

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

DIPLOMSKA NALOGA

ELENA YAKIMOVSKA

KOPER, 2019

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

Diplomska naloga

STRES – OVIRA ALI SPODBUDA?

Elena Yakimovska

Koper, 2019

Mentor: doc. dr. Ana Arzenšek

POVZETEK

Dolgoročni učinki stresa so odvisni od tega, ali stres dojemamo kot nekaj škodljivega ali koristnega. V raziskavi je sodelovalo 50 zaposlenih v igralno-zabaviščnem centru. Rezultate smo pridobili s pomočjo anketnega vprašalnika, ki je bil v spletni obliki. Ugotavljamo, da se zaposleni srečujejo s stresom pri svojem delu in ga večinoma dojemajo kot nekaj, kar slabo vpliva nanje. V sklepu predlagamo možne izboljšave, ki bi v organizaciji pripomogle k preoblikovanju negativnega odnosa, ki ga imajo zaposleni do stresa, v pozitivnega.

Ključne besede: stres, pozitiven stres, negativen stres, stres na delovnem mestu, grožnja, izziv.

SUMMARY

The long-term effects of stress depend on whether we perceive stress as harmful or beneficial. The survey involved 50 employees at a resort and entertainment center. Our results are based on a survey questionnaire, which was in online format. We found out that the employees face stress in their work and perceive it as something that has bad impact on them. In the conclusion we suggest possible improvements which would help the organisation transform the negative attitude that employees have towards stress into a positive one.

Key words: stress, positive stress, negative stress, stress at workplace, threat, challenge.

UDK: 159.944.4(043.2)

ZAHVALA

Iskreno se zahvaljujem svoji mentorici, doc. dr. Ani Arzenšek, za pomoč pri pisanju diplomske naloge, njene nasvete in hitro odzivnost.

VSEBINA

1	Uvod	1
1.1	Opredeleitev problema.....	1
1.2	Namen in cilji.....	1
1.3	Metode za doseganje ciljev	2
1.4	Predpostavke in omejitve	2
2	Stres	3
2.1	Definicije stresa.....	3
2.2	Stresorji	3
2.3	Vrste stresa	4
3	Stres na delovnem mestu	6
3.1	Dejavniki stresa na delovnem mestu.....	6
3.2	Posledice stresa	9
3.3	Spoprijemanje s stresom	10
3.4	Izgorelost.....	11
4	Kako spremeniti svoje mišljenje o stresu	13
5	Preobrazbra grožnje v izziv	15
5.1	Vpliv skrbi za druge na preobrazbo stresa	16
5.2	Pretekle izkušnje pri soočanju s stresom.....	17
6	Raziskava	20
6.1	Namen raziskave in predpostavki	20
6.2	Raziskovalni vzorec	20
6.3	Analiza ankete in ključne ugotovitve.....	20
7	Sklep	26
	Literatura	27
	Priloge	31

SLIKE

Slika 1: Struktura glede na spol.....	20
Slika 2: Starostna struktura zaposlenih	21
Slika 3: Čas zaposlitve v igralnici	21
Slika 4: Ocena dela kot stresnega ali ne	22
Slika 5: Znaki stresa pri zaposlenih.....	22
Slika 6: Novi izzivi pri delu	23
Slika 7: Občutek časovne stiske pri delu.....	23
Slika 8: Pripravljenost pomagati sodelavcu	24
Slika 9: Življenje z manj stresa	24

PREGLEDNICE

Preglednica 1: Izbira ustrezne trditve o stresu	25
---	----

KRAJŠAVE

DHEA dehidroepiandrosteron

1 UVOD

V zadnjih letih je veliko govora o stresu na delovnem mestu, ta postaja vedno bolj pereč problem, najbolj zaradi velikega števila bolniških odsotnosti zaposlenih. Stres prizadene tako zaposlene kot tudi samo organizacijo.

1.1 Opredelitev problema

Po podatkih Evropske agencije za varnost in zdravje na delu vsak četrti zaposleni v EU trpi za posledicami prekomernega stresa na delovnem mestu. Definira ga tako: »Stres na delovnem mestu se doživlja takrat, ko zahteve delovnega okolja presegajo delavčeve zmožnosti, da bi se s temi zahtevami soočil ali jih nadzoroval« (Evropska agencija za varnost in zdravje na delu 2002, 22).

Povzročitelj stresa ali stresor je tisto, kar lahko človeku pomeni oviro, zahtevo, obremenitev ali izziv. Razumevanje in učinek stresorjev na posameznika sta odvisna od značilnosti posameznika in določenih značilnosti stresorjev, kot so: pomembnost stresorja za posameznika, trajanje, moč in pogostost stresorja (Looker in Gregson 1993).

Ljudje ne moremo vedno vplivati na situacije, zaradi katerih smo pod stresom, lahko pa spremenimo naše dožemanje teh stresorjev. Vsa naša prepričanja, misli, dožemanja in razlage nadzorujejo stres, ki ga bomo občutili, kar pomeni, da veliko občutkov stresa sprožimo sami (Elkin 2014). Če torej na železniški postaji čakamo vlak, ki zamuja, in razmišljamo o tem, kako sovražimo čakanje in zakaj nimajo boljše organiziranih urnikov, si stres po vsej verjetnosti povzročamo sami. Lahko namreč pomislimo tudi drugače; medtem ko čakamo, lahko preberemo aktualne novice, tako bomo verjetno občutili manj stresa. Naš način razmišljanja in dožemanje situacij ima pri stresu zelo pomembno vlogo.

1.2 Namen in cilji

Namen diplomske naloge je ugotoviti, ali se zaposleni soočajo s stresom in kako ga dojemajo.

Cilji:

- preučiti relevantno literaturo s področja stresa na delovnem mestu;
- opredeliti temeljne pojme na področju stresa;
- pripraviti merski inštrument in izvesti raziskavo;
- analizirati pridobljene rezultate;
- predstaviti ključne ugotovitve;
- predlagati možne izboljšave organizaciji.

1.3 Metode za doseganje ciljev

Diplomska naloga bo sestavljena iz dveh delov; teoretičnega in raziskovalnega dela. V prvem delu bomo opredelili pojem *stres*, predstavili definicije stresa, stresorje in vrste stresa, v nadaljevanju bomo predstavili stres na delovnem mestu, dejavnike in posledice, kako se spoprijemamo s stresom in izgorelost. V naslednjih dveh poglavjih opisujemo drugačen pogled na stres, kot ga pozna večina ljudi danes. V drugem delu bomo kot raziskovalno metodo uporabili anketni vprašalnik. Raziskavo nameravamo izvesti v hotelu, natančneje v igralnici, saj menimo, da so tam ljudje zelo izpostavljeni stresu. Igralnica ima 400 zaposlenih, zato smo se odločili, da bomo pripravili 85 vprašalnikov. Vzorec bo priložnostni. Starost anketirancev bo med 20 in 60 let ali več. V anketnem vprašalnik bodo najprej demografska vprašanja, potem vprašanja o stresu, s katerim se zaposleni srečujejo na delovnem mestu, na koncu pa bomo poskušali izvedeti, kako zaposleni gledajo na ta stres – kot na nekaj pozitivnega ali negativnega.

1.4 Predpostavke in omejitve

Predpostavljamo, da se zaposleni soočajo s stresom pri delu in ga v večini dojemajo kot škodljivega.

Omejitev vidimo v tem, da smo se osredinili na en oddelek v podjetju in bi bili lahko rezultati v kakšnem drugem oddelku ali podjetju drugačni. Možna omejitev je tudi, da bodo anketiranci podajali odgovore o stresu tudi z vidika njihovega zasebnega življenja in ne samo delovnega mesta, na kar se osredinja moja naloga.

2 STRES

Svet, v katerem živimo, se nenehno spreminja, ritem življenja postaja iz dneva v dan hitrejši, zato se s stresom srečujemo skoraj na vsakem koraku. Prisoten je doma, v službi, šoli, na športnih tekmovanjih, na potovanju, pa tudi pri branju novic.

Beseda stres naj bi izvirala iz latinščine. Začela se je uporabljati v 17. stoletju. Najprej je pomenila nadlogo, zunanji pritisk, trpljenje, tegobo, nato pa se je v 18. in 19. stoletju njen pomen nekoliko preoblikoval – pomenila je napetost, pritisk ali močno obremenitev, ki deluje na osebo ali predmet (Božič 2003).

2.1 Definicije stresa

Koncept stresa je leta 1949 prvič uveljavil Hans Selye, ki je ugotovil, da odzivi na škodljive dražljaje povzročajo poškodbe na tkivih (Golob, Lamut in B. Valič 2015).

Ko slišimo besedo stres, najpogosteje pomislimo na nekaj nelagodnega in neprijetnega, saj ga večina avtorjev tako tudi opredeljuje.

Po Selič (1999) denimo je stres psihosocialne narave, posledice so pa psihično trpljenje in oteženi fiziološki procesi. Battison (1999, 15) pravi, da je stres »splet telesnih, dušnih in čustvenih občutij, ki so posledice pritiskov, zaskrbljenosti in strahu.« Arroba in James (1992) navajata, da je stres odziv na neustrezno stopnjo pritiska. Kožar (1995) označuje stres kot stanje, v katerem se počutimo ogroženi in se moramo braniti. Youngs (2001, 17) opisuje, da je stres »sklop telesnih, fizičnih, duševnih in kemičnih reakcij na okoliščine, ki sprožijo v človeku zmedenost, nejevoljo in vzbujenost.« Treven (2005, 14) je zapisala, da »stres postaja najpogostejši vzrok številnih nesreč, bolezni, prezgodnjih smrti, samomorov, nezadovoljstva in napetosti.« Newhouse (2000, 13) trdi podobno: »Stres je močan katalizator, pospeševalec bolezni. Ne ubija, povzroča pa željo po smrti. Je tudi vzrok mnogih samomorov.« Folkman (1984) je definiral stres kot interakcijo med okoljem in posameznikom, v katerem ima ta malo zmognosti in se počuti preobremenjen. Toffler (1970) je za opis stresa uporabil izraz »future shock«, saj imajo v današnjem času hitro nastajajoče spremembe izredno močan vpliv na nas. Ihan in Simonič Vidrih (2005, 14) pa sta mnenja, da je stres »neskladje med dojetjem zahtev na eni strani in sposobnosti za obvladovanje zahtev na drugi strani«.

2.2 Stresorji

Stresorji so dogodki ali pojavi, ki v nas povzročijo določen odziv. Od vsakega posameznika in njegovega doživljanja dogodkov je odvisno, ali se bodo ti pojavi spremenili v stresorje in posledično izzvali stres, ali se ne bodo (Stanton, Chambers in Piggott 2001). Stresna reakcija nastane, ko začutimo, da smo v nevarni situaciji, ki bi jo težko obvladali (Treven 2005).

Povzročitelji stresa so dražljaji iz okolja, ki jih opredelimo kot stresorje. Pomenijo določeno zahtevo, grožnjo ali izziv in nas obremenjujejo telesno ali duševno (Kompore idr. 2002).

Izvor stresa pri posamezniku je odvisen od njegovega odnosa do stresorjev, njegovega pogleda, njegovih navad in obnašanja. Vsak posameznik je že kdaj občutil stres. Težava nastane, ko se stresne situacije pojavljajo v prevelikem številu, saj posledično vodijo v številne bolezni (Golob, Lamut in B. Valič 2015).

