

UNIVERZA NA PRIMORSKEM  
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

ZAKLJUČNA PROJEKTNA NALOGA

TEJA KOVAČ

KOPER, 2017



UNIVERZA NA PRIMORSKEM  
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

Zaključna projektna naloga

STRES IN VZROKI STRESA NA DELOVNEM  
MESTU NA IZBRANEM BENCINSKEM SERVISU

Teja Kovač

Koper, 2017

Mentorica:izr. prof. dr. Maja Meško



## POVZETEK

Podjetja se morajo zavedati, da je stres na delovnem mestu vse bolj prisoten. Posledica tega je upadajoča delovna produktivnost, kar vpliva na rezultate uspešnosti poslovanja. Da bi stres na delovnem mestu zmanjšali, se organizacije trudijo prepoznati vzroke oziroma dejavnike za nastanek ter nato z različnimi strategijami zmanjšati prisotnost stresa na delovnem mestu. V teoretičnem delu smo s pomočjo izhodišč avtorjev opredelili pojem stresa in njegovo zgodovino, povzročitelje in simptome, vrste, vzroke in dejavnike za zmanjšanje stresa na delovnem mestu. V empiričnem delu smo s pomočjo anketnega vprašalnika izvedli raziskavo, kjer smo raziskali simptome in vzroke stresa na delovnem mestu ter dejavnike, ki bi stres na delovnem mestu zmanjšali. Rezultate smo analizirali ter jih predstavili v grafični obliki.

*Ključne besede:* stres na delovnem mestu, vzroki stresa na delovnem mestu, organizacija, zaposleni.

## SUMMARY

Companies should be aware that stress in the workplace is becoming increasingly common. The result is a decline in labor productivity, which in turn affects the performance results of operations. To reduce stress in the workplace, organizations are trying to identify the causes and factors of stress in the workplace and then reduce the presence of stress in the workplace by using various strategies. Based on the premises of various authors, the theoretical part defines the concept of stress and its history, the causes and symptoms of stress, the types of stress, the causes of stress in the workplace and the factors to reduce stress in the workplace. In the empirical part, a questionnaire was used to conduct a survey which studied the symptoms and causes of stress in the workplace and the factors that could reduce workplace stress. The results have been analyzed and presented in graphical form.

*Keywords:* stress, causes of stress on the workplace, organization, employees.

UDK: 331.101.37:625.748.54(043.2)



## **ZAHVALA**

Iskreno se zahvaljujem mentorici izr. prof. dr. Maji Meško za strokovne nasvete in pomoč pri izdelavi zaključne projektne naloge.

Iskrena zahvala gre tudi mojim staršem in babici, ki so me podpirali in spodbujali v času pisanja zaključne projektne naloge.

Zahvaljujem se tudi izbranemu bencinskemu servisu, ki mi je omogočil izvesti raziskavo za namen zaključne projektne naloge.





## VSEBINA

<b>1</b>	<b>Uvod.....</b>	<b>1</b>
1.1	Opredelitev obravnavanega problema in teoretičnih izhodišč .....	1
1.2	Namen in cilji zaključne projektne naloge .....	3
1.3	Predvidene metode za doseganje ciljev zaključne projektne naloge.....	3
1.4	Predvidene predpostavke in omejitve zaključne projektne naloge.....	3
<b>2</b>	<b>Opredelitev stresa.....</b>	<b>4</b>
2.1	Zgodovina stresa.....	4
2.2	Povzročitelji stresa.....	5
2.3	Simptomi stresa .....	6
<b>3</b>	<b>Vrste stresa.....</b>	<b>7</b>
3.1	Pozitivni stres – konstruktivni stres.....	7
3.2	Negativni stres – destruktivni stres.....	7
<b>4</b>	<b>Vzroki stresa na delovnem mestu .....</b>	<b>8</b>
4.1	Stres in vzroki stresa na delovnem mestu.....	8
4.2	Dejavniki stresa v delovnem okolju .....	8
4.2.1	Vrsta zaposlitve.....	8
4.2.2	Razmejitev med delom in nedelom.....	9
4.2.3	Konflikt vlog zaposlenega v delovnem okolju .....	9
4.2.4	Negotovost vloge .....	9
4.2.5	Prevelika ali premajhna obremenjenost .....	10
4.2.6	Organizacijski dejavniki .....	10
4.2.7	Nadlegovanje in nasilje na delovnem mestu.....	10
4.2.8	Delovne razmere .....	11
4.3	Izgorevanje na delovnem mestu .....	11
<b>5</b>	<b>Premagovanje stresa na delovnem mestu .....</b>	<b>12</b>
5.1	Preoblikovanje dela .....	13
5.2	Fleksibilen delovni čas .....	13
5.3	Analiza in natančna opredelitev vloge.....	14
5.4	Ustvarjanje ugodne delovne klime .....	15
5.5	Načrtovanje in razvijanje kariere.....	16
5.6	Delovne razmere.....	16
<b>6</b>	<b>Analiza raziskave o stresu na delovnem mestu .....</b>	<b>18</b>
6.1	Izvedba ankete .....	18
6.2	Rezultati raziskave in interpretacija .....	19
6.3	Ugotovitve in predlogi.....	27
<b>7</b>	<b>Sklep .....</b>	<b>29</b>
	<b>Literatura.....</b>	<b>31</b>
	<b>Priloge.....</b>	<b>33</b>

## PONAZORILA

Slika 1: Spol anketirancev .....	19
Slika 2: Struktura anketiranih po starosti (v %) .....	19
Slika 3: Struktura anketirancev po stopnji izobrazbe (v %).....	20
Slika 4: Vrsta delovnega razmerja anketirancev (v %) .....	21
Slika 5: Zadovoljstvo anketirancev z delom (v %) .....	21
Slika 6: Čas trajanja zaposlitve anketiranih (v %) .....	22
Slika 7: Dnevni obseg opravljenega dela anketiranih (v %) .....	22
Slika 8: Tedenski obseg opravljenega dela anketiranih (v %) .....	23
Slika 9: Prisotnost stresa na delovnem mestu anketiranih (v %) .....	23
Preglednica 1: Bolj ali manj stresne zaposlitve.....	9
Preglednica 2: Strategije za zmanjševanje stresa pri zaposlenih.....	12
Preglednica 3: Stresorji in strategije za zmanjševanje stresa pri zaposlenih.....	13
Preglednica 4: Seznam funkcij svetovalca .....	14
Preglednica 6: Simptomi stresa na delovnem mestu .....	24
Preglednica 7: Dejavniki stresa na delovnem mestu .....	25
Preglednica 8: Dejavniki za zmanjšanje stresa na delovnem mestu .....	26

# 1 UVOD

Stres je postal spremljevalec vsakega posameznika v današnjem sodobnem svetu. Ker je tempo življenja vedno bolj hiter, se s stresom soočamo ne samo na poklicnem področju, temveč tudi v privatnem življenju, tako rekoč nas spremlja že na vseh področjih našega življenja. Stres ima na ljudi močan vpliv, zato jih čedalje bolj zanima, kako ga zmanjšati oziroma premagati v zasebnem in poklicnem življenju. Prav tako si tudi podjetja prizadevajo za zmanjšanje stresa na delovnih mestih, saj lahko negativno vpliva na poslovanje in dolgoročne rezultate poslovanja podjetja.

## 1.1 Opredelitev obravnavanega problema in teoretičnih izhodišč

Treven (2005, 20) v svojem delu ugotavlja, da so delovne okoliščine in razmere v organizacijah lahko zelo stresne. Posamezniki so lahko v nekaterih organizacijah pri opravljanju določenih delovnih nalog podvrženi večjemu stresu, v nekaterih organizacijah pa manjšemu. V današnjih podjetjih je stres na delovnem mestu ena najhujših težav. Hiter tempo dela, vedno večje obremenitve in zahteve – vsi ti in mnogi drugi vzroki so posledice vse večjega stresa na delovnem mestu.

Osnovni problem zaključne projektne naloge je ugotoviti, kako prisoten je stres na delovnem mestu ter in kateri so vzroki za njegov nastanek ter predlagati izboljšave za zmanjšanje stresa na delovnem mestu v izbranem podjetju. Če želimo obvladati stres na delovnem mestu v izbranem podjetju, moramo najprej prepoznati dejavnike, ki ga povzročajo. Ko odkrijemo vzroke stresa na delovnem mestu, lahko izhajamo iz tega in začnemo iskati rešitve oziroma dejavnike, s katerimi bi te vzroke v izbranem podjetju čim bolj omilili oziroma zmanjšali.

Kot navaja Powell (1999, 6), je stres pozitiven dogodek, ki posameznikom pomaga, da lahko preživijo, saj se s stresnimi dogodki soočajo vsak dan. V svojem delu stres primerja z elektriko, saj prav tako povečuje energijo, zvišuje budnost in povečuje učinkovitost. Stres pa lahko pusti negativne posledice na našem zdravju, ko dobimo vtis, da nam okolje postavlja takšne zahteve, ki presegajo naše zmogljivosti.

V življenju se srečujemo z izzivi, ki včasih postanejo ovira in jih ni možno izpolniti, kar posledično lahko povzroči neznosen stres. Stres motivira in opogumlja ljudi. Obstajajo manjši stresni dogodki, ki nas spremljajo vsak dan in jih sprejemamo kot nekaj običajnega. Če se takšni dogodki kopičijo in jih je vedno več, se to lahko izkaže kot zdravstvena motnja.

Božič (2003, 17) v svojem delu navaja, da danes stres doživljamo kot situacijo alarma oziroma kako je posameznik fizično in psihično pripravljen, da se sooči z obremenitvijo ter kako se nanjo odzove ter jo obvladuje. Bremenitve so lahko vidne ali nevidne oziroma kemične, fizične, biološke, psihološke ali socialne narave.

Bistveni vzorec izvora stresa je identičen že od predzgodovine dalje – neki pojav sproži v organizmu kup sprememb, ki ga pripravijo na bojevanje in umikanje, skratka na telesno dejavnost. Za posameznika je stres v kameni dobi predstavljal uporabno reakcijo, ko se je srečal, recimo, s skupino sestradanih živali. V sodobnem obdobju so dejavniki stresa drugačni. Ko smo se primorani prilagoditi delovnim izmenam, ponavljajočim se delovnim dolžnostim, ki so brez pomena, ali izbirčnim oziroma zahtevnim odjemalcem in potrošnikom, ko od nas pričakujejo, da nam bo uspelo doseči nekaj, za kar menimo, da nismo zmožni doseči, oziroma nas utemeljeno ali neutemeljeno skrbi glede dela, pa ta pravadni odziv ni več primeren. Delovno mesto lahko ponuja manj oziroma zahteva več odgovornosti, vsak od nas pa želi imeti določeno stopnjo te. Hrepenimo po predpisani količini delovnih obveznosti, toda velikokrat nam jih nakopičijo v prevelikih količinah, ali pa se pojavi grožnja, da dela sploh ne dobimo in s tem je na vidiku pojav brezposelnosti. Skratka, eden izmed povzročiteljev stresa na delovnem mestu je nesorazmerje med nami in našim delom (Vesel, 2010).

Eden od vzrokov za izvor stresa je nesoglasje med funkcijami, saj imamo teh v življenju več. V privatnem življenju smo lahko zakonski partnerji, starši, sinovi ali hčerke staršem, bratje ali sestre, sosedi ali prijatelji. V službi smo sodelavci, lahko spadamo med podrejene ali nadrejene uslužbenke. Kadar se trudimo izvajati dolžnosti vseh teh funkcij, lahko pride do določenih težav. Naše telo se v vseh teh položajih na enak način prilagaja dolžnostim. Najpomembnejše pri tem je, da obvladujemo nadzor nad samim procesom. Če nam ta proces uspe nadzorovati, je stres torej potemtakem izziv za bojevanje in motiviranje določene dejavnosti. Ko začnemo izgubljati ta nadzor, pa stres predstavlja |, kar je negativna vest za naše zdravje, nas ter vse naše dejavnosti, tako doma kot tudi na delovnem mestu (Vesel, 2010).

