

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

ZAKLJUČNA PROJEKTNA NALOGA
ANJA VINDER HRUSTELJ

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

Zaključna projektna naloga

STRES NA DELOVNEM MESTU V IZBRANEM
PODJETJU

Anja Vinder Hrustelj

Koper, 2021

Mentor: doc. dr. Ana Arzenšek

POVZETEK

Stres predstavlja posamezniku pereč problem. V teoretičnem delu zaključne projektne naloge smo predstavili stres na delovnem mestu, povzročitelje stresa in pokazatelje stresa na delovnem mestu ter načine premagovanja stresa v organizaciji. Opravili smo raziskavo o stresu na delovnem mestu v podjetju PIA, d. o. o. Med zaposlenimi smo izvedli anketiranje s pomočjo anketnega vprašalnika. Ugotavljali smo, kakšne so njihove zahteve, avtonomija, jasnost vlog, odnosi med zaposlenimi ter odnosi med zaposlenimi in vodstvom ter sodelovanje z ljudmi izven podjetja. Ugotovili smo, da imajo zaposleni največ težav pri tem, da morajo biti ves čas na razpolago ter aktivni po telefonu in elektronski pošti, kar jim povzroča stres. Ostalih večjih težav s spopadanjem s stresom na delovnem mestu nismo zaznali.

Ključne besede: stres, stres na delovnem mestu, simptomi stresa, dejavniki stresa, PIA, d. o. o.

SUMMARY

Stress poses as a serious problem for the individual. In the theoretical part of the final project, we presented stress in the workplace, stressors and indicators of stress in the workplace and ways to overcome stress in the organization. We conducted a research on workplace stress in the company PIA, d. o. o. We conducted a survey among employees using a survey questionnaire. We determined their requirements, autonomy, clarity of roles, relations between employees, relations between employees and management, and cooperation with people outside the company. We found that, what employees find it most difficult, is having to be available at all times and active via phone and email, which causes them stress. Other major problems we did not noticed.

Key words: stress, workplace stress, stressors, indicators of stress, PIA, d. o. o.

UDK: 159.944.4:331.4(043.2)

ZAHVALA

Najprej se zahvaljujem dragi mami, ki mi je vedno stala ob strani in me skozi študij podpirala, ter pokojnemu očetu za podporo in vso ljubezen. Hvala sestri Marjani, za svetovanje pri pisanju zaključne projektne naloge, in bratu Simonu za podporo. Resnično sem vam hvaležna za vaša dejanja.

Zahvaljujem se fantu Maticu za vso podporo, pomoč in ljubezen med študijem ter spodbujanje za pisanje zaključne naloge.

Hvala prijateljici Luciji, ki me je med študijem in pri izdelavi zaključne projektne naloge vedno podpirala in mi pomagala.

Hvala podjetju PIA, d. o. o., ki mi je omogočilo izvedbo raziskave s pomočjo anketnega vprašalnika. Hvala za odzivnost in sodelovanje.

Zahvaljujem se tudi doc. dr. Ani Arzenšek za pomoč pri mentorstvu. Hvala za hitro odzivnost in usmerjanje pri pisanju zaključne projektne naloge.

VSEBINA

1	Uvod	1
1.1	Opredelitev teoretičnega okvirja in problematike	1
1.2	Namen in cilji	1
1.3	Predvidene metode za doseganje ciljev	2
1.4	Predpostavke in omejitve	2
2	Stres	3
2.1	Stres in vrste osebnosti	3
2.2	Odziv na stres	3
2.3	Stres na delovnem mestu	4
2.4	Dejavniki stresa na delovnem mestu	4
2.5	Vpliv stresa na delovno sposobnost	7
2.6	Simptomi stresa na delovnem mestu	7
2.7	Spoprijemanje s stresom	9
2.7.1	Strategije za odpravljanje stresa pri zaposlenih	9
2.7.2	Programi za premagovanje stresa pri zaposlenih	10
2.7.3	Tehnike odpravljanja stresa med delovnim časom in v družinskem okolju	10
2.8	Kako zmanjšati časovni pritisk v službi	11
3	Empirični del – raziskava o stresu na delovnem mestu v podjetju PIA, informacijski sistemi in storitve, d. o. o.	13
3.1	Predstavitev podjetja PIA, d. o. o.	13
3.1.1	Reference podjetja PIA d. o. o.	13
3.1.2	Vizija podjetja PIA d. o. o.	14
3.1.3	Poslanstvo podjetja PIA d. o. o.	14
3.1.4	Vrednote podjetja PIA d. o. o.	14
3.2	Raziskava stresa na delovnem mestu	14
3.3	Analiza rezultatov	14
3.4	Ugotovitve raziskave	18
4	Sklep	19
	Literatura	20
	Priloga	22

SLIKE

Slika 1:	Posledice stresa	8
Slika 2:	Logotip podjetja PIA, d. o. o.....	13
Slika 3:	Delovne zahteve.....	15
Slika 4:	Soodločanje pri opravljanju svojega dela	15
Slika 5:	Jasne vloge pri opravljanju dela.....	16
Slika 6:	Kakšni so odnosi med zaposlenimi in vodstvom.....	16
Slika 7:	Odnosi in enakost med zaposlenimi	17
Slika 8:	Spoštljivost med zaposlenimi in zunanjimi izvajalci.....	17

1 UVOD

Stres je prisoten povsod v našem življenju. Vsak posameznik ga doživlja na drugačen način. Stres lahko posameznika prizadene tako v zasebnem življenju kot tudi na poslovnem področju.

1.1 Opredelitev teoretičnega okvirja in problematike

Življenjski ritem je dandanes zelo hiter. Middleton (2014, 12) navaja, da večina odraslih doživlja stres vsak dan, največ takšnih pa je v zgodnjih dvajsetih letih starosti. Spielberg (1985, 4) pravi, da je »stres neločljiv del naravne zgradbe življenja. Na splošno se stres nanaša tako na okoliščine, ki posamezniku postavljajo fizične in psihične zahteve, kot na čustvene odzive, ki jih v teh okoliščinah izkusi.« Kot navaja avtor, je stres del človeštva, ki se mu ni mogoče izogniti, lahko pa ga zmanjšujemo na različne načine. Stres doživljamo na vseh področjih življenja, ne glede na okolje, v katerem se nahajamo. Pretežno ga doživljamo kot negativno (npr. pretežke naloge, pomanjkanje časa za njihovo opravljanje, pritiski nadrejenih ...), lahko pa tudi kot pozitivno (nizek nivo stresa pripomore k boljši produktivnosti) psihološko in telesno stanje. Zaradi omenjenega smo želeli osvetliti problematiko stresa na delovnem mestu v izbranem podjetju. Skozi zaključno projektno nalogo smo analizirali prisotnost stresa med zaposlenimi v podjetju PIA, d. o. o., hkrati pa smo ugotavljali, kako se zaposleni soočajo s stresorji, ki so jih deležni v svoji službi.

Stres na delovnem mestu zaznamo, kadar so potrebe v delovnem okolju večje od sposobnosti za spopadanje s stresom pri zaposlenih. Stresa ne obravnavamo kot bolezen, vendar lahko vpliva na naše psihično in mentalno zdravje, če je intenziven in traja dalj časa (EU-OSHA 2002). Kadar se pričnejo zahteve kopičiti in jih težko obvladamo, to v nas povzroči stres, kar je posledica rušenja ravnovesja med samim dojemanjem zahtev in našimi sposobnostmi (Božič 2003).

Na delovnem mestu so prisotni številni stresorji, ki vplivajo na zaposlene. M. Meško (2011) pravi, da so stresorji razdeljeni v pet skupin: lastnosti dela in postavljanje nalog, medčloveški odnosi, težave, povezane s kariero, funkcije v podjetju in sestava ter politika podjetja. Vse te stresorje podrobneje opisujemo v nadaljevanju.

1.2 Namen in cilji

Namen zaključne naloge je bil raziskati in analizirati, na kakšen način zaposleni v izbrani organizaciji rešujejo situacije, ki nanje delujejo stresno, ter kako zelo so mu izpostavljeni.

V zaključni nalogi smo raziskali, kateri dejavniki delujejo na zaposlene v dotični organizaciji najbolj stresno (zahteve, avtonomija, jasnost vlog, odnosi med zaposlenimi, vodstvom in ljudmi izven podjetja).

Cilji zaključne projektne naloge so bili:

- predstaviti dejavnike stresa na delovnem mestu,
- opravili raziskavo o stresu na delovnem mestu v podjetju PIA, d. o. o.,
- ugotoviti, kako zelo so zaposleni v podjetju PIA, d. o. o., podvrženi stresu,

- ugotoviti, na kakšne načine se zaposleni v podjetju PIA, d. o. o. spoprijemajo s stresom.

1.3 Predvidene metode za doseganje ciljev

Zaključno projektno nalogo sestavljata teoretični in metodološki del.

V prvem, teoretičnem delu smo uporabili metodo opisovanja oziroma deskripcije. S pomočjo literature in virov smo opredelili osnovne pojme o stresu na delovnem mestu, dejavnike stresa na delovnem mestu, simptome stresa na delovnem mestu, vpliv stresa na delovno sposobnost, strategije, programe in tehnike za zmanjševanje oziroma premagovanje stresa pri zaposlenih ter predstavili organizacijo, v kateri smo izvedli raziskavo.

V metodološkem delu naloge smo zbrali primarni vir podatkov z metodo analize, pridobljene podatke pa zabeležili s študijo primera in metodo sinteze končnih ugotovitev.

Zanimalo nas je, kakšne zahteve pridobivajo zaposleni od nadrejenih, kakšna je njihova avtonomija v podjetju, ali imajo jasno določene vloge (kaj morajo delati), kakšni so odnosi med zaposlenimi in vodstvom, odnosi med zaposlenimi in kakšno je sodelovanje zaposlenih z ljudmi izven podjetja.

Raziskava je kvantitativna v obliki vprašalnika. Vprašalnik so izpolnjevali zaposleni v organizaciji PIA, d. o. o., ki jih je bilo 12 in so odgovorili na zastavljena vprašanja. Odgovore so podali na lestvici drži, delno drži in ne drži.

1.4 Predpostavke in omejitve

Predpostavljali smo, da so zaposleni v organizaciji PIA, d. o. o. deležni stresa na delovnem mestu.

Omejitev vidimo v tem, da dobljenih ugotovitev ne bo mogoče posplošiti na vsako podjetje, ampak bodo veljale zgolj za organizacijo PIA, d. o. o.

