

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER

DIPLOMSKA NALOGA

VPLIV STRESA NA TEHNIČNO OSEBJE V
ŠOLI

NADJA KOBAL

KOPER, 2010

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER

Diplomska naloga

VPLIV STRESA NA TEHNIČNO OSEBJE V
ŠOLI

Nadja Kobal

Koper, 2010

Mentor: viš. pred. mag. Klemen Širok

POVZETEK

V diplomski nalogi je predstavljen stres in strategije obrambe pred stresom, saj živimo v dobi stresa in je ta vsakdanji pojav tako v zasebnem kot v poklicnem življenju. Z raziskavo, ki sem jo opravila med tehničnim osebjem na srednji šoli, sem od zaposlenih izvedela, kako stres vpliva na njihovo počutje, delo in delovno okolje, kateri so vzroki pojavljanja stresa in njegove posledice ter kako ga premagujejo. Intervjuji z zaposlenimi so razkrili, da je tehnično osebje pod stresom. Za najpogostejše dejavnike stresa na delovnem mestu so se pokazali preobremenjenost, časovni pritiski in roki, neustrezna komunikacija in pretok informacij, nejasnost vlog in delovnih nalog. Redni sestanki v organizaciji bi privedli do izboljšanja obveščenosti zaposlenih, kar bi zmanjšalo napake, do katerih prihaja, in nesporazume. Vodstvo pa bi tako dobilo informacije o tem, koliko so zaposleni obremenjeni in do katere meje jih še lahko obremeni, da bodo še vedno učinkoviti.

Ključne besede: stres, stres na delovnem mestu, tehnično osebje, stresorji, simptomi stresa, posledice stresa, premagovanje stresa, tehnike sproščanja

SUMMARY

The diploma thesis presents stress and strategies for fighting against stress. Through my research which was carried out among the operating personnel on a high school, I learned how stress influences their well-being, their work and their working environment, and which are causes for the occurrence of stress, which are its consequences and how to overcome it. The interviews with the employees have revealed that the operating personnel are under stress. The most frequent stress factors in the workplace turned out to be work overload, time pressure and tight deadlines, poor communication and flow of information, role confusion and unclearness of work tasks. All these factors lead the employees to fatigue, tension, nervousness, poor time management and simultaneous performing of multiple tasks. Regular meetings in an organization would result in an improved informing of the employees and this would reduce the mistakes and misunderstandings among them. The management would in this way obtain the information about the employees' work load and to what extent the employer can increase it in order that the employees can still be productive.

Key words: stress, work related stress, operating personnel, stressors, stress symptoms, stress consequences, overcoming of stress, relaxation techniques

UDK: 37.091:159.944.4(043.2)

VSEBINA

1	Uvod	1
2	Stres.....	3
2.1	Različne definicije stresa	3
2.2	Narava in vrste stresa.....	5
3	Vzroki stresa oz. stresorji.....	9
3.1	Dejavniki v delovnem okolju.....	9
3.1.1	Vrsta zaposlitve	10
3.1.2	Delovno okolje in razmere	11
3.1.3	Pomanjkanje komunikacije in informacij.....	11
3.1.4	Delovni čas	12
3.1.5	Konflikt med delom in domom	12
3.1.6	Konflikt vlog zaposlenega v delovnem okolju.....	12
3.1.7	Negotovost vloge.....	12
3.1.8	Razvoj kariere, status in plačilo.....	12
3.1.9	Prevelika ali premajhna obremenjenost.....	13
3.1.10	Odgovornost za druge zaposlene.....	13
3.1.11	Organizacijski dejavniki.....	13
3.1.12	Nadlegovanje in nasilje na delovnem mestu	14
3.1.13	Zahteven nadrejeni	14
3.1.14	Medsebojni odnosi.....	14
3.1.15	Neprijetni sodelavci.....	15
3.2	Dejavniki zunaj delovnega okolja	15
3.2.1	Stresni življenjski dogodki	15
3.2.2	Napori vsakdanjega življenja	17
4	Simptomi in posledice stresa	19
4.1	Telesni oz. fiziološki simptomi.....	19
4.2	Psihološki oz. čustveni simptomi	19
4.3	Vedenjski simptomi	20
4.4	Simptomi stresa na delovnem mestu	20
4.5	Širše posledice stresa	21
4.5.1	Vpliv stresa na delovno storilnost	21
4.5.2	Stroški posledic stresa	22
5	Premagovanje stresa.....	25
5.1	Premagovanje stresa na ravni posameznika.....	25
5.1.1	Fizična aktivnost.....	25
5.1.2	Zdrava prehrana.....	26
5.1.3	Upravljanje s časom.....	26
5.1.4	Smeh in humor	26

5.1.5	Dopust.....	27
5.1.6	Spanje in počitek	27
5.1.7	Hobiji	27
5.1.8	Krog prijateljev	27
5.1.9	Dihalne tehnike.....	27
5.1.10	Avtogeni trening	28
5.1.11	Meditacija	29
5.1.12	Tehnika vizualizacije in sensorizacije.....	30
5.1.13	Masaža in aromaterapija.....	30
5.1.14	Kognitivne metode	30
5.2	Premagovanje stresa na ravni organizacije.....	31
5.2.1	Strategije za zmanjševanje stresa pri zaposlenih.....	31
5.2.2	Programi za premagovanje stresa pri zaposlenih	33
6	Metodologija raziskave.....	35
6.1	Raziskovalna vprašanja	35
6.2	Opredelitev raziskovalnih metod.....	35
6.3	Predstavitve obravnavane organizacije.....	36
7	Analiza in rezultati raziskave	39
7.1	Kako stres vpliva na tehnično osebje v šoli?	39
7.2	Kateri so vzroki pojavljanja stresa med tehničnim osebjem?.....	40
7.3	Kako tehnično osebje premaguje oz. odpravlja stres?.....	42
7.4	Predlogi zaposlenih.....	43
8	Ugotovitve raziskave.....	45
9	Sklep.....	47
	Literatura	49
	Priloge	51

PONAZORILA

Slika 4.1	Krivulja učinkovitega človekovega delovanja po Nixonu.....	21
Slika 5.1	Stresorji in strategije za zmanjševanje stresa pri zaposlenih	31
Tabela 3.1	Bolj in manj stresne zaposlitve po Greenbergu in Baronu 2000	10
Tabela 3.2	Vrstni red stresnih dogodkov v življenju.....	16

1 UVOD

Kaj je stres? Gre za pojem, ki je v današnjem hitrem tempu življenja sodobnega človeka že močno uveljavljen. Besedo slišimo na vsakem koraku, mnogi pa stres v neprijetnem pomenu besede vsaj občasno izkusimo tudi sami. Prav stres je tisti, ki ga mnogi že postavljajo na prvo in ključno mesto med zaviralnimi dejavniki osebnega razvoja, zadovoljstva in uspešnosti posameznika ter večjega uspeha vsake organizacije. Posledice nakopičenega stresa so namreč prisotne na vseh ravneh delovanja tako posameznika kakor tudi organizacije in celotne družbe. Priča smo vse večjim družbenim, demografskih in gospodarskim spremembam. Spreminjajo se tehnologija, znanstvene teorije, družbene navade, vrednote, organizacijske strukture, ljudje ... Priča smo tudi globalnim preobrazbam. Sprememb je deležen vsakdo: posameznik, podjetje, neprofitne organizacije, vlada. Prepričani smo lahko, da bo utrip življenja čez deset let mnogo hitrejši kot danes. Kar je bilo včeraj gotovo in normalno, je danes zastarelo in napačno. Edina gotovost postajajo spremembe, ki so del življenja. Današnji način življenja, tako zasebni kot tudi poslovni, je vsakodnevno prepleten s stresnimi situacijami. Čeprav je o stresu veliko govora, pa stresu samemu, njegovim posledicam in preprečevanju vendarle posvečamo premalo pozornosti. Čedalje bolj je jasno, da bomo morali naslednji korak razvoja narediti navznoter, k sebi. Največji napredek naslednjih desetletij bo moral biti v odkrivanju notranjega potenciala in ustvarjalne energije vsakega posameznika.

Študij na temo stres na delovnem mestu, ki stres obravnavajo na splošno glede na vsa delovna mesta, je veliko. Ker v slovenskem prostoru do sedaj nisem zasledila raziskave, ki bi preučevala doživljanje stresa pri tehničnem osebju v kateri koli šoli, sem se odločila, da raziščem stres in vzroke za nastanek stresa med tehničnem osebjem v srednji šoli, saj so si delovna mesta oziroma poklici med seboj različni.

V diplomski nalogi sem v teoretičnem delu poiskala odgovore na vprašanja, kaj je stres, kakšna je narava stresa, kako ga prepoznati, ali stres vpliva na počutje zaposlenih v organizaciji, kateri so vzroki pojavljanja stresa, kaj lahko storimo, da odpravimo vzroke in zmanjšamo težave, povezane s stresom. Kar sem v teoretičnem delu preučila, sem nato preverila še z raziskavo v empiričnem delu. S pomočjo intervjujev sem raziskala, kako stres vpliva na tehnično osebje v šoli, kateri so vzroki pojavljanja stresa in kakšne so njegove posledice, kako se zaposleni odzivajo na stres ter kako ga odpravljajo v konkretni organizaciji. Namen diplomske naloge sem realizirala z doseganjem naslednjih ciljev: postavitve teoretičnega okvira študije na podlagi pregledane literature; izvedba kvalitativne analize v konkretni organizaciji, kjer sem pridobila podatke o ravni stresa, ključnih stresorjih, o vplivu stresa na zaposlene ter o načinih odpravljanju; izvedba analize, v kateri bodo empirična spoznanja osvetljena in ovrednotena v luči obstoječe teorije, ob tem pa sem se posebno osredotočila na

prepoznavanje dejavnikov, ki bi v obravnavanem organizacijskem okolju pomagali omiliti stres.

Diplomska naloga ima devet poglavij. V drugem poglavju so predstavljene različne opredelitve stresa in njegov pomen. Prikazala sem tudi naravo in vrste stresa. V tretjem poglavju sem predstavila različne izvore stresa, kot so dejavniki v delovnem okolju in dejavniki zunaj delovnega okolja. Četrto poglavje je namenjeno simptomom in posledicam stresa, ki se kažejo v obliki fizioloških simptomov, psiholoških težav, različnih vedenjskih odzivov in simptomov stresa na delovnem mestu ter širše posledice stresa. V petem poglavju so predstavljeni individualni in organizacijski načini za premagovanje stresa, pri čemer je večji poudarek na individualnem načinu premagovanja stresa. Med individualnimi možnostmi so posebej omenjene fizična aktivnost in zdrava prehrana, spanje in počitek, dopust, upravljanje s časom, razne metode sproščanja in dihalne tehnike, avtogeni trening in kognitivne metode. Med organizacijskimi načini pa so opisane strategije za zmanjševanje stresa pri zaposlenih in programi za učinkovito premagovanje stresa. Šesto poglavje je namenjeno metodologiji raziskovanja. V sedmem poglavju je podana analiza in razlaga rezultatov raziskave. Poleg ugotovitev raziskave sem v osmem poglavju oblikovala predloge, kako odpraviti oziroma zmanjšati stres na delovnem mestu. V devetem poglavju sem podala sklep.

2 STRES

Beseda 'stres' izvira iz latinščine. V angleščini se je izraz pojavil v 17. stoletju, in sicer za opis nadloge, pritiska, muke, težave. V 18. in 19. stoletju se je splošni pomen te besede spremenil, pomenil je silo, pritisk ali močan vpliv, ki deluje na predmet ali osebo. To je hkrati pomenilo, da zunanja sila vzbuja napetost v predmetu, ta pa skuša ohraniti svojo nedotakljivost tako, da se upira moči te sile (Spielberger 1985, 8). Poljudno rečeno torej beseda stres pomeni napetost. Danes je stres stanje organizma oz. telesne, fizične, duševne reakcije organizma na obremenitve. Je način, s katerim se organizem odzove na spremembo. Obremenitve imenujemo dražljaji (stresorji), nanje pa organizem ni pripravljen, zato povzročajo zmedenost, nejevoljo in vznurjenost. Kako se posameznik sooči z obremenitvijo, se ji prilagodi in jo obvlada, je odvisno od njegove fizične in psihične pripravljenosti. Lahko mu pomeni oviro, zahtevo ali izziv (Božič 2003, 17).

Ko slišimo besedo stres, vedno pomislimo najprej na nekaj neprijetnega, nekaj kar nam preti in na kar nimamo vpliva. Pa vendar je bil stres tisti, ki je ljudem pomagal preživeti skozi tisočletja, v današnjem svetu pa je postal sovražnik številka ena. Pripisujemo mu vzroke številnih nesreč, bolezni, prezgodnjih smrti, samomorov, nezadovoljstva in napetosti. Težko je izračunati izgube, ki jih povzroča v gospodarstvu (Schmidt 2003, 6). Nihče ni povsem odporen proti stresu, saj lahko prizadene vsakogar, kajti pojavlja se na vseh področjih človekovega življenja. Nastaja kot neizogibna posledica medčloveških odnosov z nenehno spreminjajočim se okoljem, ki se mu je treba prilagajati. Telesni ogroženosti iz preteklosti se je v današnjem času pridružila še psihična ogroženost, ki načenja naše samospoštovanje, socialno varnost, položaj v družbi, odnose z družinskimi člani, prijatelji in sodelavci (Looker in Gregson 1993, 27–28).

2.1 Različne definicije stresa

Tako na spletnih straneh kot v literaturi je veliko člankov in zapisov, ki opisujejo stres. Ker je pojem stres danes zelo širok in ga različni teoretiki različno definirajo, sem v nadaljevanju navedla nekaj definicij stresa različnih avtorjev, ki se v strokovni literaturi najpogosteje uporabljajo:

- Tyrer (1987, 13–15) meni, da stres za večino ljudi pomeni nekaj, kar nas spravi v hudo stisko in nas prisili, da ukrepamo in preišljamo hitreje, kot bi hoteli. Pravi, da stres ne določa tisto, kar ga povzroča, ampak človekova reakcija na stresor, drugače povedano, gre za duševno in telesno reakcijo na spremembo.
- Coleman (1987, 9) se je osredotočil na motnje, ki jih povzroča stres, katere imenuje stresne bolezni.

- Rakovec-Felser (1991, 47) trdi, da je stres kot situacija alarma oz. kot stanje posameznikove psihične in fizične pripravljenosti, da se sooči z obremenitvijo, se ji prilagodi in jo obvlada. Pri tem so obremenitve lahko zunanje ali notranje oz. fizične, kemične, biološke, socialne ali psihološke narave.
- »Stres ni le zdravstveno stanje, temveč splet telesnih, duševnih in čustvenih občutij, ki so posledica pritiskov, zaskrbljenosti in strahu.« (Battison 1999, 6) Neka stopnja stresa je povsem normalna, saj nam pomaga premagovati izzive vsakdanjika, medtem ko previsoka stopnja stresa povzroča neprijetne odzive telesa.
- Luban-Plozza in Pozzi (1994, 12) opredelita stres kot reakcijo organizma na dražljaje iz okolja, ki vključuje znake obrambe in prilagajanja. Pri tem je stres stanje napetosti organizma, v katerem se sproži obramba, pri čemer se organizem sooči z ogrožajočo okoliščino. Temu sledi nespecifična reakcija organizma, ki pripelje do obrambe ali do možnega upora. Stres pa lahko povzroči tudi situacija, ki sama po sebi ni stresna.
- »Stres je škodljiv in nevaren zdravju, kadar imamo občutek, da zahteve okolja presegajo naše zmožnosti.« (Powell 1999, 6)
- Seličeva (1999, 53) pa je zapisala: »Stres je možno opisati kot dogajanje, ki ga sproži vsaka sprememba, ki zmoti človekovo notranje ravnotežje in aktivira njegove prilagoditvene potenciale.«
- Newhouse (2000, 11) je stres opredelil kot zunanji pritisk, napetost, obremenitev nekega predmeta.
- Po Schmidtu (2003, 7) se stres kaže kot mehanizem vpliva duševnosti na telo, s katerim človek reagira na napore, utrujenost, razočaranje, jezo, ali pa se uporablja za uravnavanje in uravnoveženje napetosti.
- Božičeva (2003, 17) pravi, da se stres razvije, ko naše sposobnosti za obvladovanje okoliščin niso več kos obremenitvam, zahtevam, izzivom in nevarnostim okolja.
- Ihan (2004, 41) v sojem delu navaja: »Stres je za organizem nekakšna stereotipna, vnaprej pripravljena uvedba izrednega stanja, ki jo poleg duševnih stisk sprožijo ogrožajoča poškodba, bolezen, pretiran napor, stradanje, mraz ali kakšna druga nevarnost, in je izredno močno čustveno stanje, ki vse naše telo skupaj z duševnostjo preusmeriti tako, kot se je v evoluciji izkazalo optimalno za preživetje.«

Iz vseh teh definicij lahko povzamemo, da je stres stanje organizma oz. telesne, fizične in duševne reakcije organizma na obremenitve. Je način, s katerim se organizem odzove na spremembo. V njem se sproži obramba, s katero se organizem sooči z vsem, kar ga ogroža.