Maslach in Leiter (2002, 1) poudarjata, da delovno mesto danes postaja ekonomsko in psihološko hladen, zahteven in negostoljuben prostor. Prihaja tudi do čustvene, telesne in duhovne izčrpanosti. Ob dnevnih delovnih zahtevah in družini ter vseh ostalih obveznostih ljudem jemlje moč in njihovo vnemo. Navdušenje in veselje ob uspehu predstavlja čedalje težji dosežek, saj se vdanost delu zmanjšuje.

Treven (2005, 13) v svoji knjigi navaja, da je po določenih analizah Evropa zaradi pojava posledic stresa vsako leto ob 100 milijonov delovnih dni. Navaja tudi ocene, ki kažejo, da je od 50 do 75 odstotkov sedanjih obolenj rezultat stresa. Za organizacije poslabšano zdravje zaradi stresa ne predstavlja niti največji in niti edin strošek, saj v podjetjih večje stroške še vedno predstavljajo napake in krive odločitve, ki jih ustvarjajo delavci pod vplivom stresa.

Ameriške raziskave so pokazale, da na izvor stresa vplivajo naslednji dejavniki: prezahtevnost del, nejasnost s strani vodilnih, neorganiziranost, nerealno postavljeni cilji organizacije in kratkotrajni roki (Vesel, 2010).

## **1.2 Namen in cilji zaključne projektne naloge**

Glavni namen zaključne projektne naloge je ugotoviti navzočnost stresa na delovnem mestu v izbranem podjetju in vzroke za njegov nastanek ter hkrati predlagati izboljšave, kako ga zmanjšati.

Cilji naloge so:

- proučiti in predstaviti teoretična spoznanja in ugotovitve o stresu na delovnem mestu,
- analizirati navzočnost stresa na delovnem mestu in njegove vzroke v izbranem podjetju,
- predlagati izboljšave za zmanjšanje stresa na delovnem mestu v izbranem podjetju.

## **1.3 Predvidene metode za doseganje ciljev zaključne projektne naloge**

V teoretičnem delu smo uporabili domačo in tujo strokovno literaturo, s pomočjo katere smo predstavili poglede različnih avtorjev in opredelili ključne pojme, ki se nanašajo na opredelitev, in vrste stresa ter pojav stresa na delovnem mestu. V empiričnem delu smo s pomočjo anketnega vprašalnika zbrali potrebne podatke za raziskavo. V raziskavi so sodelovali vsi zaposleni na izbranem bencinskem servisu. Rešene anketne vprašalnike smo statistično obdelali in uredili s pomočjo računalniškega programa Microsoft Excel. Rezultate smo prikazali grafično.

## **1.4 Predvidene predpostavke in omejitve zaključne projektne naloge**

Pri izdelavi zaključne naloge smo izhajali iz predpostavke, da stres na delovnem mestu nastane zaradi delovnih nalog oziroma odvisno od delovnega položaja, na katerem smo, saj se vsako delo oziroma delovno mesto razlikuje in ni enako podvrženo stresu. V zaključni projektni nalogi smo se omejili le na stres na delovnem mestu v izbrani organizaciji.

## **2 OPREDELITEV STRESA**

Stres si po besedah avtorice Middleton (2009, 8) predstavljamo kot neko sodobno kugo, ki ji le redko kdo uspe ulti. S to težavo se moramo večinoma spopadati vsi, saj nas zasleduje skoraj vsak dan. Vedno se skriva nekje v ozadju in preži na nas ter nam sledi skozi življenje, na koncu pa udari, ko najmanj pričakujemo, zato je stres pogosto nezaželen spremljevalec v življenju.

Stres lahko opredelimo kot telesno, duševno in vedenjsko reakcijo človeka, ki se trudi prilagajati in privaditi zunanjim in notranjim dražljajem (stresorjem). Stresor je lahko oseba ali predmet, dogodek, ki ga človek občuti kot stresno situacijo, posledica te stresne situacije pa je stres. Stresor lahko prehodno zamaje ravnotežje človeka. Stres dojemamo kot popolnoma običajno odzivanje (Dernovšek idr. 2007, 7).

### **2.1 Zgodovina stresa**

Spielberger (1985 v Božič 2003, 17) navaja, da beseda stres izhaja iz latinščine. Besedo stres so prvič začeli uporabljati v 17. stoletju za oris pritiska, nadloge, problema, muke. Pomen besede stres pa se je spreobrnil v 18. in 19. stoletju, ko je beseda predstavljala silo, močan vpliv ali pritisk, ki učinkuje na posameznika ali predmet. To je predstavljalo, da zunanja sila spodbuja trenja v predmetu, ta predmet pa poskuša obdržati svojo neokrnjenost s tem, da se upira moči te sile.

Luban-Plozza (1994 v Božič 2003, 17) navaja, da je pojav stresa v medicino vpeljal Hans Selye, in sicer leta 1949. Zanj je stres pomenil program telesnega privajanja novim razmeram, nespecifičen in stereotipen odziv na dražljaje, ki motijo osebno ravnovesje.

Teržan (2002 v Meško 2011, 6) poudarja, da osnovni vzorec izvora stresa izhaja še iz obdobj, ko so se bili naši predniki primorani stalno bojevati za preživetje. Posameznika na fizične dejavnosti pripravijo spremembe v organizmu, ki so posledice nekega pojava. Ta dejavnost pa se dojema kot umik ali obramba. Kri steče iz organov, v katerih je nujno ne potrebujemo, v mišice rok in nog, zato dosežemo več energije za boj s sovražnikom ali za beg pred njim. Dokler je posameznik živel v mirnem ozračju, v katerem je bil izpostavljen predvsem telesnim nevarnostim, je bil stres koristna reakcija.

V prazgodovini so takšni fiziološki dogodki posamezniku zagotavljali preživetje, medtem ko danes živimo precej drugače. Hiter ritem življenja in pogoji se bistveno razlikujejo od življenja naših predhodnikov in prav zaradi tega organizem tak način dojema kot možno nevarnost in zaradi tega se lahko stres spreobrne v težavo. Reakcije v organizmu na določen dražljaj se razvijajo identično kot v preteklosti, razlika je le v tem, da je danes večina stresnih stanj duševnih in ne fizičnih, kar pomeni, da mora telo obsedeti in se obnašati pametno, nadaljnje telesne, fiziološke akcije pa sploh niso potrebne (Meško 2011, 6).

## 2.2 Povzročitelji stresa

Kot pravi Musek (1993 v Meško 2011, 14), je nastanek stresa, imenovan stresor, nekaj, kar za posameznika predstavlja ukaz, prepreko, obtežitev ali izziv. Dogodke, ki fizično ali telesno obremenjujejo našo osebnost, imenujemo stresorji.

Musek (1993 v Meško 2011, 15) poudarja, da niso v celoti vsi stresorji nevarni ali obremenjujoči, zato poznamo dve vrsti stresa, in sicer pozitivni (eustres) in negativni stres (distres). S psihološkega vidika so bistveni predvsem tisti stresorji, ki vzbujajo psihične ali vedenjske posledice. Raziskovalci so prišli do ugotovitev, da so obremenjujoči stresi lahko posledica izvajanja enkratnih škodljivih stresnih pojavov, lahko pa so tudi rezultat delovanja ponavljajočih se vsakodnevnih majhnih stresov. Majhni stresi so lahko spodbudni in prijetni, lahko pa so tudi manj prijetni. Majhni pozitivni stresi so lahko pomemben element ugodnega počutja posameznika in kakovosti življenja.

V času gospodarske krize je veliko ljudi ostalo brez službe, številni živijo na meji z revščino in s težavo shajajo iz dneva v dan. Nizek življenjski standard prav tako povzroča ogromen stres pri vsakem človeku. Raziskave so pokazale, da nizek socialni položaj predstavlja večji dejavnik nevarnosti za izvor srčno-žilnih obolenj. Vpliv na povečan stres ima tudi nepošteno plačilo ali zamujanja s plačili za opravljene delovne obveznosti. Dandanes je v Sloveniji to velika težava, saj je plačilna disciplina zelo slaba. Uslužbenci na svoje plače čakajo tudi več mesecev, priča pa smo lahko tudi mnogim izrabljanjem delovne sile. Čedalje bolj je prisotno tudi delo na črno, zaradi tega pa se številni delavci znajdejo pod hudimi vsakdanjimi obremenitvami in s tem doživljajo velik stres, ki jih lahko počasi privede tudi do telesnih obolenj (Ekonomija 2016).

Kot navaja Meško (2011, 15), lahko povzročitelji stresa izhajajo iz delovnega mesta, družinskega okolja ali pa iz osebnostnih lastnosti vsakega posameznika. Na delovnem mestu se velikokrat pojavlja stres zaradi dolgočasnega in enoličnega dela, ki lahko privede do frustracij, brezbržnosti, zmanjšanja delovnega učinka ter povečanja števila napak in nesreč pri delu. Še bolj pogosto pa stres na delovnem mestu nastaja zaradi čezmernih pritiskov, povečane odgovornosti, nezadovoljstva z delom, rivalstva, občutka neprimernosti in slabih medsebojnih odnosov. Pomembni vzroki za nastanek stresa so ne glede na dejavnost: časovne obremenitve, nezmožnosti vplivanja na razsežnost delovnih nalog, neupoštevanje delavčevega mnenja, nezmožnost razporeditve svojih delovnih obveznosti. Nagib k stresu je najbolj pogost pri posameznikih s povečano delovno zavzetostjo, nenehno napetostjo in neučakanostjo ter pri posameznikih, ki delajo pod stalnim pritiskom.

### 2.3 Simptomi stresa

Battison (2004, 8) v svoji knjigi omenja, da stres učinkuje na nastanek raznih obolenj, in sicer tudi na obolenja srca in ožilja ter prebavne motnje, saj je zdravje posameznika pogosto prepleteno s psihičnim ravnotežjem. Prav tako med dejavnike izvora za nesreče spadata tudi nenaspanost in raztresenost.

Simptomi stresa so naslednji (Young 2001, 15):

- stalni občutek vznemirjenja in razdražljivosti,
- bolečine v prsih ali pri srcu,
- nizek energijski nivo ali izbruh energije, ki mu sledi depresija,
- zmanjšan ali povečan tek,
- občutek žrtve,
- izbruhi nekontrolirane jeze,
- bolečine v spodnjem delu hrbta, v vratu in ramenih,
- pogosta otožnost,
- pomanjkanje interesa za dejavnosti, ki so nas nekoč razveseljevale,
- nenehen strah,
- hitro bitje srca,
- vzponi in padci samospoštovanja,
- slabosti v želodcu,
- občutek manjvrednosti,
- problemi s preveliko ali premajhno potrebo po spanju,
- težave pri odločanju,
- pogosta želja po samoti,
- pomanjkanje koncentracije,
- strah pred prihodnostjo,
- telesna slabost.



### **3 VRSTE STRESA**

Meško (2011, 8) navaja, da so okoliščine tiste, na katere se stres nanaša, saj lahko posamezniku postavljajo duševne ali fizične zahteve ali povzročijo čustvene reakcije. Stres lahko privede tako do negativnih kot pozitivnih posledic, vendar pozitivne navadno niso deležne takšne pozornosti kot negativne.

