

2017

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

ZAKLJUČNA PROJEKTNA NALOGA

ZAKLJUČNA PROJEKTNA NALOGA

MAJA MARKOČIČ

MAJA MARKOČIČ

KOPER, 2017

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

Zaključna projektna naloga

SOOČANJE S STRESOM NA DELOVNEM MESTU
V GOSTINSTVU

Maja Markočič

Koper, 2017

Mentor: viš. pred. mag. Suzana Sedmak

POVZETEK

V zaključni projektni nalogi je predstavljen problem stresa na delovnem mestu, vzroki zaradi katerega nastaja ter načini soočanja z njim. Namen zaključne naloge je bil s pomočjo primarnih virov ugotoviti, ali so zaposleni v gostinstvu izpostavljeni stresu, kako se soočajo z njim ter predlagati rešitve za odpravljanje tega. Ugotovitve kvantitativne raziskave kažejo, da je gostinstvo stresno delo, najpogostejši znaki stresa pa so predvsem nervoznost in živčnost. Večina anketirancev je s svojim odnosom s sodelavci zadovoljna. Ugotovitve kažejo tudi na veliko število preobremenjenih zaposlenih, zaradi prevelikega obsega dela, pomanjkanja kadrov, dolgih delovnikov, zahtevnih gostov ipd. Prisotnost stresa se kaže na vseh delovnih mestih, njegov vpliv pa se iz leta v leto večja zaradi prevelike obremenitve zaposlenih, zato menimo, da bi se morali zaposleni in vodstvo na ustrezne načine soočiti z njim, in tako zmanjšati negativne posledice za stres.

Ključne besede: stres, stres na delovnem mestu, soočanje s stresom, odnosi s sodelavci, gostinstvo

SUMMARY

This final project presents the problem of stress at the workplace, reasons causing stress and ways of confronting it. The purpose of this final project was to identify, by primary sources, if the employees in catering are exposed to stress, how they confront stress situations and to propose the solutions to eliminate it. The findings of the quantitative research show, that jobs in catering are stressful and the most common signs of stress are nervousness and anxiety. The findings show also a large number of overloaded employees, which is a consequence of excessive amount of work, lack of personnel, long working hours, demanding guests, etc. Stress is present among all job positions and its influence is increasing through years, due to excessive burden on employees. Therefore we believe, the employees and the management should confront it in the most effective way and in this way decrease the negative effects of stress.

Key words: stress, stress at workspace, confronting stress, employees relations, catering

UDK: 159.944.4:3.088.2(043.2)

VSEBINA

1	Uvod	1
1.1	Oprelitev obravnavanega problema in teoretičnih izhodišč.....	1
1.2	Namen in cilji zaključne projektne naloge	2
1.3	Metode za doseganje ciljev zaključne projektne naloge.....	3
1.4	Predpostavke in omejitve pri obravnavanem problemu	4
2	Stres	5
2.1	Oprelitev stresa	5
2.1.1	Pozitivni stres	6
2.1.2	Negativni stres	6
2.2	Vzroki za nastajanje stresa.....	7
2.2.1	Zunanji vzroki za stres.....	7
2.2.2	Notranji vzroki za stres.....	8
2.3	Vpliv stresa na osebnostno rast.....	10
2.3.1	Problemi	10
2.3.2	Porazi.....	10
3	Soočanje s stresom	11
3.1	Strategija soočanja s stresom	11
3.2	Obvladovanje stresa.....	15
3.3	Odpravljanje stresa	16
3.3.1	Pomiritveni refleks	17
3.3.2	Pravilno dihanje.....	17
3.3.3	Meditacija.....	18
3.3.4	Dobro spanje.....	18
4	Stres v gostinstvu	20
4.1	Značilnosti dela v gostinstvu	20
4.1.1	Opis poklica natakarja	20
4.1.2	Opis poklica kuharja.....	21
4.1.3	Opis poklica pomočnika kuharja in natakarja	22

4.2	Viri stresa pri delu v gostinstvu	22
5	Empirični del	24
5.1	Potek zbiranja podatkov	24
5.2	Prikaz rezultatov	24
5.2.1	Rezultati anketnih vprašalnikov	24
5.2.2	Rezultati kvalitativne raziskave s pomočjo metode opazovanja	31
5.3	Ugotovitve raziskav	32
6	Sklep	34
	LITERATURA IN VIRI	35
	PRILOGE	37

SLIKE

Slika 1: Struktura anketirancev po izobrazbi	25
Slika 2: Poklic anketirancev	26
Slika 3: Najpogostejši znaki za stres	27
Slika 4: Preobremenjenost na delovnem mestu.....	27
Slika 5: Ustreznost delovnega časa	28
Slika 6: Preživljanje časa z družino.....	28
Slika 7: Viri stresa s katerimi se srečujejo anketiranci na delovnem mestu	29
Slika 8: Medsebojni odnosi s sodelavci	30
Slika 9: Konflikti med zaposlenimi zaradi stresa.....	30
Slika 10: Zadovoljstvo anketirancev s svojim delovnim mestom.....	31

PREGLEDNICE

Preglednica 1: Struktura anketiranih po starosti	25
Preglednica 2: Ali bi svoje delo opisali kot stresno?.....	26
Preglednica 3: Na kakšen način se soočate s stresom?	29

1 UVOD

V uvodu smo najprej predstavili problem soočanja s stresom na delovnem mestu, navedli načine, kako ga obvladovati, predstavili vzroke, ki vodijo k stresu ter razkrivali vplive stresa na posameznika. Nato smo opredelili namen in cilje zaključne projektne naloge. Predstavili smo glavne metode, ki so bile uporabljene z namenom doseganja ciljev naloge. Na koncu pa smo navedli še predpostavke, iz katerih smo izhajali, ter omejitve, ki so določale okvir naše zaključne projektne naloge.

1.1 Opredelitev obravnavanega problema in teoretičnih izhodišč

V zaključni projektni nalogi se bomo osredotočili na problem stresa na delovnem mestu, na vzroke, zaradi katerih nastaja in kako naj se z njim soočimo. Stres se pojavlja prav na vseh delovnih mestih, njegov vpliv pa se iz leta v leto veča zaradi prevelike obremenitve zaposlenih.

Božič (2003, 17) opisuje stres kot »situacijo alarma oziroma kot stanje posameznikove psihične in fizične pripravljenosti, da se sooči z obremenitvijo, se ji prilagodi in jo obvlada«. Težko je pričakovati, da v življenju in na delovnem mestu ne bomo izpostavljeni stresu, in nesmiselno je upati, da se bo okolje do nas tako spremenilo, da do stresa ne bo prihajalo. Veliko lahko naredimo sami zase, saj je stres večinoma občutek, ki ga sami ustvarimo, vodimo in ga lahko tudi sami obvladujemo. Sami lahko zmanjšamo možnost, da bi do stresa sploh prišlo, in sicer tako, da verjamemo vase, se naučimo uspešno komunicirati, obvladovati izbruhe čustev, se zbrati in se na splošno nadzorovati ter to prenesti v svoje delovno okolje. Če se kaže povezanost med stresom in našim delom, je potrebno ukrepati tako, da poskušamo izslediti kakšno ustrežnejše delovno mesto za nas, ustvarimo pravilno delovno klimo, spremenimo svoje delo, skrbimo za to, da bo vsak dan drugačen, če je to seveda le mogoče, ne zapravljamo energije in sposobnosti z neproduktivnimi stvarmi, preskočimo vse kar je nepotrebno, se ne obremenjujemo z nepomembnimi odločitvami in ne dovolimo, da določene naloge uredijo sodelavci ali podrejeni (Božič 2003, 17).

Da bi stres obvladovali, obstaja več sprostitvenih tehnik, s katerimi zavestno sproščamo mišično napetost in dosežemo duševno mirnost. Na delovnem mestu lahko uporabljamo aktivno sproščanje mišic, pri čemer krčimo in nato sproščamo vse mišice v telesu v smeri od glave proti nogam. Če pa to na našem delovnem mestu ni mogoče storiti, lahko uporabimo tako imenovano pasivno sprostitvev, pri čemer usmerimo lasten duh na eno samo sprostitveno misel ali zvok in skušamo pozabiti vse drugo.

Popovič in Zajc (2002, 72) pravita: »Stres je večinoma posledica delovne ali čustvene preobremenitve, zato si je potrebno v spopadu z njim poiskati sredstva in načine, ki nas razbremenijo napetosti in ki nam pomagajo, da spremenimo navade.«

Najpogostejši vzroki, ki nas vodijo do stresa, so predvsem delovne zahteve, ki jih uvrščamo med najpogostejše povzročitelje stresa. Zaposlenim primanjkuje časa, saj imajo preveč dela, da bi lahko opravili vse delovne naloge v svoje zadovoljstvo in zadovoljstvo drugih v času, ki jim je dan. Stres se pojavi tudi, ko določen opis nalog ni jasen, ko so pristojnosti neopredeljene, ko je organizacija dela slaba, ko je odgovornost prevelika, ko delo ni spodbudno, ko zaposleni ne čutijo spodbude in delo ne nudi osebnostnega razvoja. Eden izmed vzrokov stresa je tudi delovni čas, in sicer nočno delo, premalo odmorov, prisilno koriščenje dopusta, izmenično delo ter pogosta menjava izmen. Ti vzroki stresno vplivajo na zaposlene, saj imajo tisti, ki delajo v izmenah, manjše možnosti vključevanja v razne oblike družbenih dejavnosti in težave z dodatnim izobraževanjem, saj takšne aktivnosti večinoma potekajo v popoldanskem in večernem času. Najpomembnejši vzrok stresa na delovnem mestu pa predstavlja predvsem pomanjkanje podpore sodelavcev in nadrejenih ali celo sovražno razpoloženje med zaposlenimi ter slaba medsebojna komunikacija.

Ko se pojavi stres pri posamezniku, to lahko slabo vpliva tudi na podjetje, v katerem so posamezniki zaposleni. Zaposleni, ki so pod stresom, ne opravljajo svojih delovnih nalog dovolj dobro, v delo ne vložijo toliko energije kot je potrebno, lahko pride tudi do odtujenosti od dela in posledično tudi do upada kakovosti dela. To pomeni, da se poveča delež izdelkov neustrezne kakovosti, delo ni opravljeno v predvidenem času, storitve so veliko slabše opravljene. Stres na delovnem mestu pomembno vpliva k povečani verjetnosti napačnih odločitev v delovnem procesu, zaradi stresa iz podjetja odhajajo zaposleni, ki ne želijo delati v takem delovnem okolju. Zaradi prevelike količine stresa, s katerim se soočajo iz dneva v dan starejši, se le-ti odločijo za predčasno upokožitev, katerih znanja in izkušnje v podjetju novi zaposleni ne morejo hitro nadomestiti. Podjetja, v katerih je stresna ogroženost velika, imajo zaradi danih dejstev slabše poslovne rezultate.

V gostinstvu se kaže stres predvsem v slabši kakovosti storitev, kar pa direktno vpliva na to, kako zadovoljni so gostje in zaposleni. Največji vzroki za nastanek stresa v gostinstvu so predvsem preveč dela za eno osebo, pomanjkanje kadra, deljeni urniki, dolgi delovniki, nizko plačilo, majhne možnosti za razvoj kariere, zahtevni gostje, slaba organizacija dela ipd.

1.2 Namen in cilji zaključne projektne naloge

Namen zaključne projektne naloge je s pomočjo primarnih virov ugotoviti, ali so zaposleni v gostinstvu izpostavljeni stresu, kako se soočajo z njim in predlagati rešitve za obvladovanje stresa.

Cilji zaključne projektne naloge so:

- proučiti strokovno literaturo v zvezi s stresom na delovnem mestu;
- v teoretičnem delu naloge predstaviti, kaj je stres, vzroke za njegov nastanek in načine soočanja z njim;
- izpeljati kvantitativno raziskavo med zaposlenimi v gostinstvu s pomočjo anketnega vprašalnika;
- izpeljati kvalitativno raziskavo z uporabo metode opazovanja;
- analizirati podatke, pridobljene s kvantitativno in kvalitativno raziskavo ter predstaviti rezultate raziskave;
- na podlagi rezultatov raziskave podati predloge in rešitve za odpravo stresa na delovnem mestu v gostinstvu.

1.3 Metode za doseganje ciljev zaključne projektne naloge

Za izdelavo zaključne projektne naloge smo uporabili tako primarne kot sekundarne vire. Pri pisanju smo si pomagali s strokovno literaturo domačih in tujih avtorjev ter uporabili različne strokovne članke v zvezi s stresom na delovnem mestu. Izvedli smo raziskavo, in sicer kvantitativno raziskavo na podlagi metode zbiranja podatkov s pomočjo anketnega vprašalnika, ki smo ga razdelili med zaposlene v petih gostilnah. Raziskava je potekala na namenskem vzorcu, saj smo pri pridobivanju podatkov potrebovali posameznike, ki so nam o proučevani zadevi dali največ podatkov. Za namenski vzorec smo določili homogene primere, ki pa so posamezne osebe s sorodnimi lastnostmi, povezane s temo proučevanja. Torej, v vsaki gostilni smo razdelili najmanj 10 anketnih vprašalnikov med zaposlene, in sicer med ženske in moške z različnimi funkcijami. Ankete smo razdelili med pet gostiln, tako da smo imeli na koncu raziskave 50 rešenih anketnih vprašalnikov. Izvedli smo tudi kvalitativno raziskavo na podlagi metode opazovanja. Metoda opazovanja spada med znanstvenoraziskovalne metode in se jo uporablja, ko hočemo opisati in pojasniti vedenje posamezne osebe v vsakdanjih situacijah in odnosih do drugih. Omenjena metoda se nam je zdela za zaključno projektno nalogo primerna, saj tudi sama delam v gostinstvu in sem tako lahko opazovala sodelavce, kako opravljajo svojo funkcijo na delovnem mestu, kako se obnašajo, ali so med njimi prisotni kakršnikoli znaki stresa, ali imajo kakšne svoje načine soočanja s stresom ter kako ga obvladajo.

