo zvečenje, pretirano slinjenje, oteženo požiranje hrane);
- nos
(izguba voha, oteženo dihanje, zamašen nos, izcedek iz nosu, bolečine);
- ušesa
(šumenje, srbenje, vrtoglavost, sliši pretirano glasno ali pa se zdi, da prihajajo glasovi od daleč);
- oči
(utrujenost, spremenjen vid, pekoč občutek, bolečine pri premikanju zrkla, solzenje, suha zrkla);
- glava
(bolečine, vrtoglavost, bolečine pri premikanju oči);
- lasje
(izrazito mastni ali suhi, razcepljenost, izpadanje).

Vzrok ogroženosti moramo učinkovito odstraniti, da se stresno stanje nenaravno ne podaljšuje. Stresna reakcija je namenjena temu, da pomaga organizmu odreagirati v nevarnosti. Dolgotrajni stres lahko preobremeni organizem, moti njegovo presnovo in psihofizično ravnovesje in ga s tem slabi in izčrpava. Neravnovesje v človeku sproži različna čustvena stanja, ki skušajo organizmu povrniti stabilnost. Stresne situacije, ki so neuspešno rešene, se lahko končajo z nevrotičnimi prilagoditvami. Posledica takih prilagoditev je, da stres zmanjšamo in posledično preidemo v čustvene težave (vznemirjenost, zaskrbljenost, strahovi, obsedenost) in spremljajoče vedenjske spremembe (motnje hranjenja) ter različne odvisnosti (pogostejše kajenje, uživanje kofeina, alkohola, mamil in drugih psihoaktivnih snovi). Iz neuspešno rešenih hudih življenjskih napetosti in stresov se pogosto razvije depresija. Človek se z depresijo zavaruje pred nenehnimi ubijalskimi stresi, ki jih ne more konstruktivno reševati. Kljub temu da izbira manj uničujoče rešitve, ga depresivno stanje vodi v močno samoomejevanje kakovosti življenja.

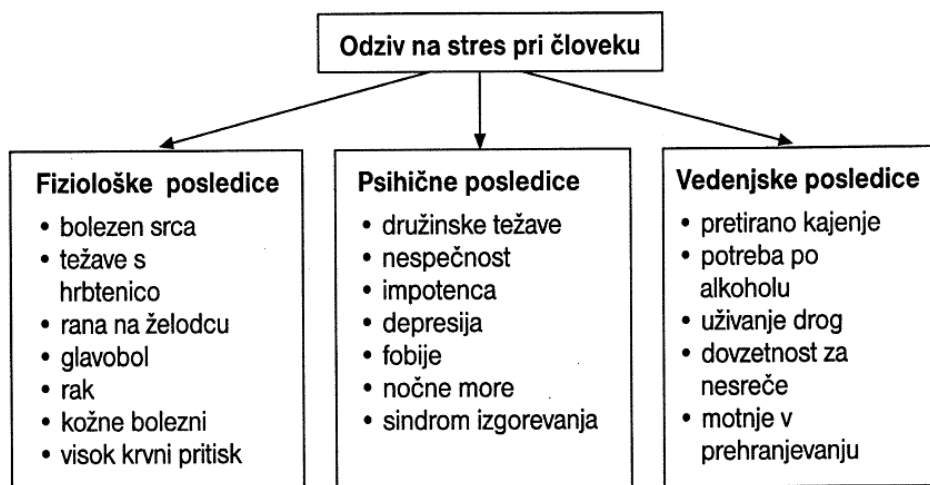
3.1 STRES JE LAHKO VZROK ZA NASTANEK BOLEZNI

Stres je samo ena od številnih funkcij organizma, ki služijo njegovi boljši prilagoditvi na spremembe. A če pospešeno delovanje srca organizem prilagodi na povečan napor, je aktiviran stresni mehanizem funkcija, ki organizem prilagodi na grozečo nevarnost. Prilagoditev na grozečo nevarnost, ki jo imenujemo stres, je zelo obsežna hormonska – presnovna sprememba delovanja organizma, ki začasno, dokler nevarnost ne mine, onemogoči druge prilagoditve organizma. Organizem, ki ga zajame stres, se torej v tistem času ne more dobro prilagajati na druge zahteve in spremembe okolja, zato številne funkcije pridejo v neobičajno veliko neravnovesje, do katerega v normalnih, nestresnih razmerah, nikoli ne bi prišlo. Velika neravnovesja pa so lahko nevaren preizkus za telesne funkcije, ki morda pri določenemu človeku niso več optimalne, podobno kot je nenadna izpostavitve velikemu naporu lahko usoden preizkus za človeka z oslabilnim srcem. Človek v kroničnem stresnem stanju torej nevede ustvarja telesna neravnovesja in pretirano obremenjuje številne telesne funkcije, o katerih niti ne ve, da obstajajo; oziroma se jih zave, ko se zaradi slabega počutja odpravi na preiskave in nato izve, da ima tako ali drugačno bolezen, ki pomeni, da je določena telesna funkcija doživela zlom in ne zadošča več niti ne za prilagoditev na normalne zahteve in spremembe okolja (Alojz Ihan, Mateja Simonič Vidrih, Stres na delovnem mestu in spoprijemanje z njim, 2005, str. 4).

Če povzamem po avtorici, dr. Sonja Traven v svoji knjigi Premagovanje stresa navaja, da pri človeku blagi stres povzroča povečanje delovne vneme, spodbuja ustvarjalnost in delavnost. Tak stres imenujemo konstruktivni in deluje pozitivno. Poznamo pa tudi destruktivni stres, ki pa ima negativni vpliv na počutje, vedenje in delovanje. Porušeni človekov fiziološki in mentalni sistem lahko povzroči prevelik stres, ki se kaže kot bolezensko stanje, nezadovoljstvo, neetično vedenje, napake, zmanjšano delovanje in odsotnost z dela.

Ljudje se različno odzivajo na stres in čutijo tudi različne posledice. Posledice stresa razvrščamo v tri skupine:

- fiziološke posledice;
- psihične posledice;
- vedenjske posledice.



Slika 2: Posledice stresa (Sonja Traven, Premagovanje stresa, 2005, str. 44)

3.2 FIZIOLOŠKI SIMPTOMI

Vzrok za fiziološke simptome pri ljudeh so poleg nekaterih drugih vidikov najpogostejši neustrezni dejavniki v delovnem okolju.

Takrat ko se srečamo z velikimi obremenitvami, se v našem telesu pojavijo naslednje spremembe:

- povečanje krvnega sladkorja;
- hitrejše dihanje;
- potenje;
- zvišanje krvnega pritiska;
- hitrejši srčni utrip;
- naraščanje adrenalina;
- napete mišice.

Že tisočletja nazaj je jamskemu človeku tak odziv v telesu le koristil, ko se je srečal z nevarnostjo, saj mu je to dalo moč in hitrost, da je lahko pravočasno pobegnil. Prav tako smo lahko hvaležni, da se v primeru srečanja z nevarnostjo v našem telesu zgodijo številne spremembe. Ni prav, da bi bili v takih primerih mirni in sproščeni, bolje je, da čim hitreje odreagiramo. Če pride do telesnega odziva, ni pa potrebna nobena fizična akcija, nastane problem zaradi prekomerne energije. V takem primeru moramo poznati metode, kako obvladati in pregnati odvečno energijo v sebi, saj se bo ta v nas kopičila in povzročila katerega od fizioloških simptomov:

- Bolezni srca

Ti so eden najpogostejših vzrokov smrti v razvitih državah v nekaj zadnjih desetletjih. Bolezen srca lahko povzroči:

- dednost;
- prenapetosti;

- kajenje (v daljšem obdobju kajenja lahko pride do arterioskleroze in poveča se verjetnost srčnega napada);
 - nenehni stres (povzroči zvišan krvni pritisk, ki poveča možnost srčne kapi ali srčnega napada);
 - krvni lipidi (vključuje holesterol in trigliceride);
 - pozitivni in prav tako lahko tudi negativni dogodki;
 - sladkorna bolezen;
 - neustrezna prehrana;
 - premalo gibanja.
- Težave s hrbtenico

To je eden najpogostejših vzrokov pacienta za obisk splošnega zdravnika. Bolečine so lahko posledica preobremenitve, pretega in drugih poškodb, lahko pa se zgodi, da za kronične bolečine ni mogoče določiti vzroka. Zdravniki, ki zdravijo bolnike s takimi težavami, menijo, da te bolečine povzročajo krči mišic ob hrbtenici, ki so posledica stresa in življenjskega sloga.

Človek najhitreje občuti napetost v vratu, kjer mišice najhitreje otrdijo in postanejo zelo boleče. Tako bi vsakdo, ki na tem delu zazna bolečino, to moral zaznati kot opozorilo, da je pod stresom. Iz vratnih mišic se bolečina prenese naprej na grlo, čelo, ramena in ob celotni hrbtenici.

- Rana na želodcu

Rana na želodcu in dvanajstniku je psihosomatska bolezen. Takšna označitev izhaja že iz zgodnjih del Wolfa, nevrologa z univerze Cornell in pobudnika psihosomatske medicine (Wolf, Wolf, 1943- Sonja Traven, Premagovanje stresa, 2005, str. 47). Več let je proučeval pacienta, ki je imel težave z želodcem. Ugotovil je, da je v obdobjih, ko je imel večje in dolgotrajne čustvene težave, nastala razjeda na površini njegovega želodca.

Rano na želodcu lahko povzroči kronični stres na delu ali v domačem okolju. Od vsakega posameznika pa je odvisno, kolikšno količino želodčne kisline povzroči ob prisotnosti stresa, če je ta količina večja in traja dalj časa, lahko pride do rane na želodcu.

- Rak

Pogost vzrok, da se rak razvije, je, da se naše telo ni sposobno soočiti s stresom in napetostmi. Posameznik nam te težave lahko prikrije na površini, globoko v sebi pa kopiči nerešene probleme. Po daljšem obdobju se imunski sistem oslabi in pripelje do obolenja. Pri bolnikih z rakom večkrat ugotovimo, da je v obdobju dveh let pred pojavom raka prebolel izgubo partnerja, smrt ljubljene osebe, prekinitve pogodbe ali podobno. Vedno pa ni pravilo, da se rak razvije pri vsakem človeku, ki se spopada s podobnimi problemi.

Zdravniki ocenjujejo, da je kajenje krivo za približno tri četrtine pljučnega raka, ki ga povzroča pretirano kajenje. Vzrok za prekomerno kajenje je stres. V času stresa se pri kadilcih povečuje potreba po kajenju, to pa vpliva na večjo verjetnost za nastanek pljučnega raka pri tej rizični skupini, prav tako pa se pri kadilcih lahko razvije krvni rak, rak na želodcu in rak na grlu.

- Kožne bolezni

To je najbolj vidna bolezen in zaradi nepriljubljenega videza povzroča neugodje. Za nastanek bolezni so krive spremembe v kožnih celicah. Izpuščaji, akne in luskavica se običajno pojavijo takrat, ko smo pod stresom ali imamo čustvene težave. Kožo zdravimo z različnimi kremami in navidezno prekrijemo, vendar je to kratkoročna rešitev, problem pa nastane, ko moramo najti vzrok tega pojava. Veliko nam pove podatek, da se pacientom kmalu po prihodu v bolnišnico stanje izboljša, saj sene soočajo več s svojimi problemi, ki so v njih sprožili stres.

- Visok krvni pritisk

Danes se neprestano srečujemo v stresnih situacijah. V našem telesu pride do neštetihih sprememb. Pogosto pride do povečanja krvnega pritiska. V primerih, ko ni potrebna fizična akcija, ki bi odvečno energijo odvedla iz telesa, se nam pritisk ne zniža in moramo poskrbeti za način zmanjšanja krvnega pritiska s pomočjo meditacije ali relaksacije.

Ursula Markham, 1995 (Sonja Traven, Premagovanje stresa, 2005, str. 50) je na svoje delavnice za obvladovanje stresa vedno prinesla elektronsko napravo za merjenje krvnega pritiska. Na začetku delavnice je nekaj udeležencem izmerila pritisk, nato pa jih vodila skozi postopke sproščanja. Po sproščanju jim je znova izmerila krvni pritisk. Ta je bil znatno nižji kot na začetku delavnice. Udeležencem delavnic je tako nazorno pokazala, da lahko sami s preprosto metodo premagujejo negativne učinke stresa.

3.3 PSIHICNE TEŽAVE

Psihične težave so tesno povezane z vedenjskimi vplivi na stres (Cooper in drugi, 2005; Sonja Traven, Premagovanje stresa, 2005, str. 50).

- Družinske težave

Nerazumevanje in nesoglasja v družini v današnjem času velikokrat nastanejo zaradi kombinacije stresa doma in stresa v delovnem okolju. Zaradi prenatrpanih urnikov doma in v službi večkrat pride do nesoglasja v družini. V družini je vse bolj pomembno sprejemanje kompromisov.

1. primer:

Vaš šolar se pripravlja na zaključni izpit in poleg šolskih obveznosti mora opravljati še domača opravila (hraniti psa, pospravljati, hoditi v trgovino ...). Če mu ne boste omogočili, da se obseg njegovih obveznosti zmanjša, bo v družini prišlo do konflikta, kar posledično vpliva na vas in tudi vašega šolarja.

2. primer:

V veččlanski družini je oče uspešen poslovnež, to pomeni, da dobro zasluži, iz službe se vrača zelo pozno in je zelo utrujen. Mati je zelo obremenjena, saj mora zaradi očetove odsotnosti opraviti svoje službene obveznosti in obveznosti doma

sama. To povzroči njeno nezadovoljstvo, strah, napetost, stres, občutek manjvrednosti, depresijo.

Če je partner uspešen poslovnež, ga mora pri tem podpirati žena, da lahko uresničuje svoje poklicne cilje. Med njima mora biti »nevidna pogodba«, po kateri se žena strinja s svojo vlogo «podpornega člana». Kadar pa želita oba zakonca razviti uspešno kariero, lahko drug drugega podpirata, vendar je tak zakon občutljiv za negativne učinke zunanjih stresorjev, predvsem tistih iz delovnega okolja. Tak zakon ima več možnosti za obstoj in ohranitev, če podporno funkcijo prevzamejo drugi družinski člani.

- Nespečnost

Je zelo pogost pojav, zaradi katerega obiše zdravnika približno trideset procentov celotne populacije.

Kadar nas naslednji dan čaka pomembna naloga, je normalno, da noč pred tem težko zaspimo. Tudi če se ves dan soočamo s stresnimi situacijam, se naše telo pripravlja na fizično akcijo, do katere pa ne pride, zato ostane vsa odvečna energija in napetost v nas do večera. V takem stanju pa težko zaspimo.