Avtorica Božič (2003, 20) pravi, da se organizem odzove na stres ne glede na to, ali je pozitiven ali negativen. Eden izmed pomembnih dejavnikov je način, kako se organizem odzove. Obstajata dva različna stresna vpliva, in sicer psihični, ki se prikaže ob raznih čustvenih situacijah, ter fizični, katerega rezultat je stres, ki se pojavi po telesni dejavnosti.

#### **3.1 Pozitivni stres – konstruktivni stres**

Po besedah avtorice Božič (2003, 20) je konstruktivni stres vsaka dejavnost, ki sproži adaptacijske spremembe kardiorespiratornega sistema in mišičevja. Posamezniki, ki so pod vplivom omenjenega stresa, imajo lastnosti, kot so:

- gotovost, vznemirljivost, povečana motivacija;
- nudenje pomoči drugim, potreba po druženju, prijaznost, prisrčnost, občutje zadovoljstva ter sreče;
- umirjenost, stabilnost, prepričanost v samega sebe;
- ustvarjalnost, učinkovitost, uspešnost;
- zmožnost nazornega in pametnega razmišljanja;
- delavnost, razigranost, veselje, občutek dobre volje.

#### **3.2 Negativni stres – destruktivni stres**

Po besedah avtorice med negativni stres uvrščamo čustvene in psihične obremenitve, huda razburjenja, ki sprožajo bolezni in so rezultat kratkoročne stresne obremenitve ali dolgoročne podvrženosti stresnim situacijam. Vplivi stresa, ki so dolgotrajni, se odražajo kot zrušen metabolizem v organizmu, porušeno endokrino ravnovesje in ravnovesje imunskega sistema. Posamezniki, ki so podvrženi takšnemu stresu, občutijo bolečine (tiščanje) v prsnem košu in imajo težave z želodcem zaradi prevelike ravni kisline. Če je organizem dlje časa podvržen stresu, ima s tem manjšo zmožnost pridobivanja limfocitov, s tem pa je šibek in podvržen raznim boleznim. Stresne okoliščine imajo vpliv tudi na proste radikale, ki se sprostitjo v kri in škodujejo celicam (Božič 2003, 20).

## **4 VZROKI STRESA NA DELOVNEM MESTU**

### **4.1 Stres in vzroki stresa na delovnem mestu**

Po besedah Seličeve (1999) delo predstavlja enega od pomembnejših sestavnih delov življenja in daje mnoge možnosti družbenih interakcij in osebnostnega vzpona. Delo ima močan vpliv na samopodobo in občutek lastne kakovosti. Delovno okolje spada med eno najpomembnejših življenjskih področij, saj odrasli ljudje na delovnem mestu prebijejo vsaj tretjino svojega življenja.

Kot v svojem delu navaja Meško (2011, 12), se stres pojavlja takrat, ko dolžnosti delovnega okolja preraščajo zmožnosti uslužbencev, da jih izpeljejo ali imajo nadzor nad njimi. Določena raven stresa lahko izboljša produktivnost in doseže zadovoljstvo ob doseganju in uresničevanju zastavljenih smotrov. Kadar pritiski in dolžnosti postanejo previsoke, to posledično pripelje do stresa, kar je negativno za uslužbence kot tudi za organizacijo, kjer opravljajo svoje delo.

Po besedah avtorice Meško (2011, 12) stres na delovnem mestu najbolj pogosto povzročajo nerealni roki, nenatančni opisi delovnih obveznosti, nedoločene pristojnosti, dvomljivost priznanj in nagrad, nezmožnost pritožb, velika odgovornost, pooblastila oziroma kompetence, nepomemben vpliv na sprejemanje odločitev, primanjkovanje podpore pri delu, pomanjkanje nadzora in spodbud, nesigurnost delovnih mest, predsodki glede let, rase, spola in verske pripadnosti, neprijetne in nevarne delovne okoliščine, nesposobnost uporabe znanj in sposobnosti, neugodna klima v podjetju, usodne posledice pomanjkanja pozornosti in drobnih napak.

### **4.2 Dejavniki stresa v delovnem okolju**

Treven (2005) je v svoji knjigi zapisala nekaj dejavnikov oz. vzrokov stresa na delovnem mestu, ki jih bomo opisali v naslednjih točkah.

#### ***4.2.1 Vrsta zaposlitve***

Po besedah avtorice Treven (2005, 20) lahko določeni poklici, kot na primer gasilec, direktor, kirurg vplivajo bolj stresno, druge, kot na primer zavarovalni agent, računovodja, administrator, pa lahko na zaposlene vplivajo bistveno manj stresno.

V preglednici so prikazane zaposlitve glede na njihovo stresnost. Čim višje je število točk, večji stres je pri določeni zaposlitvi.

### **Preglednica 1: Bolj ali manj stresne zaposlitve**

<i>Rangirno mesto</i>	<i>Točke stresa</i>	<i>Rangirno mesto</i>	<i>Točke stresa</i>
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	38,7
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.

#### **4.2.2 Razmejitev med delom in nedelom**

Treven (2005, 22) poudarja, da je v moderni družbi zaposljivost ženske in moškega v družinah z otroki prej merilo kot izjema. Rezultat tega je stalno iskanje ravnotežja med družinskimi in delovnimi obveznostmi. Iz tega izhaja zelo poznan izvor stresa, ki mu pravimo konflikt vlog.

Neskladja med pričakovanji partnerjev in organizacije lahko posledično privedejo do konflikta vlog, in sicer v tem primeru, ko so cilji obeh partnerjev v navzkrižju s cilji njihovih sodelavcev ali nadrejenih. Ta konflikt med zasebnim življenjem in delovnim mestom pa lahko pripelje do velike prisotnosti stresa (Treven 2005, 23).

#### **4.2.3 Konflikt vlog zaposlenega v delovnem okolju**

Delo ima na zaposlene večji učinek, če so seznanjeni s tem, kakšna so pričakovanja njihovih nadrejenih, in če si njihove raznolike vloge in naloge, ki jih imajo na delovnem mestu, med seboj ne oporekajo. Konflikt vlog na delovnem mestu nastane takrat, ko bi se moral delavec držati več raznolikih in nekonstinentnih dolžnosti (če na primer izvede eno dolžnost, je nemogoče, da bi hkrati ugodil tudi drugi) (Treven 2005, 23).

#### **4.2.4 Negotovost vloge**

Avtorica Treven (2005, 24) meni, da se lahko zaposleni izmakne konfliktu vlog, še vedno pa se lahko sreča s konfliktom, ki ima povezavo z negotovostjo vloge. Ta konflikt se ustvari, ko oseba začuti nesigurnost glede nalog ali aktivnosti, ki naj bi jih naredila, da bi uresničila zahtevana pričakovanja, ki izvirajo iz njenega dela. Pogosto je posameznik na svojem

delovnem mestu dvomljiv glede odgovornosti, in sicer v primeru, če je opis njegovega dela nenatančen ali pa navodila s strani nadrejenih niso dovolj jasna.

#### ***4.2.5 Prevelika ali premajhna obremenjenost***

Treven (2005, 24) poudarja, da poznamo dve vrsti preobremenjenosti zaposlenega. Kvantitativna preobremenjenost pomeni, ko naj bi delavec naredil več dela, kot je zmožen v določenem času, medtem ko se kvalitativna preobremenjenost navezuje na prepričanje zaposlenega, da ima premalo potrebnih izkušenj ali zmožnosti, da bi bil kos svojemu delu. Nobena od teh dveh preobremenjenosti ni prijetna in obe zaposlenemu lahko povzročita stres.

#### ***4.2.6 Organizacijski dejavniki***

Po mnenju avtorice Treven (2005, 26) je izvor stresa lahko povezan z organizacijo, v kateri delavci opravljajo svoje delo. Ta nastanek stresa je povezan z organizacijsko ravno, organizacijsko kompleksnostjo, organizacijskimi spremembami in organizacijskimi mejnimi vlogami. Na najvišji organizacijski ravni prihaja do konflikta vlog med vodstvenimi delavci, prav tako do negotovosti vloge in prevelike preobremenjenosti. Organizacijska celota lahko vpliva stresno zaradi številnih zahtev in pravil za zaposlene. Pojav stresa je možno povezati tudi z organizacijskimi spremembami in organizacijskimi mejnimi vlogami.

#### ***4.2.7 Nadlegovanje in nasilje na delovnem mestu***

Eden izmed izvorov stresa je nadlegovanje na delovnem mestu (angl. mobbing), ki ga je Treven (2005, 27) opredelila kot ponavljajoče se dejanje, s katerim kažemo neustrezno ravnanje z zaposlenimi ali skupino zaposlenih, ki negativno vpliva na njihovo zdravstveno stanje in varnost. Vzrok nadlegovanja je mnogokrat zloraba moči. Z nadlegovanjem na delovnem mestu imajo zaposleni opravka, kadar gre za verbalne ali telesne izbruhe ali pa za prefinjene obremenitve na uslužbenca, kot so na primer neizvedljive naloge, nejasni roki, namestitvev na nižji delovni položaj in socialna izolacija.

Po besedah Treven (2005, 27) nasilje zajema telesno in besedno nasilje ter nevljudno vedenje. Ta zvrst nasilja je prisotna predvsem v storitvenih panogah. Doživljajo ga medicinske sestre in drugi zaposleni v zdravstvu, šoferji avtobusov, delavci na bencinskih servisih, varnostniki, blagajniki, policisti, prometni redarji, gasilci, zaporniški pazniki, učitelji, delavci v gostinstvu in socialni delavci.

#### **4.2.8 Delovne razmere**

Kot je zapisala Treven (2005, 28), posamezniki prepoznamo dogajanje okrog sebe s čutili. Če so delovne okoliščine neustrezne, v skrajnem primeru celo škodljive, lahko vplivajo na razvoj različnih obolenj in na zaposlene učinkujejo kot stresni dejavniki. Med takšne dejavnike uvrščamo vibracije, hrup, prah, neugodno toplotno okolje, svetlobo in nevarne snovi.

#### **4.3 Izgorevanje na delovnem mestu**

Maslach in Leiter (2002, 24) opredeljujeta izgorevanje na delovnem mestu kot proces postopnega izgubljanja, v katerem se neskladja med delovnimi zahtevami in človeškimi potrebami posameznika še večajo. Posameznikove izkušnje izoblikujejo zahteve v okviru delovnega mesta, medtem ko ima delovanje posameznika vpliv na delovno mesto in na posameznike, ki so povezani z njim. Izgorevanje na delovnem mestu obsega tri razsežnosti: izčrpanost, cinizem, neučinkovitost.

Energija, predanost in učinkovitost so popolna nasprotja trem dimenzijam izgorevanja na delovnem mestu. Kakor smo opisali v prvem poglavju, začne s pojavom izgorevanja občutek povezanosti bledeti in opaziti je spremembo teh treh pozitivnih čustev v njim ustrezne nasprotne dvojnice. Energija se prelevi v izčrpanost, predanost v cinizem in učinkovitost v neučinkovitost (Maslach in Leiter 2002, 24).