1.4 Predpostavke in omejitve pri obravnavanem problemu

Predpostavke:

- predpostavljamo, da je stres prisoten med zaposlenimi v gostinstvu;
- predpostavljamo, da je vzrok za nastajanje stresa v vseh obravnavanih organizacijah podoben;
- predpostavljamo, da imajo posamezniki različne tehnike soočanja s stresom na delovnem mestu;
- predpostavljamo, da bi se stres z dobro komunikacijo in motivacijo zaposlenih na delovnem mestu zmanjšal;
- predpostavljamo, da je delo v gostinstvu stresno zaradi prevelike količine naročil, neprijaznih strank, ki obiščejo gostilno itd.

Omejili smo se na pet gostiln v Goriških brdih, kar pomeni, da so bile v raziskavo vključene le-te. Rezultatov, do katerih smo prišli s pomočjo raziskav, zato nismo mogli posploševati.

2 STRES

V tem poglavju smo najprej predstavili, kaj je stres, nato smo opisali, kateri so vzroki za nastajanje stresa, jih opredelili na zunanje in notranje vzroke, na koncu poglavja pa smo predstavili vpliv stresa na osebnostno rast.

2.1 Opredelitev stresa

Pojem stres prihaja iz latinščine in se ga uporablja že od 17. stoletja za opis nadloge, pritiska, muke in težave, v 18. in 19. stoletju pa se pomen stresa spremeni v silo, pritisk ali močan vpliv, ki funkcionira na predmet ali osebo. Danes pa stres opisujemo kot situacijo alarma oziroma kot stanje posameznikove psihične in fizične pripravljenosti, da se sooči z obremenitvijo, se ji prilagodi in jo poskuša obvladati. Obremenitve so pri tem lahko zunanje ali notranje oziroma fizične, kemične, biološke, socialne ali psihološke narave (Božič 2003, 17).

Prah (2015, 13) opisuje stres kot »stanje porušenega ravnovesja v naši notranjosti«. Stres doživljamo, ko ocenimo, da so zahteve, ki nam jih postavlja okolje ali mi sami, večje od naših zmognosti. Ko mislimo, da nam neka zahteva predstavlja grožnjo, ki ji ne moremo biti kos, doživljamo stres, v primeru, da so naše zmognosti in spretnosti večje, pa bomo na zahtevo gledali kot na izziv ali priložnost za rast (Prah 2015, 13).

Besedo stres pogosto označujemo s telesnimi simptomi, ki jih sproži povečana napetost. V določeni meri je stres povsem normalen, saj nam je v pomoč pri premagovanju izzivov iz vsakdanjika. Ko pa se stres pojavi v preveliki meri, vzbudi neprijetne odzive telesa. Ko je telo preveč časa pod stresom, se pojavijo določeni simptomi, kot so glavoboli, utrujenost, razdražljivost, napadalnost, slaba prebava, razbijanje srca, nečista koža itd. S pravilnim razmerjem med napetostjo in sproščenostjo lahko kontroliramo stres (Battison 1999, 6).

Levovnik (2014, 10) definira stres tako: »Je najpogosteje opredeljen kot fiziološki, psihološki in vedenjski odgovor posameznika, ki se poskuša prilagoditi in privaditi notranjim in zunanjim dražljajem – stresorjem.« Pod stresor uvrščamo osebo, dogodek ali predmet, katerega posameznik občuti kot stresni element in povzroči stres. Levovnik (2014, 10) ugotavlja: »Stresor lahko predstavlja vsak dejavnik (tako fizični, kemični, družbeni kot tudi psihični), ki lahko ogrozi telesno in psihično integriteto posameznika.« Stres opisujemo kot individualno doživetje, tako, da vse situacije ali dogodki niso enako stresni za vse ljudi.

V nadaljevanju prikazujemo različne vrste stresa.

2.1.1 Pozitivni stres

Stres je lahko pozitiven, saj daje osebi pobudo k delovanju, delu, h kreativnosti in k rezultatom. Pozitiven stres je lahko vsaka aktivnost, ki povzroči adaptacijske spremembe kardiorespiratornega sistema in mišičevja (Božič 2003, 20). Pozitivni stres vzpodbudi posamezno osebo k odkrivanju novih možnosti spoprijemanja z določeno situacijo in spodbudi osebno rast človeka, tako da postane odrasla in odgovorna oseba (Levovnik 2014, 14).

Za osebe, ki so pod vplivom pozitivnega stresa je značilna:

- evforičnosti, zanesljivost, vznemirjenost, velika motiviranost;
- razumevanje, pripravljenost priskočiti na pomoč, družabnost, prijaznost, ljubeznivost, občutek zadovoljstva in sreče;
- umirjenost, uravnovešenost, samozavest;
- ustvarjalnost, učinkovitost, uspešnost;
- sposobnost jasnega in racionalnega mišljenja, odločnost;
- marljivost, živahnost, vedrost, nasmejanost (Božič 2003, 20).

2.1.2 Negativni stres

Pod negativni stres pa spadajo emocionalni in psihični pritiski, šoki, ki povzročajo obolenja in so posledica kratkotrajnega stresnega vpliva ali dolgotrajne izpostavljenosti stresnim okoliščinam (Božič 2003, 20). Starc (2007, 17) ugotavlja: »Najočitnejše negativne posledice pretirane akutne stresne reakcije se kažejo na srčno-žilnem sistemu.«

Da bi normalno živeli, je malo stresa nujno potrebnega v našem življenju. Težava pa pride takrat, ko se pojavi preveč stresnih situacij, ko so preveč zgoščene, premočne ali trajajo predolgo. V takih primerih nas lahko stres popelje do nastanka različnih zdravstvenih težav (Levovnik 2014, 14).

Božič (2003, 22) navaja »tri skupine znakov, ki kažejo na preveliko izpostavljenost negativnemu stresu:

- čustveni znaki: apatija (nezadovoljnost, žalost, nezmožnost uživanja v prijetnih stvareh), anksioznost (nemir, negotovost, občutek nekoristnosti ali nespoštovanja samega sebe), razdražljivost (nezaupanje, nadutost ali polemičnost, upor ali jeza), duševna utrujenost (raztresenost, težave s koncentracijo, pomanjkanje prožnega mišljenja) in pretirana zaverovanost vase ali zavračanje samega sebe (preveč dela, nepriznavanje težav, sumničavost);
- vedenjski znaki: izogibanje (zapiranje vase, zavračanje dela, težave pri sprejemanju odgovornosti), pretiravanje (odvisnost od nikotina in alkohola, hazardne igre, seksualna promiskuiteta), težave z osebno urejenostjo (zamujanje na delo, slaba osebna higiena, neurejenost) ter težave s spoštovanjem zakonov (zadolženost, prekrški, nenadzorovano nasilno obnašanje);

- telesni znaki: pretirana skrb zaradi bolezni ali nepriznavanje bolezni, pogosta obolevnost, fizična izčrpanost, pretirana vera v samozdravljenje in zloraba zdravil ter nerazpoloženje (glavobol, nespečnost, sprememba teka, pridobivanje ali izguba teže, slabost, driska zaradi živčnosti, zaprtje, seksualne težave.«

V primeru, da se naštetih znaki pojavijo hkrati in da trajajo dalj časa, je potrebno poiskati pomoč pri zdravniku ali specialistu.

2.2 Vzroki za nastajanje stresa

Levovnik (2014, 17) ugotavlja: »Večja mera stresa je pogosto prisotna, če imajo zaposleni občutek, da imajo premalo podpore s strani nadrejenih in sodelavcev in v primerih, ko imajo premalo nadzora nad delom ali nad tem, kako se lahko soočajo z njegovimi zahtevami in pritiski.«

Vzroki za razvoj stresa na delovnem mestu se v veliki meri nanašajo na načine organizacije dela ter vodenja in upravljanja podjetja. Ker imajo tej vidiki dela izbiro škodljivega vpliva, jih imenujemo tudi s stresom povezani dejavniki tveganja (Levovnik 2014, 17).

Zaposleni med največje vzroke uvrščajo število opravljenih delovnih ur ali delovno obremenitev ter organizacijo ali negotovost zaposlitve.

Vzroki za nastajanje stresa so lahko tako zunanji kot notranji. Med zunanje vzroke za stres spadajo tisti, na katere posameznik nima vpliva, med notranje vzroke pa spadajo lastne misli.

V nadaljevanju bomo podrobneje opisali zunanje in notranje vzroke za stres.

2.2.1 Zunanji vzroki za stres

Kot smo že napisali, med zunanje vzroke spadajo vzroki, na katere posameznik ne more vplivati. Sem spadajo zahtevni nadrejeni, neprijetni sodelavci, drugačnost, zmeda in slab dan.

Zahteven nadrejeni

Zahteven nadrejeni lahko prav vsakega posameznika pripelje do stresnega položaja. Vendar pri nadrejenih ni vse tako negativno, saj ravno te iz nas lahko povlečejo le najboljše. Pogosta presoja in priganjanje nas spravita iz udobja ter lagodnosti in sta nam v pomoč, da se dvignemo na višjo raven svojih zmožnosti (Božič 2003, 23).

Neprijetni sodelavci

Naslednji izmed vzrokov za stres so neprijetni sodelavci. Nekateri so lahko posmehljivi, ravnodušni, drugi vsiljivi, tretji pa nenehno jezni. Vzrok za obnašanje takšnih oseb je pogosto

nezadovoljstvo ali nesreča v življenju (Božič 2003, 23). Da bi imeli boljše medosebne odnose s sodelavci, je potrebno najprej razumeti sebe, nato razumeti drugega človeka in ne nazadnje spoštovati ljudi. Saj tisti, ki ne spoštujejo sebe, tudi drugih niso sposobni spoštovati. Ljudje, ki nam dajejo občutek neumnosti, nevednosti, nerodnosti, nepomembnosti, nenormalnosti, pomenijo razvrednotenje. Ko pa ljudje potrdijo naše vtise, ugotovimo, da je njihovo doživljanje zelo podobno našemu (Božjak 2009, 8).⁷

Drugačnost

Nihče ne izbira sam, s kom bo prihajal v stik pri delu. Z malo dobre volje lahko sodelujemo s komerkoli, ne glede na tip osebnosti, samo sprejeti moramo drug drugega (Božič 2003, 24). Da bi komunikacija na delovnem mestu dobro potekala, je potrebno, da priznavamo drugim njihovo različnost od nas. Naše mišljenje namreč oblikuje naše izkušnje in znanje. Božjak (2009, 10) pravi: »Zavedati se moramo, da če neargumentirano kritiziramo mišljenje nekoga drugega, zmanjšujemo vrednost njegovega znanja in izkušnje.« To lahko posameznik vzame kot osebno žalitev.

Zmeda

Prav vsak posameznik se lahko znajde v obilici dela in posledica tega je zmeda. Vsak posameznik si želi na svojem delovnem mestu vsaj malo reda. Želimo si, da se stvari ne bi spreminjale, radi bi predvideli svojo prihodnost, ohranjali ravnovesje in poznali vse odgovore, ampak žal navadno ni tako. Ko pa se z zmedo sprijaznimo in se otresemo potrebe po nadzorovanju svojega okolja ali predvidimo, kako se bodo zadeve iztekale, se naučimo delati v zmedenem okolju, ne da bi to vplivalo na nas (Božič 2003, 25).

Slab dan

Vsak izmed nas je že imel kdaj slab dan, pa čeprav si še tako prizadevamo, da bi bili pri delu in v življenju dobri ter delamo vse kot običajno. Od vsakega posameznika je odvisno, ali je pripravljen slabo razpoloženje zamenjati s tistim bolj veselim in pozitivnim. Ampak najprej je potrebno znati sprejeti tudi negativne občutke, jih predelati, saj šele potem jih lahko spremenimo v pozitivna (Utrinek, 2013).

2.2.2 Notranji vzroki za stres

Lastne misli

Lastne misli razume posameznik kot vsiljive misli, ki so neprostoVOLjne, moteče in pogosto tudi odbijajoče. Velikokrat nas spravijo v stres in povzročajo hudo tesnobo. Vsak posameznik jih poskuša ignorirati, zatreti ali nevtralizirati z drugo mislijo ali dejanjem (*Obsesivno-kompulzivna motnja*, 2012).