2 STRES

Beseda stres izvira iz latinščine. Izraz so prvič začeli uporabljati v angleškem jeziku, v 17. stoletju za opisovanje težav, pritiskov in muk. V naslednjih dveh stoletjih se je raba besede spremenila in je pomenila silo, močan pritisk, ki vpliva na človeka ali stvar. Pomenilo je predvsem to, da neka zunanja sila vzbuja napetosti predmeta, ki poskuša svojo nedotaknjenost ohraniti tako, da se začne upirati tej sili (Spielberger 1985). V SSKJ (2000) je stres definiran kot odzivanje organizma na zunanje škodljive vplive.

Dandanes se izraz uporablja za situacije oz. stanje človekove fizične in mentalne pripravljenosti, da se zna soočiti z obremenitvijo, se ji prilagaja in jo obvlada. Obremenitve so lahko biološke, fizične, socialne in psihološke narave (Božič 2003).

Battison (1999) pravi, da stres ni zgolj bolezensko stanje, ampak skupek telesnih, mentalnih ter emotivnih občutenj, ki nastanejo kot posledica pritiskov in strahu.

2.1 Stres in vrste osebnosti

Poznamo več vrst osebnosti in vsaka osebnost drugače doživlja stresne situacije. Spoznali bomo sedem tipov osebnosti, ki jih Tyrer (1987) definira in ti so: ambiciozni tip, mirni, zaskrbljeni, brezskrbni, nezaupljivi, odvisni in živčni tip. *Ambiciozni tip* velja za podjetnega in delavnega človeka. Ves čas je v pogonu in velja za človeka, ki ima stroga merila. Težave se kažejo pri tem, da mu vedno primanjkuje časa. Ko pride do odnosov z drugimi ljudmi ima vedno glavno besedo in rad ukazuje. Tip človeka, ki deluje leno se imenuje *mirni tip*. Takšen človek nima velikih ambicij in je zadovoljen že z osnovnimi dosežki. Zanj je značilno, da deluje, kot da nima skrbi in se za nekatere zdi dolgočasen. *Zaskrbljeni tip* se zelo težko sprosti, saj ima stalno v mislih, da je kaj narobe in lahko hitro izgubi živce. Težave imajo glede zaupanja v samega sebe. *Brezskrben tip* je človek, ki se težko ustali in mu nobena stvar ne predstavlja skrbi. Življenje živi samoumevno in nima večjih ambicij v življenju. *Nezaupljivi tip* svoje življenje in službo jemlje zelo resno. Takšen tip človeka skriva svoja čustva pred drugimi in ga skrbi, kaj bodo o njem govorili drugi. Težave ima glede zaupanja drugim ljudem. *Odvisni tip* je takšen človek, ki je odvisen od drugih. Predvsem je rad v središču pozornosti, da se vse vrti okoli njega, ne zna pa poskrbeti sam zase. Zadnji tip osebnosti je *živčni tip*. Za tega človeka velja, da ne mara nenadnih sprememb, saj se v takšnih situacijah ne znajde najbolje, dokler ne preuči terena. Rad načrtuje stvari, kolikor se da naprej, da lahko načrtuje svojo prihodnost (Tyrer 1987).

Med vsemi temi tipi osebnosti se najbolj razlikujeta ambiciozni in mirni tip. Ambiciozni tipi ljudi pogosteje zbolijo na srcu zaradi stresa, kot pa mirni tipi. Ker so srčne težave najpogosteje posledice dolgotrajnega stresa, ni presenetljivo, da so ambiciozni ljudje bolj izpostavljeni stresu. Če bi se vsi tipi osebnosti spopadali z enakimi okoliščinami, bi lahko videli, kako se vsak tip razlikuje od drugega. Na primer da bi vsi morali pripraviti govorni nastop, bi lahko opazili, da ambiciozni tip ne bi imel težav pri tem, mirni tip pa se ne bi kaj dosti pripravljaj nanj. Zaskrbljeni tip bi imel težave, saj bi ga zgrabila panika pred poslušalci, prav tako bi imel takšne težave nezaupljivi tip. Odvisni tip in brezskrbni tip bi pri tem uživala, saj bi popestrila sam govor. Živčni tip bi svoj govorni nastop pripravil skrbno in bi se zadeve lotil resno. Tako lahko vidimo, kakšne razlike so med tipi osebnostmi in kako nanje vpliva stres (Tyrer 1987).

2.2 Odziv na stres

Ko zaznamo, da določeni dogodek za nas predstavlja težavo, nevarnost ali grožnjo, začnejo možgani sporočiti telesu, da se morajo pripraviti na situacijo, ki je za njih nevarna. To se

imenuje beg ali boj. Pojavljati se začnejo simptomi stresa, med njimi so pospešeno dihanje, težave s prebavo ter občutek ogroženosti oziroma strahu.

Reakcija izhaja iz prazgodovine, ko so se ljudje morali bojevati z nevarnimi zvermi in jim je to pomagalo pri preživetju. Dandanes se na stres odzivamo podobno kot takrat, čeprav so stresne situacije drugačne in trajajo dlje, se ponavljajo in so močnejše (Levovnik 2014).

V Levovnikovi (2014) zloženki so predstavljene faze odziva na stres:

Prva faza se imenuje alarmna faza, v kateri stresorji pri človeku povzročijo upad delovanja in sledi šok. Druga faza je faza upora, v kateri se prične spoprijemanje s stresorji, pojavi se tako imenovani protišok. Okrepi se delovanje organizma in organizem si začne prizadevati za uspešno obvladovanje učinkov stresorjev. Uspešna prizadevanja pripomorejo, da se delovanje pri človeku vrne na običajno raven. V nasprotnem primeru prične delovanje slabeti in pojavljajo se znaki izčrpanosti, kar lahko privede celo do smrti ali samomora (Levovnik 2014). Prav tako takšne faze odziva na stres definirata Tušak in Masten (2008).

2.3 Stres na delovnem mestu

Odrasel človek preživi v službi vsaj tretjino svojega življenja. Delo ponuja številne priložnosti za socialne odnose in osebnostno rast (Selič 1999). Posamezniku predstavlja vir dohodka in možnost preživetja. Pomembno lahko vpliva na njegovo samopodobo, pomaga pa tudi pri osebni rasti oziroma napredku.

Stres se na delovnem mestu pojavlja takrat, ko zahteve, ki jih delavec pridobi iz delovnega okolja, presežejo sposobnost delavca, da ga izpolni oz. obvladuje (Levovnik 2014). Predstavlja pogost pojav, kjer prihaja do predstav, da ga je težko opredeliti in nadzorovati (Cox in Gonzalez 2002). Lanz (1998) meni, da se stres na delovnem mestu najpogosteje pokaže zaradi neustreznega prenosa informacij, vodenja, pomanjkanja sposobnosti, premalo zaupanja, delovnega mesta, hierarhičnega reda, metod vodenja, metod dela in kakovosti dela.

Spoprijemanje s stresom na delovnem mestu je eden izmed pomembnejših izzivov za ohranjanje zdravja zaposlenih in učinkovitem delovanju organizacije. Delavci, ki doživljajo stres na delovnem mestu, so bolj izpostavljeni boleznim, manj motivirani in produktivni, nižja pa je tudi stopnja varnosti pri delu. Za podjetja, kjer so zaposleni bolj izpostavljeni stresu, velja, da so manj uspešna in manj konkurenčna kot podjetja, kjer so zaposleni manj podvrženi stresu (Levovnik 2014). Na vsakem delovnem mestu je prisotnih veliko virov stresa, med katere sodijo slabe delovne razmere, predolgi delovniki, razni časovni pritiski, samostojno odločanje in slabi odnosi z nadrejenimi ter sodelavci (Spielberger 1985).

2.4 Dejavniki stresa na delovnem mestu

Poslovno okolje je lahko stresno za človeka. V vsaki organizaciji so ljudje na drugačne načine izpostavljeni stresnim situacijam – nekateri so izpostavljeni bolj, drugi manj. Veliko je odvisno od tega, kako si vsak posameznik razlaga stres. Kar za enega zaposlenega predstavlja grožnja in stres oziroma nekaj negativnega, lahko za drugega predstavlja izziv oziroma pozitiven stres. Obstaja več dejavnikov, ki vplivajo na delovanje posameznika v delovnem okolju. V nadaljevanju predstavljamo devet dejavnikov stresa na delovnem mestu, ki jih navaja in definira Treven (2005).

1. Vrsta dela

Pri različnih vrstah dela in poklicev obstajajo velike razlike v stresu. Na primer zdravniki, gasilci, direktorji in šoferji avtobusov so izpostavljeni različnim stresnim situacijam, saj delajo v različnih delovnih okoljih in imajo različne vrste dela (Treven 2005).

Med dejavnike, ki vplivajo na večjo ali manjšo izpostavljenost ljudi stresu, spadajo: odločanje, pogost nadzor materiala, ponavljajoče izmenjave podatkov z drugimi, neprijetne okoliščine pri delu, opravljanje funkcij, ki niso strukturirane, ter delo s strankami.

2. Razmejitev med delom v službi in delom v zasebnem življenju

V Sloveniji je zaposlitev obeh partnerjev (staršev) iz ene družine nujno. Posledice se kažejo v tem, da je težko vzpostaviti ravnotežje med delom v službi in delom doma, z družino. Zaradi tega se zelo pogosto pojavijo konfliktna vloga. Konflikt nastane kot pokazatelj neskladnosti med pričakovanji drugega partnerja in pričakovanji podjetja, kjer opravljata delo. Spopad med delom in družino lahko za posameznika predstavlja precej stresen dejavnik, saj so stališča obeh partnerjev v nasprotju s stališči nadrejenih v organizaciji, kjer sta zaposlena (Treven 2005).

3. Spopad funkcij zaposlenega v delovnem okolju

Zaposleni v podjetju so pri svojem delu bolj učinkoviti, kadar vedo, kaj njihovi nadrejeni pričakujejo o njih in če si njihove različne funkcije v delovnem okolju ne nasprotujejo (Treven 2005; Huselja 2017). Do spopada funkcij na delovnem mestu pride, kadar bi moral posameznik upoštevati več raznovrstnih in neskladnih zahtev. Če na primer zaposleni izpolnijo eno, je težko, da bi hkrati izpolnili še drugo zahtevo (Treven 2005).

4. Negotovost vloge

Zaposleni ne vedo kakšna so pričakovanja, ki jih nadrejeni pričakujejo od njih in kakšna je njihova vloga pri delu, saj jim nadrejeni dodeljuje nejasne naloge za opravljanje dela. Zato zaposleni čutijo pritisk zaradi negotovosti vloge.