Stres nastaja kot neskladje med dojemanjem zahtev na eni strani in sposobnostmi za obvladovanje zahtev na drugi strani. Razmerje med dojemanjem zahtev in oceno sposobnosti za kljubovanje pritiskom odločilno vpliva na doživljanje stresa – škodljivega in prijaznega. Looker in Gregson (1993, 27–31) pojasnujeta, da se počutimo dobro in nimamo zdravstvenih težav, kadar so zahteve in sposobnosti za obvladovanje zahtev v ravnovesju ali se pojavi le neznatno nihanje. Kadar pa se zahteve začnejo kopičiti in povzročati bojazen, da jim ne bomo tako zlahka kos, moramo previdno oceniti svoje sposobnosti. Če presodimo, da zahteve presegajo naše sposobnosti za obvladovanje, da je porušeno ravnovesje med dojemanjem zahtev in sposobnostmi, ki niso kos zahtevam, to povzroči stres. Nič manj nadležen stres pa lahko povzroči tudi porušenje ravnovesja med dojemanjem zahtev in sposobnosti, ki so večje od zahtev, ali pa zahtev sploh nimamo, zaradi česar lahko zapademo v stanje zdolgočasnosti. Tako neravnovesje poznajo ljudje, ki menijo, da upokojitev ali novo, manj zahtevno delovno mesto ne ustreza njihovim sposobnostim, in so prepričani, da bi lahko dali od sebe veliko več. Učinek stresnih dejavnikov občuti vsak po svoje. Na enak stresni vpliv se nekdo odzove s popolno psihično odpovedjo, tudi z duševno boleznijo, nekdo drug pa le s predhodnimi telesnimi oz. duševnimi motnjami. Kako se bo posameznik odzval pri čezmernih obremenitvah, je seveda precej odvisno od stanja, v kakršnem je trenutno, v duševnem in telesnem pogledu. Odziv je odvisen od trenutnih razmer, trajnejših dejavnikov, trenutnih energetskega zaloga, pa tudi od siceršnje telesne zgradbe in osebnoštnih dejavnikov. Od posameznikove osebnosti je torej odvisno, kdaj bodo določene okoliščine zanj postale stresne in kdaj jih ne bo doživel kot takšne. Zato lastnih izkušenj in vrednot ne moremo uporabljati kot edinega merila za presojo, ali je določena oseba v stiski ali ne. Šele poznavanje njenih psihičnih posebnosti in njenega življenja nam pomaga odkriti subjektiven pomen določene situacije. To poznavanje nam torej pomaga presoditi, ali je določena oseba v stresu ali ne.

2.2 Narava in vrste stresa

Poznamo več vrst delitev stresa, saj vse vrste nimajo enakega vpliva na posameznika. Če povzamem, avtorji pojmujejo stres z različnimi izrazi, in sicer pozitiven stres pojmujejo tudi kot prijeten, naraven, prijazen, škodljivega pa kot negativnega, umetnega in slabega.

Schmidt (2003, 9–12) v svojem delu deli stres na naravnega in umetnega. Gre za dva različna stresa, ki imata vsak svojo funkcijo in namen – naravni oz. koristni stres, pri katerem je razvoj poskrbel za vse mehanizme ponovnega uravnoteženja telesa, in umetni oz. škodljivi stres, ki te sposobnosti nima. Pri tem stresu moramo sami poskrbeti za uravnoteženje telesa in s tem za svoje zdravje. *Naravni stres* pozna vsako živo bitje in se deli na dve različni skrajnosti: na eni strani je obrambna reakcija preživetja, ki je pomagala človeštvu obstati, na drugi strani pa prijetni stres, ki ga doživljamo kot

čudovite trenutke in ugodje. Stres, kot posledica občutka ogroženosti se pojavi kot reakcija na nevarnosti iz okolja. Ima nalogo obrambe, pobega ali napada. V takih trenutkih se telo v hipu pripravi v stanje največje možne pripravljenosti. To nam omogoča večjo pozornost, hitrejše razmišljanje, pripravo na hitre reakcije in koncentracijo energije, pripravljeno na delovanje in vztrajanje. Delovanje poteka v smeri napada, obrambe ali pobega. Stres je v primerih ogroženosti naravna reakcija in ni škodljiva telesu. Telo v delovanju in gibanju (napadu ali pobegu) porabi pripravljene nakopičene snovi in se po prenehanju nevarnosti spet samo uravnoteži na normalno delovanje. Stres kot občutek ugodja je prijetna stran stresa, iz katerega dobivamo motivacijo, energijo in ustvarjalnost. Doživljamo ga v trenutkih, ko verjamemo, da naša usposobljenost presega neko zahtevo in kot posledica občutkov zadovoljstva, kadar se povežemo s trenutkom. Prav podoživljanje prijetnega stresa je tudi najboljša obramba proti umetnemu stresu. *Umetni oziroma škodljivi stres* se pojavi, kadar zahteve presegajo naše sposobnosti. Umetni ga imenujemo zato, ker ga narava ne pozna. Je izum človeka. Je stranski proizvod urejene družbe, ki nam vsiljuje vedno višje zahteve. Pogojuje eno najhujših bolezní našega časa, nenehne napetosti, skrbi in nesposobnost posameznikov, da bi uravnotežili življenje med zahtevami in zadovoljstvom, ki ga daje dobro opravljeno delo na eni strani, in z vsemi čudovitimi stvarmi, zaradi katerih je vredno živeti, na drugi. Škodljivi stres nastane zaradi preobremenjenosti, občutka, da nismo več sposobni obvladovati vseh zahtev iz okolja. Občutek lahko nastane kot posledica resničnih omejitev iz okolja, na katere ne moremo vplivati (nekaj smo razbili, uničili, stojimo v zastoju na cesti, vrsta pred blagajno, zamudili smo letalo ...), kot posledica privzgojenih, namišljenih omejitev (na primer: Iz tebe ne bo nikoli nič. Ne vidiš, da sem ti rekel, da ti ne bo uspelo, nič nisi vreden. Misliš da si nekaj posebnega? Kaj fantaziraš, raje naredi kaj pametnega.), ki nastanejo zaradi moralnih in etičnih vrednot družbe, predsodkov in zastarelega mišljenja, stereotipov, ki izhajajo iz duhovne omejenosti naših avtoritet in njihovega nadzora nad nami.

Newhouse (2000, 19–20) nadalje loči endogeni in eksogeni stres ter fiziološki in psihični stres. *Eksogeni* je tisti stres, ki deluje od zunaj. Najbolj razširjeni zunanji dejavniki so povezani s službo, delovnim časom in potjo na delo ter domov. Na te stresne dejavnike se moramo navaditi in kar najbolj omejiti nevšečnosti, ki jih povzročajo. Nasprotno pa *endogeni* stres deluje od znotraj in ga lahko preprečimo. To so stresne situacije, ki jih ustvarjamo sami in se jim lahko izognemo (kajenje, neprimerna prehrana, pesimističen odnos do sveta, predolgo gledanje televizije). *Fiziološki* stres povzroča hrup, pomanjkanje kisika ali vzburjenost živčnega sistema zaradi uživanja raznih poživil, kot so na primer kofein, tein, nikotin ..., *psihični* stres pa lahko povzroči na primer prekinitev čustvene zveze ali dobitok na lotu.

Božičeva (2003, 20–21) deli stres na pozitivni in negativni stres. *Pozitivni stres* čutimo, ko delamo z veseljem ali navdušenjem, ko vidimo v delu spodbudo, ko dajemo

od sebe vse najboljše v sodelovanju s sodelavci in vemo, da je naše delo cenjeno, ter dobimo občutek, da se lahko osebnostno razvijamo. Osebe, ki so pod vplivom pozitivnega stresa, kažejo evforičnost, zanesljivost, motiviranost, razumevanje, pripravljenost priskočiti na pomoč, družabnost, prijaznost, ljubeznivost, občutek zadovoljstva in sreče, umirjenost, uravnoteženost, samozavest, ustvarjalnost, učinkovitost, uspešnost, sposobnost jasnega in racionalnega mišljenja, odločnost, marljivost, živahnost, vedrost in nasmejanost. *Negativni stres* pa predstavljajo emocionalni in psihični pritiski, šoki, ki povzročajo obolenja in so posledica kratkotrajnega stresnega vpliva ali dolgotrajne izpostavljenosti stresnim okoliščinam. Negativni škodljivi stres občutimo, ko so naše obremenitve na delu prevelike, ko porabimo za delo preveč časa. Čutimo ga kot neprijetne občutke okrog srca, glavobole, bolečine v želodcu, pritisk v prsih, napetost v mišicah, omotičnost, znojenje in drugo. Škodljivi stres deluje tudi na naše psihično počutje. Postanemo razdražljivi, zaskrbljeni, nemirni, utrujeni, žalostni, pozabljivi, prestrašeni in se težko zberemo.

Nadalje ločimo tudi *stres na delovnem mestu* (angl. work-related stress – WRS). Je svetovno razširjen problem, ki vpliva na zdravje zaposlenih in s tem posledično na produktivnost, uspešnost in konkurenčnost organizacije (Leka, Griffiths in Cox 2003). Zaposleni, ki delajo pod stresom ali pa so nenehno izpostavljeni stresu, so manj motivirani, manj produktivni in manj varni na delovnem mestu ter posledično bolj nagnjeni k različnim boleznim, kot so depresija, zaskrbljenost, živčnost, utrjenost, bolezni srca. Eno tretjino življenja prebijemo na delu, drugo prespimo, tretjino preživimo z družino in prijatelji. Večina ljudi najbolj stresno doživlja prav odnose z ljudmi, bodisi doma, v službi ali s prijatelji.

Biti pod pritiskom je povsem običajno. Tako stanje nam daje energijo in motivacijo za spopadanje z izzivi, ko pa zahteve in pritiski postanejo pretirani, povzročijo stres, kar je slabo za delavce in njihov organizacijo. Drugače povedano – stres je neskladje med zahtevami delovnega mesta, zmogljivostmi, sposobnostmi in znanjem zaposlenega, kot tudi vsemi vlogami, ki jih mora v življenju igrati. Ne glede na to, ali smo zaposleni v velikem podjetju ali manjšem, v zasebnem ali javnem podjetju, v trgovini ali industriji, stres prizadene kogar koli, v kateri koli panogi in v podjetju katere koli velikosti.

Po definiciji Evropske agencije za varnost in zdravje pri delu, doživimo stres na delovnem mestu takrat, ko zahteve delovnega okolja presegajo naše sposobnosti, da bi jih obvladali oz. nadzirali (European Agency for Safety and Health at Work 2002). Pri tem je treba poudariti, da do stresa na delovnem mestu pogosto prihaja tudi v povezavi s stresnimi dogodki v zasebnem življenju. Zaradi tega ga ne moremo obravnavati samo z vidika dela, ampak moramo vanj vključiti tudi komponente izven dela in v zasebnem življenju.

Stres

Če torej na kratko povzamem, povzročča stres neskladnost med nami in našim delom, nasprotujočimi zahtevami med našimi vlogami na delovnem mestu in zunaj njega ter neustrezno stopnjo nadzora nad delom in življenjem.

3 VZROKI STRESA OZIROMA STRESORJI

Stres je neogiben del življenja. Vse, kar v življenju doživljamo, lahko zaseje kal škodljivega stresa, ki dobi nadaljnjo možnost za razvoj izključno v človekovi notranjosti. Stres je namreč posledica dožemanja in doživljanja pojavov, ki nas spremljajo v našem okolju. Načini, kako takšne okoliščine zaznavamo, so v veliki meri odvisni od naših nazorov in prepričanj. Čeprav stres večinoma nastaja v naših glavah, moramo nekaterim okoliščinam priznati, da so neodvisne od naše presoje in so zatorej objektivni vzroki stresa. Gre za hude življenjske preizkušnje ali »udarce«, ki se jim, resnici na ljubo, ni mogoče izogniti, temveč se jim moramo prilagoditi in jih poskušati premagati po svojih najboljših močeh. Najpogostejše stresne situacije nastajajo v odnosih z ljudmi, zlasti na delovnem mestu in doma. Poglavitno doživljanje stresa je povezano z ogroženostjo človekove samozavesti, samospoštovanja in z bojaznijo zaradi izgube socialne varnosti ali domačega zavetja (Looker in Gregson 1993, 89).

Vzroke stresa imenujemo tudi stresorji. Stresor je karkoli, kar posamezniku predstavlja določeno zahtevo, obremenitev ali izziv. Je vsako dogajanje v okolju, ki lahko sproži stresno reakcijo. So dogodki ali pogoji, ki jih človek zazna kot ogrožajoče ali škodljive in povzročijo stanje napetosti. Od dožemanja posameznika in načina, kako se ponavadi spoprijema s pritiski iz okolja, je odvisno, ali bo nek dogodek prerasel v stresor (Looker in Gregson 1993, 90).

Stres in dejavniki stresa niso za vse ljudi enaki in enako težko (ali lahko) rešljivi. Določajo jih posameznikova osebnost, njegove izkušnje, koliko energije ima, okoliščine, v katerih se pojavijo, ter širše in ožje okolje, v katerem živi. Pomembna je tudi življenjska naravnost posameznika in njegova trdnost ter kakovost medosebnih odnosov z ljudmi, ki ga obdajajo. Določen dogodek bo zato za nekoga predstavljal stresor, za drugega pa dobrodošlo spodbudo v življenju. Razmerje med našimi lastnimi zahtevami in zahtevami okolja ter sposobnostjo reševanja je tisto, kar nam pove, ali bo stres škodljiv in uničevalen (negativen stres), ali pa ga bomo obvladali in nas bo celo spodbudil k dejanjem (pozitivni stres).

V nadaljevanju bom pozornost umerila na stresorje v okolju. Nekateri so del materialnega okolja, večina pa del psihološkega okolja. Najprej bom opisala dejavnike v delovnem okolju, nato pa dejavnike zunaj delovnega okolja, ki so lahko izvor pojavljanja stresa v srednji šoli pri tehničnem osebju.

3.1 Dejavniki v delovnem okolju

Danes je stres v delovnem okolju zelo razširjen pojav. Vendar mu v organizacijah kljub temu posvečajo premalo pozornosti. S stresom se srečujemo vsi, ki smo zaposleni, ne glede na poklic, ki ga opravljamo, in na položaj, ki ga imamo v organizaciji. V nekaterih organizacijah in pri opravljanju določenih del so zaposleni izpostavljeni

večjim stresnim obremenitvam, v drugih pa manjšim. Da pri delu ne pride do napak, morajo biti zaposleni zbrani in dobro organizirani. Delovno okolje je lahko pravo žarišče stresa, kar je zelo stresno za zaposlenega. Najpogosteje ga povzroča splet številnih dejavnikov: preobremenjenost; nenehno pomanjkanje časa zaradi prekratko postavljenih rokov; nezadovoljstvo zaradi pomanjkanja priložnosti, da bi se izkazali; nejasna vloga in pomen delovnega mesta; spreminjanje delovnih metod; slaba osveščenost; velika odgovornost; majhen vpliv na odločanje; pomanjkanje podpore pri delu in sodelovanju; pomanjkanje spodbud; delo v neugodnih in nevarnih delovnih razmerah; slaba klima v organizaciji; nadlegovanje; izguba pregleda nad dogajanjem in občutek pripadnosti organizaciji (Božič 2003, 15–16).

3.1.1 Vrsta zaposlitve

Nekatere zaposlitve, med katere lahko uvrstimo delo gasilca, direktorja, kirurga, vključujejo visoko stopnjo stresa za zaposlene. Druge zaposlitve, kot so na primer zavarovalni statistik in računovodja, so pa veliko manj stresne. To potrjuje tudi raziskava, v kateri so primerjali več sto zaposlitev na podlagi različnim meril, med katerimi so nadurno delo, norme, roki, tekmovalnost, fizične zahteve, delovne razmere, prevzem tveganja, zahteva po osebni pobudi, zahteva po vzdržljivosti in delo na očeh javnosti (Treven 2005, 20).

V tabeli 3.1 so prikazane zaposlitve glede na njihovo stresnost. Čim večje je število točk, tem večji je stres pri posamezni zaposlitvi.

Tabela 3.1 Bolj in manj stresne zaposlitve po Greenbergu in Baronu 2000

Rangirno mesto	Točke stresa	Rangirno mesto	Točke stresa
Predsednik države	176,6	Odvetnik	64,3
Gasilec	110,9	Zdravnik	64,0
Direktor	108,6	Zavarovalni zastopnik	63,3
Kirurg	99,5	Univerzitetni profesor	54,2
Kontrolor zračnega prometa	83,1	Analitik tržnih raziskav	42,1
Manager za stike z javnostjo	78,1	Ekonomist	37,8
Borzni posrednik	71,7	Računovodja	31,1
Pilot	68,7	Nabavni referent	28,9
Arhitekt	66,9	Zavarovalni statistik	20,2

Vir: Treven 2005, 21.