Težave s spanjem povzročajo:

- strahovi in skrbi v zvezi z napredovanjem,
- konflikti doma in na delovnem mestu,
- uživanje kofeina,
- čaj,
- kokakola,
- čokoladni napitki,
- alkoholne pijače; le-te nam v majhnih količinah pomagajo zaspiti, vendar lahko zaspimo le za kratek čas, saj nam lahko povzročijo ponovno naraščanje adrenalina sredi noči.

Primer:

Vodja maloprodaje je zaradi gospodarske krize pod pritiski nadrejenih, ker se promet vidno znižuje. To mu je povzročalo veliko skrbi, stresnih situacij in tudi nespečnost. Vsak večer je spil nekaj alkohola, da je pozabil na skrbi. Res je, da je zaspal hitro, vendar se je že okoli tretje ure prebudil in ni zaspal do jutra. Ker se je to ponavljalo dan za dnem, je poiskal zdravniško pomoč in v bolnišnici so težave izginile že po nekaj dneh.

- Impotenca

Pojavi se največkrat pri moških v srednjih letih, vendar to ni povezano z njihovo starostjo, temveč s tem, da ima moški v tem obdobju največ odgovornosti pri delu in posledično pride tudi stres. Vzrok za impotenco je pogosto tudi utrujenost in pogosto prekomerno uživanje pijač.

- Depresija

Psihiatri in psihologi menijo, da je depresija zelo razširjeno, resno psihološko stanje, v katerega zapade človek, ki ni sposoben premagati stresa (Hyde, Cook, 2004 - Sonja Traven, Premagovanje stresa, 2005, str. 53). Tak človek poseže

tudi po svojem življenju. Depresija se lahko pojavi s stresnimi dogodki na delovnem mestu (napredovanje, neuspeh posel, premestitev na drugo delovno mesto), prav tako tudi dogodki v družini in na osebni ravni.

- Fobije

Posledica stresa je lahko tudi fobija. Pri posameznikih se lahko pojavijo v zvezi s stvarmi, ki jim v preteklosti nikoli niso povzročale težav (Servan-Schreiber, 2004 - Sonja Traven, Premagovanje stresa, 2005, str. 54). Pogost pojav pri ljudeh je fobija pred vožnjo z letalom, predvsem pri ljudeh, ki so obremenjeni s stresom. Nerazumnega strahu pred letom ne povzroča le strah pred letenjem, temveč odgovornost zaradi pričakovanj, ki jih bo moral izpolniti. Vzroki fobije so zelo različni.

Primer:

Vodja nekega oddelka se nenadoma zave, da ima strah pred psi, ki ga včasih ni imel, oziroma je tudi sam kot otrok imel psa, s katerim je doživel veliko lepih trenutkov. Pri odkrivanju vzroka te fobije je spoznal, da je v njegovi podzavesti lajanjem psov povezano z osornim obnašanjem svojega nadrejenega. Ker svojih občutkov pokazati ni mogel v svojem delovnem okolju, so se ti izrazili najprej v obliki strahu pred lajanjem in pozneje pred psi.

- Nočne more

Takrat, ko se človek pred spanjem ne zna razbremeniti stresa in ga obvladati, se pri njem lahko pojavijo nočne more ali čudne sanje. Zavedati se moramo, da na tisto, kar se je že zgodilo, oziroma tudi na tisto, kar se bo zgodilo, nimamo vpliva. V primeru, da se obremenjujemo z mislimi, kaj je bilo oziroma kaj bo, si le škodujemo. Najboljši način za premagovanje skrbi je, da sami pri sebi sklenemo, da bomo o tem razmišljali kasneje.

- Sindrom izgorevanja

Je razmeroma nov pojem, ki je bil v strokovni literaturi hitro sprejet.

Gre za občutek izčrpanosti pri človeku, ki je pod velikim pritiskom in ima malo virov zadovoljstva (Moss, 1981; Cooper in drugi, 2004 - Sonja Traven, Premagovanje stresa, 2005, str. 55).

Sindrom izgorevanja se pojavi pri poklicih, ki zahtevajo veliko osebne angažiranosti, vlaganja v delo in velika pričakovanja glede izvedbe dela. Ljudje, ki opravljajo take poklice, so močno čustveno navezani na svoj poklic in imajo veliko željo po uspehu. Za preprečevanje sindroma izgorevanja lahko uporabimo različne metode, ena izmed njih je delegiranje.

Znaki izgorevanja

Zgodnje faze:

- Izvedba dela
 - zmanjšanje učinkovitosti;
 - zmanjšanje iniciativnosti;
 - pojemanje zanimanja za delo;
 - progresivno manjšanje sposobnosti za izvedbo dela pod stresom.
- Fizično stanje
 - izčrpanost, utrujenost;
 - glavoboli;
 - težave z želodcem;
 - izguba teže;
 - nespečnost.
- Vedenjski simptomi
 - spreminjanje razpoloženja;
 - hiter odziv z jezo;
 - manjša tolerantnost;
 - sumničavost;
 - občutek neobgljenosti.

Pozne faze:

- poskusi samozdravljenja (pomirjevala, alkohol);
- povečana togost; (zaprtost vase, cinično vedenje);
- spraševanje po lastnih sposobnostih, sposobnostih sodelavcev in organizacije;
- več časa je namenjenega delu, produktivnost se zelo zmanjša.

3.4 VEDENJSKI VPLIVI

Pri ljudeh, ki so pod stresom, lahko opazimo vedenjske spremembe in vsaka od sprememb vpliva na zdravje. Zanje je značilno, da posegajo po alkoholu, drogah, kajenju ali imajo spremenjene prehranjevalne navade. Pogosto se jim zgodijo nesreče (Quick, Quick, 1984; Sonja Traven, Premagovanje stresa, 2005, str. 57).

- Kajenje

Povezati ga je mogoče z boleznimi, ki so v zadnjih desetletjih v razvitih družbah najpogostejši vzrok smrti (pljučni rak, angina pectoris, kronični bronhitis, srčni napad). Kadilci ne škodijo samo sami sebi, ampak tudi ljudem v svoji okolici. Vprašati bi se morali, ali kadijo zaradi stresa; to lahko ugotovijo z odgovori na naslednja vprašanja:

- Ali kadite prekomerno?

- Ali kadite zaradi navade ali zato, da se pomirite?
- Ali v času sestankov kadite več?
- Ali sežete po cigareti takoj, ko zaslišite zvonjenje telefona?

Če so vaši odgovori pritrdilni, je v vašem življenju prisoten stres.

- Potreba po alkoholu

Pogosto tudi prekomerno uživanje alkohola povezujemo s stresnim življenjem. To povzroča številne posledice:

- ekonomske posledice,
- samomori,
- slabi odnosi v družini,
- zmanjšana storilnost,
- bolezen (ciroza jeter),
- nesreče.

Največji vpliv na uživanje alkohola zaposlenih v delovnem okolju ima prav stres, ki ga občutijo delavci, ki opravljajo monotono in nezanimivo delo za trakom, kot tudi tisti, ki opravljajo umsko delo. Razlikuje se le v tem, da tisti, ki opravljajo umsko delo, začnejo s pitjem alkohola šele v času malice, tisti, ki opravljajo fizično delo, pa začnejo že pred začetkom dela. Pogosto se uživanje alkohola obravnava kot bolezen, povezana s stresom.

- Dovzetnost za nesreče

Oseba, ki je pod stresom, napenja mišice in se pripravlja na fizično akcijo, do katere ne pride, in v takem stanju je zaradi napetosti veliko bolj dovzeten za nesrečo. Dokazano je, da se zgodi veliko več nesreč s smrtnim izidom takrat, ko je voznik v delavnem okolju ali izven njega pod stresom. Poleg povečanja možnosti za nesrečo stres povečuje tudi počasnejše okrevanje in podaljšanje nezmožnosti za delo.

- Motnje v prehranjevanju

V motnjah prehranjevanja lahko pride do:

- izgube teka (to je običajno znak depresije, ki se pogosto pojavi pri starejših);
- prekomerno hranjenje (posledica je debelost, ki vodi v bolezen - srčne bolezni, težave z dihanjem, artritis, težave s hrbtenico).

3.5 INDIVIDUALNE RAZLIKE IN ODPORNOST PROTI STRESU

Na odpornost proti stresu imajo pomemben vpliv osebnostne lastnosti, ki omogočajo, da so nekateri bolj odporni proti stresu kot drugi.

To pomeni, da bo tisti, ki je ambiciozen, tekmovalen in nemiren, kadar ni aktiven, teže prenašal stres, kot tisti, ki je počasen, neambiciozen in uživa v brezdelju.

Prav tako vplivajo tudi druge lastnosti, kot so optimizem, pogum in fleksibilnost za premagovanje stresa in ohranjanje zdravja.

Od osebe, ki je pozitivna, se pogumno sooča s problemi in prilagaja na spremembe, lahko pričakujemo, da bo uspešneje premagovala stres kot tista, ki je negativna, ne mara sprememb in jo je strah problemov.

4 IZGOREVANJE NA DELOVNEM MESTU

Christina Maslach in Michael P. Leiter v svoji knjigi Resnica o izgorevanju na delovnem mestu navajata, da je izgorevanje posledica današnjih spreminjajočih se ekonomskih obdobj, ki se zelo hitro širijo in je eden najpomembnejših problemov številnih poklicev. Možnost za izgorevanje se pojavi, ko pride do neskladja med naravo dela in naravo človeka, ki to delo opravlja. Živimo v času, ko se v delovnem okolju postavlja človeške vrednote daleč za ekonomskimi. Delodajalci pričakujejo, da se bomo prilagodili temu novemu načinu dela. Tako narašča prepad med zaposlenimi in zahtevami na delovnem mestu, kar zahteva velik človeški davek. Posledica izgorevanja na delovnem mestu je poleg telesnih težav (glavoboli, želodčne in trebušne težave, visok krvni tlak, napetost mišic ...), psihičnih težav (potrto, nespečnost), poseganja po mamilih in alkoholu tudi zmanjšana podpora v osebnem življenju in posledično težje premagujemo težave v službi.

Ljudje, ki se zavejo izgorevanja na svojem delovnem mestu, se fizično in psihično umaknejo od dela. Na delovnem mestu skušajo biti čim manj časa in želijo izgubiti čim manj energije. Delo opravljajo slabo in količinsko naredijo manj.

Upadanje kakovosti in količine opravljenega dela je spodnja meja v poklicu, do katere človeka pripelje izgorevanje na delovnem mestu. Zgodi se tudi, da nekemu postane nevzdržno in delodajalcu da odpoved, ki je zelo boleča, še posebej za nekoga, ki je pred časom delo opravljal z zadovoljstvom in ponosom.

Izgorevanje na delovnem mestu je pomembno:

- Za zaposlene
Težave v službi zmanjšujejo kakovost njegovega življenja in možnost produktivne, uspešne kariere.
- Za organizacijo
Težave z delovno silo, ki ni več predana delu, ni produktivna, ni ustvarjalna kot v preteklosti.

4.1 VZROKI ZA IZGOREVANJE

Vzrok izgorevanja naj bi bil v prvi vrsti problem posameznika, to pomeni, da zaposleni izgorevajo zaradi vedenjskih sprememb, okvar značaja ali produktivnosti. Vendar raziskave trdijo drugače, in sicer, da izgorevanje ni le problem posameznika marveč družbenega okolja. Delovno okolje in zgradba, v kateri ljudje opravljajo delo oblikuje odnos medsebojne interakcije in način izvrševanja nalog. Tveganje izgorevanja raste, če delovno mesto ne priznava človeške plati opravljanja dela.

4.1.1 POČUTIMO SE PREOBREMENJENE

Preobremenjenost je najbolj očiten pokazatelj neusklajenosti med delom in človekom:

- preveč dela v kratkem času;
- premalo sredstev;

- pretiravanje presega človeške zmožnosti;
- manj ljudi mora opraviti isto količino dela.

Preobremenjenost škoduje kakovosti, inovativnosti, krha delavne odnose, ter povzroči izgorevanje na delavnem mestu.

Za podjetje pomeni preobremenjenost enako kot produktivnost podjetja, za zaposlenega pa pomeni čas in energijo. Obremenjenost je le delo in količina dela, ki da delavec opravi. Delavec se od dela vse teže opomore, saj trenutna kriza vpliva, da delo :

- poteka bolj intenzivno
Manj ljudi mora opraviti več dela. Produktivnost se poveča zaradi tega, ker zaposleni delajo bolj in dlje časa, čeprav bi lahko vsaka organizacija delo bolj načrtovala in s tem povečala produktivnost brez naporov zaposlenih. Zavedati se moramo, da takšni naporji ne morejo trajati večno. Od njih se ni mogoče spočiti, kajti delovne obveznosti se nepretrgoma stopnjujejo, časa za počitek praktično ni več, saj vsakega tudi po službeni obveznosti čakajo otroci, starši, domače obveznosti in podobno. Poleg tega pa vpliva tudi pomanjkanje denarja, kar pomeni bolj trdo delo doma, da lahko stvari gladko tečejo.
- zahteva več časa
Zveza sindikatov se neuspešno bori proti podaljšanju delovnega tedna. Zaposleni delajo dlje časa, čeprav kljub temu ne uspejo priti do dna delovnim nalogam. Zjutraj že pred začetkom delovnega časa pridejo na delovno mesto in zvečer delajo doma za računalnikom pozno v noč, s tem trošijo energijo in svoj prosti čas, da bi izboljšali produktivnost organizacije, ki pa je le navidezna in začasna. Opravijo več dela, vendar cena je previsoka.
- je bolj zapleteno
Zaposleni prevzemajo več delovnih nalog in delo postaja vse bolj zapleteno. Veliko vlogo pri tem imajo ukrepi za zmanjševanje stroškov, kar pomeni, da so predvsem na srednji menedžment razdelili dodatno delo, kar pomeni več obrazcev, več telefonov, več sestankov. To opazimo predvsem v javnem sektorju - učitelji, policija, zdravstvo, kjer administracija predstavlja večino njihovega dela.
- ustvarja izčrpanost zaradi obremenjenosti
Izčrpanost je lahko čustvena, ustvarjalna ali telesna. Vpliva na učinkovitost, zdravje in dobro počutje. Ljudje, s katerimi se pogovarjamo o izčrpanosti, so običajno zelo razočarani zaradi nezmožnosti doseganja želenih ciljev. Izčrpanost onemogoči delo z občutkom. Ljudje, ki trpijo za izčrpanostjo, omenjajo kronične težave z zdravjem (nespečnost, glavobol, visok krvni tlak, visok pritisk -...). Zdravje se ne povrne, če ne poskrbijo za boljše počutje, da se povrne energija, ki je temeljna odlika povezanosti z delom. Vsakdo bi moral biti sposoben nadzorovati vse odločilne vidike svojega dela, da bi se izognil izčrpanosti.