Po navadi so zaposleni negotovi, ko je opis njihovih del nadrejenega premalo jasen in natančen ali navodila niso dovolj določna (Treven 2005).

5. Prevelika ali premajhna obremenitev

Tako prevelika kot tudi premajhna obremenitev je lahko za zaposlene stresna. Če imajo zaposleni dodeljenih več del, kot so jih zmožni opraviti, si prizadevajo, da naloge opravijo v čim hitrejšem možnem času. Poznamo dva tipa preobremenitve: prvi tip je kvantitativna preobremenitev, ki se pojavi, ko dobijo zaposleni več vrst nalog, kot so jih sposobni dokončati v določenem časovnem obdobju, drugi tip pa je kvalitativna preobremenitev, kar pa pomeni, da zaposleni menijo, da imajo premalo zmožnosti, da bi lahko opravili svoje delo. Oba tipa preobremenitve povzročata stres pri zaposlenih. Tudi premajhna obremenitev povzroča stres. Obstajata dva tipa premajhne obremenitve. Kvantitativna se kaže z dolgočasenjem zaradi premajhnega obsega dela, kvalitativna pa s pomanjkanjem duševne podpore zaradi ponavljajočih opravil (Treven 2005).

6. Odgovornost za druge zaposlene

Zaposleni, ki so v organizaciji usposobljeni za motiviranje, usmerjanje, nagrajevanje ali kaznovanje drugih, so pogosto bolj izpostavljeni stresu kot ljudje, ki opravljajo druge dejavnosti v podjetju. Menedžerji so obremenjeni zaradi odgovornosti do drugih.

Odgovorni so tako za dodeljevanje vlog kot tudi sodelovanje, da zaposlenim predajo informacije, ki so zanje nelagodne. Odgovorni so za reševanje konfliktov med zaposlenimi, sprejemati morajo njihove pritožbe in skrbeti za vodenje organizacije. Vse našete naloge v menedžerjih lahko vzbudijo stres (Treven 2005).

7. Organizacijski dejavniki

Stres izvira tudi iz podjetja, v katerem zaposleni opravljajo dela, in je povezan s stopnjo podjetja, kompleksnost podjetja, spremembami v podjetju in mejnimi funkcijami organizacije. Na vsaki stopnji organizacije prihaja do konflikta vlog, negotovosti vlog in preobremenjenosti vlog. Menedžerji lahko vsaki svoji dejavnosti posvetijo malo časa, imajo pa tudi več časovnih omejitev. Zaposleni, ki so na najnižjih stopnjah, so lahko podvrženi stresu zaradi prevelike ali pa premajhne obremenjenosti, soočajo pa se tudi s spopadom funkcij. Kompleksnost podjetja lahko deluje stresno zaradi veliko zahtev, prav tako pa je pogosta prevelika obremenitev vloge. Organizacijske spremembe se kažejo v tem, da mora zaposleni zaradi njih prilagoditi vse svoje zanje in delo, kar v njem sproži soočanje s stresom. Prav tako je mogoč izvor stresa med organizacijskimi mejnimi funkcijami, kar pomeni, da morajo zaposleni upoštevati zahteve strank, hkrati pa zadovoljiti zahteve organizacije, v kateri so zaposleni (Treven 2005).

8. Izvajanje mobinga

Stresa na delovnem mestu lahko izvira tudi iz tako imenovanega mobinga oz. trpinčenja na delovnem mestu. Trpinčenje lahko definiramo kot neprimerno dejanje med zaposlenimi na delovnem mestu in njihovimi nadrejenimi, ki se pojavlja vedno znova. Do tega najpogosteje prihaja zaradi izkoriščanja moči. O trpinčenju na delovnem mestu je govora, kadar prihaja do fizičnega, psihičnega ali besednega nadlegovanja. Ti problemi so lahko prisotni v vsaki organizaciji (Treven 2005; Huselja 2017).

9. Delovne okoliščine

Če so delovne okoliščine neustrezne ali nevarne, lahko predstavljajo stresni element. Takšni elementi so prah, vibracije, hrup, svetloba, neprijetno toplotno okolje in nevarne stvari. Isti zvok je lahko za nekatere zaposlene bolj moteč kot za druge in vpliva na koncentracijo, delovno sposobnost, spomin in zmožnost sprejemanja informacij. Škodljivi učinki hrupa so odvisni od tega, kako dolgo smo mu izpostavljeni, kako smo občutljivi, kakšni sta frekvenca in oblika zvoka. Posledica vibracij se kaže v slabšem zaznavanju bolečine, toplote in zvoka. Ob daljši izpostavljenosti vibracijam se zmanjša tudi mentalna zmožnost, povečajo pa se izčrpanost ter tveganje poškodb in nesreč. Prah, ki se nahaja v zraku, predstavlja škodljivo snov, ki je lahko nevarna in povzroča stres. Kako škodljiv je prah, je odvisno od njegove količine, trajanja človekove podvrženosti ter dinamike dihanja. Prah je povzročitelj bolezni dihal.

Neprijetno toplotno okolje povzroči nezgode pri delu, ogroža mentalno zdravje zaposlenih, na organizem pa deluje stresno. Delovni prostor mora ustrezati predpisom – razsvetljen mora biti z dnevno in umetno svetlobo. Pri umetni svetlobi morajo biti izbrane prava smer, porazdelitev, barva in osvetlitev prostora. Nevarne snovi škodujejo človeškemu zdravju, ki so v stiku z njimi. Učinek nevarnih snovi se kaže pri utrujenosti zaposlenih, stresu in psihosomatskih boleznih. Vsi

ti dejavniki so pri delu najpogostejši, zato moramo biti nanje pozorni, saj vplivajo na delo zaposlenih (Treven 2005).

Elkin (2014) meni, da je eden izmed glavnih korakov pri oblikovanju stresa na delovnem mestu razumevanje njegovega izvora. Dejavniki, ki po njegovem mnenju povzročajo stres na delovnem mestu, so prevelik obseg dela, premalo delovnih nalog, preveč oziroma premalo odgovornosti, nezadovoljstvo s kariero, nezadovoljstvo z nalogami, neustrezno delovno okolje, predolg delovnik, pomanjkanje povratnih informacij, slaba plača, premalo možnosti za napredovanje, diskriminacija na delovnem mestu ter težave s strankami, zaposlenimi in vodstvom.

2.5 Vpliv stresa na delovno sposobnost

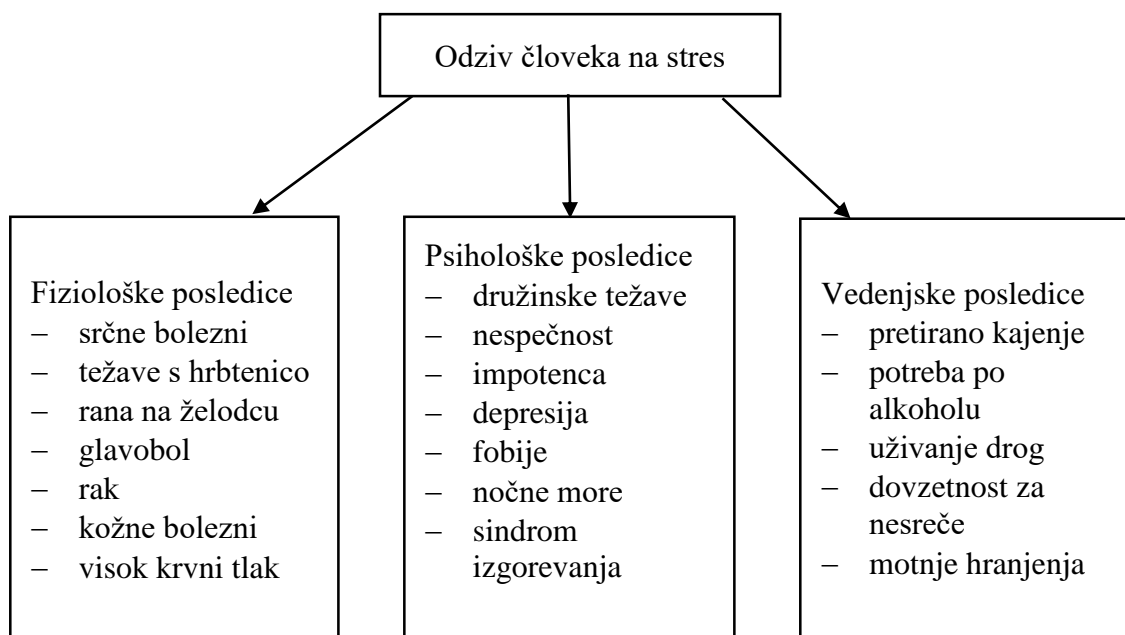
Če so zahteve nizke, bo posledično nizka tudi obremenitev. Kadar posameznikove zahteve konstantno naraščajo, človek občuti previsoke obremenitve. Ta točka se imenuje prag stresa. Prag stresa je pri vsakem zaposlenem drugačen, saj je stres individualna izkušnja vsakega človeka. Nekomu lahko neka zahteva predstavlja izziv, nekomu pa breme. Odgovorno delo nekomu predstavlja grožnjo, nekomu pa motivacijo in napredek. Zaposleni lahko sami nadzorujejo raven stresa, saj so vestni, da jim predstavlja gonilo, da so se pripravljene spoprijeti z njim (Meško 2011).

Kljub temu se je treba zavedati, da lahko stalna izpostavljenost stresu povzroči nepričakovane odzive. Bolj kot smo izpostavljeni stresu, bolj se trudimo, da ga premagamo, bolj smo pozorni in občutljivi. Bolj, kot je oslabilen naš sistem, nižji je prag stresa. Stres, ki nam najprej ni predstavljal večjih težav, lahko postane nevzdržen in nas privede do zloma (Meško 2011).

Zaposleni so na delovnem mestu deležni spodbude za dosego optimalnega učinka. Tisti, ki dosežejo optimalno raven, imajo praviloma več energije, kreativnosti in motiviranosti, da svoje delo opravijo, kot je treba. Kadar postanejo zahteve za zaposlenega previsoke, se to kaže v utrujenosti in izčrpanosti ter lahko privede do zloma in izgorelosti zaposlenih (Meško 2011). Treba se je zavedati, da lahko na zaposlenega negativno vplivajo tudi prenizke zahteve in tudi v tem primeru se lahko zlomi. V tem primeru se kaže nizka učinkovitost zaposlenih, saj takrat niso tako motivirani in nimajo spodbude. Prenizke zahteve lahko privedejo do visokega občutka nezadovoljstva pri zaposlenih, kar se kaže na način, da se počutijo zdolgočasene, pojavita se pomanjkanje občutka in pogost izostanek z dela. Torej lahko škoduje tudi premajhna količina stresa. Ne moremo določiti količine stresa – kdaj ga je premalo in kdaj preveč – saj je vsak zaposleni drugačen in ima drugačno nagnjenost za občutenje stresa (Meško 2011).