Da dražljaj občutimo kot stresnega, morajo biti izpolnjeni naslednji kriteriji (Ihan in S. Vidrih 2005):

- dogodek, ki ga sproži, mora na nas imeti močan vpliv,
- ob slabem izidu nas ovira na poti do zastavljenega cilja,
- zaradi lastnih dvomov čutimo, da smo v neobvladljivem položaju.

Ker na nas malokdaj učinkuje samo stresor ene vrste, Lazarus in Cohen (1977) ločujeta tri glavne skupine stresorjev. Prva skupina so kataklizmični stresorji, praviloma nepredvidljivi dogodki, ki se istočasno pripetijo množici ljudi in imajo nanje močan vpliv. Gre za naravne ali tehnološke nesreče in katastrofe, ki vzbudijo sorodna čustva in obnašanje prizadetih, kar vzbudi občutke pripadnosti in skupnosti. V drugo skupino stresorjev uvrščamo osebne stresorje, ki učinkujejo na posameznika in jih ne moremo nujno predvideti. Običajno je vir stresa znotraj osebe – bolezen. Velikokrat so merljivi z lestvicami življenjskih dogodkov, njihove posledice so tudi večje kot pri kataklizmičnih stresorjih. Tretjo skupino predstavljajo stresorji »ozadja«, drobni in na videz neopazni problemi, vendar so med nami neprestano navzoči, zato dolgoročno tvorijo stresne reakcije, kot sta dolgotrajno vznemirjenje ali distress. Primer takšnih stresorjev so nadležen hrup, časovna stiska, gneča na cesti in podobno. Če ne stremimo k njihovem odpravljanju, ali jih celo spregledamo, lahko pride do večje škode kot pri kataklizmičnih ali osebnih stresorjih.

Tušak in Tušak (2003) omenjata tri različne skupine stresorjev: psihogene, fiziološke in kognitivne. Podobno je opredelila stresne situacije tudi Lamovec (1984), po mnenju katere so lahko stresne situacije psihološkega, fiziološkega ali socialnega izvora.

2.3 Vrste stresa

Poznamo več vrst stresa, to so: pozitivni in negativni stres, naravni in umetni stres, fizični stres, biološki in fiziološki stres, psihološki stres, socialni stres in druge. Osredinila sem se na eno delitev, in sicer na pozitivnega in negativnega, saj menim, da sta ti vrsti stresa poznani večini, hkrati pa bo raziskovalni del moje diplomske naloge temeljil na pozitivnem oz. negativnem dožemanju stresa.

Če bomo stresne reakcije razumeli in dojemali kot pozitivne, nam bo stres predstavljal spodbudo, navdušenje, veselje, zadovoljstvo. Govorimo o pozitivnem stresu ali eustresu, ki ga doživljamo takrat, kadar so naše sposobnosti za upravljanje s stresom večje od izraženih zahtev. Pri tej vrsti stresa se veselimo novih izzivov, saj zaupamo vase in z lahkoto dosegamo zastavljene cilje. Ta vrsta stresa deluje nam v prid (Looker in Gregson 1993). Brez njega bi bili slabe volje, se zjutraj zbudili brez pravega razloga in videli popoln nesmisel v našem življenju. Ko ga doživljamo, se v našem telesu začne izločati adrenalin, ki telo in misli napolni z energijo. Začnemo razmišljati bolj efektivno, lažje se odločamo, naše sposobnosti se povečajo, ob tem pa občutimo in ohranjamo pozitivne misli in občutke (Stare 2012). Pri osebah, ki doživljajo pozitivni stres, največkrat zasledimo:

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

Negativni stres ali distress nastopa kot psihično obremenjujoče stanje, ki lahko v kronični obliki privede do zdravstvenih težav. V tej obliki stresa se pojavljajo psihični in emocionalni šoki, ki so posledica kratkotrajnega stresnega vpliva ali dolgotrajne izpostavljenosti stresnim situacijam (Božič 2003). Distress torej doživljamo takrat, kadar zahteve, s katerimi se soočamo, presegajo naše sposobnosti za obvladovanje le-teh. Nastopita nezadovoljstvo in dolgočasnost. Tedaj moramo bistveno premisliti o možnih rešitvah in izbrati tisto, ki nam najbolj ustreza (Looker in Gregson 1993). Če se stanje distressa nadaljuje, lahko privede do psihofizičnih motenj oziroma psihosomatskih bolezni (Tušak in Blatnik 2017). Ob preveliki izpostavljenosti negativnemu stresu beležimo številne spremembe; čustvene znake, kot so: apatičnost, žalost, strah, negotovost, občutljivost, nezadovoljstvo, izguba zaupanja, razdraženost ali jeza, raztresenost in težave s koncentracijo. Prisotni so tudi vedenjski znaki, kot so: laganje, zapiranje vase, neodgovornost, motnje spanja, prenajedanje ali izguba apetita, zatekanje k alkoholu, neurejenost, nedružabnost, nasilno obnašanje ... Nazadnje pa opazimo še telesne znake, npr. oslabelelost, utrujenost, glavobol, nespečnost, hitro pridobivanje ali izgubljanje teže (Božič 2003).

3 STRES NA DELOVNEM MESTU

Vloga, ki jo zavzemamo na delovnem mestu, predstavlja eno najpomembnejših vlog v našem življenju. Na delovnem mestu prebijemo najmanj tretjino našega življenja (Selič 1999). Delovno okolje je bistveno za dobro poslovanje organizacije, njeno učinkovitost in uspešnost. Vsi dogodki na delovnem mestu neposredno vplivajo na zaposlene in so povezani z njihovim psihofizičnim stanjem, ki lahko privede do zdravstvenih težav (Stare 2012). Glavni sprožitelj stresa je stresno delovno mesto. Zaradi inovacij v informacijski tehnologiji, kompetitivnosti med posamezniki, manjše potrebe po človeškem delu, nižjih plač ipd. se zaposleni na delovnem mestu ne počutijo varni (Powell 1999).

Vendar po drugi strani vsak od nas potrebuje nekaj, kar ga žene naprej. Če ne bi čutili pritiska ob iztekajočih rokih, zahtevah drugih, danih obljubah, hitrih spremembah, nikdar ne bi bili sposobni oziroma bi mislili, da nismo sposobni narediti, kar smo v teh pogojih uspeli. Zato je pomembno, da v vsaki organizaciji ohranjamo zmerno raven stresa; če je pretiran, ga moramo zmanjšati, če ga je premalo, ga sprožiti (Meško 2011). Nekateri zaposleni so spoznali, da so pri višji stopnji stresa bolj produktivni, zato si jakost stresa povečujejo sami. Stres jim daje moč, jih motivira in spodbuja, da se lažje spopadejo z izzivi (Youngs 2001).

Tudi prenizka pričakovanja do zaposlenih vodijo do manjše produktivnosti, saj za delo nimajo motivacije. Premalo izzivov povečuje njihovo nezadovoljstvo pri delu in nastopi dolgčas, odsotnost z dela ipd. Tako premalo kot tudi preveč stresa lahko škodi (Sutherland in Cooper 2000). Douglas poenostavljeno loči dve vrsti ljudi: dirkalne konje in želve (Meško 2011). Za želve je značilno, da raje delujejo v neintenzivnem okolju, saj stresne situacije doživljajo kot neprijetne in preveč zahtevne. Nasprotno pa dirkalnim konjem takšne situacije pomenijo izziv in ob njih občutijo vznemirjenost, motivacijo in entuziazem. Najbolje delujejo v intenzivnem okolju s hitrim tempom življenja. V resnici pa nihče ni v celoti »želva« ali »konj«, drži le to, da smo eni bolj podobni eni opredelitvi, drugi pa drugi.

Agencija EU-OSHA (2013) je v raziskavi javnega mnenja v Evropi med drugim raziskovala tudi psihosocialna tveganja in stres, povezan z delom. Slednji je pokazal, da se približno polovica evropskih delavcev pogosto srečuje s stresom na delovnem mestu, ki je tudi razlog za približno polovico odsotnosti od dela. Najpogostejši vzroki za to so bili: predolg delovni čas in pretirane obremenitve, reorganizacija dela in negotova zaposlitev ter ustrahovanje ali nadlegovanje na delovnem mestu. Tudi v Sloveniji več kot polovica zaposlenih meni, da sta dva najbolj običajna vzroka za stres na delovnem mestu obseg opravljenih delovnih ur ali delovne obremenitve ter reorganizacija in negotovost zaposlitve (63 %).

3.1 Dejavniki stresa na delovnem mestu

Treven (2013) opisuje devet povzročiteljev stresa na delovnem mestu:

1. Vrsta dela

Od vrste dela, ki ga zaposleni opravlja, je odvisno, koliko stresa bo pri tem delu občutil, saj so določene naloge bolj stresne od drugih. Med dejavnike, ki so povezani z višjo ali nižjo stopnjo zaznanega stresa pri delu, spadajo: potreba po odločanju, neprekinjen nadzor naprav ali materiala, ponavljajoča se izmenjava informacij z drugimi, neugodne delovne razmere, opravljanje neorganiziranih nalog in delo z ljudmi.

2. Razmejitev med delom in nedelom

V današnjem svetu je veliki večini posameznikom zaposlenost prioriteta. Kot posledica se pojavi neprestano iskanje uravnoteženosti med časom, ki ga namenijo delu in časom, ki ga namenijo družini, hobijem ... Iz tega izvira stres, ki ga označujemo kot konflikt vlog. Do konflikta vlog navadno privede nasprotje med zahtevami posameznikov, ki imajo družino, in organizacijo, kjer posamezniki delajo.

3. Konflikt vlog zaposlenega v delovnem okolju

Zaposleni veljajo za bolj uspešne pri svojem delu, če vedo, kakšna je njihova vloga v organizaciji in kaj ostali pričakujejo od njih. Ko se pojavijo nasprotja med zahtevami na delovnem mestu in lastnimi vrednotami, pride do konflikta vlog. Posameznik si želi izpeljati dve zahtevi, ampak mu izpolnitev ene sočasno preprečuje izpolnitev druge.

4. Negotovost vloge

Na delovnem mestu se lahko zgodi, da posameznik ni gotov o vlogi, ki mu je bila dodeljena. S tem se sooča, ko ni prepričan, da bo kos zahtevam, ki jih mora opraviti. Razlog njegove negotovosti je, da je njegovo delo nenatančno opredeljeno ali napotki s strani nadrejenega niso jasno začrtani.

5. Prevelika ali premajhna obremenjenost vloge

Razlikujemo dva tipa obremenjenosti, kvantitativno in kvalitativno. Za kvantitativno velja, da si zaposleni v predpisanem roku prizadeva opraviti večjo količino dela, kot ga je pravzaprav zmožen. Pri kvalitativni obremenjenosti pa zaposleni verjame, da njegove veščine in spretnosti niso zadostne za opravljanje dela, ki mu je bilo dodeljeno. Tako prvi kot drugi tip preobremenjenosti sta lahko izvor stresa za zaposlenega.