Zaskrbljenost

Zaradi zelo hudega stresa pride do zaskrbljenosti. Ko smo zaskrbljeni, smo razdražljivi, napeti in brez energije, hitreje se razjezimo in smo nerazumno vznemirjeni, razburimo se že zaradi malenkosti. Zaradi zaskrbljenosti se veliko težje zberemo in skoncentriramo, na primer, ko bi se morali poglobiti v delo, nam misli bežijo drugam, k nejasni prihodnosti ali napakam v preteklosti (Božič 2003, 28).

Obljube

Za obljube, ki jih dajemo drugim, smo odgovorni, vendar velikokrat nekaj nepremišljeno obljublamo, prisegamo ali sklepamo dogovore, ki jih kasneje sploh ne izpolnimo. Ko nekaj nepremišljeno obljubimo drugemu, ne vedoč ali bomo sploh lahko obljubo držali ali ne, uničujemo posameznika in družbo. Obljuba je dogovor, sklenjen med dvema ali več posamezniki. Veže oba, zato je potrebno obljubo tudi izpolniti. Seveda pa obstaja tudi preklic obljube, ki mora biti obojestranski dogovor (Omejc in Železnik, 2011).

Navade

Na delu se lahko pridobi nekatere navade, tako dobre in slabe kot tudi nepotrebne in napačne. Navade so pogost vir stresa, čeprav se tega ne zavedamo, saj povzročajo stresne situacije in posledično postanejo tudi naša življenja počasi stresna. Vsak izmed nas bi moral premisliti o tem, kakšno dejanje bi lahko spremenil ali izločil iz ustaljenega delavnika, saj je le naš običaj ali pa običaj delovnega kolektiva, ki pa na nas vpliva stresno in onemogoča večje zadovoljstvo, čeprav se tega ne zavedamo (Božič 2003, 30).

Neorganiziranost

Neorganizirane osebe, ki imajo razmetane mize v pisarnah, porabijo veliko časa, tako svojega kot tudi tujega, ko poskušajo dobiti datoteke, telefonske številke in različna imena. Z ostajanjem v službi čez noč skušajo vse to nadomestiti, vendar jim nikoli ne uspe obdelati vsega. Da bi se izognili neorganiziranosti, bi morali imeti pri sebi le tisto, s čimer se ukvarjamo. Z redom pa ne smemo preveč pretiravati, saj lahko postanemo tako redoljubni, da ne bomo mogli več delati, če ne bo vsaka stvar postavljena na svoje mesto (Božič 2003, 30-31).

2.3 Vpliv stresa na osebnostno rast

Osebnostno se razvijemo, ko premagamo stres. Stres nam lahko pomaga pri osebnostni rasti, ker nam je na prisiljen način lahko v pomoč, da ne postanemo leni, delamo na sebi in se popravimo v boljšo in zrelejšo osebo.

2.3.1 Problemi

Večino ljudi problemi vodijo v stres, vendar so tudi priložnost, da postanemo še boljši. Problemi, ki nastanejo doma, imajo lahko negativne posledice na delu. Znaki za morebitna nesoglasja doma so lahko slabi odnosi s sodelavci, stalni in ponavljajoči se konflikti z nadrejenimi in podrejenimi ter nenehni občutki napetosti med sodelavci. Za večino žensk je značilno, da je služba nadaljevanje družinske vloge in zato je velika možnost, da vse družinske probleme ženske nosijo na delo in se na nekakšen način poskušajo sprostiti tako, da svojo napetost in jezo prenesejo na sodelavce (Božjak 2009, 42).

V današnjem času se prav vsi srečujemo s problemi, saj se jim ne moremo izogniti. Pojavljajo se ves čas našega življenja, pogled nanje pa je bistven za naš uspeh. Če si predstavljamo težave kot nekaj slabega, čemur bi se morali izogniti, od njih ne bomo imeli veliko koristi, če pa gledamo nanje kot na nekaj boljšega v našem življenju, lahko zelo napredujemo. Bistvo je v načinu soočanja z njimi. Poskrbeti je potrebno, da dobro razumemo problem, saj je jasno opredeljen problem že skoraj rešen. Vsak problem ima rešitev, velikokrat jih ima celo več (Božič 2003, 56).

2.3.2 Porazi

Vsak se v življenju srečuje s porazi, obžalovanji, negotovostjo, ki preplavljajo naše misli in nadzorujejo naše akcije ravnanja. Spremlja nas razočaranje, ker ne znamo sprejemati in se spreminjati. Doživimo lahko strta srca, izgube in strahove, skupaj z izdajami, ljubosumjem in slabimi spomini. Da življenje ne bo težko, moramo živeti lahkotno in razumeti razliko med stvarmi, ki jih lahko spremenimo, in stvarmi, ki jih je potrebno sprejeti.

Zmožnost sprejemanja poraza je redka, vendar ključna za uspeh. Sprejeti kritiko ali poraz ni nikoli lahko, tisti, ki pa to zmorejo, so veliko bolj uspešni. Težko si privoščimo, da bi se zmotili, saj mislimo, da mora človek biti popoln. Zaradi tega težje priznamo napake, saj bi to pomenilo, da smo slabi. Namesto, da bi preusmerili energijo k uspehu in preizkusili nove pristope in strategije, nam veliko količino čustvene energije porabi prav to, da se počutimo krive in poražene.

Bolezen današnjega časa je samoobtoževanje zaradi narejenih napak. Ločuje nas od doseganja velikih ciljev in uspeha (Božič 2003, 56-57).

3 SOOČANJE S STRESOM

V tem poglavju bomo najprej predstavili strategije, ki nam pomagajo se soočiti s stresom, sledil bo opis in nasveti za obvladovanje stresa ter za zaključek še metode in vaje, ki so nam v pomoč pri odpravljanju stresa.

3.1 Strategija soočanja s stresom

Stres je naše življenje in naše življenje je stres. Iz vsakdanjika se ne moremo stresu izogniti in ga izločiti. Ne moremo ga zdraviti, saj zdravimo samo bolezni, ki jih stres povzroči. S stresom se moramo soočiti, sprijazniti in ga poskušati čim bolj nadzorovati, obvladovati, krotiti, ublažiti in izkoristiti sebi v prid (Starc 2007, 285).

Načinov za soočanje s stresom je več. Nekateri načini so bolj ustrezni, drugi malo manj, odvisno je od situacije. Kakšen način bomo izbrali, je odvisno od tega, kako ocenimo naš problem in lastne sposobnosti, kakšno oporo imamo, v kolikšni meri smo psihično in fizično spočiti ter kako dobro smo težave reševali v preteklosti (Prah 2015, 22).

V nadaljevanju vam bomo predstavili 15 nasvetov, ki so običajni napotki za zdravo življenje.

1. *Diagnoza stresa*

Vsak posameznik mora najprej sam pri sebi ali s pomočjo drugih prepoznati, da so njegove težave in simptomi posledica stresa in da poskuša spremenit pristop do življenja. Seznaniti se mora s težavo stresa in se ga naučiti prepoznavati. Načinov za to je veliko. Najslabša izbira je iskanje pomoči na eni od psihoterapevtskih postaj za šankom, v družbi alkohola, istomišljenikov, zakajenega prostora in »psihoterapevtke« (Starc 2007, 286).

2. *Identifikacija problema in strategija reševanja problema*

Identifikacija problema v akutnem stresu je lahka, saj gre za neposredno in enostavno zvezo med stresogenim dejavnikom in stresno reakcijo, medtem ko pa je pri kroničnem stresu problem malo bolj zapleten. Od številnih problemov, ki pestijo vsakega od nas, je potrebno ugotoviti, kateri so tisti, ki nas najbolj načenjajo. Sestaviti je potrebno seznam stresogenih dejavnikov in prioritarno listo reševanja kot tudi načrt reševanja, pri čemer nam je v veliko pomoč vodenje dnevnika. Vedno pride prav vsak razgovor v družini, v krogu prijateljev ali poklicnih strokovnjakov (Starc 2007, 288).

3. *Delo in počitek*

Med delom in počitkom je potrebno poiskati pravo razmerje. Za ustrezno izrabo časa so potrebni dobro upravljanje s časom, organizacijske sposobnosti in socialna opora. To velja

tako za delo kot tudi za počitek. Na delu je najpomembnejše imeti dobre sodelavce in z njimi ohranjati dobre medsebojne odnose, med počitkom pa imeti dobre sodelavce za »prosti čas«, ki jih imenujemo socialna mreža, v katero spadajo družina, prijatelji in znanci (Starc 2007, 288).

Tako kot zdrava prehrana in ustrezno gibanje, je tudi prava mera počitka zelo pomembna za naše zdravje. Če bomo počitek izpustili, bo nastopila utrujenost, ki pa je povezana z motivacijo posameznika in sposobnostjo za opravljanje nalog (Božjak 2009, 36).

Delo in počitek se morata izmenjevati, lahko tudi ciklično, kot potekajo večinoma vsi procesi v naravi. Najpomembnejše so dnevne, tedenske, mesečne in sezonske »dekompresije« v obliki kratkih dnevnih počitkov, kot so hoja namesto kave, neposlovna kosila, večerni sprehod, sprehod s psom itd., počitek čez vikend in večkrat letno krajše počitnice (Starc 2007, 289-290).

4. *Redna in zmerna aerobna telesna aktivnost*

Najpomembnejša tehnika v programu antistresnega delovanja je redna in zmerna aerobna telesna aktivnost, saj ima veliko ugodnih učinkov na zdravje, kot je nadzorovanje telesne teže, zmanjšuje vse konvencionalne dejavnike tveganja za bolezni kot so sladkorna bolezen, kajenje, debelost itd., zmanjšuje tveganje za nastanek nekaterih oblik raka ter vpliva na dobro telesno počutje. S pomočjo aerobne aktivnosti izboljšujemo telesno in duševno zmogljivost, pokurimo pa tudi stresne hormone, ki jih v času nastajanja stresa nismo mogli ali smeli uporabiti in ki lahko v telesu slabo delujejo na zdravje. Telesna aktivnost pa tudi izboljšuje zmožnost za soočanje s stresom in je namenjena posameznikom vseh starosti (Starc 2007, 293).

Telesne aktivnosti so lahko zelo zabavne, izbira med njimi pa je zelo velika. Po desetminutni neprekinjeni vadbi se že začne izločati veliko adrenalina, ki vzbuja občutek sreče. Če bomo redno izvajali vaje, nam bodo pomagale pri različni odpravi stresa (Battison 1999, 32).

5. *Tehnike relaksacije, meditacije, vizualizacije in imaginacije*

Za sprostitvene tehnike, tehnike meditacije, vizualizacije in imaginacije si je potrebno vzeti čas, saj imajo znanstveno dokazane ugodne učinke na telo, možgane in zdravje. Bistvo teh tehnik so postopna in globoka sprostitve mišic, upočasnjeno in ritmično dihanje, umiritev misli, uskladitev duše in telesa, vizualizacija oz. imaginacija in uporaba različnih formul (beseda, zvok, fraze, misli, gibi), ki zelo dobro vplivajo na možgane in pozitivno naravnost (Starc 2007, 292-293).

Dejavnosti, ki sproščajo, so lahko zelo raznolike, vse pa morajo imeti enak namen, to je zmanjšanje napetosti. Da bi odpravili občutek napetosti, sta najbolj uporabni dve tehniki, to

sta sproščanje mišic in samoprepričevanje, ki imata to prednost, da ne vzbujata pozornosti med drugimi ljudmi. Tehnika sproščanja mišic nam omogoča nadzor nad dihanjem in delovanjem hotnih mišic udov in trupa, pri samoprepričevanju pa odstranimo iz uma vse misli, ki povzročajo stres, preslepimo telo, da je vse v najlepšem redu in tako dosežemo sproščenost (Battison 1999, 52).

6. *Druge oblike sproščanja telesa in duha*

Med druge načine sproščanja in življenjskih radosti, ki si jih vsak posameznik posebej določi glede na lastne nagnjenosti, spadajo: tek, kolesarstvo, plavanje, smučanje, ples, golf, športne igre, tek na smučeh, izleti v naravo, ukvarjanje z glasbo in umetnostjo, pohodništvo, delo na vrtu ali druge oblike rekreacije in sproščanja, kot so obisk koncerta, poslušanje glasbe, ogled tekme, ribolov, gledališke predstave ali pa le masaže in savnanje.

7. *Opustitev uživanja poživil in mamil*

Mamila so vse naravne ali umetne snovi, ki zaradi svoje kemične lastnosti vplivajo na telo in njegovo delovanje. Zrak in voda sta nujno potrebna za preživetje, medtem ko so mamila in poživila tujek za naše telo in posledice njihove uporabe so lahko usodne. Mamila in poživila so snovi, ki povzročajo zasvojenost, to pomeni, da je za enak učinek potreben vedno večji odmerek mamil. Pogosto se jih uporablja za obvladovanje problemov, kot so stres, družinske napetosti ali težave v službi, ter za obvladovanje telesnih ali duševnih obremenitev. S problemi se je potrebno soočiti in ne posegati po raznih mamilih in poživilih.

8. *Predvidevanje in izogibanje stresu*

Za duševno in fizično zdravje je priporočljivo, da si vzamemo vsaj nekaj minut na dan in ne delamo ničesar. Potrebno si je vzeti čas zase, za počitek, sprostitev ali za uživanje, saj bomo le tako lahko kasneje odlično opravili svoje obveznosti. Dejavnosti, ki jih imamo radi, moramo pogosteje vključiti v svoj vsakdan, saj takrat ne razmišljamo o stresu, ampak samo uživamo (Prah 2015, 27). Stresne situacije je potrebno predvideti tako, da bo čim več planiranih dogodkov, predvidenih in predvidljivih, in čim manj neproduktivnih in presenetljivih (Starc 2007, 295).