Primer:

Vodja oddelka dobi nalogo, da zmanjša stroške porabe, kar pomeni, da mora odpustiti enega od delavcev. Takrat, ko se to realizira, delo odpuščenega delavca pade na ostale, to pomeni da imajo manj časa, da bi se posvečali strankam in več dela, ki ga posledično opravljajo manj kakovostno. Prav tako je vodja obremenjen, ker mora zmanjšati stroške, delu posvečati več časa, tolažiti osebe, ki je preobremenjeno, prav tako pa je vodja ves čas napet, zaskrbljen in razdražljiv, saj je prepričan, da bodo njihov oddelek zaprli, če ne bo pričakovanih rezultatov.

4.1.2 IZGUBA NADZORA NAD DELOM

Pomanjkanje nadzora nad delom je naslednji pomemben pokazatelj neskladja med človekom in delom, ki ga opravlja.

Vsakdo si želi priložnosti, da lahko izbira in se odloča o problemih in jih rešuje ter prevzema odgovornost za opravljeno delo. Vendar je med odgovornostjo posameznika in njegovim omejevanjem s togo politiko in nadzorom velikanska razlika. Politika je ozko in enostransko usmerjena in ne dopušča veliko možnosti za izboljšave in inovacije. Prav tako nadzor nad delom terja človeški davek, saj onemogoča zaposlenim, da prevzamejo pobudo in se prilagodijo.

Ljudem odsotnost nadzora nad pomembnimi smernicami preprečuje, da bi se spopadali s problemi, ki jih zaznajo. Brez nadzora ne morejo uravnati svojih interesov z interesi organizacije. V primeru da dobijo občutek, da njihovo početje ne bo pripomoglo k opravljenemu delu, izgubijo voljo.

4.1.3 ZA DELO NISMO NAGRAJENI

Nezadostno nagrajevanje v delovnem okolju je tretje neskladje med delom, ki ga opravljamo, in zaposlenimi. Za končani projekt si vsakdo želi prejeti nagrado in priznanje, saj če tega nismo deležni, se razvrednoti naše delo in na kocu tudi naša osebnost. Denarnih nagrad pa žal v tem času ne dajejo pogosto, oziroma so jih deležni predvsem tisti na vodilnem položaju. Ta situacija je neugodna za ljudi, ki bi radi uživali v svoji karieri in bili tudi denarno nagrajeni. Večkrat se zgodi, da jim grozijo z odpovedjo, zamrznitvijo plač, zaposlovanjem za določen čas, počasnim izplačevanjem in podobno. Menedžerji imajo vedno več odgovornosti, nadzorovati morajo veliko ljudi in posledično imajo manj časa, da bi bolj posvetili zaposlenim.

Najbolj pogubna za delavca je odsotnost notranje nagrade v obliki zadoščenja, ki si jo želi, ko opravi delo, ki je pomembno ter dragoceno za druge in ga tudi uspešno opravi.

Primer:

Nekdo, ki je uspešno zaključil študij, pričakuje, da se bo zaposlil in za opravljeno delo prejel solidno plačo, s katero si bo uredil družinsko življenje. Doživi pa ravno nasprotno. Delodajalec mu poleg vsakdanjega dela nalaga še dodatno delo, ki ga ne zmore opraviti v svojem delovnem času, čeprav si ne vzame odmora za počitek niti za malico in zato neopravljeno delo nosi domov, ker šef zahteva, da je končano že naslednji dan. Poleg tega pa mu šef za opravljeno delo ne izreče nobene pohvale niti ga denarno ne nagradi, ima pa glede na svojo izobrazbo zelo nizko plačo. Normalno je, da tak delavec ni zadovoljen, saj za opravljeno delo ni niti nagrajen, nenehno je pod pritiskom, nima časa, osebnega zadovoljstva niti sredstev za svoje osebno življenje.

4.1.4 SOOČAMO SE Z RAZPADOM SKUPNOSTI

Do razpada skupnosti pride, ko zaposleni izgubijo pozitivno vez z ostalimi v delovnem okolju. Včasih pa je tudi narava dela taka, da ljudi fizično loči od drugih zaradi prenatrpanega urnika, zaradi dela z računalnikom, tehnologija lahko povzroči brezosebne družbene stike – komunikacija s telefoni, telefonskimi tajnicami, elektronsko pošto.

Najslabše za družbo je kronično nerešen konflikt, ki delovno okolje zastruplja z jezo, frustracijo, strahom, napetostjo, zaničevanjem, sumničanjem.

Občutek pripadnosti izginja takrat, ko ljudje delajo sami zase namesto skupaj. Tako ko organizacija zmanjša obveznosti do zaposlenih, zgubijo tudi delavci osnovo za spoštovanje obveznosti drug do drugega. Ob izgubi občutka varnosti na delovnem mestu se raztrgajo tesni osebni stiki, ki so temeljni element skupnosti. Skupina ljudi, ki nima občutka za skupnost, je le gruča posameznikov, ki so si v napoto, namestoda bi si bili v pomoč. To ni le problem posameznikov, ki izgubljajo čas in energijo, ampak celotne organizacije, saj to povzroča neproduktivnost.

Primer:

V podjetju, ki deluje uspešno, sodelovanje zaposlenih s šefom je nemoteno, jasno izražajo svoje želje in ideje, pride do finančnih težav. Takrat se konča komunikacija med zaposlenimi in tudi vodjo, zgubijo nadzor nad opravljenim delom, pojavijo se strahovi pred izgubo delovnega mesta, prepuščeni so domnevam in napačnemu sklepanju.

4.1.5 Z NAMI NE RAVNAJO POŠTENO

Delovno mesto se ocenjuje kot pošteno, če so navzoči trije ključni elementi:

- zaupanje,
- odkritost,
- spoštovanje.

Prav je, da nekomu, ki si zasluži pohvalo, to tudi izrečemo in mu s temdvignemo samozavest in spoštovanje ter pridobimo njegovo zaupanje v organizacijo.

Če se pojavi nepoštenje, to pomeni neskladje med delavci in delovnim okoljem.

Nepoštenje se kaže predvsem:

- v postopkih ocenjevanja;
- v postopkih napredovanja;
- v deljenju delovnih nalog;
- v neenakih pravicah zaposlenih;
- v nejasnosti ciljev organizacije;
- v skrbi za delavčevo blagostanje;
- v nespoštovanju zaposlenih.

Najbolj moteče pa je, ko dajo prednost denarju in ne zaposlenemu, kar povzroči razkroj spoštovanja med zaposlenimi in skupnih vrednot.

4.1.6 IMAMO NASPROTUJOČE SI VREDNOTE

Nasprotujoči odnos nastane, ko pride do razlik med zahtevami službe in osebnimi načeli. Organizacija svoje zaposlene sili v dejanja, ki so v nasprotju z njihovimi vrednotami. Kot posledica nastane ogromni moralni razkroj.

Trenutna kriza v delovnem okolju je odraz temeljnih nasprotij med vrednotami. To opazimo predvsem pri vrednotah menedžerjev, ki imajo kratkoročni cilj, kako preživeti in ustvariti velik dobiček, in predanih delavcev, ki imajo čisto drugačne vrednote. Menedžerji pogosto povečujejo sposobnost delavcev, hkrati pa kvarijo kakovost njihovega dela s svojim upravljanjem.

Največji uspeh je zagotovljen takrat, ko nekdo dela tisto, v kar verjame, in ob tem obdrži ponos in neoporečnost ter samospoštovanje.

Organizacije, ki se ukvarjajo s storitvami za stranke, se teh vedno bolj izogibajo. Velik pokazatelj izogibanja strankam so banke, ki svoje stranke silijo v uporabo bančnih avtomatov, tudi pri letalskih ponudnikih vse težje pridemo v stik z uslužbenci; niti osebno niti po telefonu. Vse pogosteje so osebne strokovnjake nadomestili z zbirniki z vnaprej določenimi možnostmi, ki so skrite nekje v besedilu odzivnika. To je hitreje in ceneje kot osebna pomoč strokovnjaka. V času krize se organizacije usmerjajo h kratkoročnim finančnim ciljem, da imajo čim manjše stroške izgubljajo kakovostni osebni stik s strankami, ki lahko škoduje njihovemu odnosu. Prav tako se razvrednoti delo zaposlenih strokovnih delavcev, ki osebni stik s stranko najbolj cenijo, saj je bolj kakovosten in hkrati lahko ponudbo prilagajajo glede na potrebe stranke. Žal pa se obseg tovrstnih storitev vse bolj krči, saj vsi stremijo k večji učinkovitosti z najnižjimi stroški in to prevlada nad kakovostjo opravljenih storitev.

Pogosto je za neskladje med cilji in sredstvi kriva nedodelanost postopka za jasno določanje vrednot. Cilji in poslanstva v organizaciji so predvsem visoko zastavljeni, strategija pa bolj vpliva na spremembe vsakdanjega dela zaposlenih. Strategija je osnova vodilnim za določanje vrednot v organizaciji.

Vrednote v organizaciji po različnih oddelkih tudi različno pojmujejo. Vsak si glede na svojo osebnost in izkušnje različno razlaga organizacijske vrednote. Medsebojno prilagajanje vrednot med različnimi oddelki ni v okviru strateškega načrtovanja je pa nujno za povezovanje organizacije in pospeševanje predanosti dela.

Zaradi nenehnega spreminjanja poslanstva se zaposleni večkrat znajdejo v napetem ozračju, ki je polno nesporazumov. V okviru vsakodnevnih delovnih nalog ne morejo doseči ciljev. Pogosto se sposobni, predani in nadarjeni ljudje počutijo nemočne in potisnjene v kot, kar tudi usodno vpliva na njihov odnos do dela.

Takim ljudem se je nesmiselno odreči organizacijam zaradi tistih, ki jih želijo izkoristiti v svoje kratkotrajne denarno pridobitniške namene. Pravi izziv jim je prevzeti nadzor nad organizacijskim življenjem in ne pobegniti od njega.

4.2 PRISOTNOST STRESA V ORGANIZACIJI

Avtorja Štefan Ivanko in Janez Stare v svoji knjigi Organizacijsko delo navajata, da stres na delovnem mestu povzroča neskladje med zaposlenimi in delom, nasprotja med delom in izven njega in neustrezno stopnjo med delom in življenjem. Pogosto se stres pokaže med razhajanjem, kaj ljudje so in kaj morajo delati. Stres pomeni razkroj duše. Oseba, ki občuti, da ji je onemogočeno priti do zelenega cilja, trpi zaradi frustracij. Takrat, ko frustracije spremlja še jeza, lahko pripelje do sovraštva, to je stanje, v katerem se nekdo po opravljenem delu počuti osramočenega in ponižanega. Hkrati pa se lahko pojavita tudi strah in tesnoba, ki pa sta posledica pomanjkanja nadzora nad delom in takrat, ko se počutimo negotove.

Vse skupaj pa nas pripelje do odsotnosti pozitivnih čustev - to pospešuje predanost in motivacijo na delovnem mestu. S tem bomo delo ne le radi tudi dobro opravili.

4.2.1 UKREPI PROTI STRESU ZA ZAPOSLENE

Profesor Brejc priporoča naslednje ukrepe za zaposlene, da se izognejo stresnim razmeram (Brejc, 2000, str 83–84; Ivanko, Stare, Organizacijsko vedenje, 2007, str. 238):

- oblikovanje dela, ki omogoča kar največjo uporabo človeških zmožnosti. Zaposleni imajo ustrezno stopnjo samostojnosti pri delu, delovne naloge so dovolj raznovrstne, da ohranjajo interese zaposlenih;
- sodelovanje uslužbencev pri odločitvah, ki zadevajo njihovo delo;
- spodbujanje participativnega menedžmenta;
- spodbujanje timskega dela;
- spodbujanje komunikacije med organizacijskimi enotami in zagotavljanje konstruktivne povratne informacije (o rezultatih dela, ocenah zaposlenih);
- usmerjenost vodstva na rezultate dela odseva v spoštovanju znanja, sposobnosti in prispevka zaposlenih;
- napake so podlaga programa za izboljšave, ne pa temelj za kritiko.

Organizacija, ki podpira delavčevo povezanost z delom, je močnejša, bolj ustvarjalna in hitreje raste od drugih, ki tega ne prakticirajo in so zato manj sposobne sprejemati spremembe, manj ustvarjalne in tudi neučinkovite.

Preventivni pristop je modra in preudarna naložba v prihodnost organizacije. Pomeni, da se investira v ljudi zato, da bodo postali dobro izučeni, zvesti in predani delavci, na katere se organizacija lahko zanese, in da bodo zelo kakovostno opravljali svoje delo (Ivanko in Stare, Organizacijsko vedenje, 2007, str. 239).

4.2.2 ZAKAJ SI ORGANIZACIJE ZATISKAJO OČI PRED STRESOM?

Organizacija, ki bi priznala prisotnost stresa pri zaposlenih, bi se srečala s številnimi zahtevami za zmanjšanje obremenitev, boljšimi delovnimi pogoji itd.

Delodajalci raje menijo, da to:

- je problem posameznika;

- ni delodajalčeva odgovornost;
- ne vpliva na organizacijo;
- organizacija ne more ukrepati proti temu.

Vsaka organizacija, ki tako gleda na stres, dela veliko napako, saj ima stres zelo močen vpliv na uspešnost in ni le problem posameznika, ampak celotne organizacije.

4.2.3 ORGANIZACIJE BI SE MORALE RESNO UKVARJATI S STRESOM

Organizacija bi morala posvetiti več časa stresu, saj ta:

- vpliva na končne rezultate;
- ni le problem posameznika;
- izboljša organizacijo;
- prepreči škodo.

4.2.4 STRES JE BOLJE PREPREČITI KOT UKREPATI PROTI NJEMU

Organizacije se pogosto ne zavedajo, kako pomembna je dolgoročna naložba za preprečevanje stresa njihovih zaposlenih, večkrat raje tvegajo, da do problema ne bo prišlo in da bodo privarčevali denar. Ta misel je zmotna, saj je verjetnost, da pride do stresa velika.