6. Odgovornost za druge zaposlene

Ena od pomembnih nalog zaposlenih, ki so na vodstvenih položajih, je odgovornost do drugih zaposlenih. Zaradi tega so managerji pod velikim pritiskom, saj morajo poleg vodenja neprestano z njimi komunicirati, jih motivirati, posredovati pri nepredvidenih sporih, jih

nagrajevati in tudi kaznovati. Te zahteve povzročijo, da se managerji soočajo z večjim stresom.

7. Organizacijski dejavniki

Stres, s katerim se soočajo zaposleni v organizaciji, je odvisen od štirih organizacijskih dejavnikov: organizacijskih ravni, organizacijskih kompleksnosti, organizacijskih sprememb in organizacijskih mejnih vlog. Na organizacijski ravni nastajajo med managerji konflikti vlog, nestabilnosti vlog in prevelika skrb za vloge. Organizacijska kompleksnost se pokaže v večjih organizacijah, ki imajo zapletene mreže in veliko predpisov in zahtev. Organizacijske spremembe zahtevajo od zaposlenega, da tem spremembam sledi in svoje delo prilagodi le-tim. Prav tako se zaposleni srečujejo s konfliktom interesov, ko so na eni strani želje in potrebe strank, na drugi pa zahteve in potrebe organizacije, oboji pa morajo biti izpolnjeni. Vsi naštetih dejavniki lahko delujejo na zaposlenega v organizaciji zelo stresno.

Golob, Lamut in B. Valič (2015) opisujejo tri dodatne organizacijske dejavnike: organizacijsko strukturo, organizacijsko kulturo in klimo ter organizacijsko politiko. Organizacijska struktura v posamezni organizaciji je lahko dejavnik večje izpostavljenosti stresu pri zaposlenih. Če je zelo obširna ali neopredeljena, zaposleni ne zaupajo položaju, ki ga imajo na delovnem mestu, če pa ni dovolj prožna, deluje, kot da ne ponuja dovolj možnosti za posameznikovo rast in razvoj. Organizacijska kultura in klima sta v organizaciji ključnega pomena. Organizacijska kultura je izkaz vrednot in standardov, ki jih zaposleni upoštevajo in po katerih oblikujejo medsebojne odnose. Organizacijska klima prikazuje odnose zaposlenih v organizaciji in če so ti pozitivni, se ustvari pozitivno ozračje. Če bodo zaposleni delali v dobrih delovnih pogojih, se bodo soočali z manj stresa. Organizacijska politika pomeni, da so zaposleni v organizaciji v soodvisnih odnosih z drugimi zaposlenimi in računajo na sodelovanje. Zavrnitev sodelovanja lahko privede do konfliktov in stresnih situacij.

8. Mobing ali trpinčenje na delovnem mestu

Na delovnem mestu se pojavlja tudi stres, ki ga povzroča t. i. trpinčenje ali mobing. Izraz mobing je prvi opredelil švedski raziskovalec Heinz Leymann (1996, 176): »Mobing v delovnem okolju vključuje sovražno in neetično komunikacijo enega ali več posameznikov, sistematično in najpogosteje usmerjeno proti enemu posamezniku, ki je zaradi mobinga porinjen v nemočen položaj, kjer nima zaščite in kjer tudi ostaja zaradi stalnih dejanj mobinga. Ta dejanja so zelo pogosta; najmanj enkrat na teden in v daljšem obdobju, najmanj šest mesecev. Zaradi visoke pogostosti in dolgega trajanja sovražnega obnašanja se mobing kaže v znatnih duševnih, psihosomatskih in socialnih problemih.«

9. Delovne razmere

Povzročitelj stresa pri zaposlenem so tudi težke delovne razmere, ki lahko privedejo do bolezni. Mednje sodijo: hrup, vibracije, prah, neugodno toplotno okolje, nevarne snovi in svetloba.

Zaradi hrupa se delavec težje osredini na delo, njegova delovna sposobnost je manjša, lažje naredi napako, težje sprejema informacije in si jih zapomni. Vibracije pri delu povzročajo slabše zaznavanje občutka bolečine, temperature in zvoka, lahko pa delavca pripeljejo do tega, da ni več sposoben izvajati svojega dela. Ob daljši izpostavljenosti vibracijam se sproži vibracijska bolezen. Prah je prav tako nevaren za zaposlenega in če je prisoten dalj časa, povzroča resne težave z dihalni. Naslednji dejavnik, ki povzroča stres zaposlenemu, je neugodno toplotno okolje. Človekov organizem deluje najučinkoviteje pri ohranjanju enake telesne temperature, v nasprotnem primeru pa je izpostavljen boleznim. Ob neugodni temperaturi se delovna sposobnost zaposlenega zmanjša, možnost nesreče pri delu pa se poveča. Svetloba ravno tako učinkuje na storilnost zaposlenega in njegovo počutje na delovnem mestu. Pri zadostni količini tako dnevne kot tudi umetne svetlobe je delavčeva raven zaznavanja višja in je bolj fizično aktiven. Svetloba je bistvena za dober vid in preprečevanje utrujenosti. Nevarne snovi so: vse strupene, zdravju škodljive snovi in eksplozivne snovi. So povzročitelji bolezni za zaposlene, ki imajo pri delu opravka z njimi. Povzročajo stres, ki se lahko izrazi kot razdraženost kože, prizadetost organov ali pojav rakavih obolenj.

3.2 Posledice stresa

Stres lahko škoduje zaposlenim v organizaciji, prav tako organizaciji, v kateri zaposleni delajo, nazadnje tudi širši družbi.

Posledice stresa za zaposlenega delimo v tri kategorije. Fiziološke posledice se lahko kažejo kot težave s srcem, bolečine v križu, rana na želodcu, rak, spremembe na koži, glavoboli in vrtoglavice, močno povišan krvni tlak, izčrpanost, prebavne motnje, motnje v spolnosti. Med psihološke posledice uvrščamo npr. konflikte doma in v službi, težave s koncentracijo, občutek tesnobe, pozabljivost, strah, pesimizem, nočne more, sindrom izgorevanja. Vedenjske posledice se kažejo kot npr. osebna neurejenost, zloraba alkohola ali drog, prekomerno kajenje, motnje hranjenja, agresivnost, jokanje (Šarotar Ž. idr. 2013).

Posledice stresa na individualni ravni se izražajo kot nezadovoljstvo, zaskrbljenost, potrtnost, izgorelost, neuspešnost pri delu, izguba dela, zgodnja upokojitev. Na ravni organizacije se te posledice odražajo v odsotnosti z dela, pogosti menjavi zaposlenih, izgubi dobrega imena, neuspešnosti, majhni motiviranosti za delo in nadaljnjih izobraževanj in usposabljanj, slabih

odnosi s sodelavci in nadrejenimi, nepravilnostih pri delu, poškodbah delovne opreme (Golob, Lamut in B. Valič 2015).

Tudi država nosi posledice, ki jih povzroča stres pri delu. Te se prikažejo kot stroški, npr. strošek občasne odsotnosti z dela, stroški zdravljenja in stroški prezgodnjih upokojitev (Šarotar Ž. idr. 2013).

3.3 Spoprijemanje s stresom

Šarotar Ž. idr. (2013) navajajo, da organizacije podpirajo svoje zaposlene pri premagovanju stresa z vpeljavo strategij za zmanjševanje stresa, kot so:

Preoblikovanje dela

Stres na delovnem mestu lahko izhaja iz dejstva, da organizacije pri sestavi delovnih obveznosti premalokrat gledajo na zadovoljstvo zaposlenih. Zato je treba poudariti pomen elementa obogatitve dela. Ta vključuje izboljšavo vsebinskih dejavnikov dela in lastnosti dela. Vsebinski dejavniki dela so odgovornost, neodvisnost, nagrada, priložnost za napredovanje, razvoj in uspeh. Med glavne značilnosti dela sodijo: raznolikost nalog, vrednost nalog, avtonomija in povratna zveza (Treven 1998). Če je pri delu poudarjen pomen njegove obogatitve, bodo zaposleni občutili manj stresa.

Fleksibilni delovni čas

S fleksibilnim delovnim časom organizacija dopušča zaposlenim možnost, da sami izberejo delovni čas, v katerem bodo opravljali svoje delo, pri načrtovanju dela se morajo le držati določenih omejitev organizacije. Ta način organizacije dela omogoča zaposlenim večji nadzor pri porabi svojega časa na delovnem mestu. Posledično so zaposleni manj podvrženi stresu.

Analiza in natančna opredelitev vlog

Če se zaposleni v organizaciji soočajo s konfliktom vlog, jim nadrejeni lahko pomagajo tako, da jih namesto opisov del seznanijo z njihovimi delovnimi nalogami. Lahko ustvarijo razpored, kjer so zapisane delovne naloge in odgovornosti za vsakega zaposlenega v organizaciji. Tako bodo vprašanja o posameznikovi vlogi in delu jasneje opredeljena in bo stres manjši.

Razvijanje komunikacijskih spretnosti managerjev

Sporazumevanje med zaposlenimi in nadrejenimi v organizaciji je bistvenega pomena. Boljša kot je komunikacija med njimi, manjše so možnosti, da se bo pojavil stres, kakšen učinek bo nadrejeni dosegel pri zaposlenem pa je odvisno od njegovega načina vedenja – pohval, podpore, sodelovanja ali graj.

Ustvarjanje ugodne organizacijske klime

Glede na strukturo organizacije in klimo v delovnem okolju poznamo tri metode za zmanjševanje stresa pri zaposlenih:

1. *decentralizacija*: gre za preoblikovanje komunikacijske strukture in povezanosti v organizaciji ter načrtovanje delovnih skupin. Več delovnih skupin tvori neodvisno ekipo, ki si sama postavi cilje in izbere poti za doseg le-teh;
2. *participativno odločanje*: ustvarjanje komunikacijskih sistemov in programov, iz katerih zaposleni črpajo veliko informacij, in dopuščanje možnosti vključitve v postopek oblikovanja odločitev;
3. *prizadevanje za dobro organizacijsko klimo*: v organizacijah, kjer je neprimerno in togo ozračje, je produktivnost zaposlenih manjša, izpostavljenost stresu pa večja, zato je treba poskrbeti za ustvarjanje prijetne organizacijske klime in ugodnih delovnih razmer.

Načrtovanje in razvijanje kariere

Za zaposlenega je zelo pomembno, da ima možnosti za napredovanje, samoaktualizacijo in osebni razvoj. Zato je načrtovanje in razvijanje kariere ena od strategij, ki vplivajo na zmanjšanje stresa. Pri razvijanju kariere si pomaga zaposleni sam ali sodeluje z drugimi zato, da bi napredoval. Ta strategija dviguje kvaliteto dokončanega dela in voljo do sodelovanja, zmanjšuje pa možnosti za preklic delovnega razmerja.

Delovne razmere

Za izboljšanje delovnih razmer poznamo dve metodi. Prva se nanaša na dobro organizacijo delovnih razmer (npr. omilitev hrupa, prilagoditev svetlobe in toplote), zaščito zaposlenih pred raznimi stresorji (npr. uporaba čepkov za ušesa) in metode za preoblikovanje delovnih rutin (npr. povečanje števila pavz). Druga metoda pa se osredinja na zaposlene in njihovo profesionalnost pri delu, s pomočjo katere bi organizacija pridobila ideje in rešitve za izpolnitev delovnih razmer, ki pri zaposlenih spodbujajo občutenje stresa.