9. *Urejen življenjski slog*

Urejen življenjski slog pomeni, da imamo redno telesno aktivnost, uživamo zdravo prehrano, socialne aktivnosti, kot je čas namenjen družini, druženje s prijatelji in znanci, ukvarjanje s hišnimi ljubljenci, zabava ali katerikoli izleti.

10. *Reprogramiranje ciljev*

Reprogramirati je treba osebne, družinske in podjetniške cilje, ki so v skladu s sposobnostjo in

z drugimi danimi okoliščinami. Cilji ne smejo biti previsoki, ampak čim bolj realni in izvedljivi (Starc 2007, 296).

11. Obrniti stres in stresno reakcijo sebi v prid

Distres je stres, ki je neprijeten in škodljiv, lahko nas obremenjuje in ohromi. Ko doživljamo distres, nas neprijetna čustva strahu, nemoči, žalosti ali jeze naredijo bolj pasivne, s čimer si zmanjšamo priložnost za uspeh. Distres pa lahko obrnemo tudi sebi v prid. Primer tega je lahko tek, s katerim spravimo vso jezo iz sebe, trema pred predstavitvijo, neprespana noč zaradi dokončne odločitve za pozitivne spremembe v življenju, srčni infarkt za spremembo življenjskega sloga, prehlad za opustitev kajenja in nerešljiv stres na delovnem mestu za zamenjavo službe (Prah 2015, 13) .

12. Pomožne substance in aparati

Sem štejemo zdravila brez recepta, prehranska dopolnila in druge raznorazne alternativne pristope. Tako zdravila kot tudi prehranska dopolnila delujejo antistresno in ugodno na zdravje. Pri nekaterih prehranskih dopolnilih lahko pride do stranskih učinkov ali pa stopijo v interakcijo z drugimi zdravili, katerih učinke krepijo ali slabijo. Posamezniki, ki se odločijo za jemanje teh učinkovin, morajo upoštevati opozorila proizvajalca in ne smejo prekoračiti priporočenih odmerkov (Starc 2007, 299).

Za blaženje stresa so nam lahko v pomoč tudi razne aparature, kot so aparature za masažo, sprostitvev in novejšje aparature, ki oddajajo stalne in zdrave biofrekvence, ki po celem telesu sprožajo in uravnavajo notranje procese in funkcije. Na takšen način se v telesu vzpostavi bioresonanca, ki omogoča proces samozdravljenja. Tako kot z masažnimi aparaturami lahko tudi s športnimi napravami (naprave za fitnes) dosežemo protistresne učinke (Starc 2007, 301).

13. Skupine za samopomoč, šola pozitivnega mišljenja, razna združenja in klubi

Omenjene skupine pridejo zelo prav predvsem v trenutkih ali obdobjih, ko nastane kriza, saj je splošno znano, da ljudje s socialno pomočjo lažje prebolijo stres in bolj optimistično gledajo v prihodnost.

14. Profesionalna pomoč

Ko se kronični stres iz začetnih simptomov spremeni v bolezen, je potrebno poiskati pomoč pri zdravniku, najprej splošnem, nato pa poiskati pomoč pri ustreznih specialistih, kot so kardiologi, psihiatri, gastroenterologi ali klinični psihologi.

15. Zdravljenje posledic kroničnega stresa

Vse somatske in mentalne posledice kroničnega stresa, ki zahtevajo zdravljenje (zvišane maščobe, sladkorna bolezen, angina pectoris, možganska kap, depresija, rak), zahtevajo zdravljenje po medicinski doktrini. Tudi tukaj pride prav večina navodil, še posebej socialna

pomoč. Približno 20 % somatskih bolnikov razvije depresijo, ki povratno negativno deluje na prognozo osnovne somatske bolezni (Starc 2007, 302).

3.2 Obvladovanje stresa

Zmeraj bolj samoumeven spremljevalec našega vsakdanjika je stresno dogajanje na vseh življenjskih področjih. Na eni strani tehtnice je vse, kar na nas deluje in sproža reakcije našega telesa, na drugi strani tehtnice pa so naše sposobnosti in druge lastnosti. Ko se tehtnica nagne v eno ali drugo stran le za malenkost, doživljamo pozitivni stres in spodbudo za delo, če pa zaniha močno, doživljamo stiske, upade nam samozavest, strah nas je ali pa se dolgočasimo. Če se to pogosto ali dolgotrajno dogaja, je ogroženo naše telo, kar pa se pokaže z bolezenskimi simptomi. Telo samo teži k ravnovesju in ga skuša doseči spontano (fizična sprostitvev, jok, smeh, kletev) (Popovič in Zajc 2002, 71).

Prvi korak, ki ga moramo narediti, da pridemo do učinkovitega obvladovanja stresa, je zavedanje o vzrokih stresa. Občasno nam je v pomoč, če stvari gledamo z nekoliko večje razdalje in se sprašujemo, zakaj v resnici sploh doživljamo stres. Ravno tako bi bilo napačno, če bi za negativni stres stresali vso krivdo na druge, saj si ga pogosto povzročamo kar sami. Večina izmed nas si velikokrat postavi določene cilje, ki pa jih ne more vedno doživeti, zanje si postavimo premalo časa ali pa si jih postavimo preveč naenkrat (Božič 2003, 33).

Težko je pričakovati, da v življenju in na delu ne bomo izpostavljeni stresu, in nelogično je upati, da se bo okolje tako spremenilo do nas, da do stresa ne bo prišlo. Veliko lahko naredimo sami zase, saj je stres večinoma občutek, ki ga izzovemo sami, ga sami vodimo in ga lahko tudi sami obvladamo. Ko bomo začeli verjeti vase, se naučili dobro komunicirati, obvladovati napade čustev, se zbrati in se na splošno nadzorovati ter prenesti to v svoje delovno okolje, bomo zelo zmanjšali možnost, da do stresa sploh ne bi prišlo (Popovič in Zajc 2002, 72).

Če se stres navezuje na naše delo, moramo ukrepati tako, da:

- si poiščemo ustrežnejše delo za nas;
- si naredimo pravilno klimo;
- spremenimo svoje delo;
- če je le mogoče, skrbimo za to, da bo vsak dan drugačen;
- ne tratimo energije in sposobnosti z neproduktivnimi stvarmi;
- gremo mimo vsega, kar je nepotrebno;
- se poskušamo ne obremenjevati z nepotrebniimi odločitvami;
- dovolimo, da nekatere obveznosti uredijo sodelavci ali podrejeni.

Da bi stres obvladovali, obstaja več sprostitvenih tehnik, s katerimi zavestno sproščamo mišično napetost in dosegamo duševno mirnost. Na delovnem mestu lahko uporabljamo aktivno sproščanje mišic, pri čemer krčimo in nato sproščamo vse mišice v telesu v smeri od

glave proti nogam, če pa to ni mogoče, uporabimo pasivno sprostitev, pri kateri usmerimo lasten duh na eno samo sprostitveno misel ali zvok in, če je le mogoče, skušamo pozabiti na vse drugo (Popovič in Zajc 2002, 72).

Stres je večinoma posledica delovne ali čustvene preobremenitve. Da bi se s stresom spopadli, je potrebno izslediti sredstva in načine, ki nas razbremenijo napetosti in so nam v pomoč, da spremenimo običaje. Pogosto poteka pogovor o boleznih, ki jih povzroča vsakdanja napetost, vendar smo premalo poučeni o načinih, kako se izogniti stresnim položajem. Naučiti se moramo, kako se spopasti s stresom. Obstaja tudi veliko posebnih tečajev in seminarjev, na katerih se lahko naučimo, kako obvladati stres in ga obrniti sebi v prid.

Popovič in Zajc (2002, 72-73) sta navedli »nekaj splošnih nasvetov za obvladovanje stresa:

- življenje jemljimo kot priložnost, izziv in spodbudo, ne pa kot obveznost, dolžnost, prisilo;
- bodimo pošteni do sebe; vse, kar smo doslej žrtvovali in storili za tiste, ki jih imamo najraje, storimo tudi zase;
- če nismo zadovoljni sami s seboj, se zaradi tega nikar ne vznemirjajmo, ampak storimo vse, kar je v naši moči, in tako mišljenje odpravimo;
- skrbimo in si prizadevajmo le za to, kar lahko obvladamo;
- svoje ambicije in sposobnosti izrabimo za doseg postavljenih ciljev;
- skušajmo ločiti delo in zasebno življenje;
- vzdržujmo redne in prijazne stike s prijatelji, ki so nam pri srcu;
- z ljudmi, ki nas vznemirjajo, spravljaajo ob živce in motijo, se skušajmo sprijazniti ali pa se jim izogniti;
- delajmo to, kar se nam osebno zdi pomembno;
- pravico imamo do zabave in prostega časa; začnimo se ukvarjati s hobiji ali športom;
- vzemimo si čas za mir in samega sebe.«

3.3 Odpravljanje stresa

Za odpravljanje stresa obstaja veliko metod. Veliko izmed njih se jih je potrebno najprej naučiti in jih šele potem redno vaditi, da postanejo nekaj vsakdanjega in utečenega. Uspeh je odvisen od naše vztrajnosti, zato nam ne bo v pomoč, če se bomo k takšnim metodam zatekli le takrat, ko bomo pod stresom ali ko ga bomo pričakovali. Čudežev ne smemo pričakovati čez noč, saj je potreben čas za učenje in utrjevanje takšnih metod. V naš vsakdan lahko prinesemo veliko aktivnosti, ki nas bodo sprostile in še okrepile. Lahko si pripravimo toplo kopel, gremo v parno kopel, savno ali bazen z masažo. Privoščimo si dolg sprehod, na katerem se naužijemo svežega zraka. Za vikend ostanimo kar doma in si zavrtimo glasbo, ki jo najraje poslušamo, preberimo kakšno zanimivo knjigo, odpravimo se v kino ali gledališče in si privoščimo večerjo v najljubši restavraciji. Med učinkovite metode za sproščanje mišic spada tudi masaža, ki pomirja duha.

Odlična priložnost za napajanje z energijo so dobro organizirane počitnice, ki naj bi trajale vsaj en teden. Vendar tudi počitnice nas lahko spravijo v stresen položaj, vzrok za to pa so letala, ki zamujajo, težave pri sporazumevanju v tujem jeziku ali pa razočaranje nad letoviščem ali hotelom, ki smo si ju predstavljali povsem drugače. Poleg tega pa imamo še slabo vreme in pokvarjen želodec zaradi drugačne prehrane. Sprememba okolja, ki bi nas morala sprostiti, se lahko spremeni v pravcato nočno moro, zato se moramo na počitnice kar najbolje pripraviti in biti pripravljeni na vse, saj si le tako prihranimo razočaranje in slabo voljo (Božič 2003, 81).

V nadaljevanju bomo predstavili nekaj metod in vaj, ki nam pomagajo pri odpravljanju stresa.

3.3.1 Pomiritveni refleksi

Za delanje antistresnih vaj delovno mesto ni ravno najprimernejši kraj, saj v pisarni pogosto nismo sami ali pa lahko vsak čas kdo vstopi. Kljub temu lahko ravno tako tudi na delovnem mestu odpravljamo stres. Upravičeni smo do pavze za kosilo ali pijačo s sodelavci, zato je tudi zaradi veliko dela nikoli ne izpustimo. Kratka pavza je možnost, da premagamo stres, napetost in razdraženost. Ko začnemo nepričakovano doživljati stres, za nekaj minut odložimo naloge in se skušajmo pomiriti s kratko vajo za sproščanje (pomiritveni refleksi), ki v nekaj sekundah tvori telesno stanje, povsem drugačno od stanja med alarmno reakcijo (Božič 2003, 82).

Vaja, ki jo lahko naredimo v službi, ko začnemo čutiti, da smo pod stresom zaradi zunanjega ali notranjega vzroka, je ta, da vizualiziramo sebe in problem, ki nas spravlja v stres. Zamislimo si, da smo skupaj s problemom v krogu. V mislih si predstavljamo še en krog, v katerega posredujemo problem tako, da bomo v enem krogu mi, v drugem pa problem. Za tem krog, v katerem je problem, zmanjšujemo toliko časa, dokler ne izgine. To ponovimo tolikokrat, dokler ne začutimo v sebi olajšanja in ne pridobimo občutka, da smo v krogu samo mi (Božič 2003, 82).

3.3.2 Pravilno dihanje

Pogosti vzroki za nepravilno dihanje so občutek nelagodja, slabo počutje in škodljivi stres. Med stresno reakcijo se spremeni tudi način dihanja, in sicer zaradi čustvenega pretresa je dihanje med stresno reakcijo pospešeno in poglobljeno.

Način dihanja izdaja naša čustva. Osebe, ki jih doleti tesnoba, dihajo veliko hitreje in zajemajo zrak med govorjenjem, medtem ko depresivne osebe pogosto globoko vzdihujejo in govorijo med izdihom (Božič 2003, 85).

