

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

ZAKLJUČNA PROJEKTNA NALOGA

JASMINA TANŠEK

KOPER, 2017

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

Zaključna projektna naloga

STRES NA DELOVNEM MESTU

Jasmina Tanšek

Koper, 2017

Mentor: izr. prof. dr. Maja Meško

POVZETEK

Stres je beseda, ki je v današnjem času pogosto uporabljena. Kadar se pri posamezniku pojavi pozitiven stres, ta občuti veselje do dela in motiviranost. Večje težave povzročajo negativni stres, ki se vse bolj pojavlja tudi na delovnih mestih. Namen zaključne projektne naloge je ugotoviti, kako stres obvladujejo v podjetju Samson. V raziskavi je zajetih vseh enajst zaposlenih v podjetju. Glavni vzroki za nastanek stresa na delovnem mestu v obravnavanem podjetju so prebremenjenost, slaba komunikacija in časovna stiska. Zaposleni poznajo strategije za obvladovanje stresa. Večina ga obvladuje s telesno dejavnostjo, pogovorom z najbližnjimi, nekateri pa uporabljajo tudi posebne metode, kot sta upravljanje s časom in meditacija. Veščina obvladovanja stresa je zelo pomembna, saj če zaposleni niso sposobni tega, lahko škodujejo sebi in organizaciji.

Ključne besede: stres, stres na delovnem mestu, premagovanje stresa, vzroki stresa, vpliv stresa

SUMMARY

Stress is a word which is frequently used nowadays. When positive stress affects an individual, he feels pleasure to work and motivation. Major problems are caused by negative stress, which is increasingly occurring at workplaces. The aim of this diploma thesis is to determine how they manage stress in company Samson. The research involved all eleven employees of the company. The main causes of stress at work in this company are work overload, poor communication and time pressure. Employees are familiar with the strategies for coping with stress. Most of them cope with stress by physical activity, talking to people, who are close to them, some also use special methods such as time management and meditation. The skills of management are very important, because otherwise they harm themselves and the organization.

Keywords: stress, stress at workplace, stress management, the causes of stress, the influence of stress

UDK: 159.944.4:331(043.2)

VSEBINA

1	Uvod	1
1.1	Opredelitev obravnavanega problema in teoretičnih izhodišč.....	1
1.2	Namen in cilji zaključne projektne naloge	2
1.3	Predvidene metode za doseganje ciljev zaključne projektne naloge	2
1.4	Predvidene predpostavke in omejitve pri obravnavanem problemu	2
2	Stres in vrste stresa	3
2.1	Kaj je stres?	3
2.2	Zgodovina stresa.....	4
2.3	Naravni in umetni stres.....	4
2.4	Pozitivni in negativni stres	5
2.5	Eksogeni in endogeni stres	5
3	Izvor in simptomi stresa	6
3.1	Dejavniki znotraj delovnega okolja.....	6
3.2	Dejavniki zunaj delovnega okolja	8
3.3	Simptomi stresa	9
4	Premagovanje stresa	11
4.1	Upravljanje s časom.....	11
4.2	Telesna dejavnost	12
4.3	Sproščanje.....	12
5	Stres na delovnem mestu	14
5.1	Najpogostejši vzroki stresa na delu	14
5.2	Vpliv stresa na zdravje delavcev in njihovo delovno sposobnost	15
5.3	Vpliv stresa na delovanje podjetja.....	16
5.4	Posledice stresa na delovnem mestu.....	16
5.5	Zmanjševanje stresa pri zaposlenih	17
6	Empirični del	19
6.1	Predstavitev obravnavanega podjetja	19
6.2	Analiza podatkov	21
7	Sklep	25
	Literatura.....	27
	Priloge.....	29

SLIKE

Slika 1: Povezanost simptomov stresa	10
Slika 2: Stres in zmogljivost.....	15
Slika 3: Spol anketirancev	19
Slika 4: Starost anketirancev	20
Slika 5: Stopnja izobrazbe anketirancev	20
Slika 6: Ali na delovnem mestu občutite stres?	21
Slika 7: Simptomi stresa.....	21
Slika 8: Vzroki stresa	22
Slika 9: Dejavniki stresa na delovnem mestu.....	22
Slika 10: Metode premagovanja stresa.....	23
Slika 11: Kako se znebite stresa?	23
Slika 12: Kako zmanjšate obremenitev na delovnem mestu?	24
Slika 13: Vpliv stresa na delovno sposobnost.....	24

PREGLEDNICE

Preglednica 1: Stresni in manj stresni poklici	6
Preglednica 2: Stresni dogodki.....	8
Preglednica 3: Strategije zmanjševanja stresa pri zaposlenih	17

1 UVOD

1.1 Opredelitev obravnavanega problema in teoretičnih izhodišč

Dandanes je tempo življenja vedno hitrejši. Vse več časa preživimo na delovnem mestu in vse manj si ga vzamemo zase. K temu nas silijo tudi razmere, ki trenutno vladajo, saj brez dela ne moremo preživljati sebe in družine. Večkrat se zgodi, da smo na delovnem mestu izpostavljeni različnim oblikam stresa, odvisno od situacije, v kateri se nahajamo. Stres pri delu je vse pogostejši, vendar ga zaposleni ne znajo obvladovati. Njegovo obvladovanje je izredno pomembno, saj je to dobro tako za zaposlene, ki stres občutijo, kot za organizacijo, v kateri delajo (Levovnik 2014). Zanima nas, kako zaposleni obvladujejo stres na delovnem mestu.

Da je obvladovanje stresa izredno pomembno za zdravje zaposlenih in organizacije same, se strinja tudi Levovnik (2014). Navaja, da so delavci, ki doživljajo stres, pogosto manj zdravi, manj produktivni in nemotivirani. Vse to škoduje organizaciji, saj s takšnimi delavci težje funkcionira, lahko je manj uspešna in manj konkurenčna. Stres je velikokrat prisoten v primeru, ko zaposleni dobijo občutek, da jih vodstvo in sodelavci ne podpirajo dovolj. Dejstvo je, da verjetno ni delovnega mesta, na katerem delavci ne bi čutili niti kančka pritiska sodelavcev in nadrejenih. Nekateri pritiski so sprejemljivi, ko pa ti postanejo neobvladljivi, lahko rečemo, da doživljamo stres.

V Evropi naj bi vsako leto zaradi posledic stresa izgubili kar 100 milijonov delovnih dni in tudi visok odstotek bolezni je posledica stresa. Poslabšano zdravje delavcev pa ni največji strošek v organizacijah; veliko več jo stanejo napake, ki jih delavci naredijo pod vplivom stresa. Zaradi tega je pomembno, da se naučimo preprečiti stres oziroma da ga znamo obvladati, ko se pojavi (Treven 2005).

Ko se zavemo, od kod prihaja stres, smo naredili prvi korak k njegovemu obvladovanju. Pomembno je, da sami sebe vprašamo, zakaj sploh doživljamo stres. Dejstvo je, da ne moremo vedno kriviti drugih za nastanek stresa, ko pa smo ponavadi zanj krivi kar sami (Božič 2003). Stres lahko v največji meri obvladujemo sami, in sicer z različnimi tehnikami. K obvladovanju pa lahko seveda prispeva v zadostni meri tudi organizacija.

Glede na že raziskano o stresu na delovnem mestu menimo, da ni podjetja, v katerem zaposleni ne bi čutili priskov in posledično stresa. Zaradi tega menimo, da stres doživljajo tudi delavci v podjetju Samson, d. o. o. V svoji zaključni projektni nalogi smo podrobneje predstavili stres na splošno, njegove vrste, dejavnike, posledice in stres na delovnem mestu. Raziskali smo, kako stres obvladujejo zaposleni v podjetju Samson, d. o. o., in kaj so najpogostejši vzroki za nastanek stresa.

1.2 Namen in cilji zaključne projektne naloge

Namen naloge je ugotoviti, kako stres obvladujejo v organizaciji Samson, d. o. o. Raziskava bo nedvomno zanimiva tudi za podjetje.

Cilji zaključne projektne naloge so naslednji:

- proučiti literaturo na temo stresa in njegovega obvladovanja,
- ugotoviti, kaj so najpogostejši vzroki stresa pri delavcih v izbrani organizaciji,
- ugotoviti, na kakšen način obvladujejo stres.

1.3 Predvidene metode za doseganje ciljev zaključne projektne naloge

Pri izdelavi zaključne projektne naloge smo si v teoretičnem delu pomagali s proučevanjem domače in tuje literature. V empiričnem delu smo podatke, ki smo jih potrebovali za analizo podjetja, pridobili s pomočjo anketnega vprašalnika. Uporabili smo torej primarni vir podatkov. Vprašalnike smo ponudili na papirju in jih osebno razdelili delavcem podjetja. Vprašalnike so izpolnjevali izključno zaposleni v podjetju Samson, d. o. o. V raziskavi je sodelovalo vseh enajst zaposlenih. Ugotavljali smo, kaj so najpogostejši vzroki stresa pri zaposlenih, kako obvladujejo stres, ali jim pri obvladovanju pomaga tudi organizacija, kako stres vpliva na njihovo delo ipd. Pridobljene podatke smo obdelali s pomočjo programa Excel, v katerem smo naredili tudi grafični prikaz za vsako anketno vprašanje posebej.

1.4 Predvidene predpostavke in omejitve pri obravnavanem problemu

Predpostavljamo, da so zaposleni v obravnavanem podjetju vestno odgovarjali na vprašanja, zastavljena v anketi, in nam torej dali celovito informacijo o stresu v njihovem podjetju. Omejitev vidimo v tem, da ima izbrano podjetje, ki smo ga uporabili v raziskovalnem delu, le enajst zaposlenih. To je pomenilo tudi bolj zahtevno obdelavo dobljenih podatkov, da smo lahko naredili izčrpno analizo. Omejitev bi se lahko pojavila tudi v primeru, da bi zaposleni v obravnavanem podjetju zaradi povečanih obveznosti potrebovali več časa za posredovanje povratne informacije.

2 STRES IN VRSTE STRESA

2.1 Kaj je stres?

Stres je beseda, ki je v današnjem času uporabljena velikokrat. Živimo v okolju, ki zahteva od nas veliko prilagajanja. Vse okoli nas se stalno spreminja, mi pa se moramo s spremembami spopasti (Looker in Gregson 1993, po Treven 2005, 14).

Beseda stres izhaja iz angleščine. Na začetku so jo uporabljali v fiziki, saj so z njo označevali mehanski napor. V mehaniki mora napetost ostati pod mejo, da ne povzroča škode. Pri stresu naj bi bilo enako (Newhouse 2000). Spielberg (1985) pa navaja, da beseda stres izhaja iz latinščine in da je bila prvič uporabljena v 17. stoletju za opis pritiska, muk, težav.