3.4 Izgorelost

Daljša izpostavljenost stresu lahko vodi v t. i. »burn-out« ali izgorevanje. Izgorevanje je rezultat velike preobremenjenosti, ki se pojavi ob doživljanju negativnih čustev do dela in negativnem zavedanju samega sebe (Emener, Luck in Gohs 1982). Je stanje psihične ali fizične izčrpanosti, ki nastopi sčasoma, ko posameznik poskuša doseči zastavljene cilje. Močno škodi tako posamezniku, ki se z njo sooča, kot tudi organizaciji, kjer je zaposlen. Maslachova in Leiter (2002) sta kot ključen vzrok izgorelosti izpostavila prav nasprotje med delom in posameznikom, ki ga opravlja.

Gillespie (1982) ločuje dve vrsti izgorelosti, aktivno in pasivno. *Aktivna izgorelost* nastane zaradi izčrpanosti na delovnem mestu (npr. previsoka pričakovanja s strani nadrejenega), *pasivna* pa kot posledica notranjega odziva posameznika na ta dogodek (zaposleni je slabše organiziran).

Tušak in Blatnik (2017) označujeta nekatere posebnosti izgorelosti. Izgorelost se odraža v posameznikovi delovni uspešnosti. Izgoreli zaposleni so manj učinkoviti pri izvajanju svojih delovnih nalog, obenem pa prav tako manj motivirani. Ne dobivajo veliko svojih idej in so manj domiselni in kreativni. Za svoje delo zapravijo le toliko energije, kot je nujno. Togo sledijo pravilom. Maslachova in Leiter (2002) sta prepričana, da je izgorelost problem celotnega socialnega delovnega okolja, ne le zaposlenih. Braham (1994) izpostavlja štiri indikatorje izgorelosti: velika zasedenost, prelaganje zadovoljstva, razlikovanje med pomembnimi in nepomembnimi stvarmi ter pomanjkanje pozitivnih stališč.

Besedi stres in izgorelost imata nekatere skupne značilnosti, vendar ju ne smemo enačiti. Ganster in Schaubroeck (1991) opredeljujeta izgorelost kot obliko stresa. Izgorelost naj bi bil »kroničen vzorec čustvenega odziva na stresne delovne pogoje«. Penko (1994) pa trdi, da je izgorelost točno določen sindrom, ki se pokaže pri prekomerni izpostavljenosti stresu pri delu in je razširjen v poklicih, pri katerih je veliko stikov z drugimi ljudmi. To pomeni, da je *stres* stanje, pri katerem smo nezaščiteni pred psihičnimi ali fizičnimi obremenitvami, *izgorelost* pa je rezultat izpostavljenosti tem obremenitvam (Bratina 2003).

4 KAKO SPREMENITI SVOJE MIŠLJENJE O STRESU

Stres, s katerim s soočamo v svojem življenju, je težko imeti pod nadzorom. Lahko pa se odločimo, kakšen pogled bomo nanj imeli. McGonigal (2017) meni, da način, kako posameznik gleda na stres, lahko pripomore k temu, kako bo stres nanj vplival. Miselnost kroji naše dožemanje resničnega dogajanja skupaj z objektivnimi odzivi telesa na stres in tudi dolgoročnim zdravjem, srečo in uspehom.

V raziskavi, ki jo je vodila Alia Crum, so merili reakcijo telesa na stresne situacije po tem, ko so udeležencem sprožili točno določeno predstavo o stresu (Crum idr. 2015). Prvi polovici udeležencev so pokazali video, ki govori o tem, da je stres negativen, po drugi strani pa lahko pripomore k izboljšanju posameznikove uspešnosti in njegovemu razvoju na delovnem mestu. Drugi polovici so pokazali video, ki prav tako govori o tem, da je stres negativen, poleg tega pa še, kako škodljiv je za zdravje posameznika in njegovo uspešnost pri delu. Nato so vsi udeleženci sodelovali pri zrežiranemu intervjuju za službo, pri katerem so lažni spraševalci dajali sprotne povratne informacije. Da bi izzvali še več stresa pri udeležencih, so izpraševalci, ne glede na to, kaj so udeleženci rekli, vedno odvrnili z negativnim komentarjem. Potem so analizirali stresne hormone v slini udeležencev. Dobili so vzorec kortizola in dehidroepiandrosterona (DHEA). To sta hormona, ki ju nadledvične žleze izločajo v stresnih situacijah. Kortizol spreminja sladkor in maščobo v energijo in s tem telesu in možganom omogoča njeno učinkovito porabo, istočasno pa upočasnjuje imunski sistem. Dehidroepiandrosteron je nevrosteroid, ki spodbuja razvoj možganov in jim pomaga postati močnejši v stresnih situacijah. V nasprotju s kortizolom pospešuje delovanje imunskega sistema. Način, kako se izločata ta dva hormona, je odločilen za vpliv, ki ga bo imel stres na posameznika. Povišana raven kortizola povzroča slabljenje imunskega sistema in vodi v depresijo, medtem ko nižja kot je raven DHEA, večje je tveganje za anksioznost, depresijo in ostale bolezni, ki teoretično povzročajo stres. Razmerje med kortizolom in DHEA označujemo kot indeks rasti stresnega odziva. Višji kot je, lažje se posameznik prebija v stresni situaciji.

Rezultati raziskave so pokazali višjo raven kortizola pri udeležencih med zrežiranim intervjujem za službo, kar je običajno (Crum idr. 2015). Pri udeležencih, ki jim je bil pred intervjujem predvajan videoposnetek o pozitivnih učinkih stresa, so zabeležili tudi višjo raven DHEA in višji indeks rasti, kot pri tistih, ki jim je bil pokazan video o negativnih učinkih stresa. Ker so bili udeleženci mnenja, da lahko stres na njih deluje pozitivno, je tudi deloval, ne zaradi občutkov posameznika, ampak zaradi razmerja stresnih hormonov, ki so jih pri tem izločile njegove nadledvične žleze. Drugačna interpretacija stresa je povzročila nastanek drugačne realnosti v telesu. Način, kako posameznik razmišlja o stresu, se odraža v njegovem zdravju, zadovoljstvu in uspešnosti. Miselnost o stresu formira čustva, ki se pojavijo v stresni situaciji, in način, kako se z njimi soočati. Od miselnosti je torej odvisno, ali bo imel stres na posameznika pozitivni učinek, ali pa ga bo izčrpal.

Po McGonigal (2017) je stresni odziv zaporedje sprememb v telesu, ki posamezniku pomagajo pri soočanju s stresno situacijo. Pri tem se pojavljata dva stresna hormona, kortizol in adrenalin. Stres se preko dražljajev prenaša po našem telesu in ima vpliv tudi na živčni in kardiovaskularni sistem. V svetu prevladuje prepričanje, da je stres škodljiv. Prav tako velja za stresni odziv. Seveda lahko stres na posameznika v izbranih situacijah vpliva na zdravje, ampak velikokrat mu je lahko tudi v pomoč. Selye (1974, 140) je zapisal: »Stres je vedno prisoten, zato je pomembno, da ga naredite sebi in drugim koristnega.«

Eden od stresnih odzivov, ki posamezniku omogoča učinkovito delovanje pod stresom, se imenuje *odziv na izziv*. Ko ga občutimo, nam srce začne biti hitreje, sprošča se več adrenalina, misli pa so usmerjene na vir stresa. Naše telo je povsem energično in pripravljeno na akcijo. Smo visoko motivirani. Nadledvične žleze izločijo precejšnjo količino DHEA, s tem se poviša indeks rasti našega stresnega odziva. Ljudje, ki imajo izrazit odziv na izziv, so npr. glasbeniki, umetniki, športniki, ki morajo učinkovito izkoristiti svoje sposobnosti. Stresni odziv poveča njihovo zaupanje vase in jim pomaga doseči cilje (McGonigal 2017).

Naslednji stresni odziv nam pomaga pri razvijanju medsebojnih odnosov. To je odziv *pomagaj in se poveži*. Pri tem odzivu je prisoten hormon oksitocin, zaradi katerega želimo biti v stiku z drugimi ljudmi. Lahko se pojavi želja po objemu, sporočilu ali pa skupnem preživljanju časa, da imamo torej družbeni stik z neko osebo. Oksitocin nam omogoča vživeti se v čustva in mišljenje posameznika, še več – do nekoga, ki nam je zelo pri srcu, čutimo več naklonjenosti. Ta hormon nam poleg tega daje pogum in zmanjšuje intenzivnost odziva na strah in nujo, da bi pobegnili ali »zmrznili« (McGonigal 2017).

Po vsaki stresni izkušnji se človeško telo počasi vrača v umirjen položaj, medtem pa možgani skušajo predelati, kaj se je v osnovi zgodilo. Na ta način se aktivirajo tisti deli v možganih, ki spodbujajo spomin in učenje. Tako stresno izkušnjo shranimo v naš spomin in se iz nje nekaj naučimo. Preživljanje stresnih situacij torej ni nekaj, kar ima negativen vpliv na posameznika, pusti sledi, ki mu pomagajo, da se lažje sooča s stresom v bodočnosti, hkrati pa omogoča, da se njegovi možgani in telo učijo iz stresne izkušnje (McGonigal 2017).

5 PREOBRAZBA GROŽNJE V IZZIV

Vsak od nas se je že znašel v položaju, ko se je moral soočiti s stresno situacijo, naj bo to razgovor za službo, najtežji izpit v šoli ali pomembno tekmovanje. Večina ljudi je mnenja, da se je v takih trenutkih najbolje pomiriti, saj se bodo v nasprotnem primeru slabo izkazali.

Z eksperimentom, ki ga je izvedla Alison W. Brooks (2014), so dokazali prav nasprotno. Dve skupini ljudi so pripravljali na govorni nastop. Normalno so bili udeleženci pred nastopom živčni, zato so eni skupini udeležencev rekli, naj sprejmejo napetost in občutijo vznemirjenost, drugi pa naj se sprostijo in pomirijo. Nobena od skupin se ni mogla znebiti občutka tesnobe. Vendar so udeleženci iz prve skupine lažje prenesli pritisk in so jih ocenjevalci ocenili kot bolj spretni in odločni pri izvedbi govornega nastopa kot tiste iz druge skupine, ki so med nastopom poskušali ostati mirni. Zaradi drugačnega sprejemanja stresne situacije, so občutek tesnobe pretvorili v pogum in tako kar se da najbolje izkoristili svoj potencial. Pod pritiskom so dosegli boljše rezultate, ker so stres imeli za nekaj, kar jim je bilo v oporo. Udeleženci iz prve skupine so pri tej nalogi nedvomno imeli odziv na izziv. Z nalogo so se soočili brez večjih težav, pri tem pa sta jim pomagala telesna pripravljenost in duševni viri.

