

VIŠJA STROKOVNA ŠOLA ACADEMIA

DIPLOMSKO DELO:

**PRISOTNOST STRESA V RAČUNOVODSTVU,
TRGOVINI IN PROIZVODNJI**

Kandidatka: METKA MAHORKO

Študentka izrednega študija

Številka indeksa: 61190122426

Program: RAČUNOVODJA

Mentor: Zlatko Mihaljčič

Sp. Polskava, junij 2008

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA

Podpisana METKA MAHORKO, št. indeksa 611190122426, rojena dne 18. 01. 1977, v kraju MARIBOR, sem avtorica diplomskega dela z naslovom PRISOTNOST STRESA V RAČUNOVODSTVU, TRGOVINI IN PROIZVODNJI, ki sem ga napisala pod mentorstvom g. ZLATKA MIHALJČIČA.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predloženo diplomsko delo izključno rezultat mojega dela;
- sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev, ki jih uporabljam v predloženem delu, navedena oz. citirana skladno s pravili Višje strokovne šole Academia;
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del oz. misli kot moje lastne – kaznivo po Zakonu o avtorski in sorodnih pravicah, Ur. l. RS, št. 16/2007), prekršek pa podleže tudi ukrepom VSŠ Academia skladno z njenimi pravili;
- se zavedam posledic, ki jih dokazano plagiatorstvo lahko predstavlja za predloženo nalogo in za moj status na VSŠ Academia;
- po 32A členu ZAPS dovoljujem VSŠ Academia objavo diplomskega dela na spletnem portalu šole.

Kraj in datum:

Podpis študentke:

ZAHVALA

Ob zaključku svojega diplomskega dela se zahvaljujem v prvi vrsti vsem svojim domačim za varstvo ter za vso finančno in moralno podporo v času študija. Prav tako gre zahvala mojemu sinu Domnu za njegovo potrpežljivost in prilagajanje v času moje odsotnosti.

Rada bi se zahvalila še celotnemu kolektivu VŠŠ Academia, za prijaznost in strokovno vodenje, še posebej mentorju mojega diplomskega dela g. Zlatku Mihaljčiču, za njegovo strokovno pomoč in usmerjanje in mag. Mirjani Ivanuša - Bezjak za spodbudo in pomoč pri zadnjih korakih do diplome.

Zahvaljujem se še kolektivu podjetja Davos in še posebej direktorici gospe Boženi Strnad, ki mi je omogočila opravljanje obvezne prakse ter mi skupaj z zaposlenimi pomagala pri spoznavanju računovodstva, me usmerjala in mi svetovala.

Zahvala gre še lektorici Barbari Vinkler, prof. slovenščine, za dosledno lektoriranje diplomskega dela.

POVZETEK

KLJUČNE BESEDE: stres, stresor, mobbing, absentizem, fluktuacija, apatija, stigmatizirati.

RAZLAGA KLJUČNIH BESED:

STRES: odziv organizma na škodljive (zunanje) vplive;

MOBBING: psihično nasilje na delovnem mestu;

ABSENTIZEM: izostajanje (od dela), odsotnost;

FLUKTUACIJA: menjavanje zaposlitve; naraščanje in upadanje količine česa na določenem področju; spreminjanje, gibanje;

APATIJA: stanje apatičnega človeka; brezčutnost, topost.

V svojem diplomskem delu sem raziskala prisotnost stresa na treh, med seboj različnih, delovnih mestih in rezultate ankete med seboj primerjala.

Na prvih straneh sem opredelila pojem stresa, spregovorila o vzrokih za nastanek le-tega, omenila stresorje, predvsem na delovnem mestu, se ustavila še ob pojmu mobbinga, oziroma psihičnega nasilja na delovnem mestu, navedla nekaj statističnih podatkov, povezanih s stresom na delovnem mestu na področju Evropske unije in na kratko opisala še zakonodajo pri nas in v EU na področju omenjene teme.