Dihalnih tehnik je več, te so trebušno dihanje, barvno dihanje, izmenično dihanje skozi nos, dihanje s podaljšanim izdihom ter dihanje z zadrževanjem diha. Te tehnike so zelo preproste, saj za njihovo izvajanje ne potrebujemo ničesar, izvajamo jih kjerkoli hočemo. Osnovna tehnika za sproščanje telesne napetosti je prav dihanje, ker stimulira parasimpatični živčni

sistem. Ko se naše dihanje umiri, sprostim napetosti v telesu, s tem pa se zniža tudi tesnoba, saj telesna sprostitvev pripelje do sprostitve tudi na ostalih nivojih našega delovanja (Prah 2015, 55).

3.3.3 Meditacija

Meditacija spada med tehnike, s pomočjo katere spoznamo, da nismo svoj um in se od njega ločimo, kar pa nam omogoči opazovati, kaj se dogaja v nas in okoli nas brez občutka vpletenosti, postavi nas v vlogo opazovalca. Je tehnika, s katero pridemo v stik sami s seboj, s svojimi občutki in notranjim glasom oz. intuicijo. Popolna sproščenost telesa in duha je končni cilj meditacije, ki ga lahko dosežemo z osredotočenjem misli na eno samo abstraktno podobo, predmet ali besedo. Vpliv meditacije je predvsem zmanjševanje stresa in povečanje umskih zmožnosti. Vrednost meditacije se večja s pogostostjo uporabe, zato si jo je potrebno vključiti v vsakodnevne dejavnosti, pri čemer moramo osredotočiti čutila na eno samo nalogo (Battison 1999, 62).

Ko izvajamo meditacijo, potrebuje telo za svoje delovanje manjšo količino kisika, zato sta posledično tudi dihanje in srčni utrip upočasnjena, krvni pritisk pa se zmanjša. Pride do stanja globoke sproščenosti, ki ga lahko zaznamo z merjenjem nihajev možganskih valov. Med izvedbo meditacije dominirajo valovi alfa, ki so značilni za stanje sprostitve. (Božič 2003, 88).

3.3.4 Dobro spanje

Spanje je stanje zavesti in je nujno potrebno za normalno delovanje človeškega telesa. Med spanjem smo nedejavni in neodzivni, se ne odzivamo na okolje. Prava mera spanja je za zdravje tako pomembna kot zdrava prehrana in ustrezno gibanje. Veliko problemov izvira prav iz motenj med spanjem in budnostjo, saj vsak posameznik potrebuje reden počitek s spanjem, da lahko normalno deluje, ko je zbujen. Ljudje, ki imajo urejen življenjski ritem, imajo navadno tudi potrebo po spanju in možnost po spanju urejeno. To je ponavadi pri vseh, ki imajo normalen delovni čas. Problem pa nastane, ko je začetek dela zelo zgodaj zjutraj, saj telo potrebuje oz. si želi počitka in podaljšanje spanca, vendar se mora prisiliti, da se prebudi. Ko nam primanjkuje spanja, nastopijo določeni negativni vplivi in učinki, ki se kažejo kot telesne težave, težave s prebavo in želodcem, pogosti glavoboli in nagnjenost k prehladu (Božjak 2009, 39).

To pomeni, da je dober spanec zelo pomemben za zdravje, preživetje, dobro telesno in psihično pripravljenost. Pogost vzrok, da ne moremo spati, je stres, saj zaradi njega ponoči bedimo, se trudimo zaspati, ker nam hodijo po glavi razne skrbi zaradi veliko težav ali pa nas navdaja strah pred prihodnostjo. Znamenje škodljivega stresa so predvsem pogoste more (Božič 2003, 91).

Če želimo poskrbeti za dober spanec, moramo:

- opustiti spanec ali dremanje čez dan ali zvečer;
- čez dan se dobro razgibati;
- pred spanjem se odpovedati kofeinu (kavi, čaju, kokakoli), alkoholu in obilni večerji;
- pri spanju ohranjati določen red: pojdimo spat in vstajajmo vedno ob isti uri;
- ugasniti televizor, pred spanjem popiti kozarec toplega mleka, saj je v mleku triptofan, ki deluje uspavalno, umiti si zobe in v postelji prebrati kakšno zgodbico ali odlomek iz knjige;
- če pa nam misli kar naprej tavajo in se nočejo pomiriti, vstanimo iz postelje in si še enkrat vzemimo kozarec toplega mleka. Ko se nekoliko pomirimo, se vrnimo nazaj v posteljo in se spomnimo na kakšen prijeten dogodek, pri katerem smo se počutili popolnoma varni. V mislih si ga živo predstavljajmo in se skoncentrirajmo nanj.

4 STRES V GOSTINSTVU

V tem poglavju vam bomo predstavili značilnosti dela v gostinstvu, sledili bodo opisi poklicev natakarja, kuharja ter pomočnika kuharja in natakarja ter za zaključek še predstavitev virov stresa pri delu v gostinstvu.

4.1 Značilnosti dela v gostinstvu

Gostinstvo se s svojimi hotelskimi in restavracijskimi podjetji iz nekaterih perspektiv razlikuje od drugih gospodarskih področij. Med blagom, ki ga ponuja gostinstvo, predstavljajo živila (jedi in pijače) kot potrošne dobrine zelo velik delež. Poznamo veliko jedi, ki jih pripravimo šele po naročilu in jih ne moremo pripraviti v naprej ali jih vzeti iz skladišča kot blago v nekaterih drugih panogah. Ravno tako kot pri jedeh je tudi pri pijači, in sicer je veliko pijač, ki jih lahko pripravimo šele po naročilu, saj so hitro pokvarljive, izgubijo aromo in jih lahko hranimo le kratek čas (Metz, Grüner in Kessler 2006, 366).

Pri gostinstvu je značilno, da se pojavljajo stalne spremembe povpraševanja ob različnih časih. Gostje si želijo za zajtrk drugačno ponudbo kot za kosilo, popoldanski gostje pa imajo drugačne zahteve kot gostje, ki pridejo zvečer.

V gostinstvu je potrebno:

- upoštevati gostove želje, potrebe in zahteve;
- stalno prilagajanje spreminjajoči se tržni situaciji;
- ponudbo in z njo povezane storitve ustrezno oblikovati in prirediti;
- gastronomski obrat gospodarno voditi zaradi močne konkurence;
- pogosto prilagajanje in spreminjanje koncepta in ponudbe.

V današnjem času prevladuje v gostinstvu v celoti na gosta usmerjeno razmišljanje in delovanje, saj ima moč kupec, v našem primeru gost. Trženje v gostinstvu pomeni, da opazujemo svet z gostovega zornega kota (Metz, Grüner in Kessler 2006, 367).

Najvišji podjetniški cilj je povečanje dohodka in dobička, ki ju lahko dosežemo s podjetniškimi cilji, ki se nanašajo na gosta, in sicer rast kakovosti, povečanje zadovoljstva stranke, zmanjšanje reklamacij in krepitev ugleda. Nanašajo se tudi na zaposlene, ki jim je potrebno zagotoviti socialne enakosti, stalno delovno mesto in zadovoljstvo pri delu. In nazadnje se nanašajo tudi na podjetje s povečanjem prometa in tržnega deleža, zmanjšanjem stroškov in potreb, izboljševanje gospodarnosti, doseganje gospodarske pozicije moči, uresničevanje idej iz okoljevarstvenih idej in okoljevarstvenih načrtov ter ohranjanje in razširitev osnovne dejavnosti (Metz, Grüner in Kessler 2006, 368).

4.1.1 Opis poklica natakarja

Poklic natakar se pojavlja v vseh vrstah gostinskih obratov, največ pa v obratih za prehrano,

kot so restavracije, gostilne, okrepčevalnice, v kavarnah, slaščičarnah, barih, pa tudi v obratih za pripravo in dostavo hrane. Dobro strokovno znanje je v osnovi enako za vse gostinske obrate, izjema so lokali s specializirano ponudbo, ki zahtevajo določene naloge pri mizi gosta, kot so razkosavanje, rezanje, pripravljane solat, mešanje pijač ipd., in zahtevajo še dodatno izobrazbo. Velikega pomena je, da zna natakar tudi tuje jezike, saj je prav on prva oseba, s tisto, ki gredo v stik tako domači kot tudi tuji gostje in se pogosto pozanimajo za osnovne podatke v zvezi s hrano in pijačo, poleg tega pa tudi s turistično ponudbo kraja in okolice. Natararji morajo imeti tudi določene spretnosti in sposobnosti, kot so spretnost rok, sposobnost gledanja na daljavo in opazovanje, natančno in hitro prepoznavanje predmetov, razlikovanje barv in vonjev. Poleg tega pa mora poskrbeti tudi za čistočo, osebno urejenost, sistematično in timsko delo, nositi mora delovno obleko, ki mu je dana, ter imeti ustrezno obutev. Poleg vsega tega pa mora nuditi negovan in snažen videz. Natarar je oseba, ki mora biti odgovorna, iznajdljiva, ustvarjalna in imeti veselje za delo z gosti. Da si zapomni obraze in naročila gostov, mora imeti dober spomin. Do gostov mora imeti vljuden in prijazen odnos, nikakor pa ne domač, brez nadutega, arogantnega ali tudi ponižnega vedenja, saj ravno zaradi vedenja osebja in vzdušja v lokalu je odvisno, ali se bodo gostje vedno znova radi vračali ali ne (Opis poklicev v gostinstvu in turizmu, 2015).

Dela natararja so:

- priprava miz, namenjenih gostom: razporeditev miz in stolov, pogrinjaje in urejanje miz, priprava dekoracije, pogrinjkov, menijev ...;
- sprejemanje gostov ob prihodu v restavracijo: iskanje ustrezne mize, ponudba menijev in opis kakšnih posebnih ponudb jedi restavracije, svetovanje pri izbiri jedi in pijače...;
- prevzemanje naročil gostov, postrežba hrane in pijače, pospravljanje miz, priprava računa, obračun z gostom, zahvala za obisk.

4.1.2 Opis poklica kuharja

Kuharji delajo v različnih vrstah lokalov, namenjenih za prehranjevanje, med katere spadajo velike hotelske restavracije, gostilne, okrepčevalnice, različne specializirane restavracije, kot so kitajska, italijanska, ribja in vegetarijanska restavracija, picerija, ipd., pa tudi ladijske restavracije, planinski domovi in kuhinje izven gostinstva – vrtci, šole, bolnišnice, domovi za starejše občane, študentski in vojaški domovi, kuhinje v podjetjih ... Tako kot natararji morajo tudi kuharji nositi predpisano delovno obleko, imeti morajo pokrivalo in ustrezno obutev ter upoštevati predpise o varstvu pri delu. Hrano morajo pripraviti v skladu z načeli ohranjanja bioloških vrednosti živil in pri tem upoštevati okusnost, nasitnost ter prijeten videz jedi. Kuhar mora poznati postopek priprave hrane, pravilno ravnati z živili in kuhano hrano, poznati mora količinske normative, načrtovanje prehrane, higienske in tehnične predpise ter znati organizirati lastno delo. Pomembno je, da razlikuje barve, vonje in okuse med seboj ter ima dobre ročne spretnosti. Zraven tega pa mora biti tudi redoljuben, snažen in imeti smisel za osebno urejenost, sistematičnost pri delu, organizacijo dela ter pravilno časovno razporeditev dela. Vsak kuhar mora biti tudi odgovoren, iznajdljiv, ustvarjalen, zbran in miren pri delu ter imeti pravilen odnos do hrane. Z dobro pripravljeno jedjo bo tudi gostinski lokal pridobil

ljubezen svojih gostov, ki se bodo vedno vračali, zato so dobri kuharji neprecenljive vrednosti zanj (Opis poklicev v gostinstvu in turizmu, 2015).

Dela kuharja so:

- naročanje in prevzemanje živil in drugega blaga za pripravo hrane;
- čiščenje, priprava in toplotna obdelava živil;
- priprava in izdelava hladnih in toplih jedi ter sladic iz jedilnih listov;
- poznavanje in uporaba receptov za posamezne jedi;
- skrb za higieno in čistočo kuhinje ter skrb za ustrezno hrambo živil;
- priprava podatkov za dnevni obračun porabljenih živil, podatkov o izdanih obrokih hrane in podatkov za sprotni pregled zalog;
- sodelovanje pri pripravi in sestavljanju jedilnih listov, dnevnih menijev ter kalkulacij za posamezne obroke;
- redno spremljanje strokovnih novosti in prehrabnih smernic oz. trendov sodobnih načinov prehranjevanja in uporabo le-teh;
- smiselno razdelitev del in nalog med sodelavce ter uvajanje novih sodelavcev.

4.1.3 Opis poklica pomočnika kuharja in natarjarja

Glavna naloga pomočnika tako v kuhinji kot pri natarjarjih je opravljanje pomožnih del in nalog. Tako pomočnik kuharja opravlja pomožna dela in naloge v kuhinji v skladu z navodili glavnega kuharja, pomočnik natarjarja pa opravlja pomožna dela in naloge natarjarja, med te naloge spada pomoč pri pripravljanih delih in pospravljanju v strežbi ter pri postrežbi gostov, v skladu z navodili vodje natarjarjev (Opis poklicev v gostinstvu in turizmu, 2015).

