

VIŠJA STROKOVNA ŠOLA ACADEMIA MARIBOR

DIPLOMSKO DELO

**STRES – NAŠ VSAKDANJI SPREMLJEVALEC V
ŽIVLJENJU**

Kandidat: Damijan Ambrož

Študent: študija ob delu

Številka indeksa: 11190122307

Program: komercialist

Leto vpisa: 2003/2004

Mentor: Zlatko Mihaljčič

Maribor, junij 2009

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKE NALOGE

Podpisan Damijan Ambrož, št. indeksa 11190122307, sem avtor diplomske naloge z naslovom »Stres – naš vsakdanji spremljevalec v življenju«, ki sem jo napisal pod mentorstvom Zlatka Mihaljčiča.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predložena diplomska naloga izključno rezultat mojega dela.
- sem poskrbel/a, da so dela in mnenja drugih avtorjev, ki jih uporabljam v predloženi nalogi, navadna oz. citirana skladno s pravili Višje strokovne šole Academia.
- se zavedam, da je plagiatstvo – predstavljanje tujih del oz. misli, kot moje lastne – kaznivo po Zakonu o avtorskih in sorodnih pravicah; UL št. 16/2007; (v nadaljevanju ZASP), prekršek pa podleže tudi ukrepom VSŠ Academia skladno z njenimi pravili.
- Skladno z 32. členom ZASP dovoljujem VSŠ Academia objavo diplomske naloge na spletnem portalu šole.

Slov. Konjice, 27. 6. 2009

Podpis: _____

ZAHVALA

Iskreno se zahvaljujem mentorju, g. Zlatku Mihaljčiču, za usmerjanje in strokovne napotke pri izdelavi diplomske naloge in tudi vsem predavateljem VSŠ Academia.

Zahvaljujem se tudi ravnateljici, mag. Mirjani Ivanuša – Bezjak, za pomoč in spodbudo med študijem.

Še posebej se zahvaljujem podjetju PL TRADE, d. o. o., za vso podporo; zahvala pa gre tudi lektorici Ines Leskovar za lektoriranje diplomskega dela.

Ne nazadnje pa bi se zahvalil tudi svoji družini za potrpljenje in podporo v času celotnega študija.

KAZALO

1 UVOD.....	11
1.1 Namen in cilji ter osnovne trditve raziskave v podjetju PL TRADE, d. o. o.	11
1.2 Osnovne predpostavke in omejitve.....	12
1.3 Predvidene metode raziskovanja	12
2 KAJ JE STRES?	13
2.1 Opredelitev pojma stres	13
2.2 Vrste stresa	14
2.3 Znaki stresa.....	15
3 STRES NA DELOVNEM MESTU	16
3.1 Dejavniki stresa na delovnem mestu	16
3.2 Vzroki stresa na delovnem mestu.....	17
3.3 Posledice stresa na delovnem mestu.....	18
3.3.1 Posledice za posameznika	19
3.3.2 Posledice stresa za organizacijo	20
4 URAVNAVANJE STRESA NA DELOVNEM MESTU.....	21
4.1 Metode upravljanja s stresom.....	21
4.2 Ukrepi za zmanjševanje stresa.....	23
4.2.1 Ukrepi za zmanjševanje stresa na nivoju posameznika.....	24
4.2.2 Ukrepi za zmanjševanje stresa na nivoju podjetja.....	26
5 RAZISKAVA STRESA V PODJETJU PL TRADE, d. o. o.	27
5.1 Predstavitev podjetja PL TRADE, d. o. o.	27
5.2 Izvedba ankete in predstavitev sodelujočih	29
5.3 Predstavitev rezultatov anketne raziskave stresa v podjetju PL TRADE, d. o. o.....	30
5.3.1 Spol.....	30
5.3.2 Starost.....	31
5.3.3 V podjetju PL TRADE, d. o. o., ste zaposleni.....	32
5.3.4 Stopnja izobrazbe	33
5.3.5 Stopnja zadovoljstva pri delu	34
5.3.6 Ste že kdaj iskali drugo službo oziroma drugo delovno mesto?.....	35

5.3.7 Zakaj ostajate v tej službi?.....	36
5.3.8 Kako lahko opišete svoje delovno mesto?.....	37
5.3.9 Ali pri sebi opazite spodaj navedene simptome, ki so posledica stresa?.....	38
5.3.10 Kako premagujete vsakdanje stresne trenutke pri svojem delu?.....	39
5.3.11 Ali je vaše delo tako stresno, da se počutite izčrpano in ne morete več opravljati delovnih nalog?	40
5.3.12 Ali vaši nadrejeni poskrbi za zmanjšanje stresa na delovnem mestu?	41
5.3.13 Predlogi pri 13. vprašanje.....	42
5.3.14 Predlogi pri 14. vprašanje.....	43
5.4 Povzetek raziskave	43
6 ZAKLJUČEK	44
7. SEZNAM UPORABLJENE LITERATURE	46
8. PRILOGA.....	47

Seznam tabel

Tabela 1 : Anketiranje o spolu.....	30
Tabela 2: Anketiranje o starosti.....	31
Tabela 3: Anketiranje o delovni dobi	32
Tabela 4: Anketiranje o stopnji izobrazbe v podjetju PL TRADE, d. o. o.....	33
Tabela 5: Anketiranje o stopnji zadovoljstva pri delu v podjetju PL TRADE, d. o. o.....	34
Tabela 6: Ali so delavci že iskali drugo delavci mesto?.....	35
Tabela 7: Razlog vztrajanja v sedanji službi	36
Tabela 8: Opis delovnega mesta.....	37
Tabela 9: Simptomi, ki so posledica stresa.....	38
Tabela 10: Premagovanje stresa na delovnem mestu	39
Tabela 11: Izčrpanost, nezmožnost opravljanja delovnih nalog.....	40
Tabela 12: Zmanjšanje stresa na delovnem mestu	41

Seznam grafov

Graf 1: Porazdelitev anketirancev po spolu.....	30
Graf 2: Porazdelitev anketirancev po starosti.....	31
Graf 3: Anketiranje o delovni dobi.....	32
Graf 4: Anketiranje o stopnji izobrazbe v podjetju PL TRADE, d. o. o.	33
Graf 5: Anketiranje o stopnji zadovoljstva pri delu v podjetju PL TRADE, d. o. o.	34
Graf 6: Ali so delavci že iskali drugo delovno mesto?.....	35
Graf 7: Razlog vztrajanja v sedanji službi.....	36
Graf 8: Opis delovnega mesta	38
Graf 9: Simptomi, ki so posledica stresa	39
Graf 10: Premagovanje stresa na delovnem mestu.....	40
Graf 11: Izčrpanost, nezmožnost opravljanja delovnih nalog	41
Graf 12: Zmanjšanje stresa na delovnem mestu.....	42

POVZETEK

V diplomskem delu sem predstavil primer stresa, ki se pojavlja v privatnem sektorju. Na začetku dela sem zapisal definicijo pojma stresa ter vrste in znake stresa. V nadaljevanju svojega dela sem opredelil stres na delovnem mestu, njegove dejavnike in vzroke za nastanek stresa. Pri tem sem natančneje opisal, kakšne so posledice stresa na delovnem mestu za posameznika in kakšne za organizacijo. Prav tako sem navedel nekaj metod in ukrepov, s katerimi lahko uravnavamo stres na delovnem mestu na nivoju posameznika kot tudi podjetja. Nazadnje sem opravil analizo ankete. Rezultate le-te sem zaradi lažje interpretacije prikazal s pomočjo tabel in grafov. S pomočjo ankete sem ugotavljal stopnjo zadovoljstva na delovnem mestu, vzroke zaposlitve, dejavnike, ki predstavljajo stres na delovnem mestu, katere od naštetih simptomov stresa zasledijo delavci pri sebi, kako ga premagujejo oziroma kako se spoprijemajo z njim. Pomembna je ugotovitev, da stres vpliva na medsebojne odnose v organizaciji, saj večina delavcev pogreša obojestransko komunikacijo med delodajalcem in delojemalcem. Prav tako delavci pogrešajo motivacijo s strani vodstva, pa naj bo to le pohvala. Menijo, da bi z izboljšanjem delovnega časa in boljšo organizacijo dela omogočili manj stresno delovno okolje.

Ključne besede: stres v privatnem sektorju, vrste stresa, znaki stresa, dejavniki stresa, vzroki stresa, posledice stresa, premagovanje stresa

ABSTRACT

Stress daily appears in our lives, therefore I presented in my diploma the type of stress, which emerges in the private sector.

In the beginning I defined the word stress, the types of stress and the stress signals/signs.

Afterwards I precisely described stress at work, its factors and causes. I indicated possible stress effects for an individual at work and for organization.

I presented a few methods and stress precautions in order to regulate the stress on the level of the individual and on the level of the organization.

The research in my diploma is based on contentment at work, reasons for employment, stress factors at work, which symptoms of stress employees have noticed and how do they overcome the stress. The analysis of the research/survey/questionnaire is presented/shown in graphic and tabular form.

The most important finding of my research/survey shows, that the stress affects on mutual relations in the organization. Most of the employees see a lack of mutual communication between employer and employee. They believe that a management should motivate employees more, a simple expression of thanks would be enough.

Key words: stress in the private sector, types of stress; stress signals/signs /symptoms of stress; stress factors, causes of stress,; stress effects; overcoming stress

PREDGOVOR

V svoji diplomski nalogi z naslovom *Stres – vsakdanji spremljevalec našega življenja* bom poiskal odgovore predvsem na vprašanja, kot so: Kaj je stres? Kakšne vrste stresa poznamo? Kateri so glavni dejavniki stresa? Kako se kaže stres na delovnem mestu ter kako se z njim soočiti? Kaj lahko storimo, da ga odpravimo?

V svojem diplomskem delu sem se osredotočil predvsem na stres, ki nas spremlja na našem delovnem mestu ter je največja past, v katero se utegnemo ujeti v življenju. Stres postaja čedalje večji problem tako za podjetja kot tudi za posameznike.

V današnjem svetu vsak posameznik doživlja stresne trenutke, še posebej v času recesije, ko se zaposleni v privatnem sektorju soočajo s številnimi spremembami in pomembnimi odločitvami v svojem življenju.

Večina od nas se v današnjem času pri svojem delu vsak dan srečuje z zahtevnimi delovnimi nalogami, s preobremenjenostjo, delovno konkurenco, novo tehnologijo, najrazličnejšimi zahtevami nadrejenih in še bi lahko našteval.

Tudi sam se vsak dan srečujem s stresom na delovnem mestu in ravno zato se mi je porodila ideja, da bi podrobneje raziskal t. i. bolezen modernega časa na primeru zasebnega podjetja, imenovanega PL TRADE, z 22 zaposlenimi, ki ima svoj sedež v Slovenskih Konjicah.

Stres in njegovo obvladovanje sta zelo aktualna v privatnem sektorju, saj njegove negativne posledice zelo slabo vplivajo na delovno klimo in s tem tudi neposredno na delovno organizacijo oz. podjetje. Pri tem ne smemo zanemariti garancije dela v javnem sektorju v primerjavi s privatnim sektorjem v času recesije.

Današnja delovna mesta so zaradi velike konkurence podjetij kot tudi delovne sile postala veliko bolj stresna kot v preteklosti.

V prvem poglavju bom opisal pojem stresa in ga tudi opredelil. Prikazal bom znamenja pozitivnega in negativnega stresa, potem bom opisal še nekaj vrst stresa. V drugem poglavju bom opisal stres na delovnem mestu in opredelil definicijo stresa, ki se pojavlja v zvezi z delom, ter navedel razloge, zakaj je stres v današnjem svetu vedno bolj prisoten. V tretjem

poglavju bom natančneje opredelil strategije, s pomočjo katerih lahko učinkovito uravnavamo in tudi zmanjšujemo stres na delovnem mestu.

V zadnjem, četrtem poglavju bom s pomočjo opravljenega anketnega vprašalnika v zasebnem podjetju PL TRADE, d. o. o., raziskal vpliv stresa, glavne dejavnike ter predloge zaposlenih o spremembah v podjetju.

Zavedati se namreč moramo, da postaja stres na delovnem mestu čedalje večji problem tako za podjetje kot tudi za posameznika v današnjih kriznih časih. Tako je obvladovanje stresa v vsakdanjem življenju za človekovo normalno življenje nujen pogoj. Z raziskavo v zgoraj omenjenem podjetju sem želel, da delavci ugotovijo, kaj lahko sami prispevajo k zmanjševanju stresa na svojem delovnem mestu.

1 UVOD

1.1 Namen in cilji ter osnovne trditve raziskave v podjetju PL TRADE, d. o. o.

Osnovni namen diplomskega dela je ugotoviti in prikazati pomen, ki ga ima stres na delovnem mestu za posameznika v privatnem sektorju (PL TRADE, d. o. o.). Poznavanje mehanizmov stresa, njegovih posledic ter uravnavanje stresa je za posameznika in podjetje velikega pomena, saj se lahko na ta način bolje razumejo in tako obvladujejo stresne situacije. V primeru neobvladovanja stresnih situacij v podjetju lahko le-to privede do dodatne napetosti, obremenitve, stiske zaradi strahu pred izgubo delovnega mesta.