Meško (2011, 29) navaja, da lahko izgorevanje na delovnem mestu posamezniku povzroči telesne težave (želodčna in trebušna obolenja, glavobole, kronično izčrpanost ipd.) in tudi duševne motnje (občutek tesnobe, težave s spanjem, otožnost ipd.), kar terja visoko ceno na delovnem mestu, saj težave lahko privedejo do resnih motenj tako v opravljanju delovnih obveznosti in nalog kot tudi v kakovosti in učinkovitosti narejenega dela. Osebe, ki izgorevajo na delovnem mestu, se običajno izmikajo delu in naredijo samo tisto, kar je neizogibno in nujno, da obdržijo svoj delovni položaj. Delu ne namenjajo velike pozornosti in vanj ne vlagajo energije. Pri delu so pogosto odsotni. Ta brezvoljnost in nezavzetost pri izgorevanju izsesa ustvarjalnost, nagnjenje k nenehnemu napredovanju in drastično prikrajša zmožnost uspešnega in učinkovitega dela ter sodelovanja s strankami in sodelavci. V podjetju težavo predstavlja delovna sila, ki ni več dovzetna za delo, ni ustvarjalna in storilna, ker posamezniki preveč izgorevajo na delovnem mestu, kar kot rezultat pripelje do upadanja tako kakovosti kot količine opravljenega dela. Vzdušje na delovnem mestu je primarni povzročitelj izgorevanja, medtem ko je neskladnost med posameznikom in njegovim delom specifičen povzročitelj. Izgorevanje je tudi strokovni problem, saj ne deluje samo na posameznika, ampak tudi na dejansko učinkovitost in uspešnost podjetja. Izgorevanje od delavca terja emocionalni, od delovnega mesta pa gospodarski davek.

## 5 PREMAGOVANJE STRESA NA DELOVNEM MESTU

Po besedah avtorice Treven (2005, 75) lahko organizacije svojim zaposlenim pomagajo nadzorovati stres zlasti z dvema metodama – z vpeljavo načrtov za kontrolo dejavnikov, ki vzbujajo stres, ter z različnimi programi, ki pripomorejo pri ohranjanju blagodejnega in kakovostnega počutja zaposlenih ter delujejo kot zaščita.

### **Preglednica 2: Strategije za zmanjševanje stresa pri zaposlenih**

<i>Namen</i>	Preventivni: zmanjšati število in/ali intenzivnost stresorjev
<i>Področje</i>	Sprememba delovnih okoliščin, tehnologije ali organizacijske sestave
<i>Osnovna predpostavka</i>	Najuspešnejši način za obvladovanje stresa je izločitev stresorja
<i>Primeri</i>	Preoblikovanje dela, spreminjanje vloge, planiranje kariere

Vir: Treven 2005, 75.

Treven (2005, 75) meni, da je cilj strategij, s katerimi v organizacijah obvladujejo dejavnike, ki vzbujajo stres pri uslužbencih, zmanjšati ali popolno odpraviti izvor stresa (stresorjev) v delovnem okolju. Uslužbenci zaznajo majhen pritisk v zvezi z določenim dejavnikom, na primer s premajhno ali preveliko obremenjenostjo vloge, značilnostmi dela in drugimi. Učinkovitost strategij podjetje doseže, če jih opravlja dosledno, na osnovi jasne ocene različnih stresorjev. Strategije so koncentrirane na prilagajanje ali preoblikovanje delovnega okolja uslužbencem.

### **Preglednica 3: Stresorji in strategije za zmanjševanje stresa pri zaposlenih**

<i>Stresorji v delovnem okolju</i>	<i>Strategije za spreminjanje delovnega okolja</i>
Vrsta zaposlitve	Prilagoditev dela
Razmejitev med delom in nedelom	Fleksibilno planiranje 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	Ustvarjanje ustreznih delovnih razmer
Nadlegovanje in nasilje na delovnem mestu	
Delovne razmere	

Vir: Treven 2005, 76.

#### **5.1 Preoblikovanje dela**

Po mnenju avtorice Treven (2005, 76) pri oblikovanju delovnih nalog v organizaciji mnogokrat ignorirajo zadovoljstvo zaposlenih pri delu in njihov motivacijski aspekt. S tem pri zaposlenih ustvarjajo stres, zato bi morali biti v organizacijah bolj pozorni na element obogatitve dela pri določanju delovnih nalog zaposlenih. Ta element se tiče predvsem izboljšanja bistvenih dejavnikov in karakteristik dela. Med bistvene dejavnike uvrščamo odgovornost, priznanje, samostojnost, možnost za uspeh, razvoj in napredovanje. Med osnovne karakteristike dela spadajo raznovrstne spretnosti in naloge, samouprava, relevantnost nalog in povratna zveza. Na zaposlene manj stresno vplivajo dela, ki imajo vključen element obogatitve delovnih nalog.

#### **5.2 Fleksibilen delovni čas**

Pojem fleksibilnega delovnega časa lahko opredelimo kot možnost, da si delavci po lastni oceni izberejo oziroma določijo svoj delovni čas znotraj predpisanih določil v podjetju. V številnih podjetjih delavci na delo prihajajo med sedmo in deveto uro zjutraj in odhajajo med tretjo in peto uro popoldne. Cilj fleksibilnega delovnega časa je, da imajo delavci več nadzora nad samim sabo v delovnem okolju ter pri izkoriščanju svojega časa (Treven 2005, 81).

Kot pravi Treven (2005, 81), so se programi za planiranje dela zelo povečali v zadnjem desetletju. Večina posameznikov upošteva splošni model, v katerem je določen standard delovnega časa znotraj določenih omejitev. Omenjeni programi so najučinkovitejši za

uslužbence, ki delo opravljajo samostojno. Pri fleksibilnem delovnem času se pojavijo težave pri delovnih opravilih, ki so medsebojno povezana ter odvisna.

Programi za planiranje fleksibilnega delovnega časa imajo nešteto ugodnih lastnosti, saj so v pomoč zaposlenim, da uspešneje izvršujejo dolžnosti, ki izvirajo iz njihovega delovnega okolja, in so pod manjšim stresnim pritiskom (Treven 2005, 82).

### 5.3 Analiza in natančna opredelitev vloge

Po besedah avtorice Treven (2005, 82) sta konflikt in negotovost vloge močno povezana z nenatančnim opisom delovnih nalog in nejasnimi navodili s strani nadrejenih. Ti lahko pomagajo stresni dejavnik znižati tako, da namesto opisov del in nalog svojim zaposlenim jasno predstavijo delovne funkcije in njihove odgovornosti.

#### Preglednica 4: Seznam funkcij svetovalca

<i>Prioriteta</i>	<i>Delovna funkcija</i>	<i>Odgovornosti</i>
1	Individualno svetovanje	Opraviti petindvajset sestankov s posamezniki na teden Biti na razpolago kot svetovalec za nujne primere enkrat na teden popoldne
2	Skupinsko svetovanje	Pomagati eni stalni skupini vsak teden Pomagati eni dodatni skupini vsak teden
5	Oblikovanje širših programov	Pripraviti dva programa na občinski ravni vsak mesec Posvetovanje s skupinami iz občine
4	Administrativno delo	Udeležiti se oddelčnega sestanka vsak teden Vzdrževanje datoteke strank Izpolnjevanje obrazcev
3	Strokovni razvoj	Udeležiti se posveta o svetovanju na podlagi primerov Udeležiti se sestanka strokovnega združenja vsak mesec Udeležiti se nacionalne konference vsako leto Brati revije in knjige

Vir: Treven 2005, 83.

Svetovalec si lahko sam sestavi seznam svojih funkcij in odgovornosti ter se potem o njih posvetuje s svojim nadrejenim. V primeru, da med njima pride do nesoglasij glede relevantnosti posamezne funkcije ali časa, ki je predviden za izpolnjevanje določenih



odgovornosti, morata mnenja koordinirati in jasno opredeliti funkcijo svetovalca, saj s tem preprečita konflikt zaradi negotovosti vloge (Treven 2005, 84).

Ena od strategij, ki prav tako znižuje stres pri zaposlenih glede njihove vloge na delovnem mestu, je analiza vloge. Ta strategija izvira iz predpostavke, da lahko najprimernejša pojasnila zagotovi posameznik, ki je za to delo zadolžen. Nadrejeni svojemu podrejenemu zastavi vprašanja o njegovem delu, nato pa se o odgovorih pogovorita. Pogovor je zaposlenemu in nadrejenemu v veliko pomoč, saj s tem bolje razumeta percepcijo drug drugega (Treven 2005, 84).

#### **5.4 Ustvarjanje ugodne delovne klime**

Kot meni Treven (2005, 87), sta lahko klima v delovnem okolju in struktura organizacije potencialen vir stresa za zaposlene na delovnem mestu. V zvezi s tema dvema dejavnikoma so predlagani vsaj trije načrti za zmanjševanje stresa pri uslužbencih, in sicer decentralizacija, participativno odločanje in izboljšanje klime v organizacijah.

V poslednjih letih organizacije, kot pravi Treven (2005, 87), širijo svojo zainteresiranost za strategije, ki stopnjujejo decentralizacijo. Osnova za proučevanje so japonske organizacije, njihovo upravljanje in načela, ki so povezana z managementom popolne kakovosti. Te strategije se navezujejo predvsem na sestavljanje delovnih skupin. Tim, ki je avtonomen, sestavlja več delovnih skupin, kar pomeni, da pripadniki tima sami izoblikujejo smotre ter postopke za njihov dosežek. Tim si razdeli vse nagrade, tako da vsi njegovi pripadniki dobijo enakopraven delež za uspešno opravljeno delo.

Participativno odločanje obsega izdelovanje komunikacijskih kanalov in sistemov v organizaciji ter dopušča, da se zaposleni priključijo v postopek ustvarjanja relevantnih odločitev. Tako se dokopljejo do več podatkov, kar deluje na izboljšanje njihovega občutka moči in nadzora ter zmanjšanje stresa in negotovosti v delovnem okolju. To odločevanje v organizacijah poteka po dveh metodah, in sicer formalni in neformalni. Sindikati so primer formalne metode, medtem ko neformalna metoda uslužbencem omogoča, da vplivajo na odločitve na nekoliko manj strukturiran način, na primer s podajanjem zamisli na sestankih (Treven 2005, 88).

Treven (2005, 89) poudarja, da imajo v številnih organizacijah neprimerno, nefleksibilno in brezosebno ozračje, ki je rezultat strogih odnosov in formaliziranih stopenj med zaposlenimi. V takšnih organizacijah bi morali vpeljati bolj prijazno in decentralizirano sestavo, participativno odločanje ter komunikacijske pretoke, ki bi se odvijali od nižjih stopenj odločanja k višjim.

Kot navaja Treven (2005, 89), morajo organizacije vsaj enkrat na leto preveriti, kakšna je organizacijska klima. Ključnega pomena je, da v rednih časovnih etapah ugotovijo mnenja

zaposlenih o posameznih delovnih značilnostih, katere se jim zdijo najbolj pomembne in katere manj ter kako so zadovoljni s politiko organizacije. Šele potem lahko v organizacijah ustvarijo primerjave po letih in izoblikujejo ustrezne predpise in pravila. Kot je razvidno iz prakse, je za preverjanje organizacijske klime najustrežnejše uporabiti vprašalnike, na katerih so napisane trditve, posameznik, ki na vprašalnik odgovarja, pa izraža svoje občutke in doživljanje tako, da označi raven strinjanja z napisano trditvijo. Ko so vprašalniki rešeni, v organizacijah rezultate analizirajo in nato poročila posredujejo zaposlenim.

## **5.5 Načrtovanje in razvijanje kariere**

Kot pravi Treven (2005, 89), je za zniževanje stresa pri zaposlenih relevantno tudi planiranje in razvijanje kariere. Gre za načrtovano ali nenačrtovano zaporedje dejavnosti in del, ki zajemajo dejavnike napredovanja, samouresničevanja in osebnega razvoja v definiranem času. Napredovanje posameznikove poklicne poti je povezano z aktivnostmi, ki jih posameznik naredi sam ali s pomočjo drugih posameznikov. Organizacije morajo načrtovanju in razvijanju kariere poklanjati posebno pozornost. S tem lahko povečajo kakovost in količino narejenega dela ter pripravljenost za sodelovanje, zniža pa se tudi število odpovedi delovnega razmerja.