Avtorji stres pojmujejo različno. Powell (1999) meni, da je stres nek pozitiven pojav, ki omogoča, da preživimo. Proti njemu ni odporen prav nihče. Stres je pomemben del našega življenja, nastane pa kot posledica odnosov s spreminjajočim se okoljem, ki se mu moramo prilagoditi. Zaradi stresa smo nenehno na preži, kar nam posledično omogoča, da preživimo (Looker in Gregson 1993). »Stres nastane kot posledica neravnovesja med zahtevami iz okolja in lastno usposobljenostjo.« (Schmidt 2001, 7)

Tyrer (1987) meni, da gre pri stresu za telesno in duševno reakcijo na neko spremembo. Meni, da je njegova definicija edina pravilna, saj je zelo splošna. Kadar se neki stvari prilagodimo, stresa skoraj ne občutimo. Stres občutimo, kadar se določeni stvari ne moremo prilagoditi. Takrat ne popusti in traja tako dolgo, dokler nam ne uniči duševnega ter telesnega zdravja. Luban-Plozza in Pozzi (1994, 12) pravita: »Stres je reakcija organizma na dražljaje iz okolja; vključuje znake obrambe in prilagajanja.«

Stres je stanje fizične in psihične pripravljenosti posameznika, da se spopade z obremenitvijo, se ji prilagodi in jo poskuša obvladati. Obremenitve so lahko zunanje ali notranje (Rakovec 1991, po Božič 2003, 17). »Stres je možno opisati kot dogajanje, ki ga sproži vsaka sprememba, ki zmoti človekovo notranje ravnotežje in aktivira njegove prilagoditvene potenciale.« (Tomori 1990, cit. po Selič 1999, 53)

2.2 Zgodovina stresa

Prvotna opredelitev pojma stres izhaja s področja medicine. Hans Selye velja za »očeta« stresa, saj je ravno on leta 1949 uvedel ta izraz v medicino. Med raziskovanjem spolnega hormona je nepričakovano odkril, da so poškodbe, ki nastanejo na tkivu, odziv na škodljive dražljaje. To je poimenoval splošni prilagoditveni sindrom, ki nosi angleško kratico GAS (Luban-Plozza in Pozzi 1994; Treven 2005).

Za t. i. splošni prilagoditveni sindrom so značilne tri faze. Prva faza se imenuje alarm. Pri tej zunanji stresor sproži stresni sistem v notranjosti telesa. Pojavijo se lahko na primer hitrejša dihanje, hitrejši utrip in izločanje adrenalina. V primeru, da stresor deluje dalje, nastopi druga faza, ki se imenuje odpor. V tej fazi telo pokliče nek organ, da se odzove na stres. Tretja faza se imenuje izčrpanost, ki nastane v primeru, da stresor še vedno deluje. Ko smo tako daleč, se pojavita dve možnosti: prva je, da se vrnemo na prvo fazo in se vse skupaj ponovi še enkrat, druga pa je, da oseba umre (Treven 2005).

Poleg modela splošnega prilagoditvenega sindroma sta pomembna tudi vedenjski in psihološki pristop. Prvi se nanaša na upor stresorjem oziroma na pridobitev informacije o stresorjih, psihološki pa na spremembo razpoloženja in negativna čustva. Vse to je zelo pomembno pri razumevanju stresa in pri njegovem odpravljanju (Treven 2005).

2.3 Naravni in umetni stres

V našem življenju obstajata dva različna stresa. Prisiljeni smo poskrbeti za razmerje med izzivi, ki nam jih prinaša okolje, in sposobnostjo za njihovo obvladovanje. Srečamo se torej z dvema različicama stresa, vsaka pa ima svoj namen in svojo funkcijo. Poznamo naravni oziroma koristni stres in umetni oziroma škodljivi stres (Schmidt 2001).

Z naravnim stresom se srečuje prav vsako živo bitje. Pojavi se lahko v dveh primerih: kot posledica občutka ogroženosti ali kot posledica občutka ugodja. Gre torej za dve popolnoma različni skrajnosti. Kadar se odzovemo na nevarnosti iz okolja, govorimo o stresu, ki nastane kot posledica občutka ogroženosti. Ta ima funkcijo obrambe, napada ali pobega. Prav vsak kdaj obtiči v situaciji, ko mora uporabiti lastne sposobnosti in energijo. V primeru ogroženosti je stres naravna reakcija, ki človeku in njegovemu telesu ni škodljiva. Kadar je telo v delovanju, porabi pripravljene snovi v telesu, ko nevarnosti več ni, pa se samo vrne v normalno delovanje. Prijetna stran stresa pa je tista, ki nastane kot posledica občutka ugodja. S te prijetne strani pridobimo energijo in motivacijo. Pojavi se takrat, ko imamo občutek, da usposobljenost, ki jo premoremo, presega tisto, kar smo si zadali. Najbolj učinkovita obramba proti umetnemu stresu je ravno podoživljanje prijetnega stresa (Schmidt 2001).

Umetni oziroma škodljivi stres je rezultat urejene družbe, ki nam vsiljuje zahteve, ki presegajo naše sposobnosti. Gre za zahteve, ki jih ne moremo izpolniti drugače, kot da se odrečemo kakovostnemu življenju. Povzroča nam skrbi, napetosti in tudi občutek nesposobnosti, zaradi katerega nismo zmožni uravnotežiti življenja med zahtevami in zadovoljstvom, ki ga nudijo dobro opravljeno delo in čudovite stvari, zaradi katerih živimo. Ljudje na umetni stres nismo najbolj prilagojeni, saj nismo zmožni slediti tako velikim spremembam, kakršnim smo v zadnjem času izpostavljeni. Imamo neprilagojen sistem na nove stvari, saj jim skušamo nasprotovati. Za preživetje se moramo naučiti vzpostaviti pravilno ravnotežje zahtev, ki prihajajo iz okolja, z lastnimi sposobnostmi. Umetni stres se moramo naučiti obvladati, saj bo v nasprotnem primeru on obvladal nas (Schmidt 2001).

2.4 Pozitivni in negativni stres

Pozitivni stres občutimo, kadar nekaj delamo z veseljem, smo motivirani in spoštovani. Pomemben je tudi občutek, da naša osebnost raste in se razvija. Osebe, ki so pod vplivom pozitivnega stresa, prepoznamo po prijaznosti, razumevanju, pripravljenosti priskočiti na pomoč in družabnosti. Takšne osebe so samozavestne, uspešne, nasmejane in odločne (Božič 2003, po Meško 2011, 10).

Negativni stres so pritiski in šoki, zaradi katerih se pojavljajo obolenja, in so posledica kratkotrajnega ali dolgotrajnega izpostavljanja stresnim okoliščinam. Osebe, ki so izpostavljene negativnemu stresu, prepoznamo po treh znakih: čustvenih, vedenjskih in telesnih. Takšne osebe so žalostne, nezaupljive, raztresene in sumničave. Zapirajo se vase, zavračajo delo in imajo težave z osebno urejenostjo. Pogosto se pojavljajo glavoboli, nespečnost, slabost (Božič 2003).

2.5 Eksogeni in endogeni stres

Eksogeni stres je stres, ki deluje od zunaj. Napogostejši dejavniki zunanega stresa so povezani s službo, s potjo do službe in nazaj ter z delovnim časom. Endogeni stres deluje od znotraj (notranji stres). To je stres, ki ga lahko preprečimo, saj ga povzročamo sami. Gre za situacije, kot so kajenje, nezdrava prehrana in nenehno gledanje televizije. Notranji stres ima zelo pomembno vlogo v življenju posameznika (Newhouse 2000).

3 IZVOR IN SIMPTOMI STRESA

3.1 Dejavniki znotraj delovnega okolja

Okolje, v katerem posameznik opravlja svoje delo, je lahko stresno. Nekje so bolj izpostavljeni stresu, drugje manj. Eden izmed dejavnikov, ki vpliva na stres, je vrsta zaposlitve oziroma poklic. Poklici, kot so na primer kirurg, gasilec, direktor, so lahko za posameznika zelo stresne. Drugi poklici, kot je na primer računovodja, pa so lahko za posameznika manj stresne. Opravljenih je bilo nekaj raziskav, v katerih so primerjali veliko poklicev na osnovi različnih meril. V spodnji tabeli je prikazano nekaj poklicev, pri katerih posameznik občuti večji stres, in nekaj, pri katerih posameznik občuti manjši stres. Več kot ima posamezen poklic točk, večji je stres (Lyness in Thompson 1997, po Treven 2005, 21).

Preglednica 1: Stresni in manj stresni poklici

Poklici	Točke stresa
Predsednik države	176,6
Gasilec	110,9
Direktor	108,6
Kirurg	99,5
Kontrolor zračnega prometa	83,1
Ekonomist	38,7
Računovodja	31,1
Nabavni referent	28,9
Zavarovalni statistik	20,2

Vir: Treven 2005, 21

Drugi pomembni dejavnik je razmejitev med delom in nedelom. V današnjem času sta v družini običajno zaposlena oba partnerja. To pa pripelje do nenehnega iskanja ravnovesja med delom in družino. Posameznik je zaradi tega dovzeten za zelo prepoznaven izvor stresa, ki mu pravimo konflikt vlog. Pri konfliktu vlog gre torej za neuskklajenost med pričakovanji partnerjev in organizacije, v kateri opravljata delo. Konflikt med družino in delom je lahko za posameznika zelo stresen. Poznamo pa tudi konflikt vlog na delovnem mestu. Učinkovitost zaposlenih je najboljša takrat, ko ti vedo, kaj se od njih pričakuje, in kadar si njihove vloge na delovnem mestu ne nasprotujejo med seboj. Če mora posameznik na primer izpolniti eno zahtevo in je nemogoče, da bi hkrati ugodil še drugi, nastane konflikt vlog na delovnem mestu. Posameznik se lahko sooči tudi z negotovostjo vloge. Do tega lahko pride v primeru, da opis dela, ki ga zaposleni opravlja, ni dovolj natančen ali pa je prejel pomanjkljiva navodila od nadrejenega (Treven 2005).

Stres na delu povzročata tudi prevelika in premajhna obremenjenost. Prevelika obremenjenost nastane takrat, ko mora zaposlena oseba opraviti več dela, kot ga je sposobna. Ta obremenjenost je povezana tudi s tem, da zaposleni misli, da ni dovolj sposoben za opravljanje svojega dela. Neprijetna je tudi premajhna preobremenjenost in tako kot prevelika tudi ta povzroča stres. Premajhna obremenjenost je lahko kvantitativna ali kvalitativna. Pri prvi se zaposleni dolgočasi, saj nima veliko dela, druga pa je povezana s pomanjkanjem psihične spodbude (McLean 1980, po Treven 2005, 25).