Pri tem pa ne smemo zanemariti dejstva, da lahko povzroči podjetju velike stroške zaradi odsotnosti od dela.

Prvi cilj v mojem diplomskem delu bi bila podrobna predstavitev značilnosti in dejavnikov stresa na delovnem mestu, njegovih posledic ter postopkov za obvladovanje v teoriji.

Drugi cilj bi bil natančno preučiti ravni stresa v podjetju PL TRADE in nato podati predloge za obvladovanje stresa v podjetju.

Da bi lahko čim natančneje opredelil – analiziral stres na delovnem mestu, nameravam anketirati zaposlene v podjetju PL TRADE.

Cilj moj raziskave bi bil odgovoriti na naslednja vprašanja:

- Kateri so dejavniki stresa pri delu, ki vplivajo na posameznike?
- Kaj menijo zaposleni o svojem delu in delovnem mestu?
- Kateri so dejavniki stresa pri delu, ki vplivajo na zaposlene?
- Kako zaposleni in podjetje skrbijo za spoprijemanje s stresom?
- Kakšno je zadovoljstvo v podjetju?
- Katera vrsta stresa se najpogosteje pojavlja pri zaposlenih v firmi?
- Kakšni so predlogi zaposlenih za izboljšanje pogojev na njihovem delovnem mestu?

Osnovne trditve mojega diplomskega dela, ki izhajajo iz zastavljenih ciljev, so:

1. Ugotoviti, kateri so glavni dejavniki stresa zaposlenih v podjetju PL TRADE, d. o. o. (npr. bojazen oz. strah pred izgubo službe).
2. Ugotoviti, kako obvladujejo posamezniki stres na delovnem mestu v privatnem podjetju PL TRADE, d. o. o.
3. Posledice stresa imajo negativne učinke tako za zaposlene kot tudi za samo podjetje PL TRADE, d. o. o. Zato želim na osnovi opravljene ankete podati predloge za obvladovanje stresa zaposlenih, da se ga obvarujejo ali pa ga obvladujejo.

1. 2 Osnovne predpostavke in omejitve

Osnovna predpostavka diplomskega dela je, da postaja stres na delovnem mestu v današnjih kriznih časih čedalje večji problem tako za podjetje kot tudi za posameznika. Tako je obvladovanje stresa v vsakdanjem življenju za človekovo normalno življenje nujen pogoj.

Omejitve diplomskega dela izhajajo predvsem iz dejstva, da so današnja delovna mesta zaradi velike konkurence podjetij (tukaj govorim o avtomobilski industriji – PL TRADE) kot tudi delovne sile postala bolj stresna kot v preteklosti in s tem je povezano tudi realno reševanje anketnih vprašalnikov zaposlenih, saj zaradi trenutnega stresnega dogajanja v podjetju dvomim, da bodo rezultati ankete realni.

1. 3 Predvidene metode raziskovanja

Moja diplomska naloga bo sestavljena iz dveh delov, in sicer iz teoretičnega in empiričnega dela.

V teoretičnem delu temelji diplomska naloga na zbiranju podatkov, ki jih lahko zasledimo v domači in tuji strokovni literaturi.

V empiričnem delu sem zbral podatke s pomočjo vprašalnika, ki je sestavljen na podlagi prebrane literature. Vprašanja bodo tako odprtega kot tudi zaprtega tipa. Ciljna populacija bodo predvsem uslužbenci v pisarnah podjetja PL TRADE, d. o. o.

Zaradi preglednosti podajanja rezultatov bom le-te predstavil s pomočjo tabel in grafov.

2 KAJ JE STRES?

2. 1 Opredelitev pojma stres

Beseda stres izhaja iz latinščine, najstarejši zapis o pomembnosti stresa pa izhaja iz 11. stoletja. Arabski filozof Ala Ibn Hazm iz Cordobe je v razpravi o pomembnosti stresa kot dejavniku, ki določa vedenje, zapisal, da je vsestranskost bojazni temeljni pogoj človeškega obstoja in prvobitni pobudnik vsega, kar delamo. Beseda stres se je začela uporabljati v 17. stoletju. Opisovala je nadloge, muke, težave, pritiske. V 18. in 19. stoletju so pomen besede začeli uporabljati za pojmovanje sile na fizični sistem, pritisk ali močan vpliv, ki deluje na predmet ali osebo. To je hkrati pomenilo, da zunanja sila vzbuja napetost v predmetu, ta pa skuša ohraniti svojo nedotakljivost tako, da se upira moči te sile.

Stres je fiziološki, psihološki in vedenjski odgovor posameznika, ki se poskuša prilagoditi in privaditi na notranje in zunanje stresorje. Stresor je dogodek, situacija, oseba ali predmet, ki ga posameznik doživi kot stresni element in katerega rezultat je stres. Stres in dejavniki stresa niso za vse ljudi enaki in enako težko ali lahko rešljivi, pač pa ju določajo posameznikova osebnost, njegove izkušnje, energetska opremljenost, okoliščine, v katerih se pojavi, ter širše in ožje okolje, v katerem oseba živi. Pomembni so tudi življenjska naravnost posameznika in trdnost ter kakovost mreže človeških odnosov, ki ga obdajajo (Tekavčič, 2002, 23).

Schmid (2001, 9–12) navaja, da je bil stres, dokler je človek živel v mirnem okolju, ki je bilo podobno njegovemu naravnemu, izjemen in koristen pojav. Razvoj stresne reakcije je človeški vrsti omogočil preživetje v težkih in nevarnih okoliščinah. Danes pa so razlogi za stres drugačni in s tem tudi reakcije na stres.

Looker in Gregson (1993, 30–34) opredeljujeta stres kot neskladje med dojemanjem zahtev na eni strani in sposobnosti za obvladanje zahtev na drugi strani. Razmerje med dojemanjem zahtev in oceno sposobnosti za kljubovanje pritiskom odločilno vpliva na doživljanje stresa – škodljivega in prijaznega.

Na podlagi različnih definicij lahko ugotovimo, da je stres stanje napetosti organizma, ki se odzove tako, da se v njem sproži obramba, pri čemer se organizem sooči z okolico, ki ga v tistem trenutku ogroža.

2. 2 Vrste stresa

V različnih literaturah lahko zasledimo različne vrste stresa. Ena izmed njih je delitev stresa na dolgoročni in kratkoročni stres.

Določeno mero kratkoročnega stresa potrebuje vsak posameznik, v večjih količinah pa postane izredno močan in lahko resno ovira delo in zdravje. Kratkoročni stres se da obvladati s tehnikami sproščanja. Če je posameznik pogosto pod stresom in se ne zna sprostiti, se v njem nakopiči dolgoročni stres, ki lahko povzroči resne zdravstvene težave. Te vrste stresa je lahko posledica spleta notranjih in zunanjih dejavnikov, kot so sprememba načina življenja, slabi odnosi v delovnem okolju, negativna samopodoba in pomanjkanje spodbud, prizadeta čutila zaradi hrupa, mraza, vročine, pritiski skupine, enolično delo (Battison, 1999, 33–37).

V literaturi lahko zasledimo tudi, da poznamo t. i. pozitivni in negativni stres. Ljudje si izraz stres največkrat narobe interpretirajo, saj si pod tem izrazom predstavljajo le negativni stres. O pozitivnem stresu govorimo največkrat takrat, kadar so sposobnosti ljudi za obvladovanje situacije večje od pričakovanih zahtev. Stresna reakcija v tem primeru povzroča prijetno stanje pripravljenosti, ki ugodno vpliva na psihične in fizične sposobnosti, tako na ustvarjalnost kot tudi produktivnost.

Božič (2003, 20–21) navaja, da lahko pri ljudeh, ki so pod vplivom pozitivnega stresa, največkrat zasledimo:

- evforičnost, zanesljivost, veliko motiviranost, vznemirjenost;
- razumevanje, pripravljenost priskočiti na pomoč, družabnost, prijaznost, ljubeznivost, občutek zadovoljstva in sreče;

- umirjenost, samozavest, uravnovešenost mišljenja, odločnost;
- ustvarjalnost, učinkovitost, uspešnost, sposobnost jasnega in racionalnega mišljenja;
- marljivost, živahnost, vedrost, nasmejanost.

Negativni stres se pojavlja kot psihično obremenjujoča situacija in lahko v kronični obliki vodi do zdravstvenih težav. To obliko stresa tvorijo emocionalni in psihični pritiski, šoki, ki so posledica kratkotrajnega stresnega vpliva ali dolgotrajne izpostavljenosti stresnim okoliščinam (Božič, 2003, 20–21).

Prav tako zasledimo v literaturi tudi izraza naravni in umetni stres. Naravni stres pozna vsako živo bitje. Sestavljen je iz reakcije preživetja in prijetnega stresa. Stres kot posledica občutka ogroženosti se pojavlja kot reakcija na nevarnost iz okolja in ima nalogo pobega ali napada. V tem primeru je stres popolnoma naravna reakcija in ni škodljiva našemu telesu.

Umetni stres oziroma škodljivi stres se pojavi, kadar zahteve presegajo naše sposobnosti. Je stranski proizvod urejene družbe, ki ljudem vsiljuje vedno višje zahteve ter tako pogojuje eno najhujših bolezni našega časa. Ta vrsta stresa se pojavlja zaradi preobremenjenosti (Schmidt, 2003, 9–12).

2.3 Znaki stresa

V današnjem času je prav gotovo pomembno, da vsak posameznik prepozna stres, ki je vsakdanji spremljevalec našega življenja. V kasnejših fazah se stres stopnjuje, razvija in s tem postajajo posledice vedno bolj vidne. Če želimo prepoznati stres, moramo biti prav gotovo seznanjeni z osnovnimi znaki le-tega. V večini primerov lahko najprej zasledimo naslednje spremembe:

- vedenjske spremembe (vznemirjenost, motnje v spanju, izgubo apetita ali prenašanje, močno kajenje, pitje alkohola, laganje, nesocialno vedenje, nizko produktivnost, jecljanje, nedružabnost ...),
- fizična znamenja (glavobol, utrujenost, jok, napetost, depresijo, prekomerno potenje, hitro izgubljanje ali pridobivanje teže, slabost ...),

- čustvena znamenja (razdražljivost ali jeza, strah, živčnost, nezadovoljstvo, ciničnost, odtujitev, izguba zaupanja, občutljivost, potrnost, obupanost, občutljivost na kritiko ...),
- intelektualna znamenja, kot so nočne more, hitre odločitve, delanje napak, raztresenost, negativno razmišljanje, slaba razsodnost ... (Looker, Gregson, 1993, 67–73).

3 STRES NA DELOVNEM MESTU

3.1 Dejavniki stresa na delovnem mestu

V današnjem času je stres naš vsakdanji spremljevalec na delovnem mestu in tudi v privatnem življenju. S stresom se srečujemo vsi zaposleni ne glede na delo in položaj v podjetju. Lahko rečemo, da je vzrokov za nastanek stresa na delovnem mestu ravno toliko, kot je zaposlenih v delovni organizaciji in še več. Zavedati se moramo, da se stres in s tem stresne situacije razlikujejo od posameznika do posameznika, odvisen je od njegovega značaja ter psihološkega profila.

Poznamo veliko dejavnikov stresa na delovnem mestu, naj jih naštejemo le nekaj: prevelika odgovornost, pomanjkanje podpore pri delu, nestalnost pri delu brez možnosti stalne zaposlitve, sovražnost med delavci zaradi konkurence, pomanjkanje možnosti pritožbe, premalo časa za dokončanje delovne naloge, podeljevanje denarnih nagrad, pomanjkanje spodbude pri strokovnem razvoju delavca, delo v neugodnih delovnih razmerah, razlikovanje delavcev glede na spol, raso, leta, narodnosti ter velikokrat slaba klima v podjetju.

Stres je neskladje med zahtevami delovnega mesta, zmogljivostmi, sposobnostmi in znanjem zaposlenega ter tudi med vsemi vlogami, ki jih mora v življenju igrati. Lahko prizadene kogarkoli, v katerikoli panogi in v podjetju katerekoli velikosti. Stres na delovnem mestu postaja čedalje večji problem, saj vodi v zdravstvene težave, povzroča motnje v storilnosti, kreativnosti in konkurenčnosti. Pri tem je treba poudariti, da do stresa na delovnem mestu pogosto prihaja tudi v povezavi s stresnimi dogodki v zasebnem življenju. Zaradi tega ga ne

moremo obravnavati samo z vidika dela, ampak moramo vanj vključiti tudi komponente izven dela v zasebnem življenju (Božič, 2003, 17).

Večina podjetij se na žalost ne zaveda posledic stresa, ki ga doživi delojemalec na svojem delovnem mestu, posledično pa to negativno vpliva na poslovanje podjetja. Največkrat vodstveni delavci neuspeh in slabo poslovanje pripišejo drugim dejavnikom in ne stresu. Danes lahko zasledimo veliko ponudb programov, ki nudijo ideje za povečanje produktivnosti in inovativnosti, ideje za izboljšanje zdravja zaposlenih ter izboljšanje medsebojnih odnosov itd.