Včasih, ko je posameznik pod pritiskom zaradi stresa, ki ga zahteva določena naloga, se počuti ogroženega in si želi pobegniti. Takrat doživlja *odziv na grožnjo*. Ta odziv povzroči pri posamezniku samoobrambo in zmanjša njegovo storilnost. Ko je posameznik pod pritiskom, ima stresni odziv vpliv tudi na njegovo učinkovitost. Odziv na grožnjo običajno sproži negativna čustva, kot so: nemir, nezadovoljstvo, sram ali dvom vase. Ker je posamezniku v takem trenutku pomembno, da se počuti zaščitenega, ga začnejo prevzemati misli, da stvari ne gredo tako kot bi morale. Bolj kot je osredinjen na to, kaj bo šlo narobe, bolj se povečujeta nemir in dvomi, kar vodi v začaran krog. Po drugi strani pa odziv na izziv sproža nasprotna čustva. Še vedno je lahko prisotna tesnoba, vendar posameznik hkrati čuti vznemirjenost, motivacijo, zagnanost in odločnost. Njegov najpomembnejši cilj je, da dobi tisto kar hoče in uporabil bo vsa sredstva, ki so mu na voljo (McGonigal 2017). Znanstveniki ugotavljajo, da z odzivom na izziv posamezniki dosegajo boljše rezultate pod pritiskom. Študentje dosežejo na izpitih višje ocene, športniki na tekmovanjih pa se uvrstijo visoko na lestvici (Seery idr. 2010; Turner idr. 2012).

McGonigal (2017) ugotavlja, da je posameznikov odziv na stres odvisen od tega, kako oceni svoje sposobnosti in zmožnosti. Ocenjuje, kako zahtevna je situacija in kakšne vire ima na voljo za doseganje le-te. Če se mu zdi, da so zahteve višje kot njegovi osebni viri za spoprijemanje, bo imel odziv na grožnjo. Če pa se mu zdi, da so njegovi viri dovolj dobri za uspešno izvedbo, bo imel odziv na izziv. Zato je pomembno, da vsak človek gleda na stresni odziv kot na vir, ki ga lahko uporabi v svojo korist s tem, da preoblikuje občutek grožnje v

izziv. Tako stresa ne bo več pojmoval kot svojo šibko točko, ampak ga bo izkoristil sebi v prid in uporabil svoj pogum.

5.1 Vpliv skrbi za druge na preobrazbo stresa

Kot je zapisala McGonigal (2017), stres, ki ga posameznik doživlja, v veliko primerih pripelje do tega, da sam pokaže več empatije do drugega človeka in je velikokrat pripravljen pomagati. Zaradi stresa so tako ženske kot moški nagnjeni k skrbi za svojo skupnost. V takih trenutkih se pokažeta njihovo zaupanje in velikodušnost in so se pripravljene odpovedati lastnemu interesu zato, da bi pomagali drugim. Odziv pomagaj in se poveži je povezan s povečano ravno oksitocina pri doživljanju stresa, ki v nas vzbudi željo po navezovanju stikov z drugimi. Daje nam pogum in upanje, da to storimo. Prisoten je vedno, ko sprejememo odločitev, da bomo komu pomagali. Odziv pomagaj in se poveži je zelo uporaben pri preoblikovanju stresa.

V neki raziskavi so želeli ugotoviti, kako zaposleni občutijo pomanjkanje časa na delovnem mestu. Zato so raziskovalci skupini zaposlenih naročili, naj si vzamejo nekaj prostega časa in ga izkoristijo tako, kot si sami želijo. Drugi skupini pa so svetovali, da v prostem času pomagajo drugi osebi. Po koncu poskusa so jih prosili, naj ocenijo prosti čas, ki jim je bil na voljo. Tista skupina, ki je v svojem prostem času pomagala nekemu, je izkusila manjši primanjkljaj časa, kot tista, ki je v resnici imela več prostega časa. Imeli so večji občutek sposobnosti in koristnosti, kot tisti, ki so ves svoj prosti čas izkoristili samo zase. Drugače so dojemali stres in zahteve na delovnem mestu. Drugače so si začeli predstavljati tudi čas – v njem se namreč niso čutili tako obremenjeni kot sicer. Raziskovalci so zaključili: »Kadar posamezniki čutijo, da jih čas omejuje, bi morali postati bolj darežljivi s svojim časom, čeprav jih mika ravno nasprotno«. (Mogilner, Chance in Norton 2012, 1236)

McGonigal (2017) opozarja, da je večina ljudi prepričanih, da je edini način, da v življenju uspejo ta, da pokažejo, da so boljši od drugih in tako nenehno tekmujejo, da sebi in ostalim dokažejo svojo (več)vrednost. Vendar prav takšna prepričanja povzročajo nesoglasja in škodujejo zdravju. Kadar ima posameznik občutek, da je pripadnik večje skupine, pa naj je to ekipa, organizacija ali združenje, stremi k temu, da pomaga drugim. Kljub temu da v svoje delo vlaga veliko truda, ima za to drugačno motivacijo; ne posveča pozornosti le lastnemu uspehu, osredinja se na uspeh celotne skupine. To so t. i. cilji, ki presegajo osebni interes. Pri tem posamezniki izkusijo več veselja in vidijo več smisla, zaradi na novo zastavljenih izzivov pa se spremeni tudi njihovo doživljanje stresa. Raziskave kažejo, da so ljudje, ki si prizadevajo za doseganje ciljev, ki presegajo osebne interese, bolj optimistični, kažejo več zanimanja, bolj skrbijo za druge, čutijo več zagnanosti (Crocker, Olivier in Nuer 2009). Po drugi strani posamezniki, ki gledajo le na osebne interese, prej občutijo negotovost, zamorjenost, tesnobo in obup (Crocker 2011; Crocker, Canevello in Liu 2012).

Po rezultatih raziskav ljudje, ki v življenju doživijo kakšen travmatičen dogodek, postanejo manj egoistični. Zaradi bolečine, ki jo izkusijo, se v njih razvije potreba po pomoči drugim. Družini in prijateljem namenjajo več časa in pozornosti, tako kot prostovoljci pomagajo dobrodelnim organizacijam (Frazier idr. 2013). Bistveno je, da altruizem pripomore k premagovanju boleče izkušnje. Več časa kot bo posameznik namenil skrbi za druge, bolj se mu bo zdelo njegovo življenje smiselno (McGonigal 2017).

Obstajajo številni primeri, ki jasno kažejo na to, kako pomoč drugim omili bolečino ljudi. Po izgubi zakonskega partnerja je pojav depresije manj verjeten, če skrbimo za druge (Brown idr. 2008). Ljudje, ki so doživeli naravno katastrofo, se malokdaj soočajo s posttravmatskim stresom, če na kraju nesreče nudijo pomoč drugim (Doran idr. 2014). S pomočjo drugim tudi žrtve terorističnih napadov občutijo manjšo krivdo, da so preživeli in vidijo večji smisel v življenju (Kleinman 1989). Tisti, ki so si opomogli od hude bolezni in kasneje postali prostovoljci, potrjujejo, da občutijo več optimizma in manj depresije (Sullivan in Sullivan 1997). To, da pomagamo drugim, ne spremeni le našega občutka bolečine, ampak nas štiti pred negativnimi posledicami prevelikega stresa. S tem se pokaže, da s pomaganjem drugim omilimo zdravstvene posledice travmatičnih dogodkov (McGonigal 2017).

Vsekakor pomoč drugim ne pomeni, da posameznik zaradi tega ne bo izpostavljen nezgodam v življenju, bo pa bolj zaščiten pred stresom. Ne glede na to, da velja splošno prepričanje, da je stres škodljiv in razlog številnih bolezni in smrti, se ta škodljivost ne kaže pri posameznikih, ki v življenju uporabijo pristop »pomagaj in se poveži« (McGonigal 2017).

5.2 Pretekle izkušnje pri soočanju s stresom

Vsak od nas je že slišal stavek »Kar te ne ubije, te naredi močnejšega«. Raziskave kažejo, da se osemdeset odstotkov ljudi z viri stresa v svojem življenju sooča tako, da se uči iz stresnih izkušenj iz svoje preteklosti.

Kljub splošnemu prepričanju, da zelo stresni dogodki pripeljejo do depresije in zdravstvenih težav, psiholog Mark Seery dokazuje drugače (Seery, Holman in Silver 2010). Trdi, da pretekli stresni dogodki v resnici človeka ščitijo pred takšnimi duševnimi stanji, zaradi nesreče pa postane posameznik bolj trdoživ. To potrjuje raziskava, ki jo je izvedel, v kateri so sodelujoče spraševali, ali so kdaj doživeli katerega izmed sedemintridesetih stresnih življenjskih dogodkov, kot so: huda bolezen ali poškodba, izguba prijatelja ali ljubljene osebe, velika denarna stiska, ločitev, življenje v nevarnem domu ali preživetje naravne nesreče, fizično ali spolno nadlegovanje. V povprečju so posamezniki naštel osem takšnih dogodkov. Namen raziskave je bil ugotoviti, kako je število pretresljivih dogodkov vplivalo na posameznike. Rezultati so pokazali krivuljo v obliki črke U, saj so se tisti na sredini najbolj izkazali. Tisti, ki so prestali povprečno število stresnih izkušenj, so bili najmanj depresivni, imeli so najmanj zdravstvenih težav in so bili najbolj zadovoljni s svojim življenjem.

Sodelujoči v raziskavi, ki so se uvrstili na drugi dve skrajnosti krivulje, ki sta predstavljali tiste z najmanj ali največ stresnimi izkušnjami, so pokazali večjo dovzetnost za depresijo, več zdravstvenih težav in najmanj zadovoljstva v življenju. Veliko ljudi bi želelo živeti življenje brez stresnih preizkušenj, vendar ta raziskava pokaže, kako so tisti, ki so izkusili srednje število stresnih dogodkov, pravzaprav bolj srečni in zdravi in tudi bolj zadovoljni s svojim življenjem kot tisti, ki v preteklosti niso prestali nobene travmatične preizkušnje (Seery 2011; Seery idr. 2013).

Stanje, ko zaradi travmatičnega dogodka osebnostno zrastemo, so psihologi poimenovali posttravmatska rast (Tedeschi in Calhoun 2004). Taka izkušnja pri posamezniku povzroči nekaj trpljenja, po drugi strani pa v njem izzove pozitivno spremembo. Posttravmatsko rast so zabeležili pri tistih, ki so doživeli fizično ali psihično travmo, kot so: nasilje, nesreča, naravne katastrofe in težko ozdravljive bolezni. O njej poročajo posamezniki, ki so pod neprestanim stresom, kot so tisti, ki negujejo otroke z razvojno motnjo, živijo z neozdravljivo boleznijo in reševalci na nujni medicinski pomoči. Opažena je tudi pri tistih, ki so se soočali z grozljivimi travmami, npr. vojni ujetniki. »Posttravmatska rast ne pomeni, da se ljudje po težki preizkušnji brez težav postavijo na noge, ne da bi se jih travma dotaknila. Samo zato, ker so ljudje sposobni videti pozitivne spremembe pri sebi ali v svojih življenjih, to ne pomeni, da ne trpijo več. Pravzaprav ljudje rutinsko poročajo tako o rasti kot o škodi, ki so jo doživeli zaradi istega travmatičnega dogodka« (McGonigal 2017, 252).