Ljudje, ki nosijo odgovornost za druge zaposlene, jih morajo motivirati, nagraditi ali kaznovati, občutijo več stresa kot tisti, ki v podjetju opravljajo druge dejavnosti. Odgovornost za druge nosijo vodstveni delavci in managerji. Odgovorni so za urejanje sporov med zaposlenimi, poslušajo pritožbe, spodbujati morajo sodelovanje med zaposlenimi in skrbeti za vodenje. Vse te naloge managerja so zahtevne in vsaka posebej prispeva nekaj k občutenju stresa (McLean 1980, po Treven 2005, 25).

Vzrok za občutenje stresa je lahko tudi nadlegovanje na delovnem mestu. O njem lahko govorimo, če se nad zaposlenimi izvajajo besedni in fizični napadi ali pa gre za določene pritiske, kot so na primer neizvedljive naloge, nerazumni roki in premestitev na nižje delovno mesto. Nasilje torej zajema nevljudno vedenje ter fizično in verbalno nasilje. Ta vrsta nasilja je ponavadi prisotna v storitvenih dejavnostih, doživljajo ga medicinske sestre, vozniki avtobusov, blagajniki, varnostniki, policisti, gasilci, učitelji in delavci v gostinstvu (Treven 2005).

Delovne razmere, v katerih je posameznik, lahko delujejo kot stresni dejavniki. Med te dejavnike sodijo hrup, vibracije, prah, neprimerna temperatura in svetloba. Hrup zmanjšuje delovno sposobnost, pazljivost, zmožnost sprejemanja informacij in moti koncentracijo. Zmanjšuje tudi natančnost dela in koordinacijo gibov. Vibracije, ki smo jim izpostavljeni, povzročajo slabše zaznavanje bolečin, temperature in zvoka. Če smo jim izpostavljeni dlje časa, se zmanjša tudi psihična zmogljivost, pojavlja se utrujenost, razdražljivost ter nevarnost nesreč in poškodb. Prah povzroča boleznih dihal. Njegova škodljivost je odvisna od koncentracije, trajanja posameznikove izpostavljenosti prahu in od intenzivnosti dihanja. Kadar je posameznik izpostavljen neprimerni temperaturi, se lahko zmanjša njegova delovna sposobnost, poveča možnost za nastanek nesreč pri delu in ogroža njegovo zdravje. Na delovnem mestu je pomembna tudi primerna svetloba. Ta vpliva na počutje in omogoča varno gibanje. Delovni prostor mora biti razsvetljen z dnevno ali umetno svetlobo (Bilban b. l., po Treven 2005, 28).

3.2 Dejavniki zunaj delovnega okolja

Poleg dejavnikov, ki povzročajo stres znotraj delovnega mesta, na posameznika vplivajo tudi zunanji dejavniki. Nekaterim stresorjem se je v življenju nemogoče izogniti. Tem pravimo življenjske preizkušnje in nas spremljajo skozi življenjska obdobja: bolezen, razne nesreče v družini ter izguba tistih, ki nam največ pomenijo. Spopadamo se lahko na primer s prepiri v zakonu, s finančnimi težavami in s skrbmi zaradi otrok. Vsem spremembam, ki nas doletijo, pa se moramo prilagoditi. Zelo težko je, kadar se nam zaporedoma zgodijo stresni dogodki, kar lahko privede tudi do oslabitve zdravja (Looker in Gregson 1993).

Nekaj let nazaj so v ZDA izvedli anketo, s katero so ugotavljali, kateri življenjski dogodki so za ljudi najbolj stresni oziroma kateri zahtevajo največ prilagoditve. Dogodki, kot sta bolezen in smrt partnerja, zagotovo povzročajo več škodljivega stresa kot prijetni dogodki (npr. poroka, rojstvo otroka). Vsem spremembam se je vsekakor treba prilagoditi in se na novosti navaditi, pa naj bodo te dobre ali slabe. Velikemu številu življenjskih neprijetnih dogodkov se žal ni mogoče izogniti, vplivajo pa na posameznikov odnos do življenja in na njegova pričakovanja (Looker, Gregson, 1993). V spodnji tabeli je prikazanih nekaj bolj in nekaj manj stresnih dogodkov (100 točk: najbolj stresno, 0 točk: najmanj stresno).

Preglednica 2: Stresni dogodki

Stresni dogodek	Število točk
Smrt zakonca	100
Razveza	73
Zaporna kazen	63
Poroka	50
Nosečnost	40
Smrt prijatelja	37
Težave s sorodniki	29
Božič	12

Vir: Looker in Gregson 1993, 102

Stres, ki ga občutimo velikokrat, pripisujemo samo delovnim razmeram, dejansko pa ga povzročajo neurejene družinske razmere. Ponavadi sta vzroka kar oba. Prepiri, ki se odvijajo doma za štirimi stenami, in morebitne finančne težave povzročajo slabšo delovno učinkovitost. Poslabšana koncentracija in raztresenost lahko povzročita nesreče pri delu. Zaradi doživljanja stresa zunaj delovnega okolja se slabše spoprijemamo s težavami na delovnem mestu. Škodljivi stres se lahko odrazi tudi v obratni smeri: zaradi pritiskov v službi se hitreje znesemo nad domačimi, saj je dovolj že malenkost, da povzročimo prepir (Looker in Gregson 1993).

3.3 Simptomi stresa

Najpogostejše simptome škodljivega stresa po Looker in Gregson (1993) delimo na telesne in psihične simptome.

Najpogostejši telesni simptomi škodljivega stresa so:

- povišan srčni utrip in pospešeno dihanje,
- prebavne motnje, bruhanje, krči v želodcu,
- bolečine v mišicah, stiskanje pesti,
- nemir, grizenje nohtov, prepotene in tresoče dlani,
- zmanjšan tek, pretirano uživanje alkohola, kajenje ipd.

Najpogostejši psihični simptomi škodljivega stresa so:

- zadržanost, tesnoba, občutek nemoči, zaskrbljenost,
- razdraženost, jeza, agresija,
- zdolgočasnost, občutljivost, nezadovoljstvo,
- pomanjkljivo zanimanje za urejenost, zdravje, prehrano,
- občutek nesposobnosti, preobremenjenosti.

Da je posameznik preveč izpostavljen stresu, lahko prepoznamo tudi po vedenjskih simptomih, ki so naslednji (Luban-Plozza in Pozzi 1994):

- izogibanje: zapiranje vase, zavračanje dela,
- pretiravanje: uživanje alkohola in kajenje,
- težave z urejanjem: zamujanje v službo, pomanjkanje higiene,
- težave s spoštovanjem predpisov: nasilno obnašanje, zadolženost.

Prepoznamo lahko tudi simptome prijaznega stresa, ki so (Looker in Gregson 1993):

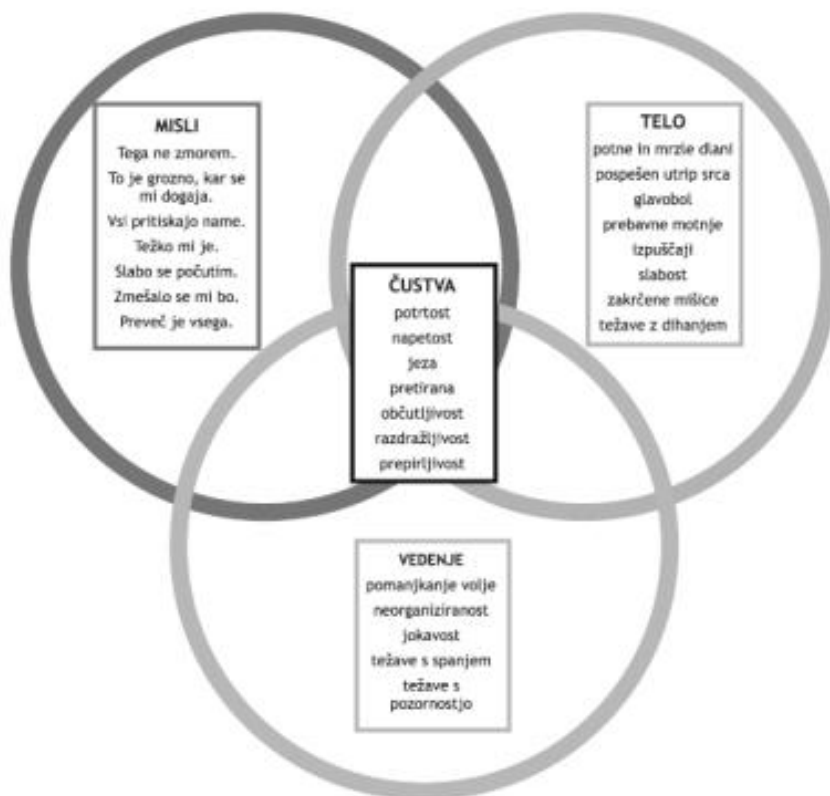
- visoka motivacija, evforičnost,
- razumevanje, prijaznost, družabnost,
- uspešnost, učinkovitost, samozavest,
- delavnost, sposobnost realnega mišljenja, odločnost.

Simptomi stresa na delovnem mestu so (Looker in Gregson 1993, po Meško 2011, 20):

- nizka produktivnost, preobremenjenost,
- pomanjkanje kreativnosti, odločnosti,
- težave s pozornostjo, zbranostjo,
- zamujanje rokov oziroma nedokončanje nalog,
- odpor do dela, izguba perspektive.

Simptomi se pokažejo nekaj minut po stresnem dogodku. Trajajo lahko nekaj ur ali celo več dni. Zmanjšana je pozornost, posameznik je lahko zmeden in ne uspe dojeti vsega, kar se dogaja okoli njega. Telo se pripravlja na t. i. boj ali beg. Gre za situacijo, ko možgani telesu pošljejo sporočilo, da naj se pripravi na nevarnost (Dernovšek, Gorenc in Jeriček 2006).

Spodnja slika prikazuje simptome in njihovo povezanost. Na njej so sklopi simptomov povezani v krogih, ki ponazarjajo medsebojno prepletenost in vpliv drug na drugega (Dernovšek, Gorenc in Jeriček 2006).



Slika 1: Povezanost simptomov stresa

Vir: Dernovšek, Gorenc in Jeriček 2006, 10.

4 PREMAGOVANJE STRESA

Običajno se proti stresu bojujemo na takšen način, da zmanjšamo število zahtev ali povečamo zmožnost spoprijemanja z njimi. Veliko zahtev prihaja od zunaj, veliko pa si jih postavimo tudi sami. Ljudje v vsakdanjem življenju doživljajo veliko stresa, zato je ta postal že del življenja. Obvladujemo ga na različne načine in z različnimi sredstvi (Pastirk 2010, po Levovnik 2014, 30).