Diplomsko delo sem nadaljevala z raziskovalnim delom, ki zajema podrobno in natančno analizo opravljene ankete, katere namen je bil ugotoviti prisotnost stresa na treh delovnih področjih: proizvodnja, računovodstvo in trgovina; jih med seboj primerjati in ugotoviti stopnjo prisotnega stresa na že omenjenih področjih.

Rezultati ankete so skozi analizo kazali na prisotnost stresa na vseh treh raziskanih področjih in na koncu dali rezultate, ki jasno kažejo na veliko prisotnost stresa v računovodstvu, nekaj manjšo v proizvodnji in najmanjšo v trgovski stroki.

ABSTRACT

KEY WORDS: stress, stressful factor , mobbing, absenteeism, fluctuation, apathy.

EXPLANATION OF KEYWORDS:

STRESS: response of organism on harmful (externally) impacts;

STRESSFUL FACTOR: every happening in environment, which may set off stressful reaction.

MOBBING: psychically violence at workplace;

ABSENTEEISM: keeping away, (from work), absence;

FLUCTUATION: changing of employment; increasing and decrease of amount of something on certain field; changing, movement;

APATHY: condition apathetic person;

I investigated presence of stress at three of them in my dissertation, between self different workplaces and results of questionnaire between self compared.

I determined concept of stress on first sides, I talked about causes for creation stress, mentioned every happening in environment, which may set off stressful reaction, above all on workplaces, I stopped also next to concept of mobbing, or of psychic violence on workplace, specified some statistical data connected with stress at workplace in EU and briefly described also legislation in Slovenia and in European Union area.

I continued dissertation with research part, which captures detailed and precise analysis finished questionnaire, of which intention was to find presence of stress on three fields of activities: production, accounting and trade; them between self to compare and to find stage of present stress on already mentioned areas.

The results of questionnaire are through analysis indicated presence of stress on all three investigated areas and finally they gave results , which obviously point at extensive presence of stress in accounting, some smaller in production and smallest in commercial field.

KAZALO:

POVZETEK	4
ABSTRACT.....	5
1 UVOD	10
1.1 NAMEN, METODE IN CILJI DELA	10
2 KAJ JE STRES?.....	11
2.1 TRI PLATI STRESA	12
2.2 VSESPLOŠNOST STRESA	13
2.3 KAKO STRES DELUJE	13
3 VZROKI STRESA	14
3.1 STRESORJI	14
3.1.1 Stresorji na delovnem mestu.....	14
3.1.2 Življenjske preizkušnje kot stresor	16
3.1.3 Družina, prijatelji in služba kot vir stresa	16
3.2 VPLIV STRESA NA GOSPODARSTVO IN POSLOVNO USPEŠNOST	16
4 MOBBING ALI PSIHIČNO NASILJE NA DELOVNEM MESTU	18
4.1 OPREDELITEV POJMA	18
4.2 STATISTIČNI PODATKI O RAZŠIRJENOSTI PSIHIČNEGA NASILJA	18
4.3 VZROKI PSIHIČNEGA NASILJA	19
4.4 POSLEDICE ZA ŽRTEV IN DELODAJALCA	20
4.5 KAJ STORITI?	21
4.5.1 Delodajalec	21
4.5.2 Žrtev.....	22
5 POSLEDICE IN STROŠKI STRESA.....	23
5.1 POSLEDICE ZA POSAMEZNIKA	23
5.2 POSLEDICE ZA PODJETJE	24
5.2.1 Stroški za podjetje.....	24
6 STRES NA DELOVNEM MESTU IN EVROPSKA UNIJA.....	26
6.1 STATISTIČNI PODATKI	26
6.2 ZAKONODAJA	26
6.3 DEJAVNIKI ZA PREPREČEVANJE STRESA	28
7 ZNAČILNOSTI DELOVNIH MEST: RAČUNOVODJE, TRGOVCA IN PROIZVODNEGA DELAVCA.....	29
7.1 RAČUNOVODJA	29
7.2 TRGOVEC.....	29
7.3 PROIZVODNI DELAVEC	30
8 ANALIZA ANKETE	31
8.1 REZULTATI ANKETE, OPRAVLJENE V PROIZVODNJI	31
8.2 REZULTATI ANKETE, OPRAVLJENE V RAČUNOVODSTVU	39
8.3 REZULTATI ANKETE, OPRAVLJENE V TRGOVINI	46
8.4 PRIMERJAVA REZULTATOV GLEDE NA POKLIC	53
8.4.1 Stopnja stresa v posameznih strokah	74
9 ZAKLJUČEK.....	77
10 LITERATURA IN VIRI.....	79
10.1 LITERATURA	79
10.2 VIRI.....	79
11 PRILOGE – ANKETNI VPRAŠALNIK.....	81