Treven (2005, 21) v svojem delu navaja naslednje dejavnike, ki vplivajo na večji ali manjši stres pri posameznih zaposlitvah: zahteva po odločanju, stalno nadzorovanje

naprav ali materiala, ponavljajoča se izmenjava informacij z drugimi, neprijetne delovne razmere, opravljanje nestrukturiranih nalog in delo z ljudmi.

3.1.2 Delovno okolje in razmere

Delovno okolje je dejavnik, ki lahko pozitivno ali negativno vpliva na pojav stresa v organizaciji. Ljudje zaznavamo dogajanje okrog nas s čutili. Če so delovne razmere neprimerne ali celo nevarne, lahko vplivajo na nastanek mnogih bolezni in delujejo kot stresni dejavniki. Posebna pozornost mora biti namenjena temu, kako in koliko so zaposleni izpostavljeni naslednjim dejavnikom (Treven 2005, 28–29):

- čezmeren hrup (moti koncentracijo, zmanjšuje delovno zmožnost, pazljivost, zmožnost sprejemanja informacij in pomnjenja, moti koordinacijo gibov in zmanjšuje natančnost dela);
- vibracije (slabše zaznavanje bolečin, temperature, vibracij in zvoka, zmanjša se psihična zmogljivost, povečuje se utrujenost, razdražljivost, nevarnost nesreč in poškodb);
- prah (škodljiva in moteča snov v zraku, ki povzroča specifične bolezni dihal);
- svetloba (pomembna za ohranjanje vida in odpravljanje utrujenosti);
- nevarne snovi (draženje kože in sluznice, povzročajo okvare organov, organskih sistemov, preobčutljivosti, nastanek raka, psihosomatske bolezni ...);
- vlaga, vročina (povečuje možnost nezgod pri delu, ogroža zdravje ...).

Ker so ti dejavniki pri delu zelo pogosti, jim je treba posvetiti veliko pozornosti.

3.1.3 Pomanjkanje komunikacije in informacij

Komunikacija je eden izmed najpomembnejših procesov v organizacijah, saj ima velik vpliv na delovanje posameznikov, skupin in celotne organizacije. Bistvena funkcija komunikacije je oskrbovanje zaposlenih z ustreznimi informacijami o ciljnih organizacije, pravih obnašanja, načinu opravljanja dela, sprejetih odločitvah in možnih spremembah, saj bodo ti le tako učinkovito in brez stresa opravljali svoje delo. Komunikacija ja namreč delitev informacij med dvema ali več posamezniki ali skupinami z namenom, da bi dosegli razumevanje. To ne pomeni, da se morajo posamezniki oziroma skupine med seboj strinjati, temveč da imajo relativno točne predstave o tem, kaj jim drugi posamezniki ali skupine želijo sporočiti. V tem smislu komunikacijo delimo na učinkovito – zaposleni imajo relativno jasne predstave o pomenu teh informacij; neučinkovita komunikacija pa obstaja v primeru, ko informacije ne pridejo do posameznikov, ki so jim namenjene, ali ko posamezniki prejetih informacij ne razumejo dobro. Tovrstna neučinkovita in neustrezna komunikacija pa je za posameznike lahko stresna.

3.1.4 Delovni čas

Nove oblike delovnega časa, deljen delovni čas, podaljševanje delovnega dne, nadure, izmensko delo, nočno delo, dvojne službe, so dejavniki, ki na posameznika delujejo stresno. Današnje delovno življenje in povečane zahteve po storitvah zahtevajo večjo poklicno dejavnost tudi čez noč. Izmensko in nočno delo je povezano tudi z višjimi stopnjami stresa, vpliva na stopnjo metabolizma, raven sladkorja v krvi, psihično učinkovitost, delovno motivacijo ter na družinsko in socialno življenje (Černigoj Sadar 2002, 93).

3.1.5 Konflikt med delom in domom

V sodobni, tehnološko podprti, inovativni družbi je zaposlenost obeh partnerjev v družinah z otroki prej pravilo kot izjema. Posledica takega stanja je nenehno iskanje ravnovesja med delom in družinskimi obveznostmi. Treven (2005, 22–23) pojasnjuje, da je zaposleni zaradi razdvojenosti med odgovornostjo do dela in družine dovzeten za drug, zelo prepoznaven izvor stresa, ki se imenuje konflikt vlog. Ta je posledica neusklajenosti med pričakovanji partnerjev in organizacij, v katerih opravljata delo. Pričakovanja obeh staršev so pogosto v nasprotju s pričakovanji njunih nadrejenih, sodelavcev ali organizacije. Takšen konflikt med družino in delom pa je lahko zelo stresen

3.1.6 Konflikt vlog zaposlenega v delovnem okolju

Zaposleni so pri delu učinkovitejši, če vedo, kaj se od njih pričakuje, in če si njihove različne vloge, ki jih imajo v delovnem okolju, med seboj ne nasprotujejo. Do konflikta vlog na delovnem mestu pride, ko bi moral posameznik upoštevati več različnih in nekonsistentnih zahtev, na primer če izpolni eno zahtevo, je nemogoče, da bi hkrati ugodil drugi (Treven 2005, 23).

3.1.7 Negotovost vloge

Zaposleni se morda izogne konfliktu vlog, še vedno pa se lahko sooči s konfliktom, ki je povezan z negotovostjo vloge. Ta vrsta konflikta nastane, ko posameznik občuti negotovost glede dejavnosti, ki naj bi jih opravil, da bi izpolnil zahteve, ki izhajajo iz njegovega dela (Treven 2005, 24). Ponavadi je zaposleni negotov glede odgovornosti, če je opis njegovega dela premalo natančen ali pa navodila njegovega nadrejenega niso dovolj določna.

3.1.8 Razvoj kariere, status in plačilo

Negotovost glede dela, slabo plačilo za delo, ki ga opravljamo, pomanjkanje priložnosti za rast, omejeno napredovanje in hitre spremembe so lahko potencialni

izvori stresa pri delu. Zaposleni imajo ob sprejetju službe določena pričakovanja glede napredovanja, plače, varnosti zaposlitve ter avtonomije. Če njihova pričakovanja niso uresničena, izgubijo pripadnost in samospoštovanje. Spremenjene organizacijske strukture in zmanjševanje delovnih mest omejujeta priložnosti za napredovanje in varnost zaposlitve, ki sta pomembna potencialna vira stresa (Cox, Griffiths in Rial-Gonzales 2000).

3.1.9 Prevelika ali premajhna obremenjenost

Ko slišimo o stresu pri delu, navadno pomislimo na zaposlene, ki imajo več dela, kot ga zmorejo opraviti, in si zato prizadevajo opraviti čim več v čim krajšem času. Tako kot prevelika preobremenjenost lahko tudi premajhna preobremenjenost povzroča stres. Treven (2005, 24–25) razlikuje kvantitativno in kvalitativno premajhno obremenjenost. Prvo povezuje z dolgočasjem zaradi premajhnega obsega dela, drugo pa s pomanjkanjem psihične spodbude, da bi opravil svoje delo. To je značilno za mnoga rutinska, ponavljajoča se opravila. Obe vrsti preobremenjenosti sta zelo neprijetni in povzročata visoko stopnjo stresa.

3.1.10 Odgovornost za druge zaposlene

Na splošno je mogoče trditi, da ljudje, ki so odgovorni za druge, tako da te motivirajo, nagradujejo ali kaznujejo in z njimi komunicirajo, občutijo več stresa in fizioloških simptomov, ki so značilni za stres, kot tisti, ki opravljajo druge dejavnosti v organizaciji. Odgovornost za druge je zelo težko breme, ki ga nosijo vodstveni delavci in managerji. Nekoliko lažje jim je, če lahko pričakujejo samomotiviranost sodelavcev (Treven 2005, 25).

3.1.11 Organizacijski dejavniki

Tudi organizacija, v kateri zaposleni opravljajo svoje delo, predstavlja izvor stresa. Štiri njene značilnosti je mogoče prištevati med povzročitelje stresa (Treven 2005, 26–27):

- organizacijska raven (na primer konflikt vlog, negotovost vloge, prevelika obremenjenost, časovne omejitve, odgovornost za druge zaposlene),
- organizacijska kompleksnost (na primer veliko število pravil in zahtev, zapletene mreže, prevelika obremenitev vloge),
- organizacijske spremembe (nov informacijski sistem, preusmeritev na drugo delovno mesto),
- organizacijske mejne vloge.

3.1.12 Nadlegovanje in nasilje na delovnem mestu

Poseben izvor stresa je nadlegovanje na delovnem mestu (angl. mobbing). Lahko ga opredelimo kot ponavljajoče se neprimerno ravnanje z zaposlenimi ali skupino zaposlenih, ki ogroža njihovo zdravje in varnost. Do nadlegovanja pogosto prihaja zaradi zlorabe moči. O nadlegovanju na delovnem mestu govorimo, če gre za besedne ali fizične napade ali pa za bolj prefinjene pritiske na zaposlene, kot so na primer nerazumni roki, neizvedljive naloge, postavitve na nižje delovno mesto in družbena osamitev. Nasilje na delovnem mestu zajema nevljudno vedenje, fizično in verbalno nasilje. Ta vrsta nasilja je pogosta v storitvenih dejavnostih. Doživljajo ga medicinske sestre in drugi zdravstveni delavci, vozniki taksijev in avtobusov, zaposleni na bencinskih servisih, blagajniki, varnostniki, policisti, prometni redarji, gasilci, socialni delavci, učitelji in delavci v gostinstvu (Treven 2005, 27).

3.1.13 Zahteven nadrejeni

Božičeva (2003, 23) pravi: če ima zaposleni »smolo«, da ima zahtevnega nadrejenega, lahko ravna na dva načina, in sicer lahko se, tako kot to dela večina, pritožuje, ga za hrtom obrekuje, kuje zaroto in nenehno doživlja stres zaradi neprijetnih situacij, lahko pa izbere drugo pot in skuša odkriti njegove dobre strani in ga poskuša razumeti. Sicer pa najzahtevnejše osebe iz nas izvabijo najboljše. Stalna kritika in priganjanje nas premakneta iz udobja ter lagodnosti in nam pomagata, da se dvigamo na višjo raven svojih sposobnosti.

3.1.14 Medsebojni odnosi

Dobri odnosi med sodelavci in vodstvom ter višjimi vodilnimi zaposlenimi so osrednji dejavnik individualnega zdravja in zdravja vsake organizacije. Na delovnem mestu ločimo odnose med sodelavci ter odnose z nadrejenimi in podrejenimi. Na odnose med sodelavci negativno vplivajo predvsem tekmovanja, osebni konflikti ter osebe, ki so izredno tehnično in storilnostno naravnane. Pri odnosih z vodilnimi se velikokrat pokaže problem medsebojnega zaupanja in spoštovanja. Tudi nadrejeni mora vzpostaviti določen odnos s podrejenimi. Vendar se tu pojavlja problem, ker se nekaterim predpostavljenim enostavno zdi škoda časa za osebne odnose. Zaradi vse večje medsebojne borbe pri vzpenjanju po družbeni lestvici komuniciranje med zaposlenimi izostane. Tako se tudi odnosi med sodelavci ne oblikujejo. Precej stresa lahko povzročijo tudi odnosi s strankami, saj je pri delu z njimi zahtevan individualen pristop, izredno obvladovanje lastnih čustev in kazanje čustev, kot jih pričakuje organizacija. Prav tako je pomembno, da pazimo na svoje odnose z drugimi in da podpiramo druge v njihovem ustvarjalnem procesu. Stres povzročajo premalo

komuniciranja v organizaciji (med nadrejenimi, sodelavci in podrejenimi) ter pomanjkanje sodelovanja med sodelavci, kjer je čutiti sovražno razpoloženje.

3.1.15 Neprijetni sodelavci

Božičeva (2003, 23–24) navaja, da nikomur ni prizaneseno, da ne bi imeli opravka z neprijetnimi osebami. Ene so lahko cinične, ravnodušne, druge vsiljive, tretje pa nenehno jezne. Ravnanje s takimi sodelavci je prava umetnost. Z njimi moramo ravnati vljudno, sicer se lahko zgodi, da tudi sami postanemo takšni. Najpomembnejše je, da poglobimo razumevanje do njih. Razumeti moramo, da je taka oseba pravzaprav nezadovoljna ali nesrečna, saj se večina ljudi tako ne vede namenoma. Vsak bi bil raje vesel in zadovoljen, toda nekateri ne vedo, kako bi to dosegli. Nadalje pojasnjuje, da to dosežemo tako, da se skušamo z negativno osebo iskreno pogovoriti in pokazati navdušenje za delo ter življenje na splošno. Tako pozitivno vplivamo na negativno razpoložene sodelavce. Če pa se nam to ne posreči, dosežemo vsaj to, da njihova negativnost ne vpliva na nas.

3.2 Dejavniki zunaj delovnega okolja

Delo je ena izmed najpomembnejših dejavnosti za človeka, ki živi v sodobni, razviti družbi, ni pa edina. Tudi dogodki zunaj delovnega okolja pogosto povzročajo stres. Ker stres navadno ne preneha takoj po dogodku, ga človek prinaša s seboj v organizacijo, v kateri je zaposlen.

Veliko dejavnikov zunaj delovnega okolja povzroča pri posamezniku stres. Treven (2005, 30–32) v svojem delu uvršča mnoge med njimi v dve skupini: med stresne življenjske dogodke in med napore vsakdanjega življenja.

3.2.1 Stresni življenjski dogodki

Nekaterim stresorjem se preprosto ni mogoče izogniti in nas v življenju doletijo prej ali pozneje. Pogosto jim pravimo življenjske preizkušnje, ki spremljajo različna življenjska obdobja (bolezen, nesreče v družini ali pri prijateljih, izguba najbližjih) ter sčasoma nastopijo tudi različne krize (nesoglasja v zakonu, finančne težave, skrbi zaradi otrok). Takšnim spremembam, kot je selitev, nova služba ali trenutek, ko začno otroci obiskovati šolo, moramo prilagoditi način življenja. Tudi naš stresni mehanizem se odziva na vse te dogodke in nam pomaga, da bi se bolje znašli in obvladali nove razmere. Največje breme pa moramo prenašati, kadar moramo v kratkem časovnem obdobju zaporedoma prenesti več udarcev, kar lahko temeljito oslabi prilagoditvene sposobnosti in načne tudi zdravje.

V naslednji tabeli 3.2 so prikazani stresni življenjski dogodki. Spodaj navedene točke so vzete iz raziskave, ki sta jo leta 1967 izvedla Holmes in Rahe. Preučevala sta odnos med pomembnimi življenjskimi dogodki in s stresom povezanimi zdravstvenimi

težavami. Večje število točk je pripisano bolečim in tragičnim dogodkom (bolezen, izguba svojca), manjše število točk pa tistim dogodkom, ki so za posameznika prijetnejši (rojstvo, počitnice).

Tabela 3.2 Vrstni red stresnih dogodkov v življenju

Dogodek	Dogodek	Dogodek	Dogodek
Smrt zakonca	100	Zaplenitev hipoteke ali posojila	30
Razveza	73	Sprememba odgovornosti na delovnem mestu	29
Ločeno zakonsko življenje	65	Odhod sina ali hčerke od doma	29
Zaporna kazen	63	Težave s sorodniki	29
Smrt ožjega družinskega člana	63	Izrazit osebni dosežek	28
Telesna poškodba ali bolezen	53	Žena se zaposli ali preneha delati	26
Poroka	50	Otrok začne ali konča šolanje	26
Odpustitev z delovnega mesta	47	Sprememba stanovanjskih razmer	25
Zakonska sprava	45	Sprememba življenjskih navad	24
Upokojitev	45	Težave z nadrejenim ali delodajalcem	23
Zdravstvene težave družinskega člana	44	Sprememba delovnega časa in razmer	20
Nosečnost	40	Sprememba bivališča	20
Spolne težave	39	Sprememba otrokove šole	20
Prihod novega družinskega člana	39	Sprememba cerkvenih aktivnosti	19
Spremembe na delovnem mestu	39	Sprememba družabnega življenja	18
Sprememba finančnega stanja	38	Sprememba navad pri spanju	16
Smrt bližnjega prijatelja	37	Sprememba števila družinskih srečanj	15
Prilagoditev drugačnemu načinu dela	36	Sprememba prehrabnih navad	15
Nesoglasja s partnerjem	35	Počitnice	13
Visoka hipoteka	31	Božič	12

Vir: Looker in Gregson 1993, 102–103.