4.1 Upravljanje s časom

K premagovanju stresa veliko pripomore, če zna posameznik upravljati s časom. Kadar čas zapravljamo za nekoristne stvari, postanemo slabe volje in obremenjeni s stresom. S časom bomo uspešno opravljali, ko ga bomo porabili za stvari, ki so nam v veselje, in za stvari, ki vodijo do uresničitve lastnih ciljev. Posameznik mora torej poiskati razmerje med zabavo in delom. Za uspešno upravljanje je potrebna pravilna ocena časa, ki ga človek porabi za dolžnosti, zavedanje lastnih želja in ravnotežje med delom ter zabavo. Posameznik mora vsak dan poiskati čas za delo in za sprostitev. Ravno iz tega razloga je pomembno, da vsak odkrije primerno področje delovanja, in tako v kratkem času doseže najboljše rezultate (Powell 1999).

Pomembno je, da imamo v življenju zastavljene cilje, saj ti dajejo življenju smer, boljšo motivacijo in večjo uspešnost. Opažanja ljudi, ki so bili dlje časa v stresnem okolju, so pokazala, da stres najmanj škodi ljudem, ki že imajo zastavljene cilje. Stres se pogosto pojavi v primeru, ko si zastavimo preveč ciljev, za katere imamo premalo časa, da bi jih izpolnili, ali ko ugotovimo, da zastavljeni cilj ni skladen z našimi željami. Zaradi tega je zelo pomembno, da se vprašamo, kaj nam je v življenju sploh pomembno. Cilj moramo imeti jasno načrtan pred očmi, drugače ga bomo težko dosegli (Powell 1999).

Pri uspešnem upravljanju s časom je pomembno tudi, da znamo prerazporejati dolžnosti. To pomeni, da uresničujemo cilje z delom drugih ljudi. Prenašanje dolžnosti na druge pomeni, da jim zaupamo svobodo in odgovornost, ne pa da jim zaupamo zoprna dela, ki nam osebno niso najbolj pri srcu. Posameznik, ki ni sposoben prerazporejati dolžnosti in meni, da vse lahko naredi sam, je izpostavljen večjemu stresu, primanjkuje mu prostega časa in dela nadure. Takšna samozadostnost vpliva tudi na druge, saj dobijo zaradi tega občutek nesposobnosti. Veliko ljudi ne zna oceniti, katere naloge lahko zaupajo drugim. Poznamo štiri vrste dolžnosti, ki jih lahko drugi opravijo enako uspešno kot mi sami. To so naloge, ki jih drugi obvladajo tako dobro kot mi, naloge, za katere nismo najboljše usposobljeni, naloge, iz katerih se lahko drugi nekaj naučijo, in rutinske naloge. S prerazporejanjem dolžnosti se torej lahko znebimo nepotrebnega stresa (Powell 1999).

4.2 Telesna dejavnost

Eden izmed glavnih povzročiteljev stresa je tudi pomanjkanje gibanja. Raziskave, ki so jih opravili na Univerzi v Kansasu, so pokazale, da so ljudje, ki se ukvarjajo s športom, manj prizadeti zaradi stresa. V starih časih se ljudem ni bilo treba obremenjevati z gibanjem, saj so morali vsak dan fizično delati in dejansko niso potrebovali dodatnih dejavnosti. V današnjem času pa je naša edina dejavnost sprehod do televizije in do postelje, zato se srečujemo s pomanjkanjem gibanja (Newhouse 2000).

Telesna dejavnost veliko prispeva k obvladovanju stresa. Ljudje, ki se več gibljejo, so bolj srečni in motivirani. Redna vadba varuje naš organizem pred boleznimi, krepi srce, preprečuje napetost v mišicah in zmanjšuje simptome stresa. Kadar smo telesno aktivni, v telesu nastaja hormon, ki skrbi za dobro počutje. Poleg tega telesna dejavnost vpliva na posameznikovo samopodobo in videz, spodbuja samozavest, povečuje energijo in preprečuje stres (Powell 1999; Newhouse 2000).

S športom ni najbolje začeti, ko smo utrujeni in pod stresom. Takrat se mora posameznik najprej spočiti, saj bi se z gibanjem samo še bolj izčrpal. Fizična dejavnost sama po sebi povzroča izločanje adrenalina, kar občutimo tudi, kadar smo pod stresom, zato je pomembno, da imamo pred in po vadbi čas za počitek. Redno ukvarjanje s športom nam omogoča odpraviti vse nevšečnosti, ki jih povzroči stres (Newhouse 2000).

4.3 Sproščanje

Sproščamo se lahko na več različnih načinov. Med tehnike sproščanja sodijo meditacija, joga in hipnoza. Teh tehnik se moramo naučiti in jih redno vaditi, da nam postanejo rutina. Bolj kot bomo vztrajali, bolj bomo uspešni. Učenje tehnik sproščanja zahteva določen čas, zato je potrebne veliko potrpežljivosti in vztrajnosti (Looker in Gregson 1993).

Meditacija je ena izmed tehnik sproščanja, s katero poskrbimo za psihično umirjanje in sproščanje. Govorimo o preprosti vaji, saj se za dvajset minut osredotočimo na eno samo besedo, ki si jo nenehno ponavljamo. Ta beseda predstavlja t. i. žariščni pripomoček. Med izvajanjem meditacije nas preplavijo različne misli, ki tavajo in se spet zberejo skupaj s pomočjo omenjenega žariščnega pripomočka. Na ta način dosežemo, da je leva možganska polovica zaposlena s ponavljanjem. Ta polovica namreč skrbi za logično razmišljanje in nadzoruje našo zavest. Zaradi zaposlenosti leve polovice nadzor prevzame desna, ki skrbi za ustvarjalnost, domišljijo in intuicijo. Na ta način prevlada intuicija desne polovice, kar prispeva k zmanjšanju stresne reakcije in povečuje človekovo umirjenost (Looker in Gregson 1993).

Joga je naslednja tehnika sproščanja, s katero obvladamo stres na telesni in duševni ravni. Nastala je v Indiji in je najstarejši sistem osebnostnega razvoja. Gre za metodo, ki vzdržuje ravnovesje med telesom in duhom. Joga združuje gibanje, ki je pomembno za fizično zdravje posameznika, in dihalne tehnike, ki pomirjajo naš duh. Joga je sestavljena iz fizičnega in psihičnega dela. Fizični del predstavlja dihalne in telesne vaje. Z dihalnimi vajami se naučimo aktivirati tiste mišice, ki jih običajno ne. Poleg tega se izboljša prejem zraka, saj pljuča napolnimo do maksimalne zmogljivosti. S telesnimi vajami pa pretegujemo mišice, notranje organe in žlezni sistem. Z jogo torej aktiviramo vse dele telesa na takšen način, da delujejo sproščeno. Psihični del joge pa predstavlja že omenjena meditacija (Maheshwarananda 1993, po Treven 2005, 64–65).

Zadnja izmed tehnik sproščanja, ki jih bomo predstavili, je hipnoza. Ta povzroči spremenjeno stanje zavesti pri človeku. Hipnozo lahko izvedemo z usmeritvijo posameznikove pozornosti na vizualne in mentalne predstave. Hipnoza je videti kot spanje, vendar je učinek, ki se doseže pri posamezniku, veliko večji kot pri spanju. Posameznika privede do globoke sprostitve vseh mišic. Hipnoza služi kot pomoč pri obvladovanju bolečin, odvajanju od kajenja, premagovanju strahu in pri drugih težavah (Treven 2005).

Z omenjenimi tehnikami sproščanja lahko zmanjšamo pretirano delovanje živčnega sistema. To nam omogoči, da si odpočijemo in si nabereemo nove moči, hkrati lahko pogosteje doživljamo prijazen stres, škodljivi pa je vse redkejši. Sproščanje je zelo koristno, saj deluje poživljajoče, povečuje budnost, izboljšuje koncentracijo in spodbuja ustvarjalnost. Posameznik z vztrajnostjo in redno vadbo doseže boljše počutje in drugačen, bolj razumen pogled na življenje (Looker in Gregson 1993).

5 STRES NA DELOVNEM MESTU

5.1 Najpogostejši vzroki stresa na delu

Vzroki za nastanek stresa na delovnem mestu se običajno nanašajo na način organizacije dela, vodenja in upravljanja podjetja. Zaposleni kot najpogostejši vzrok stresa izpostavljajo število opravljenih ur, delovno obremenitev, reorganizacijo in negotovost zaposlitve (Levovnik 2014).

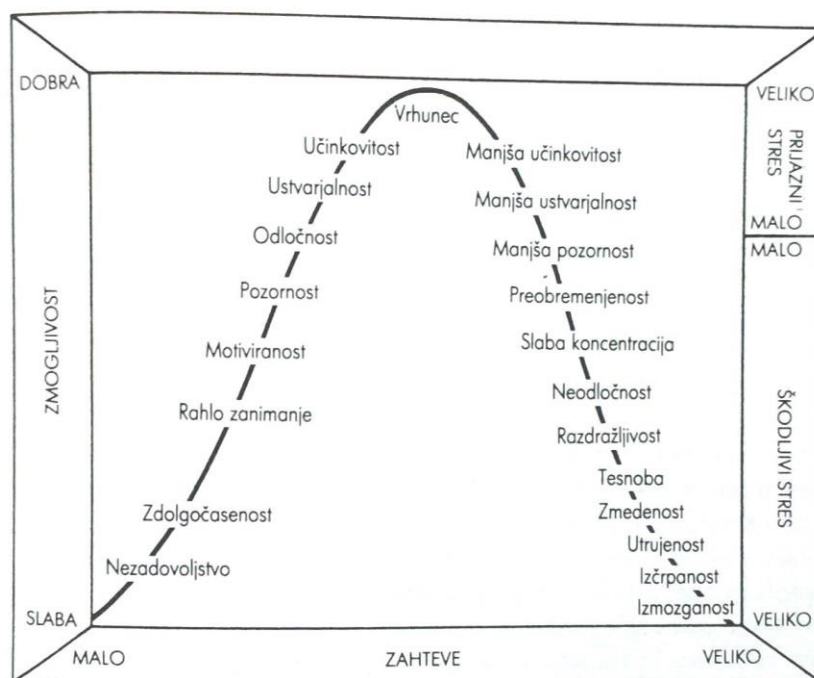
Poznamo devet kategorij s stresom povezanih dejavnikov (Pastirk 2010, po Levovnik 2014, 19-21):

1. vsebina dela: monotone, neprijetne in neraznolike naloge;
2. delovne obremenitve: preveliko ali premalo dela, delo pod časovnim pritiskom;
3. delovni čas: nefleksibilni urniki, podaljšan delovni čas, slabo organizirane izmene;
4. udeležba in kontrola: pomanjkanje kontrole in udeležbe pri odločanju;
5. razvoj kariere, status, plačilo: negotovost zaposlitve, pomanjkanje možnosti za napredovanje, plačevanje po učinku, nepravičen sistem ocenjevanja učinkovitosti;
6. vloga v organizaciji: nejasna oziroma nasprotujoča si vloga, odgovornost za druge;
7. medosebni odnosi: slabi odnosi z drugimi, neustrezen nadzor, nadlegovanje, osamljeno delo;
8. kultura organizacije: slabo vodenje in slaba komunikacija, nejasni cilji organizacije;
9. razmejevanje dela in osebnega življenja: pomanjkanje podpore domačih, pomanjkanje podpore zaposlenih.