SEZNAM GRAFOV:

1. Graf 8.1.1: STAROST ANKETIRANCEV/proizvodnja, str. 31;
2. Graf 8.1.2: SPOL ANKETIRANCEV/proizvodnja, str. 32;
3. Graf 8.1.3: DRUŽINSKI STATUS/proizvodnja, str. 32;
4. Graf 8.1.4: ALI SAMI SKRBITE ZA GOSPODINJSTVO/proizvodnja, str. 32;
5. Graf 8.1.5: KJE STANUJETE/proizvodnja, str. 32;
6. Graf 8.1.6: DOMA RAZMIŠLJAM O TEŽAVAH NA DELOVNEM MESTU/proizvodnja, str. 33;
7. Graf 8.1.7: ZMANJŠALA SE MI JE ODPORNOST PROTI BOLEZNIM/proizvodnja, str. 33;
8. Graf 8.1.8: PRI SVOJEM DELU NE ČUTIM VEČ VELIKO ZADOVOLJSTVA/proizvodnja, str. 33;
9. Graf 8.1.9: VČASIH BI SE NAJRAJE SKRILA PRED ZAHTEVAMI, KI JIH MORAM IZPOLNITI/proizvodnja, str. 34;
10. Graf 8.1.10: TEŽKO SPREJEMAM POMEMBNE ODLOČITVE/proizvodnja, str. 34;
11. Graf 8.1.11: UTRUJEN/A SEM TUDI, KO SPIM DOVOLJ/proizvodnja, str. 34;
12. Graf 8.1.12: POGOSTO SE ČUTIM UNIČENEGA/O ZARADI ODGOVORNOSTI PRI DELU/proizvodnja, str. 35;
13. Graf 8.1.13: HITRO SE RAZBURIM ZARADI MALENKOSTI/proizvodnja, str. 35;
14. Graf 8.1.14: ZDI SE MI, DA NISEM TAKO UČINKOVIT/A, KOT BI LAHKO BIL/A/proizvodnja, str. 35;
15. Graf 8.1.15: DELO OPRAVLJAM MANJ KAKOVOSTNO, KOT BI GA LAHKO/proizvodnja, str. 36;
16. Graf 8.1.16: POGOSTO ČUTIM FIZIČNO IN ČUSTVENO IZČRPANOST/proizvodnja, str. 36;
17. Graf 8.1.17: JEM VEČ OZ. MANJ KOT OBIČAJNO/POPIJEM VEČ KAVE ALI PRAVEGA ČAJA/POKADIM VEČ CIGARET/POPIJEM VEČ ALKOHOLA, DA BI LAŽJE DELAL/A/proizvodnja, str. 37;
18. Graf 8.1.18: TEŽAVE ALI ČUSTVA DRUGIH ME NE GANEJO VEČ/proizvodnja, str. 37;
19. Graf 8.1.19: MOJA KOMUNIKACIJA Z NADREJENIMI, SODELAVCI, PRIJATELJI ALI DRUŽINO JE NAPETA/proizvodnja, str. 37;
20. Graf 8.1.20: POZABLJIV/A SEM, TEŽKO SE ZBEREM/proizvodnja, str. 38;
21. Graf 8.1.21: HITRO SE ZAČNEM DOLGOČASITI/proizvodnja, str. 38;
22. Graf 8.1.22: V SLUŽBO HODIM LE ŠE ZARADI PLAČE/proizvodnja, str. 38;
23. Graf 8.2.1: STAROST ANKETIRANCEV/računovodstvo, str. 39;
24. Graf 8.2.2: SPOL ANKETIRANCEV/računovodstvo, str. 39;
25. Graf 8.2.3: DRUŽINSKI STATUS/računovodstvo, str. 39;
26. Graf 8.2.4: ALI SAMI SKRBITE ZA GOSPODINJSTVO/računovodstvo, str. 40;
27. Graf 8.2.5: KJE STANUJETE/računovodstvo, str. 40;
28. Graf 8.2.6: DOMA RAZMIŠLJAM O TEŽAVAH NA DELOVNEM MESTU/računovodstvo, str. 40;
29. Graf 8.2.7: ZMANJŠALA SE MI JE ODPORNOST PROTI BOLEZNIM/računovodstvo, str. 41;
30. Graf 8.2.8: PRI SVOJEM DELU NE ČUTIM VEČ VELIKO ZADOVOLJSTVA/računovodstvo, str. 41;