Prav tako pa je zelo težko ukrepati proti stresu, ki je že v polnem razmahu, in je to zelo resen in zelo drag problem.

4.2.5 ZAKAJ UKREPI ZA PREPREČEVANJE STRESA V PODJETJU?

Veliko bolje je vlagati v ukrepe za preprečevanje stresa, kot poravnati stroške, ko se ti že pojavijo. Zmanjšanje možnosti je le del preventivnega pristopa, veliko pomembnejše je povečanje sposobnosti ljudi, da ostanejo predani svojemu delu.

Pomembno je, da se osredotočijo na energijo, prizadevnost in učinkovitost, ki jih zaposleni prinesejo s sabo na delavno mesto in jih povežejo z delom.

Naloga menedžmenta je tudi odstranjevanje ovir za nemoteno delo motiviranih in izurjenih delavcev in njihova dolgoročna naloga je razviti takšno organizacijsko okolje, ki bi zaposlenim zagotavljala učinkovitejšo podporo.

Treba je reagirati že ob prvih znakih. Določena stopnja stresa je pri delu neizogibna, vendar ga lahko z določenimi ukrepi že sami zmanjšamo na minimum (Miš, 2002, str. 189–192, Štefan Ivanko in Janez Stare, Organizacijsko vedenje, 2007, str. 241):

- naloge razvrstimo po pomembnosti, naredimo dnevni načrt dela, najprej se lotimo najtežjih opravil;
- zastavimo si dosegljive cilje;
- na spremembe gledamo s pozitivnega stališča;
- naučimo se sprostivnih tehnik;
- zavračamo nestvarne zahteve;
- spremembe sprejemamo kot izzive, ne kot grožnje;
- privoščimo si redne dopuste oziroma odmore (tedenske, letne);

- tudi sami se nagradimo za dobro opravljeno delo.

Poleg naštetega pa ne smemo pozabiti tudi na:

- zdravo in pravilno prehrano

Osebe, ki so pod stresom, večkrat nevede sežejo po hrani, ki jim je všeč, kot kadilec po cigareti. Takšna tolažba je pogubna, saj se prepogosto srečamo s stresom in nas to lahko pripelje do resnih obolenj - visok pritisk, srčni infarkt, preobilnost in drugih bolezni.

- športne dejavnosti

Za ljudi, ki se srečajo s stresom, je gibanje zelo pomembno, je najcenejše in najučinkovitejše sredstvo. Učinek ima le tista vaja, ki veča storilnost na določenem področju oziroma učinkovitost določenega organa.

- psihohigieno

Pomaga nam pri sproščanju telesa različnih krčovitosti in preprečevanju in zdravljenju psihosomatskih motenj.

4.3 METODE ZA PREPREČEVANJE STRESA

Za preprečevanje in zmanjševanje stresa zaposlenih si organizacije pogosto pomagajo z naslednjimi metodami:

4.3.1 BRIAN TRACY – SISTEM AVTOSUGESTIJE

Sugestija je miselna moč, s pomočjo katere sami sebe prepričamo ali sami sebi damo neko misel. Naš uspeh je zagotovljen ne glede na težavnost, če sami sebe prepričamo, da nekaj lahko zagotovo storimo.

Brian Tracy je metodo avtosugestije predstavil na v nadaljevanju opisan način (Miš, 2002, str. 189–192; Ivanko, Stare, Organizacijsko vedenje, 2007, str. 242):

- Pri zastavljanju ciljev obstajajo štiri večje ovire:
 - ljudje se ne zavedajo pomena ciljev;
 - ljudje ne vedo, kako zastaviti cilje;
 - strah pred odklonitvijo, kritiko zavira ljudi;
 - strah pred neuspehom je najpomembnejši posamezni razlog;
- Sistematični proces oziroma oris zastavljenih ciljev za tisoč odstotkov poveča verjetnost uspešnosti.
- Goreča želja je edina resnična meja vaših sposobnosti.
- Samozaupanje – razviti moramo absolutno prepričanje, da je naš cilj mogoče doseči.
- Zapišite si – naj se vaši cilji kristalizirajo na papirju.
- Določite vse razloge, zaradi katerih si želite doseči cilj.
- Analizirajte svoje izhodišče – zavedajte se svojega trenutnega položaja.
- Določite si rok, deadline – cilji so »sanje z rokom«.
- Ugotovite ovire, ki jih boste marali premagati.
- Ugotovite, katera dodatna znanja in sposobnosti boste potrebovali za doseganje svojega cilja.

- Ugotovite, kdo so osebe in organizacije, katerih pomoč boste pri tem potrebovali.
- Napišite postopke – seznam vsega, kar boste morali storiti, da bi dosegli svoj cilj.
- Vsak dan si pogledajte svoj cilj kot realnost.
- Podprite svoje cilje in načrte s pogumom in odločnostjo.
- Ne omahujte in ne zamenjajte ciljev.

4.3.2 AVTOGENI TRENING – PO JOHANESU HEINRICHU SHULTZU

Metoda avtogenega treninga za sproščanje je delo nemškega profesorja psihiatrije Shultza (1884–1953, Ivanko, Stare, Organizacijsko vedenje, 2007, str. 243), ki je metodo uvedel kot del psihoterapevtske obravnave. Po nekaterih spremembah je še danes aktualna. Njegova uporaba je razširjena predvsem na področju duševne higiene. Je kot nalašč za sodobnega človeka, ki si v kratkem času želi pridobiti sposobnost za mirno in vedro presojo, si odpočiti in odpraviti motnje spanja.

Avtogenega treninga se lahko priučimo v kratkem času in daje dobre rezultate, vendar ne smemo dopustiti, da nas učijo laiki, temveč zdravniki, ki lahko pravočasno odkrijejo motnje, ki nastanejo pri vajah.

Cilj avtogenih vaj je ublažiti čustvene pojave, to pa dosežemo z natančno predpisanimi vajami, ob katerih se ob popuščanju napetosti in koncentracije čedalje bolj sproščamo v notranjost in dosežemo spremembe v celotnem organizmu. To pa nam omogoča, da krepimo to, kar je zdravo, in zmanjšujemo ali odpravimo, kar je nezdravo (po Luban, Plozza in Pozzi, 1994, str. 106–118; Ivanko, Stare, Organizacijsko vedenje, 2007, str. 243).

4.3.3 SOLVE

SOLVE se imenuje program za varno delo, za reševanje psihosocialnih problemov pri delu.

Psihosocialni problemi, ki izhajajo iz alkohola, cigaret, stresa, nasilja, so najpogostejši vzrok pri poškodbah pri delu, smrti, bolezni in odsotnosti z dela. Naštete posledice lahko podjetje vodijo v krizo, fluktuacijo zaposlenih, naraščajoče stroške zdravstvenega zavarovanja, izgorevanje kadrov in naraščanje stroškov nadomeščanja.

SOLVE ima cilj ozaveščati delodajalce in jih usposobiti, da bi se problemov pravočasno zavedali oziroma jih bodo znali preprečiti še pred nastankom. Program psihosocialne naloge neposredno povezuje z običajnimi nalogami vodstva, kot so produktivnost, kakovost, zadovoljstvo delavcev in odnos do uporabnikov, kar ima dobre posledice za zaposlovanje.

Seminar SOLVE običajno traja več dni.

V prvem delu se ukvarjajo z razvijanjem odkritih odnosov do problemov in ustvarjanje klime, kjer ima vsak možnost svobodno sprejemati nove ideje.

V drugem delu pa se ukvarjajo z osnovami razumevanja problemov in spopadanja z njimi.

Na koncu pa s simulacijskimi vajami in testi ugotovijo pridobljeno znanje.

5 ANKETA

5.1 NAMEN IN VSEBINA ANKETE

Osnovni cilj moje raziskave je ugotoviti, kako stresno je delo v našem podjetju, kako spremeniti delovno okolje in navade dela, da bi potekalo delo čim manj stresno. Poleg tega želim s pomočjo ankete ugotoviti, kakšna je ustreznost delovnega okolja in pogoji dela, medsebojni odnosi, obremenjenost na delovnem mestu, moteči dejavniki pri delovnem procesu, kaj bi izboljšalo delovne pogoje in kakšno je psiho in fizično počutje zaposlenih.

Z rezultatom raziskave želim svojim nadrejenim posredovati informacijo, kakšno je delovno vzdušje, in svoje predloge za spremembe v podjetju na podlagi odgovorov anketnih vprašanj.

Osnovni cilj sem razdelila na več podskupin:

- ugotoviti, kakšno je delovno okolje v našem podjetju;
- ugotoviti, kakšna je obremenjenost zaposlenih v podjetju;
- ugotoviti, kateri so moteči dejavniki v podjetju;
- ugotoviti, ali so zaposleni seznanjeni s stresom;
- ugotoviti, kakšno je počutje zaposlenih v podjetju;
- ugotoviti, kakšni so pogoji dela;
- ugotoviti, kateri so moteči dejavniki.

Na podlagi zgoraj navedenih podciljev sem oblikovala naslednje hipoteze:

- Delovno okolje za zaposlene je zadovoljivo, moteči dejavnik je le hrup (telefonski pogovori) zaradi odprtosti prostora.
- Na oddelku potrebujejo boljšo organizacijo dela, da se zaposleni ne bi počutili izčrpane.
- Zaposleni so zadovoljni s svojim delovnim mestom, vendar potrebujejo motivacijo za delo.
- Medsebojni odnosi med sodelavci so dobri, potrebna je le uravnotežena razporeditev delovnih nalog.
- S stresom se zaposleni že srečujejo, vendar je še v fazi razvoja, kar pomeni, da je skrajni čas, da začnejo odpravljati težave, ki lahko pripeljejo do resnega problema.

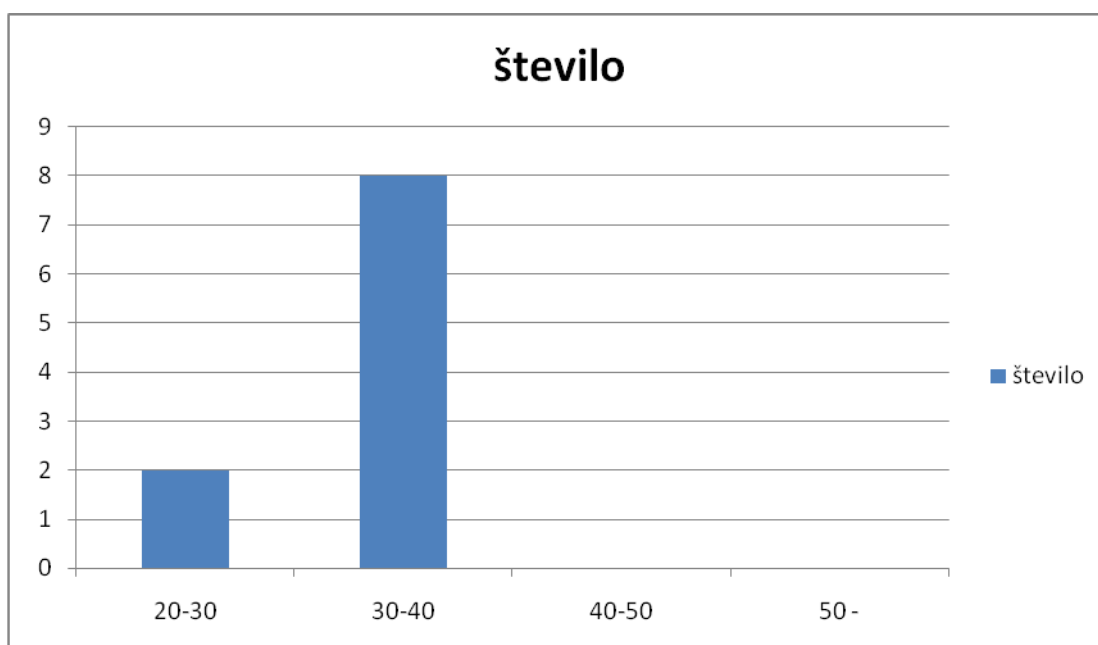
5.2 IZBOR METODE ANKETIRANJA

Za pridobitev potrebnih informacij sem uporabila anketo. Vprašanja so bila namenjena vsem zaposlenim na našem oddelku. Anketirala sem tudi tiste, ki opravljajo študentsko delo. Moj anketni vprašalnik vsebuje 18 vprašanj, na katere so lahko odgovorili z izbiro enega od treh možnih odgovorov, nekaj vprašanj pa je zastavljenih tako, da so napisali svoje mnenje. Pri obdelavi podatkov sem si pomagala s programom Excel.

5.3 REZULTATI ANKETE PO POSAMEZNIH VPRAŠANJIH

1. STAROST

Odgovori	Število
20–30	2
30–40	8
40–50	0
Nad 50	0

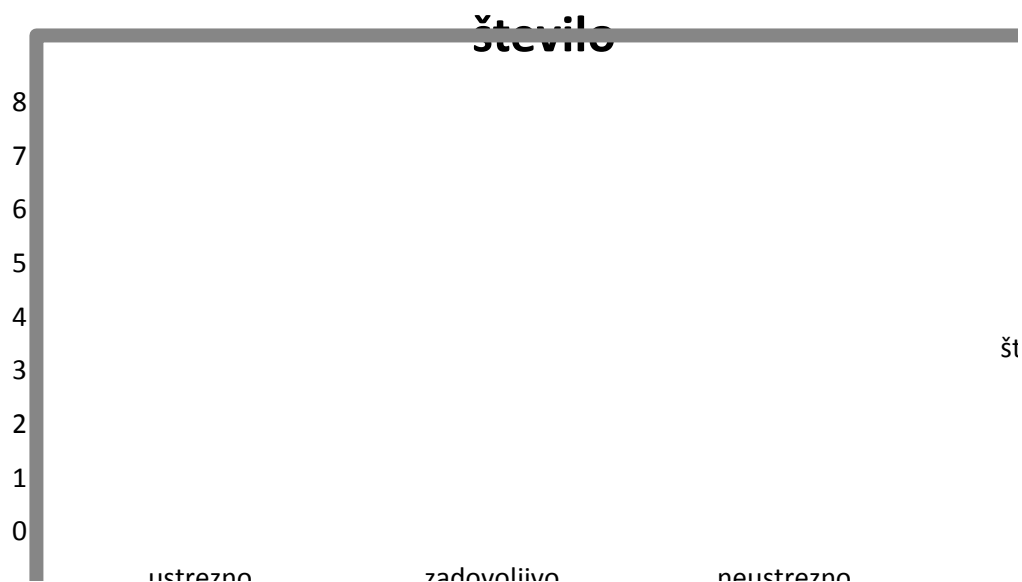


Graf 1: Starost

Pri tem vprašanju so se anketiranci razvrščali v starostne skupine. Med desetimi anketiranci jih je bilo osem starih med 20 in 30 let, dva anketiranca med 30 in 40 let, med 40 in 50 let ni nobenega anketiranca in tudi nad 50 let ne.