Po besedah avtorice Treven (2005, 89) lahko stres pri uslužbencih povzročajo tudi slabe oziroma majhne možnosti za razvoj kariere v organizaciji. Po tem takem je pristojnost managementa, da spodbuja pobude za razvoj kariere posameznikov in daje priložnosti, da zaposleni sami delujejo v želeni smeri. Da bi zaposleni učinkovito načrtovali svojo kariero, morajo najprej presoditi, kakšne so njihove potrebe, izkušnje, sposobnosti, znanje in ustvarjalnost.

## **5.6 Delovne razmere**

Med stresne dejavnike uvrščamo vibracije, hrup, prah, nevarne snovi, neugodno toplotno okolje in svetlobo. Za izboljšanje delovnih razmer lahko organizacija vpelje dve skupini strategij. Prva strategija zajema razne načine ureditve delovnih pogojev, na primer zmanjševanje hrupa, ravnovesje toplote in svetlobe. V prvo skupino uvrščamo tudi zaščito posameznikov pred posameznimi stresorji (npr. uporaba čepkov za ušesa ali zatemnjenih očal). Ta skupina vključuje tudi strategije za spreminjanje delovnih procesov. Primeri teh strategij so lahko povečanje števila (krajših) odmorov med delom, odrekanje zahtevam kodeksa oblačenja in podobno (Treven 2005, 92).

Treven (2005, 92) je v svoji knjigi zapisala, da je druga skupina za oblikovanje delovnih razmer zasnovana na osnovi proučevanja posameznika na delovnem mestu, saj je ta najboljši izvor informacij o tem, kako razmere izboljšati, da ne bi povzročale stresa pri zaposlenih. Strategije zato stremijo k rabi strokovnega znanja, da organizacija s tem pridobiva ideje in

rešitve za ustvarjanje boljših delovnih razmer, ki so vir stresa za zaposlene. Organizacije lahko sestavijo delovne skupine, v katerih imajo zaposleni možnost razpravljati o tistih dejavnikih delovnega okolja, ki jih občutijo in zaznavajo kot stresne, in nato izoblikovati zamisli ter predloge za njihovo uravnoteženje.

## **6 ANALIZA RAZISKAVE O STRESU NA DELOVNEM MESTU**

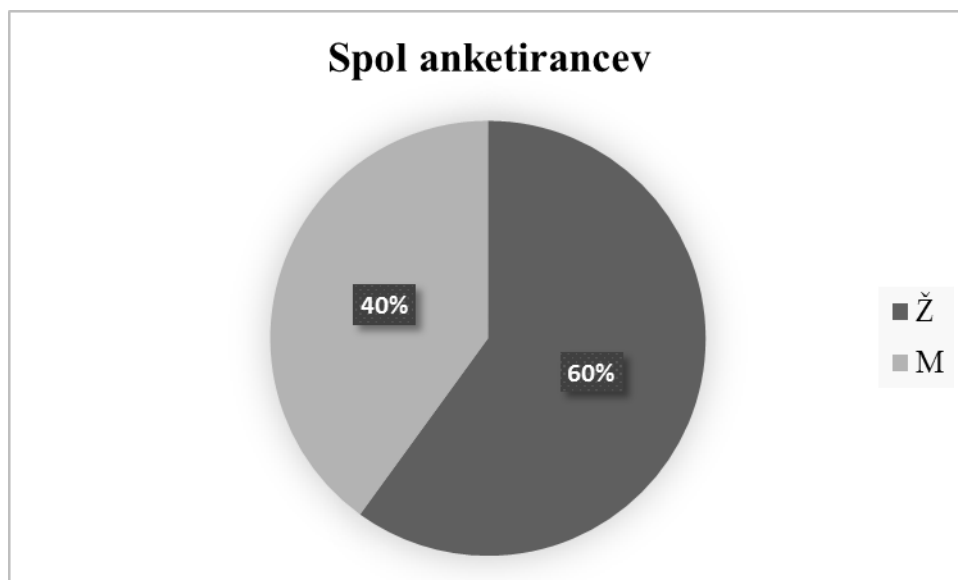
Raziskava temelji na predstavitvi in interpretiranju rezultatov, ki so bili pridobljeni s pomočjo anketnega vprašalnika, s katerim smo ugotavljali navzočnost stresa na izbranem bencinskem servisu. Anketirani kot ciljna skupina so bili vsi zaposleni na izbranem bencinskem servisu.

### **6.1 Izvedba ankete**

V februarju 2017 smo izvedli anketo o stresu in vzrokih stresa na delovnem mestu na izbranem bencinskem servisu. Anketni vprašalnik je bil anonimen. Pridobljene podatke smo računalniško obdelali v programu Excel. Rezultate, ki so prikazani v nadaljevanju, je bilo treba analizirati in interpretirati.

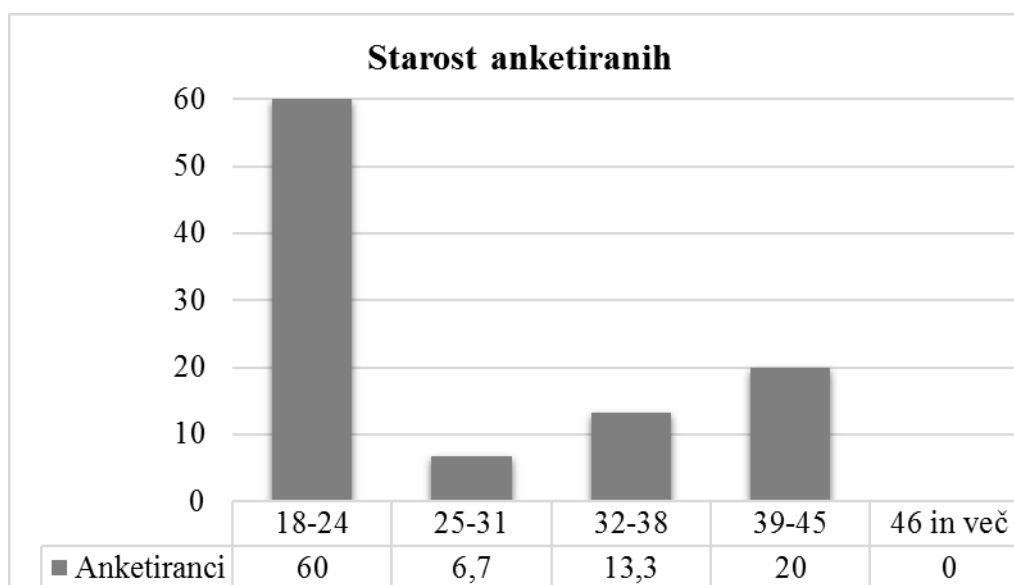
V empiričnem delu smo uporabili metodo zbiranja podatkov z anketnim vprašalnikom, ki je bil sestavljen iz 12 vprašanj, ki so bila jasna in preprosta ter zaprtega tipa. Anketni vprašalnik (Priloga 1) smo oblikovali na spletni strani [mojaanketa.si](http://mojaanketa.si) in ga prek povezave posredovali zaposlenim na izbranem bencinskem servisu. Anketni vprašalnik je vseboval splošni in strokovni del. Splošni del je vseboval demografske podatke anketirancev, in sicer spol, starost, vrsto izobrazbe in vrsto delovnega razmerja. V strokovnem delu smo se osredotočili na zadovoljstvo zaposlenih z delom, časovno opravljanje dela, dnevni obseg opravljenega dela, tedenski obseg opravljenega dela, navzočnost simptomov stresa na delovnem mestu, povzročitelje stresa na delovnem mestu in dejavnike, ki bi vplivali na zmanjšanje stresa na delovnem mestu. Anketni vprašalnik je rešilo vseh 15 zaposlenih na izbranem bencinskem servisu.

## 6.2 Rezultati raziskave in interpretacija



Slika 1: Spol anketirancev

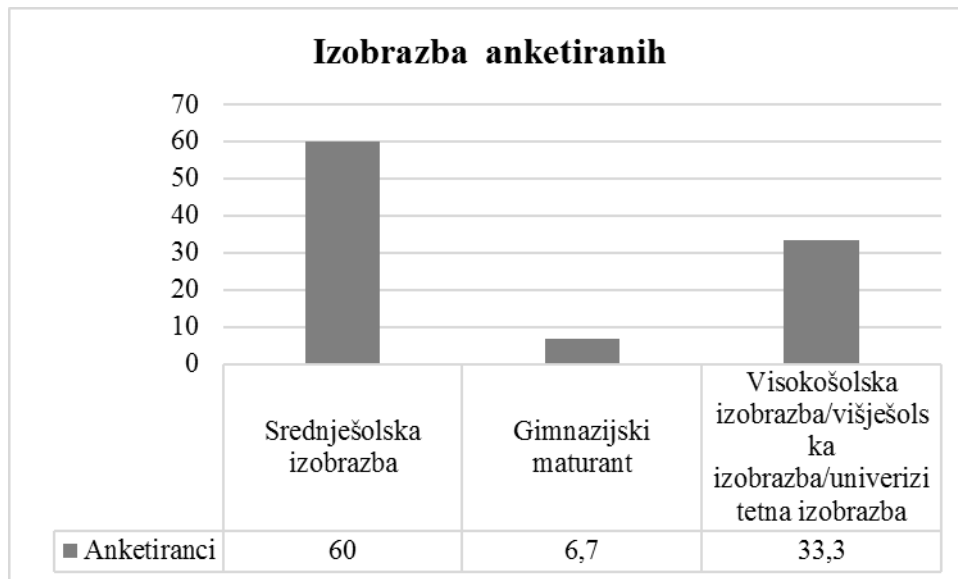
Iz slike 1 je razvidno, da je v raziskavi sodelovalo 60 % anketirancev ženskega in 40 % moškega spola. Vsi so zaposleni na izbranem bencinskem servisu.



Slika 2: Struktura anketiranih po starosti (v %)

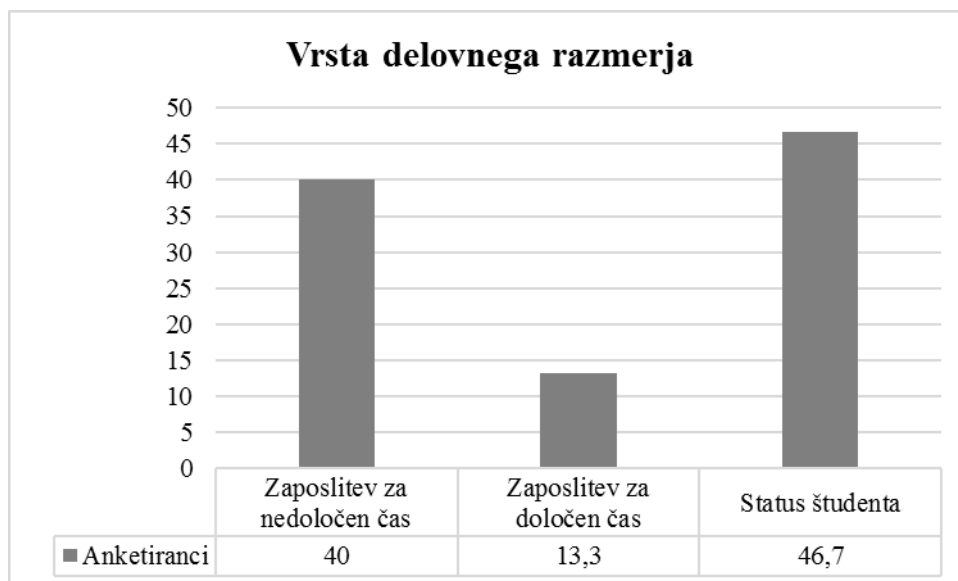
Slika 2 prikazuje, da je na izbranem bencinskem servisu večina zaposlenih stara 18–24 let, kar predstavlja 60 % vseh anketiranih. Sledi starostna skupina 39–45 let, ki predstavlja 20 % anketiranih, 13,3 % pa predstavlja zaposlene, ki so stari 32–38 let. Le 6,7 % anketiranih je starih 25–31 let, medtem ko v starostni skupini 46 let in več na izbranem bencinskem servisu ni zaposlenih. Po tem lahko sklepamo, da večina zaposlenih spada med mlajšo populacijo in

populacijo srednjih let. To je za organizacijo pozitivno, saj si morajo tudi mladi nabirati delovne izkušnje in navade, ki jim bodo prišle prav v prihodnosti.