31. Graf 8.2.9: VČASIH BI SE NAJRAJE SKRIL/A PRED ZAHTEVAMI, KI JIH MORAM IZPOLNITI/računovodstvo, str. 41;
32. Graf 8.2.10: TEŽKO SPREJEMAM POMEMBNE ODLOČITVE/računovodstvo, str. 42;
33. Graf 8.2.11: UTRUJEN/A SEM TUDI, KO SPIM DOVOLJ/računovodstvo, str. 42;
34. Graf 8.2.12: POGOSTO SE ČUTIM UNIČENEGA/O ZARADI ODGOVORNOSTI PRI DELU/računovodstvo, str. 42;
35. Graf 8.2.13: HITRO SE RAZBURIM ZARADI MALENKOSTI/računovodstvo, str. 43;
36. Graf 8.2.14: ZDI SE MI, DA NISEM TAKO UČINKOVIT/A, KOT BI LAHKO BIL/A/računovodstvo, str. 43;
37. Graf 8.2.15: DELO OPRAVLJAM MANJ KAKOVOSTNO, KOT BI GA LAHKO/računovodstvo, str. 43;
38. Graf 8.2.16: POGOSTO ČUTIM FIZIČNO IN ČUSTVENO IZČRPANOST/računovodstvo, str. 44;
39. Graf 8.2.17: JEM VEČ OZ. MANJ KOT OBIČAJNO/POPIJEM VEČ KAVE ALI PRAVEGA ČAJA/POKADIM VEČ CIGARET/POPIJEM VEČ ALKOHOLA, DA BI LAŽJE DELAL/A/računovodstvo, str. 44;
40. Graf 8.2.18: TEŽAVE ALI ČUSTVA DRUGIH ME NE GANEJO VEČ/računovodstvo, str. 44;
41. Graf 8.2.19: MOJA KOMUNIKACIJA Z NADREJENIMI, SODELAVCI, PRIJATELJI ALI DRUŽINO JE NAPETA/računovodstvo, str. 45;
42. Graf 8.2.20: POZABLJIV/A SEM, TEŽKO SE ZBEREM/računovodstvo, str. 45;
43. Graf 8.2.21: HITRO SE ZAČNEM DOLGOČASITI/računovodstvo, str. 45;
44. Graf 8.2.22: V SLUŽBO HODIM LE ŠE ZARADI PLAČE/računovodstvo, str. 46;
45. Graf 8.3.1: STAROST ANKETIRANCEV/trgovina, str. 46;
46. Graf 8.3.2: SPOL ANKETIRANCEV/trgovina, str. 47;
47. Graf 8.3.3: DRUŽINSKI STATUS/trgovina, str. 47;
48. Graf 8.3.4: ALI SAMI SKRBITE ZA GOSPODINJSTVO/trgovina, str. 47;
49. Graf 8.3.5: KJE STANUJETE/trgovina, str. 47;
50. Graf 8.3.6: DOMA RAZMIŠLJAM O TEŽAVAH NA DELOVNEM MESTU/trgovina, str. 48;
51. Graf 8.3.7: ZMANJŠALA SE MI JE ODPORNOST PROTI BOLEZNIM/ trgovina, str. 48;
52. Graf 8.3.8: PRI SVOJEM DELU NE ČUTIM VEČ VELIKO ZADOVOLJSTVA/trgovina, str. 48;
53. Graf 8.3.9: VČASIH BI SE NAJRAJE SKRIL/A PRED ZAHTEVAMI, KI JIH MORAM IZPOLNITI/trgovina, str. 49;
54. Graf 8.3.10: TEŽKO SPREJEMAM POMEMBNE ODLOČITEV/trgovina, str. 49;
55. Graf 8.3.11: UTRUJEN/A SEM TUDI, KO SPIM DOVOLJ/trgovina, str. 49;
56. Graf 8.3.12: POGOSTO SE ČUTIM UNIČENEGA/O ZARADI ODGOVORNOSTI PRI DELU/trgovina, str. 50;
57. Graf 8.3.13: HITRO SE RAZBURIM ZARADI MALENKOSTI/trgovina, str. 50;
58. Graf 8.3.14: ZDI SE MI, DA NISEM TAKO UČINKOVIT/A, KOT BI LAHKO BIL/.A/trgovina, str. 50;
59. Graf 8.3.15: DELO OPRAVLJAM MANJ KAKOVOSTNO, KOT BI GA LAHKO/trgovina, str. 51;
60. Graf 8.3.16: POGOSTO ČUTIM FIZIČNO IN ČUSTVENO IZČRPANOST/trgovina, str. 51;