Problematika današnjega časa je v načinu, kako ljudje razmišljajo o neuspehu. Želijo mu pobegniti za vsako ceno, saj menijo, da neuspeh pomeni, da je nekaj narobe z njihovimi cilji. Miselnost rasti govori o tem, kako gledati na ovire kot na nekaj, s čimer se je potrebno soočiti in dojeti, da jih lahko premagajo, če uporabijo svoje vire. Psihologinja Edith Chen je odkrila način, kako se spoprijeti s težavami in ga označila kot *spremeni in vztrajaj*. Gre predvsem za sprejemanje stresa in spreminjanje načina, kako posameznik razmišlja o njegovem viru. Z vztrajnostjo pa misli na ohranitev optimizma pri iskanju smisla, tudi v trenutkih, ko je posameznik postavljen pred težko preizkušnjo (Chen in E. Miller 2012).

McGonigal (2017) je prepričana, da če posameznik vidi pozitivno stran stresa, je zavarovan pred depresijo, njegovi odnosi pa so okrepljeni. Posamezniki, ki vidijo dobro stran tega, da skrbijo za partnerja s Parkinsonovo boleznijo, so na primer razvili več potrpežljivosti in čutijo, da je njihovo življenje bolj smiselno, s partnerjem se počutijo tudi srečnejši (Mavandadi idr. 2014). Najstniki s sladkorno boleznijo, ki poskušajo videti dobro stran tega, da jo imajo, se počutijo manj depresivni in se bolj ozirajo na to, da pogosto merijo krvni sladkor (Tran idr. 2011). Ameriški vojaki, ki vidijo dobrobit v tem, da so bili premeščeni, so postali bolj samozavestni in pogumi in malokdaj pokažejo znake posttravmatskega stresa (Wood idr. 2011).

Ker v takih okoliščinah posameznik vidi nekaj dobrega, se njegov način spopadanja s težavami spremeni. Gre za klasičen rezultat miselnosti. Tisti, ki iščejo koristi v svojih težavah,

razlagajo, da v svojem življenju občutijo več zadovoljstva, imajo več upanja v prihodnost in so bolj samozavestni pri spopadanju s stresom. To pa še ne pomeni, da mora posameznik v vsaki stresni izkušnji videti neki dobrega. Gre za to, da je v takih trenutkih sposoben opaziti tudi pozitivno stran. Sprejemanje doživetih težkih preizkušenj je del tega, kako nam sedanje bitke pomagajo pri osebni rasti (McGonigal 2017).

6 RAZISKAVA

V raziskovalnem delu smo se odločili za anketni vprašalnik. Natančneje smo predstavili stres, s katerim se zaposleni srečujejo v delovnem okolju.

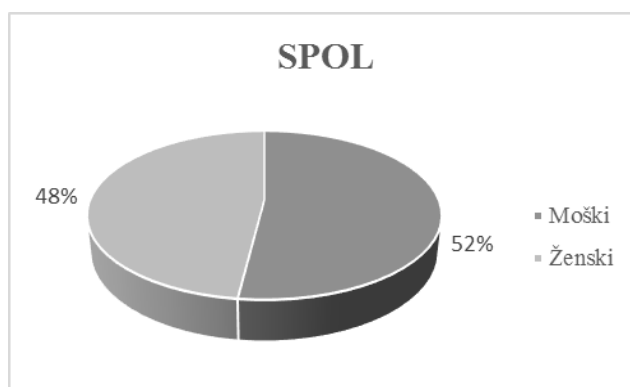
6.1 Namen raziskave in predpostavki

Namen raziskave je bil ugotoviti, ali se zaposleni na delovnem mestu srečujejo s stresom in kako ga dojemajo. Predpostavljali smo, da se zaposleni srečujejo s stresom in ga v večini dojemajo kot škodljivega.

6.2 Raziskovalni vzorec

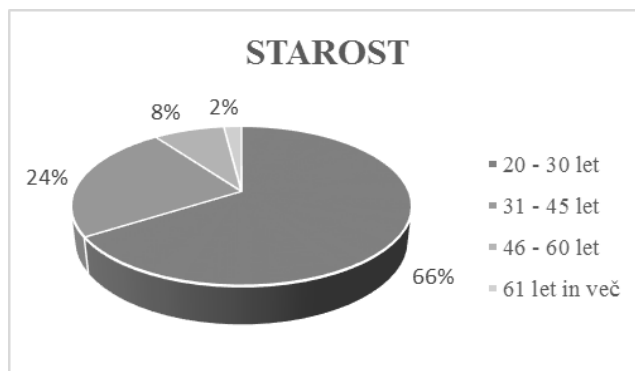
V raziskavi je sodelovalo 85 zaposlenih v igralno-zabaviščnem centru Perla v Novi Gorici. Anketni vprašalnik je sestavljen iz desetih vprašanj zaprtega tipa. Bil je oblikovan v IKA odprtokodni aplikaciji za spletno anketiranje. Anketiranje je potekalo od 30. 7. 2019 do 7. 8. 2019. Anketa je trajala približno dve minuti. Vsem sodelujočim je bila zagotovljena anonimnost. Ustreznih izpolnjenih vprašalnikov je bilo 50, zato smo te uporabili za obdelavo podatkov. Odgovore smo izvozili v MS Excel in jih analizirali. Rezultati so predstavljeni v pisni in grafični obliki.

6.3 Analiza ankete in ključne ugotovitve



Slika 1: Struktura glede na spol

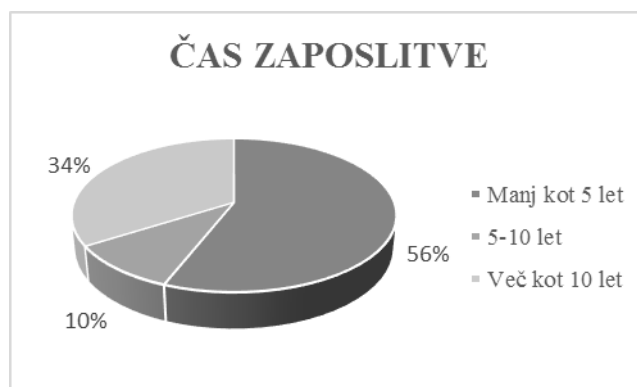
V anketi je bilo razmerje med sodelujočimi glede na spol dokaj sorazmerno, sodelovalo je 52 % moških in 48 % žensk.



Slika 2: Starostna struktura zaposlenih

Največ udeleženi v raziskavi je starih od 20 do 30 let (66 %), skoraj četrtina (24 %) od 31 do 45 let, 8 % udeležencev je starih med 46 in 60 let, najmanj (2 %) pa je bilo starejših od 60 let.

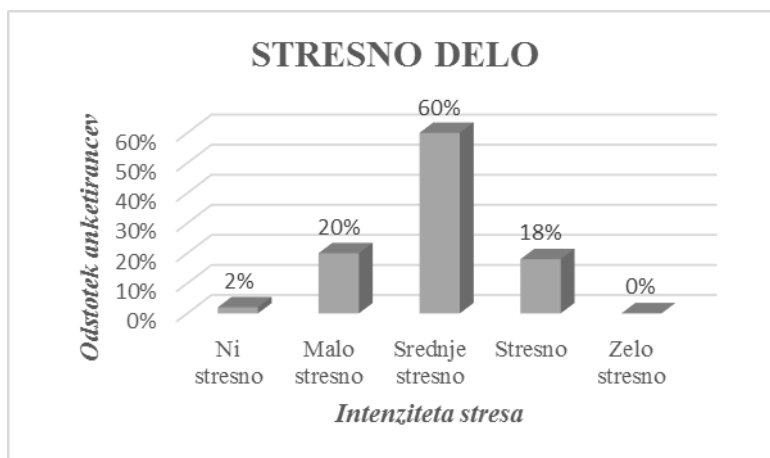
Vprašanje: Koliko časa ste zaposleni v igralnici?



Slika 3: Čas zaposlitve v igralnici

Slika 3 prikazuje, koliko časa so anketiranci zaposleni v igralnici. Razvidno je, da je anketo rešila več kot polovica (56 %) zaposlenih, ki delajo v igralnici manj kot 5 let, nato tisti, ki tam delajo že več kot 10 let (34 %), najmanj odgovorov smo dobili od posameznikov, ki delajo v igralnici od 5 do 10 let (10 %).

Vprašanje: Kako stresno se vam zdi vaše delo? (1 – ni stresno, 2 – malo stresno, 3 – srednje stresno, 4 – stresno, 5 – zelo stresno)



Slika 4: Ocena dela kot stresnega ali ne

V anketi so zaposleni ocenjevali, ali je njihovo delo stresno z ocenami od 1 do 5. Največ (60 %) sodelujočih v raziskavi je delo v igralnici ocenilo z oceno 3 – srednje stresno, sledita oceni 2 – malo stresno (20 %) in 4 – stresno (18 %), 2 % zaposlenih je svoje delo ocenilo z oceno 1 – ni stresno, nihče pa ni ocenil dela kot zelo stresnega. Izid povprečne ocene je 2,9. Nad oceno sem presenečena, saj sem menila, da bodo zaposleni delo v igralnici ocenili kot bolj stresno, njihovo delo namreč vključuje nočno delo, deljeno delo, delo ob koncih tedna in praznikih, poleg tega so v neprestanem stiku s strankami.

Vprašanje: Ali kdaj opazite naslednje znake: glavobol, utrujenost, raztresenost, razdražljivost, napadalnost, prebavne motnje, povečan srčni utrip, uživanje preveč ali premalo hrane?

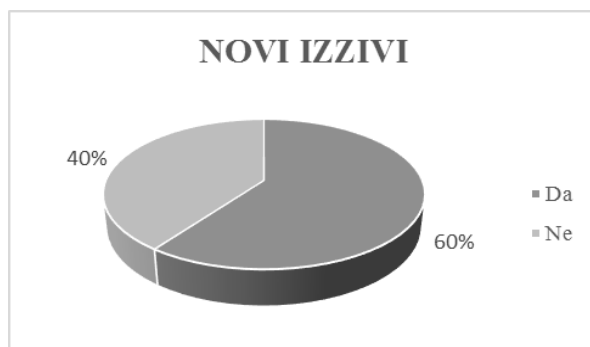


Slika 5: Znaki stresa pri zaposlenih

Iz slike 5 je razvidno, katere znake stresa opazijo zaposleni pri sebi. Označili so lahko tudi več znakov. Največ udeležencev pri sebi opazi utrujenost (88 %), slaba polovica (45 %) več znakov.

razdražljivost, 39 % jih uživa preveč ali premalo hrane. Raztresenost in glavobol je označilo enako število udeležencev (33 %), povečan srčni utrip pa 31% udeležencev. Zaposlenih, ki jih mučijo prebavne motnje in napadalnost je 16 %. Opaziti je, da se zaposleni pri delu srečujejo z določeno stopnjo stresa, saj je Selič (1999) te znake opredelila kot glavne pokazatelje izpostavljenosti stresu. Dodatno navaja, da se ob daljši izpostavljenosti stresu zdravje in vzdržljivost zaposlenih zmanjšata.