**Slika 3: Struktura anketirancev po stopnji izobrazbe (v %)**

Iz slike 3 lahko razberemo, da med zaposlenimi prevladuje srednješolska izobrazba, ki jo ima 60 % anketiranih, 33,3 % ima višjo ali univerzitetno izobrazbo, 6,7 % anketiranih pa je še gimnazijskih maturantov, iz česar lahko sklepamo, da se še izobražujejo. Na anketo ni odgovarjal nihče z osnovnošolsko izobrazbo, magisterijem ali doktoratom.



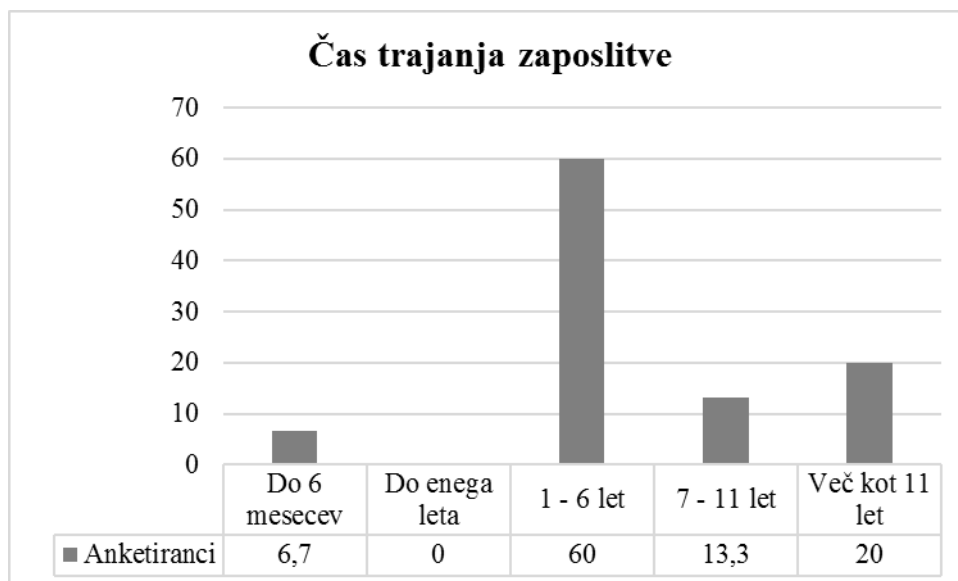
**Slika 4: Vrsta delovnega razmerja anketirancev (v %)**

Največ zaposlenih ima status študenta, in sicer 46,7 %, sledi 40 % anketiranih, ki imajo zaposlitev za nedoločen čas ter 13,3 % anketiranih, ki imajo zaposlitev za določen čas, kot prikazuje slika 4. Na izbranem bencinskem servisu v veliki meri zaposlujejo študente preko študentskega servisa, kjer si lahko pridobijo izkušnje in kasneje morebitno možnost zaposlitve za določen ali nedoločen čas.



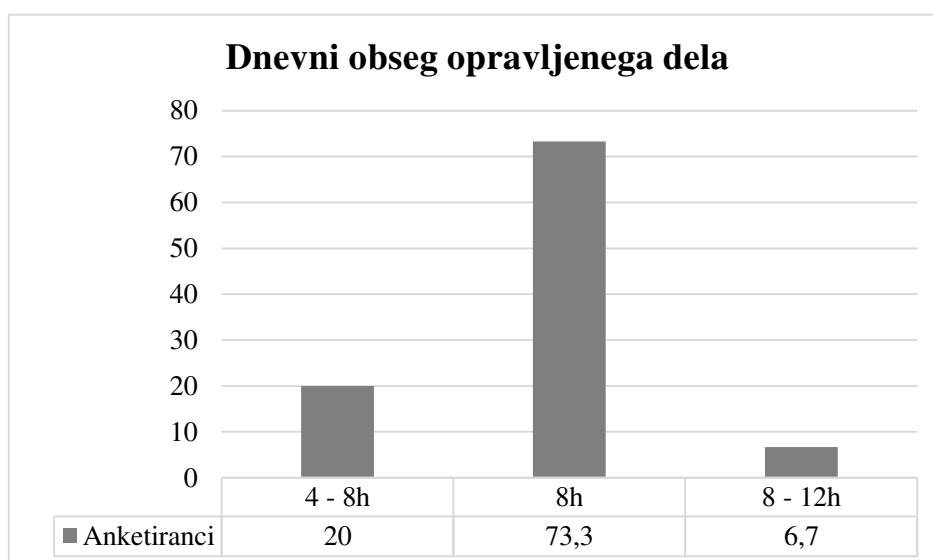
**Slika 5: Zadovoljstvo anketirancev z delom (v %)**

Kar 86,7 % anketiranih, ki so zaposleni na izbranem bencinskem servisu, je zadovoljnih s svojim delom, kot prikazuje slika 5. Zaposleni, ki so zelo zadovoljni s svojim delom, predstavljajo le 13,3 % anketiranih, medtem ko s svojim delom ni nezadovoljen nobeden od zaposlenih na izbranem bencinskem servisu.



**Slika 6: Čas trajanja zaposlitve anketiranih (v %)**

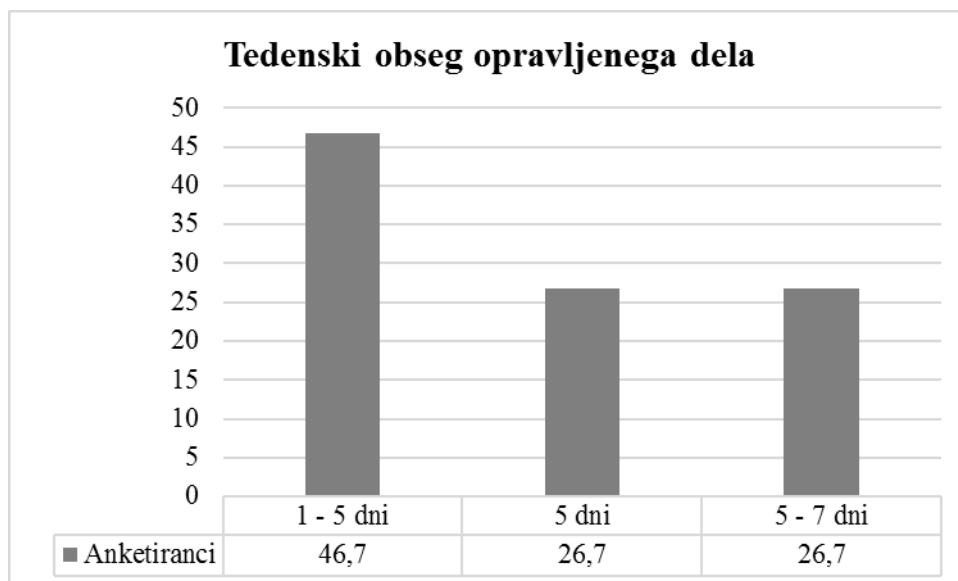
Iz slike 6 je razvidno, da je 60 % anketiranih na izbranem bencinskem servisu zaposlenih 1–6 let. Več kot 11 let je zaposlenih 20 % anketiranih, 13,33 % pa 7–11 let. Pol leta je zaposlenih 6,7 % anketiranih, nobeden od anketirancev pa na izbranem bencinskem servisu ni zaposlen manj kot eno leto.



**Slika 7: Dnevni obseg opravljenega dela anketiranih (v %)**

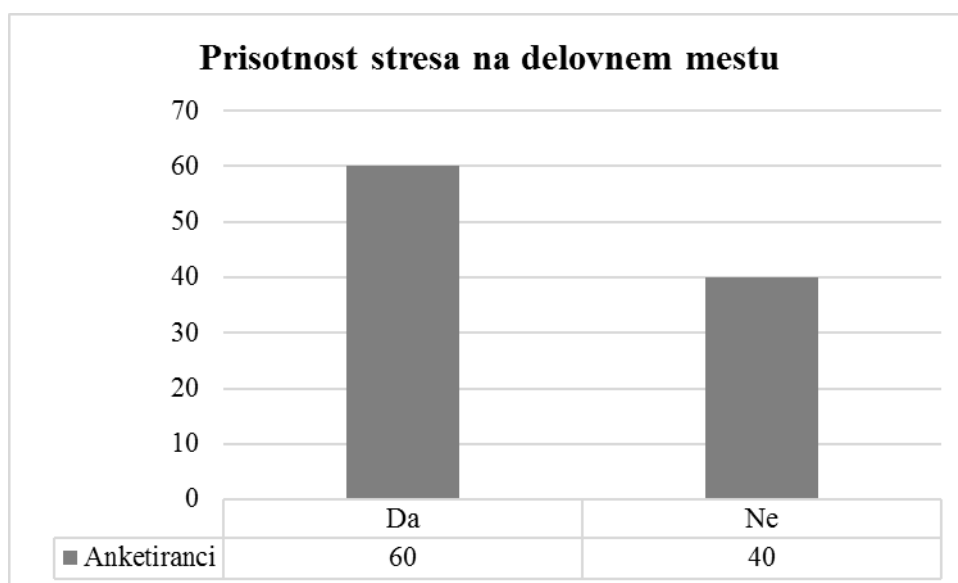
Dnevni obseg opravljenega dela na izbranem bencinskem servisu za večino zaposlenih predstavlja 8 ur, in sicer za 73,3 % anketiranih, 20 % opravlja svoje delo 4–8 ur in 6,7 % anketirancev 8–12 ur, kot lahko razberemo iz slike 7.





**Slika 8: Tedenski obseg opravljenega dela anketiranih (v %)**

Slika 8 prikazuje, da 46,7 % anketiranih dela 1–5 dni v tednu, 26,7 % oseb dela 5–7 dni v tednu ter prav tako 26,7 % 5 dni v tednu.



**Slika 9: Prisotnost stresa na delovnem mestu anketiranih (v %)**

Pri tem vprašanju so se morali anketiranci opredeliti, ali so na svojem delovnem mestu pod stresom. Slika 9 kaže, da 60 % zaposlenih na izbranem bencinskem servisu meni, da so na svojem delovnem mestu in okolju pod stresom, medtem ko jih 40 % meni, da na delovnem mestu niso pod stresom.