Iz tabele je razvidno, da so čisto vsakdanji dogodki že lahko vzrok stresa. Ali pa so to resnično velike preizkušnje v življenju, ki od nas zahtevajo nenaden zasuk v načinu

vedenja in sprejemanja situacije. Od posameznika je odvisno, kako dojema nek dogodek – zgolj kot sestavino življenja ali kot tragičen dogodek. Stresni življenjski dogodki so k sreči precej redki. Mnogo ljudi jih ne doživi po nekaj let ali pa celo desetletje zapored. To pa ne pomeni, da ti ljudje živijo povsem mirno.

3.2.2 Napori vsakdanjega življenja

Vsak človek se dan za dnem srečuje s številnimi manjšimi vznemirjenji. Lahko so sicer majhne intenzivnosti, so pa zato pogosta. Imenujemo jih vsakdanji napori in pojavljajo se na različnih področjih življenja. Mednje spadajo delo v gospodinjstvu (nakupovanje, priprava kosila), časovni pritiski (preveč opravil v kratkem časovnem obdobju), finančne skrbi in starševske dolžnosti (pomoč pri učenju, vzgoja otrok). Vsi ti napori, ki so značilni za človekovo življenje, so tudi pomemben izvor stresa. Čim več jih je, tem več stresa povzročajo, zato jih ne bi smeli zanemariti.

4 SIMPTOMI IN POSLEDICE STRESA

Stres je fiziološki, psihološki in vedenjski odgovor na posameznika, ki se poskuša prilagoditi in privaditi notranjim in zunanjim dražljajem (stresorjem). Stresor pa je dogodek, oseba ali predmet, ki ga posameznik doživi kot stresni element in povzroči stres. Stresor začasno zamaje posameznikovo ravnovesje in stres je povsem normalno odzivanje na to dogajanje. Za normalno življenje je nekaj stresa nujno potrebnega. Težava pa nastane tam in takrat, ko je stresnih situacij preveč, so preveč zgoščene, premočne ali predolgo trajajo. V takih primerih lahko stres vodi v različne motnje, kot so na primer prebavne motnje, motnje srca in ožilja, motnje imunskega in mišičnega sistema ter motnje dihal in duševne motnje. Simptomi reakcije na stres se razvijejo v nekaj minutah po stresnem dogodku in trajajo od nekaj ur do nekaj dni. Opazimo začetno stanje osuplosti oziroma zbežanosti. Pozornost je zmanjšana, posameznik je lahko nekoliko zmeden, ima občutek, kot da ne bi bil povsem pri zavesti in kot da ne more povsem dojemati, kaj se dogaja okoli njega. Gre za splošno vzdraženost živčnega sistema, ki pripravlja telo na »boj ali beg«. Sledi umikanje iz stresnih okoliščin ali huda vznemirjenost – ta lahko posameznika za krajši čas ohromi.

V nadaljevanju predstavljam različne simptome in posledice stresa različnih avtorjev, za katere predvidevam, da obstajajo tudi pri tehničnem osebjem. Simptome lahko razvrstimo v več skupin (Tušak idr. 2008, Looker in Gregson 1993, Luban-Plozza in Pozzi 1994, Treven 2005).

4.1 Telesni oz. fiziološki simptomi

Telesni oziroma fiziološki simptomi se kažejo kot nespečnost, nočne more, potenje, kronična telesna utrujenost in izčrpanost, želodčni krči, slaba prebava, vetrovi, driska, zaprtost, slabosti, bruhanje, glavobol in migrene, trd vrat/ramena, bolečina v spodnjem delu hrbta, izguba apetita, prekomerna ješčnost, omotice, vrtoglavice, hitro ali močno razbijanje srca, zasoplost, cmok v grlu, izguba glasu, astma, visok krvni pritisk, suha koža/usta, izpuščaji, alergije, ekcemi, mrzle dlani in stopala, pogosto uriniranje, menstrualne nepravilnosti, izguba zanimanja za spolnost, impotenca, potreba po alkoholu, uživanje drog ...

Iz zgoraj naštetega vidimo, da telesne spremembe, ustvarjene s stresom, najmočnejše vplivajo na zdravje posameznika. Stres povzroča v telesu spremembe, ki lahko prizadenejo številne organe in organske sisteme, in izzove ter poslabša številne bolezni.

4.2 Psihološki oz. čustveni simptomi

Psihološke oziroma čustvene simptome prepoznamo po napadu preobčutljivosti, neprestanem občutku pritiska, občutku izolacije, osamljenosti, katastrofalnih mislih, težavah z odločnostjo (prevelika ali premajhna), zavračanju dela ali družbe, pretirani

občutljivosti, občutku, da te napačno razumejo, težavah pri tem, da bi prosil za pomoč, družinskih težavah, zanikanju težav, nesposobnosti v uživanju, občutku negotovosti, nezanesljivosti, nevarnosti, pogosti jezi do partnerja in drugih, pogostih občutkih vznemirjenosti in mučnosti, obsesiji z oddaljenimi ali nedosegljivimi cilji, občutju žalosti, izgubi sreče, povečevanju (sebe), depresiji, neučinkovitosti, neuspešnosti, zaskrbljenosti, obupanosti, nepotrpežljivosti, pozabljivosti, raztresenosti ...

Prav psihološke spremembe so tiste, katerih pojav največkrat pripisujemo preveliki izpostavljenosti stresnim dogodkom.

4.3 Vedenjski simptomi

Med vedenjske simptome spadajo slabši medosebni odnosi, odmik od prijateljev, družine, kolegov, pogostejše razprtije, nesporazumi in prerekanja s partnerjem, težave z liki avtoritete, izogibanje nalogam, dolžnostim in odgovornostim, vse oblike in vrste zamujanj, težave v koncentraciji, zanemarjenost zunanosti, higiene in zdravja, pogostejše zanemarjanje pomembnih informacij, dolžnosti in obveznosti, zahajanje v ekstreme (igranje na srečo), pretirano delo, brezkompromisno prizadevanje za perfekcijo, zamujanje na delo, nagnjenost k spodrseljajem in nezgodam, ki bi jih bilo moč preprečiti, deloholičnost, nasilno obnašanje ...

Vedenjske spremembe se kažejo kot posledica pozitivnega ali negativnega stresa. Pozitivni stres se kaže kot izboljšave v učinkovitosti, negativni vodi v napake in celo v nesreče.

Seznam zgoraj omenjenih simptomov stresa še zdaleč ni popoln, razen tega pa bi lahko nekatere telesne znake uvrstili med psihološke ali vedenjske, nekatere psihološke med vedenjske in obratno. Opazimo lahko tudi, da je razpon simptomov zelo velik, sega od težavic, ki so zgolj nadležne, pa vse tja do resnejših bolezni, ki lahko povzročijo stalno nesposobnost, ogrožajo zdravje in se končajo celo s smrtjo. Zato je izredno pomembno, da se simptomov stresa zavedamo in ukrepamo, še preden je prepozno.

4.4 Simptomi stresa na delovnem mestu

Stres ne prizadene le posameznika ampak tudi celotno organizacijo. Stres je nalezljiv. Vsak, ki zaradi stresa ne dela tako, kot bi moral, prenaša stres na sodelavce, nadrejene in podrejene ter tako prihaja do stresa v celotni organizaciji.

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu navaja naslednje simptome stresa na delovnem mestu, ki vplivajo na sodelovanje, uspešnost in stroške ter kažejo na možnost prisotnosti problema stresa v organizaciji: izostajanje z dela, fluktuacija zaposlenih, zamujanje, disciplinske težave, agresivno komuniciranje, izolacija, zmanjšanja storilnost ali kakovost izdelka ali storitve, nezgode, slabo odločanje, napake, povečani stroški za nadomestila za zdravstveno varstvo, napotitve na zdravstvene storitve (European Agency for Safety and Health at Work 2002). Vsi ti simptomi v

organizaciji lahko pripeljejo do stanja, ki ni v prid dobremu poslovanju organizacije. Če so zaposleni pod stresom, veliko pogosteje prihaja do nesreč na delovnem mestu.

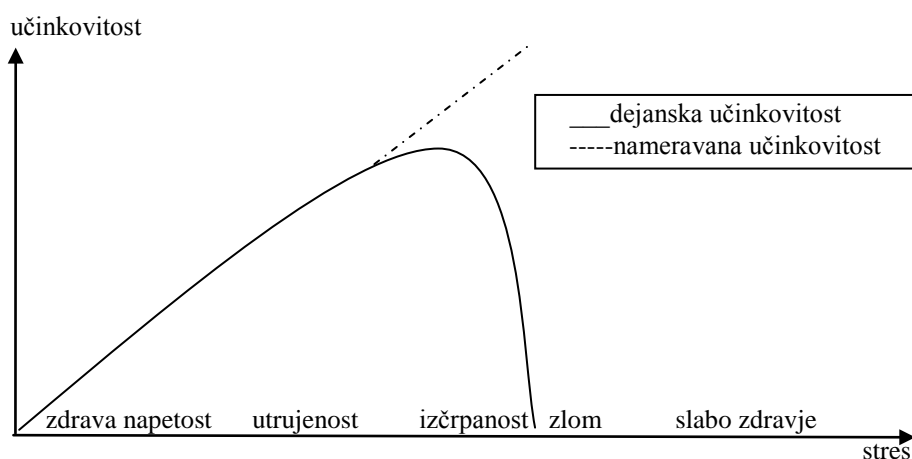
4.5 Širše posledice stresa

4.5.1 Vpliv stresa na delovno storilnost

Treven (2005, 95–97) v svojem delu pojasnjuje, da na delovno storilnost vpliva več dejavnikov. Poleg usposobljenosti in motivacije so pomembne tudi posameznikove osebnostne lastnosti, psihofizične sposobnosti, ustvarjalnost in struktura vrednot. Pri tem moramo upoštevati tudi druge dejavnike, kot so delovno ozračje, zadovoljstvo pri delu, vsebina in zahtevnost dela, ugled organizacije in slog vodenja.

V današnjem delovnem okolju je stres pogost. Zaposleni veliko časa preživijo v napetih razmerah. Veselja in predanosti delu je pri njih le malo, v delu velikokrat ne najdejo zadovoljstva. Zaradi čedalje večjega stresa začnejo ljudje delovati pod optimalno ravňjo, kar se kaže tudi na uspešnosti organizacije, v kateri so zaposleni. Napake in napačne odločitve zaposlenih povečujejo njene stroške. Posameznik lahko pride do skrajne točke *izgorevanja*. Do izgorevanja pride, kadar smo postavljeni pred zahteve, ki presegajo naše sposobnosti, moč in energijo. Opredelimo ga lahko kot sindrom telesne in duševne izčrpanosti, ki zajema negativne predstave o sebi, negativen odnos do dela in otopelost. Izgorevanju so izpostavljeni predvsem v tistih poklicih, ki imajo opravka z ljudmi (učitelji, zdravniki, policisti, uradniki, medicinske sestre).

Slika 4.1 Krivulja učinkovitega človekovega delovanja po Nixonu



Vir: Treven 2005, 96.

Izgorevanje ima tri stopnje. Za prvo stopnjo navdušenje – je značilna velika predanost delu, polni smo delovne energije, naša pričakovanja so visoka, čutimo veselje in navdušenje ob uspehih, ki jih dosežemo. V drugi stopnji pride do stagnacije. Zavedati

se začnemo dolgih ur dela, slabe plače, nujnosti nenehnega izobraževanja. Predanost delu upade, trudimo se, da bi bili osebno čim manj vpleteni, postanemo cinični in nismo več navdušeni. Delo sicer opravimo, ampak v njem ne najdemo več zadovoljstva. Tretja stopnja prinaša le še stopnjevanje problemov. Opažamo, da ne moremo izpolniti vseh pričakovanj in zahtev, dvomimo o svojih sposobnostih in znanju, v delovni skupini začutimo težave, ki se nam zdijo nerešljive, postanemo površni, izogibamo se določenim delovnim nalogam, izgubimo motivacijo, čustveno, telesno in duhovno smo izčrpani. Pri izgorevanju človek potrebuje zunanjo strokovno pomoč in svetovanje.

4.5.2 Stroški posledic stresa

Vsak tretji delavec v Evropi je izpostavljen stresu, to je skupaj več kot štirideset milijonov ljudi, strošek za EU pa znaša letno dvajset milijard evrov. Vsako leto je zaradi stresa izgubljenih več kot milijon delovnih dni. Delodajalci se ne zavedajo dovolj, kakšen vpliv ima stres na organizacijo in poslovni uspeh. Več milijonov delavcev po vsej Evropi je vsak dan izpostavljenih psihosocialnim tveganjem pri delu, ki povzročajo stres. Več kot petdeset odstotkov jih dela v vsiljenem, hitrem delovnem ritmu. Delo morajo končati v prekratkih rokih. Tretjina delavcev navaja, da nad svojim delom nimajo nadzora ali pa je ta premajhen. Devet odstotkov jih meni, da so pri delu zatirani, triindvajset odstotkov jih ima težave z utrujenostjo. Štirje odstotki delavcev so izpostavljeni psihičnemu nasilju (ugotovitve poročila Evropske agencija za varnost in zdravje pri delu 2002 v Treven 2005, 97).

Stres je druga največja zdravstvena težava na delovnem mestu v EU, takoj za bolečinam v hrbtenici. Glavni razlogi zanj bi naj bili pomanjkanje kontrole nad delom, enoličnost, hitrost dela, izpostavljanje ustrahovanju in zasmehovanju ter nevarni delovni pogoji. Stranski učinki, ki se pojavijo zaradi stresa (zmanjšana produktivnost, hitrejša menjava delovnih mest, zmanjšana sposobnost za inovacijo) naj bi stroške stresa še občutno povečali.

Na individualni ravni gre predvsem za individualno izgubo dohodka in za stroške zdravljenja. Za kakšno vsoto je oboleli prikrajšan pri dohodku, je odvisno od načina kompenzacije v različnih državah. V primeru izgube dela ali predčasne upokojitve pa so individualni stroški še veliko večji. Individualne stroške je težko oceniti, saj so odvisni od zelo velikega števila dejavnikov, nihajo pa lahko celo pri isti osebi v različnih časovnih obdobjih.

Na ravni organizacije se izgube pojavljajo zaradi stroškov absentizma, prezgodnjih upokojitev, fluktuacije, nadomeščanja, nenačrtne odsotnosti (bolezni, družinske težave, stres, osebne potrebe, upravičeni izostanki), sodnih stroškov, škode pri opremi, slabe kakovosti storitev, manjše produktivnosti ter zaradi izgube dobrega imena in ugleda.

Stroškov, ki jih ima zaradi posledic stresa *država*, ne moremo izračunati s seštevanjem individualnih stroškov in stroškov organizacij, saj se prerazporedijo med

posameznimi skupinami. Država mora plačevati stroške zdravljenja, absentizma in stroške zaradi prezgodnjih upokojitev. Stroške na državni ravni je zelo težko oceniti, saj je treba upoštevati veliko dejavnikov (Treven 2005, 98–100).

Stres ima uničujoče posledice tudi za produktivnost in donosnost najrazličnejših gospodarskih panog. Številna podjetja plačujejo visoko ceno zaradi predčasnih upokojitev izkušenih uslužbencev. Sposobni vodilni delavci odstopajo z odgovornih položajev, ker so preobremenjeni in se bojijo, da ne bodo kos naraščajočim zadolžitvam. Premagovanje škodljivih posledic bolezni, ki jih je povzročil stres, ni omejeno zgolj na posameznika, temveč terja veliko naporov, potrpežljivosti in razumevanje tudi od najožjih družinskih članov. Nesposobnost za opravljanje dela, zdravniška oskrba in bolniški dopusti pa razen tega tudi dodobra izpraznijo družinsko blagajno in državni proračun (Looker in Gregson 1993, 74).

5 PREMAGOVANJE STRESA

S stresom se srečujemo na vsakem koraku, tako v družinskem kot v delovnem okolju. V tem poglavju bom pojasnila, kako se lahko tisti, ki so po svojih osebnostnih lastnostih manj dovzetni za negativne učinke stresa, kot tudi tisti, ki so bolj izpostavljeni fiziološkim, psihološkim ali vedenjskim posledicam stresa, naučijo učinkovito obvladovati stres.

5.1 Premagovanje stresa na ravni posameznika

Za uspešen boj proti stresu se mora posameznik najprej dobro seznaniti z njim ter s telesnimi in psihičnimi znamenji stresa, razen tega pa se mora naučiti prepoznati vzroke in posledice škodljivega stresa. Šele nato se lahko loti pravega ravnotežja s spreminjanjem zahtev ali z izboljšanjem spretnosti za obvladovanje stresa (Looker in Gregson 1993, 109).

Za obvladovanje napetosti pred stresnim dogodkom, med njegovim trajanjem in po njem, se najpogosteje uporablja relaksacijske oziroma sprostilne tehnike. Danes vemo, da ni treba biti psiholog, da se naučimo sprostiti napetost. Med najpogosteje uporabljenimi tehnikami sproščanja so različne oblike samosugestije, dihalne tehnike, tehnika vizualizacije, hipnoza in avtohipnoza, razne oblike meditacije ter avtogeni trening. Seveda pa ne smemo pozabiti na zdrav življenjski slog, upravljanje časa ter vsakodnevnih aktivnosti, ki imajo že same po sebi sprostilni značaj. Takšne so na primer plavanje, kolesarjenje, lahek tek ali sprehodi, včasih pa tudi že sam pogovor s prijatelji in običajna zabava v prijetni družbi sprosti posameznika. Posameznik mora v trenutkih največjih telesnih in psihičnih obremenitev znati poskrbeti za sprostitev, sicer se količina stresa povzpne čez mejo tolerance, rezultat tega pa so lahko težave v vsakdanjem življenju.