2.6 Simptomi stresa na delovnem mestu

Stres na vsakega človeka vpliva različno. Nekateri ga doživljajo pozitivno, drugi negativno. Obstajata dva tipa stresa, in sicer pozitivni in negativni stres. Pozitivni stres se pri človeku kaže tako, da se mu poveča vnema za delo ter je ustvarjalen. Negativni stres negativno vpliva na naše počutje in zdravje: poslabšanje zdravstvenega stanja, nezadovoljstvo z delom, zmanjša se delovanje in lahko prihaja do odsotnosti z dela (Treven 2005).



Slika 1: Posledice stresa

Vir: Treven 2005, 44.

Treven (2005) znake stresa deli v tri skupine: fiziološki simptomi, psihološki simptomi in vedenjski simptomi.

Fiziološki simptomi: Treven (2005) pravi, da neustrezni dejavniki iz delovnega okolja pogosto povzročijo določene fiziološke posledice. V našem telesu se dogajajo spremembe, kadar se spopadamo s prevelikimi zahtevami, ki jih težko izpolnimo. Te spremembe se kažejo z naraščanjem adrenalina, višjim sladkorjem v krvi, srčnim utripom in krvnim tlakom, hitrejšim dihanjem, napetostjo mišic in povečanim znojenjem.

Med fiziološke simptome sodijo srčne bolezni, težave povezane s hrbtenico, rane na želodcu, glavoboli, rak, bolezni kože in visok krvni tlak.

Psihološki simptomi: Treven (2005) meni, da so psihološki dejavniki povezani z vedenjskimi dejavniki. Med psihološke dejavnike uvrščamo družinske težave (konflikti v družini predvsem zaradi kombiniranosti stresa doma in v delovnem okolju), nespečnost (napetost zaradi celodnevne stresa povzroča, da ponoči ne moremo spati), impotenco (zaradi stresa pri moških), depresijo (v depresijo zapade človek, ki se ni možen spopadati s stresom), fobije (pojavi se lahko v povezavi z zadevami, ki v preteklosti niso predstavljale težav) in sindrom izgorevanja (občutek, ki nastane pri človeku, kadar je pod velikim pritiskom).

Vedenjski simptomi: Za ljudi, ki so velikokrat zelo izpostavljeni stresnim dogodkom, je značilen pojav vedenjskih sprememb. Ti simptomi se kažejo pri potrebi po kajenju, alkoholu in uživanju drog, dovzetnosti za nesreče in motnjah prehranjevanja (Treven 2005).

Elkin (2014) med znake stresa v službi uvršča pogosto razdražljivost, težave z zbranostjo, utrujenost, izgubo smisla za humor, prepirljivost, težave pri delu, pogoste bolezni, pomanjkanje volje za delo, upadanje zanimanja za stvari, ki niso povezani z delom v službi, itd.

Megla (2018) meni, da se na večino stresnih situacij odzovemo s psihološkega vidika, ampak so kljub temu posledice fizične. Stresni odziv, namenjen telesu, začnemo uporabljati za svoje

psihološke potrebe. Stres definira kot orodje za fizično preživetje, ki je odziv na vsakdanje dogajanje.

2.7 Spoprijemanje s stresom

Vsak posameznik drugače reagira na stres in stresne situacije. Razlike pri soočanju s stresom so presenetljive, včasih celo usodne. Spoprijemanje s stresom je sestavljeno iz dosežkov, ki so usmerjeni v akcijo, njihov namen pa je obvladovanje notranjih in zunanjih zahtev ter konfliktov med njimi. Spoprijemanje s stresom je razgiban proces. Pri tem gre za sistem interakcije med človekom ter okoljem, pri čemer imata vsak svoje potrebe, obveznosti in odgovornosti (Meško 2011).

Newhouse (2000) meni, da premalo telesne aktivnosti povzroča stres, zato je pomembno, da smo dovolj aktivni čez dan, vendar pa velja, da vseeno ne smemo pretiravati. Telesna aktivnost ima več pozitivnih učinkov in sicer: preprečuje stres, krepi srce, prispeva k boljšemu počutju, povečuje pljučno kapaciteto, pomaga pri pridobivanju samozavesti, izboljšuje prebavo ter krepi mišice in kosti. Glede telesne aktivnosti je pomembno, da pred njo nismo utrujeni in nismo pod stresom, saj je v nasprotnem primeru izčrpanost večja.

Treven (2005) meni, da organizacije lahko zaposlenim priskočijo na pomoč pri spopadanju s stresom z dvema pristopoma, in sicer z uporabo strategij za kontroliranje stresnih dejavnikov in z različnimi programi, ki delujejo na zaposlenega preventivno, da se dobro počuti.

2.7.1 Strategije za odpravljanje stresa pri zaposlenih

Smoter teh strategij je, da zmanjšujejo ali pa povsem odpravijo nastanek stresa (stresorjev) na delovnem mestu (Treven 2005). Omenjamo nekaj strategij za spreminjanje okolja.

Preoblikovanje dela: Uporablja se pet strategij za preoblikovanje dela, in sicer združevanje manjših nalog v kompleksnejše, razdeljevanje nalog po enotah, da se opravi čim večji del nalog v isti enoti, oblikovanje povezav s strankami (kupci, uporabniki izdelka/storitve), vertikalno razporejanje odgovornosti (prenašanje odgovornosti z višje ravni v organizaciji na nižje ravni) ter vzpostavljanje poti za povratno zvezo (Treven 2005).

Fleksibilen delovni čas: Zaposlenim pomaga, da si določijo sami svoj delovni čas znotraj določenih zahtev organizacije. Smoter tega je, da ima posamezni zaposleni več samokontrole v delovnem okolju in pri porabi svojega časa. Nevšečnosti se pojavijo pri službenih obveznostih, ki so med seboj povezane in odvisne (na primer zdravnica ne more pregledati bolnika, dokler od medicinske sestre ne dobi pripravljene kartoteke). Prednosti fleksibilnega delovnega časa se kažejo v tem, da zaposleni učinkoviteje izpolnjujejo dolžnosti iz delovnega okolja in so zato manj izpostavljeni stresu (Treven 2005).

Analiza in natančna definiranost vlog: Kadar zaposleni nimajo jasno določenih delovnih nalog in ne vedo, kakšna je njihova odgovornost pri delu, so lahko podvrženi stresu. Nadrejeni lahko zaposlenemu pri tem pomaga tako, da mu predstavi delovne funkcije, namesto da mu poda opise nalog in dolžnosti. K zmanjševanju stresa zaposlenih v delovnem okolju lahko nadrejeni pripomore tako, da zaposlenemu poda vprašanja o njegovem delu, npr. kakšna so njegova pričakovanja pri izpolnitvi delovne naloge, nato pa se o tem pogovorita (Treven 2005).

Razvijanje komunikacijskih sposobnosti managerjev: Komunikacija je zelo pomemben proces v odnosu med nadrejenim in zaposlenimi v organizaciji. Boljša je komunikacija med njimi, manj je možnosti za doživljanje stresa na delovnem mestu. Nadrejeni lahko pripomore k temu s spodbujanjem uspešnosti, pohvalami, podporo in zaupanjem (Treven 2005).

Ustvarjanje ugodne organizacijske atmosfere: Znotraj tega obstajajo tri strategije za spopadanje s stresom, in sicer decentralizacija, participativno odločanje in izboljšanje atmosfere v organizaciji. Decentralizacija pomeni, da zaposleni prejmejo enak delež nagrade za uspešno opravljene delovne naloge in si sami določijo cilje ter postopke za njihovo doseganje. Participativno odločanje omogoča vsem zaposlenim, da izražajo svoje mnenje, izpostavijo predloge in pripombe. Skrb za dobro klimo v organizaciji je treba zagotoviti vsaj enkrat letno. To je najlažje narediti z vprašalniki, ki jih izpolnijo zaposleni. Na takšen način se izve, kakšno je počutje zaposlenih na samem delovnem mestu. Nato nadrejeni zbere rezultate, ki jih analizira, in zaposlenim vrne informacije, hkrati pa naredi določene spremembe, če so potrebne (Treven 2005).

Načrtovanje in oblikovanje kariere: Načrtovanje in oblikovanje kariere lahko poveča kvaliteto in velikost dela, ki ga opravi zaposleni, povzroči pa tudi pripravljenost za sodelovanje in zmanjšanje števila odpovedi delovnega razmerja. Naloga menedžmenta je, da spodbuja zaposlene k razvoju kariere, da tudi sami delujejo v smeri razvoja (Treven 2005).

Delovne razmere: Za izboljšanje delovnih razmer sta namenjeni dve strategiji. Prva strategija je zmanjšanje ravni hrupa, izboljšanje svetlobe in uravnavanje toplote, druga pa preučevanje posameznika pri delu – uporabe strokovnega znanja pri njegovem delu, da lahko organizacija pridobi rešitve in ideje za izboljšavo delovnih razmer, ki mu povzročajo stres (Treven 2005).

2.7.2 Programi za premagovanje stresa pri zaposlenih

V organizaciji lahko zaposleni premagujejo stres s pomočjo nekaterih programov, kot so programi za urjenje zaposlenih, kako se spopadati s stresom, programi za krepitev zdravja ter boljšega počutja in programi za samopomoč zaposlenim (Treven 2005).

Programi za usposabljanje zaposlenih pomagajo, da se posameznik nauči, kako učinkoviteje odpraviti stres. V okviru tega se organizirajo razne delavnice, kjer se naučimo pravilnega dihanja, spoznamo tehnike sproščanj ter izvajanje meditacije in drugo. Sem spadajo tudi posamezniki, ki se bojujejo s previsoko telesno težo in jo želijo zmanjšati, saj bi jim to pomagalo pri pridobivanju samozavesti in prispevalo k boljšemu počutju. Poznamo tudi programe za krepitev zdravja in boljšega počutja, ki so namenjeni zaposlenim, ki imajo težave s prekomernim uživanjem alkohola, drog in drugih substanc. Primerni so za večje število članov, vodijo pa jih strokovno usposobljeni vaditelji. Poznamo še programe za pomoč zaposlenim, kjer se zagotavlja podpora zaposlenim pri spopadanju z različnimi problemi, kot so snovanje kariere, finančno svetovanje, svetovanje glede pravnih zadev in podobno (Treven 2005).