**Preglednica 5: Simptomi stresa na delovnem mestu**

<i>Simptomi stresa na delovnem mestu</i>	<i>DA</i>	<i>NE</i>
Bolečine v prsih ali pri srcu	33,3 %	66,7 %
Stalni občutek razdraženosti ali vznemirjenosti	33,3 %	66,7 %
Pomanjkanje energije ali izbruh energije, ki mu sledi depresija	13,3 %	86,7 %
Zmanjšan ali povečan tek	53,3 %	46,7 %
Izbruhi nekontrolirane jeze	26,7 %	73,3 %
Pomanjkanje koncentracije	86,7 %	13,3 %
Telesna slabost	26,7 %	73,3 %
Pogosta otožnost	26,7 %	73,3 %
Bolečine v spodnjem delu hrbta, v vratu in ramenih	60,0 %	40,0 %
Neprestan strah	6,7 %	93,3 %
Hitro bitje srca	13,3 %	86,7 %
Slabosti v želodcu	20,0 %	80,0 %
Občutek manjvrednosti	20,0 %	80,0 %
Težave s preveliko ali premajhno obremenjenostjo	40,0 %	60,0 %
Težave pri odločanju	33,3 %	66,7 %

Preglednica 6 prikazuje simptome stresa na delovnem mestu, kjer so anketirani označili, ali so že imeli katere od naštetih simptomov v zadnjih 12 mesecih. Več kot polovica anketiranih ni imela simptomov, kot so bolečine v prsih ali pri srcu in stalni občutek razdraženosti ali vznemirjenosti, kar se v obeh primerih kaže v 66,7 %, medtem ko sta simptoma prisotna pri 33,3 % anketiranih. Večini zaposlenim ne primanjkuje energije in se ne spopada z depresijo (86,7 %). Težave z zmanjšanim ali povečanim tekom ima 53,3 % anketiranih, medtem ko težav z izbruhi nekontrolirane jeze nima 73,3 % zaposlenih na izbranem bencinskem servisu. Skoraj večina zaposlenih se na svojem delovnem mestu spopada s pomanjkanjem koncentracije, kar se kaže v 86,7 %. S telesno slabostjo in pogosto otožnostjo se v obeh primerih ne srečuje 73,3 % anketiranih, ima pa 60,0 % anketiranih težave z bolečinami v spodnjem delu hrbta, vratu in ramenih. Kot kaže, so zaposleni na bencinskem servisu dokaj samozavestni, saj nimajo težav z neprestanim strahom, kar potrjuje 93,3 % anketiranih. Hitro bitje srca ne povzroča težav več kot polovici zaposlenih (86,7 %). S slabostmi v želodcu in občutkom manjvrednosti se v obeh primerih ne sooča 80,0 % anketiranih. Prav tako več kot polovica zaposlenih na izbranem bencinskem servisu nima težav s preveliko ali premajhno obremenjenostjo, kar potrjuje 60,0 % anketiranih. 66,7 % anketirancev tudi potrjuje, da nimajo težav pri odločanju.

**Preglednica 6: Dejavniki stresa na delovnem mestu**

<i>Dejavniki stresa na delovnem mestu</i>	<i>Nikoli</i>	<i>Občasno</i>	<i>Pogosto</i>	<i>Zelo pogosto</i>	<i>Vedno</i>
Nejasen opis delovnih nalog	33,3 %	46,7 %	6,7 %	13,3 %	0,0 %
Velika odgovornost	20,0 %	20,0 %	40,0 %	20,0 %	0,0 %
Nerazumevanje s sodelavci	46,7 %	33,3 %	0,0 %	13,3 %	6,7 %
Nerazumevanje z nadrejenimi	40,0 %	26,7 %	13,3 %	6,7 %	13,3 %
Nezadovoljivo plačilo	20,0 %	20,0 %	33,3 %	20,0 %	6,7 %
Premalo odmora in počitka	13,3 %	13,3 %	46,7 %	13,3 %	13,3 %
Nezmožnost napredovanja	40,0 %	13,3 %	13,3 %	20,0 %	13,3 %
Nestalnost delovnih mest	46,7 %	20,0 %	13,3 %	6,7 %	13,3 %
Izmensko delo	6,7 %	20,0 %	46,7 %	13,3 %	13,3 %
Vrsta zaposlitve	53,3 %	20,0 %	20,0 %	0,0 %	6,7 %
Prevelika obremenjenost	20,0 %	26,7 %	20,0 %	26,7 %	6,7 %
Nerazreševanje konfliktov	40,0 %	40,0 %	0,0 %	20,0 %	0,0 %
Nenehno menjavanje delovnih zahtev in standardov	53,3 %	13,3 %	13,3 %	6,7 %	13,3 %
Slabo klimatizirani delovni prostori	26,7 %	26,7 %	33,3 %	13,3 %	0,0 %
Malo stikov s sodelavci na delovnem mestu	46,7 %	40,0 %	6,7 %	6,7 %	0,0 %

V preglednici 7 lahko vidimo dejavnike stresa na delovnem mestu, s katerimi se zaposleni na izbranem bencinskem servisu redkeje ali pogosteje srečujejo. Anketiranci so v tem delu s pomočjo petstopenjske lestvice označili, s katerimi dejavniki stresa se na delovnem mestu srečujejo občasno, pogosto, vedno ali nikoli.

Kot smo omenili tudi v teoretičnem delu, je eden od vzrokov za stres na delovnem mestu nejasen opis delovnih nalog. Ta dejavnik občasno (46,7 %) in zelo pogosto (13,3 %) ustvarja stres med zaposlenimi na delovnem mestu na izbranem bencinskem servisu. Za anketirane velika odgovornost predstavlja pogosto dejavnik stresa na delovnem mestu (40,0 %), za 20 % anketiranih pa zelo pogosto. Kot kaže, se zaposleni med sabo razumejo, saj se v veliki meri strinjajo, da nerazumevanje med sodelavci na delovnem mestu nikoli ne ustvarja stresa, kar potrjuje 46,7 %, vendar tako kot v vsakem podjetju lahko pride do trenj, zato na 33,3 % anketiranih ta dejavnik občasno vpliva stresno, na 13,33 % anketiranih zelo pogosto in 6,7 % vedno. Nerazumevanje z nadrejenimi nikoli ne vpliva na stres na delovnem mestu na 40,0 % anketiranih, medtem ko občasno na 26,7 %, vedno pa na 13,33 % anketiranih Pogosto pride do stresa zaradi nezadovoljivega plačila, kar potrjuje 33,3 % anketiranih, premalo počitka in

odmora pa lahko pripelje do utrujenosti in manjše učinkovitosti, saj pogosto ustvarja stres pri 46,7% anketiranih zaposlenih na izbranem bencinskem servisu. Nezmožnost napredovanja (v 40 %) ter prav tako nestalnost delovnih mest (v 46,7 %) nikoli ne vplivata na ustvarjanje stresa na delovnem mestu. Več kot polovica zaposlenih meni, da izmensko delo ustvarja stres na delovnem mestu. Vrsta zaposlitve v veliki meri nikoli ne ustvarja stresa med zaposlenimi, kar potrjuje 53,3 % anketiranih., medtem ko velika obremenjenost pogosteje ustvarja stres pri zaposlenih na izbranem bencinskem servisu. Nerazrešeni konflikti občasno ustvarjajo stres pri 40,0 % zaposlenih, prav tako pri 40,0 % zaposlenih nikoli ne ustvarijo stresa na delovnem mestu. Nenehno menjavanje delovnih zahtev in standardov pri več kot polovici anketirancev (53,3 %) nikoli ne ustvari stresa, slabo klimatizirani delovni prostori pa pogosto ustvarjajo stres pri 33,3 % anketiranih, ki so zaposleni na izbranem bencinskem servisu. 46,7 % anketiranih je mnenja, da nikoli niso pod stresom zaradi pomanjkanja stikov s sodelavci na delovnem mestu, medtem ko 40,0 % anketiranih zaradi tega dejavnika občasno čuti stres na delovnem mestu na izbranem bencinskem servisu.

#### **Preglednica 7: Dejavniki za zmanjšanje stresa na delovnem mestu**

<i>Zmanjšanje stresa na delovnem mestu</i>	<i>DA</i>	<i>NE</i>
Višja plača	80,0 %	20,0 %
Razna druženja s sodelavci	80,0 %	20,0 %
Možnost napredovanja	60,0 %	40,0 %
Boljša ureditev delovnih prostorov	53,3 %	46,7 %
Več svobode pri opravljanju dela	73,3 %	26,7 %
Manjši pritiski nadrejenih	60,0 %	40,0 %
Enakomerna razporeditev delovnih nalog	80,0 %	20,0 %
Dobri medosebni odnosi	100,0 %	0,0 %
Fleksibilen delovni čas	80,0 %	20,0 %
Povečanje števila (krajših) odmorov med delom	86,7 %	13,3 %

Pri zadnjem vprašanju anketnega vprašalnika so anketiranci označili dejavnike, ki bi po njihovem mnenju zmanjšali stres na delovnem mestu na izbranem bencinskem servisu. Iz preglednice 8 je razvidno, da bi vsi naštetih dejavniki zmanjšali stres na delovnem mestu pri več kot polovici anketirancev. Anketiranci v 40,0 % menijo, da možnost napredovanja ne bi vplivala na zmanjšanje stresa na delovnem mestu. Manj kot polovica anketirancev (46,7 %) pa se ni strinjala, da bi boljše urejeni prostori zmanjšali stres na delovnem mestu, prav tako manjši pritiski nadrejenih, kar se kaže v 40,0 %. Kot lahko razberemo iz preglednice 8, so dobri medosebni odnosi najpomembnejši dejavnik za zmanjšanje stresa na delovnem mestu, kar potrjuje 100,0 % anketiranih. Med pomembnejše dejavnike lahko uvrstimo tudi višjo plačo (80,0 %), razna druženja s sodelavci (80,0 %), več svobode pri opravljanju dela (73,3 %), enakomerno razporeditev delovnih nalog (80,0 %), fleksibilen delovni čas (80,0 %) in povečanje števila (krajših) odmorov med delom (86,7 %).

### 6.3 Ugotovitve in predlogi

Kot smo ugotovili, je na izbranem bencinskem servisu zaposlenih več žensk kot moških. Med zaposlenimi prevladuje mlad kader, kar je pozitivno tako za izbran bencinski servis kot za mlade zaposlene. Prednost, da dajejo možnost zaposlitve mlajšim, je v tem, da imajo mladi veliko energije in elana, so v koraku z napredno tehnologijo ter predvsem željni delovnih izkušenj in novih znanj.

V raziskavi smo ugotovili, da ima na izbranem bencinskem servisu večina zaposlenih dokončano srednješolsko izobrazbo. Skoraj polovica zaposlenih na izbranem bencinskem servisu delo opravlja preko študentskega servisa in so lahko zaposleni za določen in nedoločen čas kakšen dan prosti in si vzamejo čas za počitek.

Med zaposlenimi prevladuje delovna doba 1–6 let, medtem ko je tedenski obseg opravljenega dela pri večini 5 ali 5–7 dni. Dnevni obseg opravljenega dela je pri večini anketiranih 8 ur.

Iz podatkov, ki smo jih pridobili, smo ugotovili, da večina zaposlenih meni, da so na svojem delovnem mestu pod stresom. Kot smo ugotovili, so pri zaposlenih najpogostejši simptomi stresa naslednji: zmanjšan ali povečan tek, pomanjkanje koncentracije in bolečine v spodnjem delu hrbta, v vratu in ramenih. Vodstvo bi lahko za zaposlene v zimskem času organiziralo telovadbo in razgibavanje enkrat na teden, kjer bi se zaposleni razgibali in sprostili.