3.2 Vzroki stresa na delovnem mestu

Če želimo ublažiti škodljivost stresa, moramo najprej razumeti, kaj ga povzroča, na kakšen način v telesu poteče stresna reakcija in katera so znamenja stresa.

Čeprav stres večinoma nastaja v naših glavah, moramo nekaterim okoliščinam priznati, da so neodvisne od naše presoje in so zato objektivni vzroki stresa.

Najpogostejše stresne okoliščine nastajajo v odnosih z ljudmi, zlasti na delovnem mestu in doma.

Kot sem že omenil, je lahko delovno okolje stresno. V nekaterih delovnih organizacijah so zaposleni izpostavljeni večjim stresnim obremenitvam, v drugih pa manjšim. Zaposleni so pri delu učinkovitejši, če vedo, kaj se od njih pričakuje. Zaposleni se velikokrat soočajo s preveliko količino dela in če želijo kakovostno opraviti svoje delo, morajo delati nadure.

Vsako dogajanje v okolju, ki lahko sproži stresno reakcijo, imenujemo stresor. Od posameznikovega dožemanja in načina, kako se po navadi spoprijema s pritiski iz okolja, je odvisno, ali bo nek dogodek lahko prerasel v stresor. Fizične stresorje, ki jasno ogrožajo naš obstoj, praviloma vsi ljudje doživljajo kot takšne. Zaradi življenjske ogroženosti, ki terjata takojšnje ukrepanje, se bo nemudoma sprožil preplah (Looker, Gregson, 1993, 27).

Za večino ljudi so vir stresa nove in neznane razmere, ker z njimi nimajo preteklih izkušenj. Stopnja in vrsta stresa, ki ga sprožijo takšne okoliščine, je odvisna od našega dojemanja položaja. V mislih začnemo tehtati pomen zahteve, ugibamo o njenem trajanju in pogostosti ter ugotavljamo, kolikšno negotovost bo vnesla v naše urejeno življenje (Looker, Gregson, 1993, 28).

Vzroke za stres na delovnem mestu lahko opišemo z več dejavniki:

- pomanjkanje kontrole dela (delodajalec ne dopušča avtonomije, svobodnega odločanja, časovne razporeditve, ne vključuje soodločanja),
- delovni položaj (je eden izmed največjih in najpomembnejših povzročiteljev stresa pri delu, ni povezan s prenasitostjo z delom),
- nevarnost poklica,
- vplivi okolja (vročina, onesnaženost zraka, hrup in podobno),
- ponavljajoča se opravila (Selič, 1999, 120–121).

3.3 Posledice stresa na delovnem mestu

Posledice stresa ne vplivajo samo na posameznika, temveč večkrat tudi na poslovanje podjetja in družbo kot celoto.

Stres ima uničujoče posledice za produktivnost in donosnost najrazličnejših gospodarskih panog. Na podlagi številnih raziskav so izračunali, da gre zaradi izostankov od dela, ki so posledica bolezni, povezanih s stresom, vsako leto v nič več kot sto milijonov delovnih dni. Številna podjetja plačujejo visoko ceno zaradi predčasnih upokojitev izkušenih uslužbencev. Sposobni vodilni delavci odstopajo z odgovornih položajev, ker so preobremenjeni in se bojijo, da ne bodo kos naraščajočim zadolžitvam. Premagovanje škodljivih posledic bolezni, ki jih povzroča stres, ni omejeno zgolj na posameznika, temveč terja veliko naporov, potrpežljivosti in razumevanja tudi od najožjih družinskih članov. Nesposobnost za opravljanje dela, zdravniška oskrba in bolniški dopust pa razen tega tudi dodobra izpraznijo družinsko blagajno in državni proračun (Looker, Gregson, 1993, 74).

3.3.1 Posledice za posameznika

Obstaja več simptomov, ki kažejo na preveliko izpostavljenost stresu in hkrati predstavljajo indikatorje stresa v delovnem okolju.

Poznamo tri skupine simptomov:

1. Čustveni simptomi:

- apatija: nezadovoljnost, žalost, nezmožnost uživanja v prijetnih stvareh,
- anksioznost: nemir, negotovost, občutek nepomembnosti ali nespoštovanje samega sebe,
- razdražljivost: nezaupanje, hitro vznemirjanje, polemičnost, impulzivno reagiranje,
- duševna utrujenost: raztresenost, težave s koncentracijo, pomanjkanje prožnega mišljenja,
- pretirana zaverovanost vase ali zavračanje samega sebe: dajanje pretiranega pomena lastni dejavnosti glede sebe in drugih, preveč dela, nepriznanje težav, nepoznavanje simptomov, sumničavost, pretirana zaskrbljenost (Luban-Plozza, Pozzi, 1994, 13–14).

2. Vedenjski simptomi:

- izogibanje: zapiranje vase, zavračanje dela, težave pri sprejemanju odločitev,
- pretiravanje: odvisnost od nikotina in alkohola, hazardne igre, spolna promiskuiteta,
- težave z urejanjem samega sebe: zamujanje na delo, slaba osebna higiena, neurejenost,
- težave s spoštovanjem zakonov: zadolženost, kaznovanje, nenadzorovano nasilno obnašanje (Luban-Plozza, Pozzi, 1994, 13–14).

3. Telesni simptomi:

- pretirana skrb ali nepriznanje bolezni,
- pogosta obolelost,
- fizična izčrpanost,
- nerazpoloženje: glavobol, pridobivanje ali izguba teže, slabost, prebavne motnje, seksualne težave,
- drugi telesni simptomi: suho grlo, napetost in drget mišic, visok krvni pritisk (Luban-Plozza, Pozzi, 1994, 13–14).

3.3.2 Posledice stresa za organizacijo

Posledice stresa na nivoju organizacije so številne in raznovrstne. Nekatere med njimi so pozitivne, kot so npr. povečana energija, spodbuda za zadovoljitev individualnih ciljev ter motivacija in so posledica pozitivnega stresa. V večini primerov pa so posledice negativne.

Zasledimo lahko naslednje stroške, ki jih organizacijski stres povzroča organizaciji:

- stroški bolniških dopustov, ki nastanejo zaradi pojavnosti s stresom povezanih bolezni in poškodb;
- stroški odškodninskih zahtevkov zaposlenih, ki lahko dokažejo, da se jim je poslabšalo zdravstveno stanje ali znižala kvaliteta življenja zaradi pojava delovnega stresa;
- stroški zaradi izgube ugleda in poslovnih izgub kot posledica negativne publicitete, ki spremlja primere delovnih nesreč, šikaniranje, nadlegovanje in diskriminacije. Ti stroški vključujejo stranke, ki preidejo h konkurenci, ker nočejo biti povezani s takimi dogodki. Takšne organizacije se soočijo s težavami pri zagotovitvi ustreznih kadrov ter obdržanju najboljših obstoječih kadrov, kajti le malokdo si želi delati v podjetju s takim ugledom;
- organizacijski in managerski stroški, povezani z obrambo pred pritožbami o doživljanju stresa ter posredovanji za njegovo zmanjšanje;
- stroški zaradi pojava zaskrbljenosti, zmanjšanja morale in motivacije, ko zaposleni ugotovijo, da se je sodelavcem zaradi izpostavljenosti stresu poslabšalo zdravstveno stanje (Pettinger, 2002, 2).

Prav tako lahko v delovni organizaciji zasledimo poslabšanje komunikacije in sodelovanja med zaposlenimi, pri njih prihaja do zmanjšanja motivacije in produktivnosti, ravno tako se zmanjša kreativnost, fleksibilnost in inovativnost.

Slabši odnosi in izostanek komunikacije povzročijo poslabšanje kvalitete dela, povečanje absentizma, odhajanje najboljših zaposlenih ter pogostejše pojavljanje napak.

Pri zaposlenih se zmanjša občutek pripadnosti družbi, kar se odraža v neupoštevanju delovnih procedur, zamujanju na delo, dolgih delovnih odmorih, zmanjšanju spoštovanja delodajalčeve lastnine, poslabšanju storitev, lansiranju poškodovanih proizvodov ipd (Di Martino, 2003, 15–24).

Stres povzroča tudi zatekanje v bolniško odsotnost in iskanje pravic iz invalidskega zavarovanja. To pomeni dodatne stroške za gospodarsko združbo in zmanjšana sredstva za preživljanje prizadetega delavca (Cvetko, 2003, 902).

4 URAVNAVANJE STRESA NA DELOVNEM MESTU

Pomembno je razumeti obseg in razsežnosti stresa. Stres se ne pojavlja pri določenih delovnih mestih, sektorjih in poklicih, temveč imajo vsi poklici, sektorji in industrije v sebi potencial stresa.

4.1 Metode upravljanja s stresom

Upravljanje s stresom danes postaja zelo pomembna naloga, ki ni usmerjena samo v skrb za zdravje posameznika, ampak tudi v vitalnost in uspešnost organizacije. Zelo pomembno postaja preventivno upravljanje s stresom. Upravljanje s stresom je niz aktivnosti, ki jih izvaja vodstvo z namenom zmanjšanja njegovih vzrokov v organizaciji in priprave zaposlenih za uspešno soočanje z neizbežnim stresom in njegovim obvladovanjem z namenom, da bi bile njegove posledice čim manjše tako za posameznika kot za organizacijo. V ta namen je zelo priporočljivo pripraviti celovit program upravljanja s stresom v podjetju. Strategije, metode, ukrepe za preprečevanje in odpravljanje stresa in njegovih negativnih posledic v modernih organizacijah delimo v dve skupini: individualne in organizacijske. Prva skupina je usmerjena na individualne probleme. Strategije so usmerjene v posameznika, da izboljša reagiranje na stresne pogoje. Druge so usmerjene na organizacijo in spreminjanje tistih okoliščin, ki proizvajajo stres oziroma zmanjšujejo delovne strese. S tem se ukvarjajo službe za upravljanje človeških virov. Cilj je pomoč pri soočanju s stresom in odpravljanjem vseh okoliščin dela, ki povzročajo stresne odzive pri ljudeh. Zaposleni, ki doživljajo manj stresa, so tudi bolj uspešni (<http://www.delavska-participacija.com/html/stres.html>).

Poznamo dve metodi upravljanja s stresom:

- individualno metodo upravljanja s stresom,
- organizacijsko metodo upravljanja s stresom.

Z individualno metodo upravljanja s stresom podjetje in menedžerji lahko pomagajo zaposlenim pri upravljanju s stresom z naslednjimi aktivnostmi:

- z analizo in oceno stresa z namenom določiti faktorje stresa v podjetju,
- s programi za dvigovanje fizične in psihične kondicije zaposlenih ter njihovega zdravja,
- z izboljšanjem pogojev dela,
- z menjavo dela oziroma ustreznim razporejanjem delavca na njemu ustreznjšo delo,
- z omogočanjem večjega občutka kontrole nad lastno situacijo,
- s programi izobraževanja,
- z informiranjem zaposlenih,
- s programi individualne pomoči (svetovanje, psihoterapije za reševanje problemov, izzvanih s stresom, angažiranje zunanjih institucij in strokovnjakov za reševanje takšnih problemov),
- s programi usposabljanja za obvladovanje stresa (trening sproščanja, veščine komuniciranja, reševanje problemov, odločanje, treningi meditacije)

(<http://www.delavska-participacija.com/html/stres.html>).

Organizacijske metode so usmerjene na odpravljanje izvora stresa v organizaciji. Usmerjene so na vse zaposlene. Organizacijski programi zajemajo organizacijske spremembe pogojev in procesov dela, in sicer:

- spremembe organizacijske strukture od formalizma, centralizacije, hierarhije k večji decentralizaciji, avtonomiji in fleksibilnosti (gre za organizacijo, ki jo sestavljajo manjše organizacijske enote),
- oceno tveganja delovnega mesta, izboljšanje pogojev dela in odpravljanje vseh dejavnikov, ki povečujejo število nesreč pri delu,
- določitev vlog,
- spremembe v stilu vodenja (participativni, demokratični stil z decentralizacijo, avtonomijo, samokontrolo in razvijanjem sodelovanja med zaposlenimi je mnogo manj stresen stil vodenja kot avtorski; delegiranje pristojnosti kot tudi ciljno

vodenje reducirata stres v organizaciji; pomembno je, da pri zelo pomembnih odločitvah v organizaciji lahko sodelujejo vsi zaposleni),

- participacijo pri odločanju,
- spremembe v organizacijski klimi, od birokratske h kreativni kulturi, t. j. zaupanje, timsko delo, sodelovanje in podpora, spodbujanje; pomembna so jasna pričakovanja, standardi obnašanja in uspešnosti; vse to omogoča, da se posameznik brez večjih frustracij sooča in rešuje delovne izzive,
- timsko delo ne vodi le k večji delovni uspešnosti in kreativnosti, ampak odpravlja mnoge strese in blaži posledice neizogibnih stresov; sodelovanje v timu ter podpora tima sta pomembna dejavnika obvladovanja stresa v organizaciji,
- razvoj kariere pomeni obstoj možnosti za individualen razvoj, zadovoljevanje profesionalnih aspiracij, vse to zmanjšuje individualno frustracijo in stres,
- komunikacija, posebej med vodjem in sodelavci, kot tudi skozi celo organizacijo odpravlja mnoge izvore stresa; dostop do pomembnih informacij ne povečuje le uspešnosti, ampak odpravlja nepomembne frustracije, izzvane z občutkom, da se posamezniku ne zaupa, da se pred njim skriva informacije, da ima zato nekdo drug moč in večji vpliv, ker ima to informacijo,
- sistem kontrole mora biti takšen, da razvija samokontrolo doseganja ciljev in želenih rezultatov,
- formalna organizacijska politika je izvor stresa; potrebno je ustvariti takšno politiko, ki dovoljuje razvoj individualnega potenciala in avtonomno delovanje, stalno učenje in razvoj sta najuspešnejši metodi odpravljanja stresa (<http://www.delavska-participacija.com/html/stres.html>).