4.2 Viri stresa pri delu v gostinstvu

Stres je prisoten prav pri vsakem poklicu, če mu ljudje niso kos. Izmensko in nočno delo sta obremenitev, ker na silo prekinjata človekov fiziološki ritem. Raziskave nam kažejo, da delavcem, ki so zaposleni v izmenah ali ponoči, primanjkuje spanca. To delo je značilno tudi za gostinstvo, saj v večini restavracij, gostiln, picerij ... pride do različnih urnikov odprtja med tednom ali za vikend. Med tednom se odprejo vrata večinoma v popoldanskih urah, medtem ko ob vikendih pride do deljenih urnikov ali pa se odprejo vrata gostiln že za kosila, npr. ob 11h. Človek že na splošno podnevi slabše spi kot ponoči, čeprav ima v svojem domu vse potrebno udobje. Pri takšnih delavcih o normalnem družinskem življenju ni mogoče govoriti, saj tisti, ki delajo v gostinstvu in imajo doma družino, nimajo veliko časa zanjo. Ravno za vikende in praznike, ko so drugi doma, morajo ti delavci delati, saj je ravno takrat največ dela, zato mora biti družina kar se da uvidevna in razumevajoča do njih. Veliko ljudi si nalaga nepotrebne naloge in se sami spravijo v stresno situacijo. Tisti, ki je mnenja, da za družino in razvedrilo nima prostega časa, si mora natančno pregledati svoj dnevni program, saj je potrebno živeti kar se da sproščeno in mirno. Večja obremenitev pa

pride takrat, ko delavec svojega delovnega mesta in njegovih pogojev za delo sploh ne mara (Lindemann 1977, 33-34).

Tako kot pri vsakem delovnem mestu je tudi v gostinstvu vključenih mnogo možnih virov stresa. Med te vire spadajo predvsem slabe delovne razmere, dolg delovnik, premalo časa oz. preveliko dela, da bi končali določene naloge v svoje dobro in v dobro drugih, za uspešno narejeno delo ni nagrade in možnosti pritožbe, veliko je odgovornosti, odločanje je samostojno, slabi odnosi s predstojniki in sodelavci lahko vsak zase ali vsi skupaj povzročajo škodljiv pritisk, nadrejeni, sodelavci ali podrejeni ne sodelujejo oz. ne nudijo podpore pri delu, delo ni spodbudno, zaposlenih ne zadovoljuje, ne čutijo nobene vzpodbude v smislu razvoja njih samih, služba je nezanesljiva, ni stalnega delovnega mesta, delo v neugodnih oz. nevarnih razmerah (veliko tveganje za poškodbe), ni priložnosti, da bi pokazali znanja oz. sposobnosti, težko sodelovanje s sodelavci ter manjša napaka ali trenuten upad pozornosti (koncentracije) na delovnem mestu ima lahko resne ali celo usodne posledice (Spielberger 1985, 25).

Stres za podjetja predstavlja visok strošek. Kot smo že omenili, se je stresu nemogoče izogniti in določena mera stresa nas lahko celo motivira, vendar ko omenjamo stres, imamo pogosto v mislih škodljiv stres, saj le-ta slabo vpliva na posameznika. Pripelje nas lahko do težav na telesnem, vedenjskem in duševnem področju, kar se lahko posredno odraža v delovni organizaciji z izgorevanjem zaposlenih, večjim številom nesreč pri delu, slabšo kakovostjo dela in podobno. Delodajalci lahko s celovito zasnovanimi programi uspešno obvladujejo stres zaposlenih in povečajo konkurenčnost delovne organizacije (Šprah in Bertonec 2012, 21).

5 EMPIRIČNI DEL

V empiričnem delu naloge so predstavljeni proces zbiranja podatkov, analiza podatkov in ugotovitve raziskave, do katerih smo prišli z anketnimi vprašalniki in metodo opazovanja oseb, ki so zaposlene v gostinstvu.

5.1 Potek zbiranja podatkov

Z namenom zbiranja podatkov o soočanju s stresom na delovnem mestu v gostinstvu smo izvedli dve raziskavi, in sicer kvantitativno raziskavo z metodo zbiranja podatkov v obliki anketnega vprašalnika ter kvalitativno raziskavo z rabo metode opazovanja.

Zbiranje podatkov s pomočjo anketnega vprašalnika je potekalo v obdobju od 11. 4. 2017 do 17. 4. 2017. Anketni vprašalnik je bil izdelan v spletni obliki, saj je bilo tako najlažje pridobiti odgovore. Poslali smo ga 50 osebam, tako ženskega kot moškega spola, ki opravljajo različne funkcije v gostinstvu. Izbrali smo pet gostiln in v vsako poslali po 10 anketnih vprašalnikov. Anketni vprašalnik smo sestavili iz 14 vprašanj, ki se navezujejo na stres zaposlenih na delovnem mestu in na ugotavljanje, ali so anketiranci na delovnem mestu podvrženi stresu in kako se soočajo z njim. Od 50 oseb, ki smo jim poslali anketni vprašalnik, ga je izpolnjenega vrnilo 36, 14 oseb ni odgovarjalo.

Kvalitativna raziskava s pomočjo metode opazovanja je ravno tako potekala v obdobju od 11. 4. 2017 do 17. 4. 2017. Potekala je tako, da smo v gostilni, kjer trenutno delam, opazovali vodjo kuhinje, dva kuharja, enega pomočnika kuharja ter dva natakarja. Opazovali smo njihovo vedenje v vsakdanjih situacijah, kako se obnašajo, ali kažejo kakšne znake stresa ter kakšen odnos poteka med njimi. Upoštevali smo tudi naše občutke glede na njihovo vedenje do nas in odnose med nami. Vse ugotovitve smo si tudi sproti zapisovali.

5.2 Prikaz rezultatov

V tem poglavju bodo prikazani rezultati, ki smo jih pridobili s pomočjo anketnih vprašalnikov in metode opazovanja.

5.2.1 Rezultati anketnih vprašalnikov

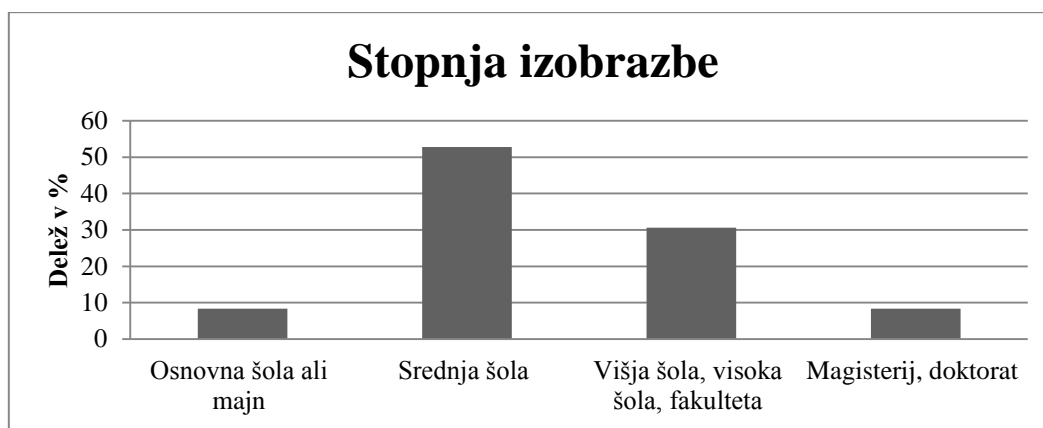
Na podlagi 36 odgovorjenih anketnih vprašalnikov smo analizirali odgovore anketirancev po posameznih vprašanjih. V anketo smo vključili zaposlene, stare med 20 in 60 let, v različnih gostilnah z različnimi funkcijami (kuhar, natakar, vodja ...).

V spodnji tabeli je prikazano, da je bil največji delež anketiranih starih od 21 do 30 let (58 %), sledi mu delež starih od 31 do 40 leti (28 %), najmanjši pa je delež starih od 50 let naprej (3 %).

Preglednica 1: Struktura anketiranih po starosti

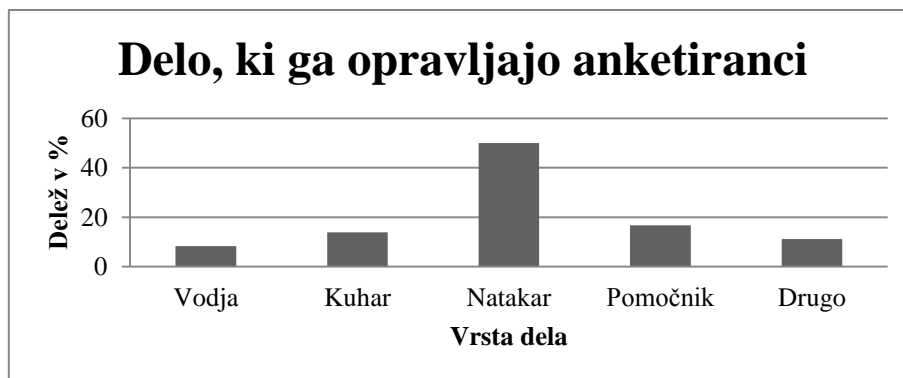
Starost	Število	Delež v %
Do 20 let	2	5,6
21-30 let	21	58,3
31-40 let	10	27,8
41-50 let	2	5,6
Nad 50 let	1	2,8

Spodnji graf nam prikazuje, da ima največ anketirancev dokončano srednjo šolo (53 %), na drugem mestu ji sledi dokončana višja šola, visoka šola oz. fakulteta (31 %) ter zadnje, tretje mesto pa si z enakim deležem delita dokončana osnovna šola ali manj (8 %) ter magisterij ali doktorat (8 %).



Slika 1: Struktura anketirancev po izobrazbi

Spodnji graf nam prikazuje, da največji delež anketirancev opravlja delo natakarja, in to kar 50 %, s 17 % mu sledi delo pomočnika, na zadnjem mestu, z najmanjšim deležem, z 8 % pa so vodje gostinstva.



Slika 2: Poklic anketirancev

Če pogledamo spodnjo tabelo, vidimo, da kar 58 % anketirancev na vprašanje, ali bi svoje delo opisali kot stresno, odgovarjajo s kar pogosto. 31 % anketirancev meni, da je njihovo delo občasno stresno, nato mu z 8 % sledi odgovor, da je njihovo delo vedno stresno, 3 % anketirancev pa meni, da je njihovo delo le redko stresno. Odgovori me niso presenetili, saj sem pričakovala, da je delo v gostinstvu kar stresno.

Preglednica 2: Ali bi svoje delo opisali kot stresno?

Ali bi svoje delo opisali kot stresno?	Število	Delež v %
Vedno	3	8,3
Pogosto	21	58,3
Občasno	11	30,6
Redko	1	2,8
Nikoli	0	0

Iz slike 3 je razvidno, da ima najvišji odstotek med znaki stresa nervoznost, živčnost (25 %), nato razdražljivost (24 %), sledi pa mu slaba volja (22 %), na zadnje mesto, z najmanjšim odstotkom, pa anketiranci uvrščajo bolečine v želodcu (1 %).



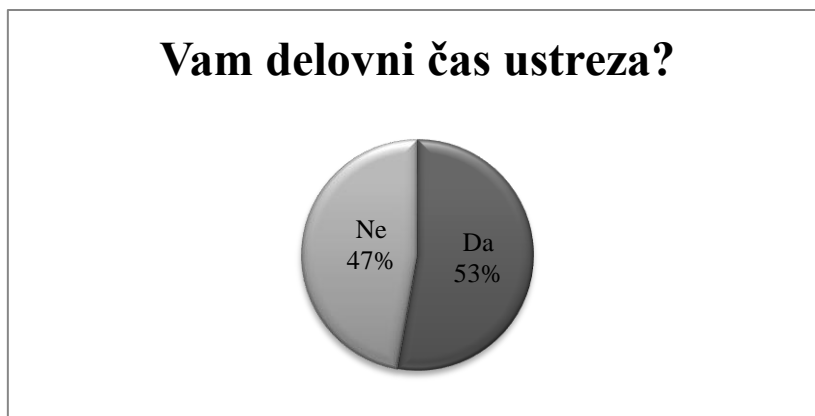
Slika 3: Najpogostejši znaki za stres

Spodnji graf prikazuje, da je kar 72 % anketirancev preobremenjenih na delovnem mestu, 28 % pa jih meni, da na svojem delovnem mestu niso preobremenjeni. Vprašanju, ali se vam zdi, da ste na svojem delovnem mestu preobremenjeni, je za tiste anketirance, ki so odgovorili pritrdilno, sledilo vprašanje o vzroku preobremenjenosti. Razlogi so bili predvsem prevelika količina dela in skrbi, pomanjkanje kadra, ohranjanje profesionalnega odnosa do strank, ki so velikokrat nesramne in zelo naporne, fizično naporno delo ter dolgi delovniki (več kot 10 ur).



Slika 4: Preobremenjenost na delovnem mestu

V naslednjem vprašanju smo želeli izvedeti ustreznost delovnega časa anketirancev in ugotovili smo, da več kot polovici (53 %) anketirancem delovni čas ustreza, 47 % anketirancem pa delovni čas ne ustreza.