2.7.3 Tehnike odpravljanja stresa med delovnim časom in v družinskem okolju

Zelo pomembno je, da v svoj delovni dan vključimo tehnike za zmanjšanje stresa med delovnim časom. Te tehnike uporabljamo, še preden začutimo stresno obremenitev (Elkin 2014). Elkin

(2014) med tehnike sproščanja uvršča tako imenovano tehniko pretegovanja mišic. Sem sodijo razne vaje, ki sej jih lahko poslužujemo med delovnim dnevom. Prva vaja se imenuje nabiralec češenj in je dobra za ramena, roke in hrbet. Druga vaja je pretegovanje in stiskanje prsnega koša in je namenjena sproščanju mišic prsnega koša in zgornjega dela hrbta. Tretja vaja je dvig nog, kjer delujejo predvsem trebušne mišice. Četrta vaja je preteg zgornjega dela hrbta in je namenjena sproščanju napetosti v zgornjem delu hrbta.

Treven (2005) med druge tehnike odpravljanja stresa uvršča fizično aktivnost, meditacijo, jogo, zdravstveno hipnozo, masažo in aromaterapijo. *Fizične aktivnosti* so na primer telesna vadba, hoja, tek in kolesarjenje. S fizično aktivnostjo se zaščitimo pred stresom in različnimi boleznimi, ki jih povzroči stres. Pomembno je, da je telesna aktivnost redna (in ne poteka samo na primer enkrat mesečno). Z aktivnostjo se pri človeku krepijo mišice srca, izboljša se razpoloženje in poveča učinkovitost pri opravljanju službenih obveznosti. *Meditacija* je priporočljiva za blaženje bolezni, ki so posledice stresa, na primer bolezni srca in ožilja, težave pri dihanju in bolečine v želodcu. Ta tehnika omogoča, da se telo popolnoma sprosti. Obnovita se moč pri človeku ter vitalnost. Uporablja se za zmanjšanje duševnih in čustvenih težav. Čeprav z meditacijo ni mogoče odstraniti problemov, predstavlja pomoč pri tem, da človek drugače gleda na stvari – iz drugega zornega kota. *Joga* je tehnika, pri kateri se človek nauči, kako obvladovati stres tako na telesni kot tudi duševni ravni. Ta tehnika zajema telo, duha in um. Vzdržuje se ravnovesje med telesom in duhom. Sestavljena je iz dihalnih vaj (aktivirajo mišice, ki jih drugače ne uporabljamo) in telesnih vaj (pretegovanje, masaža in stimulacija mišičevja, notranjih organov in žleznega sistema). *Zdravstvena hipnoza* povzroča spremenjeno stanje zavesti, pri kateri je značilna popolna sprostitvev vseh mišic. Hipnoza je uspešna pri obvladovanju bolečin, zdravljenju fobij ter nadzorovanju teže in pomaga pri prenehanju kajenja in drugih psihosomatskih težavah. *Terapevtska masaža* je pomoč pri fizičnem in mentalnem zdravju. Priporočljiva in ustrezna je za tiste ljudi, ki v službi pogosto delajo za računalnikom in sede za mizo, saj zaradi nepravilne drža telesa čutijo bolečine v mišicah, vratu, hrbtu ter ramenih. Masaža je prav tako pomoč pri simulaciji krvnega pretoka po telesu in ne samo za odpravljanje napetosti v mišicah.

2.8 Kako zmanjšati časovni pritisk v službi

Eden izmed najpogostejših povodov za doživljanje stresa v delovnem okolju je pritisk, ki je povezan s časovnimi roki, zahtevami o opravljanju nalog ter spopadanjem s številnimi motnjami, ki ljudem onemogočajo opravljanje nalog v službenem času (Carnegie 2012). Za lažje razporejanje časa je treba imeti jasno zastavljene cilje. Cilji predstavljajo pomoč pri učinkovitosti razporejanja s časom. Vprašanje je, ali človekovo početje pripomore k doseganju zastavljenih ciljev (Carnegie 2012).

K zmanjšanju časovnega pritiska na delovnem mestu pripomorejo navodila za oblikovanje jasnih ciljev, časovna analiza, dodeljevanje nalog drugim in beseda »ne« (Carnegie 2012). *Navodila za oblikovanje jasnih ciljev*: Cilje je treba najprej jasno opredeliti. Vsi morajo biti uresničljivi in dolgoročni. Pomembno je, da so cilji tako osebni kot tudi organizacijski. Treba si je zastaviti višje cilje in ne samo osnovnih. *Časovno analizo* pripravijo zaposleni s pomočjo tabele oziroma razpredelnice, v katero vpisujejo naloge, ki so jih opravljali vsak dan posebej. Z njeno pomočjo vidijo, koliko stvari jim prekriža načrte pri opravljanju dela, kar je prednost, saj poskušajo kasneje to izboljšati. Slabost, ki jo ta analiza povzroča, je, da zaposleni niso dosledni pri vpisovanju v tabelo in pozabijo zapisati, kaj so počeli. *Dodeljevanje nalog drugim* je ena izmed pomoči pri razporejanju s časom. Treba se je zavedati, da en sam zaposleni ne

more opraviti vseh nalog in zato lahko katero dodeli komu drugemu, ki jo lahko opravi. Veliko ljudi ne zmore reči »ne«, zato morajo nenehno izpolnjevati želje drugih ljudi. Če so naloge nemogoče za enega zaposlenega, lahko reče »ne« in določeno nalogo preloži na druge.

Powell (1999) navaja dvanajst pravil za pomoč pri upravljanju s časom. Med ta pravila sodijo izbira življenjskih ciljev, določitev prednostnih nalog, pisni načrt, prerazporeditev nalog, ustvarjanje svojega sistema za delovno okolje, opravljanje dela takoj in ne kasneje, razporeditev urnika, ki ne bo prenaporen, beseda »ne«, opravljanje ene naloge naenkrat, spoznavanje svojega bioritma, zavedanje, da človek ni popoln, in ohranjanje ravnotežja.

Obstaja več načel za upravljanje s časom. Treven (2005) pravi, da so najpomembnejša tri načela, in sicer, da je treba nameniti prednost tistim zahtevam, ki so nujne in pomembnejše, sestaviti načrt dejavnosti po vrstnem redu in upoštevati delovni cikel posameznika za opravljanje najzahtevnejših dejavnosti, kadar je posameznik najbolj učinkovit pri delu in ima več energije za opravljanje določenega dela. Prevzem nadzora nad aktivnostmi je način za izogib stresu. To dosežemo z določitvijo prioritet, ne dovolimo, da nas drugi ovirajo in s prenašanjem odgovornosti na druge (Treven 2005).

3 EMPIRIČNI DEL – RAZISKAVA O STRESU NA DELOVNEM MESTU V PODJETJU PIA, INFORMACIJSKI SISTEMI IN STORITVE, D. O. O.



Slika 2: Logotip podjetja PIA, d. o. o.

Vir: PIA 2020.

3.1 Predstavitev podjetja PIA, d. o. o.

Podjetje PIA, informacijski sistemi in storitve, d. o. o., velja za eno izmed vodilnih organizacij na področju razvoja spletnih aplikacij za digitalizacijo poslovanja v Sloveniji (PIA 2020). Njihov cilj je omogočiti naročnikom spletnih aplikacij nenehno izboljšavo kakovosti, uspešnosti ter učinkovitosti poslovanja (PIA 2020).

Svojim naročnikom ponujajo rešitve, ki zagotavljajo vzpostavitev preglednega, urejenega in zanesljivo vodenega poslovanja. Pri tem je podjetje povezano s številnimi strokovnjaki z različnih področij. S pomočjo tega lahko nudijo boljše, širše in konkurenčnejše produkte (PIA 2020).

Poleg razvoja spletnih aplikacij za upravljanje dokumentov in procesov se ukvarjajo tudi z izdelavo programske opreme za CNC-tehnologijo in spletnih strani ter drugimi stvarmi.

Podjetje je s svojimi rešitvami med prvimi v Sloveniji pridobilo pozitivno mnenje Ministrstva za javno upravo, kasneje pa še certifikat Arhiva RS (PIA 2020). Vse njihove rešitve izvirajo iz lastnih znanj, inovacij ter razvoja. Prejeli so tudi številne nagrade GZS na področju IT-inovacij (PIA 2020). Podjetje PIA, d. o. o. ima sedež na Prešernova cesta 9b, 3320 Velenje. Vseh zaposlenih skupaj je 19, tako da velja za manjše podjetje (PIA 2020). Zanimivost organizacije je ta, da so se odločili, da bodo poslovali s šest urnim delovnikom namesto osem urnim.

3.1.1 Reference podjetja PIA d. o. o.

Organizacija med svoje reference uvršča razne programe:

- Sistem ODOS, ki ga uporablja 76 slovenskih občin, razne organizacije, kot so Premogovnik Velenje, Študentski dom Ljubljana, Onkološki inštitut Ljubljana, Avto Triglav, d. o. o., Zdravstveni dom Celje, Zavod RS za varstvo narave, razni vrtci in šole, domovi za ostarele in drugi.
- Programsko opremo ZEVS za grafično programiranje CNC-strojov, ki jo uporabljajo Premogovnik Velenje, d. d., HTZ, ŠC Velenje, Stroj, d. o. o., Radlje ob Dravi in Termoelektrarna Šoštanj, d. o. o.

- Spletno aplikacijo Subvencije prevozov, ki je namenjena spremljanju in zbiranju podatkov o prodanih subvencioniranih vozovnicah za dijake, študente in udeležence izobraževanja odraslih. Naročnik te aplikacije je Ministrstvo za infrastrukturo.
- Sistem LISA, ki je laboratorijski sistem, ki ga že več let uporabljajo v laboratoriju Erica Velenje, inštitutu za ekološke raziskave. Ta sistem je namenjen poenostavitvi vodenja dokumentov ter urejanju analiz znotraj kemijskih laboratorijev (PIA 2020).

3.1.2 Vizija podjetja PIA d. o. o.

Organizacija temelji na strokovnosti in prilagodljivosti. Stremijo k ohranjanju uspešnosti in fleksibilnosti. Glavni cilj podjetja je postati priznano podjetje na področju razvoja spletnih aplikacij. Svoje delovanje in produkte širijo tudi v tujino s sodelovanjem v mednarodnih projektih. Organizacija je najbolj prepoznavna po ustvarjalnih ter koristnih rešitvah za odjemalce v javni upravi in organizacijah, kar predstavlja njihovo vizijo (PIA 2020).