5.2 Vpliv stresa na zdravje delavcev in njihovo delovno sposobnost

Ljudje, ki so pod stresom, težko ohranjajo zdravo ravnotežje med delom in lastnim življenjem. Poleg tega se velikokrat poslužujejo nezdravega vedenja (npr. prekomerno kajenje in pitje alkohola). Stres lahko pri ljudeh povzroči tudi oslabitev imunskega sistema, kar zmanjša možnost posameznika, da se obrani različnim virusom. Razvoj različnih zdravstvenih težav, kot so prebavne motnje, bolezni srca in ožilja, motnje imunskega in mišičnega sistema, motnje dihal in duševne motnje, povezujejo s stresom (Pastirk 2010, po Levovnik 2014, 35).

Stres ima vpliv tudi na posameznikovo delovno zmogljivost in učinkovitost. V primeru, da delavcem primanjkuje resnih nalog, se lahko pojavi občutek nezadovoljstva, kar vodi v dolgočasje. Takrat se ravnovesje stresa nagne v območje škodljivega. V podobnem položaju se delavci lahko znajdejo tudi, kadar so zahteve pretirane in so preobremenjeni. V takšnih primerih začne padati posameznikova zmogljivost, še huje pa postane v primeru, da se soočajo z neznanimi zahtevami oziroma nalogami. Kadar se ravnovesje stresa nagne v območje prijaznega, posameznikova negotovost zamenja prepričanje, da te izzive obvlada. Občutek prijaznega stresa poveča delovno sposobnost (Looker in Gregson 1993).



Slika 2: Stres in zmogljivost

Vir: Looker in Gregson 1993, 85.

5.3 Vpliv stresa na delovanje podjetja

Poslabšano zdravje delavcev in zmanjšana delovna zmogljivost vplivata na delovanje celotnega podjetja. Da je delovanje podjetja slabše, se najprej pokaže na treh področjih (Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu b.l., Levovnik 2014, 36):

- pri sodelovanju: zamujanje, disciplinske težave, izostajanje z dela, trpinčenje, agresivno vedenje, izolacija;
- pri uspešnosti: zmanjšana kakovost izdelka ali storitve, slabše odločanje, vse pogostejše napake, nezgode;
- pri stroških: izguba dobrega imena organizacije, povečani stroški za nadomestila ali zaradi izplačanih odškodnin.

Stres, ki ga občutijo delavci, ne vpliva le na podjetje, ampak tudi na celotno gospodarstvo. Pogosta odsotnost z dela zaradi bolezni in predčasne upokojitve izkušenih delavcev lahko povzročijo ogromne izgube. Dejstvo je, da so največje bogastvo vsake organizacije ravno zaposleni. Bilanca je odraz zavzetosti delavcev in njihove delovne zmogljivosti. Pomembno je, da so ti zdravi in zadovoljni, saj je to pogoj za uspešno delovanje celotnega podjetja (Looker in Gregson 1993).

5.4 Posledice stresa na delovnem mestu

Zaposleni se posledic stresa premalo zavedajo, hkrati pa z njimi niso seznanjeni. Najpogosteje za posledice neučinkovitosti okrivijo kakšen drug dejavnik in ne stresa. Dejstvo je, da stres zmanjšuje normalno delovanje zaposlenih in prav tako managerjev. Posledice stresa na delovnem mestu se najpogosteje pokažejo v zmanjšani učinkovitosti pri delu in pri stroških poslovanja (Meško 2011).

Na delovno učinkovitost zaposlenega vplivata notranje in zunanje okolje organizacije. K notranjim dejavnikom sodijo delovno okolje, način vodenja, organizacijska klima, medosebni odnosi, motivacija, organizacijska kultura in filozofija podjetja. Vsi dejavniki vplivajo na zaposlene kot nek pritisk, zaradi katerega postaja njihovo delo obremenjujoče, kar pa povzroči stres in vpliva na poslovanje podjetja (Meško 2011).

Stroški v organizaciji, ki nastanejo kot posledica stresa, se kažejo v dejavnikih, kot so odsotnost z dela, slabi rezultati, nizka kakovost izdelka ali storitve, nezadovoljni delavci in slab ugled organizacije. Dejstvo je, da za organizacijo ni največji strošek, če delavec zaradi stresa zboli. Večji strošek lahko nastane, kadar delavec pod vplivom stresa sprejme napačne odločitve (Meško 2011).

5.5 Zmanjševanje stresa pri zaposlenih

Pri obvladovanju stresa lahko zaposlenim v veliki meri pomaga organizacija. Eden izmed načinov je uvedba strategij za nadzorovanje dejavnikov, ki povzročajo stres. Namen teh strategij je, da se stres pri zaposlenih zmanjša ali popolnoma odpravi. Strategije za odpravljanje stresa v delovnem okolju je možno razdeliti v posamezne skupine glede na dejavnike, ki stres povzročajo (Treven 2005). V spodnji tabeli so prikazani najpogostejši dejavniki stresa in pripadajoče strategije.

Preglednica 3: Strategije zmanjševanja stresa pri zaposlenih

Stresorji	Strategije
Vrsta zaposlitve	Preoblikovanje dela
Razmejitev med delom in nedelom	Fleksibilen delovni čas
Konflikt vloge	Natančna opredelitev vloge
Odgovornost za ostale zaposlene	Ustvarjanje dobre organizacijske klime
Delovne razmere	Oblikovanje ustreznih delovnih razmer

Vir: Treven 2005, 76

Organizacije pri preoblikovanju dela običajno ne upoštevajo motivacijskega vidika in zadovoljstva zaposlenih pri delu. Ravno to pa pri zaposlenih povzroča stres. Zaradi tega je pomembno, da organizacija pri določanju nalog zaposlenim upošteva t. i. element obogatitve dela. Omenjeni element zajema izboljšanje vsebinskih dejavnikov in značilnosti dela. K vsebinskim dejavnikom sodijo odgovornost, samostojnost, napredovanje in možnost za uspeh. Značilnosti dela pa zajemajo spretnost, pomembnost in različnost nalog. Pri upoštevanju teh elementov bodo zaposleni občutili manj stresa (Treven 1998, po Treven 2005, 76–77).

Trevenova (2005) piše o modelu za preoblikovanje dela, ki sta ga zasnovala Hackman in Oldham. Ta model je osnova za motivacijski pristop. Proučevala sta povezanost in medsebojni vpliv osebnih in delovnih učinkov, kritičnih psihičnih stanj, temeljnih značilnosti dela in potrebe po razvoju. Temeljne značilnosti dela povzročijo pojav kritičnih psihičnih stanj. Stanja, ki se pojavijo, so na primer občutek pomembnosti in odgovornosti za opravljeno delo, kar pa zaposlenemu poveča delovno motivacijo. Delovna motivacija povzroči večjo delovno učinkovitost in boljšo izvedbo nalog. Posameznik je bolj zadovoljen z delom, poleg tega pa doživlja manjši stres.

Naslednja možna strategija za odpravljanje stresa na delovnem mestu je fleksibilen delovni čas. Zaposleni lahko sami določijo svoj delovni čas glede na predpise, ki veljajo v organizaciji. Fleksibilnega delovnika se poslužuje veliko organizacij. Kot vsaka stvar ima tudi fleksibilen delovni čas svoje prednosti in slabosti. Prednost je ta, da so zaposleni manj obremenjeni s stresom in da bolj učinkovito izpoljujejo svoje naloge. Težava se pojavi, ko so naloge zaposlenih odvisne ena od druge. Ravno zaradi tega je takšen delovnik najbolj učinkovit v tistih podjetjih, kjer zaposleni niso odvisni eden od drugega (Treven 2005).

Pri odpravljanju stresa je pomembna tudi natančna opredelitev vloge. Lahko se zgodi, da zaposlenemu ni najbolj jasno, katere naloge zajema njegovo delovno mesto. To je seveda posledica nenatančnih navodil, kar privede do stresa. V takšnem primeru se lahko organizacija poslužuje strategije oblikovanja delovnih funkcij in odgovornosti. S pomočjo preproste tabele lahko organizacija oblikuje seznam delovnih funkcij za posameznega zaposlenega in odgovornosti, ki sodijo k določeni funkciji. S to strategijo lahko na hiter in učinkovit način zaposlenim prikažemo njihove odgovornosti ter tako zmanjšamo stres (Treven 2005).

Stres na delovnem mestu lahko povzroči tudi organizacijska klima in struktura organizacije. V tem primeru lahko uporabimo tri strategije za zmanjševanje stresa pri zaposlenih. Prva izmed strategij se imenuje decentralizacija. Zadnja leta vse več organizacij povprašuje po strategijah, ki bi pospešile decentralizacijo. Gre za strategije, ki se nanašajo na spreminjanje vzorcev komunikacije in povezav znotraj organizacije ter oblikovanje delovnih skupin. Delovne skupine sestavljajo tim, njegovi člani pa si samostojno oblikujejo cilje in postopek za doseg cilja. Člani tima si razdelijo tudi vse nagrade, ki jih prejmejo, in sicer na takšen način, da vsak dobi enako. Zaposleni, ki imajo večjo svobodo pri delu, doživljajo manj stresa (Schuler in Sethi 1984, po Treven 2005, 87).

Druga strategija se imenuje participativno odločanje. Takšen način odločanja omogoča zaposlenim, da prispevajo svoj delež k pomembnim odločitvam. Skratka, omogoča jim soodločanje pri zadevah podjetja. Na ta način podjetje prejme več informacij, zaposleni pa imajo občutek moči in nadzora, kar zmanjšuje stres v delovnem okolju (Jackson 1983, po Treven 2005, 88). Zadnja izmed strategij se imenuje skrb za dobro klimo v organizaciji. Mnoge organizacije imajo neustrezno klimo, ki je posledica formalnih odnosov med zaposlenimi. Takšna klima običajno povzroči stres pri zaposlenih, hkrati pa uničuje njihovo učinkovitost. Takšne organizacije bi se morale posluževati decentralizacije, uvesti prijaznejšo organizacijsko strukturo in participativno odločanje (Treven 2005).