2. KAKŠNO JE VAŠE DELOVNO OKOLJE IN POGOJI DELA?

Odgovori	Število
ustrezno	2
zadovoljivo	7
neustrezno	1



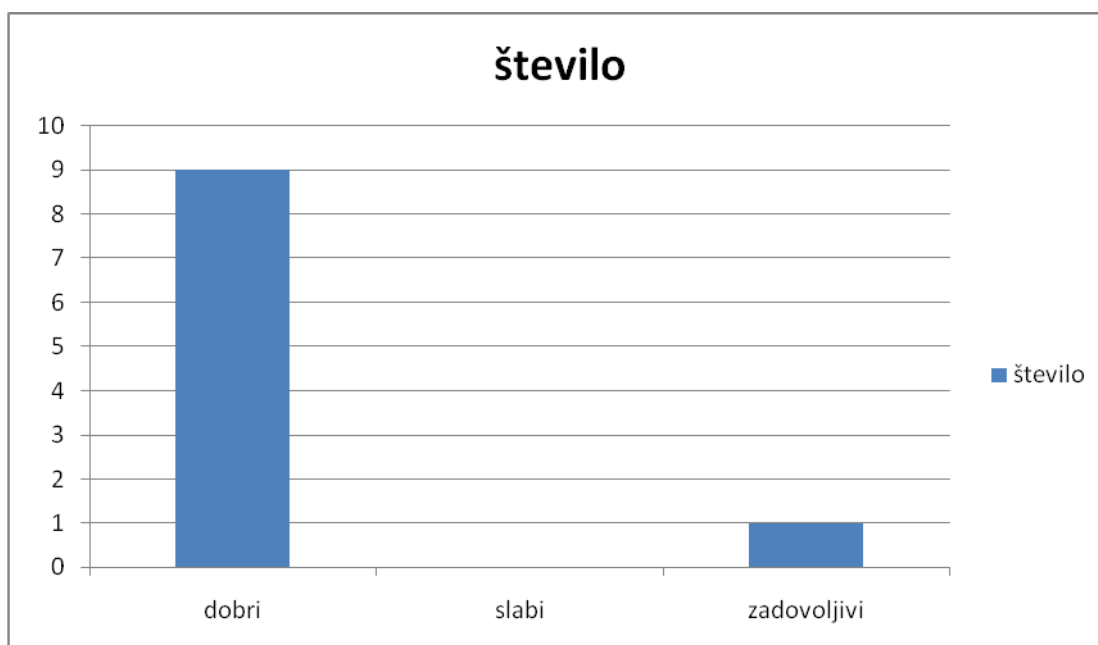
Graf 2: Kakšno se vam zdi delovno okolje in pogoji dela?

Pri tem vprašanju so anketiranci izbrali enega izmed treh možnih odgovorov. Odgovori so bili v enaki obliki, kot jih prikazuje grafikon (ustrezno, zadovoljivo, neustrezno).

Kar sedem anketirancev meni, da so delovno okolje in pogoji dela zadovoljivi, dva sta mnenja, da so pogoji ustrezni in en anketiranec je mnenja, da so pogoji neustrezni.

3. KAKŠNI SE VAM ZDIJO MEDSEBOJNI ODNOSI S SODELAVCI?

Odgovori	Število
dobri	9
slabi	0
zadovoljivi	1



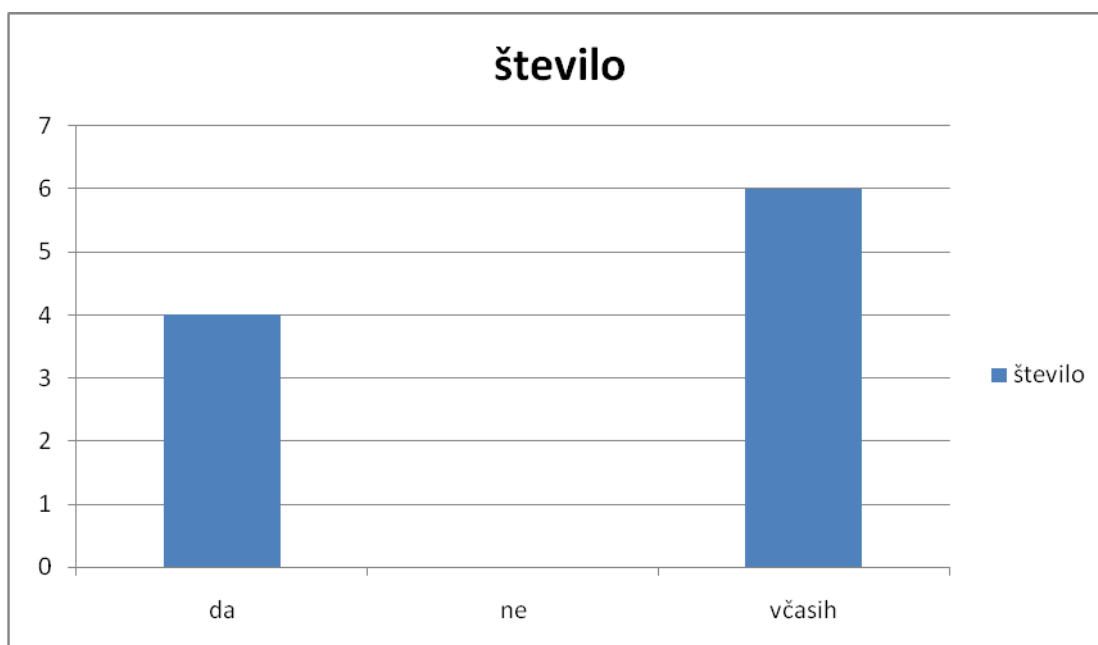
Graf 3: Kakšni se vam zdijo medsebojni odnosi s sodelavci?

Pri tem vprašanju so anketiranci izbrali enega izmed treh možnih odgovorov. Odgovori so bili v enaki obliki, kot jih prikazuje grafikon (dobri, slabi, zadovoljivi).

Rezultati so pokazali, da so medsebojni odnosi med sodelavci dobri, saj tako pravi devet anketirancev, le eden je mnenja da so odnosi zadovoljivi.

4. ALI SE NA DELOVNEM MESTU POČUTITE PREOBREMENJENE?

Odgovori	Število
da	4
ne	0
včasih	6



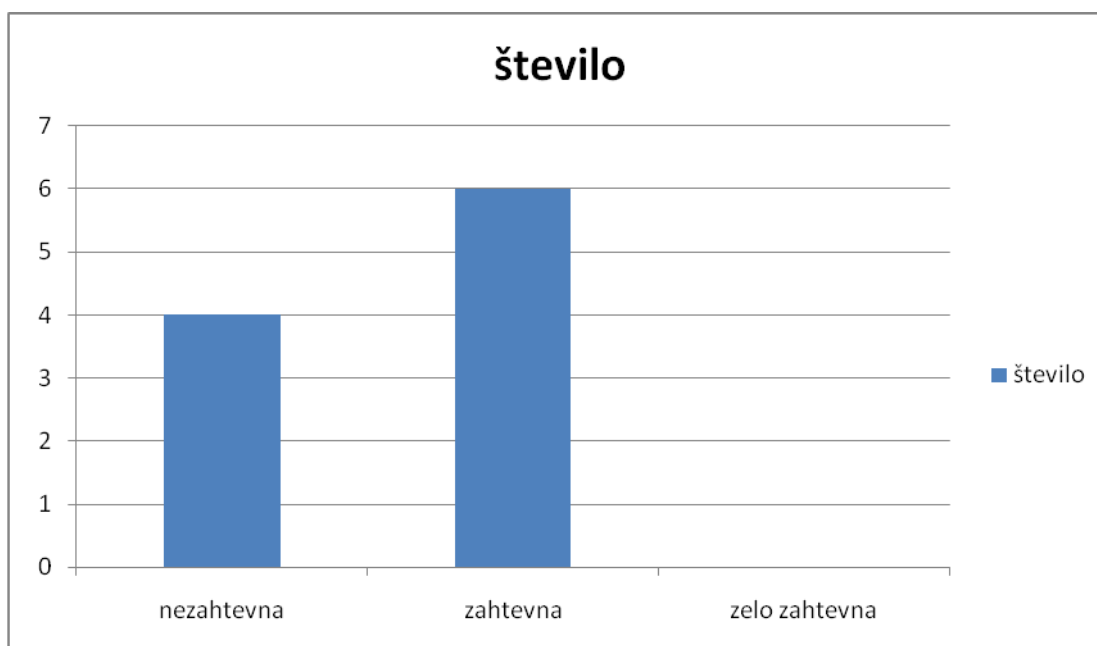
Graf 4: Ali se na delovnem mestu počutite preobremenjene?

Pri tem vprašanju so anketiranci izbrali enega izmed treh možnih odgovorov. Odgovori so bili v enaki obliki, kot jih prikazuje grafikon (da, ne, včasih).

Med desetimi so štirje anketiranci mnenja, da so preobremenjeni, in štirje anketiranci trdijo, da so preobremenjeni le občasno.

5. KAKŠNA SE VAM ZDI RAZPOREDITEV DELOVNIH NALOG?

Odgovori	Število
nezahtevna	4
zahtevna	6
zelo zahtevna	0



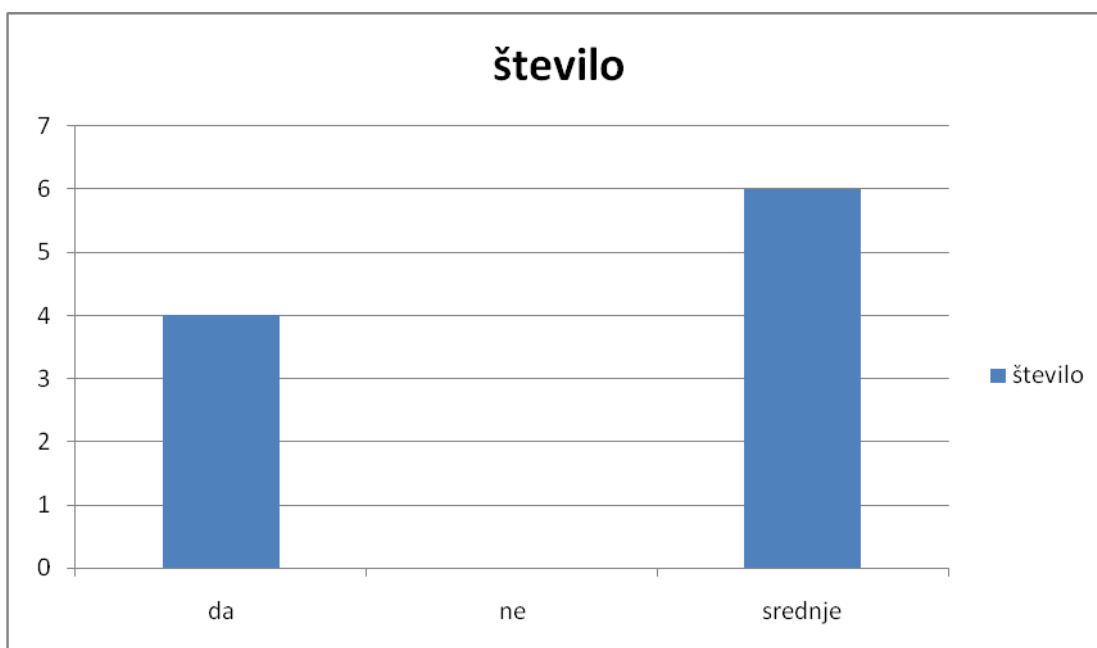
Graf 5: Kakšna se vam zdi razporeditev delovnih nalog?

Pri tem vprašanju so anketiranci izbrali enega izmed treh možnih odgovorov. Odgovori so bili v enaki obliki, kot jih prikazuje grafikon (nezahtevna, zahtevna, zelo zahtevna).

Med desetimi anketiranci je šest anketirancev mnenja, da so delovne naloge razporejene zahtevno, štirje anketiranci trdijo, da so naloge razporejene nezahtevno.

6. STE ZADOVOLJNI S SVOJIM DELOVNIM MESTOM?

Odgovori	Število
da	4
ne	0
srednje	6

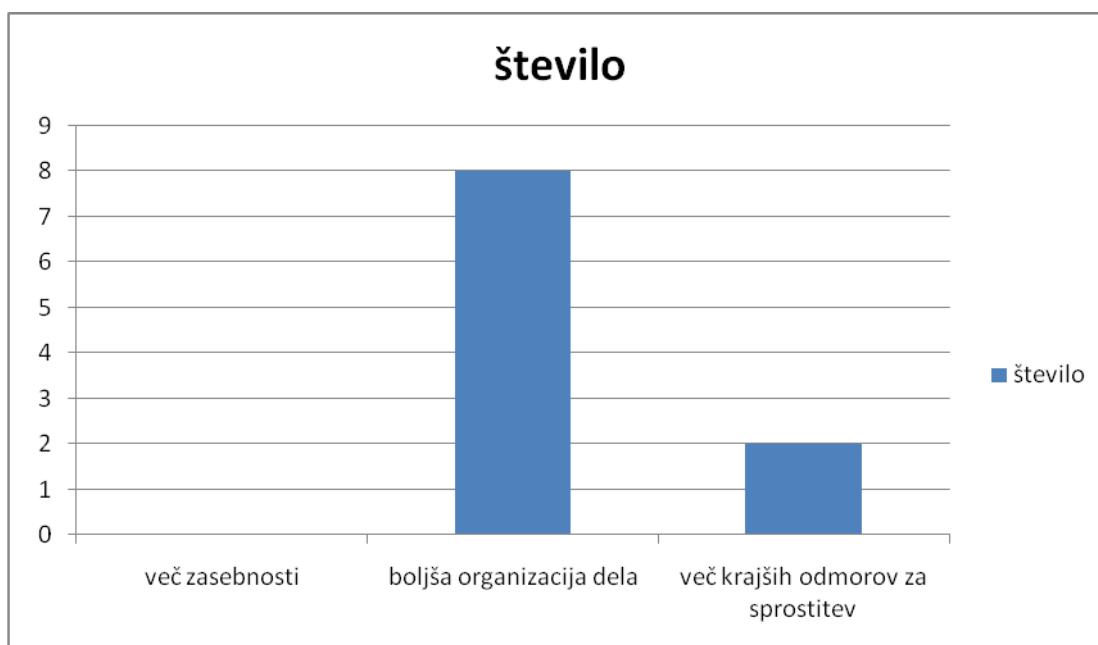
**Graf 6: Ali ste zadovoljni s svojim delovnim mestom?**

Pri tem vprašanju so anketiranci izbrali enega izmed treh možnih odgovorov. Odgovori so bili v enaki obliki, kot jih prikazuje grafikon (da, ne, srednje).