5.1.1 Fizična aktivnost

Fizične aktivnosti, kot so telesna vadba, hoja, tek, aerobika, plavanje, jahanje in kolesarjenje, so za mnoge ljudi pomemben del življenja. Telesna dejavnost je dobra zaščita pred stresom in s stresom povezanimi boleznimi. Telesna aktivnost mora biti redna. Ni namreč vseeno, ali smo aktivni enkrat na mesec ali pa dvakrat na teden. Če posameznik vključi v svoje življenje redno telesno aktivnost, se okrepijo mišice, srce, poveča se pljučna kapaciteta, izboljša se splošno počutje in poveča se učinkovitost pri delu. Vendar pa ne pomeni, da bo zaradi redne telesne aktivnosti posameznik brez skrbi pokadil več cigaret, čezmerno užival hrano in alkohol ter zlahka prenašal pritiske pri delu. Telesna aktivnost zagotavlja le, da imajo škodljivi vplivi manjši učinek na posameznikovo zdravje. Koristni učinki redne telesne aktivnosti se ne kažejo le v

boljšem zdravstvenem stanju ali v večji sposobnosti premagovanja stresa, temveč tudi v odločitvah in izboljšanju kakovosti opravljenega dela (Treven 2005, 61–62).

5.1.2 Zdrava prehrana

Uravnotežena in zdrava prehrana je za zdravje pomembna. Je eden najučinkovitejših načinov za premagovanje stresa in za ohranjanje telesne in duševne čilosti. Tako zmanjšamo možnost, da bomo zaradi hudih obremenitev zboleli (Treven 2005, 69–70).

5.1.3 Upravljanje s časom

Za ohranjanje zdravja je pomembno tudi usklajevanje življenjskih aktivnosti. Ponavadi ljudje, ki imajo na določenem področju težave, temu posvetijo več časa. Posameznik, ki čuti velik pritisk pri pomembnem projektu, preživi več časa v pisarni, manj pa v krogu družine ter tudi športu, različnim kulturnim in družbenim dejavnostim se takrat manj posveča. Njegove življenjske aktivnosti niso usklajene, to pa lahko škodljivo vpliva na zdravje. Če posameznik namenja ustrezno pozornost vsem področjem življenja, so njegove aktivnosti usklajene. Dela se loteva sproščeno in zbrano, s težavami pa se je sposoben učinkoviteje spoprijemati. Mnogi ljudje ne znajo dobro izkoristiti časa in niso zmožni opraviti vsega, kar so si zadali za posamezen dan ali teden; razlog za to je lahko v slabem razporejanju časa, ki ga namenijo za različne dejavnosti. Ustrezno organiziran posameznik lahko opravi dvakrat več nalog kot tisti, ki je slabo organiziran. Da bi se lažje soočali z napetostmi, ki jih povzročajo delovne obveznosti in obveznosti v domačem in družbenem okolju, lahko uporabimo osnovna načela upravljanja časa. Teh načel je veliko, najpomembnejša pa so: namenite prednost nalogam, ki so nujne in pomembne, načrtujte aktivnosti v skladu s prednostnim vrstnim redom, upoštevajte vaš dnevni cikel in opravite najzahtevnejše aktivnosti takrat, ko ste najbolj učinkoviti in imate največ energije. Upravljanje časa je posebno pomembno v delovnem okolju, v katerem nas mnogi dogodki odvrtačajo od opravil, ki so za nas najpomembnejša. Ker se ne moremo povsem posvetiti tem opravilom, nastopi stres. Da bi se izognili stresu, moramo prevzeti nadzor nad svojimi aktivnostmi, in sicer tako, da določimo prioritete in se jih strogo držimo, ne dovolimo drugim, da nas ovirajo, ter ne prenašamo odgovornosti na druge (Treven 2005, 71–73).

5.1.4 Smeh in humor

Smeh je učinkovito protistresno orožje in naravno zdravilo, saj zmanjšuje razdraženost, jezo, sovražnost in sprošča napetost. Preprost nasmeh izraža dobro počutje in notranjo sproščenost. Smeh prežene stres! Kadar se nasmehnemo, se dobro počutimo v svojem telesu, zadovoljni smo s seboj in s tem kar počnemo. Poleg blaženja napetosti humor pri delu povečuje ustvarjalnost in izboljšuje koncentracijo. Ne jemljimo življenja

preveč resno, tudi sebe ne. Smejmo se lastnim napakam in ironiji življenja. Naj nas vodi humor (Božič 2003, 77).

5.1.5 Dopust

Dopust je zato, da si napolnimo baterije, naredimo rezervo za zimo, ki nas s svojimi virusi bolj izčrpa kot poletje, in da si obnovimo zdravje. Tako bomo uspešneje premagovali morebitne težave in se podali v delovne izzive. Dopust mora biti tudi kakovosten in dovolj dolg, saj duševna izčrpanost pogosto predstavlja večjo težavo kot telesna. Dopust naj bo popoln »odklop« od vsakdanjega dela, zato ni prav, da hodimo med dopustom še »malo delat« in se oglašamo na službene telefonske klice (Žaler 2006).

5.1.6 Spanje in počitek

Spanje in počitek sta bistvena za preživetje, zdravje, dobro telesno kondicijo; prispevata k splošnemu dvigu počutja. Možgani in telo delujejo med počitkom na različnih ravneh in si nabirajo novih moči, ki jih potrebujejo za opravljanje dejavnosti ter za spoprijemanje z zahtevami, nalogami in izzivi naslednjega dne. Čeprav je bolj kot število ur spanja pomembno, kako dobro spimo, lahko tudi premalo ali preveč spanja povzroči razdražljivost in poslabšanje duševnih sposobnosti. Stres je med najhujšimi kalilci nočnega počitka; zaradi njega ponoči bedimo, se trudimo zaspati, medtem ko nas mučijo skrbi zaradi nakopičenih težav ali nas prevzema strah pred prihodnostjo. Ko nam naposled uspe zaspati, se večinoma zbudimo še bolj pobiti in izčrpani, saj so težave ostale tam, kjer smo jih zvečer pustili (Božič 2003, 91).

5.1.7 Hobiji

Pomembno je, da imamo nekaj, kar nas razvedri in spravi v dobro voljo. Kadar smo pred zahtevnim problemom, dilemo ali oviro, je ukvarjanje s konjički čudovita rešitev za sprostitev in pridobitev novih, svežih ter iskrivih zamisli (Božič 2003, 78).

5.1.8 Krog prijateljev

Lahko se trudimo, da ostanemo pozitivni, a če so naši prijatelji ali sodelavci negativni, je to že vnaprej izgubljena bitka. Krog prijateljev in znancev ima velikanski vpliv na našo naravnost. Le redko bomo našli skupino negativnežev in pozitivnežev skupaj. Negativizem se širi, zato zase izberimo pravo družbo (Božič 2003, 78).

5.1.9 Dihalne tehnike

Dihalne tehnike danes predstavljajo najpogostejše način sproščanja napetosti. Pravzaprav se vsak sam zaveda, da lahko z umirjanjem dihanjem povzroči ugoden in

sprostilen vpliv na svoje telo in misli. Čeprav dihalne tehnike izhajajo in joge in imajo poleg sprostilnega tudi še globlji pomen, pa jih najpogosteje uporabljamo skupaj z vsemi ostalimi relaksacijskimi tehnikami, saj so izredno praktične. Posameznik za optimalno delovanje potrebuje ogromne količine energije, ta pa lahko nastaja samo ob zadostni količini kisika. Pomanjkanje kisika povzroča utrujenost, padec koncentracije, občutek težkega telesa, pomanjkanje dejavnosti in pogosto slaba, depresivna razpoloženja. Rezultat je znižana učinkovitost. Dobra preskrba s kisikom pa obratno pospeši kroženje krvi in omogoča večjo mobilizacijo energije, zato se posameznik tudi počuti močnejšega, čuti več svežine, pogosto postane zaradi vsega tega tudi bolj samozavesten. Zaradi vitalnosti dihanja je velik del psihične priprave vedno usmerjen tudi v obvladovanje in nadzorovanje dihanja. Večina ljudi pogosto diha samo prsno, pozablja pa na poglobljeno trebušno dihanje. Še posebno v stresnih dogodkih postaja dihanje še plitvejše in še manj učinkovito. Bistvo uporabe dihalnih tehnik je, da se posameznik nauči umiriti in sprostiti dihanje. Posameznik se mora naučiti, kot da dihanje prihaja samo od sebe, da gre skozi telo v vsak najmanjši del, ga napolni z energijo in umiri ter pripravi za stanje koncentracije. Med vajami dihanja lahko morda omenimo naslednje (Tušak idr. 2008):

- umirjenost dihanja (trening počasnega, enakomernega in globokega dihanja, s katerim se posameznik usmeri vase);
- dihanje s štetjem (vključuje umirjeno dihanje skupaj s štetjem na primer od 1 do 10 ali 100);
- kontrola ritma dihanja 4:2:4 ali 6:3:6, s katero poudarimo trening dihanja, posebej izdihov, ki jih pogosto zanemarjamo (posameznik se osredotoči na dihanje, globoko vdihne in šteje do 4, za dve dobi zadrži izdih in nato dolgo izdihne, šteje do 4, potem pa vse skupaj ponovi še nekajkrat; ritem 6:3:6 je precej težavnejši in zahteva več vadbe, še težji in nekoliko manj uporabni pa so daljši ritmi, na primer 10:5:10);
- dihalni sprehod po telesu (kjer posameznik globoko vdihne in si predstavlja, kako gre vsak izdih v posamezen del telesa, prvi izdih gre do prste na rokah in nogah, nato v dlani in stopala ter tako naprej do sredine telesa, do srca; moramo se usmeriti v posamezen del telesa in poskušati začutiti, kako je kisik prišel do njega).

5.1.10 Avtogeni trening

O avtogenem treningu imajo ljudje zelo nejasno predstavo. Nekateri v njem vidijo uspešno zdravilo, druge spominja na v začetku stoletja tako popularne spiritualistične seanse, ki so predvsem na Zahodu predstavljale sestavni del vsake »dobre« zabave in burile človeško domišljijo, tretjim pa se zdi način zavajanje človeka in v njem ne vidijo

nobene koristi. Zelo malo ljudi ve, da gre za znanstveno metodo, ki temelji na nekakšni samosugestiji, samohipnozi, s katero poskušamo prenesti moč nekaterih predstav na človekov organizem (Tušak idr. 2008).

5.1.11 Meditacija

Meditacijske tehnike danes zajemajo vedno bolj pomembno mesto pri vseh terapijah, kjer je treba doseči sprostitev. Meditacija označuje razmišljanje, poglobljanje v problem, hkrati pa predstavlja tehniko obvladovanja in nadzorovanja našega uma in misli. Meditacijo danes najpogosteje uporabljajo pri zdravljenju in preprečevanju s stresom povezanih bolezni, ki nimajo nobene organske podlage, pa tudi za zdravljenje odvisnosti od drog. Zaradi njenega pozitivnega učinka na sprostitev in koncentracijo ter miselno kontrolo pa jo pogosto izvajajo tudi ljudje, ki doživljajo veliko stresa. Tehnika pomirja simpatični živčni sistem, upočasnjuje srčni utrip, zmanjšuje frekvenco dihanja, znižuje krvni pritisk in upočasni presnovo. Pomaga pri aktiviranju človekovih notranjih obrambnih mehanizmov za boj proti stresu, napetostim in obremenitvam. Meditacija umiri naše telo in misli, naredi zasuk v koncentraciji od zunaj v sebe in na ta način omogoča dostop do notranjih virov moči, ki največkrat ostajajo neizkoriščeni. Meditacija nas uči nadzirati misli in čustva. Pridobimo si bolj jasno sliko o notranjih procesih, o lastnem reagiranju in notranjem dogajanju, ki izzove specifične reakcije v nekih konkretnih stresnih situacijah. Meditacija omogoča pomoč pri reševanju težav, saj naše raztresene misli usmeri na problem.

Poznamo različne vrste meditacije (Tušak idr. 2008):

- koncentrirana dihalna metoda vključuje predvsem osredotočanje na dihanje, na gibanje trebušnega in prsnega koša ter pretok zraka skozi nosnici;
- metoda s štetjem dihov vključuje koncentracijo na dihanje in štetje od 1 do 10 (ali 100) in nazaj;
- mantra meditacija zajema tiho ponavljanje kake besede ali sugestije z vsakim vdihom in izdihom; najbolj znana beseda oz. mantra je »om«;
- meditacija s koncentracijo vključuje strmenje v majhen predmet, ki leži v višini oči. Pogled je sproščen in traja eno minuto. Potem zapremo oči in si predmet predstavljamo. Ko slika izgine postopek ponovimo. Največkrat uporabljen predmet je goreča sveča;
- meditacija z vizualizacijo temelji na predstavljanju slik, procesov in aktivnosti, ki naj bi pomagale rešiti naše težave. Pozitivne predstave naj bi aktivirale sile, ki nam dajejo dodatno energijo za reševanje težav (za nastop na tekmovanju). V športu uporabljajo koncentrirano dihalno metodo, metodo s štetjem vdihov, transcendentalno meditacijo in meditacijo z vizualizacijo.

5.1.12 Tehnika vizualizacije in senzorizacije

Danes je v kontekstu psihične priprave morda najpogosteje uporabljena tehnika vizualizacije. Vizualizacija je oblika mentalnega predstavljanja. Gre lahko samo za predstavljanje nekega objekta ali pa aktivnosti nastopa treninga itd. Uporabljajo se (Tušak idr. 2008):

- kot pomoč pri učenju novih motoričnih spretnosti in gibanj (učenje novega elementa, ki ga vključimo v program);
- kot pomoč pri učenju oz. postavljanju strategije opravljanja stresne naloge;
- za odstranjevanje negativnih občutij;
- kot tehnika treninga koncentracije;
- kot tehnika priprave na stresne dogodke (predstavljanje začetka nastopa ...);
- kot tehnika priprave na nastop (mentalno ponavljanje nastopa poveča možnost avtomatizacije, povečuje gotovost v optimalno izvedbo, povečuje samozaupanje ...);
- kot pomoč pri učenju oz. usklajevanju nastopa med več delavci, ki skupaj nastopajo kot ekipa (kjer skozi posamično in skupno mentalno vadbo hitreje dosežejo optimalno usklajenost in jo avtomatizirajo).

5.1.13 Masaža in aromaterapija

Terapevtska masaža zelo pomaga pri mentalnem in fizičnem sproščanju. Posebej ustreza ljudem, ki opravljajo delo za računalnikom ali pisalno mizo in zaradi nepravilne drža čutijo napetost v mišicah, v vratu, ramenih in hrbtenici. Pomaga tudi pri napetosti, zaradi preobremenjenosti z delom ali zaradi drugih stresnih dejavnikov. Masaža ne odpravlja samo napetosti v mišicah, temveč tudi stimulira krvni pretok v telesu. To pa povzroča umiritev duha in sprostitev tudi na mentalni ravni. Aromaterapija se lahko uporabi pri masaži celega telesa ali pri masaži nog in podplatov. Uporabijo se eterična olja, ki so pridobljena iz naravnih virov in zmešana z nevtralno osnovo (mandljevo olje). Za duhovno sprostitev in odpravljanje napetosti zaradi stresa so najprimernejša masažna olja z eteričnim oljem sivke, melise, pelargonije in drugih olj s pomirjajočim učinkom. Za druge vrste težav pa se uporabijo druge mešanice osnovnega olja in eteričnih olj. Katera eterična olja dodati v masažno olje, mora določiti izkušen aromaterapevt (Treven 2005, 67–68).

5.1.14 Kognitivne metode

Pogosto smo nagnjeni tudi k mislim, s katerimi povečujemo posledice naših morebitnih napak, naše nepopolnosti ali zavrnitve od drugih ljudi. Postavljamo si na primer vprašanje: »Prejšnji teden nisem dokončal pogodbe, kaj bo rekel moj nadrejeni?« ali »Jutri moram predstaviti svoj prispevek petdesetim zahtevnim managerjem. Kaj

bo?« Zaskrbljenost glede prihodnjih dogodkov zbuja strah in nemir. Zaradi stresa pa je zelo verjetno, da se naš strah uresniči. Da se nam ne bi bilo treba spopadati s stresom zaradi negotovih miselnih vzorcev, si moramo zavestno prizadevati, da jih odpravimo in jih nadomestimo z drugimi, pozitivnimi. Zjutraj si lahko rečemo: »Veselim se današnjega dne. Sonce je vse bolj prijetno toplo in vsaj urico si bom vzel za sprehod po parku. Z veseljem se bom odpravil na delo. Zaupam v svoje sposobnosti, zato bom danes odlično predstavil rezultate projekta, za katerega sem odgovoren.« Temeljno načelo kognitivnih metod za premagovanje stresa je, da ne moremo vedno spremeniti sveta okoli nas, toda lahko spremenimo naš odziv nanj (Treven 2005, 68–69).