4.2 Ukrepi za zmanjševanje stresa

Pogoj za učinkovito obvladovanje stresa je pridobitev spretnosti, s katero negotovo ravnovesje med zahtevami in sposobnostjo za obvladovanje stresa obdržimo v območju normalnega stresa. Za uspešen boj proti stresu se mora posameznik najprej dobro seznaniti z njim ter s telesnimi in psihičnimi znamenji burne stresne reakcije, razen tega pa se mora naučiti prepoznati vzroke in posledice škodljivega stresa. Šele nato se lahko loti pravega

ravnotežja s spreminjanjem zahtev ali izboljšanjem spretnosti za obvladovanje stresa (Looker, Gregson, 1993, 109).

Zasledimo, da se simptomi stresa pojavljajo na nivoju posameznika in na nivoju podjetja, tako so tudi ukrepi za zmanjševanje in preprečevanje stresa razdeljeni na nivo posameznika in nivo podjetja.

4.2.1 Ukrepi za zmanjševanje stresa na nivoju posameznika

1. Zmanjševanje zahtev

Upoštevanje življenjskih sprememb – preveč življenjskih sprememb, ki se včasih pripetijo razmeroma v kratkem času, lahko tako obremeni posameznikove prilagoditvene sposobnosti, da se ta ne more izogniti škodljivemu stresu in najrazličnejšim boleznim. Zato se je potrebno, kolikor se le da, izogibati kopičenju pomembnih življenjskih dogodkov – zamenjava službe in hkratna zamenjava okolja povzročita dolgove in nov način življenja, zato je najpametneje druge načrte odložiti in se na nove razmere navaditi (Looker, Gregson, 1993, 116).

Izogibanje perfekcionizmu – ljudje, ki si prizadevajo biti dovršeni, morajo še posebej ohranjati občutek za stvarnost. Številni perfekcionisti so prepričani, da so stvari, ki niso popolne, obsojene na propad. Bolje je, če se zavemo, »da najboljše in popolno« lahko dosežemo morda samo enkrat v življenju. Naprezanje za izboljšanje najboljšega zmeraj povzroča odvečne zahteve, pritiske, škodljivi stres in naraščajoč občutek nesposobnosti, kadar dovršenosti ne dosežemo. Bolje je upoštevati stvarnejša merila, po katerih smo lahko zadovoljni, kadar damo vse od sebe (Looker, Gregson, 1993, 123).

Odločnost – želje zaposlenih se na delovnem mestu ne ujemajo z željami njihovih nadrejenih. Velikokrat se zaposleni znajde v zadregi, ko mora sprejeti delodajalčevo prošnjo, čeprav ve, da ima že preveč dela in dodatne zadolžitve ne bo mogel izpolniti. V takem primeru mora odreagirati odkrito, jasno in odločno. Pomembno je, da razloži, katere obveznosti ga trenutno zaposlujejo, koliko dela ga še čaka in da bi mu dodatne zadolžitve položaj nevarno poslabšale. S takim ravnanjem se lahko izognemo stresnim situacijam. Odločni ljudje pa se tudi bolj sproščeno soočajo s težavami, izogibajo se nesporazumom in možnostim, da bi pod pritiskom drugih ravnali proti svojemu prepričanju (Looker, Gregson, 1993, 118).

Zahteve lahko zmanjšamo tudi tako, da si načrtno organiziramo življenje, določimo prednostne naloge in si postavljamo stvarne cilje. Načrtovanje in določanje prednostnih nalog nam bosta prej ali slej pomagala zmanjšati in preprečiti škodljiv stres. Zahtevne naloge, ki jim ni videti konca, povzročajo skrbi, tesnobo in strah. Upravičeno začnemo dvomiti, ali sploh imamo še čas in voljo za druga, pogosto nič manj pomembna opravila. Zato je potrebno skrbno pretehtati načrte ter razporediti naloge glede na pomembnost in rok izvršitve. Ni koristno, če preveč časa in energije posvetimo nepomembnim nalogam, ki lahko nekoliko počakajo, namesto da bi pri zahtevnejših in usodnejših nalogah dali vse od sebe ter končali do roka, se jih bomo lotevali naveličani, utrujeni in sitni. Nedvomno se bo dolgoročno bolj obrestovalo, če se osredotočimo samo na eno nalogo, še zlasti če je zelo zahtevna in pomembna (Looker, Gregson, 1993, 119–121).

Izogibanje negotovosti – negotovost je pogosto vir škodljivega stresa. Zaskrbljenost zaradi dogodkov, »ki se lahko pripetijo, če ...«, je namreč pogosto docela odveč. Preden nas popadeta strah in panika, si je pametno priskrbeti izčrpne podatke in jih skrbno preučiti. Pogosto namreč olajšano ugotovimo, da so bile naše začetne bojazni povsem neutemeljene, in se tako izognemo škodljivemu stresu. Če pa se izkaže, da smo imeli prav, bomo na neljube dogodke pripravljeni in lahko se bomo lotili načrtovanja morebitnih rešitev (Looker, Gregson, 1993, 126).

2. Uporaba metod sproščanja

Zavestno sproščanje je najmočnejše orožje proti stresu. Kadar smo utrujeni, prestrašeni ali pod stresom, si lahko pomagamo s številnimi preprostimi tehnikami za telesno in duševno sproščanje – nekatere izmed njih vzamejo le nekaj minut. Obstajajo različne metode sproščanja, ki vključujejo sproščanje delov telesa ali celega telesa, različne načine dihanja, meditacijo, masažo, jogo, vizualizacijo in biološki povratni učinek (Looker, Gregson, 1993, 138–140).

3. Humor

Smeh je verjetno najbolj prijetno in tudi odlično sredstvo za spopadanje s škodljivim stresom, saj zmanjšuje razdraženost, jezo in sovražnost. Duhovitost in sproščen smeh olajšata še tako napete in neprijetne položaje (Looker, Gregson, 1993, 177–178).

4. Telesna aktivnost

Skrb zase je pomembna za vsakogar. Vključuje razvedrilo, uživanje zdrave prehrane, telesno vadbo, sodelovanje v zanimivih dejavnostih, počitek, druženje z družino in prijatelji ter ohranjanje ravnotežja med delom in zabavo. Ena od najboljših strategij za ohranjanje duševne čilosti in preganjanja škodljivega stresa je »samonagrajevanje«; po eni strani nam daje veselje in zadovoljstvo, po drugi pa skrbi za motivacijo in oddih od dolgotrajnih vsakdanjih opravil. Če ne poskrbite za nagrado, ampak delo opravljate samo iz občutka dolžnosti, tvegate, da boste pregoreli. Nagrada je lahko že to, da za deset minut sedete in prelistate časopis, lahko pa so tudi počitnice po dolgem obdobju trdega dela (Powell, 1999, 126).

4.2.2 Ukrepi za zmanjševanje stresa na nivoju podjetja

Teržan (2002, 8–9) čisto praktično aktivnosti v zvezi z odpravljanjem stresa na organizacijski ravni na delovnem mestu opredeljuje kot aktivnosti, ki se nanašajo na:

- *delovni čas* (Oblikujemo ga tako, da se izognemo konfliktom med zahtevami in odgovornostmi, ki niso povezane z našim delom. Pri izmenskem delu mora biti delovni čas stalen in predvidljiv, izmene pa morajo potekati v napredujoči smeri, in sicer dopoldanska – popoldanska – nočna),
- *sodelovanje/nadzor* (Zaposlene je potrebno vključiti v sistem odločanja, jih podpirati in jim dajati povratne informacije, da lahko sodelujejo s svojimi predlogi pri odločanju, pri uvajanju sprememb na njihovih delovnih mestih in v celotnem delovnem okolju),
- *delovno normo* (Usposabljanjem se zaposlenim omogoči, da se delovne naloge ujemajo z njihovimi zmoglostmi in sposobnostmi. Postaviti pa je treba tudi razumne roke in količino dela),
- *vsebinsko* (Naloge morajo biti smiselne, delavce naj vzpodbujajo; če se le da, naj predstavljajo zaokroženo celoto in dajejo delavcem možnosti, da uporabijo in pokažejo svoje znanje in spretnosti),
- *vloge* (Zaposleni morajo imeti jasno opredeljen vloge in odgovornosti, predvsem v smislu vodenja in kompetenc, jasno pa mora biti načrtovana možnost napredovanja),

- *družbeno* okolje (Dane morajo biti priložnosti za druženje s sodelavci, vključno s čustveno podporo in medsebojno pomočjo),
- *prihodnost* (Ne sme biti nejasnosti v zvezi z zagotavljanjem dela in napredovanja v službi. Podpreti je treba dejavnosti za spodbujanje zdravega in uravnoveženega delovnega življenja).

Obvladovanje in ubadanje s stresom pa ne sme biti prepuščeno zgolj vsakemu posamezniku. Tudi vodstvo mora poskrbeti za izvajanje tistih dejavnosti, ki povečujejo posameznikovo odpornost proti stresu, saj ima ravno podjetje od zdravih in spočitih delavcev največjo korist. Poveča se učinkovitost in storilnost, zmanjša se število napak in poškodb pri delu, bolniške odsotnosti so redkejša in krajša.

5. RAZISKAVA STRESA V PODJETJU PL TRADE, d. o. o.

Stres v podjetju vpliva na slabše poslovanje in hkrati povečuje stroške. Ravno zato si morajo podjetja prizadevati za njegovo odpravo oziroma zmanjšanje stresa do najmanjše možne stopnje. Če želimo stres odpraviti, ga moramo najprej odkriti in ugotoviti, kateri so vzroki za njegov nastanek. Namen raziskave je analizirati pojavljanje stresa v podjetju PL TRADE, d. o. o., in ugotoviti organizacijske vzroke njegovega nastanka in možnosti za izboljšanje stanja.

5.1 Predstavitev podjetja PL TRADE, d. o. o.

Podjetje PL TRADE, d. o. o., posredništvo in storitve (gostinstvo in trgovina), ima sedež v Slovenskih Konjicah. Trenutno je število zaposlenih v tem podjetju 22, vključno z direktorico Anito Ljubič.

Osnovna dejavnost podjetja PL TRADE, d. o. o., je trgovina na drobno s športnimi in tekstilnimi izdelki ter razna zastopstva tujih podjetij. Omenjeno podjetje je bilo ustanovljeno 3. junija 2004. Registrirana dejavnost podjetja je zelo široka in zajema trgovinsko dejavnost vseh programov ter gostinske storitve in poslovne storitve, in sicer:

- posredništvo pri prodaji tekstila, oblačil, obutve, usnjenih izdelkov,
- posredništvo pri raznovrstnih izdelkih,

- trgovino na debelo z oblačili in obutvijo,
- trgovino na drobno z oblačili,
- trgovino na drobno s športno opremo,
- trgovino na drobno na tržnicah in stojnicah,
- točenje pijač,
- cestni tovarni promet,
- drugo finančno posredništvo,
- dejavnost finančnih trgov,
- posredništvo z vrednostnimi papirji,
- pomožne dejavnosti, povezane s finančnim posredništvom,
- dajanje lastnih nepremičnin v najem.

Dejavnost podjetja PL TRADE, d. o. o., s katero podjetje posluje, je vezana na prodajo na drobno – t. j. direktno posameznim kupcem in pa na gostinstvo.

Podjetje PL TRADE, d. o. o., ima trgovino s športno obutvijo in tekstilom pod imenom SPORT BILLY, ki se nahaja v strogem centru mesta Slovenske Konjice, prav tako ima v najemu tudi dva gostinska lokala, in sicer v centrih Interspar v Slov. Konjicah in v Slovenski Bistrici pod imenom ATMOSPHERE CAFFE.

Glavni prodajni program trgovine SPORT BILLY predstavljajo športni tekstilni in obutveni izdelki za prosti čas, timske športe, košarko, nogomet in borilne veščine. Ponudba je usmerjena predvsem na kupce iz ožje in širše okolice UE Slovenske Konjice in UE Slovenska Bistrica ter na razna športna društva in klube.