3.1.3 Poslanstvo podjetja PIA d. o. o.

S svojim strokovnim znanjem želijo ostati v stiku s svetovnimi smernicami razvoja na področju IT. Njihovo poslanstvo je, da z razvojem lastnih inovativnih rešitev prispevajo k izboljšanju delovnih, učnih ter tehnoloških procesov (PIA 2020).

3.1.4 Vrednote podjetja PIA d. o. o.

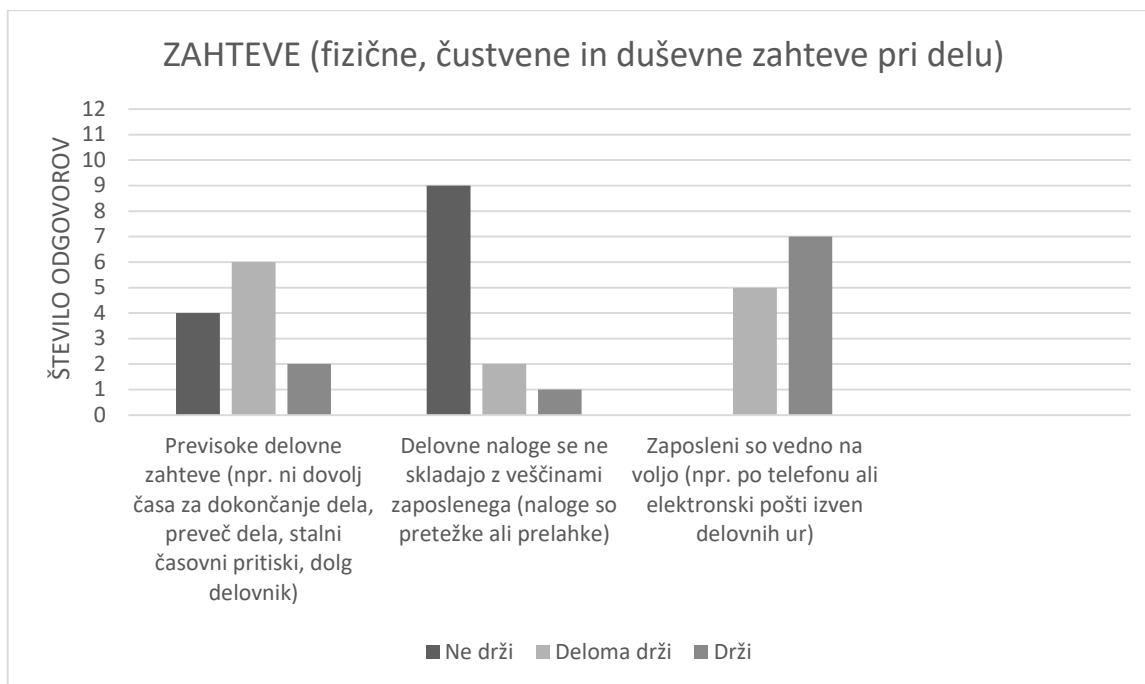
Podjetje stremi k izboljšavam in odličnosti. Ponujajo pregledno, urejeno ter zanesljivo vodeno poslovanje. Njihove vrednote so strokovnost, inovativnost, kakovost, dobri poslovni odnosi z naročniki in partnerji ter zagotavljanje dobrih delovnih pogojev zaposlenih (PIA 2020).

3.2 Raziskava stresa na delovnem mestu

Raziskava stresa na delovnem mestu je potekala v obliki anketiranja. Anketni vprašalnik je bil objavljen na spletni strani 1ka.si. Raziskava je bila kvantitativna. Vprašalnik je bil sestavljen iz šestih sklopov, vsak poglavje pa je vseboval več vprašanj, na katera so anketiranci odgovarjali s trditvami drži, delno drži ali ne drži. Zanimala so nas tveganja s področja zahtev zaposlenih, avtonomije, odnosov med zaposlenimi ter odnosov med zaposlenimi in vodstvom ter področje sodelovanja z ljudmi izven organizacije. Tveganja, ki so vključena v vprašalniku, so izvzeta iz brošure Evropske agencije za varnost in zdravje pri delu (EU-OSHA 2018). Prav ta tveganja so nas zanimala, ker so povezana s stresom, ki obstajajo pri zaposlenih v organizaciji. Ciljna skupina pri anketnem vprašalniku so bili zaposleni v podjetju PIA, d. o. o. Vseh anketirancev je bilo 12.

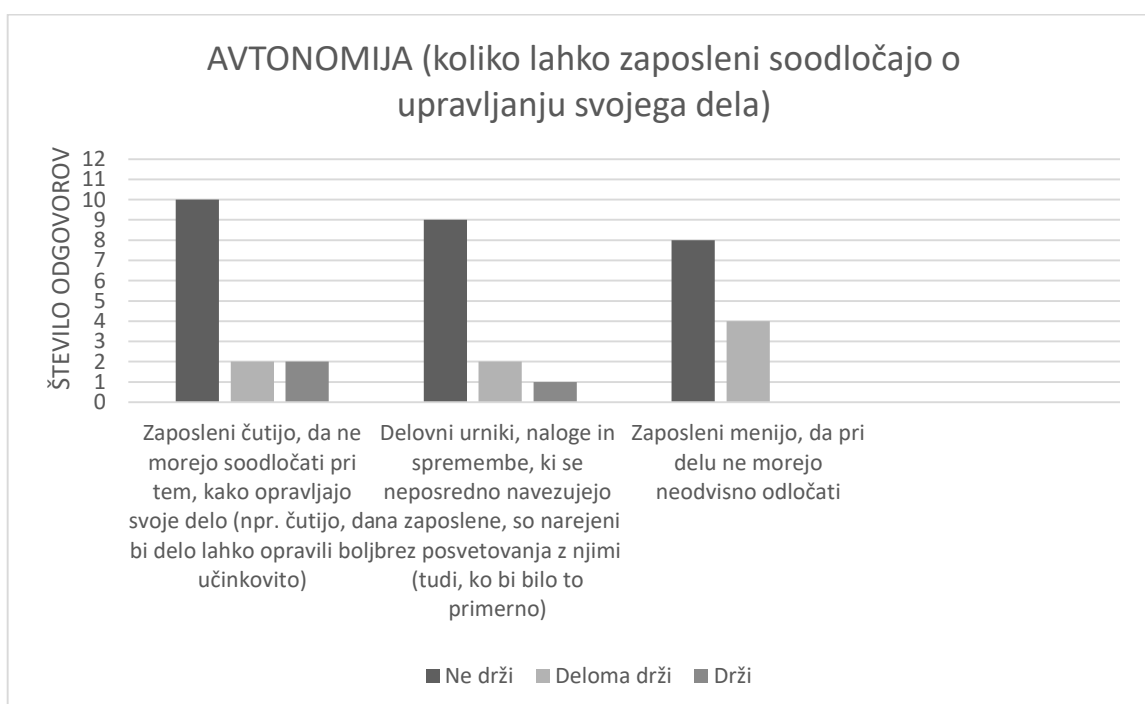
3.3 Analiza rezultatov

Predstavljeni so rezultati anketnega vprašalnika po sklopih.



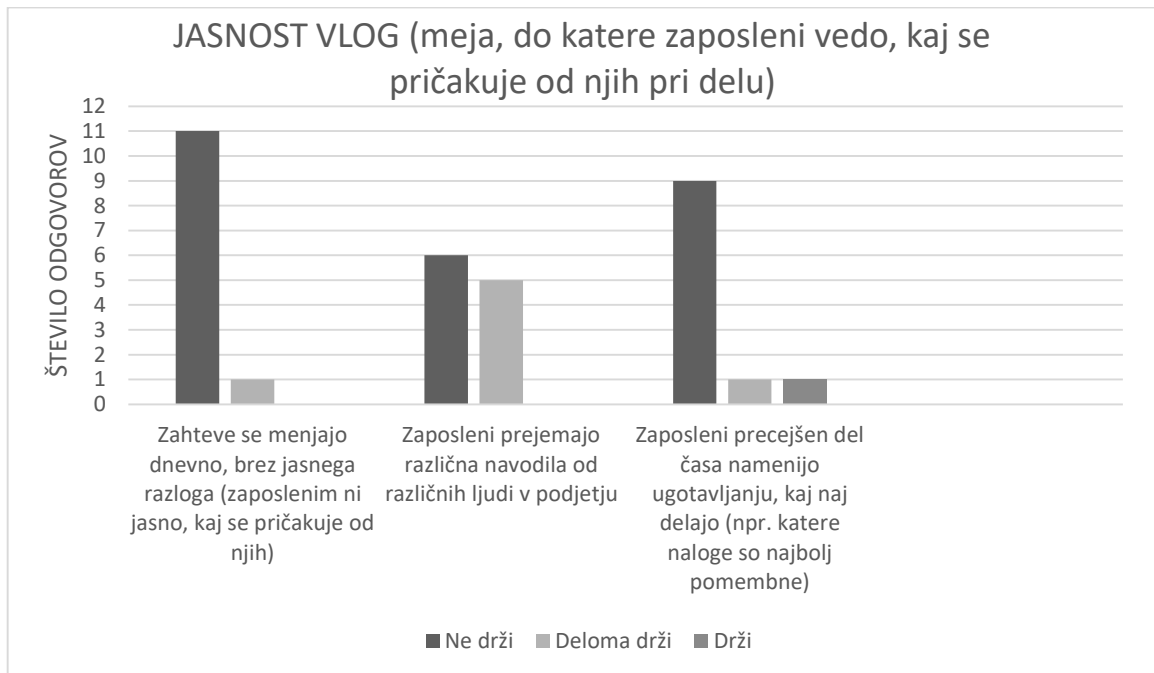
Slika 3: Delovne zahteve

S slike 3 je razvidno, da zaposlenim povzročajo stres zahteve, da morajo biti vedno na voljo. Težava je tudi v visokih delovnih zahtevah, saj včasih ni dovolj časa za dokončanje dela, problem pa predstavljajo tudi časovni pritiski. Delovne naloge se večinoma skladajo z veščinami zaposlenega v organizaciji.