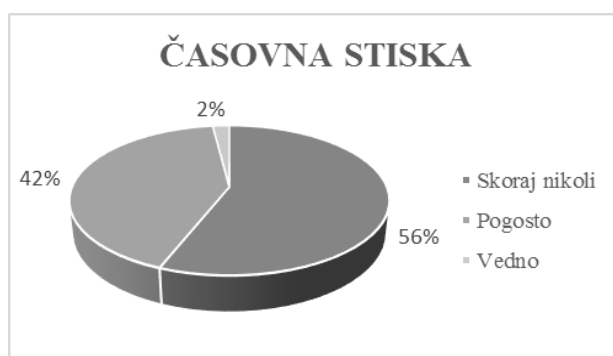
Vprašanje: Delo mi predstavlja nove izzive.



Slika 6: Novi izzivi pri delu

Večina sodelujočih (60 %) je odgovorila, da jim delo predstavlja nove izzive, ostali (40 %) ne vidijo novih izzivov pri svojem delu. To, da slaba polovica zaposlenih v svojem delu ne vidi novih izzivov, ima lahko negativne posledice, tako za zaposlene kot tudi za organizacijo. Če zaposlenim delo ne predstavlja novih izzivov, posledično z njim niso zadovoljni in se začnejo dolgočasiti. Prav tako so zaradi nezadovoljstva manj učinkoviti pri opravljanju svojih dolžnosti, kar škodi organizaciji.

Vprašanje: Ali se pri delu pogosto znajdete v časovni stiski?

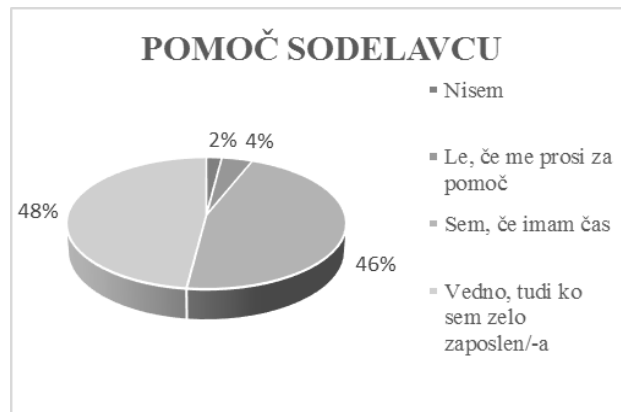


Slika 7: Občutek časovne stiske pri delu

Iz odgovorov lahko razberemo, da se dobra polovica anketirancev (56 %) pri svojem delu skoraj nikoli ne znajde v časovni stiski, 42 % jih ima pogosto občutek časovne stiske pri delu, tistih, ki vedno občutijo časovno stisko, je 2 %. Menim, da podatek, da se skoraj polovica

zaposlenih znajde pogosto ali vedno v časovni stiski, izhaja iz tega, da si vsak zaposleni po svoje organizira čas in dolžnosti, ki jih mora opraviti. Nekateri pri temu čutijo več pritiska, saj v določenem času težje opravijo svoje obveznosti, drugi pa manj, saj si čas znajo bolje razporediti in tako svoje obveznosti prej zaključijo.

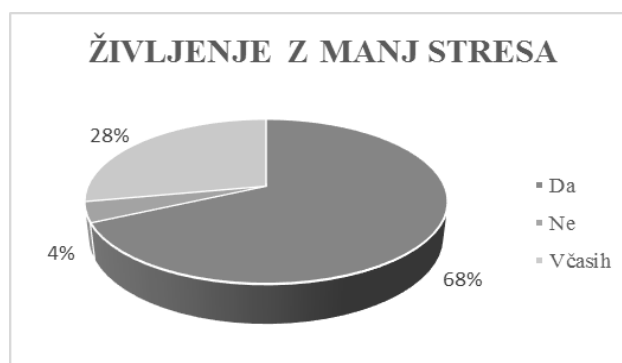
Vprašanje: Ali ste pripravljeni pomagati sodelavcu?



Slika 8: Pripravljenost pomagati sodelavcu

Slika 8 nam prikazuje, koliko so zaposleni pripravljeni pomagati svojemu sodelavcu. Skoraj polovica (48 %) je odgovorila, da so sodelavcu pripravljeni pomagati vedno, tudi takrat, ko so sami zelo zaposleni, malo manj je takšnih (46 %), ki so pripravljeni pomagati takrat, ko imajo za to čas, le 4 % sodelujočih bi pomagalo le v primeru, če jih sodelavec prosi za pomoč, 2 % pa jih ni pripravljenih pomagati. Zanimiv je rezultat, da je manj kot polovica zaposlenih pripravljenih pomagati sodelavcu vedno, ostali pa le v določenih primerih. Skleпам da zato, ker zaposleni ne vedo, da s pomočjo drugim na nek način pomagajo tudi sebi, saj bodo imeli večji občutek sposobnosti in koristnosti, posledično pa bodo občutili manj stresa.

Vprašanje: Ali menite, da bi vaše življenje bilo lažje, če bi bilo v njem manj stresa?



Slika 9: Življenje z manj stresa

Med udeleženci v raziskavi je 68 % posameznikov mnenja, da bi bilo njihovo življenje lažje, če bi bilo v njem manj stresa, dobra četrtina (28 %) je rekla, da bi bilo tako samo včasih,

najmanj pa je bilo tistih, ki menijo, da njihovo življenje ne bi bilo lažje, če bi bilo v njem manj stresa (le 4 %). Takšen rezultat me ne preseneča, saj se ljudje nenehno pritožujemo, da smo pod stresom – zakaj bi si ga želeli še več? Rezultat je dokaz, da ljudje stres večinoma zaznavajo kot nekaj, kar jim otežuje življenje in se najverjetneje ne zavedajo, da je lahko tudi koristen.

Vprašanje: Označite trditve o stresu, s katero se bolj strinjate.

Preglednica 1: Izbira ustrezne trditve o stresu

Stres mi običajno škodi	84 %	16 %	Stres mi običajno pomaga
Stres je škodljiv za mojo uspešnost	68 %	32 %	Stres pripomore k moji uspešnosti
Stres manjša mojo produktivnost	70 %	30 %	Zaradi stresa sem bolj produktiven
Stres me omejuje	74 %	26 %	Stres mi predstavlja vzpodbudo
Stres me ovira pri spopadanju z izzivi	76 %	24 %	Stres me motivira, da se lažje spopadam z izzivi
Stres zavira moj razvoj na delovnem mestu	70 %	30 %	Stres pripomore k mojemu razvoju na delovnem mestu
Stresne situacije negativno vplivajo na mene	70 %	30 %	Iz stresne situacije se lahko nekaj naučim

Zgornja preglednica prikazuje rezultate, ki so jih udeleženci izbrali pri zadnjem vprašanju. Na voljo so imeli dve trditvi o stresu in označiti so morali tisto, s katero so se bolj strinjali. Na levi strani so bile negativne trditve o stresu, na desni pozitivne. Udeleženci s to opredelitvijo niso bili seznanjeni, tako smo z njihove strani dobili čim bolj pristne odgovore. Iz tabele je razvidno, da je večina anketiranih bolj nagnjena k negativnemu razmišljanju o stresu, saj se je pri vsakem paru trditve večji odstotek anketirancev strinjalo z negativno trditvijo. Velik odstotek (84 %) zaposlenih je mnenja, da jim stres običajno škodi, dobre tri četrtine (76 %) se je opredelilo, da jih ovira pri spopadanju z izzivi, le dva odstotka manj (74 %) da jih omejuje, 70 % se je opredelilo, da manjša njihovo produktivnost, zavira njihov razvoj na delovnem mestu in da imajo stresne situacije nanje negativen vpliv, 68 % pa jih meni, da je stres škodljiv za njihovo uspešnost.

7 SKLEP

Namen diplomske naloge je bil ugotoviti, ali se zaposleni srečujejo s stresom na delovnem mestu in kako ta stres dojemajo.

Prva pomembna ugotovitev je, da se zaposleni soočajo s stresom na delovnem mestu. To najbolj dokazujejo rezultati treh vprašanj iz ankete. Zaposleni poročajo o srednje stresnem delu v igralnici, vidni so znaki izpostavljenosti stresu (npr. utrujenost, razdražljivost, glavoboli ...), skoraj polovica se jih znajde tudi v časovni stiski.

Druga pomembna ugotovitev je, da zaposleni stres, s katerim se soočajo, dojemajo kot škodljivega. To lahko sklepamo iz zadnjega vprašanja v anketi, kjer se je večina anketirancev običajno strinjala z negativnimi trditvami o stresu.

Glede na ugotovitve bi organizaciji predlagali, naj z različnimi metodami poskrbi, da stres s katerim se njihovi zaposleni srečujejo, ne bi postal njihova ovira, temveč bi v njem opaziti tudi pozitivno stran. Možne metode so različna predavanja o tem, kako lahko uporabijo stres sebi v prid, večpredstavnostne vsebine postavljene v okolju zaposlenih, ki prikazujejo, da je stres tudi koristen itd. Če bo organizacija pripomogla k boljšemu počutju zaposlenih, bo njihovo zadovoljstvo večje, organizacija pa bo s tega vidika bolj učinkovita in uspešna.

Stres bo vedno del našega življenja, kako se bomo z njim soočali in ga dojemali, je v večji meri odvisno od nas samih. Vsak posameznik sprejema lastne odločitve, zato mora poskrbeti, da bodo za njega najboljše.

LITERATURA

- Arroba, Tanya in Kim James. 1992. *Pressure at work: A survival guide for managers*. London: McGraw-Hill.
- Battison, Toni. 1999. *Premagujem stres*. Ljubljana: DZS.
- Božič, Mija. 2003. *Stres pri delu: priporočnik za prepoznavanje in odpravljanje stresa pri delu poslovnih sekretarjev*. Ljubljana: GV Izobraževanje.
- Braham, Barbara J. 1994. *Managing stress: keeping calm under fire*. Irwin Professional Publishing.
- Bratina, A. 2003. *Stres pri delu*. Ljubljana: Filozofska fakulteta.
- Brooks, Alison W. 2014. Get excited: Reappeasing pre-performance anxiety as excitement. V *Journal of experimental psychology: General* 143 (3): 1144–58.
- Brown, Stephanie L., Michael R. Brown, James S. House in Dylan M. Smith. 2008. Coping with spousal loss: Potential buffering effects of self-reported helping behavior. V *Personality and social psychology bulletin* 34 (6): 849–61.
- Chen, Edith in Gregory E. Miller. 2012. Shift-and-persist strategies: why low socioeconomic status isn't always bad for health. V *Perspectives on psychological science* 7 (2): 135–158.
- Crocker, Jennifer. 2011. The paradoxical consequences of interpersonal goals: Relationships, distress in the self. V *Psychological studies* 56 (1): 142–50.
- Crocker, Jennifer, Amy Canevello in M. Liu. 2012. Five consequences of self-image and compassionate goals. V *Advances in experimental social psychology* 45: 229–77.
- Crocker, Jennifer, Marc-Andre Olivier in Noah Nuer. 2009. Self-image goals and compassionate goals: Costs and benefits. V *Self and identity* 8 (2-3): 251–69.
- Crum, Alia J., Modupe Akinola, Ashley Martin in Sean Fath. 2015. *Improving stress without reducing stress: The benefits of a stress is enhancing mindset in both challenging and threatening contexts*. Neobjavljen rokopis, v nastajanju.
- Doran, Jennifer M., Ani Kalayjian, Loren Toussaint in Diana Maria Mendez. 2014. Posttraumatic stress and meaning making in Mexico City. V *Psychology and developing societies* 26 (1): 91–114.
- Folkman, Susan. 1984. Personal control and stress and coping processes: a theoretical analysis. V *Journal of Personality and Social Psychology*.
- Frazier, Patricia, Christiaan Greerm, Susanne Gabrielsen, Howard Tennen, Crystal Park in Patricia Tomich. 2013. The relation between trauma exposure and prosocial behavior. V *Psychological trauma: Theory, research, practice in policy* 5 (3): 286–94.
- Ganster, Daniel C. in John Schaubroeck. 1991. Work stress and employee health. V *Journal of Management*.
- Gillespie, David F. 1982. Correlates for active and passive types of burnout. V *Journal of Social Service Research*.
- Golob, Teja, Urša Lamut in Tamara B. Valič. 2015. *Vloga izobraževanja pri premagovanju stresa na primeru gradbeništva*. Ljubljana: Vega.
- Elkin, Allen. 2014. *Obvladovanje stresa za telebane*. Ljubljana: Založba Pasadena.