5.2 Premagovanje stresa na ravni organizacije

Organizacije lahko pomagajo zaposlenim pri obvladovanju stresa predvsem na dva načina: z uvedbo strategij za nadzor dejavnikov, ki povzročajo stres, ter z različnimi programi, ki pomagajo pri vzdrževanju dobrega počutja zaposlenih in delujejo kot preventiva (Treven 2005, 75–91).

5.2.1 Strategije za zmanjševanje stresa pri zaposlenih

Namen strategij, s katerimi v organizacijah nadzorujejo dejavnike, ki povzročajo stres pri zaposlenih, je zmanjšanje ali popolna odprava izvorov stresa (stresorjev) v delovnem okolju. Zaposleni zaznavajo manjšo napetost v zvezi s posameznim dejavnikom, na primer s preveliko ali premajhno obremenjenostjo vloge, značilnostmi dela in drugimi. Treven (2005, 75–76) pojasnjuje, da so strategije učinkovite, če jih v organizaciji izvajajo sistematično na podlagi natančne ocene različnih stresorjev. Osredotočene so na spreminjanje ali prilagajanje delovnega okolja zaposlenim.

Razvilo se je mnogo različnih strategij, lahko pa jih razvrstimo v skupine glede na dejavnike, ki so izvor stresa v delovnem okolju in sem jih podrobneje opisala v podpoglavju 3.1.

Kot pravi Treven (2005, 76–78), bi morali biti v organizacijah pri določanju delovnih nalog zaposlenih pozorni tudi na element *obogatitve dela*. Ta element zadeva izboljšanje vsebinskih dejavnikov dela (odgovornost, samostojnost, priznanje, možnost za uspeh, napredovanje in razvoj) in značilnosti dela (različnost spretnosti in nalog, pomembnost nalog, samouprava in povratna zveza). Temeljne značilnosti dela vplivajo na pojav kritičnih psihičnih stanj, kot sta občutek pomembnosti in odgovornosti za opravljeno delo. Motivacija pomaga k večji osebni in delovni učinkovitosti ter boljši izvedbi dela. Pomembne so tudi individualne razlike med zaposlenimi. Zaposleni bodo učinkoviti in zadovoljni s svojim delom le, če bo njihovo delo zagotavljalo uporabo različnih spretnosti, če bodo opravljali različne in pomembne naloge, če bodo imeli ustrezno samoupravo in povratno zvezo. Uspešnost zaposlenih pri delu je odvisna tudi od tega, kako občutijo pomembnost svojega dela.

Slika 5.1 Stresorji in strategije za zmanjševanje stresa pri zaposlenih

Stresorji v delovnem okolju	Strategije za spreminjanje delovnega okolja
- Vrsta zaposlitve	- Preoblikovanje dela
- Razmejitev med delom in domom	- Fleksibilno načrtovanje dela
- Konflikt vloge	- Analiza in natančna opredelitev vloge
- Negotovost vloge	- Razvijanje komunikacijskih spretnosti managerjev
- Obremenjenost vloge	- Ustvarjanje ugodne organizacijske klime
- Odgovornost za druge zaposlene	- Načrtovanje in razvijanje kariere
- Organizacijski dejavniki	- Oblikovanje ustreznih delovnih razmer
- Nadlegovanje in nasilje na delovnem mestu	
- Delovne razmere	

Vir: Treven 2005, 76.

Fleksibilen delovni čas omogoča zaposlenim, da po lastni presoji določijo svoj delovni čas znotraj predpisanih omejitev v organizaciji. Namen fleksibilnega delovnega časa je, da imajo zaposleni več samonadzora v delovnem okolju in pri izbiri načina uporabe svojega časa.

Konflikt in negotovost vloge sta tesno povezana z neustrezno opredeljenostjo odgovornosti zaposlenih. Ta stresni dejavnik lahko nadrejeni zmanjša tako, da zaposlenim namesto opisov del in dolžnosti, ki se nanašajo na izvedbo del, predstavi delovne funkcije. Za vsakega zaposlenega v organizaciji je mogoče oblikovati seznam delovnih funkcij.

Komunikacija je zelo pomembna v odnosih med zaposlenimi ter med zaposlenimi in nadrejenimi. Učinkovitost komunikacije je pogosto odvisna od različnih oblik vedenja managerja, na primer spodbujanje uspešnosti zaposlenih, pohvale za dobro opravljeno delo, določanje smeri njihovega delovanja in zagotavljanje podpore pri delu. V mnogih organizacijah izvajajo programe za urjenje managerjev v komunikacijskih spretnostih.

Tudi *klima v delovnem okolju* je možen izvor stresa za zaposlene. V mnogih organizacija imajo neustrezno, nefleksibilno in neosebno ozračje, ki je posledica strogo formaliziranih ravni in odnosov med zaposlenimi. Takšno ozračje povzroča stres in zmanjšuje učinkovitost zaposlenih. V takšnih organizacijah bi morali uvesti bolj decentralizirano in zaposlenim prijaznejšo strukturo in participativno poslovno odločanje. V organizaciji je treba vsaj enkrat na leto preveriti organizacijsko klimo. Pomembno je, da se v rednih časovnih presledkih ugotovi, kakšno je mnenje zaposlenih o posameznih značilnostih dela in kakšni so njihovi odzivi na politiko organizacije.

Za zmanjševanje stresa pri zaposlenih je pomembno tudi *načrtovanje in razvijanje kariere*. V organizaciji morajo načrtovanju in razvijanju kariere zaposlenih namenjati posebno pozornost. Zaposleni si morajo odgovoriti na vprašanje, kaj bi želeli delati in kakšne so njihove prednosti, sposobnosti in znanje. Pri samoocenjevanju so pomembni interesi posameznika, pa tudi njegove sposobnosti. Ko so interesi in sposobnosti posameznika ocenjeni, se je mogoče lotiti analize priložnosti. Pomembno je, da posameznik pridobi vse informacije, na podlagi katerih lahko presodi, ali ima sposobnosti za njihovo izpolnitev.

Tudi *delovne razmere* so tudi lahko vir stresa v organizaciji. Za izboljšanje delovnih razmer lahko uporabimo dve skupini strategij. Prva vključuje različne načine urejanja delovnih razmer (zmanjševanje ravni hrupa, uravnavanje toplote in svetlobe ...). V to skupino lahko vključimo tudi strategijo za spreminjanje delovnih postopkov (povečanje števila krajših odmorov med delom, odrekanje zahtevam po predpisanih oblačilih ...). Druga skupina strategij temelji na preučevanju posameznika pri delu. Ta ja najboljši vir informacij o tem, kako izboljšati razmere, ki povzročajo stres.

5.2.2 Programi za premagovanje stresa pri zaposlenih

Treven (2005, 93–93) nadalje navaja, da lahko organizacije pomagajo zaposlenim premagovati stres tudi s posebnimi programi, in sicer s programi za usposabljanje zaposlenih, kako obvladovati stres, s programi za ohranjanje zdravja in dobrega počutja ter s programi za pomoč zaposlenim.

V programih za premagovanje stresa se zaposleni seznanijo z različnimi metodami, kot so na primer sproščanje, meditacija, joga, avtogeni trening, upravljanje življenjskega sloga. Njihov namen je naučiti posameznika, kako učinkovito zmanjšati stres. Ohranjanje fizičnega in psihičnega zdravja zaposlenih je pomembno, saj zdrav človek lažje obvladuje stres kot tisti, ki ima fobije, nočne more, motnje v prehranjevanju, bolezen srca ali druge zdravstvene težave. Programi potekajo v obliki delavnic, na katerih se zaposleni naučijo, kako primerno skrbeti za svoje zdravje z določenimi vrstami vedenja (kot so na primer hujšanje, odvajanje od kajenja in fizična aktivnost). Vendar pa so nato sami odgovorni za to, ali bodo pridobljeno znanje tudi uporabili. Zaposleni, ki so sposobni učinkovito premagati stres, so boljšega zdravja, to pa pomeni redkejšo in krajšo izostanke zaradi bolezni, zmanjšanje števila napak in poškodb pri delu ter večjo učinkovitost in produktivnost. Programi za pomoč zaposlenim zagotavljajo podporo pri njihovem soočanju z različnimi težavami, kot so na primer načrtovanje kariere, finančno in pravno svetovanje ter drugo.

6 METODOLOGIJA RAZISKAVE

Stres na delovnem mestu vpliva na slabše poslovanje organizacije in povečuje njene stroške, zato si mora organizacija prizadevati za njegovo odpravo oziroma zmanjšanje. Če pa želi stres odpraviti, ga mora najprej prepoznati in ugotoviti, kateri so vzroki za njegov nastanek. Namen empiričnega dela diplomske naloge je raziskati pojavljanje stresa v obravnavani organizaciji in ugotoviti vzroke njegovega nastanka. Cilji raziskave pa so raziskati, kako stres vpliva na tehnično osebje v šoli, kateri so vzroki pojavljanja stresa in kako ga odpravljajo.

6.1 Raziskovalna vprašanja

Na podlagi preučene literature sem postavila raziskovalna vprašanja, s katerimi želim z raziskavo preveriti:

1. Kako stres vpliva na tehnično osebje v šoli?
2. Kateri so vzroki pojavljanja stresa med tehničnim osebjem?
3. Kako tehnično osebje premaguje oz. odpravlja stres?

6.2 Opredelitev raziskovalnih metod

Pri pisanju diplomske naloge sem uporabila kvalitativni raziskovalni pristop. Teoretični del sem opisala na osnovi prebrane literature različnih avtorjev ter tako opredelila posamezne teoretične koncepte. V empiričnem delu naloge pa sem podatke zbrala s pomočjo strukturiranega intervjuja na namenskem vzorcu s ciljem pridobiti jasne in natančne odgovore na občutljiva vprašanja. Intervjuji omogočajo raziskovalcu, da podrobno razišče vzroke oz. ozadje tega, zakaj intervjuvanec odgovarja na določen način. Intervju je tudi uporaben pri pridobivanju informacij, ki izražajo intervjuvančevo mnenje, vrednote, motivacije, spomine in čustva s pomočjo verbalne in neverbalne komunikacije. Slaba stran intervjujev je, da raziskovalec lahko vpliva na intervjuvanca, lahko pa se zgodi, da je raziskovalec pristranski. Veljavnost raziskave sem zagotovila z upoštevanjem principa triangulacije ter z doslednim upoštevanjem metodoloških načel, in sicer s procesom operacionalizacije v fazi razvijanja raziskovalnih vprašanj in vprašanj za intervju, z izvedbo intervjujev ter z analizo pridobljenih podatkov. Uporabila sem triangulacijo virov podatkov, in sicer intervju in kadrovske evidence. Poleg tega sem empirična spoznanja dosledno primerjala s teoretičnimi in drugimi empiričnimi ugotovitvami.

Vprašalnik v prilogi 1 sem oblikovala na osnovi znanja, pridobljenega iz prebrane literature; z njim sem želela ugotoviti:

1. Kaj zaposleni menijo o svojem delu ter kateri so dejavniki stresa pri delu, ki vplivajo na zaposlene?
2. Katere so delovne obremenitve?

3. Ali jim je jasna vloga v organizaciji?
4. Kaj menijo o odnosih in komunikaciji v organizaciji?
5. Kaj menijo o svojih kariernih možnostih?
6. Ali premagujejo stres in na kakšen način?
7. Predlogi zaposlenih za manj stresno življenje in delovno okolje.

Respondente predstavljajo zaposleni, ki v organizaciji opravljajo različne vloge, ki sem jih v nadaljevanju diplomske naloge na kratko opisala. V raziskavi je sodelovalo samo tehnično osebje srednje šole, in sicer čistilka, hišnik, knjižničar, računovodja in poslovni sekretar. Med respondenti, pa tudi sicer v organizaciji, prevladujejo ženske, ki predstavljajo tri respondente, medtem ko sta dva od zaposlenih respondentov moškega spola. Glede na starost je skupina respondentov heterogena. Med njimi sta dva zaposlena starejša od štirideset let, dva med tridesetim in štiridesetim letom ter eden med petindvajsetim in tridesetim letom starosti.

Intervjuji so bili izvedeni v organizaciji med delovnim časom, in sicer v tednu od 8. do 12. junija 2009. Posamezni intervjuji so trajali okoli 30 minut do 40 minut in so bili zvočno zapisani.

6.3 Predstavitev obravnavane organizacije

Obravnavana organizacija je majhna srednja šola, ki izvaja dejavnost srednješolskega izobraževanja gimnazije, predšolske vzgoje, izobraževanja odraslih in vzgojnega dela v dijaškem domu, pripravo šolske prehrane, oddajo prostorov in organizacijo kulturnih, športnih in drugih javnih prireditev. Dejavnost zavoda je javna služba, katere izvajanje je v javnem interesu, opravlja pa še drugo dejavnost.

Kot vsaka srednja šola ima tudi zgoraj omenjena tipična delovna mesta s povprečnimi poklici, med katere spada tudi tehnično osebje (administrator, organizator šolske prehrane, strokovni sodelavec, poslovni sekretar, knjižničar, računovodja, knjigovodja, hišnik, vzdrževalec učne tehnologije, kuhar, kuharska pomočnica, čistilka, perica). Tehnično osebje je podvrženo stresu, saj sta današnji način življenja in današnje delo zelo stresna, ker se vsi ne znamo pravilno odzivati na stres in ga odpravljati.

Na kratko predstavljam delovna mesta, ki so obravnavana v raziskavi.

Knjižničar zbira knjižnično gradivo; v dogovoru z ravnateljem in v skladu s finančnimi sredstvi nabavlja knjižnično gradivo; strokovno obdeluje, hrani, predstavlja in izposoja knjižnično gradivo ... Biti mora usposobljen za delo z osebnim računalnikom in drugimi tehničnimi pripomočki za delo. Poznati mora predpise, vzgojno-izobraževalni program, splošne akte zavoda, odločitve ravnatelja, učiteljskega zbora in strokovnega aktiva. Odgovoren je za izvajanje knjižnične dejavnosti in dejavnosti v multimedijški učilnici, za osnovna sredstva knjižnice, za varno delo dijakov v knjižnici in urejenost knjižnice. Knjižničar se pri svojem delu srečuje z

umskimi napori, napori pri delu z dijaki in drugimi osebami v zavodu. Delo poteka v prostoru, kjer je povečan prah.

Poslovni sekretar opravlja dela in naloge, sestavljene predvsem iz nalog, povezanih z organizacijo, z izvajanjem pisarniškega poslovanja in upravno pravnih zadev ter izvajanje nalog za urejanje kadrovskega zadev zavoda. Delovno mesto poslovnega sekretarja zahteva poznavanje dela z osebnim računalnikom in z ustreznimi programi za pisarniško poslovanje. Za izvajanja tega dela mora poslovni sekretar poznati predpise s področja VIZ (vzgojno izobraževalni zavod), delovnih razmerij, pisarniškega poslovanja, varstva osebnih podatkov, arhiviranja ... Poznati mora splošne in individualne akte zavoda, odločitve ravnatelja in koordinacijo z njim. Poslovni sekretar odgovarja za izvajanje in organizacijo nemotenega administrativnega poslovanja ter za pravilno in pravočasno opravljeno delo. Pri delu poslovnega sekretarja pride do psiho-fizičnih naporov pri delu z delavci zavoda, dijaki, starši, drugimi obiskovalci zavoda, zahtevana je velika pazljivost pri delu, delo poteka v prostoru z več motečimi dejavniki.

Računovodja načrtuje, izvaja in vodi dela v računovodstvu; pripravlja podatke in analize za planiranje dejavnosti in drugih poslovnih odločitev vodstva zavoda. Delovno mesto računovodje zahteva poznavanje dela z osebnim računalnikom in z ustreznimi programi za računovodsko in knjigovodsko poslovanje. Za izvajanja tega dela mora računovodja poznati predpise s področja VIZ, finančnega in materialnega poslovanja, arhiviranja ... Poznati mora splošne in individualne akte zavoda, odločitve ravnatelja in koordinacijo z njim. Računovodja strokovno in materialno odgovarja za pravilnost in zakonitost poslovanja zavoda ter za pravočasnost izvršitve dela. Pri delu računovodje pride do srednje velikih psiho-fizičnih naporov, do naporov pri delu z delavci zavoda, dijaki, starši ter drugimi obiskovalci zavoda, zahtevana je velika natančnost, pazljivost in doslednost pri delu, delo poteka v prostoru z več motečimi dejavniki.