Glede na lokacijo v strogem centru mesta in že utečeno poslovanje je poslovanje trgovine za prodajo tovrstnih proizvodov zagotovljeno. Direktor podjetja in prokurist se poskušata prilagajati kupčevim potrebam in zahtevam, poudarek v podjetju dajejo primerni ureditvi trgovine in poslovnim prostorom ter primerni izbiri asortimenta in konkurenčnih cen.

Opazil sem, da lahko ustrezna dopolnilna ponudba ob vztrajnem zalaganju trgovine zagotovi uspešen razvoj poslovanja.

Pri prodaji na drobno so plačila takojšnja, ob večjih nakupnih vrednostih in v primeru poslovanja na podlagi pogodb in naročilnic pa je predviden odlog plačila. V povprečju se terjatve do le-teh gibljejo okoli 30 dni po izstavljenem blagu. Kot instrumenti plačila so najpogostejši gotovina, plačilne kartice BA, Eurocard, Matstercard, Visa, American Express ter plačilo preko trajnika.

Podjetje v trgovini SPORT BILLY trži z vrhunskimi blagovnimi znamkami, kot so ADIDAS, ERIMA, LE COQ SPORTIF (je tudi uradni opremljevalec olimpijske reprezentance Slovenije), RUCANOR, LEGEA itd.

5. 2 Izvedba ankete in predstavitev sodelujočih

Analizo sem opravil med delavci podjetja PL TRADE, d. o. o., kjer je zaposlenih 22 delavcev. Vsakemu posamezniku sem osebno izročil anketni vprašalnik. Nekateri delavci so ga rešili med svojim delovnim časom, drugi so ga odnesli domov ter mi ga vročili naslednji dan. Anketni vprašalnik je rešilo 20 delavcev podjetja, dva sta bila zaradi bolniške in dopusta odsotna.

Predstavitev vprašalnika

Vprašalnik zajema štirinajst vprašanj, od tega se prva štiri nanašajo na splošne podatke o anketirancu: spol, starost, delovna doba v podjetju in stopnja izobrazbe.

Osrednji del vprašalnika (od vprašanja 5 do 12) so vprašanja o opisu dela in delovnega mesta, dejavnikov, ki predstavljajo stres pri delu v podjetju, vprašanja o izčrpanosti, o vplivu stresa na delo, simptomih stresa, o spoprijemanju s stresom, psihični sprostitvi, skrbi podjetja za spoprijemanje s stresom in o zadovoljstvu s svojim delovnim mestom. Vprašanje št. 8 ima možne odgovore: se sploh ne strinjam, delno se ne strinjam, ne morem se odločiti, delno se strinjam in popolnoma se strinjam. Vprašanje 9 ima možne odgovore: nikoli, redko, včasih, pogosto in zelo pogosto. Vprašanji 10 in 11 pa imata možne odgovore: trditev popolnoma ne drži, v veliki meri ne drži, delno drži, v veliki meri drži in popolnoma drži. Vprašanje št. 13

in 14 sta odprtega tipa, da lahko anketiranec prosto napiše svoje mnenje in predloge o reševanju problematike stresa v podjetju.

5. 3 Predstavitev rezultatov anketne raziskave stresa v podjetju

PL TRADE, d. o. o.

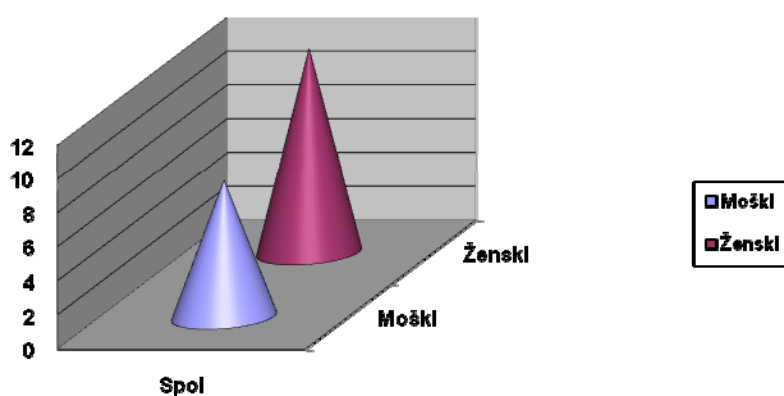
5. 3. 1 Spol

Tabela 1 : Anketiranje o spolu

Spol	Število	V (%)
moški	8	40
ženski	12	60

Vir: Rezultati ankete 2009.

Graf 1: Porazdelitev anketirancev po spolu



Vir: Rezultati ankete 2009.

Iz dobljenih podatkov je razvidno, da je v populaciji anketirancev v podjetju PL TRADE, d. o. o., osem moških (40%) in dvanajst žensk (60%).

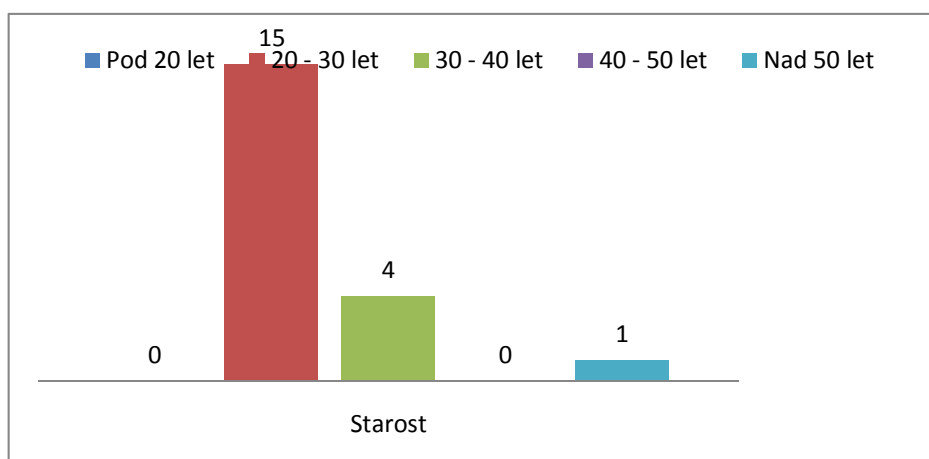
5.3.2 Starost

Tabela 2: Anketiranje o starosti

Starost	Število	V (%)
pod 20 let	0	0
od 20 do 30 let	15	75
od 30 do 40 let	4	20
od 40 do 50 let	0	0
nad 50 let	1	5

Vir: Rezultati ankete 2009.

Graf 2: Porazdelitev anketirancev po starosti



Vir: Rezultati ankete 2009.

Kot je razvidno iz tabele, so bile v anketo zajete različne starostne skupine anketirancev. Petnajst anketirancev sodi v starostno skupino med dvajsetim in tridesetim letom, kar predstavlja 75%. Sledijo štirje anketiranci, stari od trideset do štirideset let, kar predstavlja 20%. Anketiran je bil samo eden anketiranec, star nad petdeset let, kar predstavlja 5%. V starostnih skupinah pod dvajset let in od štirideset do petdeset let pa ni bilo anketirancev.

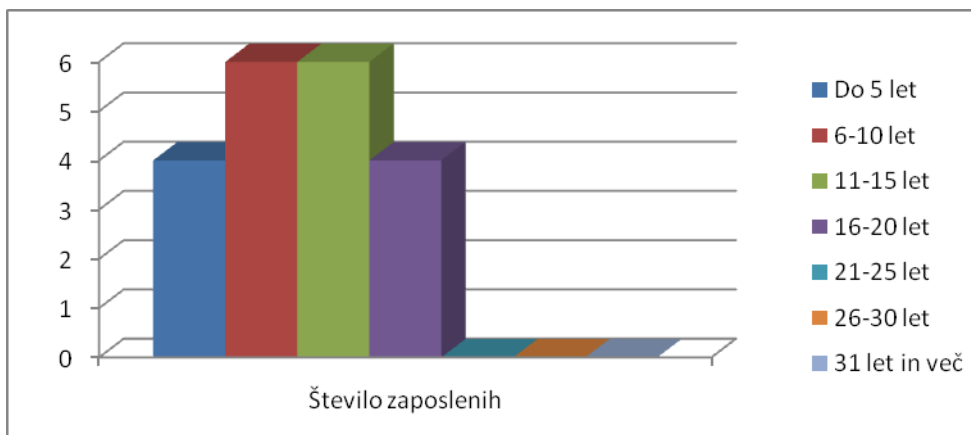
5. 3. 3 V podjetju PL TRADE, d. o. o., ste zaposleni:

Tabela 3: Anketiranje o delovni dobi

Čas zaposlitve	Število zaposlenih	V (%)
do 5 let	4	20
6–10 let	6	30
11–15 let	6	30
16–20 let	4	20
21–25 let	0	0
26–30 let	0	0
31 let in več	0	0

Vir: Rezultati ankete 2009.

Graf 3: Anketiranje o delovni dobi



Vir: Rezultati ankete 2009.

Na osnovi dobljenih podatkov lahko ugotovimo, da ima največ delavcev delovne dobe od 6 do 10 let (6 delavcev oz. 30%) in od 11 do 15 let (prav tako 6 delavcev oz. 30%). Sledijo 4 delavci z delovno dobo od 16 do 20 let, kar predstavlja 20% , in prav tako 4 delavci z delovno dobo do 5 let, kar predstavlja prav tako 20%. V podjetju ni delavcev, ki bi imeli nad 21 let delovne dobe.

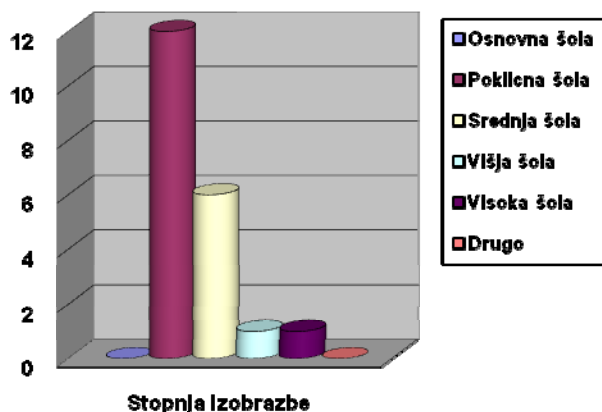
5. 3. 4 Stopnja izobrazbe

Tabela 4: Anketiranje o stopnji izobrazbe v podjetju PL TRADE, d. o. o.

Stopnja izobrazbe	Število zaposlenih	V (%)
Osnovna šola	0	0
Poklicna šola	12	60
Srednja šola	6	30
Višja šola	1	5
Visoka šola	1	5
Drugo	0	0

Vir: Rezultati ankete 2009.

Graf 4: Anketiranje o stopnji izobrazbe v podjetju PL TRADE, d. o. o.



Vir: Rezultati ankete 2009.

Na osnovi dobljenih podatkov lahko ugotovimo, da ima 12 delavcev poklicno izobrazbo, kar predstavlja 60% vseh anketirancev. 6 delavcev ima srednješolsko izobrazbo (30%) in po eden delavec višjo in visoko izobrazbo, kar predstavlja 5%. Anketirancev, ki bi imeli le osnovnošolsko izobrazbo, ni.

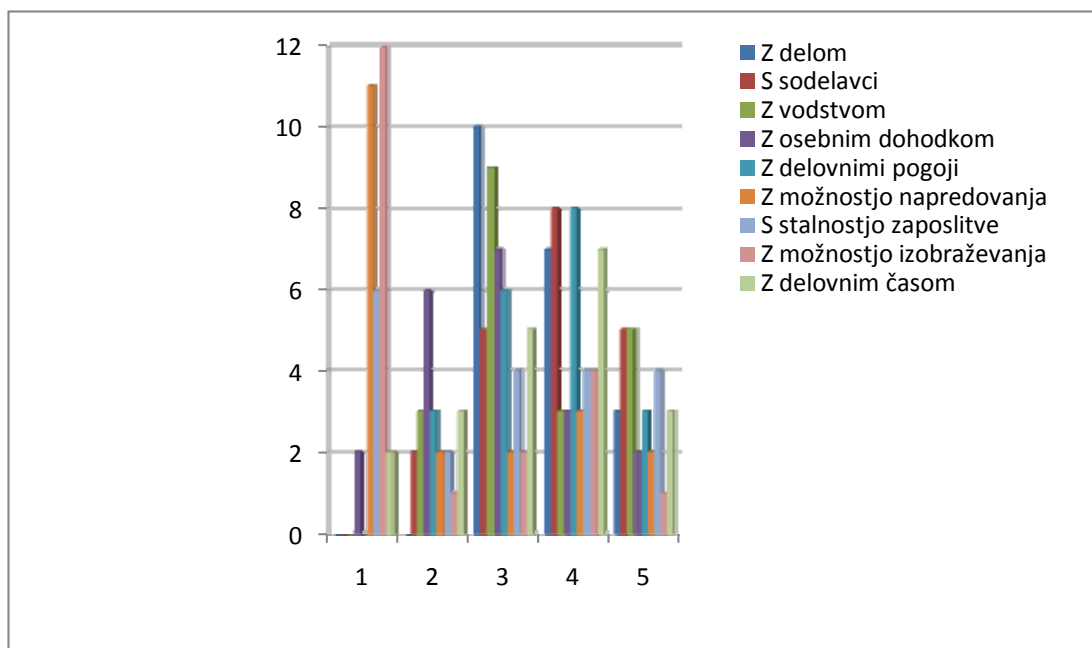
5. 3. 5 Na lestvici označite stopnjo svojega zadovoljstva pri delu? Stopnja zadovoljstva pri delu

Tabela 5: Anketiranje o stopnji zadovoljstva pri delu v podjetju PL TRADE, d. o. o.