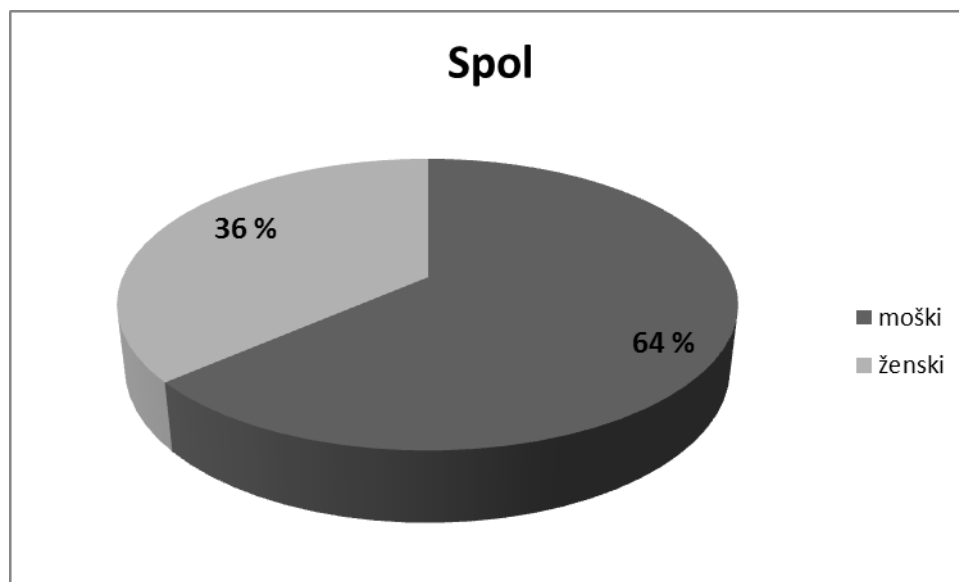
6 EMPIRIČNI DEL

6.1 Predstavitev obravnavanega podjetja

Poslovanje podjetja Samson, d. o. o., poteka neprekinjeno že od leta 1991. Osnovna dejavnost podjetja je trženje različnih vrst papirja, kartona, embalažnega in grafičnega repromateriala. Dejavnost in trženje je usmerjeno v izvoz, in sicer na področja nekdanje Jugoslavije. Podjetje na nabavnem področju sodeluje tudi z različnimi partnerji iz Evrope in izven nje. Pred nekaj leti so začeli sodelovati z novim proizvajalcem offsetnega papirja, ki je zelo kakovosten in cenovno sprejemljiv. Vse več truda vlagajo v sorodne panoge, kjer je večja prisotnost grafičnih uslug. V prihodnje pričakujejo rahlo rast podjetja in s tem povečanje trženja različnih proizvodov (Stopinšek 2016).

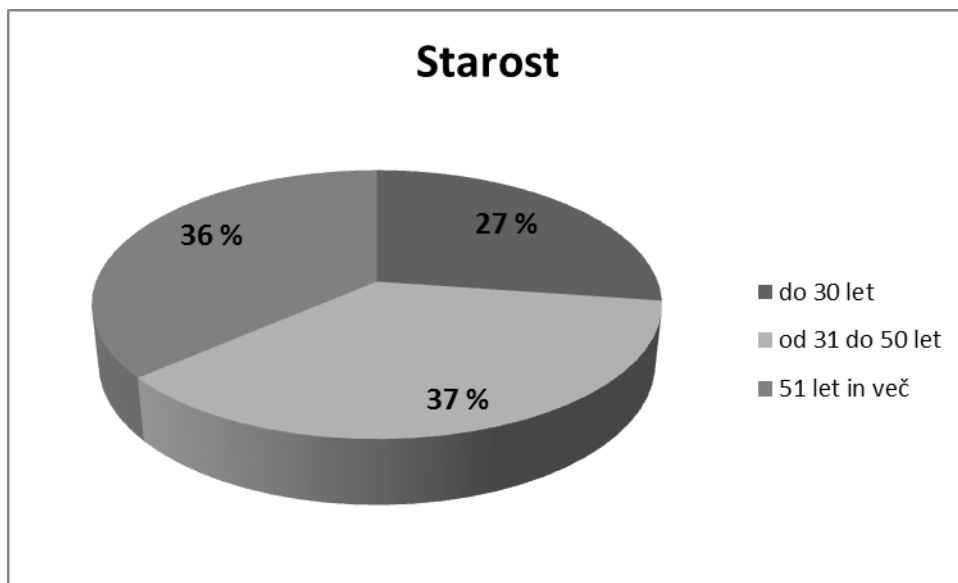
Moto podjetja je vztrajnost, želijo se obdržati, povečati asortiman blaga, povečati število kupcev in čim bolj razpršiti realizacijo ter s tem zmanjšati odvisnost od dobaviteljev. Želijo biti v koraku z ostalimi in povečati spekter dobaviteljev ter kupcev. Na trgu so prisotni že 26 let, izzivi, odločnost, kakovost, odgovornost in prepoznavnost jih odlikujejo in ščitijo pred konkurenco (Stopinšek 2016).

Anketa je bila razdeljena vsem enajstim zaposlenim v podjetju. V raziskavi so sodelovali vsi, in sicer 64 odstotkov moških in 36 odstotkov žensk.



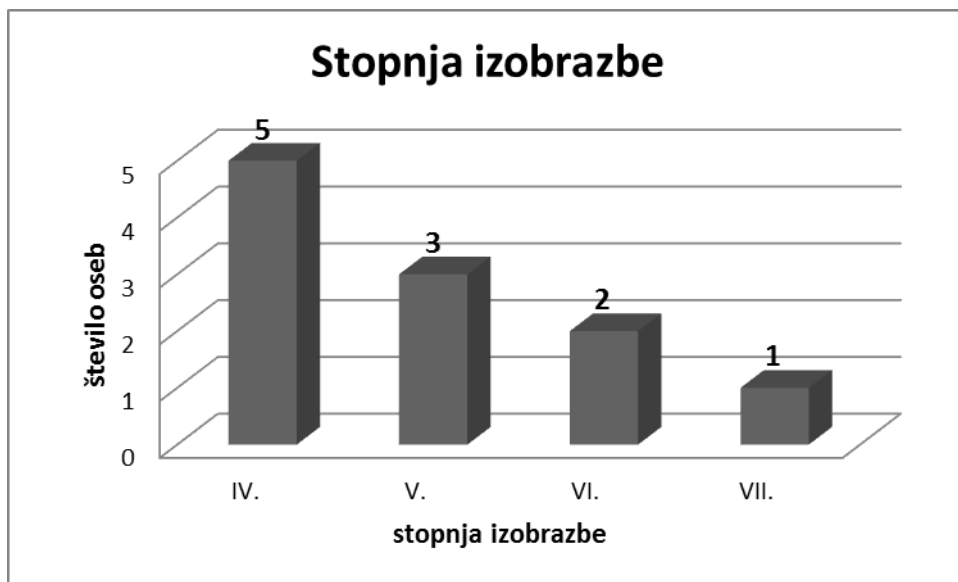
Slika 3: Spol anketirancev

Graf na sliki 4 prikazuje število anketirancev glede na starost. Največ anketirancev, in sicer 37 odstotkov, je bilo starih med 31 in 50 let, sledijo anketiranci, stari 51 let in več s 36 odstotki, najmanj anketirancev, in sicer 27 odstotkov, je bilo starih do 30 let.



Slika 4: Starost anketirancev

Graf na sliki 5 prikazuje število anketirancev glede na stopnjo izobrazbe. Največ anketirancev (5) ima pridobljeno četrto stopnjo izobrazbe, sledijo trije s pridobljeno peto stopnjo, dva anketiranca imata šesto stopnjo izobrazbe in eden sedmo.



Slika 5: Stopnja izobrazbe anketirancev

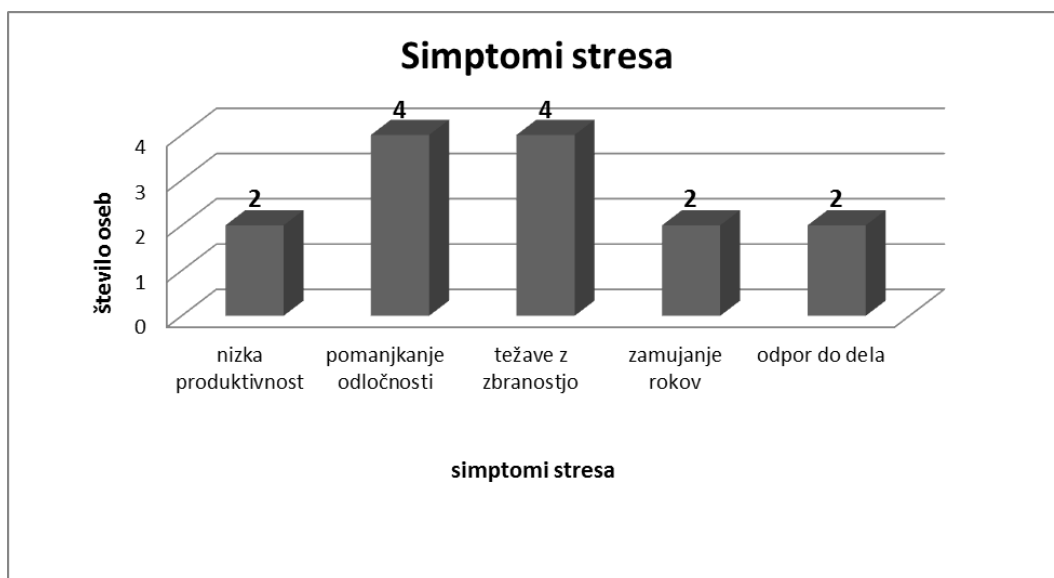
6.2 Analiza podatkov

Na delovnem mestu 46 odstotkov zaposlenih stres občuti občasno, 36 odstotkov zelo pogosto in 18 odstotkov zelo redko.



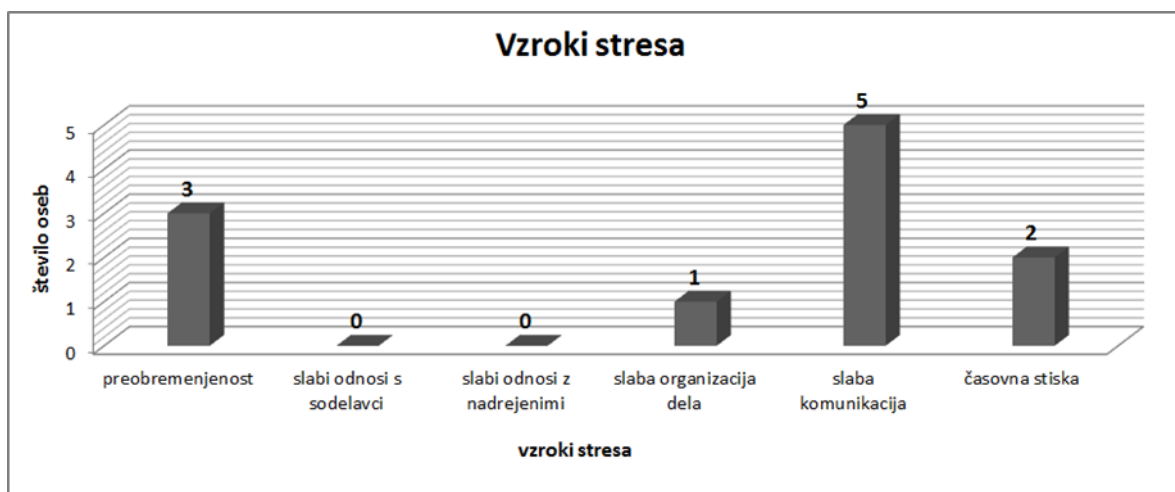
Slika 6: Ali na delovnem mestu občutite stres?