Čistilka skrbi za čistočo prostorov in okolico šole, pravočasno obvešča hišnika oziroma vodstvo šole o okvarah, skrbi za zapiranje oken in zaklepanje vrat, za primeren odnos do dijakov in delavcev zavoda ter za material, s katerim dela. Poznati mora splošne akte zavoda, odločitve vodstva zavoda ter sredstva za osebno varnost. Srečuje se z fizičnimi napori pri delu ter z občasnim prenašanjem bremen.

Hišnik oskrbuje poslovne zgradbe zavoda in druge poslovne površine; skrbi za poslovne zgradbe in inventar zavoda; skrbi za pravilno delovanje klimatskih in alarmnih naprav; vzdržuje osnovna sredstva zavoda; skrbi za pravilno ogrevanje prostorov; skrbi za protipožarno varnost poslovnih prostorov zavoda, skrbi za električno napeljavo in varčno porabo električne energije. Imeti mora opravljen izpit o protipožarni varnosti ter za dela s kurilnimi napravami in s področja civilne zaščite za predpisano vzdrževanje zaklonskih, poznati mora pravila za varovanje okolja. Imeti mora osnovna znanja o vzdrževanju osnovnih sredstev zavoda ter o materialu za vzdrževanje. Poznati mora splošne akte zavoda ter odločitve in navodila ravnatelja. Odgovarja za pravilno in

pravočasno tehnično izvedbo nalog oziroma za odpravo napak na osnovnih sredstvih, za varnost pri delu in protipožarno varnost zavoda, za primeren odnos do dijakov in delavcev zavoda, za ekonomično rabo materiala, s katerim dela. Pri delu hišnika pride do občasnih večjih telesnih naporov, prenašanja lažjih in težjih bremen, naporov čutil pri vožnji, srečuje se s toplotnimi obremenitvami, vlago in prahom, vodo ter z nevarnostjo raznih nesreč.

7 ANALIZA IN REZULTATI RAZISKAVE

V nadaljevanju sledi analiza intervjujev in rezultati raziskave. Namen te analize je pridobiti odgovore na zastavljena raziskovalna vprašanja, in sicer kako stres vpliva na tehnično osebje v šoli, kateri so vzroki pojavljanja stresa med tehničnim osebjem ter kako premaguje oziroma odpravlja stres tehnično osebje.

7.1 Kako stres vpliva na tehnično osebje v šoli?

S tem raziskovalnim vprašanjem sem želela ugotoviti, kako stres vpliva na tehnično osebje, kaj takrat občutijo in kako stres vpliva na njihovo počutje. Stres ne vpliva negativno samo na posameznika, ampak tudi na poslovanje celotne organizacije. Posledice se kažejo v obliki čustvenih, vedenjskih in telesnih simptomov ter posledično v obliki stroškov za organizacijo. Zaposleni so najpogosteje navajali, da v stresnih situacijah postanejo napeti in nervozni, kar negativno vpliva na njihovo počutje ter na delo, ki ga opravljajo. Nadalje zaposlenim predstavlja stres pri delu nekakšen izziv, motivacijo, da opravijo svoje delovne naloge. Čeprav se potem počutijo utrujene in živčne, so kljub temu zadovoljni.

»Sem dokaj uravnotežena osebnost, tako da sem zelo redko pod stresom, zato niti ne vem, kaj mi ga povzroči. [...] Občutki? Hm, hm, naj pomislim, tesnoba, nemoč, v končni fazi žalost. [...] Stres me večinoma motivira in napolni z dodatno dozo trme, da nekaj pripeljem do konca. Je pa res, da sem potem utrujen, vendar zadovoljen ... Kadar je stres močno negativen, se skušam čim prej izkoptati iz tega in ob tem poskušam čim manj obremenjevati sodelavce in obiskovalce.« (oseba A)

»Lahko bi rekla, da stresa na delovnem mestu nisem občutila, mogoče le takrat, ko so me preganjali roki in je bilo moje delo odvisno od pripravljenosti za sodelovanje in pomoči drugega sodelavca. Takrat si seveda živčen, hitiš, napake se podvajajo in nervozo prenašaš domov. [...] ko občutim stres, si vzamem kakšno minutko ali pa dve, da pomislim, kaj moram še narediti in koliko časa imam, in potem se počutim bolje in svoje delo normalno opravljam naprej in mi predstavlja še večji izziv.« (oseba B)

»[...] pride do situacije, ko se znajdem pod stresom, kar vpliva na delovno zmogljivost, vendar poskušam biti še bolj skoncentrirana na to, kar delam, in se zadevi posvetim še bolj. [...] stres občutim takrat, ko imam veliko dela pred seboj in imam kakšno zadevo, ki je nujna ter mi vzame veliko časa, da se prebijem do rešitve ... Vendar potem, ko je stvar rešena ter narejena, se počutim odlično, v nasprotnem primeru bi me to bremenilo tudi v zasebnem življenju.« (oseba C)

»Stres mi povzroča pomanjkanje časa [...] preveč je hitenja, vedno gledaš na uro, če bo vse narejeno ... zaradi tega postaneš nervozen in napet. [...] Poskušam narediti čim več, da do stresne situacije ne bi prišlo, ker negativno vpliva na delovno zmogljivost.« (oseba D)

»[...] tempo življenja, preobremenitev, zmanjkuje časa za sprostitvev in rekreacijo. [...] občutim napetost.« (oseba E)

7.2 Kateri so vzroki pojavljanja stresa med tehničnim osebjem?

Namen tega raziskovalnega vprašanja je bilo ugotoviti, kateri so vzroki, ki za zaposlene predstavljajo stres, kajti pomembno je, da vemo, od kod stres izvira, saj prav razumevanje razlogov odzivanja na stres pripomore k blažitvi nezaželenih posledic. Ugotovitve so naslednje: pomanjkanje komunikacije in slab pretok informacij, preobremenjenost, časovni pritiski in roki, nejasnost vloge in delovnih nalog ter različni delovni pogoji. S tem sem prišla do enakih ugotovitev kot Božičeva (2003), ki v svojem delu ravno tako navaja zgoraj omenjene dejavnike, ki so lahko pravo žarišče stresa.

Preobremenjenost z delom se je izkazala za najpogostejši vzrok pojavljanja stresa pri zaposlenih, ki se kaže v nenehnem pomanjkanju časa zaradi prekratko postavljenih rokov za opravljanje delovnih nalog; v odsotnosti sodelavcev, saj se delovne naloge še povečajo; v prepletanju vlog in delovnih nalog, zaradi česar ni vedno jasno, kdo je odgovoren, ko pride do napake; v preveliki količini delovnih nalog in preveč birokratskega dela, ki zaposlenim vzame veliko časa, ki bi ga sicer porabili za opravljanje drugih, pomembnejših nalog. Tako morajo zaposleni ostati po delu, kar se kaže kot nadurno delo, ki je ravno tako dejavnik stresa. Organizacija se mora tudi zavedati dejstva, da je pri zaposlenih, ki so preobremenjeni in ki imajo premalo časa za izvedbo delovnih nalog, njihova delovna storilnost slabša, delo slabše (manj kakovostno) opravljeno, kar končno vpliva na poslovni rezultat organizacije.

»Mogoče bi se v našem zavodu delo lahko razdelilo drugače, saj je sistem še dokaj okostenel in mnoge sodelavke zavračajo posodobitev informacijskih sistemov in metod dela.« (oseba A)

»Najbolj me moti in me vrže iz tira to, da je delo povezano in ga ne moreš dokončati, ker te pri vsem tem delu stiskajo roki ter se tako delovne naloge kopičijo in jih je preveč, ker čakaš na ostale sodelavce, da dajo podatke, da stvari naredim pravočasno ... dejansko moram ostati še po delu, da je potem vse narejeno. [...] včasih se prelaga naloge na koga drugega, ki ni pristojen za to.« (oseba B)

»Počutim se preobremenjeno, ker je vsega preveč na kupu in bi moralo biti vse narejeno, pa vendar ne gre ... preveč dela, delovnih nalog, birokratskega dela, premalo časa za tisto delo, ki ga bi morala res opraviti. Velikokrat ostanem po delu, da naredim vse stvari. [...] Menim, da je več posameznikov zadolženih za opravljanje istih nalog in tudi odgovornosti se prepletajo. Če na primer določeno stvar delamo v skupini, smo zanjo odgovorni vsi, ne samo eden.« (oseba C)

»Preobremenjena sem, ko manjka ena od sodelavk, če je na bolniški ali na dopustu, in moraš narediti še njeno delo. Takrat hitiš in če to traja dalj časa, postaneš

preobremenjen, utrujen ... [...] zdi se mi tako, da prihaja do prepletanja vlog. Potem pride do tega, da se ljudje izgovarjajo eden na drugega.« (oseba D)

»Najbolj me moti nered, sitne stranke, prevelika količina delovnih funkcij ... začel me je že preganjati čas, za vse delo, ki ga moram opraviti ... « (oseba E)

Tako prevelika obremenjenost kot tudi premajhna povzročata stres. Do slednje pride zaradi premajhnega obsega dela, rutinskih in ponavljajočih se opravil. Trevenova (2005) pojasnjuje, da je premajhna preobremenjenost zelo neprijetna in povzroča visoko stopnjo stresa. Kljub temu, da se nekateri zaposleni ne čutijo preobremenjene in so svoje delo opisovali kot zanimivo, dinamično, a hkrati naporno in pri nekaterih tudi monotono in rutinsko, je ravno ta raznolikost velikokrat vzrok stresa in napetosti.

»Delo poteka enoizmensko, v dopoldanskem času. [...] Večino dela opravljam že rutinsko, problem včasih predstavlja vsiljen ritem dela. [...] Se ne čutim preobremenjenega ... « (oseba A)

»Nisem preobremenjena, saj zase mislim, da zmorem več. [...] je dinamično, saj delam več različnih stvari ... Ta raznolikost me včasih ubija, včasih navdušuje.« (oseba B)

»Ja, naj povem, da je moje delo zanimivo, razgibano, vedno kaj novega ... Sem zadovoljna s tem, kar delam, čeprav je včasih kar naporno in zahtevno, ker moram delati veliko različnih opravil, ki bi jih morala delati istočasno ...« (oseba C)

»Čeprav je moje delo monotono, sem z njim zadovoljna.« (oseba D)

»Delo je razgibano, dinamično, odgovorno ... Ni vedno isto, ampak zmeraj kaj novega.« (oseba E)

Komuniciranje je vez, s katero se oblikujejo odnosi med zaposlenimi. Če tega ni, se pojavi stres. Pomanjkanje komunikacije, zaradi katere zaposleni ne pridejo do želenih, pa tudi do pomembnih informacij, ki so pomembne za njihovo delo, je eden izmed vodilnih izvorov stresa znotraj kolektiva. Posledično prihaja do problemov in napak, ki jih je kasneje treba reševati. Do slabe komunikacije prihaja tudi med nadrejenim in podrejenim, zaradi nejasnega izražanja oz. nejasnih navodil ter prevelikih pričakovanj do podrejenih. Komunikacija je v splošnem stresna zaradi načinov komuniciranja (obsojanje, kritiziranje, ukazovanje, neprestano spraševanje ...), ki so za odnose izrazito škodljivi, zaradi katerih se začne zaposleni v komunikaciji z drugimi nenadoma drugače obnašati (Powell 1999).

»[...] ko ga kaj vprašam, ne dobim odgovora. Razumel bi, če reče, da potrebuje čas za premislek. Vsak kdaj potrebuje jasna navodila za delo ali samo enozložnico *da* oziroma *ne* ...« (oseba A)

»[...] Jezi me mogoče to, da informacija, ki naj bi bila pomembna, ne pride do mene bodisi zaradi površnosti bodisi zaradi pozabljivosti. Potem pa je treba problem reševati. [...] mogoče ima problem v delegiranju in komunikaciji s podrejenimi.

Nekatere informacije mu moraš prebrati med vrsticami, ker nekako ne zna predstaviti, kaj zahteva od podrejenega.« (oseba B)

»[...] Največji problem je seveda komunikacija, saj nekatere stvari gredo kar mimo naše pisarne, čeprav je ta informacija potrebna za naše delo. [...] včasih pa vseeno preveč pričakuje, saj mora biti narejeno takoj, ko kaj reče. Ni pa vse takoj izvedljivo.« (oseba C)

»[...] Včasih nam primanjkuje komunikacije. Vse, kar je potrebno, da vemo, izvemo zadnji trenutek, lahko bi malo prej, da bi se pripravili na spremembe, ki nastajajo.« (oseba D)

»[...] Komunikacije bi morale biti malo več, za kakšen problem rešiti.« (oseba E)

Delovno okolje je tudi vzrok pojavljanja stresa, saj zaznavamo dogajanje okrog nas s čutili. Če so delovne razmere neprimerne, delujejo kot stresni dejavniki, zato jim je treba posvetiti veliko pozornosti.

»Motijo me predvsem vplivi okolja na telo. Vsiljena delovna drža – pretežno sedeč položaj, sevanje naprav iz okolice, kvarjenje vida zaradi dolgotrajne uporabe računalnika, poleti zelo vroče, zadušljivo ...« (oseba A)

Tudi organizacijske spremembe (nov informacijski sistem, preusmeritev na drugo delovno mesto ...) so vzrok pojavljanja stresa, kot navaja Trevenova (2005). Zaposleni menijo, da so spremembe v organizaciji dobrodošle, moti jih le to, da so pogoste, neutemeljene, včasih potrebne, včasih pa nepotrebne.

»Spremembe se uvajajo večinoma na državnem nivoju. Žalosti me, ker so posledica političnih igrice in teženj trenutnih oblastnikov ... Takrat občutim jezo!« (oseba A)

»[...] so vedno dobrodošle. Jih sprejemam, če so kreativne, razvojno naravnane in olajšajo delo. [...] soočiti se je treba z njimi in se navaditi nanje, saj so nov izziv.« (oseba B)

»Pomembne so za razvoj in za biti vedno v koraku s časom. Morda edino to ne podpiram, da so spremembe pogoste in niso utemeljene.« (oseba C)

»Včasih so potrebne, včasih pa nepotrebne. Taki so tudi občutki. Dobri, ker vemo, da bo to dobro za nas, slabi pa, ko se zavedamo, da so nastale spremembe po nepotrebem.« (oseba D)

7.3 Kako tehnično osebje premaguje oz. odpravlja stres?

S stresom se srečujemo na vsakem koraku, tako v poklicnem kot v zasebnem življenju, zato je pomembno, da razvijemo način, kako obvladati stres. S tem vprašanjem sem skušala ugotoviti, kako se zaposleni borijo proti vplivom in posledicam stresa ter kako se sproščajo po napornem dnevu.

Zaposleni se sproščajo v prostem času ob raznih športnih aktivnostih, v družbi prijateljev in družine ter z gibanjem v naravi. O tehnikah sproščanja so osveščeni, vendar menijo, da jih ne potrebujejo oziroma jih ne uporabljajo, z razliko enega

zaposlenega, ki nima dovolj prostega časa. Mogoče je razlog v tem, da se stresa sploh ne zavedajo. S pomočjo raznih tehnik in metod sproščanja se lahko posameznik nauči obvladovati stres ter se v stresnih situacijah sprostiti. Pomembno je, da si zna razporediti čas in prilagoditi svoje delovne obveznosti lastnim zmogljivostim ter se naučiti prilagajati spremembam v okolju.

»Najbolj se sprostim pri raznih športnih aktivnostih in v dobri družbi. [...] nekaj tehnik poznam.« (oseba A)

»Hodim na sprehode s psom in otroki, fizična kondicija mi pomaga premagovati dnevne obremenitve. [...] tehnike sproščanje poznam, vendar jih ne potrebujem, ker moje delo ni toliko stresno, da bi me oviralo tudi v zasebnem življenju.« (oseba B)

»Najbolj se spočijem in ne mislim na delo takrat, ko sem obkrožena s svojo družino in seveda nečakom, ki me vedno spravi v dobro voljo. [...] slišala sem za različne tehnike sproščanja, vendar zaenkrat ne uporabljam nobene.« (oseba C)

»Najbolj se sproščam tako, da se konec tedna spočijem. Soboto namenim urejanju doma in nakupovanju, v nedeljo pa grem obvezno v naravo na sprehod. [...] moja tehnika sproščanja je prijateljica, s katero grem na sprehod in ji zaupam vse ...« (oseba D)

»Sproščam se s športnimi aktivnostmi, z druženjem s prijatelji, gibanjem v naravi ... [...] sem že slišal zanje, a jih ne uporabljam, ker nimam časa.« (oseba E)

7.4 Predlogi zaposlenih

Z zadnjim sklopom vprašanj sem od zaposlenih želela izvedeti o njihovih predlogih, kaj lahko sami storijo glede tega, da bo njihovo življenje manj stresno, in kaj lahko naredi njihov nadrejeni glede izboljšav na delovnem mestu.