Kategorija	Ocena 1 (%)	Ocena 2 (%)	Ocena 3 (%)	Ocena 4 (%)	Ocena 5 (%)
Svoje delo	0 (0%)	0 (0%)	10 (50%)	7 (35%)	3 (15%)
Sodelavci	0 (0%)	2 (10%)	5 (25%)	8 (40%)	5 (25%)
Z vodstvom	0 (0%)	3 (15%)	9 (45%)	3 (15%)	5 (25%)
Z osebnim dohodkom	2 (10%)	6 (30%)	7 (35%)	3 (15%)	2 (10%)
Z delovnimi pogoji	0 (0%)	3 (15%)	6 (30%)	8 (40%)	3 (15%)
Z možnostjo napredovanja	11 (55%)	2 (10%)	2 (10%)	3 (30%)	2 (10%)
S stalnostjo zaposlitve	6 (30%)	2 (10%)	4 (20%)	4 (20%)	4 (20%)
Z možnostjo izobraževanja	12 (60%)	1 (5%)	2 (10%)	4 (20%)	1 (5%)
Z delovnim časom	2 (10%)	3 (30%)	5 (25%)	7 (35%)	3 (30%)

Vir: Rezultati ankete 2009.

Graf 5: Anketiranje o stopnji zadovoljstva pri delu v podjetju PL TRADE, d. o. o.



Vir: Rezultati ankete 2009.

Pri ugotavljanju zadovoljstva delavcev pri delu v podjetju lahko razberemo, da je 5 anketirancev (20%) zadovoljnih s svojimi sodelavci in nadrejenimi ter 3 anketiranci (15%) z ustreznimi delovnimi pogoji v podjetju. Prav tako 3 anketiranci (15%) menijo, da imajo ustrezen delovni čas. Samo eden anketiranec (10%) je nezadovoljen z možnostjo napredovanja in 2 anketiranca (20%) z možnostjo dodatnega izobraževanja.

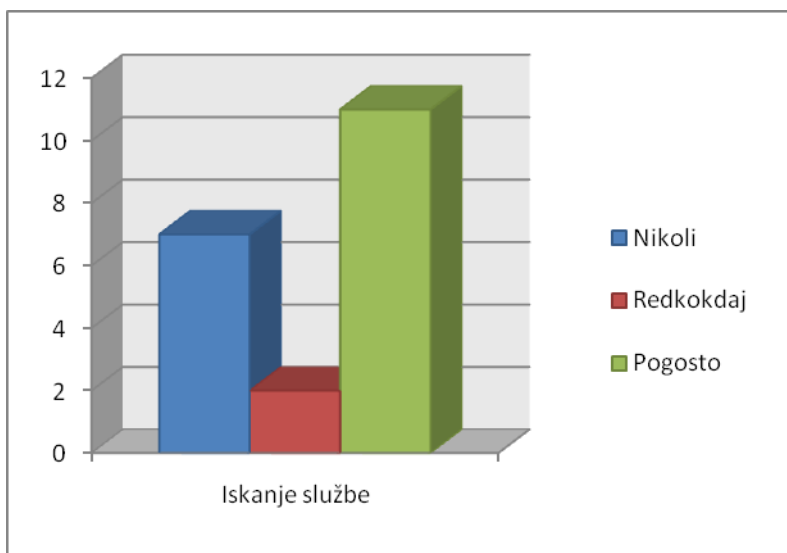
5. 3. 6 Ste že kdaj iskali drugo službo oziroma drugo delovno mesto?

Tabela 6: Ali so delavci že iskali drugo delavci mesto?

Pogostost iskanja	Št. zaposlenih	V (%)
Nikoli	7	35
Redkokdaj	2	10
Pogosto	11	55

Vir: Rezultati ankete 2009.

Graf 6: Ali so delavci že iskali drugo delavci mesto?



Vir: Rezultati ankete 2009.

Iz podatkov je razvidno, da 11 anketirancev (55%) pogosto išče drugo delovno mesto, 7 vprašanih (35%) ga ni iskalo nikoli. Le 2 anketiranca (10%) iščeta službo občasno oziroma redko.

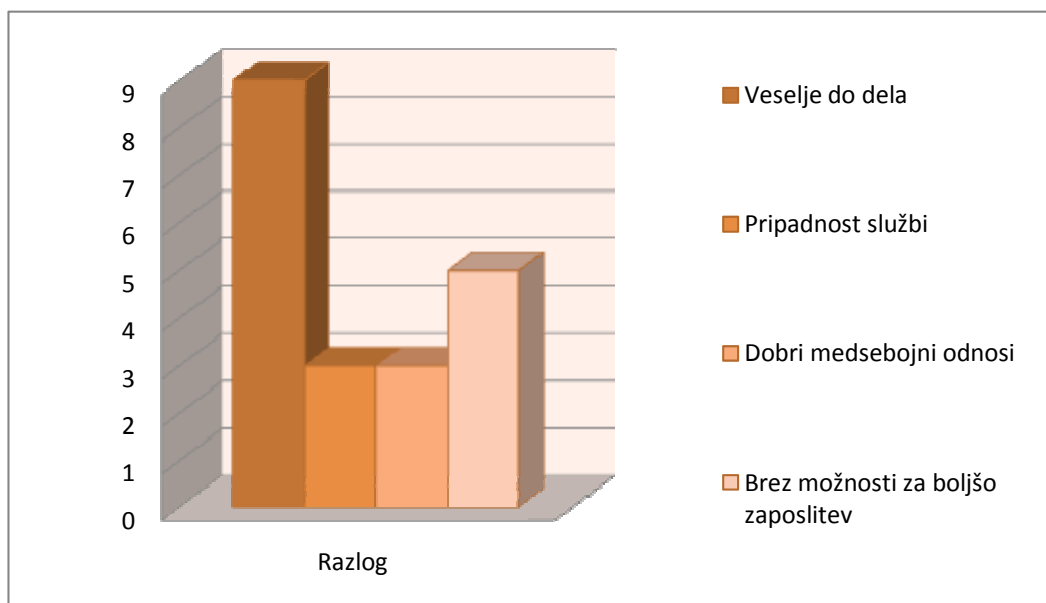
5. 3. 7 Zakaj ostajate v tej službi?

Tabela 7: Razlog vztrajanja v sedanji službi

Razlog	Št. zaposlenih	V (%)
Veselje do dela	9	45
Pripadnost službi	3	15
Dobri medsebojni odnosi	3	15
Brez možnosti boljše zaposlitve	5	25

Vir: Rezultati ankete 2009.

Graf 7: Razlog vztrajanja v sedanji službi



Vir: Rezultati ankete 2009.

Iz zgoraj navedenih podatkov je razvidno, da 9 anketirancev (45%) z veseljem opravlja svoje delo v podjetju. 5 anketirancev (25%) meni, da nimajo možnosti za boljšo zaposlitev. 3 anketiranci (15%) pa ostajajo v službi zaradi občutka pripadnosti in dobrih medsebojnih odnosov.

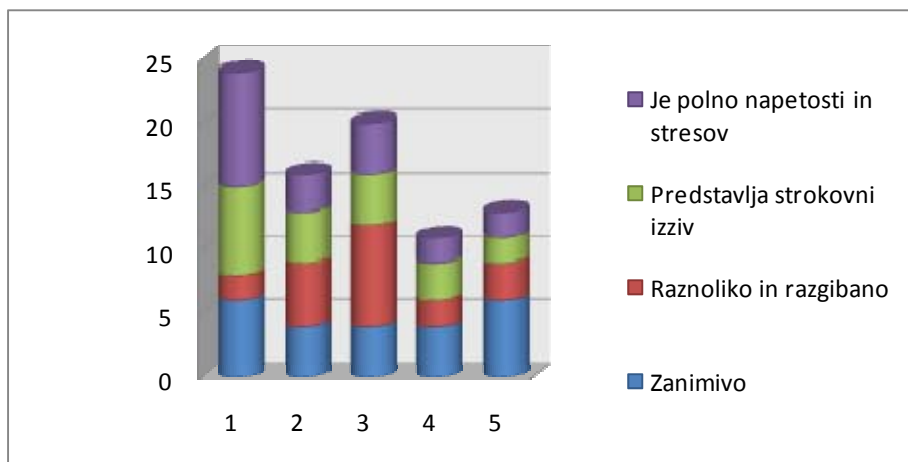
5. 3. 8 Kako lahko opišete svoje delovno mesto?

Tabela 7: Opis delovnega mesta

Trditev	Ocena 1 (%)	Ocena 2 (%)	Ocena 3 (%)	Ocena 4 (%)	Ocena 5 (%)
Zanimivo	6 (30%)	4 (20%)	4 (20%)	4 (20%)	6 (30%)
Raznoliko in razgibano	2 (10%)	5 (25%)	8 (40%)	2 (10%)	3 (15%)
Predstavlja strokovni izziv	7 (35%)	4 (20%)	4 (20%)	3 (15%)	2 (10%)
Polno napetosti in stresov	9 (45%)	3 (15%)	4 (20%)	2 (10%)	2 (10%)

Vir: Rezultati ankete 2009.

Graf 7: Opis delovnega mesta



Vir: Rezultati ankete 2009.

Tabela 8 in graf 8 nam prikazujeta, na kakšen način so anketiranci opisali svoje delovno mesto. Kar 6 anketirancev (30 %) meni, da je njihovo delo zanimivo. 3 anketiranci (15%) pa so prepričani, da so njihovi delavniki v večini nerazgibani. 2 anketirancema (10%) pa delo ne predstavlja strokovnega izziva. Prav tako 2 anketiranca (10%) pa menita, da se v večini ne srečujejo s stresnimi situacijami na svojem delovnem mestu.

5. 3. 9 Ali pri sebi opazite spodaj navedene simptome, ki so posledica stresa?

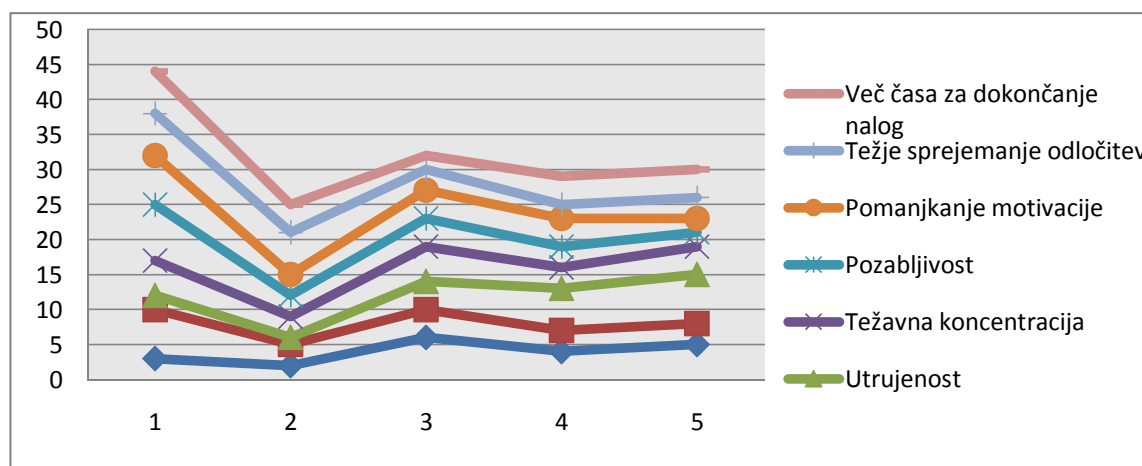
Tabela 8: Simptomi, ki so posledica stresa

Simptomi	Trditev 1 (%)	Trditev 2 (%)	Trditev 3 (%)	Trditev 4 (%)	Trditev 5 (%)
Glavoboli	3 (15%)	2 (10%)	6 (30%)	4 (20%)	5 (25%)
Razdražljivost	7 (35%)	3 (15%)	4 (20%)	3 (15%)	5 (25%)
Utrujenost	2 (10%)	1 (5%)	4 (20%)	6 (30%)	7 (35%)
Težave s koncentracijo	5 (25%)	3 (15%)	5 (25%)	3 (15%)	4 (20%)
Pozabljenost	8 (40%)	3 (15%)	4 (20%)	3 (15%)	2 (10%)
Motiviranost	7 (35%)	3 (15%)	4 (20%)	4 (20%)	2 (10%)

Sprejemanje odločitev	6 (30%)	6 (30%)	3 (15%)	2 (10%)	3 (15%)
Rabim več časa	6 (30%)	4 (20%)	2 (10%)	4 (20%)	4 (20%)

Vir: Rezultati ankete 2009.