Med desetimi anketiranci so štirje zadovoljni s svojim delovnim mestom, štirje anketiranci pa so le srednje zadovoljni.

7. KAKŠNI DELOVNI POGOJI BI IZBOLJŠALI POČUTJE NA VAŠEM DELOVNEM MESTU?

Odgovori	Število
več zasebnosti	
boljša organizacija dela	8
več krajših odmorov za sprostitev	2



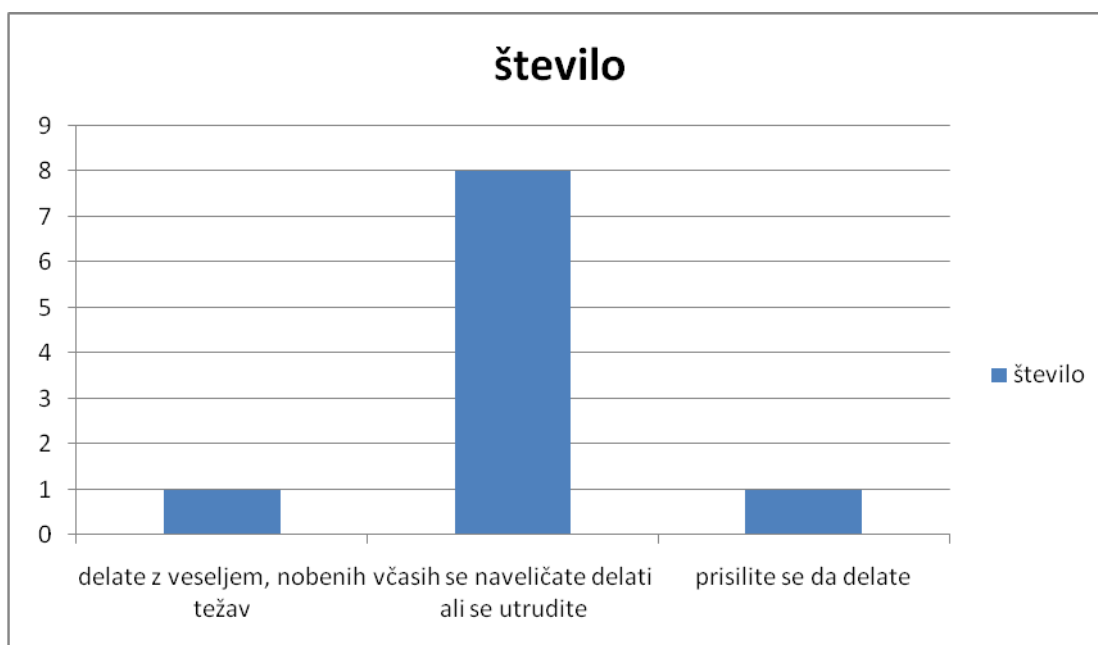
Graf 7: Kakšni delovni pogoji bi izboljšali počutje na delovnem mestu?

Pri tem vprašanju so anketiranci izbrali enega izmed treh možnih odgovorov. Odgovori so bili v enaki obliki, kot jih prikazuje grafikon (več zasebnosti, boljša organizacija dela, več krajših odmorov za sprostitev).

Med desetimi anketiranci je osem anketirancev mnenja, da bi počutje na delovnem mestu izboljšala organizacija, dva anketiranca pa sta mnenja, da je potrebno več krajših odmorov.

8. IMATE TEŽAVE NA DELOVNEM MESTU?

Odgovori	Število
delate z veseljem, nobenih težav	1
včasih se naveličate delati ali se utrudite	8
prisilite se, da delate	1



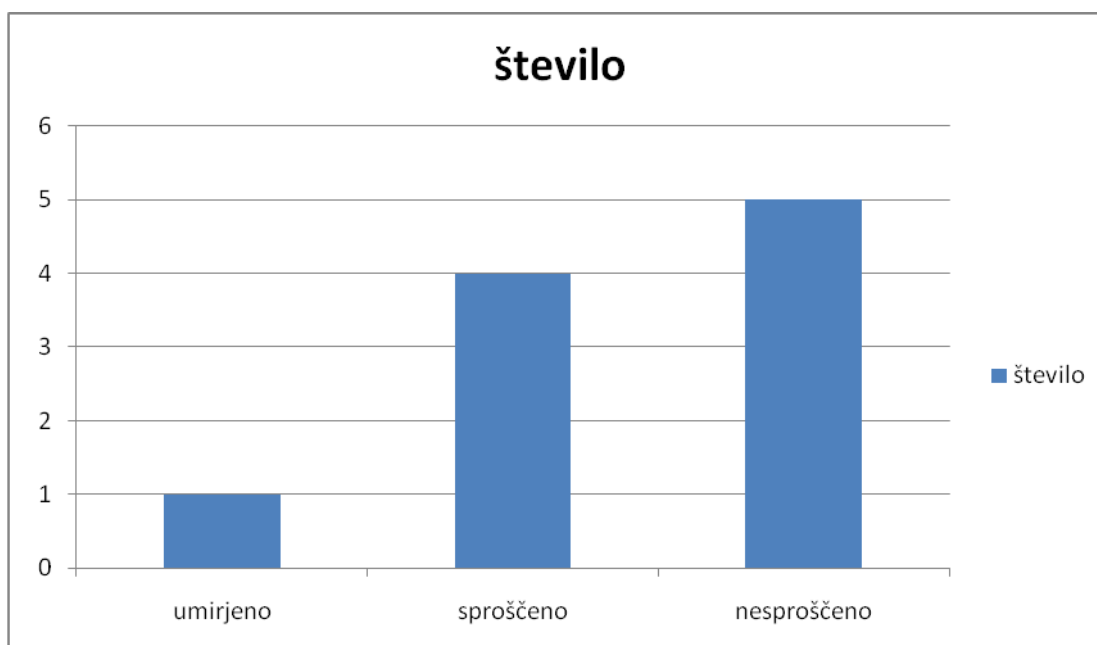
Graf 8: Imate težave na delovnem mestu?

Pri tem vprašanju so anketiranci izbrali enega izmed treh možnih odgovorov. Odgovori so bili v enaki obliki, kot jih prikazuje grafikon (delate z veseljem, nobenih težav, včasih se naveličate delati ali se utrudite, prisilite se da delate).

Med desetimi anketiranci se osem anketirancev naveliča delati ali se utruji, eden med njimi dela z veseljem in nima nobenih težav, eden pa se prisili, da dela.

9. KAKO SE POČUTITE MED OPRAVLJANJEM DELA?

Odgovori	Število
umirjeno	1
sproščeno	4
nesproščeno	5



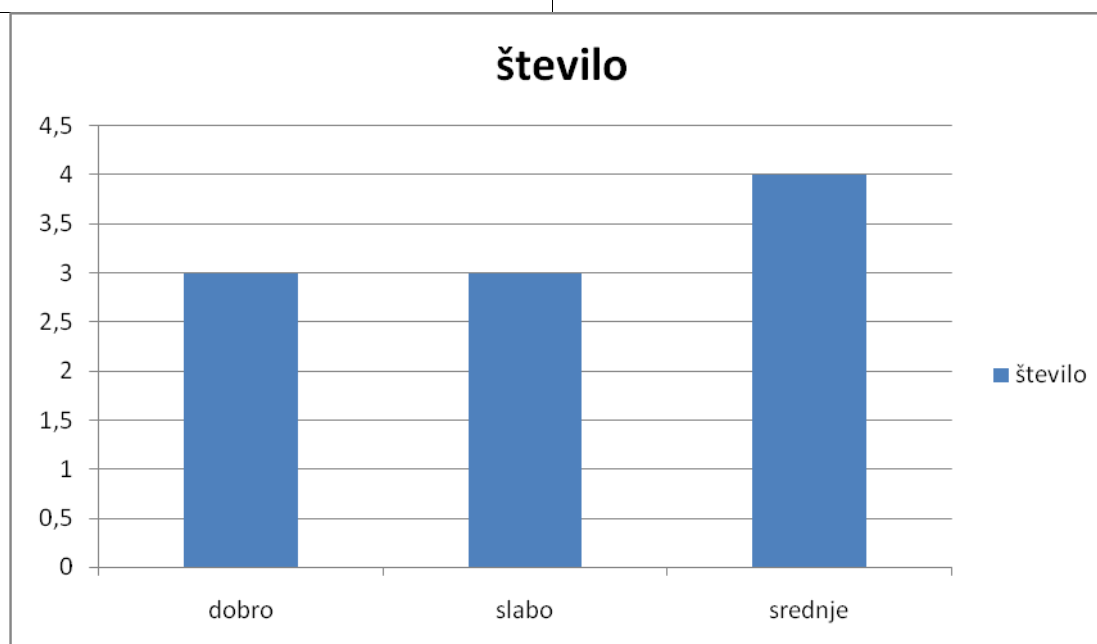
Graf 9: Kako se počutite med opravljanjem dela?

Pri tem vprašanju so anketiranci izbrali enega izmed treh možnih odgovorov. Odgovori so bili v enaki obliki, kot jih prikazuje grafikon (umirjeno, sproščeno, nesproščeno).

Med desetimi anketiranci je šest anketirancev mnenja, da so delovne naloge razporejene zahtevno, štirje anketiranci pa trdijo, da so nezahtevne.

10. KAKŠNO JE VAŠE SPLOŠNO PSIHOFIZIČNO STANJE?

Odgovori	Število
dobro	3
slabo	3
srednje	4

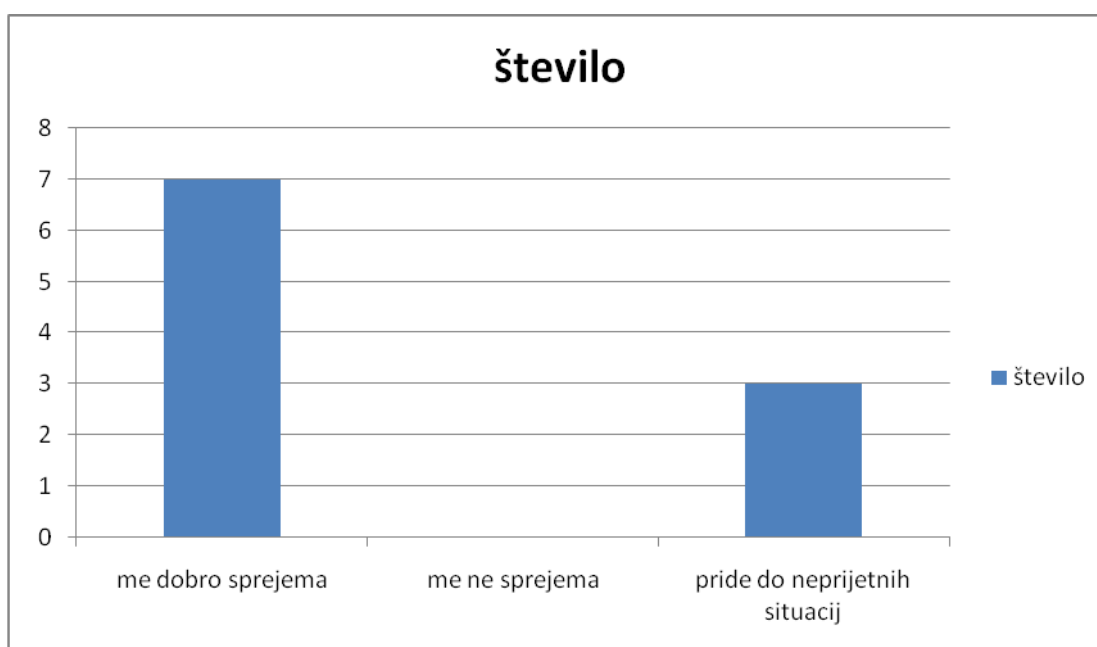
**Graf 10: Kakšno je vaše splošno psihofizično stanje?**

Pri tem vprašanju so anketiranci izbrali enega izmed treh možnih odgovorov. Odgovori so bili v enaki obliki, kot jih prikazuje grafikon (dobro, slabo, srednje).

Med desetimi anketiranci so trije anketiranci v dobrem psihofizičnem stanju, trije anketiranci so v srednjem in trije v slabem psihofizičnem stanju.

11. KAKO Z VAMI RAVNA VAŠA OKOLICA NA DELOVNEM MESTU?

Odgovori	Število
me dobro sprejema	7
me ne sprejema	
pride do neprijetnih situacij	3



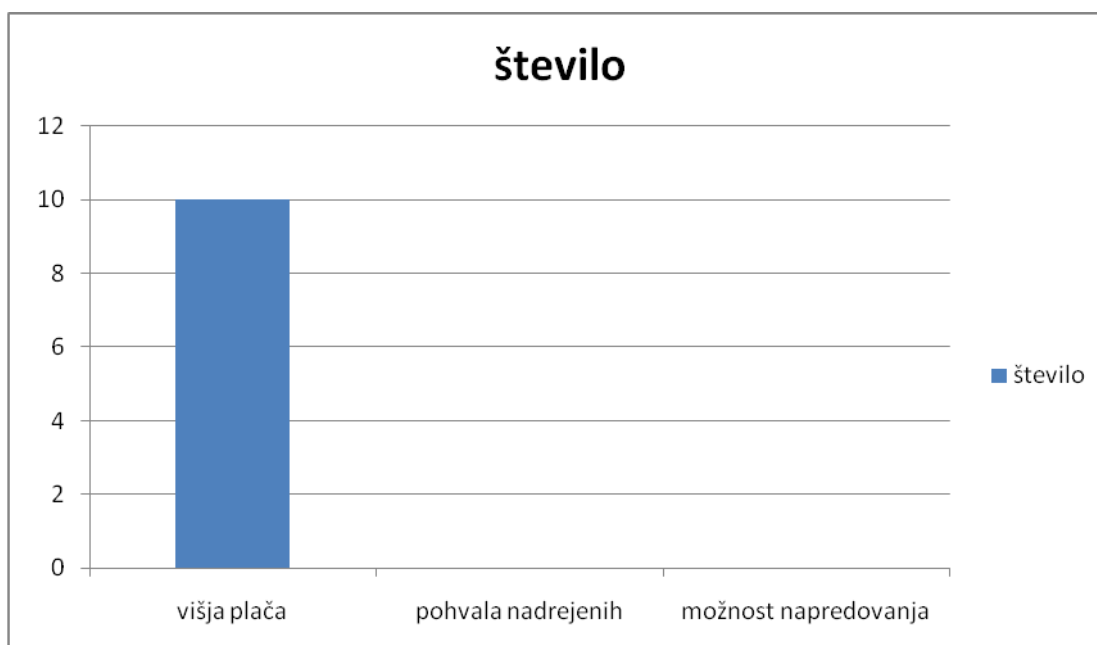
Graf 11: Kako z vami ravna vaša okolica na delovnem mestu?