61. Graf 8.3.17: JEM VEČ OZ. MANJ KOT OBIČAJNO/POPIJEM VEČ KAVE ALI PRAVEGA ČAJA/POKADIM VEČ CIGARET/POPIJEM VEČ ALKOHOLA, DA BI LAŽJE DELAL/A/trgovina, str. 51;
62. Graf 8.3.18: TEŽAVE ALI ČUSTVA DRUGIH ME NE GANEJO VEČ/trgovina, str. 52;
63. Graf 8.3.19: MOJA KOMUNIKACIJA Z NADREJENIMI, SODELAVCI, PRIJATELJI ALI DRUŽINO JE NAPETA/trgovina, str. 52;
64. Graf 8.3.20: POZABLJIV/A SEM, TEŽKO SE ZBEREM/trgovina, str. 52;
65. Graf 8.3.21: HITRO SE ZAČNEM DOLGOČASITI/trgovina, str. 53;
66. Graf 8.3.22: V SLUŽBO HODIM LE ŠE ZARADI PLAČE/trgovina, str. 53;
67. Graf 8.4.1: STAROST ANKETIRANCEV/primerjava, str. 54;
68. Graf 8.4.2: SPOL ANKETIRANCEV/primerjava, str. 55;
69. Graf 8.4.3: DRUŽINSKI STATUS/primerjava, str. 56;
70. Graf 8.4.4: ALI SAMI SKRBITE ZA GOSPODINSTVO/primerjava, str. 56;
71. Graf 8.4.5: KJE STANUJETE/primerjava, str. 57;
72. Graf 8.4.6: DOMA RAZMIŠLJAM O TEŽAVAH NA DELOVNEM MESTU/primerjava, str. 58;
73. Graf 8.4.7: ZMANJŠALA SE MI JE ODPORNOST PROTI BOLEZNIM/primerjava, str. 59;
74. Graf 8.4.8: PRI SVOJEM DELU NE ČUTIM VEČ VELIKO ZADOVOLJSTVA/primerjava, str. 60;
75. Graf 8.4.9: VČASIH BI SE NAJRAJE SKRIL/A PRED ZAHTEVAMI, KI JIH MORAM IZPOLNITI/primerjava, str. 61;
76. Graf 8.4.10: TEŽKO SPREJEMAM POMEMBNE ODLOČITEV/primerjava, str. 62;
77. Graf 8.4.11: UTRUJEN/A SEM TUDI, KO SPIM DOVOLJ/primerjava, str. 63;
78. Graf 8.4.12: POGOSTO SE ČUTIM UNIČENEGA/O ZARADI ODGOVORNOSTI PRI DELU/primerjava, str. 64;
79. Graf 8.4.13: HITRO SE RAZBURIM ZARADI MALENKOSTI/primerjava, str. 65;
80. Graf 8.4.14: ZDI SE MI, DA NISEM TAKO UČINKOVIT/A, KOT BI LAHKO BIL/A/primerjava, str. 66;
81. Graf 8.4.15: DELO OPRAVLJAM MANJ KAKOVOSTNO, KOT BI GA LAHKO/primerjava, str. 67;
82. Graf 8.4.16: POGOSTO ČUTIM FIZIČNO IN ČUSTVENO IZČRPANOST/primerjava, str. 68;
83. Graf 8.4.17: JEM VEČ OZ. MANJ KOT OBIČAJNO/POPIJEM VEČ KAVE ALI PRAVEGA ČAJA/POKADIM VEČ CIGARET/POPIJEM VEČ ALKOHOLA, DA BI LAŽJE DELAL/A/primerjava, str. 69;
84. Graf 8.4.18: TEŽAVE ALI ČUSTVA DRUGIH ME NE GANEJO VEČ/primerjava, str. 70;
85. Graf 8.4.19: MOJA KOMUNIKACIJA Z NADREJENIMI, SODELAVCI, PRIJATELJI ALI DRUŽINO JE NAPETA/primerjava, str. 71;
86. Graf 8.4.20: POZABLJIV/A SEM, TEŽKO SE ZBEREM/primerjava, str. 72;
87. Graf 8.4.21: HITRO SE ZAČNEM DOLGOČASITI/primerjava, str. 73;
88. Graf 8.4.22: V SLUŽBO HODIM LE ŠE ZARADI PLAČE/primerjava, str. 74;
89. Graf 8.4.1.A: DELEŽ ODGOVOROV A, str. 75;
90. Graf 8.4.1.B: DELEŽ ODGOVOROV B, str. 75;
91. Graf 8.4.1.C: DELEŽ ODGOVOROV C, str. 75;
92. Graf 8.4.1.BC: DELEŽ ODGOVOROV B IN C, str. 76.