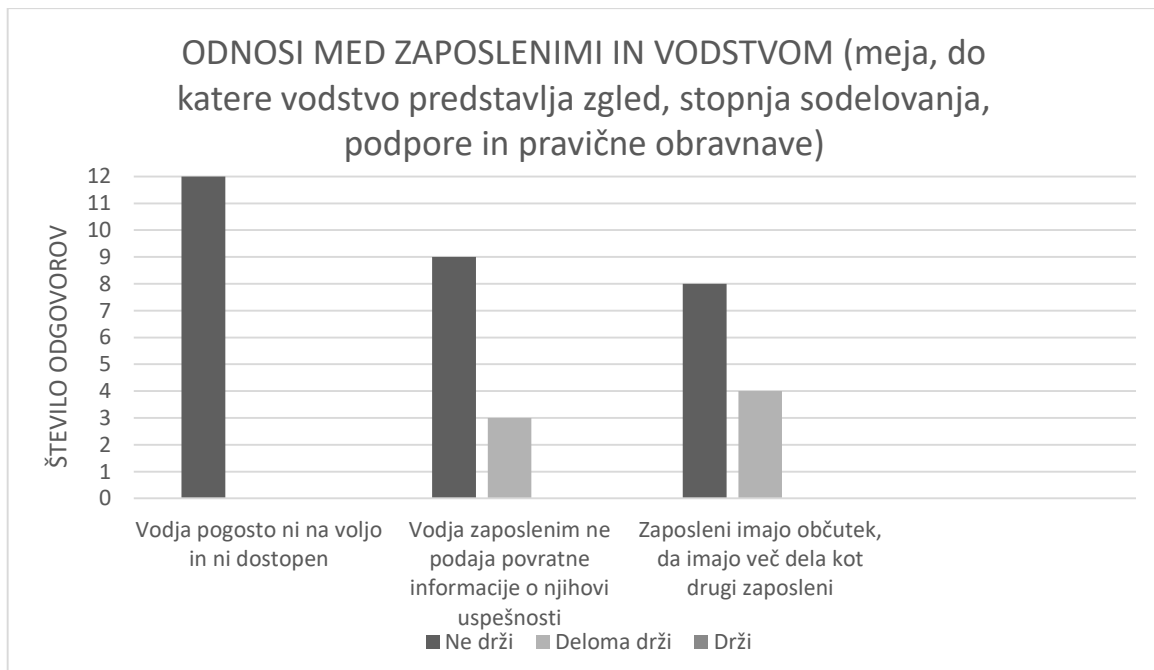
Slika 4: Soodločanje pri opravljanju svojega dela

Kot kaže slika 4, zaposleni v precejšnji meri skupaj z nadrejenimi sodelujejo pri odločanju. 9 jih je mnenja, da so delovni urniki, naloge in spremembe narejene s posvetovanjem med zaposlenimi in nadrejenim.



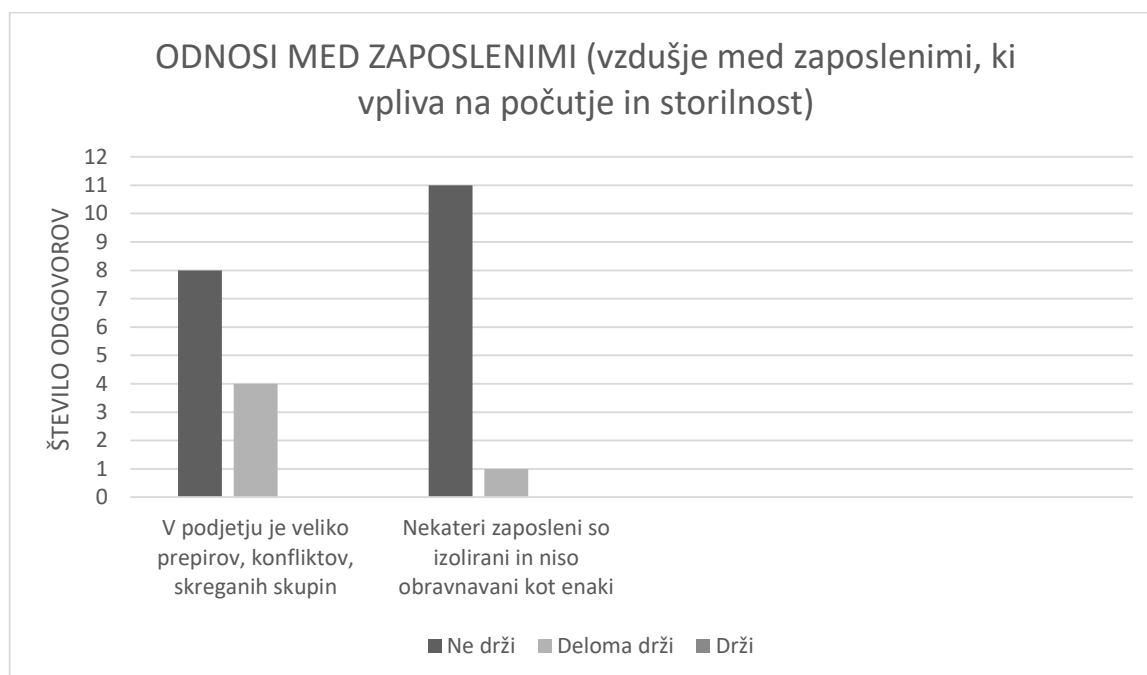
Slika 5: Jasne vloge pri opravljanju dela

Slika 5 kaže, da zaposleni ocenjujejo, da vedo, kaj se pričakuje od njih in kakšne so njihove naloge. Zahteve se ne menjujejo dnevno. 5 zaposlenih se je delno strinjalo s trditvijo, da prejemajo različna navodila od različnih ljudi v organizaciji.



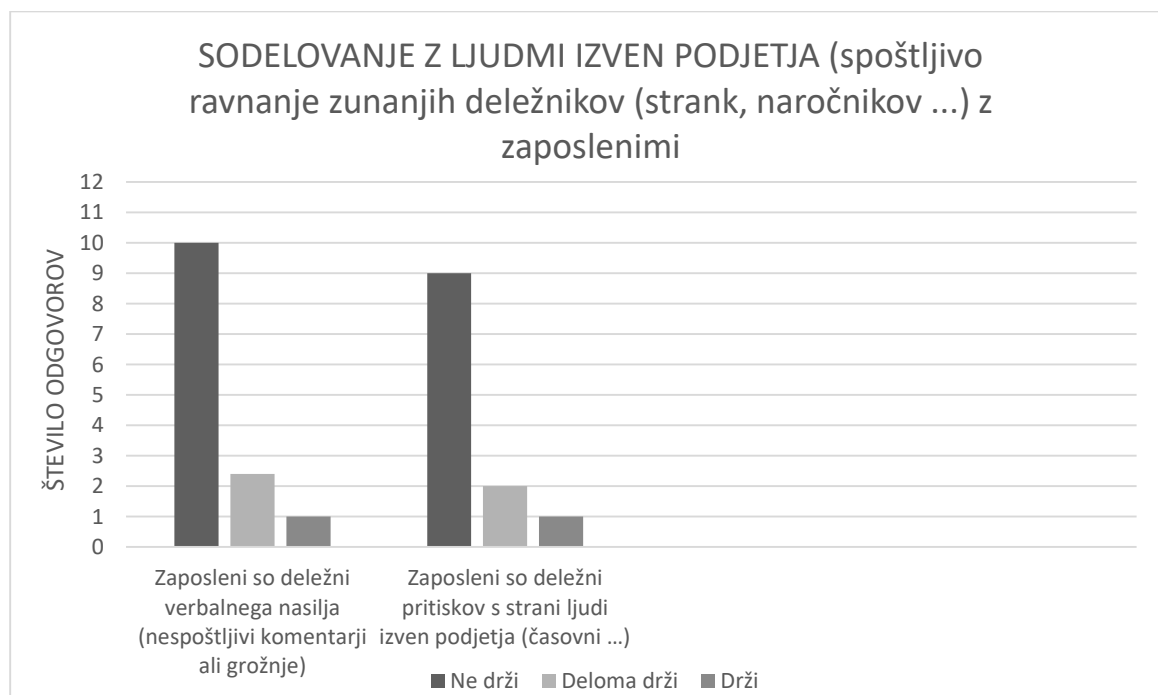
Slika 6: Kakšni so odnosi med zaposlenimi in vodstvom

Kot lahko razberemo iz slike 6, vsi vprašani menijo, da vodja vedno na voljo in dostopen, če ga potrebujejo. 9 zaposlenih je ocenilo, da vodja podaja povratne informacije glede njihove uspešnosti. 8 vprašanih je mnenja, da nimajo več dela, kot drugi zaposleni.



Slika 7: Odnosi in enakost med zaposlenimi

Na sliki 7 vidimo, da jih 8 meni, da v podjetju ni veliko preprirov, konfliktov in skreganih skupin in kar 11 jih je mnenja, da so vsi zaposleni obravnavani enako.



Slika 8: Spoštljivost med zaposlenimi in zunanjimi izvajalci

Slika 8 kaže, da je 10 zaposlenih mnenja, da niso deležni verbalnega nasilja s strani sodelavcev izven podjetja in 9 jih ne čuti pritiska s strani ljudi izven podjetja.

3.4 Ugotovitve raziskave

Z anketnim vprašalnikom smo želeli izvedeti, do katere mere so zaposleni v organizaciji PIA, d. o. o., podvrženi stresu v povezavi z delovnimi zahtevami, kakšna je njihova avtonomija, ali imajo jasno razdeljene vloge, kakšni so odnosi med zaposlenimi, med zaposlenimi in njihovim vodstvom ter ali imajo kakšne težave z ljudmi izven podjetja.

Prvi sklop se je nanašal na delovne zahteve, kjer je največ zaposlenih na vprašanje, ali so vedno na voljo (po telefonu ali elektronski pošti izven delovnih ur), odgovorilo pritrdilno. Tako smo ugotovili, da je to zanje stresno, saj morajo biti vedno v pripravljenosti in ažurni. Drugi sklop se je navezoval na avtonomijo, kjer je bilo možno ugotoviti, da nekateri čutijo, da ne morejo soodločati pri tem, kako upravljajo svoje delo. Jasnost vlog je predstavljala tretji sklop vprašanj. Ugotovili smo, da je kar 5 izmed vseh anketirancev mnenja, da prejemajo različna navodila za delo od različnih ljudi v podjetju. Pri četrtem sklopu, ki se je navezoval na odnos med zaposlenimi in vodstvom, smo spoznali, da je vodja pogosto na voljo in dostopen. Zaposleni od vodstva dobivajo povratne informacije o svoji uspešnosti, nekateri pa so razpeti med tem, ali imajo več dela kot drugi zaposleni ali ne. Odnosi med zaposlenimi so razmeroma dobri, kar 8 zaposlenih je odgovorilo, da ne zaznavajo veliko preprirov in skreganih skupin, večina, in to kar 11 jih je mnenja, da so vsi obravnavani enako. Zadnji sklop vprašanj je obsegal sodelovanje med ljudmi izven podjetja. Ugotovili smo, da so naročniki oziroma stranke večinoma spoštljivi do zaposlenih v podjetju PIA, d. o. o., saj je 10 zaposlenih odgovorilo, da niso deležni verbalnega nasilja s strani znanjih sodelavcev, zato ne zaznavajo večjega pritiska, ki bi lahko privedel do zaznavanja stresa.