Graf 8: Simptomi, ki so posledica stresa



Vir: Rezultati ankete 2009.

Tabela 9 in graf 9 nam prikazujeta simptome stresa, ki so jih delavci zasledili pri sebi.

7 anketirancev (35%) je opazilo, da so večkrat utrujeni. Naslednja največkrat opažena simptoma stresa sta glavobol in razdražljivost – tako je navedlo 5 anketirancev (25%). Sledita jima koncentracija in potreba po večji količini časa – tako mislijo 4 anketiranci (20%).

Redkeje pa se pojavljajo težave pri sprejemanju odločitev (omenili so jih le 3 anketiranci, kar predstavlja 15% vseh anketiranih), pozabljenost (2 anketiranca oz. 10%) in prav tako izguba motiviranosti zaradi stresa (2 anketiranca oz. 10%).

5. 3. 10 Kako premagujete vsakdanje stresne trenutke pri svojem delu?

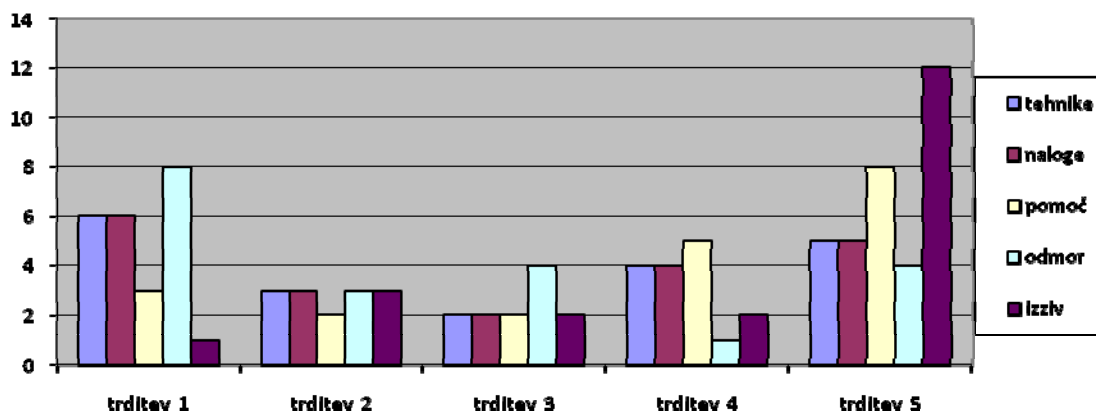
Tabela 9: Premagovanje stresa na delovnem mestu

Premagovanje stresnih trenutki	Trditev 1 (%)	Trditev 2 (%)	Trditev 3 (%)	Trditev 4 (%)	Trditev 5 (%)
Sprostitutvene tehnike	6 (30%)	3 (15%)	2 (10%)	4 (20%)	5 (25%)
Prednostne naloge	3 (15%)	2 (10%)	2 (10%)	5 (25%)	8 (40%)

Strokovna pomoč	4 (20%)	4 (20%)	4 (20%)	3 (15%)	5 (25%)
Vzamem si odmor	8 (40%)	3 (15%)	4 (20%)	1 (5%)	4 (20%)
Obremenitev kot izziv	1 (5%)	3 (15%)	2 (10%)	2 (10%)	12 (60%)

Vir: Rezultati ankete 2009.

Graf 9: Premagovanje stresa na delovnem mestu



Vir: Rezultati ankete 2009.

Tabela 10 in graf 10 nam prikazujeta, na kakšne načine anketiranci premagujejo stresne trenutke na svojem delovnem mestu. Kar 12 anketirancev (60%) jemlje obremenitve na delu kot izziv, 8 anketirancev (40%) si določi prednostne naloge, po 5 (25%) anketirancev (25%) posega po sprostitvenih tehnikah in po strokovni pomoči. 4 anketiranci (20%) menijo, da lahko znižajo svoj stres s pomočjo odmorov na delovnem mestu.

5. 3. 11 Ali je vaše delo tako stresno, da se počutite izčrpani in ne morete več opravljati delovnih nalog?

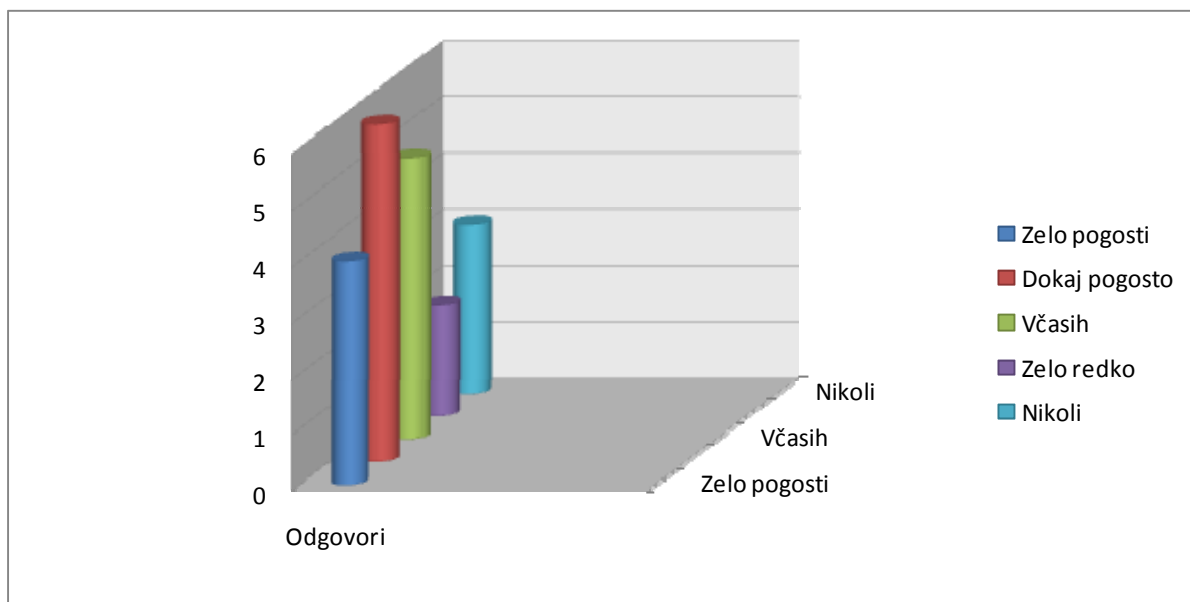
Tabela 10: Izčrpanost, nezmožnost opravljanja delovnih nalog

Ali je vaše delo stresno?	Odgovori	V (%)
Zelo pogosto	4	20
Dokaj pogosto	6	30
Včasih	5	25

Zelo redko	2	20
Nikoli	3	15

Vir: Rezultati ankete 2009.

Graf 10: Izčrpanost, nezmožnost opravljanja delovnih nalog



Vir: Rezultati ankete 2009.

Tabela 11 in graf 11 nam prikazujeta, kako pogosto delavci občutijo posledice stresa kot izčrpanost in nezmožnost opravljanja delovnih nalog.

6 anketirancev (30%) meni, da se s stresom na delovnem mestu srečujejo dokaj pogosto, 4 anketiranci (20%) se z njim srečujejo zelo pogosto, 5 anketirancev (25%) pa le včasih. Le 2 anketiranca (10%) menita, da se s stresom na delovnem mestu srečata le redko. 3 anketiranci (15%) pa so prepričani, da se s stresom na delovnem mestu ne srečajo nikoli.

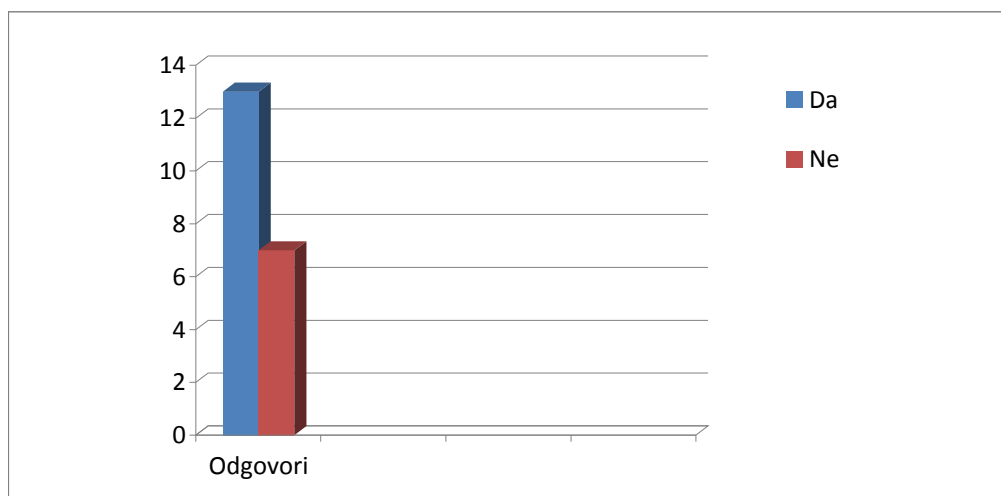
5. 3. 12 Ali vaši nadrejeni poskrbi za zmanjšanje stresa na delovnem mestu?

Tabela 11: Zmanjšanje stresa na delovnem mestu

Ali je vaše delo stresno?	Odgovori	V (%)
Da	13	70
Ne	7	35

Vir: Rezultati ankete 2009.

Graf 11: Zmanjšanje stresa na delovnem mestu



Vir: Rezultati ankete 2009.

Na osnovi dobljenih podatkov lahko ugotovimo, da je kar 13 anketirancev (70%) navedlo, da nadrejeni skrbijo za zmanjševanje stresa v podjetju s podaljševanjem odmorov, s spremembo delovnega časa in z denarnimi nagradami. 7 anketirancev (35%) pa je menilo, da nadrejeni ne poskrbijo, da bi zmanjšali stres v podjetju.

5. 3. 13 Predlogi pri 13. vprašanju

KAJ BI IZBOLJŠALI, DA BI BILO DELO MANJ STRESNO?

Anketiranci so odgovorili naslednje (od tega jih 5 ni odgovorilo na vprašanje):

- »Želim, da bi se izboljšala komunikacija in medsebojni odnosi v podjetju.«
- » Z boljšim delavnikom bi bilo delo manj stresno.« (2 anketiranca)
- » Z izboljšanjem delovnih pogojev.«
- » Prav gotovo bi pripomoglo z izboljšanjem delovnega dohodka.« (3 anketiranca)
- » Boljše bi se počutila, če bi bila zaposlena za nedoločen čas.« (2 anketiranca)
- »Menim, da bi se morali večkrat družiti s sodelavci (kakšni družabni dogodki).«
- »Če bi bolje vedela, kaj se od mene zahteva na mojem delovnem mestu (preciziranje nalog).«
- »Večkrat se počutim preobremenjena, zato bi zmanjšala delovno obvezo.«

»Prav gotovo bi me kakšna delovna nagrada razveselila.«

»Z izboljšanjem klime v podjetju.«

5. 3. 14 Predlogi pri 14. vprašanju

NAŠTEJTE VSAJ TRI NAČINE, KAKO BI BILO VAŠE DELOVNO MESTO MANJ STRESNO?

Odgovori anketirancev so naslednji:

»Nadrejeni bi morali sodelovati pri komunikaciji na delovnem mestu.«

»Bolj sistematična razporeditev dela.«

»Direktor bi moral izobraževati svoje ljudi, ob povečanju obsega dela pa zaposliti dodatne delavce, da bi se delo opravilo čim boljše in v rednih rokih. Nadrejeni bi moral motivirati zaposlene, lahko tudi z višjo plačo ali javno pohvalo.«

»Nadrejeni lahko uvede večkratne razgovore s sodelavci in upošteva njihova mnenja.«

»Lahko podaljša odmore oziroma pavze.«

»Vodstveni delavci bi lahko organizirali seminarje o preprečevanju stresa na delovnem mestu.«

Odgovori anketirancev so zelo raznoliki, največ pa se jih nanaša na potrebo po razgovoru in na sodelovanje med nadrejenimi in zaposlenimi.

Nekaj anketirancev je omenilo, da bi se tudi nadrejeni morali kdaj zadržati pri svojih izbruhih na podrejene zaradi strokovnih napak, saj jih s tem demotivirajo in jih na ta način potiskajo v še bolj stresne situacije. Pri storjenih napakah bi delavcem bilo potrebno pomagati in svetovati, kako nastalo napako popraviti.

5. 4. 7 Povzetek raziskave

Po analizi odgovorov iz anketnega vprašalnika ugotavljam, da je delo v privatnem podjetju dokaj stresno, saj je tako odgovorila večina anketirancev. Večina meni, da je njihovo delo enolično, nerazgibano, a vendar polno napetosti in stresa. Najpogostejši dejavniki stresa na njihovem delovnem mestu so preveč delovnih nalog in premalo časa.