1 UVOD

Naj začnem z mislijo Johanna Wolfganga von Goetheja, ki se glasi: *»Želje in ljubezen so krila za velika dela.«*

Leto je naokrog in prva generacija študentov programa Računovodja končuje svoje izobraževanje, zato je prišel čas, da resno razmislim o svojem diplomskem delu. Ker nam je gospa Sonja Kuhar predlagala, da naj se kdo loti še kakšne ne strogo računovodske teme, sem dobila idejo o tematiki moje diplome. Odločila sem se, da bo naslov mojega diplomskega dela Prisotnost stresa v računovodstvu, trgovini in proizvodnji, kar je po eni strani povezano z računovodstvom, vendar ni neposredno računovodska tema. Ker je odločitev padla in bila tudi potrjena, sem se dela lotila in v tem diplomskem delu želim predstaviti stres, še posebej stres na delovnem mestu. Na prvih straneh bom spregovorila nekaj o stresu, njegovih vrstah, plasteh in pristopih na splošno, tako da si lahko vsak, ki bo vzel v roke moje diplomsko delo, ustvari jasno sliko, kaj se pod tem pojmom sploh skriva. V nadaljevanju se bom lotila opredelitve pojma stres, spregovorila pa bom še o njegovih vzrokih in posledicah ter opravila anketo o stopnji stresa in jo analizirala.

1.1 Namen, metode in cilji dela

Cilj in namen mojega dela je, da skozi anketo in njeno temeljito analizo pridem do podatkov o prisotnosti ali neprisotnosti pozitivnega ali negativnega stresa na delovnem mestu, pri čemer bom uporabila metodo opisovanja ali deskriptivno metodo ter metodo primerjave za različna delovna mesta in ob enem ugotovila tudi stopnjo morebitnega prisotnega stresa na teh delovnih mestih. Izbrala sem tri področja: računovodstvo, trgovsko dejavnost in proizvodnjo.