4 SKLEP

Stres se razlikuje od posameznika do posameznika, saj ga vsak dojema drugače. Na človeka lahko vpliva tako pozitivno kot tudi negativno. Pozitivno vpliva nanj, kadar je zaradi njega motiviran, da čim prej in čim bolj učinkovito opravi svoje delo. V tem primeru predstavlja gonilo. Negativno lahko vpliva na posameznika, če prizadene njegov psihološki nivo, kar pogosto privede do izgorelosti ali celo smrti. Zato je nujno vedeti, na kakšne načine se lahko spoprijemamo s stresom in da obstajajo razni programi, ki nam pri tem pomagajo.

V zaključni projektni nalogi smo se skoncentrirali na stres na delovnem mestu. Najprej smo s pomočjo literature v teoretičnem smislu raziskali stres na delovnem mestu. Opredelili smo odziv na stres, predstavili dejavnike stresa na delovnem mestu in znake stresa ter pojasnili, kako stres vpliva na delovno sposobnost. S pomočjo strategij za odpravljanje stresa pri zaposlenih in simptomov stresa na delovnem mestu smo ugotovili, kako se spoprijemati s stresom. Eden izmed glavnih vzrokov za stres na delovnem mestu je časovni pritisk. Predstavili smo načine, kako lahko časovni pritisk v službi zmanjšamo.

V empiričnem delu smo najprej predstavili podjetje, v katerem smo izvajali anketiranje. Seznanili smo se z njihovimi referencami, vizijo, vrednotami ter poslanstvom. Anketni vprašalnik je rešilo 12 zaposlenih iz podjetja PIA, d. o. o., ostalih 6 pa ni sodelovalo pri raziskavi. Na koncu empiričnega dela smo naredili analizo rezultatov in zapisali ugotovitve raziskave.

Namen zaključne projektne naloge je bil ugotoviti, ali se zaposleni v podjetju PIA, d. o. o., soočajo s stresom pri zahtevah, avtonomiji, jasnosti vlog, odnosih med zaposlenimi ter zaposlenimi in vodstvom ter sodelovanju z ljudmi izven podjetja.

S pomočjo vprašalnika smo ugotovili, da zaposlenim največ stresa povzroča stalna aktivnost – sprejemanje telefonskih klicev in spremljanje elektronske pošte tudi izven službenih ur. Nekateri zaposleni so mnenja, da prejemajo različna navodila za delo od različnih ljudi v podjetju. Na splošno pa vedo, kaj od njih pričakujejo nadrejeni. Največ zaposlenih je menja, da so enakopravni in med njimi ni razlik, prav tako pa ne prihaja pogosto do konfliktov in skreganih skupin. Zaposleni večinoma niso deležni verbalnega nasilja in ne čutijo pritiskov s strani zunanjih izvajalcev, čeprav kdaj pa kdaj tudi pride do tega. Takšni rezultati, kot smo jih pridobili z raziskavo, so posledica dobrih delovnih razmer, možnosti samostojnega odločanja ter dobrih odnosov z nadrejenimi in zaposlenimi.

Zaposlenim priporočamo, da ohranijo ustrezno komunikacijo v organizaciji. Če pride do stresnih situacij, si lahko pomagajo z različnimi tehnikami za sproščanje. Ker zaposleni v organizaciji večino časa preživijo za računalnikom, so zanje priporočljive tehnike sproščanja, ki jih lahko izvajajo med delovnim časom. Elkin (2014) priporoča tehnike nabiranja čišenj, pretegovanje in stiskanje prsnega koša, dvig nog in preteg zgornjega dela hrbta. Prav tako lahko sledijo drugim tehnikam za obvladovanje stresa, kot so joga, meditacija, zdravstvena terapija in druge.

LITERATURA

- Battison, Toni. 1999. *Premagujem stres*. Ljubljana: DZS.
- Božič, Mija. 2003. *Stres pri delu: priročnik za prepoznavanje in odpravljanje stresa pri delu poslovnih sekretarjev*. Ljubljana: GV Izobraževanje.
- Carnegie, Dale. 2012. *Premagajte skrbi in stres*. Tržič: Učila International.
- Cox, T. in Rial-Gonzalez, E. 2002. *Arbeitsbedinger Stress: Das europäische Bild. Magazine, 5 (Stress lass nach! Bewusster Umgang mit stress)*. [Http://osha.eu.int](http://osha.eu.int). (10. 1. 2021).
- Elkin, Allen. 2014. *Obvladovanje stresa za telebane*. Ljubljana: Založba Pasadena.
- EU-OSHA - Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu. 2018. *Health workers, thriving companies – a practical guide to wellbeing at work*. <https://osha.europa.eu/en/publications/healthy-workers-thriving-companies-practical-guide-wellbeing-work/view> (10. 9. 2020).
- EU-OSHA - Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu. 2002. *Factsheet 22: Work-related stress*, European Agency for Safety and Health at Work. <https://osha.europa.eu/en/publications/factsheet-22-work-related-stress/view> (2. 9. 2020).
- Huselja, Adil. 2017. *Stres v uniformi*. Ljubljana: Chiara.
- Lanz, H. A. 1998. *Die Stressfreie Organization*. Kilchberg: SmartBooks.
- Levovnik, David. 2014. *Stres na delovnem mestu*. Ljubljana: Združenje delodajalcev obrti in podjetnikov Slovenije GIZ.
- Megla, Maja. 2018. *Stres, kuga sodobnega časa*. Ljubljana: Chiara.
- Meško, Maja. 2011. *Stres na delovnem mestu: visokošolski učbenik z recenzijo*. Ljubljana: Zavod za varnostne strategije pri Univerzi v Mariboru.
- Middleton, Kate. 2014. *Stres: kako se ga znebimo*. Mladinska knjiga.
- Newhouse, Peter. 2000. *Življenje brez stresa*. Ljubljana: Tomark.
- PIA. *Spletna stran podjetja PIA, d. o. o.* <https://www.pia.si/> (10. 11. 2020).
- Powell, Trevor. 1999. *Kako premagamo stres*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Selič, Polona. 1999. *Psihologija bolezni našega časa*. Znanstveno in publicistično središče. Ljubljana.
- Slovar slovenskega knjižnega jezika*. 2000. Ljubljana: Založba ZRC. <http://bos.zrc-sazu.si/sskj.html> (11. 1. 2021).
- Spielberger, Charles D. 1985. *Stres in tesnoba*. Murska Sobota: Pomurska založba.

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

Tušak, Matej; Masten, Robert. 2008. *Stres in zdravje: znanstvena monografija*. Fakulteta za šport, Inštitut za kineziologijo.

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

PRILOGA

Priloga 1 Anketni vprašalnik o stresu na delovnem mestu

ANKETNI VPRAŠALNIK O STRESU NA DELOVNEM MESTU

Vprašanja so črpana iz brošure Evropske agencije za varnost in zdravje pri delu (Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu 2018).

Pozdravljeni!

Prosimo, če si vzamete nekaj minut časa, da izpolnite anketni vprašalnik, ki se navezuje na stres na delovnem mestu. Že vnaprej se vam zahvaljujemo za vaš čas in sodelovanje.

ZAHTEVE (fizične, čustvene in duševne zahteve pri delu)

NE DRŽI DELOMA DRŽI DRŽI

Previsoke delovne zahteve (npr. ni dovolj časa za dokončanje dela, preveč dela, stalni časovni pritiski, dolg delovnik).

Delovne naloge se ne skladajo z veščinami zaposlenega (naloge so pretežke ali prelahke).

Zaposleni so vedno na voljo (npr. po telefonu ali elektronski pošti izven delovnih ur).

AVTONOMIJA (koliko lahko zaposleni soodločajo o upravljanju svojega dela)

NE DRŽI DELOMA DRŽI DRŽI

Zaposleni čutijo, da ne morejo soodločati pri tem, kako opravljajo svoje delo (npr. čutijo, da bi delo lahko opravili bolj učinkovito).

Delovni urniki, naloge in spremembe, ki se neposredno navezujejo na zaposlene, so narejeni brez posvetovanja z njimi (tudi ko bi bilo to primerno).

Zaposleni menijo, da pri delu ne morejo neodvisno odločati.

JASNOST VLOG (meja, do katere zaposleni vedo, kaj se pričakuje od njih pri delu)

NE DRŽI DELOMA DRŽI DRŽI

Zahteve se menjajo dnevno, brez jasnega razloga (zaposlenim ni jasno, kaj se pričakuje od njih).

	NE DRŽI	DELOMA DRŽI	DRŽI
--	---------	-------------	------

Zaposleni prejemajo različna navodila od različnih ljudi v podjetju.

Zaposleni precejšen del časa namenijo ugotavljanju, kaj naj delajo (npr. katere naloge so najbolj pomembne).

ODNOSI MED ZAPOSLENIMI IN VODSTVOM (meja, do katere vodstvo predstavlja zgled, stopnja sodelovanja, podpore in pravične obravnave)

	NE DRŽI	DELOMA DRŽI	DRŽI
--	---------	-------------	------

Vodja pogosto ni na voljo in ni dostopen.

Vodja zaposlenim ne podaja povratne informacije o njihovi uspešnosti.

Zaposleni imajo občutek, da imajo več dela kot drugi zaposleni.

ODNOSI MED ZAPOSLENIMI (vzdušje med zaposlenimi, ki vpliva na počutje in storilnosti)

	NE DRŽI	DELOMA DRŽI	DRŽI
--	---------	-------------	------

V podjetju je veliko preprirov, konfliktov, skreganih skupin.

Nekateri zaposleni so izolirani in niso obravnavani kot enaki.

SODELOVANJE Z LJUDMI IZVEN PODJETJA (spoštljivo ravnanje zunanjih deležnikov (strank, naročnikov ...) z zaposlenimi)

	NE DRŽI	DELOMA DRŽI	DRŽI
--	---------	-------------	------

Zaposleni so deležni verbalnega nasilja (nespoštljivi komentarji ali grožnje).

Zaposleni so deležni pritiskov s strani ljudi izven podjetja (časovni ...).