Kot najpogostejše simptome, ki so posledica stresnih situacij, zaposleni navajajo utrujenost, pogoste glavobole in razdražljivost. Da se lažje spoprimejo s stresnimi obremenitvami, pa si zastavijo dosegljive cilje, si določijo prednostne naloge, se umirijo in stvar dobro preučijo.

Rezultati anketnega vprašalnika so tudi pokazali, da si anketiranci pri spopadanju s stresnimi obremenitvami pomagajo predvsem tako, da vzamejo svojo obremenitev na delovnem mestu kot izziv. Prav tako lahko zasledimo, da tudi samo podjetje skrbi za lažje premagovanje stresa na delovnem mestu z denarnimi nagradami, boljšim delovnim časom in daljšimi odmori.

Ugotovimo lahko, da so anketiranci v veliki večini zadovoljni z vodstvom in stalnostjo zaposlitve.

Pri predlogih zaposlenih za spremembe v podjetju se jih je večina nanašala na medsebojno druženje in izboljšanje medsebojne komunikacije ter na povečanje osebnega dohodka.

6 ZAKLJUČEK

Živimo v času in okolju, ki cenita predvsem materialne dobrine. Živimo hitro, krčevito, površno. Vedno se nam mudi in ne najdemo dovolj časa zase. Vrženi smo v tok življenja, ki nas obrača, tako da sploh ne utegnemo pomisliti, ali je takšno življenje dobro. Ne vprašamo se, kdo pravzaprav smo in kaj je dobro za nas. Toliko motečih dejavnikov je, ki nam preprečujejo, da bi bili vsaj zadovoljni, če ne že srečni.

S pomočjo opravljene ankete sem lahko ugotovil, da so delavci podjetja PL TRADE, d. o. o., zadovoljni, vendar sem s pomočjo analize ankete prišel tudi do ugotovitve, da so v večini predlagali kar nekaj sprememb v njihovi organizaciji. Delavci si v večini želijo, da bi se izboljšala komunikacija med delavci in njihovimi nadrejenimi, prav tako se jim zdi krivična razporeditev dela v organizaciji, prepričani so tudi, da bi dodatno izobraževanje pripomoglo k večji storilnosti in boljši notranji organizaciji. Prav tako pogrešajo motiviranost s strani

delodajalca, pa naj bo le-ta v obliki javne pohvale ali delovne nagrade – stimulacije. Zaradi kriznih časov je splošno znano, da organizacije ne zaposlujejo za nedoločen čas, ravno zato prevladuje pri nekaterih delavcih občutek negotovosti glede njihove prihodnosti v podjetju in tudi v življenju, kar je za njih še posebej stresno.

Večina delavcev prav tako meni, da bi lahko s skupno močjo zmanjšali stres na njihovem delovnem mestu na način, da bi v podjetju prevladal pozitivnejši duh in večji občutek pripadnosti ter s pomočjo neformalnih srečanj izven delovnega časa, ki bi tudi prispevala k pozitivnejši klimi med delavci in nadrejenimi. Prav tako menijo, da bi lahko z rednimi delovnimi razgovori razložili nadrejenim svoja pričakovanja, nezadovoljstvo in stiske, ki jih pestijo na njihovem delovnem mestu.

V današnjem času je vse več psihosomatskih bolezni. Vse več je ljudi, ki ne živijo v harmoniji z okoljem, s soljudmi in s samim seboj. Odtujili so se. Doživljajo tolikšno stisko, da ne vidijo poti naprej. Ko naše sposobnosti za obvladovanje okoliščin niso več kos zahtevam, izzivom in nevarnostim okolja, se razvije stres. Ne glede na zunanje okoliščine pa lahko živimo uspešnejše, bolj zadovoljno pa tudi zdravo, če se naučimo učinkoviteje obvladovati stres.

V svojem življenju se stresu ne moremo izogniti, spremlja nas na vsakem koraku v vsakem trenutku. Malo stresa lahko pomeni pozitivno stimulacijo. To občutimo takrat, ko v svojem delu vidimo smisel, veselje, izziv, navdušenje in si želimo stalnega učenja novih stvari. Ko vidimo v delu svojo prihodnost, ko dajemo vse od sebe v sodelovanju s sodelavci in vemo, da je naše delo cenjeno, imamo občutek, da se lahko osebno in profesionalno razvijamo.

Negativni stres občutimo, kadar so naše obremenitve na delu prevelike, ko porabimo za delo preveč časa, ko smo vzkipljivi, imamo glavobole ...

Stres je del življenja. Današnje življenje je tako zapleteno, da se stresu skoraj ni mogoče izogniti. Od tega, s kolikšnim stresom se srečuje človek in kako se z njim spopada, je neposredno odvisno njegovo duševno zdravje.

Ljudje potrebujemo za učinkovito odzivanje na težave tudi pravo mero stresa. Ta nas prijazno spodbuja k dejavnemu reševanju problemov in ravnanju, ki nam prinaša zadovoljstvo in uspeh.

Če pa smo stresu preveč izpostavljeni, nas ta lahko onemogoča in nam celo načne zdravje. V takem primeru se ga lahko sami, z razumom, naučimo obvladovati.

Najtrdnjša osnova za vsakršna prizadevanja in preprečevanje neugodnih posledic stresnih situacij pa je celoten način življenja, ki je v skladu s telesnimi potrebami in čustvenimi težnjami človeka in z njegovimi socialnimi vrednotami. Iz izhodišč, ki temeljijo na takem načinu življenja, se je mogoče usmeriti tudi v dejavnosti, od katerih vsaka po svoje veča in dopolnjuje odpornost duševnih in telesnih sil.

... zato se moramo naučiti živeti s stresom, ki je v današnjem času neizogiben!

7 SEZNAM UPORABLJENE LITERATURE

1. Battison, Toni: Premagujem stres, Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana, 1999.
2. Božič, Mija: Stres pri delu, Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana, 2003.
3. Černigoj-Sadar, Nevenka: Stres na delovnem mestu, Teorija in praksa, Ljubljana, 2002.
4. Černigoj-Sadar, Nevenka: Stres na delovnem mestu, Teorija in praksa, Ljubljana, 2002.
5. Looker, Terry in Gregson, Olga: Obvladajmo stres, Cankarjeva založba, Ljubljana, 1993.
6. Luban – Plozza, Boris in Pozzi, Ugo: V sožitju s stresom, DZS, Ljubljana, 1994.
7. Maslach Christina, Leiter Michael: Resnica o izgorevanju na delovnem mestu, Educy, Ljubljana 2003.
8. Powell, Trevor: Kako premagamo stres, Mladinska knjiga, Ljubljana, 1999.
9. Schmidt, Aleksander: Stres, Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana, 2001.
10. Treven, Sonja: Premagovanje stresa, GV, Ljubljana, 2005.
11. http://en.wikipedia.org/wiki/Stress_management
12. <http://si.osha.europa.eu/et2002/facts22.pdf>

13. <http://www.delavska-participacija.com./html/stres.html>
14. <http://www.delavska-participacija.com./html/stres.html>
15. <http://www.ezdravje.com/si/zivcevsje/stres/>
16. <http://www.lek.si/slo/skrb-za-zdravje/stres/delovno-mesto>

8 PRILOGA

ANKETNI VPRAŠALNIK

Sem absolvent višje strokovne šole za komercialiste v Mariboru. Pripravljam diplomsko nalogo z naslovom »STRES – VSAKDANJI SPREMLJEVALEC NAŠEGA ŽIVLJENJA (na primeru podjetja PL TRADE, d. o. o.)«. V diplomskem delu želim predvsem raziskati problematiko pojavljanja stresa na delovnem mestu.

Vljudno Vas prosim, vzemite si čas, preberite vprašanja in nanje odgovorite.

Anketa je anonimna, rezultati ankete bodo služili samo v raziskovalne namene.

Za vaš trud in sodelovanje

*se Vam iskreno zahvaljujem
in Vas lepo pozdravljam.*

Slovenske Konjice, maj 2009

Damijan Ambrož

1. SPOL (obkrožite)

M

Ž

2. STAROST:

- a) pod 20 let
- b) od 20 do 30 let
- c) od 30 do 40 let
- d) od 40 do 50 let
- e) nad 50 let

3. V PODJETJU PL TRADE STE ZAPOSLENI:

- a) do 5 let
- b) 6–10 let
- c) 11–15 let

- d) 16–20 let
- e) 21–25 let
- f) 26–30 let
- g) 31 let in več

4. VAŠA STOPNJA IZOBRAZBE:

- a) osnovna šola
- b) poklicna šola
- c) srednja šola
- d) višja šola
- e) visoka šola
- f) drugo _____

5. NA LESTVICI OZNAČITE STOPNJO SVOJEGA ZADOVOLJSTVA PRI DELU!

(Navodilo: pri vsaki trditvi obkrožite ustrezno številko med 1 in 5; pri tem 1 pomeni popolno nezadovoljstvo, 2 v veliki meri nezadovoljstvo, 3 srednje zadovoljstvo, 4 zadovoljstvo in 5 pomeni, da ste zelo zadovoljni).

ZADOVOLJEN-A SEM:

a) s svojim delom	1	2	3	4	5	
b) s sodelavci	1	2	3	4	5	
c) z vodstvom	1	2	3	4	5	
d) z osebnim dohodkom	1	2	3	4	5	
e) z delovnimi pogoji	1	2	3	4	5	
f) z možnostjo napredovanja	1	2	3	4	5	
g) s stalnostjo zaposlitve	1	2	3	4	5	
h) z možnostjo izobraževanja		1	2	3	4	5
i) z delovnim časom	1	2	3	4	5	

6. STE ŽE KDAJ ISKALI DRUGO SLUŽBO OZIROMA DRUGO DELOVNO MESTO?

- a) nikoli
- b) redkokdaj
- c) pogosto

7. ZAKAJ OSTAJATE V TEJ SLUŽBI?

- a) zaradi veselja do dela
- b) pripadnosti službi
- c) dobrih medsebojnih odnosov
- d) nimam možnosti najti boljše zaposlitve
- e) drugo _____

8. KAKO LAHKO OPIŠETE SVOJE DELOVNO MESTO?

(Navodilo: pri vsaki trditvi obkrožite ustrezno številko med 1 in 5, pri tem 1 pomeni, da se sploh ne strinjate, 2 pomeni, da se delno strinjate, 3 ne morete se odločiti, 4 delno se strinjate in 5 pomeni, da se popolnoma strinjate).

- | | | | | | |
|----------------------------------|---|---|---|---|---|
| a) zanimivo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b) raznoliko in razgibano | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d) predstavlja strokovni izziv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e) je polno napetosti in stresov | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

9. ALI PRI SEBI OPAZITE SPODAJ NAVEDENE SIMPTOME, KI SO POSLEDICA STRESA? (Navodilo: pri vsaki trditvi obkrožite ustrezno številko med 1 in 5, pri tem naj 1 pomeni, da simptome ne opazite nikoli, 2 redko, 3 včasih, 4 pogosto in 5 pomeni, da simptome opazate zelo pogosto).

a) Imam pogoste glavobole.	1	2	3	4	5
b) Ali ste razdražljivi?	1	2	3	4	5
c) Ali ste pogosto utrujeni?	1	2	3	4	5
d) Težko se koncentriram.	1	2	3	4	5
e) Imate težavo s koncentracijo.	1	2	3	4	5
f) Ste pozabljivi.	1	2	3	4	5
g) Delo me ne motivira.	1	2	3	4	5
h) Počasi in težje sprejemam odločitve.	1	2	3	4	5
i) Za dokončanje nalog rabim še več časa.	1	2	3	4	5

10. KAKO PREMAGUJETE VSAKDANJE STRESNE TRENUTKE PRI SVOJEM DELU? (Pri vsaki trditvi obkrožite številko med 1 in 5, pri tem naj 1 pomeni, da trditev popolnoma ne drži, 2 pomeni, da v veliki meri drži, 3 delno drži, 4 v veliki meri drži in 5 pomeni, da trditev popolnoma drži).

a) Uporabljam sprostitvene tehnike.	1	2	3	4	5	
b) Določim si prednostne naloge.	1	2	3	4	5	
c) Poiščem strokovno pomoč.		1	2	3	4	5
d) Vzamem si odmor.	1	2	3	4	5	
e) Obremenitev vzamem kot izziv.	1	2	3	4	5	

11. ALI JE VAŠE DELO TAKO STRESNO, DA SE POČUTITE IZČRPANI IN NE MORETE VEČ OPRAVLJATI DELOVNIH NALOG? (Obkrožite en odgovor).

- a) zelo pogosto
- b) dokaj pogosto
- c) včasih
- d) zelo redko

e) nikoli

12. ALI VAŠI NADREJENI POSKRBI ZA ZMANJŠANJE STRESA NA DELOVNEM MESTU?

a) ne

b) da (Navedite, kako.) _____

13. KAJ BI IZBOLJŠALI, DA BI BILO DELO MANJ STRESNO?

-
-
-

14. NAŠTEJTE VSAJ TRI NAČINE, KAKO BI BILO VAŠE DELOVNO MESTO MANJ STRESNO?