Z analizo ankete, ki jo bom opravila, želim pridobiti podatke o stopnji stresa na zgoraj omenjenih področjih in ugotoviti najbolj in najmanj stresno delo ter opraviti primerjavo med njimi.

Diplomsko delo naj bi bil rezultat omenjenih ugotovitev in bi podajala jasno sliko glede na cilj dela.

2 KAJ JE STRES?

Beseda stres prihaja iz anglosaksonskega sveta. Včasih so jo uporabljali v fiziki za označevanje mehanskega napora. Kadar smo pod stresom, rečemo tudi »napet sem« ali »razneslo mi bo glavo«. V mehaniki mora biti napetost le občasna in pod določeno mejo, da ne nastane škoda (Newhouse P., 2000, str. 11).

Stres je opredeljen kot neskladje med dojemanjem zahtev na eni strani in sposobnosti za obvladovanje zahtev na drugi strani. Razmerje med dojemanjem zahtev in oceno sposobnosti za kljubovanje pritiskom odločilno vpliva na doživljanje stresa – škodljivega in prijaznega (Looker T., Gregson O., 1993, str. 31).

ŠKODLJIVI STRES

Imenujemo ga tudi stiska ali negativen stres. Če takemu stresu pustimo prosto pot, lahko povzroči upad učinkovitosti, zmogljivosti in nastanek bolezni. Je tudi vzrok glavobolov, prebavnih motenj, pogostih prehladov, bolečin v vratu in hrbtu ter skaljenih medčloveških odnosov. Gospodarstvo občuti zahrbtno delovanje škodljivega stresa kot povečano odsotnost z dela, izgubo proizvodnje, zmanjšano produktivnost, nezgode na delovnem mestu, upad ustvarjalnosti in pomanjkanje svežih idej. Posledica škodljivega stresa so lahko bolezni ali celo smrt kot posledica srčnega infarkta, raka, depresije ali živčnega zloma (Looker T., Gregson O., 1993, str. 30).

PRIJAZNI STRES

Nekateri ljudje občutijo stres tudi kot nekaj prijetnega, kot spodbudo in navdušujočo občutje. Kadar nas prevzame dobra plat stresa, si želimo novih izzivov in zanimivih nalog, zastavljene cilje zlahka dosegamo in tekmovanje se prelevi v pravo veselje.

Stres je individualna izkušnja, saj kar je za nekoga prijetno in pozitivno, je za drugega škodljivo, negativno in uničujoče (Looker T., Gregson O., 1993, str. 30–31).

Stres sam po sebi ni nekaj negativnega. Za življenje je nujen skoraj tako kot zrak za dihanje. Ustvarja energijo in življenjsko moč ter povečuje telesno pripravljenost. Telo zaradi stresnih hormonov adrenalina in noradrenalina mobilizira rezerve, ki so potrebne za vsako dejavnost. Stres poveča telesne in duševne zmogljivosti, pa tudi zmožnost koncentracije. Primerna količina tudi negativnega stresa ne škoduje niti telesu niti psihi, saj se lahko nanj do določene meje privadita. Vse, kar pa to mejo presega, pa je že nevarno, še

zlasti, če sprostitve ni več mogoča. Stopnja stresa, ki ga posameznik prenese, je odvisna od vsakega posebej (Wagner H., 2003, str. 74).

Prave temelje je v teoriji stresa v tridesetih letih postavil Selye, ki je stres leta 1936 prvi opisal in poimenoval (Rakovec - Felser, 1991, str. 47). Opredelil ga je kot program telesnega prilagajanja novim okoliščinam, kot stereotipni in nespecifičen odgovor na dražljaje, ki motijo osebno ravnovesje (Božič, 2003, str. 17).

Stres je univerzalen fenomen, ki ga opredeljuje množica definicij, v katerih je možno najti dva osnovna poudarka:

- stres v večini primerov povzroča nekdo ali nekaj zunaj človekovega organizma;
- posledice stresa so notranje, psihološke in fiziološke narave, opisane kot napetost ali napor.