Najbolj izražena simptoma stresa pri zaposlenih sta pomanjkanje odločnosti in težave z zbranostjo. Sledijo jima nizka produktivnost, zamujanje rokov in odpor do dela.



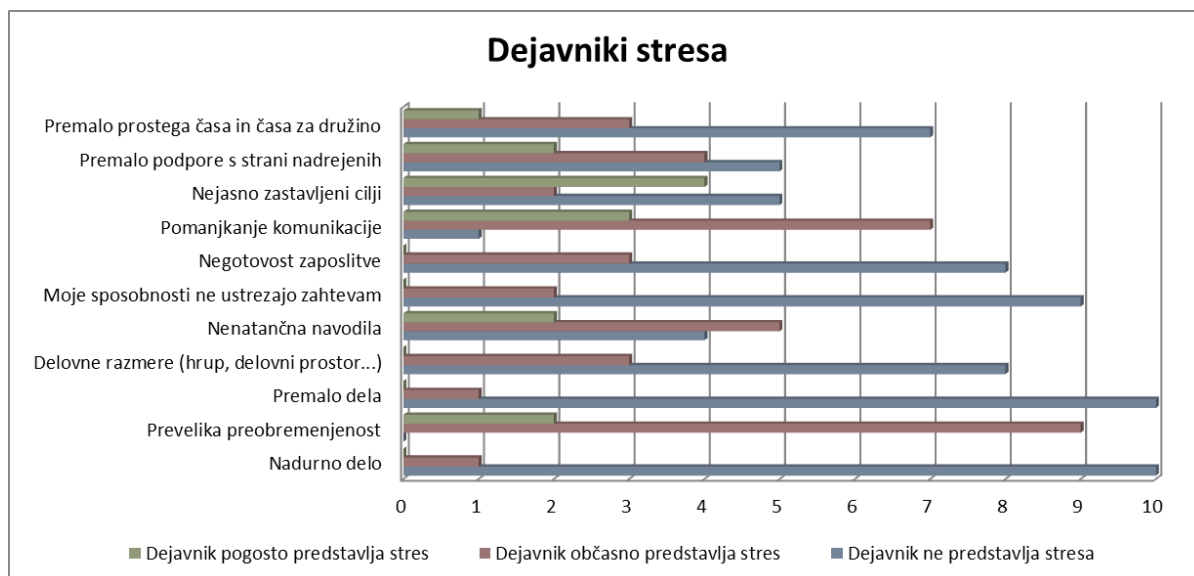
Slika 7: Simptomi stresa

Za pet anketirancev je najpogostejši vzrok stresa pri delu slaba komunikacija. Sledi ji preobremenjenost, ki je vzrok stresa treh anketirancev, časovna stiska predstavlja stres dvema anketirancema, enemu pa slaba organizacija dela. Nikomur stresa ne predstavlja slab odnos s sodelavci in nadrejenimi.



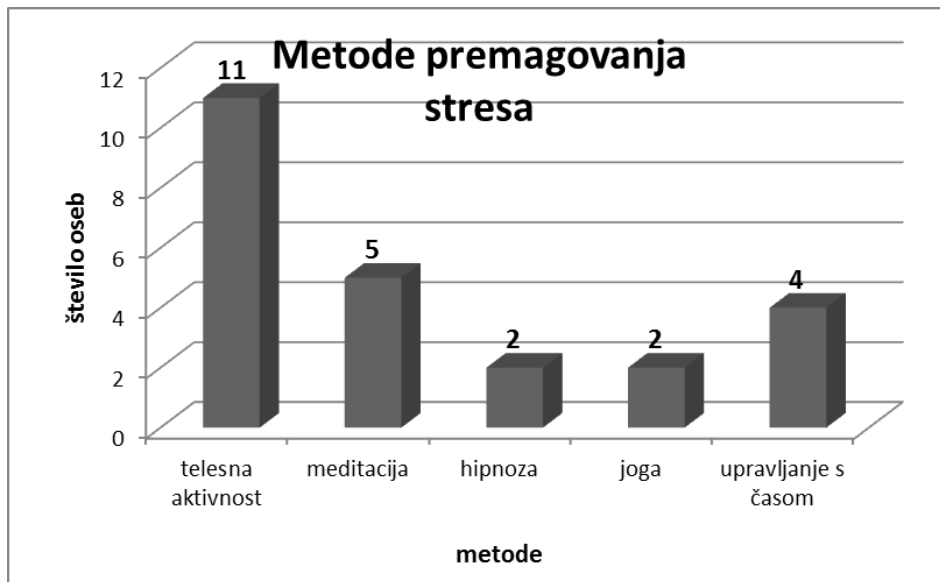
Slika 8: Vzroki stresa

Graf na sliki 9 predstavlja dejavnike stresa na delovnem mestu. Dejavniki, ki večini zaposlenih ne predstavljajo stresa, so nadurno delo, premalo dela, delovne razmere, negotovost zaposlitve in premalo prostega časa. Dejavniki, ki večini občasno predstavljajo stres, so prevelika preobremenjenost, nenatančna navodila in pomanjkanje komunikacije. Dejavnikov, ki bi večini zaposlenim pogosto predstavljali stres, ni. Lahko bi izpostavili samo nejasno zastavljene cilje.



Slika 9: Dejavniki stresa na delovnem mestu

Vsi anketiranci so že slišali, da lahko stres odpravimo s telesno dejavnostjo. Meditacijo kot metodo za obvladovanje stresa pozna pet anketirancev, metodo upravljanja s časom pa štirje. Dva izmed anketirancev poznata metodo hipnoze in dva joga. Prav vsi anketiranci so se pri odpravljanju stresa posluževali telesne dejavnosti. Eden izmed njih uporablja tudi metodo upravljanja s časom in meditacijo.



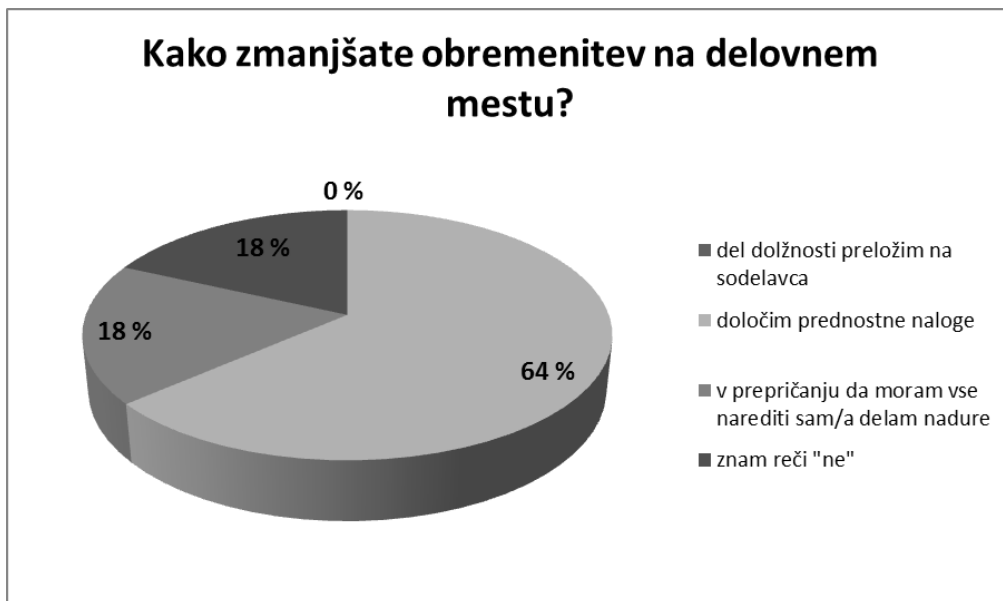
Slika 10: Metode premagovanja stresa

Največ anketirancev (šest) odpravi stres tako, da se ukvarjajo s športom, štirje se pogovorijo z bližnjimi, dva se zatečeta k poslušanju glasbe in dva k preostalim metodam za odpravljanje stresa. Eden izmed anketirancev se zateče k alkoholu in cigareti.



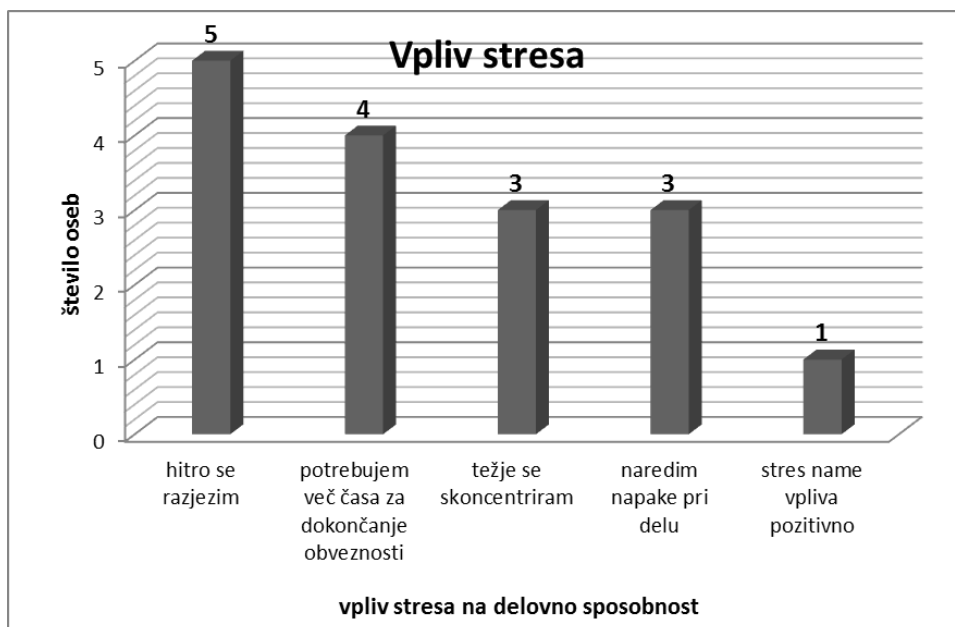
Slika 11: Kako se znebite stresa?

64 odstotkov anketirancev zmanjša obremenitev na delovnem mestu tako, da določijo prednostne naloge. 18 odstotkov jih dela nadure in 18 odstotkov jih zna reči ne. Nobeden izmed njih ne preloži dela obveznosti na sodelavca.



Slika 12: Kako zmanjšate obremenitev na delovnem mestu?