Med zaposlenimi v veliki meri stres na delovnem mestu povzročajo dejavniki, kot so nezadovoljivo plačilo, premalo odmora in počitka, izmensko delo in slabo klimatizirani prostori. Ker delo na bencinskem servisu zahteva bolj kot ne delo na nogah, bi moralo vodstvo poskrbeti, da bi imeli zaposleni poleg malice še vsaj dva krajša odmora med delom (5–10 min). V tem času bi se spočili, se usedli, morda popili kavo ali čaj in si s tem nabrali energijo in novih moči za nadaljnje delo. Glede na to, da je izbran bencinski servis odprt cel dan, od zaposlenih zahteva, da opravljajo izmensko delo (zjutraj in popoldne). Ker je izmensko delo eden izmed poglavitnih vzrokov za stres na delovnem mestu, bi lahko uvedli sistem, ki bi delavcem omogočil, da bi tri dni v tednu delali npr. zjutraj, dva dni popoldne, medtem ko bi bil vikend prost. Čez ta cikel bi se menjavali vsi, da bi bilo pravično do vseh zaposlenih. Slabo klimatizirani prostori lahko pogosto povzročajo preglavice v delovnih prostorih, posledica tega pa je lahko pomanjkanje koncentracije. Tako bi morali prostore čez dan večkrat prezračiti, da bi v delovne prostore prišel svež zrak.

Dober podatek pa je, da se zaposleni med sabo razumejo, saj nerazumevanje s sodelavci ni bilo med najpomembnejšimi vzroki za stres na delovnem mestu. Komunikacija med zaposlenimi je zelo pomembna, še bolj pa so pomembni dobri medsebojni odnosi med zaposlenimi, saj to vpliva tudi na njihovo počutje in motivacijo pri delu.

K zmanjšanju stresa na delovnem mestu bi po mnenju anketiranih pripomogli višja plača, razna druženja s sodelavci, več svobode pri opravljanju dela, povečanje števila (krajših) odmorov med delom, dobri medosebni odnosi itd. Da bi se sodelavci med sabo še več družili in imeli dobre medosebne odnose, bi lahko na izbranem bencinskem servisu organizirali dogodke, kjer bi se zaposleni družili tudi izven delovnega okolja. Poleti bi lahko pripravili srečanje na prostem in različne igre, medtem ko bi pozimi lahko odšli na enodnevno smučanje. Tako bi se med sabo še bolje spoznali in se razumeli, tako na delovnem mestu kot tudi izven njega.

## 7 SKLEP

V današnjem času nas stres spremlja že povsod. Nekateri posamezniki so bolj podvrženi stresu, drugi manj. S stresom se srečujemo tako v osebnem kot tudi poklicnem življenju. Stres povzročijo stresorji, med katere lahko uvrščamo dogodke, situacije, osebe in podobno. Stresorji vzbudijo stres v posamezniku in zamajajo njegovo ravnotežje. Stres lahko na posameznika vpliva pozitivno ali negativno. Običajno imajo posamezniki težave z negativnim stresom, saj lahko posledično privede do duševnih motenj in obremenitev, medtem ko pozitivni stres vsebuje lastnosti, ki na posameznika učinkujejo ugodno.

V sodobnem času je stres na delovnem mestu zelo prisoten. Posameznik se mora zavedati, kaj so vzroki za stres na delovnem mestu. Da je posameznik pod stresom, lahko tudi kažejo simptomi, kot so pogosta otožnost, pomanjkanje energije, neprestan strah, bolečine v hrbtu in ramenih in podobno. Zaposleni, ki so na delovnem mestu pod vplivom stresa, so posledično manj produktivni, nemotivirani za delo, brezvoljni in opravljajo samo tiste delovne naloge, ki so nujno potrebne. S tem so na izgubi tudi organizacije, saj predanost delu upada, s tem pa se manjša delovna produktivnost, kar lahko negativno vpliva na uspešnost poslovanja organizacije. Zato se organizacije trudijo, da bi se zaposleni na svojem delovnem mestu počutili dobro in dobili občutek, da so prav oni zaslužni za uspešnost organizacije, saj brez njih in njihovega truda uspeha ne bi bilo mogoče doseči. Prav tako se organizacije zavedajo, kako prisoten je stres na delovnem mestu in kakšen problem predstavlja zanj in za zaposlene, zato se z različnimi strategijami trudijo zmanjšati prisotnost stresa na delu v organizaciji. Kot smo zapisali v teoretičnem delu, je nekaj strategij, s katerimi si organizacije prizadevajo zmanjšati stres na delovnem mestu preoblikovanje dela, uvedba fleksibilnega delovnega časa, ustvarjanje ugodnih delovnih razmer in podobno.

Na izbranem bencinskem servisu bi po mnenju zaposlenih stres zmanjšali predvsem s povečanjem števila (krajših) odmorov med delom, višjo plačo, raznimi druženji s sodelavci in dobrimi medosebnimi odnosi. Vodstveni delavci bi morali te predloge upoštevati in na njih graditi, saj bi s tem tudi izboljšali kakovost in količino opravljenega dela in večjo delovno produktivnost, vse to pa bi vplivalo na doseganje uspešnih poslovnih rezultatov in zmanjšanje stresa pri zaposlenih na delovnem mestu.





## LITERATURA

- Battison, T. 1999. *Premagujem stres*. Ljubljana: Državna založba Slovenije.
- Božič, M. 2003. *Stres pri delu*. Ljubljana: Narodna univerzitetna knjižnica.
- Dernovšek, M. Z., M. Gorenc, H. Jerinček in R. Tavčar. 2007. *Stres, tesnoba in depresija pri bolnikih z rakom*. Ljubljana: Narodna univerzitetna knjižnica.
- Ekonomija. 2016. *Povzročitelji stresa*. [Http://www.ekonomija.si/tag/povzrocitelji-stresa/](http://www.ekonomija.si/tag/povzrocitelji-stresa/) (9. 1. 2017).
- Luban-Plozza, B. in U. Pozzi. 1994. *V sožitju s stresom*. Ljubljana: Državna založba Slovenije.
- Maslach, C. in M. P. Leiter. 2002. *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu: kako organizacije povzročajo osebni stres in kako ga preprečiti*. Ljubljana: Educy.
- Meško, M. 2011. *Stres na delovnem mestu*. Maribor: Zavod za varnostne strategije pri Univerzi v Mariboru.
- Middleton, K. 2009. *Stres: kako se ga znebimo*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Musek, J. 1993. *Osebnost in vrednote*. Ljubljana: Educy.
- Powell, T. 1999. *Kako premagamo stres*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Selič, P. 1999. *Psihologija bolezni našega časa*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- Spielberger, C. 1985. *Stres in tesnoba*. Murska Sobota: Pomurska založba in Ljubljana: Centralni zavod za napredek gospodinjstva.
- Teržan, M. 2002. *Stres na delovnem mestu – Dobro se počutim, delo mi je v veselje*. Ljubljana: Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, Urad RS za varnost in zdravje pri delu.
- Treven, S. 2005. *Premagovanje stresa*. Ljubljana: GV Založba.
- Vesel, M. 2010. *Kaj je stres*. [Http://manuelveselstresintehnike.blogspot.si/2010/04/kaj-je-stres.html](http://manuelveselstresintehnike.blogspot.si/2010/04/kaj-je-stres.html) (7. 1. 2017).
- Young, B. 2001. *Stres v vzgoji in izobraževanju; obvladanje stresa za ravnatelje in druge vodstvene delavce v vzgoji in izobraževanju*. Ljubljana: Educy.



## **PRILOGE**

Priloga 1     Anketni vprašalnik



ANKETNI VPRAŠALNIK: Stres in vzroki stresa na delovnem mestu v izbranem podjetju

Pozdravljeni!

Sem Teja Kovač, študentka Fakultete za management Koper in v okviru svoje zaključne projektne naloge sem sestavila anketni vprašalnik na temo Stres in vzroki stresa na delovnem mestu v izbranem podjetju. Prosim vas, da mi v pomoč izpolnite anketni vprašalnik, ki je zaupne narave, kar pomeni, da zagotavlja popolno anonimnost.

Za sodelovanje in trud se vam že vnaprej iskreno zahvaljujem.

---

1. Spol (obkrožite):

- a) Ž
- b) M

2. Starost (obkrožite):

- a) 18–24
- b) 25–31
- c) 32–38
- d) 39–45
- e) 46 in več

3. Vrsta izobrazbe (obkrožite):

- a) Osnovna šola
- b) Srednja šola
- c) Gimnazijski maturant
- d) Visoka strokovna šola/višja strokovna šola/univerzitetna izobrazba
- e) Magisterij
- f) Doktorat

4. Vrsta delovnega razmerja (obkrožite):

- a) Zaposlitev za nedoločen čas
- b) Zaposlitev za določen čas
- c) Status študenta

5. Ste zadovoljni z delom, ki ga opravljate?

- a) Zelo zadovoljni
- b) Zadovoljni
- c) Nezadovoljni

6. Koliko časa že opravljate svoje delo?

- a) Do 6 mesecev

Priloga 1

- b) Do enega leta
- c) 1–6 let
- d) 7–11 let
- e) Več kot 11 let

7. Kolikšen je vaš dnevni obseg opravljenega dela?

- a) 4–8 h
- b) 8 h
- c) 8–12 h

8. Koliko dni v tednu opravljate svoje delo?

- a) 1–5 dni
- b) 5 dni
- c) 5–7 dni

9. Ali menite, da ste v svojem delovnem okolju pod stresom?

- a) Da
- b) Ne

10. Ali ste imeli v zadnjih 12 mesecih katere od spodaj naštetih simptomov (označite z X)?

<b>Stres na delovnem mestu</b>	<b>DA</b>	<b>NE</b>
Bolečine v prsih ali pri srcu		
Stalni občutek razdraženosti ali vznemirjenosti		
Pomanjkanje energije ali izbruh energije, ki mu sledi depresija		
Zmanjšan ali povečan tek		
Izbruhi nekontrolirane jeze		
Pomanjkanje koncentracije		
Telesna slabost		
Pogosta otožnost		
Bolečine v spodnjem delu hrbta, v vratu in ramenih		
Neprestan strah		
Hitro bitje srca		
Slabosti v želodcu		
Občutek manjvrednosti		
Težave s preveliko ali premajhno obremenjenostjo		
Težave pri odločanju		

11. Kateri dejavniki po vašem mnenju ustvarjajo stres na delovnem mestu v vašem podjetju? Označite z X, v kolikšni meri se strinjate s posamezno trditvijo, pri čemer pomeni 1 – nikoli, 2 – občasno, 3 – pogosto, 4 – zelo pogosto, 5 – vedno.

<b>Dejavniki stresa na delovnem mestu</b>	<b>1 nikoli</b>	<b>2 občasno</b>	<b>3 pogosto</b>	<b>4 zelo pogosto</b>	<b>5 vedno</b>
Nejasen opis delovnih nalog					
Velika odgovornost					
Nerazumevanje s sodelavci					
Nerazumevanje z nadrejenimi					
Nezadovoljivo plačilo					
Premalo odmora in počitka					
Nezmožnost napredovanja					
Nestalnost delovnih mest					
Izmensko delo					
Vrsta zaposlitve					
Prevelika obremenjenost					
Nerazreševanje konfliktov					
Nenehno menjavanje delovnih zahtev in standardov					
Slabo klimatizirani delovni prostori					
Malo stikov s sodelavci na delovnem mestu					

12. Kaj bi po vašem mnenju vplivalo na zmanjšanje stresa na vašem delovnem mestu (označite z X)?

<b>Zmanjšanje stresa na delovnem mestu</b>	<b>DA</b>	<b>NE</b>
Višja plača		
Razna druženja s sodelavci		
Možnost napredovanja		
Boljša ureditev delovnih prostorov		
Več svobode pri opravljanju dela		
Manjši pritiski nadrejenih		
Enakomerna razporeditev delovnih nalog		
Dobri medosebni odnosi		
Fleksibilen delovni čas		
Povečanje števila (krajših) odmorov med delom		

Hvala za sodelovanje in vašo pomoč.