Pri tem vprašanju so anketiranci izbrali enega izmed treh možnih odgovorov. Odgovori so bili v enaki obliki, kot jih prikazuje grafikon (me dobro sprejema, me ne sprejema, pride do neprijetnih situacij).

Med desetimi je šest anketirancev mnenja, da jih okolica na delovnem mestu dobro sprejema, pri treh anketirancih pa pride tudi do neprijetnih situacij.

12. KAJ BI VAM IZBOLJŠALO MOTIVACIJO PRI DELU?

Odgovori	Število
višja plača	10
pohvala nadrejenih	
možnost napredovanja	



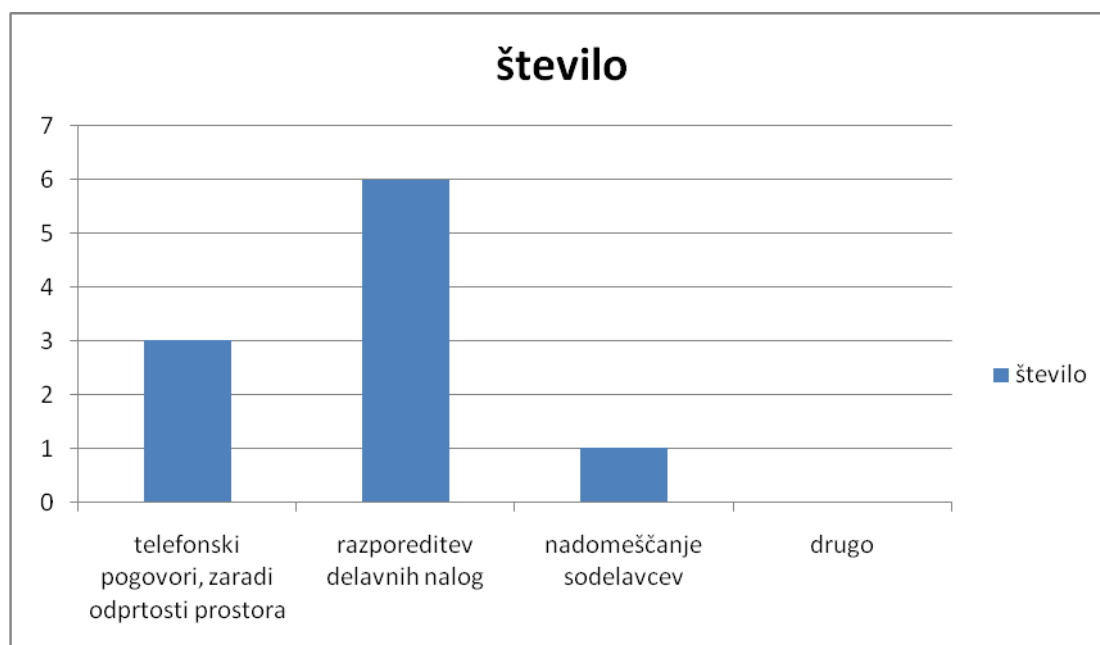
Graf 12: Kaj bi vam izboljšalo motivacijo na delovnem mestu?

Pri tem vprašanju so anketiranci izbrali enega izmed treh možnih odgovorov. Odgovori so bili v enaki obliki, kot jih prikazuje grafikon (višja plača, pohvala nadrejenih, možnost napredovanja).

Pri tem vprašanju pa je vseh deset anketirancev istega mnenja, da bi na motivacijo najbolj vplivala višja plača.

13. NAJBOLJ MOTEČI DEJAVNIKI PRI DELOVNEM PROCESU?

Odgovori	Število
telefonski pogovori, zaradi odprtosti prostora	3
razporeditev delovnih nalog	6
nadomeščanje sodelavcev	1
drugo	



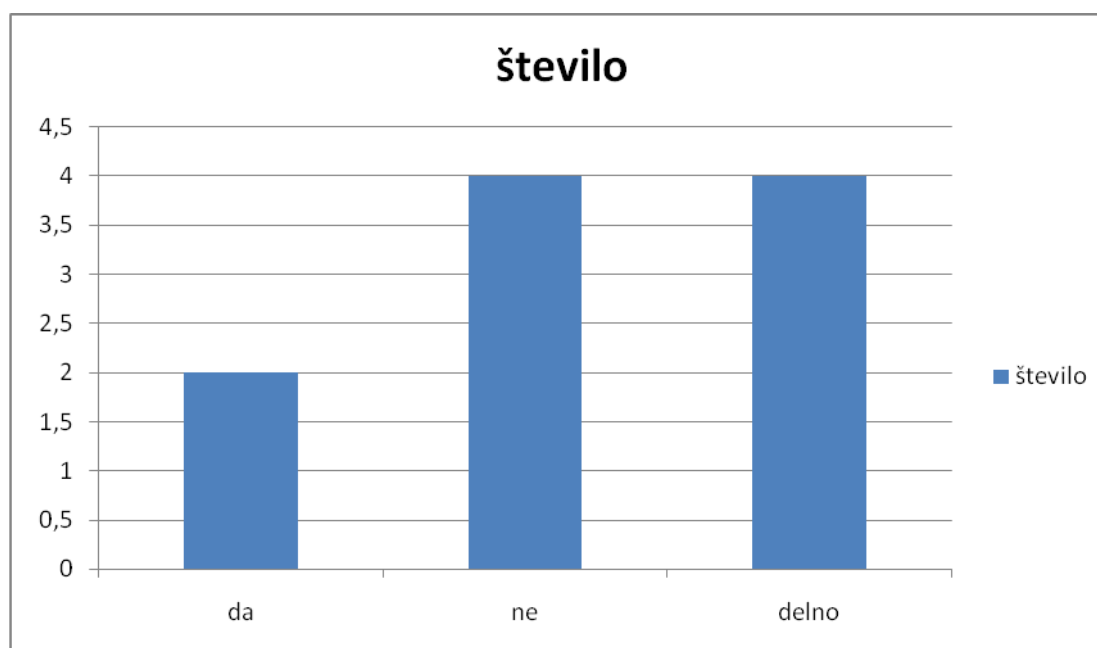
Graf 13: Najbolj moteči dejavniki na delovnem mestu!

Pri tem vprašanju so anketiranci izbrali enega izmed štirih možnih odgovorov. Odgovori so bili v enaki obliki, kot jih prikazuje grafikon (telefonski pogovori zaradi odprtosti prostora, razporeditev delovnih nalog, nadomeščanje sodelavcev v primeru dopusta, bolniške ..., drugo). Pod drugo so anketiranci vpisali svoje mnenje.

Med desetimi anketiranci jih šest moti razporeditev delovnih nalog, za tri anketirance so moteči telefonski pogovori in za enega nadomeščanje sodelavcev.

14. ALI STE SEZNANJENI S POSLEDICAMI STRESA?

Odgovori	Število
da	2
ne	4
delno	4



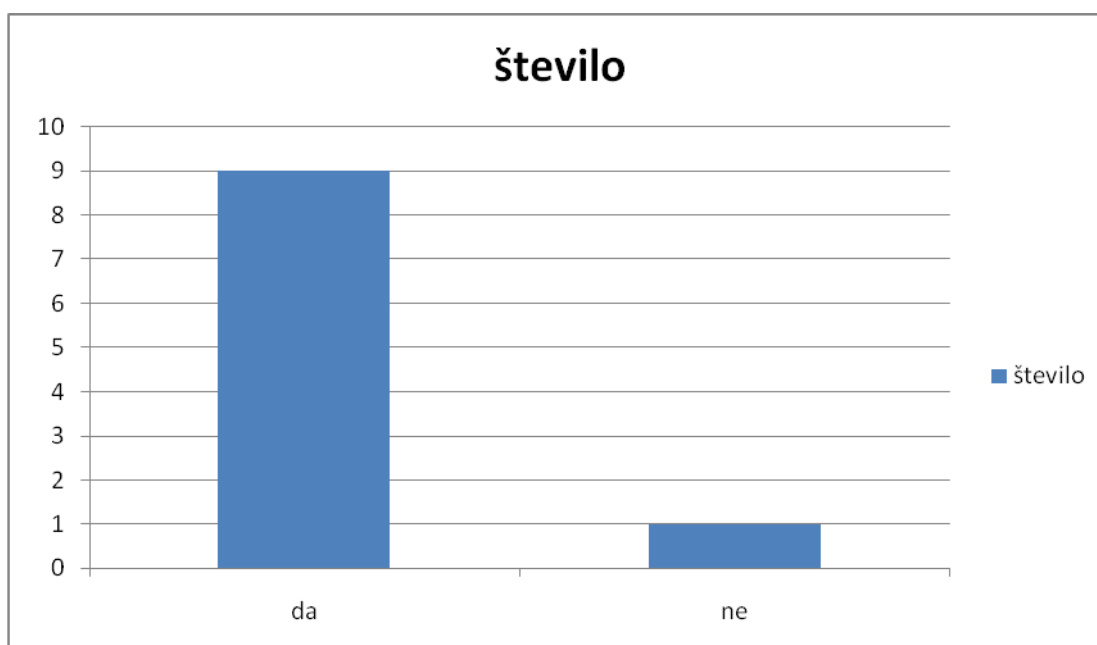
Graf 14: Ali ste seznanjeni s posledicami stresa na delovnem mestu?

Pri tem vprašanju so anketiranci izbrali enega izmed treh možnih odgovorov. Odgovori so bili v enaki obliki, kot jih prikazuje grafikon (da, ne, delno).

Med desetimi anketiranci sta dva osveščena s posledicami stresa, štirje anketiranci le delno in štirje niso seznanjeni s posledicami stresa.

15. ALI STE ŽE ZAZNALI STRES NA DELOVNEM MESTU?

Odgovori	Število
da	9
ne	1



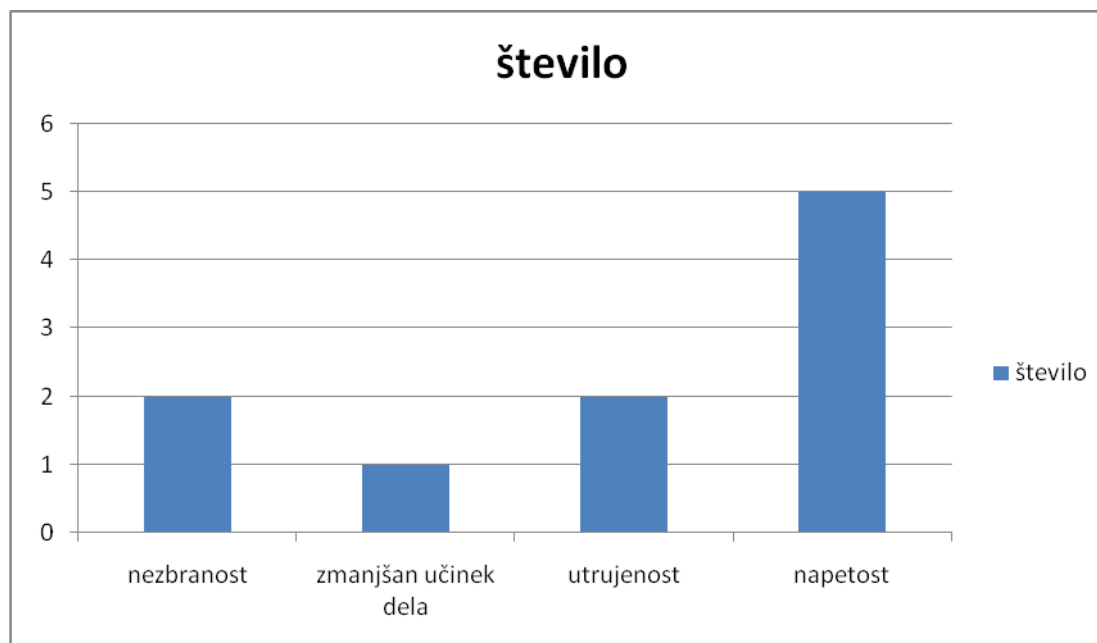
Graf 15: Ali ste že zaznali stres na delovnem mestu?

Pri tem vprašanju so anketiranci izbrali enega izmed dveh možnih odgovorov. Odgovora sta bila v enaki obliki, kot jih prikazuje grafikon (da, ne).

Med desetimi anketiranci je le eden, ki še ni zaznal stresa na delovnem mestu, devet anketirancev pa je stres že zaznalo.

16. KAKŠNI SO VAŠI PRVI ZNAKI STRESA?

Odgovori	Število
nezbranost	2
zmanjšan učinek dela	1
utrujenost	2
napetost	5



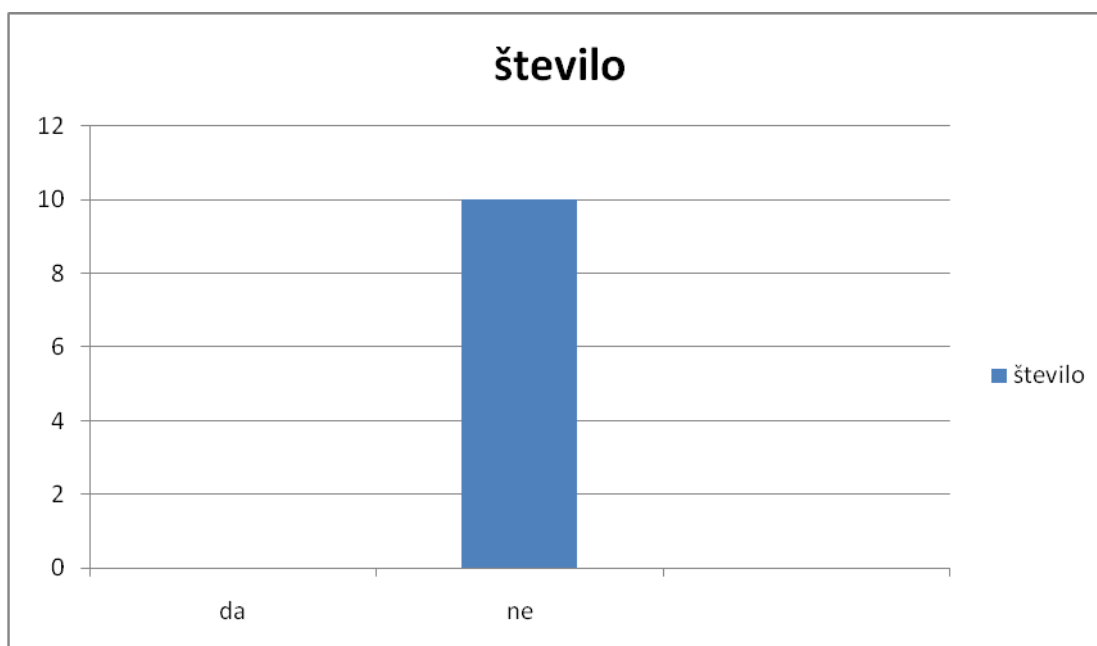
Graf 16: Kakšni so vaši prvi znaki stresa?