Za boljše počutje zaposleni predlagajo zdrav način življenja, veliko gibanja, dovolj počitka in ne prinašati dela domov. Največ predlogov glede nadrejenega pa je bilo v rešitvi pomanjkanja komunikacije, ki predstavlja največji problem v organizaciji. Drugi najpogostejši predlog, ki so ga izpostavili zaposleni, je, da bi nadrejeni bolj jasno opredelil njihove delovne naloge, da med njimi ne bi prihajalo do prepletanja. Nadalje so zaposleni, ki se čutijo preobremenjene, predlagali, da bi nadrejeni zaposlil dodatno osebo ali pa se nekatere delovne naloge prerazporedilo na druge zaposlene. Predlagali so tudi izboljšanje ergonomskih pogojev na delovnem mestu ter da bi nadrejeni poskusil urediti medsebojne odnose in poskrbel za bolj sproščeno, pozitivno vzdušje. Predlagajo zmanjšanje števila nalog ter njihovo poenostavitev. Eden od zaposlenih meni, da bi bilo treba organizirati seminar na temo stres.

»Čim bolj zdravo življenje, veliko gibanja, dobri prijatelji. [...] upoštevanje želja zaposlenih glede izboljšanja ergonomskih pogojev na delovnem mestu. Trud za čim boljše odnose v kolektivu na horizontalni in vertikalni ravni.« (oseba A)

»Nimam toliko stresnega dela, da bi vplivalo na moje osebno življenje. Mogoče bi bilo le pametno nadrejenemu prikazati nekatere probleme v komunikaciji med zaposlenimi, da bi razumel, zakaj delo ni opravljeno, zakaj delo trpi na račun slabega pretoka informacij. [...] prerazporediti delo še na druge zaposlene ali pa še dodatno zaposliti nekoga za isto delo.« (oseba B)

»Manj se sekirati in čisto odklopiti delo, ko nisi v službi ... pa rekreirati se je treba, da se glava izprazni z vsemi stvarmi ... Mogoče zagotoviti več komunikacije med vsemi, [...] glede opravljanja del, da bi bilo bolj točno določeno, kdo bi kaj delal. V prejšnji organizaciji smo imeli seminar in konkretne primere, kako lahko premagujemo stres. To pogrešam v tej organizaciji.« (oseba C)

»Sami lahko naredimo to, da se čim manj obremenjujemo in svojega dela ne nosimo domov. Nadrejeni lahko naredi to, da je pravičen in pošten, da se s sodelavci pogovori in da skupaj rešijo konflikte, če pride do njih. [...] kakšne naloge bi razdelil še drugim zaposlenim.« (oseba D)

»Jaz lahko storim to, da si čas čim bolj organiziram, da se dobro naspim, da imam dovolj počitka. Nadrejeni pa bi lahko poskrbel za bolj sproščeno vzdušje na delovnem mestu, lahko bi zmanjšal ter poenostavil število delovnih nalog.« (oseba E)

8 UGOTOVITVE RAZISKAVE

Po analizi odgovorov intervjuvancev ugotavljam, da je med zaposlenimi v organizaciji na splošno prisoten stres pri delu. Glede na rezultate in predloge intervjuvancev ugotavljam, da bi bilo za zagotovitev prijaznejšega delovnega okolja v organizaciji priporočljivo izvesti določene spremembe.

V organizaciji bi bilo treba *izboljšati komunikacijo med zaposlenimi*. Glede na odgovore ugotavljam, da je komuniciranje nezadostno in nepopolno tako med zaposlenimi kot tudi med nadrejenimi in podrejenimi, zaradi česar prihaja do nesoglasij, konfliktov in napak. Za izboljšanje komunikacije bi vodstvu organizacije svetovala, da začne z uvedbo sestankov na ravni celotne organizacije. Na teh sestankih bi si zaposleni izmenjali informacije in mnenja, določili opravila, si jih razdelili in določili stopnjo prednosti njihove izvedbe. S tem bi izboljšali obveščenost zaposlenih in jim omogočili lažje načrtovanje njihovega dela, povečala bi se povezanost med sodelavci. Z izboljšanjem obveščenosti bi se zmanjšale napake, do katerih prihaja zaradi pomanjkanja informacij. Vodstvo bi tudi na takih sestankih dobilo informacije o tem, koliko so zaposleni obremenjeni in do katere meje jih še lahko obremeni, da bodo še vedno učinkoviti.

Pri dodeljevanju delovnih nalog je treba *zaposlenim omogočiti, da izvedejo celotno delovno nalogo*. Prav tako je bolje, da en zaposleni izvaja določeno delovno nalogo od začetka do konca, kar zmanjšuje možnosti prepletanja odgovornosti in pristojnosti. Ob delegiranju bi bilo treba delovne naloge tudi natančno opredeliti in jih, v kolikor je potrebno, tudi obrazložiti.

Na količino administrativnega in birokratskega dela v organizaciji ne moremo vplivati, saj ga določajo zunanji dejavniki. Zato predlagam, da se *delovna mesta preoblikuje z novo sistemizacijo dela*, ki bi zaposlene razbremenila in bi se delovne naloge pravilno razporedile.

Analiza je razkrila, da povzroča stres preobremenjenost, nejasnost vlog ter časovni pritiski in roki. Zelo priporočljiv način obvladovanja stresa na delovnem mestu je tudi *organizacija dela*. Zaposleni naj si delo organizirajo tako, da je za njih čim manj stresno. Določijo naj si prednostne naloge pri svojem delu, izpolnjevanje nalog naj poteka v skladu z roki in pričakovanji, če je preveč dela, naj sami predlagajo, kaj bi bilo možno izpustiti, začasno odložiti ali posredovati komu drugemu, ne da bi s tem preveč obremenjevali ostale zaposlene.

Dobra *organizacijska klima* (prijetno vzdušje, inovativno, raznovrstno, prijazni odnosi do nadrejenih in podrejenih) je pomemben dejavnik pri doseganju poslovnega uspeha in posledično se zaposleni počutijo zadovoljne, varne, duševno močne, kajti le tako bodo sposobni spoprijemati se z vsakdanjimi težavami in pomagati pri doseganju ciljev organizacije. Ker je tudi odnos med zaposlenimi zelo pomemben, organizaciji

predlagam, da bi imela večkrat kakšne zabave (rojstni dnevi, prazniki, rojstva ...) ter zunaj šolske aktivnosti (pikniki, izleti, druženja ...), da se zaposleni spoznajo med seboj in da malo sprostijo vsakodnevno delovno napetost. Lahko bi se tudi zjutraj dobili vsaj za deset minut ob kavici in se pogovorili o službenih in zasebnih zadevah.

Zaposleni naj pri delu in doma začnejo uporabljati *sprostitvene tehnike*, ki sem jih opisala v podpoglavju 5.1, saj jim lahko vzamejo samo nekaj minut na dan. S sprostitvenimi tehnikami bodo tako dosegli svoj notranji mir in ustvarjalno kreativnost.

Organizacija naj prične s *programi za preprečevanje stresa*, ki sem jih opisala v podpoglavju 5.2.2. Le tako bo odpravila ali zmanjšala vzroke stresnih situacij in zaposleni se bodo naučili ustrezno reagirati oziroma spoprijemati se s stresom, kadar se ta pojavi v njihovem delovnem okolju.

9 SKLEP

V današnjem času je stres vsakdanji spremljevalec tako v zasebnem kot v poklicnem življenju. Živimo v svetu, ki se hitro razvija in zahteva od nas nenehno prilagajanje. Vse hitrejši tempo življenja, pritiski doma in v službi povzročajo motnje v delovanju telesa in duha. Posledice stresa občutijo tako posamezniki kot organizacija, v kateri so zaposleni. Pri zaposlenih se te posledice kažejo kot upad motivacije za delo, zmanjšanje učinkovitosti in poslabšanje zdravja. Organizacija pa stres občuti v obliki stroškov, ki se pojavijo kot zmanjšanje učinkovitosti in kakovosti opravljenega dela, ter upad produktivnosti. Vloga organizacije pri zmanjševanju in odpravljanju stresa v delovnem okolju je pomagati zaposlenim, da stres prepoznajo in se znajo z njim spopadati. Z izboljšanjem delovnega okolja in splošnih delovnih pogojev, klime in medsebojnih odnosov ter s spremembo načina dela lahko organizacija občutno vpliva na zmanjšanje stresa pri delu. Posameznik z redno telesno vadbo in zdravim načinom življenja lahko vpliva na zmanjšanje stresa in na izboljšanje splošnega počutja. S pomočjo raznih tehnik in metod sproščanja se lahko tudi nauči obvladovati stres ter se sprostiti v stresnih situacijah. Pomembno je, da si zna razporediti čas in prilagoditi svoje delovne obveznosti lastnim zmogljivostim ter se nauči prilagajati spremembam v okolju.

V svoji diplomski nalogi sem se osredotočila na stres, ki ga pri svojem delu doživlja tehnično osebje v srednji šoli. Rezultati, ki sem jih dobila s pomočjo opravljenih intervjujev, so pokazali, da je stres med tehničnim osebjem prisoten. Raziskava, s pomočjo katere sem prišla do odgovorov na raziskovalna vprašanja, kako stres vpliva na tehnično osebje v srednji šoli, je bila opravljena na eni srednji šoli in na majhnem vzorcu vprašanih. Ugotovitve veljajo za omenjeno raziskovano organizacijo, v tem primeru srednjo šolo, in jih ne moremo posplošiti na druge vzgojno-izobraževalne zavode. Pri nastajanju diplomske naloge sem se omejila pri vzrokih in posledicah stresa, kjer se nisem poglobljala v medicinsko stroko in psihologijo, pri strategijah obrambe pred stresom sem se omejila na premagovanje stresa na ravni posameznika in se nisem poglobljala v načine premagovanja stresa na ravni organizacije, obravnavano je samo tehnično osebje srednje šole. Omenjene omejitve postavljajo okvir, znotraj katerega sem lahko posploševala izsledke raziskave.

Najbolj pogosti vzroki stresa na delovnem mestu so, kot sem že omenila, neustrezna komunikacija in slab pretok informacij, preobremenjenost, nejasnost vloge in delovnih nalog, časovni pritiski in roki, različni delovni pogoji. Znaki stresa na delovnem mestu se kažejo predvsem v napetosti, nervozi in utrujenosti. Marsikdo se je že navadil, da so takšni stresni dogodki, ki se jim naštela, običajni in vsakdanji. Vendar ni tako. Predolga izpostavljenost takšnim stresnim dogodkom povzroči ogroženost posameznikovega zdravja in njegovih zmogljivosti. Stres poslabša počutje in čez čas

zbolimo, kar negativno vpliva na delovno sposobnost in storilnost, ki sta zaradi daljšega delovanja stresa manjši. Zaposleni pod stresom slabše opravljajo svoje delovne naloge, v delo vložijo manj energije, kakovost dela pada.

Glede na rezultate raziskave menim, da bi organizacija, pa tudi zaposleni, morala vpeljati določene ukrepe ter začeti delovati v smeri zmanjševanja stresa. Stresu se ne moremo vedno izogniti, zato se je treba naučiti prepoznati znamenja stresa, poiskati vzroke in ga poskušati obvladati in preprečevati tako, da zmanjšamo njegove negativne vplive na telo. Organizacija bi morala čim prej prične z odpravljanjem stresa, kajti stroški odpravljanja so precej nižji kot škoda in stroški, ki nastane zaradi neproduktivnih in utrujenih zaposlenih, da ne omenjam škode, ki nastane pri zaposlenih in se kaže kot nezadovoljstvo, krhanje medsebojnih odnosov, bolezen ...

Pomembno je tudi, da se zaposleni zavedajo, da stres ni samo negativen, ampak da je tudi pozitiven oziroma koristen, saj prispeva k osebni rasti, razvijanju potencialov in prispeva k motiviranosti. Če se naučijo izbrati pravi način pri odzivanju na stres, postanejo gospodarji lastnih miselnih naravnosti, bolje poskrbijo za telesno in duševno zdravje. Življenjske in delovne obremenitve tedaj niso več samo breme, ampak tudi pot k samopotrditvi in zadovoljstvu s samim seboj in s svojo okolico. To pa naj bi bil cilj vsake organizacije in njenih zaposlenih.

LITERATURA

- Battison, Toni. 1999. *Premagujem stres*. Ljubljana: DZS.
- Božič, Mija. 2003. *Stres pri delu: priročnik za prepoznavanje in odpravljanje stresa pri delu poslovnih sekretarjev*. Ljubljana: GV Izobraževanje.
- Coleman, Vernon. 1987. *Stres in vaš želodec*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Černigoj Sadar, Nevenka. 2002. Stres na delovnem mestu. *Teorija in praksa* 39 (1): 81–102.
- European Agency for Safety and Health at Work. 2002. *Work-related stress. Facts 22*. [Http://osha.europa.eu/en/publications/factsheets/22](http://osha.europa.eu/en/publications/factsheets/22) (5. 11. 2008)
- Cox, Tom, Amanda Griffiths in Eusebio Rial-Gonzales. 2000. *Research on work-related stress*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Commission. [Http://osha.europa.eu/en/publications/reports/203](http://osha.europa.eu/en/publications/reports/203) (5. 11. 2008).
- Leka, Stavroula, Amanda Griffiths in Tom Cox. 2003. *Work organisation and stress: systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives*. Geneva: World Health Organization. [Http://www.who.int/occupational_health/publications/en/oehstress.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/en/oehstress.pdf) (5. 11. 2008).
- Ihan, Alojz. 2004. *Do odpornosti z glavo*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Looker, Terry in Olga Gregson. 1993. *Obvladajmo stres: kaj lahko z razumom storimo proti stresu*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Luban-Plozza, Boris in Ugo Pozzi. 1994. *V sožitju s stresom*. Ljubljana: DZS.
- Newhouse, Peter. 2000. *Življenje in stres*. Ljubljana: Tomark.
- Powell, Trevor. 1999. *Kako premagamo stres*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Rakovec-Felser, Zlatka. 1991. *Človek v stiski, stres in tesnoba*. Maribor: Obzorja.
- Schmidt, Aleksander. 2003. *Najmanj, kar bi morali vedeti o stresu*. Ljubljana: samozaložba.
- Selič, Polona. 1999. *Psihologija bolezni našega časa*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- Spielberger, Charles. 1985. *Stres in tesnoba*. Ljubljana: Pomurska založba, Ljubljana: Centralni zavod za napredek gospodinjstva.
- Starc, Radovan. 2007. *Stres in bolezni*. Ljubljana: Sirius.
- Treven, Sonja. 2005. *Premagovanje stresa*. Ljubljana: GV založba.
- Tušak, Matej, Maks Tušak, Robert Masten, Tjaša Dimec in Nika Pušenjak. 2008. *Stres v šoli in načini obrambe*. Interno gradivo za udeležence seminarja. Ljubljana: Center za pedagoško dejavnost.
- Tyrer, Peter. 1987. *Kako živeti s stresom*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Žaler, Jasna. 2006. *Konstanten stres na delovnem mestu – pot proti izgorelosti*. [Http://www.revija.mojedelo.com/hr/konstanten-stres-na-delovnem-mestu-pot-proti-izgorelosti-471.aspx](http://www.revija.mojedelo.com/hr/konstanten-stres-na-delovnem-mestu-pot-proti-izgorelosti-471.aspx) (17. 9. 2008).

PRILOGE

Priloga 1 Vprašalnik

INTERVJU

Splošna vprašanja

Kako bi opisali svoje delo in kako ste zadovoljni s svojim delom?

Katere so tiste stvari, ki vam povzročajo stres na delovnem metu?

Kaj je tisto, kar vas pri delu najbolj moti?

Delovno okolje in razmere

Kateri so delovni problemi, s katerimi se srečujete pri delu in kako vplivajo na vaše počutje?

Kako stres vpliva na vašo delo in delovno zmogljivost?

Kako bi opisali vaše delovno okolje?

Vloga v organizaciji

Ali se vam zdi, da ste preobremenjeni? Zakaj? Na kakšen način?

Ali menite, da je več posameznikov zadolženo za opravljanje istih nalog in da se njihove pristojnosti in odgovornosti prepletajo?

Odnosi v organizaciji

Kako bi opisali odnose v organizaciji? Je dovolj komunikacije?

Kaj pa sodelavci, ali vas kdaj vržejo iz tira?

Kaj pa nadrejeni, ali vas vrže kdaj iz tira?

Razvoj kariere

Ste zadovoljni z možnostmi za osebni razvoj in napredovanje?

Kaj menite o spremembah v organizaciji? Kako vplivajo na vas?

Premagovanje stresa

Na kakšne načine se sproščate oz. pri katerih dejavnostih se najbolj spočijete?

Ali ste že slišali za metode oziroma tehnike sproščanja? Ali uporabljate katero metodo ali tehniko sproščanja?

Predlogi

Kaj lahko vi sami naredite, da bo vaše življenje manj stresno?

Kaj lahko naredi vaš nadrejeni, da bo delovno okolje manj stresno?