Slika 5: Ustreznost delovnega časa

Slika 6 nam prikazuje, da kar 61 % anketirancev za svoje družine nima veliko časa, 33 % anketirancev ima dovolj časa za družine, 6 % anketirancev pa sploh nima časa za družino. Odgovori me pri tem vprašanju niso presenetili, saj navadno zaposleni v gostinstvu delajo po več kot 8 ur in tako pogosto nimajo dovolj časa za svoje družine.



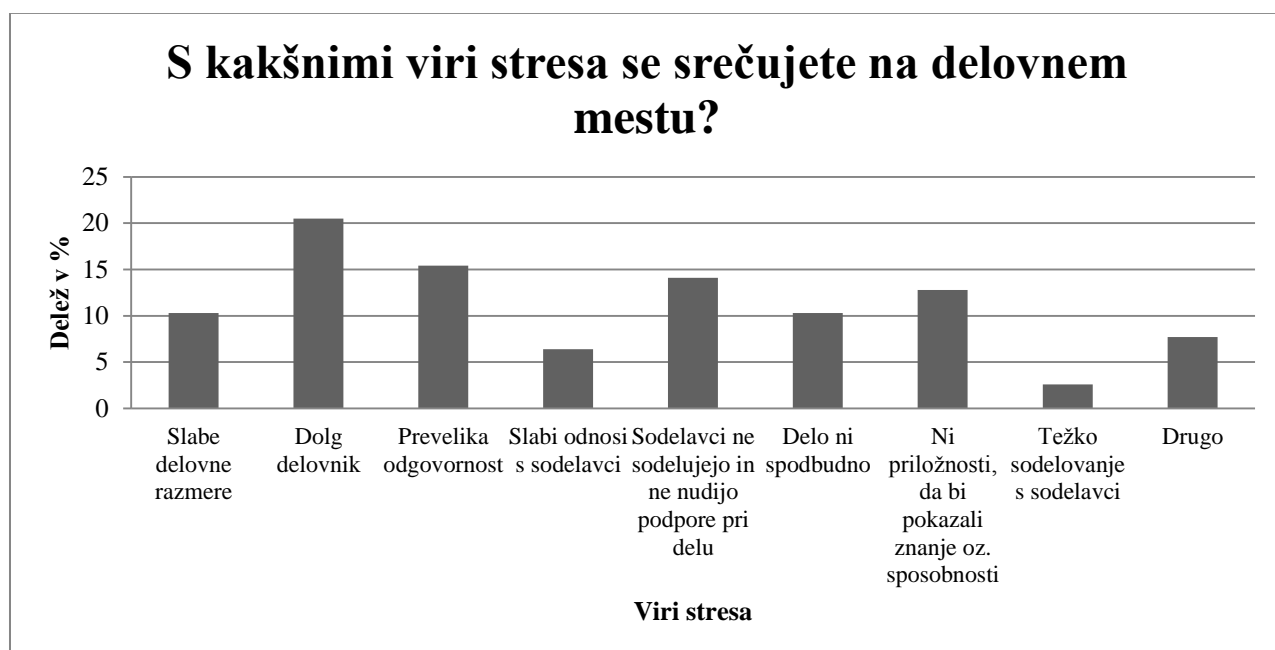
Slika 6: Preživljanje časa z družino

Spodnja tabela nam prikazuje, na kakšne načine se anketiranci soočajo s stresom. Z najvišjim odstotkom (23 %) jih je odgovorilo, da si vzamejo nekaj minut počitka, nato mu sledita odgovora z enakim odstotkom, prvi je, da se obrnejo po nasvet in pomoč k prijateljem, družini, sodelavcem ... (14 %), ter drugi, da si dobro organizirajo dan in delo (14 %). 11 % anketirancev pa se stresu skuša izogniti. Le 1 % anketirancev uživa razna zdravila proti stresu, nihče od anketirancev pa se ni odločil za profesionalno pomoč (zdravniki – kardiolog, psiholog ...) ter za skupino za samopomoč, šolo pozitivnega mišljenja ali razna združenja. Pod točko »drugo« so anketiranci navedli še odgovore, kot so velika količina kave na dan, sprehod na svežem zraku, nekateri pa menijo, da nimajo časa za soočanje s stresom.

Preglednica 3: Na kakšen način se soočate s stresom?

Načini soočanja s stresom	Število	Delež v %
Se obrnem po nasvet in pomoč k prijateljem, družini, sodelavcem ...	14	13,7
Si vzamem nekaj minut počitka	23	22,5
Si dobro organiziram dan in delo	14	13,7
Si vzamem dopust	10	9,8
Skrbim za redno in zmerno aerobno telesno aktivnost	9	8,8
Izvajam sprostitvene tehnike, tehniko meditacije, tehniko sproščanja ...	5	4,9
Uživam alkohol ali razna poživila	5	4,9
Stresu se skušam izogniti	11	10,8
Imam urejen življenjski slog	7	6,9
Uživam razna zdravila proti stresu	1	1
Se obrnem na skupino za samopomoč, šolo pozitivnega mišljenja ali razna združenja	0	0
Poiščem profesionalno pomoč (zdravniki)	0	0
Drugo	3	2,9

Če pogledamo spodnji graf, vidimo, da je največji vir stresa pri anketirancih dolg delovnik (21 %), s 16 % mu sledi prevelika odgovornost, na tretjem mestu s 14 % pa so anketiranci mnenja, da sodelavci ne sodelujejo in ne nudijo podpore pri delu. Najmanj anketirancev meni, da težko sodelujejo s sodelavci (3 %). Pod »drugo« so anketiranci navedli nepotrpežljive goste, zahtevne stranke, zelo dinamično in hitro delo, prihod preveč ljudi naenkrat ter vse večje zahteve gostov.



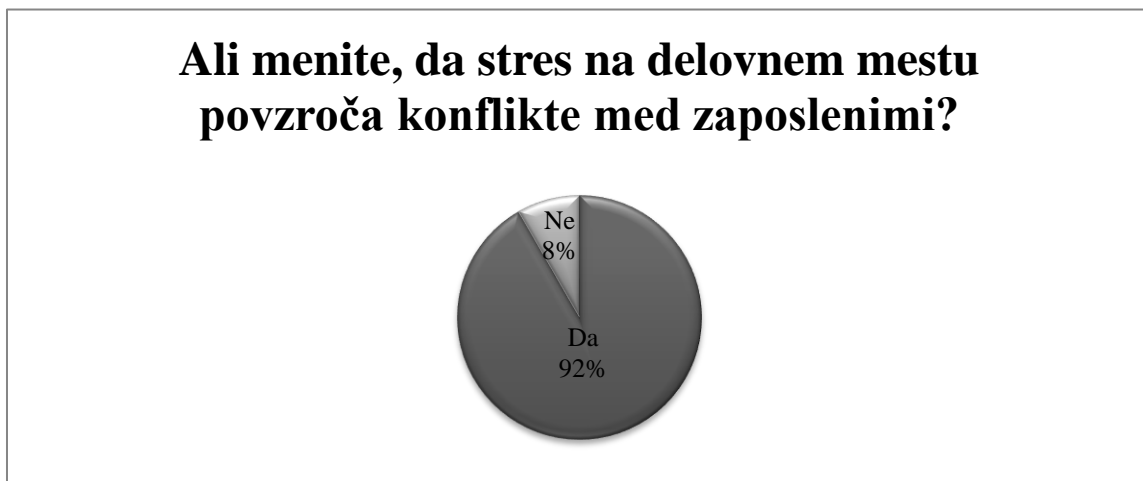
Slika 7: Viri stresa s katerimi se srečujejo anketiranci na delovnem mestu

Iz spodnjega grafa je razvidno, da ima kar 60 % anketirancev dobre medsebojne odnose s sodelavci, 31 % anketirancev ocenjuje, da ima odlične medsebojne odnose s sodelavci, 6 % anketirancev ima slabe odnose s sodelavci ter 3 % anketirancev pa jih ocenjuje, da ima zelo slabe medsebojne odnose s sodelavci.



Slika 8: Medsebojni odnosi s sodelavci

Slika 9 nam prikazuje, da je kar 92 % anketirancev mnenja, da stres na delovnem mestu povzroča konflikte med zaposlenimi, 8 % anketirancev pa jih ne meni tako.



Slika 9: Konflikti med zaposlenimi zaradi stresa

Slika 10 nam prikazuje, da je 53 % anketirancev zadovoljnih s svojim delovnim mestom, 47 % anketirancev pa jih s svojim delovnim mestom ni zadovoljnih. Tudi temu vprašanju je sledilo podvprašanje, zakaj s svojim delovnim mestom anketiranci niso zadovoljni.

Anketiranci, ki so na zgornje vprašanje odgovorili nikalno, so pojasnili zakaj, in sicer zaradi neugodnega urnika dela, prevelike količine dela, eden od razlogov je tudi, da se v prihodnosti ne vidijo v tem delu, želijo si delati nekaj drugega, ni idealno delo zanje, zaradi premalo spodbude z višjim plačilom in spodbude delodajalca, ker je treba delati vse vikende in praznike, ni napredovanja, zaradi nekaterih sodelavcev, ker jih to delo ne veseli in ker ni spoštovanja.



Slika 10: Zadovoljstvo anketirancev s svojim delovnim mestom

5.2.2 Rezultati kvalitativne raziskave s pomočjo metode opazovanja

Vzorec kvalitativne raziskave so predstavljali vodja kuhinje, dva kuharja, en pomočnik kuharja ter dva natakarja. Opazovali smo predvsem njihovo vedenje v vsakdanjih situacijah, kako se obnašajo, ali kažejo kakšne znake stresa ter kakšen odnos je med njimi.

Ugotovili smo, da tako ženske kot moški, zaposleni v gostilni, doživljajo stres, najbolj pa so podvrženi stresu vodje, saj morajo biti zelo dobro organizirani, dobro morajo spremljati druge pri delu, jim razdeliti delo itd.

Natakarji morajo biti z gosti vedno prijazni, ne glede na to, kakšen odnos imajo gostje do njih, saj so velikokrat zelo naporni. Tako v kuhinji kot tudi pri natakarjih nastane največja zmeda takrat, ko pride do prevelike količine naročil. Takrat postanejo vsi nervozni in se začnejo med seboj kregati, saj velikokrat izpustijo ali pa se zmotijo v kuhinji kakšno naročilo. Pogosto pride več gostov naenkrat in tako pride do zmede pri natakarjih, saj ne vedo, koga kam dati in koga prej postreči.

Problem nastane tudi takrat, ko dela premalo ljudi in tako imajo posledično veliko več dela in ne zmorejo vsega opraviti. Poleg vsega tega lahko postanejo tudi gostje zelo naporni, nesramni in predvsem sitni in tako še otežujejo delo natakarjem.

Zaposleni v gostilni doživljajo stres najpogosteje med vikendi in za praznike, ko pride največ ljudi. Med tednom, ko je nekaj manj dela, stres običajno ni prisoten. Sodelavci se med seboj dobro razumejo, razen takrat, ko nekateri ne nudijo pomoči, se izogibajo delu, polagajo krivdo na druge itd.

V gostilni trajajo delovniki pogosto od 10 ur naprej, delo poteka med vikendi in prazniki in zato menimo, da se veliko ljudi ravno zaradi tega ne odloči za ta poklic. Ker delo pogosto poteka po več kot 10 ur, zaposleni nimajo dovolj časa za svoje družine.

5.3 Ugotovitve raziskav

V empiričnem delu smo analizirali podatke, ki smo jih pridobili s pomočjo anketnega vprašalnika, ki smo ga razdelili med zaposlene v gostinstvu v petih gostilnah, ter podatke, pridobljene s pomočjo metode opazovanja. Rezultati raziskave nam povedo, da je med zaposlenimi v gostinstvu pogosto prisoten stres. Nekateri anketiranci so izpostavljeni stresu bolj, drugi manj, odvisno od njihovega položaja, ali opravljajo delo vodje, kuharja, natakarja ali pomočnika. Najbolj so izpostavljeni stresu tisti, ki so na položaju vodje.

Prisotnost stresa dokazujejo nekateri simptomi, to so predvsem nervoznost, živčnost, razdražljivost ter slaba volja. Ko smo zaposlene opazovali, smo ugotovili, da se ti znaki pojavljajo največkrat med vikendom, saj je takrat največ dela.

Ugotovili smo, da je veliko število zaposlenih v gostinstvu preobremenjenih zaradi prevelikega obsega dela, zaradi pomanjkanja kadra in preveč gostov in tako ima posledično ena oseba bistveno več dela.

Z metodo opazovanja smo ugotovili, da morajo natakarji vedno ohranjati profesionalen odnos do strank, ki so lahko nesramne, sitne in zelo naporne. Ko pride do prevelike količine naročil, se začnejo, predvsem zaposleni v kuhinji, kregati med seboj, saj pride velikokrat do zmešnjave, velikokrat se zmotijo pri naročilu in morajo pripraviti nov krožnik, včasih se zgodi, da natakarji h kateri od miz pozabijo prinesiti hrano, ki so jo naročili gostje in se zaradi tega gostje jezijo na natakarje. Velikokrat je zapolnjenih več miz naenkrat in tako pride do zmešnjave, saj natakarji ne vedo, koga prej postreči, vsaka miza zahteva ob istem času več stvari. Gostinstvo je fizično naporno delo, ima dolge delovnike, navadno tudi več kot 10 ur ter delo poteka ob vikendih in praznikih. Ker delo v gostinstvu pogosto poteka več kot 10 ur, zaposleni nimajo dovolj časa za svoje družine.