- Emener, William G., Richard S. Luck in Frank X. Gohs. 1982. A theoretical investigation of the construct burnout. V *Journal of Rehabilitation*.
- EU-OSHA – Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu. 2013. Design, questionnaire and results of the European opinion poll conducted in 2013 across 31 European countries. <https://osha.europa.eu/sl/surveys-and-statistics-osh/european-opinion-polls-safety-and-health-work/european-opinion-poll-occupational-safety-and-health-2013> (24.4.2019)
- Evropska agencija za varnost in zdravje na delu. 2002. Factsheet 22: Work-related stress, European Agency for Safety and Health at Work. [Http://osha.europa.eu/en/publications/factsheets/22/view](http://osha.europa.eu/en/publications/factsheets/22/view) (20.3.2019)
- Ihan, Alojz in Mateja S. Vidrih. 2005. *Stres na delovnem mestu in spoprijemanje z njim. Kaj lahko naredim, da živim v sožitju s stresom?* Ljubljana: Arx.
- Kleinman, Stuart B. 1989. A terrorist hijacking: Victims` experiences initially and 9 years later. V *Journal of traumatic stress* 2 (1): 49–58.
- Kompare, Alenka, Mihaela Stražišar, Irena Dogša in Norbert Jaušovec. 2002. *Psihologija: spoznanja in dileme*. Ljubljana: DZS.
- Kožar, Andrej. 1995. *Premagajmo stres in druge bolezni z vajami avtogenega treninga*. Ljubljana: Lunik.
- Lamovec, Tanja. 1984. *Emocije*. Ljubljana: Filozofska fakulteta.
- Lazarus, Richard S. in Judith B. Cohen. 1977. *Environmental stress*. New York: Plenum.
- Leymann, Heinz. 1996. The content and development of mobbing at work. V *European journal of work and organizational psychology* 5 (2): 165-184
- Looker, Terry in Olga Gregson. 1993. *Obvladajmo stres. Kaj lahko z razumom storimo proti stresu*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Maslach, Christina in Michael P. Leiter. 2002. *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu. Kako organizacije povzročajo osebni stres in kako ga preprečiti*. Ljubljana: Educy.
- Mavandadi, Shahrzad, Roseanne Dobkin, Eugenia Mamikonyan, Steven Sayers, Thomas T. Have in Daniel Weintraub. 2014. Benefit finding and relationship quality in Parkinson`s disease: A pilot dyadic analysis of husband and wives. V *Journal of family psychology* 28 (5): 728–34.
- McGonigal, Kelly. 2017. *Druga stran stresa: Zakaj je stres dober za nas in kako ga izkoristiti sebi v prid*. Ljubljana: UMco.
- Meško, Maja. 2011. *Stres na delovnem mestu: visokošolski učbenik z recenzijo*. Ljubljana: Zavod za varnostne strategije pri Univerzi v Mariboru.
- Mogilner, Cassie, Zoe Chance in Michael I. Norton. 2012. Giving time gives you time. V *Psychological science* 23 (10): 1233–38.
- Newhouse, Peter. 2000. *Življenje brez stresa*. Ljubljana: Tomark.
- Oates Jr. Robert. 1976. *Celebrating the dawn: Maharishi Mahesh Yogi and the TM technique*. New York: G.P.Putnam`s Sons.
- Penko, T. 1994. *Izgorelost pri delu*. V Lamovec, T., (ur.) *Psihodiagnostika osebnosti* (32–343). Ljubljana: Filozofska fakulteta in znanstveni inštitut filozofske fakultete.
- Powell, Trevor. 1999. *Kako premagamo stres?* Ljubljana: Mladinska knjiga.

- Seery, Mark D. 2011. Resilience a silver lining to experiencing adverse life events? V *Current directions in psychological science* 20 (6): 390–94.
- Seery, Mark D., Alison E. Holman in Roxane C. Silver. 2010. Whatever does not kill us: Cumulative lifetime adversity, vulnerability in resilience. V *Journal of personality and social psychology* 99 (6): 1025–41.
- Seery, Mark D., Max Weisbuch, Maria A. Hetenyi in Jim Blascovich. 2010. Cardiovascular measures indeoendently predict performance in a university course. V *Psychophysiology* 47 (3): 535–39.
- Seery, Mark D., Rephael J. Leo, Shannon P. Lupien, Cheryl L. Kondak in Jessica L. Almonte. 2013. An upside to adversity? Moderate cumulative lifetime adversity is associated with resilient responses in the face of controlled stressors. V *Psychoogical science* 24 (7): 1181–89.
- Selič, Polona. 1999. *Psihologija bolezni našega časa*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- Selye, Hans. 1974. Stress without distress. V *Psychopathology of human adaptation*: 137-146
- Stanton, Neville A., Robert P. Chambers in J. Piggott. 2001. Situational awareness and safety. V *Safety science* 39: 189–204.
- Stare, Janez. 2012. *Izzivi in priložnosti zdravega delovnega okolja*. Ljubljana: Fakulteta za upravo.
- Sullivan, Gwynn B. in Martin J. Sullivan. 1997. Promoting wellness in cardiac rehabilitation: Exploring the role of altruism. V *Journal of cardiovascular nursing* 11 (3): 43–52.
- Sutherland, Valerie J. in Cary Cooper. 2000. *Strategic stress management: An organizational approach*. New York: Palgrave.
- Šarotar, Simona Ž., Sonja Treven, Urška Treven, Borut Milfelner, Aleksandra P. Korda, Amna Potočnik, Matjaž Mulej, Bogdan Ivanovič, Paul Jimenez, Vojko Potočan, Štefan Kajzer, Alenka Plos, Anita Dunkl. 2013. *Premagovanje stresa kot sredstvo za zagotavljanje dobrega počutja : znanstvena monografija projekta Chance 4 change*. Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
- Tedeschi, Richard G. in Lawrence G. Calhoun. 2004. Posttraumatic growth: Conceptual foundations and empirical evidence. V *Psychological inquiry* 15 (1): 1–18.
- Toffler, Alvin. 1970. *Future Shock*. New York: Random House.
- Tran, Vincent, Deborah J. Wiebe, Katherine T. Fortenberry, Jorie M. Butler in Cynthia A. Berg. 2011. Benefit finding, affective reactions to diabetes stress in diabetes management among early adolescents. V *Health Psychology* 30 (2): 212–19.
- Treven, Sonja. 1998. *Management človeških virov*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Treven, Sonja. 2005. *Premagovanje stresa*. Ljubljana: GV založba.
- Turner, Martin J., Marc V. Jones, David Sheffield in Sophie L. Cross. 2012. Cardiovascular indices of challenge and threat states predict competitve performance. V *Internatinal journal of psychophysiology* 86 (1): 48–57.
- Tušak, Maks in Matej Tušak. (2003). *Psihologija športa*. Ljubljana: Znanstveni inštitut Filozofske fakultete.

- Tušak, Matej in Patricija Blatnik. 2017. *Živeti s stresom: tehnike samopomoči*. Maribor: Poslovna založba MB.
- Wood, Michael D., Thomas W. Britt, Jeffrey L. Thomas, Robert P. Klocko in Paul D. Bliese. 2011. Buffering effects of benefit finding in a war environment. V *Military psychology* 23 (2): 202–19.
- Youngs, B. Bettie. 2001. *Obvladovanje stresa za vzgojitelje in učitelje*. Ljubljana: Educy.

PRILOGE

Priloga 1 Anketni vprašalnik

ANKETNI VPRAŠALNIK

Pozdravljeni!

Sem Elena Yakimovska, študentka na Fakulteti za management v Kopru. V letošnjem študijskem letu nameravam zaključiti dodiplomski študij. Naslov moje diplomske naloge je »Stres - ovira ali spodbuda?« S spodnjim vprašalnikom bi rada ugotovila, ali se pri vašem delu srečujete s stresom in kako gledate nanj. Prosila bi, da odgovorite na vprašanja in ste pri reševanju čim bolj natančni. Anketa je anonimna.

Vnaprej se zahvaljujem za sodelovanje.

1. Spol:
 - a. Moški
 - b. Ženski

2. Starost:
 - a. 20–30 let
 - b. 31–45 let
 - c. 46–60 let
 - d. 61 let ali več

3. Koliko časa ste zaposleni v igralnici?
 - a. Manj kot 5 let
 - b. 5–10 let
 - c. Več kot 10 let

4. Kako stresno se vam zdi vaše delo? (1 – ni stresno, 2 – malo stresno, 3 – srednje stresno, 4 – stresno, 5 – zelo stresno)

1 2 3 4 5

5. Ali kdaj opazite naslednje znake (lahko označite več ali pa nobenega):
 - Glavobol
 - Utrujenost
 - Rztresenost
 - Razdražljivost
 - Napadalnost
 - Prebavne motnje
 - Povečan utrip
 - Uživanje preveč ali premalo hrane

6. Delo mi predstavlja nove izzive:
 - a. Da
 - b. Ne

7. Ali se pri delu pogosto znajdete v časovni stiski?
 - a. Skoraj nikoli

- b. Pogosto
- c. Vedno

8. Ali ste pripravljeni pomagati sodelavcu?

- a. Nisem
- b. Le, če me prosi za pomoč
- c. Sem, če imam čas
- d. Vedno, tudi ko sem zelo zaposlen

9. Ali menite, da bi vaše življenje bilo lažje, če bi v njem bilo manj stresa?

- a. Da
- b. Ne
- c. Včasih

10. Označite trditev o stresu, s katero se bolj strinjate:

- a. Stres mi običajno škodi
- b. Stres mi običajno pomaga

- a. Stres je škodljiv za mojo uspešnost
- b. Stres pripomore k moji uspešnosti

- a. Stres manjša mojo produktivnost
- b. Zaradi stresa sem bolj produktiven

- a. Stres me omejuje
- b. Stres mi predstavlja vzpodbudo

- a. Stres me ovira pri spopadanju z izzivi
- b. Stres me motivira, da se lažje spopadam z izzivi

- a. Stres zavira moj razvoj na delovnem mestu
- b. Stres pripomore k mojemu razvoju na delovnem mestu

- a. Stresne situacije negativno vplivajo na mene
- b. Iz stresne situacije se lahko nekaj naučim