Vpliv stresa na delovno sposobnost se pri petih anketirancih pokaže tako, da se hitreje razjezijo, štirje potrebujejo več časa za dokončanje obveznosti, trije se težje skoncentrirajo in naredijo napake pri delu, na enega pa stres vpliva pozitivno.



Slika 13: Vpliv stresa na delovno sposobnost

7 SKLEP

V današnjem času je težko najti človeka, ki se še ni soočil s stresom. Z njim se lahko srečamo tako doma kot na delovnem mestu. Kadar stres na posameznika vpliva pozitivno, je to lahko dobro zanj. Težava nastane, ko se pojavi negativni stres, njegove posledice pa so lahko različne bolezni, padec produktivnosti na delovnem mestu, kar vpliva ne samo na zaposlenega, ampak tudi na podjetje. To je eden izmed glavnih razlogov, zakaj je pomembno, da znamo stres obvladovati.

Z raziskavo smo ugotovili, da večina zaposlenih v obravnavanem podjetju občuti stres. Najpogostejši vzrok stresa sta slaba komunikacija in preobremenjenost. Oba vzroka se ne zdita kritična, saj ju je možno odpraviti z malo napora. Kadar so zaposleni preobremenjeni, je zelo pomembno, da znajo prerazporediti dolžnosti, torej preložiti delo na drugega. V raziskavi smo ugotovili, da nobeden od zaposlenih tega ne naredi. Zdi se, da ne razumejo pravega pomena prerazporejanja. Dobili smo vtis, da je čudno sodelavcu naložiti del svojega dela, v resnici pa je to dobro za tistega, ki mora opraviti preveč delovnih nalog. Na tak način bi se mnogi zaposleni otresli stresa, ki ga povzroča prav preobremenjenost. Kadar smo preobremenjeni, je pomembno tudi, da znamo reči ne. Velikokrat se zgodi, da imamo ogromno obveznosti, k tem pa hočejo dodati še več dela. To je seveda tudi eden izmed vzrokov, ki povzroča stres na delovnem mestu. Beseda ne še zdaleč ne pomeni, da se pozamezniku česa ne ljubi narediti, ampak da se želi le izogniti nepotrebne stresu.

Eden izmed ciljev zaključne naloge je bil ugotoviti, kako zaposleni obvladujejo stres. Ugotovili smo, da večina pozna nekaj metod za obvladovanje stresa, vendar jih redkokdo uporablja. Največkrat stres obvladujejo tako, da se ukvarjajo s športom in da se pogovarjajo o skrbeh z družino in prijatelji. Menimo, da so izbrali dobre metode, s katerimi odpravljajo stres, saj telesna dejavnost ogromno pripomore k motiviranosti posameznika, prav tako pa tudi odpravlja simptome stresa. Dobro dene tudi pogovor z najbližnjimi, saj njihova podpora pri mnogih izboljša počutje in motivacijo.

Glede na rezultate raziskave menimo, da zaposleni v podjetju Samson ne potrebujejo nobenih posebnih strategij, s katerimi bi odpravili stres. Dovolj bi že bilo, da bi se vsak posameznik potrudil izboljšati komunikacijo in se naučil prerazporejati dolžnosti. Dejstvo je, da jim ne manjka dobre organizacijske klime niti dobrih odnosov znotraj organizacije. Pomembno je, da se vodstvo zaveda, da so zaposleni najdragocenejši v podjetju, saj brez njih podjetje ne more delovati. Ravno zaposleni so tisti, ki s svojim delom prinašajo dobiček podjetju, zato je pomembno, da se v delovnem okolju počutijo dobro in da znajo preprečiti oziroma omiliti stresne situacije.

LITERATURA

- Bilban, Marjan. B.I. *Obremenitve in škodljivosti na delovnem mestu*. [Http://fides.fe.uni-lj.si/zdravje/zivljenje/obremenitve.html](http://fides.fe.uni-lj.si/zdravje/zivljenje/obremenitve.html) (12. 4. 2017).
- Božič, Mija. 2003. *Stres pri delu: Priročnik za prepoznavanje in odpravljanje stresa pri delu poslovnih sekretarjev*. Ljubljana: GV Izobraževanje.
- Dernovšek, Mojca., Mateja Gorenc in Helena Jeriček. 2006. *Ko te strese stres : kako prepoznati in zdraviti stresne, anksiozne in depresivne motnje*. Ljubljana: Inštitut za varovanje zdravja Republike Slovenije.
- Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu. B.I. *Stres na delovnem mestu*. [Http://www.osha.mddsz.gov.si/resources/files/pdf/22.pdf](http://www.osha.mddsz.gov.si/resources/files/pdf/22.pdf) (24. 4. 2017).
- Jackson, Susan E. 1983. Participation in decision making as a strategy for reducing job-related strain. *Journal of Applied Psychology* 68 (1): 3-19.
- Levovnik, David. 2014. *Stres na delovnem mestu*. Ljubljana: Združenje delodajalcev obrti in podjetnikov Slovenije GIZ.
- Looker, Terry in Olga Gregson. 1993. *Obvladajmo stres: Kaj lahko z razumom storimo proti stresu*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Luban – Plozza, Boris in Ugo Pozzi. 1994. *V sožitju s stresom*. Ljubljana: DZS.
- Lyness, Karen in Donna Thompson. 1997. Above the glass ceiling? A comparison of matched samples of female and male executives. *Journal of applied psychology* 82 (3): 359-357.
- Maheshwarananda, Paramhans. 1993. *Joga v vsakdanjem življenju*. Ljubljana: Društvo Joga v vsakdanjem življenju.
- McLean, Alan A. 1980. *Work stress*. Addison: Addison-Wesley.
- Meško, Maja. 2011. *Stres na delovnem mestu*. Maribor: Zavod za varnostne strategije pri Univerzi v Mariboru.
- Newhouse, Peter. 2000. *Življenje brez stresa*. Ljubljana: Tomark.
- Pastirk, Samo. 2010. *Stres pri delu, zadovoljstvo z delom, izgorelost in strategije spoprijemanja s stresom delavcev na področju zaposlitvene rehabilitacije*. Ljubljana: Univerzitetni rehabilitacijski inštitut Republike Slovenije-Soča.
- Powell, Trevor. 1999. *Kako premagamo stres*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Rakovec Felser, Zlatka. 1991. *Človek v stiski – stres in tesnoba*. Maribor: Založba Obzorja.
- Schmidt, Aleksander. 2001. *Najmanj kar bi morali vedeti o stresu*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.
- Selič, Polona. 1999. *Psihologija bolezni našega časa*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- Sethi, Ajarjit Singh in Randall S. Schuler. 1984. *Handbook of organizational stress coping strategies*. Cambridge: Ballinger.
- Spielberger, Charles. 1985. *Stres in tesnoba*. Ljubljana: Centralni zavod za napredek gospodinjstva.
- Stopinšek, Andrej. 2016. *Letno poročilo 2015*. Interno gradivo, Samson d. o. o..
- Tomori, Martina. 1990. *Psihologija telesa*. Ljubljana: DZS.

Treven, Sonja. 1998. *Management človeških virov*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.

Treven, Sonja. 2005. *Premagovanje stresa*. Ljubljana: GV Založba.

Tyrer, Peter. 1987. *Kako živeti s stresom*. Ljubljana: Mladinska knjiga.

PRILOGE

Priloga 1 Anketni vprašalnik



ANKETNI VPRAŠALNIK

STRES NA DELOVNEM MESTU

Pozdravljeni!

Moje ime je Jasmina Tanšek in obiskujem Fakulteto za management Koper. Pišem zaključno projektno nalogo z naslovom Stres na delovnem mestu. Zaključna projektna naloga je sestavljena tudi iz raziskovalnega dela, zato bi vas prosila, da odgovorite na nekaj vprašanj. Anketa je anonimna, podatki pa bodo uporabljeni izključno za zaključno projektno nalogo.

Hvala za sodelovanje!

JASMINA TANŠEK

Spol

- a) moški
- b) ženski

Starost

- a) do 30 let
- b) od 31 do 50 let
- c) 51 let in več

Stopnja izobrazbe

- a) IV.
- b) V.
- c) VI.
- d) VII.
- e) VIII.

1. Ali na delovnem mestu občutite stres?

- a) Zelo redko,
- b) občasno,
- c) zelo pogosto.

2. Kateri simptomi so pri vas najbolj izraženi? (Možnih je več odgovorov.)

- a) Nizka produktivnost,
- b) pomanjkanje odločnosti,
- c) težave z zbranostjo,
- d) zamujanje rokov,
- e) odpor do dela.

3. Kateri je najpogostejši vzrok stresa pri vašem delu?

- a) Preobremenjenost,
- b) slabi odnosi s sodelavci,
- c) slabi odnosi z nadrejenimi,
- d) slaba organizacija dela,
- e) slaba komunikacija,
- f) časovna stiska,
- g) drugo: _____.

4. Kateri dejavnik vam predstavlja stres na delovnem mestu? (1 - dejavnik ne predstavlja stresa, 2 - dejavnik občasno predstavlja stres, 3 - dejavnik pogosto predstavlja stres)

Nadurno delo	1	2	3
Prevelika preobremenjenost	1	2	3
Premalo dela	1	2	3
Delovne razmere (hrup, delovni prostor ...)	1	2	3
Nenatančna navodila	1	2	3
Moje sposobnosti ne ustrezajo zahtevam	1	2	3
Negotovost zaposlitve	1	2	3
Pomanjkanje komunikacije	1	2	3
Nejasno zastavljeni cilji	1	2	3
Premalo podpore nadrejenih	1	2	3
Premalo prostega časa in časa za družino	1	2	3

5. Stres lahko premagamo z različnimi metodami. Za katere od spodaj navedenih ste že slišali? (Možnih je več odgovorov.)

- a) Telesna dejavnost,
- b) meditacija,
- c) hipnoza,
- d) joga,
- e) upravljanje s časom.

6. Katerih od zgoraj navedenih metod ste se že posluževali?

7. Na kakšen način se običajno znebite stresa oz. kaj naredite, da se sprostite po stresnem dogodku? (Možnih je več odgovorov.)

- a) Ukvarjam se s športom,
- b) zatečem se k alkoholu, cigaretam,
- c) pogovorim se s prijatelji, družino,
- d) poslušam glasbo,
- e) uporabim metode za obvladovanje stresa (navedene v 5. vprašanju).

8. Pri obvladovanju stresa je pomembno tudi, da znate prerazporejati dolžnosti. Kako zmanjšate obremenitev na delovnem mestu?

- a) Del dolžnosti preložim na sodelavca,
- b) določim prednostne naloge,
- c) v prepričanju, da moram vse narediti sam/-a, delam nadure,
- d) znam reči »ne«.

9. Kako občutenje stresa vpliva na vašo delovno sposobnost?

- a) Hitro se razjezim,
- b) potrebujem več časa za dokončanje obveznosti,
- c) težje se skoncentriram,
- d) naredim napake pri delu,
- e) stres name vpliva pozitivno.