S pomočjo metode opazovanja smo ugotovili, da primanjkuje osebja za delo in tako imajo posledično drugi več dela. Mislimo, da se ljudje ne odločajo za delo v gostilni ravno zaradi tega, ker jim delovni čas ne ustreza, ker poteka delo med vikendi in prazniki ter delo pogosto poteka več kot 10 ur. V kuhinji pride do največje zmešnjave takrat, ko je število naročil

preveliko, število kuharjev premajhno in ko je premalo prostora za preveliko količino naročil. Pri natakarjih pa smo opazili, da so najbolj nervozni in pod stresom takrat, ko so gostje naporni, nesramni in predvsem sitni.

S pomočjo raziskave smo ugotovili, da se zaposleni v gostinstvu z nekaj minutnim počitkom, z dobro organiziranim dnevom in delom ter s pomočjo nasveta prijatelja, družine ali sodelavca najlažje soočijo s stresom. Le redki se odločijo za razna zdravila proti stresu, prav nihče pa se ne obrne na skupino za samopomoč, šolo pozitivnega mišljenja ali razna združenja ter na profesionalno pomoč (zdravniki – kardiolog, psiholog ...). Med opazovanjem v gostilni, kjer delam, pa smo opazili, da se zaposleni najlažje soočijo s stresom tako, da si po vseh končanih naročilih vzamejo nekaj minut počitka, nekateri si vzamejo tedenski dopust, večina se jih poskuša stresu kar izogniti, nekateri spišejo kakšno kavo in pokadijo cigaret, nekateri pa sploh nimajo časa za soočanje s stresom.

Ugotovili smo, da ima večina anketirancev dobre medsebojne odnose s sodelavci. Nekateri pa imajo tudi zelo slabe medsebojne odnose s svojim sodelavci, razlog za to pa je težko sodelovanje z njimi, sodelavci velikokrat ne sodelujejo in ne nudijo podpore pri delu. To lahko potrdimo tudi z metodo opazovanja, saj velikokrat tudi v gostilni, kjer delam, si sodelavci ne nudijo pomoči. Velikokrat ima ena sama oseba, pogosto pomočnik v kuhinji, preveč dela, drugi pa tej osebi ne pomagajo, saj se jim velikokrat zdi bolj pomembno biti na telefonu ali pa se pogovarjati z drugimi sodelavci. Največkrat si pomagajo pomočniki med seboj ali pa vodje kuhinje ostalim kuharjem.

Ugotovitve kažejo, da je večina zaposlenih v gostinstvu zadovoljnih s svojim delovnim mestom. Tisti pa, ki niso zadovoljni s tem delom, štejejo med vzroke predvsem neugodne urnike, preveliko količino dela. Želijo drugo delo, ker se v gostinstvu ne vidijo, ker dobijo premalo spodbude z višjim plačilom in spodbude delodajalca, ker poteka delo cel dan na nogah, ker poteka med vikendi in prazniki, ker v tem poklicu ni napredovanja in sodelovanja med delavci, ker je količina dela za takšno plačilo prevelika in ker jih to delo ne veseli.

6 SKLEP

Namen zaključne projektne naloge je bil prikazati razsežnosti stresa na delovnem mestu (opredelitev stresa, vzroki za nastajanje stresa ter načini soočanja s stresom, odpravljanje in obvladovanje stresa). Raziskavo smo opravili med osebami, zaposlenimi v gostinstvu. Ugotavljali smo, ali so anketiranci pod stresom, kako se z njim soočajo, kakšni so medsebojni odnosi med sodelavci ter ali so zadovoljni s svojim delovnim mestom.

Iz ugotovitev smo razbrali, da je delo v gostinstvu stresno, najpogostejši vzroki za to pa so predvsem preveč dela, pomanjkanje kadra ter dolgi delovniki. Iz ugotovitev smo tudi razbrali, da se večina anketirancev strinja s trditvijo, da stres na delovnem mestu povzroča konflikte med zaposlenimi, zato je toliko bolj pomembno, da ohranjajo čim boljše medsebojne odnose s sodelavci. Anketa je to tudi potrdila, saj ima večina anketirancev dobre medsebojne odnose.

Ker vemo, da so največje bogastvo v organizaciji prav zaposleni, se moramo za njih kar se da potruditi, saj je za uspešnost podjetja ključnega pomena njihovo zadovoljstvo pri delu. Za uspešnost podjetja pa morajo zaposleni čutiti pripadnost organizaciji. Veliko število podjetij se ne zaveda, kako stresno je lahko delovno okolje in ne stori veliko, da bi odstranili vzroke stresa. Zaposleni so pogosto pod stresom, kar sta pokazali obe raziskavi, tako kvantitativna kot kvalitativna.

Bistveno je torej upoštevati, da so okoliščine, ki povzročajo stres, enkratne, tako kot je enkratni vsak posameznik sam. Kar je stresno za nekoga, lahko drugi doživlja kot nekaj zabavnega, saj gre pogosto za to, kako se naša osebnost in naše telo odzove na razna dogajanja. Na to vplivajo tako geni, kot tudi vzgoja in izkušnje, ki jih pridobimo v življenju.

LITERATURA IN VIRI

- 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.
- Božjak, Marjana. 2009. *Preobremenjenost, konflikti in stres na delovnem mestu*. Ljubljana: Zbornica zdravstvene nege Slovenije
- Inštitut za razvoj človeških virov. 2012. *Obsesivno-kompulzivna motnja*.
[Http://www.psihoterapija-ordinacija.si/sl/dusevne-motnje/anksiozne-motnje/67-obsesivno-kompulzivna-motnja-okm.html/](http://www.psihoterapija-ordinacija.si/sl/dusevne-motnje/anksiozne-motnje/67-obsesivno-kompulzivna-motnja-okm.html/) (8. 6. 2017)
- Levovnik, David. 2014. *Stres na delovnem mestu*. Ljubljana: Združenje delodajalcev obrti in podjetnikov Slovenije GIZ
- Lindemann, Hannes. 1977. *Premagani stres – človek in vsakdanji pritiski*. Ljubljana: Cankarjeva založba
- Metz, Reinhold, Grüner, Hermann in Kessler, Thomas. 2006. *ABC kuharstva, strežba in hotelirstva*. Ljubljana: Tehniška založba Slovenije.
- Popovič, Marija in Zajc, Mimi. 2003. *Vstop v poslovni svet*. Ljubljana: Tehniška založba Slovenije.
- Prah, Sabina. 2015. *Predihajmo stres*. Novo Mesto: Psihoterapevtsko društvo Izbira.
- Spielberger, Charles. 1985. *Stres in tesnoba*. Ljubljana: Centralni zavod za napredek gospodinjstva.
- Serevan-Schreiber, David. 2010. *Ozdravimo depresijo, tesnobo in stres brez zdravil in psihoanalize*. Kranj: Ganeš.
- Srednja šola za gostinstvo in turizem (SSGT). 2015. *Opis poklicev v gostinstvu in turizmu*.
[Http://www.ssgt-mb.si/files/2015/01/opis.pdf/](http://www.ssgt-mb.si/files/2015/01/opis.pdf/) (8. 5. 2017).
- Starc, Radovan. 2007. *Stres in bolezni: od stresa do debelosti, zvišanih maščob, arterijske hipertenzije, depresije, srčnega infarkta, kapi in prezgodnje smrti*. Ljubljana: Sirius AP.
- Šprah, Lilijana in Bertonce, Frida. 2012. *Obvladajmo poklicni stres, preden on obvlada nas*. Ljubljana: Družbenomedicinski inštitut, Znanstveno raziskovalni center SAZU.
- Utrinek. 2013. *Ko imate slab dan ...* . [Https://www.utrinek.si/ko-imate-slab-dan/](https://www.utrinek.si/ko-imate-slab-dan/) (9. 6. 2017)
- Zajc, Anka. 2016. *Soustvarjanje zdravih odnosov v delovnem okolju*. Ljubljana: Združenje delodajalcev obrti in podjetnikov Slovenije.
- Železnik, Gabrijela in Omejc, Vanda. 2011. *Odgovornost in obljuba*.
[Http://www.mandalavaga.si/sl/razno/razmiljanja/60-odgovornost-in-obljuba.html/](http://www.mandalavaga.si/sl/razno/razmiljanja/60-odgovornost-in-obljuba.html/) (9. 6. 2017)

PRILOGE

Priloga 1 Anketni vprašalnik

ANKETNI VPRAŠALNIK

Pozdravljeni!

Sem Maja Markočič in končujem dodiplomski študij na Fakulteti za management v Kopru. Naslov moje diplomske naloge je »Soočanje s stresom na delovnem mestu v gostinstvu.« Za namen pisanja diplomske naloge bom izvedla manjšo raziskavo, zato Vas prosim, da si vzamete 5 minut časa in izpolnite anketni vprašalnik. S pomočjo vprašalnika bom zbrala za nalogo pomembne podatke in rezultate v nalogi tudi predstavila. Anketni vprašalnik je anonimen, zato Vas prosim, da odgovarjate kar se da iskreno, saj bodo le takšni podatki verodostojni.

Anketni vprašalnik vsebuje 14 vprašanj. Vsako vprašanje ima več možnih odgovorov (a, b, c ...), izmed katerih izberete najbolj ustreznega. Pri nekaterih vprašanjih pa je možnih več odgovorov.

Za Vaše sodelovanje se Vam lepo zahvaljujem!

Maja Markočič

1. Spol
 - a) Ženski
 - b) Moški

2. Starost
 - a) Do 20 let
 - b) 21-30 let
 - c) 31-40 let
 - d) 41-50 let
 - e) Nad 50 let

3. Stopnja izobrazbe
 - a) Osnovna šola ali manj
 - b) Srednja šola
 - c) Višja šola, visoka šola, fakulteta
 - d) Magisterij, doktorat

4. Vrsta dela, ki ga opravljate:
 - a) Vodja
 - b) Kuhar
 - c) Natakar
 - d) Pomočnik

Priloga I

- e) Drugo (prosim, vpišite): _____
5. Ali bi svoje delo opisali kot stresno?
- a) Vedno
 - b) Pogosto
 - c) Občasno
 - d) Redko
 - e) Nikoli
6. Če ste vaše delo opisali kot stresno, kateri so vaši najpogostejši znaki zanj? (Možnih je več odgovorov)
- a) Glavobol
 - b) Slaba volja
 - c) Razdražljivost
 - d) Nervoznost, živčnost
 - e) Občutek strahu
 - f) Jeza, agresivnost
 - g) Nespečnost
 - h) Bolečine v želodcu
 - i) Drugo: _____
7. Ali se vam zdi, da ste na svojem delovnem mestu preobremenjeni?
- a) Da
 - b) Ne
- Če ste odgovorili z DA, pojasnite zakaj?
-
8. Vam delovni čas ustreza?
- a) Da
 - b) Ne
9. Se vam zdi, da preživite oz. imate dovolj časa za družino?
- a) Imam dovolj časa za družino
 - b) Nimam veliko časa za družino
 - c) Sploh nimam časa za družino
10. Na kakšen način se soočate s stresom? (Možnih je več odgovorov)
- a) Se obrnem po nasvet in pomoč k prijateljem, družini, sodelavcem ...
 - b) Si vzamem nekaj minut počitka
 - c) Si dobro organiziram dan in delo
 - d) Si vzamem dopust
 - e) Skrbim za redno in zmerno aerobno telesno aktivnost
 - f) Izvajam sprostitvene tehnike, tehniko meditacije, tehniko sproščanja ...
 - g) Uživam alkohol ali razna poživila
 - h) Stresu se skušam izogniti

- i) Imam urejen življenjski slog (redna telesna aktivnost, ustrezna prehrana, socialne aktivnosti ...)
- j) Uživam razna zdravila proti stresu
- k) Se obrnem na skupino za samopomoč, šolo pozitivnega mišljenja ali razna združenja
- l) Poiščem profesionalno pomoč (zdravniki – kardiolog, psiholog ...)
- m) Drugo: _____

11. S kakšnimi viri stresa se srečujete na delovnem mestu? (Možnih je več odgovorov)

- a) Slabe delovne razmere
- b) Dolg delovnik
- c) Prevelika odgovornost
- d) Slabi odnosi s sodelavci
- e) Sodelavci ne sodelujejo in ne nudijo podpore pri delu
- f) Delo ni spodbudno
- g) Ni priložnosti, da bi pokazali znanje oz. sposobnosti
- h) Težko sodelovanje s sodelavci
- i) Drugo: _____

12. Kakšni so vaši medsebojni odnosi s sodelavci?

- a) Odlični
- b) Dobri
- c) Slabi
- d) Zelo slabi

13. Ali menite, da stres na delovnem mestu povzroča konflikte med zaposlenimi?

- a) Da
- b) Ne

14. In še kot zadnje vprašanje, ali ste zadovoljni s svojim delovnim mestom?

- a) Da
- b) Ne

Če ste odgovorili z NE, pojasnite zakaj?

Hvala za sodelovanje!