Pri tem vprašanju so anketiranci izbrali enega izmed štirih možnih odgovorov. Odgovori so bili v enaki obliki, kot jih prikazuje grafikon (nezbrana, zmanjšan učinek dela, utrujenost, napetost).

Od desetih anketirancev sta dva, ki sta pod stresom nezbrana, dva pod stresom postaneja utrujena, štirje so pod stresom napeti in pri enem se zmanjša učinek dela.

17. ALI STE KDAJ POISKALI STROKOVNO POMOČ?

Odgovori	Število
da	
ne	10



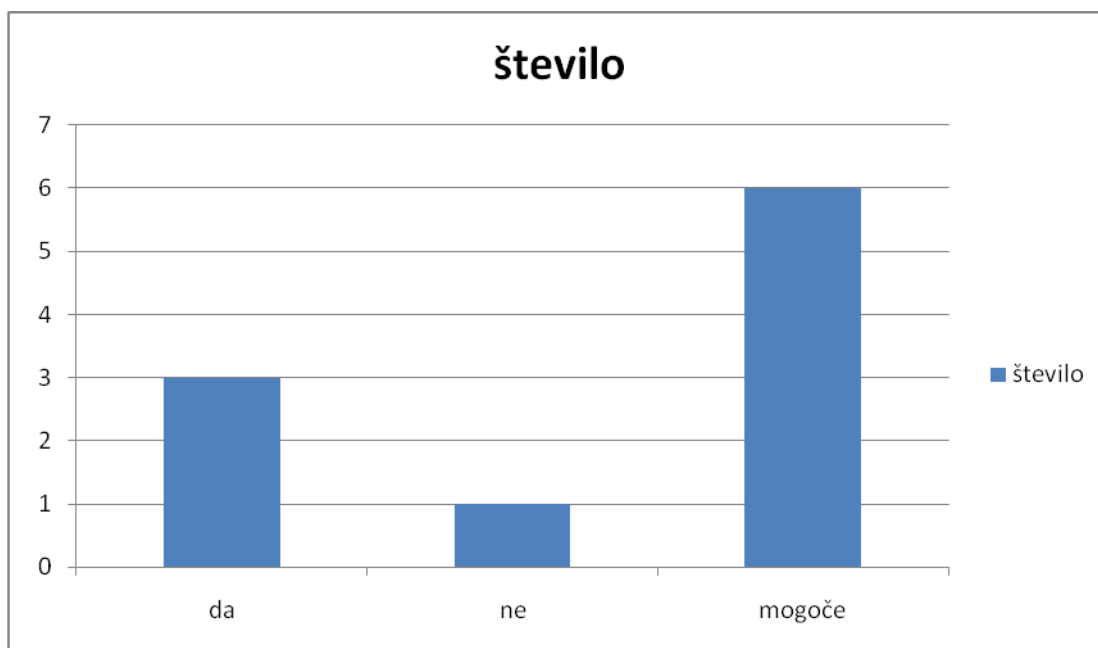
Graf 17: Ali ste kdaj poiskali strokovno pomoč?

Pri tem vprašanju so anketiranci izbrali enega izmed dveh možnih odgovorov. Odgovora sta bila v enaki obliki, kot jih prikazuje grafikon (da, ne).

Med desetimi anketiranci še nihče ni iskal strokovne pomoči.

18. ALI BI SE UDELEŽILI STROKOVNEGA SEMINARJA – KAKO UBLAŽITI STRES NA DELOVNEM MESTU?

Ogovori	število
da	3
ne	1
mogoče	6



Graf 18: Ali bi se udeležili strokovnega seminarja – Kako ublažiti stres na delovnem mestu?

Pri tem vprašanju so anketiranci izbrali enega izmed treh možnih odgovorov. Odgovori so bili v enaki obliki, kot jih prikazuje grafikon (da, ne, mogoče).

Med desetimi bi se šest anketirancev mogoče udeležilo seminarja, trije imajo interes obiskati seminar, le eden pa si seminarja ne želi obiskati.

6 POVZETKI IN UGOTOVITVE ANKETE

V našem podjetju je zaposlenih deset ljudi. Starost zaposlenih je od dvajset do štirideset let. Majhna starostna razlika je prednost, saj imamo podobne potrebe in interese; posledično pa tudi dobre medsebojne odnose, med seboj dobro sodelujemo in si pomagamo.

Ne glede na naše dobre odnose, pa se večkrat znajdemo v situaciji, ko se počutimo nesproščene in preobremenjene.

Iz ankete kaj hitro ugotovimo, da je na našem oddelku nujno potrebna boljša organizacija dela, saj z napačno razporeditvijo delovnih nalog ne moremo doseči želenih rezultatov, kar posledično vpliva na nas, da smo nesproščeni, nezbrani in nezadovoljni. Poleg tega imamo pisarno odprtega tipa, ki ima tako pozitivno kot negativno stran, saj mora biti naše delo hitro in natančno, pri njem pa smo težko zbrani, če nas motijo pogovori sodelavcev in zvonjenje telefonov.

Vsi ti moteči dejavniki vplivajo na naše psiho-fizično počutje, ki je le pri treh sodelavcih dobro, trije imajo slabo psiho-fizično počutje, štirje pa so na meji.

Le eden od zaposlenih se še ni srečal s stresno situacijo, vsi ostali pa so se s stresom že srečali, ta pa se kaže na različne načine: nezbranost - pri dveh, napetost – pri petih, utrujenost pri dveh in pri enem zmanjšan učinek dela.

Čeprav se zaposleni srečujejo s stresom, sta z njegovimi posledicami seznanjena le dva, štirje niso seznanjeni z njimi in štirje so seznanjeni le delno.

Zanimivo je, da bi se kljub temu da je stres prisoten, seminarja »Kako ublažiti stres na delovnem mestu« udeležili le trije zaposleni, šest bi se jih mogoče udeležilo, eden pa se seminarja ne želi udeležiti.

Zanimiv je tudi podatek, da ni nihče izbral druge možnosti pri motivaciji pri delu kot plačo. To je velik pokazatelj, da vsi hodimo v službo zaradi denarja ne zaradi dela, nasprotno pa nas delodajalci zaposlijo, zato da bomo delali. To pa je v današnjih časih težko uskladiti, da bi bili vsi zadovoljni. Delodajalec v današnjih kriznih časih želi doseči čim več z manj zaposlenimi in jim dati čim manj denarja, da ima podjetje večji dobiček.

7 SKLEP

V današnjem času se srečujemo z zelo hitrimi spremembami na vseh področjih (tehnologija, vrednote, družbene strukture). Pomembnosti teh sprememb se kaj hitro zavemo, le malokrat pa pomislimo na posledice, ki nam jih le-te prinašajo.

Stres vpliva čisto na vsakega človeka, na tak ali drugačen način. Stres nastane na različnih področjih, kot so zasebni, družinski, prijateljski itd., med seboj pa se lahko tudi prepletajo, takrat jih težko ločimo in jih kot take ozdravimo.

Največji pomen pripisujemo stresu na delovnem mestu, kjer vsak preživi povprečno največ dnevnega časa. To je čas, ki ga ne preživimo po svoji izbiri, vendar se vsakdo zaveda, da je za preživetje potreben denar, ki pa ga dobimo le z delom.

Že samo delo je za nekatere stresni dogodek, ki se lahko samo še stopnjuje. Stres spremlja vsakega zaposlenega, vendar se ga nekateri niti ne zavedajo in posledice pripisujejo drugim dejavnostim.

Delovno mesto je v ekonomskem in psihološkem smislu hladno, nedostopen prostor. Zaposleni so čustveno, telesno in duhovno izčrpani. Energijo jim vzame služba, družina in ostale obveznosti, zato bi delodajalci morali delovno okolje narediti prijetno, vzdrževati odnose med zaposlenimi in biti pravični pri razporeditvi delovnih nalog. Glede na to, da je stres najpogostejši vzrok za nesreče in težave, bi morali delodajalci več pozornosti posvečati preprečevanju stresnih situacij in uporabljati katero izmed metod za preprečevanje stresa. Pomembni so pridobljeni podatki, iz katerih je razvidno, da je v Evropi zaradi stresa vsako leto izgubljeno 100 milijonov delovnih dni in da je od 50 do 75 današnjih bolezni posledica stresa, kar pa ni niti največji strošek v organizaciji, le-tega predstavljajo napake in napačne odločitve, ki jih naredijo zaposleni pod vplivom stresa.

Za vsakega zaposlenega je pomembno, da ga v podjetju spoštujejo in upoštevajo njegovo mnenje. S tem dobi motivacijo za delo in mu to predstavlja neke vrste plačilo, ki ga denar ne nadomesti.

8 LITERATURA IN VIRI

- Ihan, A., Simonič Vidrih, M. 2005. *Stres na delovnem mestu in spoprijemanje z njim*. Ljubljana: ARX.
- Ivanko, Š., Stare, J. 2007. *Organizacijsko vedenje*. Ljubljana: Fakulteta za upravo Univerze v Ljubljani.
- Maslach, C., Leiter, P.M. 2002. *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu*. Ljubljana: Educy.
- Traven, S. 2005. *Premagovanje stresa*. Ljubljana: GV založba.

KAZALO GRAFOV

Graf 1: Starost	25
Graf 2: Kakšno se vam zdi delovno okolje in pogoji dela?	26
Graf 3: Kakšni se vam zdijo medsebojni odnosi s sodelavci?	27
Graf 4: Ali se na delovnem mestu počutite preobremenjene?	28
Graf 5: Kakšna se vam zdi razporeditev delovnih nalog?	29
Graf 6: Ali ste zadovoljni s svojim delovnim mestom?	30
Graf 7: Kakšni delovni pogoji bi izboljšali počutje na delovnem mestu?	31
Graf 8: Imate težave na delovnem mestu?	33
Graf 9: Kako se počutite med opravljanjem dela?	34
Graf 10: Kakšno je vaše splošno psihofizično stanje?	35
Graf 11: Kako z vami ravna vaša okolica na delovnem mestu?	36
Graf 12: Kaj bi vam izboljšalo motivacijo na delovnem mestu?	37
Graf 13: Najbolj moteči dejavniki na delovnem mestu!	38
Graf 14: Ali ste seznanjeni s posledicami stresa na delovnem mestu?	39
Graf 15: Ali ste že zaznali stres na delovnem mestu?	40
Graf 16: Kakšni so vaši prvi znaki stresa?	41
Graf 17: Ali ste kdaj poiskali strokovno pomoč?	43
Graf 18: Ali bi se udeležili strokovnega seminarja – Kako ublažiti stres na delovnem mestu?	44

Priloga: anketni vprašalnik

ANKETNI VPRAŠALNIK

Zaporedna številka anketnega vprašalnika: 1

Ime in priimek: _____

Naslov: _____

Tel. številka: _____

1. Starost:

- a) 20–30
- b) 30–40
- c) 30–35
- d) 40–50
- e) Nad 50

2. Kakšno je vaše delovno okolje in pogoji dela?

- a) ustrezno
- b) zadovoljivo
- c) neustrezno

3. Kakšni se vam zdijo medsebojni odnosi s sodelavci?

- a) dobri
- b) slabi
- c) zadovoljivi

4. Ali se na delovnem mestu počutite preobremenjeni?

- a) da

- b) ne
- c) včasih

5. Kakšna se vam zdi razporeditev delovnih nalog?

- a) nezahtevna
- b) zahtevna
- c) zelo zahtevna

6. Ste zadovoljni z vašim delovnim mestom?

- a) da
- b) ne
- c) srednje

7. Kakšni delovni pogoji bi izboljšali počutje na vašem delovnem mestu?

- a) več zasebnosti
- b) boljša organizacija dela
- c) več krajših odmorov za sprostitev

8. Imate težave na svojem delovnem mestu?

- a) delate z veseljem, nobenih težav
- b) včasih se naveličate delati ali se utrudite
- c) prisilite se, da delate
- d) drugo _____

9. Kako se počutite med opravljanjem dela?

- a) umirjeno
- b) sproščeno
- c) nesproščeno

10. Kakšno je vaše splošno psiho-fizično počutje?

- a) dobro
- b) slabo
- c) srednje

11. Kako z vami ravna vaša okolica na delovnem mestu?

- a) me dobro sprejema
- b) me ne sprejema
- c) občasno pride do neprijetnih situacij

12. Kaj bi vam izboljšalo motivacijo pri delu?

- a) višja plača
- b) pohvala nadrejenih
- c) možnost napredovanja

13. Kateri so najbolj moteči dejavniki pri delovnem procesu?

- a) telefonski pogovori, zaradi odprtosti prostora
- b) razporeditev delovnih nalog
- c) nadomeščanje sodelavcev v primeru dopusta, bolniške ...
- d) drugo _____

14. Ali ste seznanjeni s posledicami stresa?

- a) da
- b) ne
- c) delno

15. Ali ste že zaznali stres na svojem delovnem mestu?

- a) da
- b) ne

16. Kakšni so vaši prvi znaki stresa?

- a) nezbranost
- b) zmanjšan učinek dela
- c) utrujenost
- d) napetost

17. Ali ste kdaj poiskali strokovno pomoč?

- a) da
- b) ne

18. Ali bi se udeležili strokovnega seminarja Kako ublažiti stres na delovnem mestu?

- a) da
- b) ne

c) mogoče