Lahko ga opredelimo kot doživetje psihosocialne narave, ki ima za posledico psihično trpljenje in neprijetne, za organizem ogrožajoče fiziološke procese (Selič, 1999, str. 53–54).

Stres je reakcija organizma na dražljaje iz okolja. Je stanje napetosti organizma, v katerem se sproži obramba, pri čemer se organizem sooči z ogrožajočo situacijo. Temu sledi nespecifična reakcija organizma, ki pripelje do obrambe ali možnega upora (Luban - Plozza, Pozza, 1994, str. 12).

Stres lahko povzroči tudi situacija, ki sama po sebi ni stresna (Cane, 1996, str. 257).

Delovni stres je čustvena, kognitivna, vedenjska in fiziološka reakcija na sovražne in škodljive dejavnike delovnih nalog, organizacije dela in delovnega okolja. Zanje so značilni razburjenje, vznemirjenost in občutki neobvladovanja situacije. Delovni stres lahko spremeni vedenje ter poslabša kvaliteto življenja in zdravja posameznika (Diamantopoulous, 2002, str. 3).

2.1 Tri plati stresa

➤ DOBRA

Pojavi se prijetno vznemirjenje, navdušenost, spodbuda, ustvarjalnost, uspešnost, doseganje zastavljenih ciljev in večja produktivnost.

➤ SLABA

Nastopi zdolgočasnost, nezadovoljstvo, zaskrbljenost, napetost, neučinkovitost, manjša produktivnost, neuspešnost, glavobol, prebavne motnje, prehlad, klavrnost in skaljeni odnosi z ljudmi in podobno.

➤ GRDA

Pojavijo se lahko tudi zelo resne in tudi usodne stvari, kot so čir, srčni infarkt, rak, tesnoba, depresija, živčni zlom ali celo samomor (Looker T., Gregson O., 1993, str. 9–10).

2.2 Vsesplošnost stresa

Stres je univerzalen po dveh plateh:

- živimo v obdobju, ko se vse zelo hitro premika in spreminja. To od nas zahteva več prilagodljivosti in sprememb kot prej;
- neprimeren način življenja zmanjšuje naše sposobnosti za spopadanje s stresom.

Vedno večje število stresnih situacij in manjša odpornost tvorita začarani krog, ki pojasnjuje univerzalnost stresa. Večina ljudi, ki živi v stanju nenehnega stresa, se zateče po pomoč k poživilom, nato pa zapade v strah in depresijo. Sledi lahko kakšna civilizacijska bolezen.

Dejstvo je, da je stres močan katalizator, pospeševalec bolezni, ki ne ubija, povzroča pa željo po smrti in je pogosto vzrok za samomore (Newhouse P., 2000, str. 13).

Kar hitro se da ugotoviti, da je stres prisoten na vseh ravneh življenja, med vsemi sloji prebivalstva, ne glede na starost, delo in na položaj v družbi posameznika.

2.3 Kako stres deluje

Kadar se organizem znajde v stresni situaciji, živčni sistem prenese informacijo možganom, ki nadzirajo delovanje organizma in razvoj različnih sposobnosti, kar sproži reakcijo in v nekaj desetinkah sekunde informacija obide cel organizem in mišice se napnejo in telo je pripravljeno na obrambo.

Vse skupaj je seveda povezano z živčnim sistemom. Če smo kar naprej živčni, živčni sistem izgubi ravnovesje, kar vodi v živčno depresijo, povzroča strah, nervozo in nespečnost. Stres je eden glavnih dejavnikov, ki obremenjujejo živce (Newhouse P., 2000, str. 33–34; Wagner H., 2003, str. 74).

3 VZROKI STRESA

Vse, kar v življenju doživljamo, lahko povzroči vsaj delček škodljivega stresa, saj je stres posledica dožemanja in doživljanja pojavov, ki nas spremljajo v našem okolju. Način, kako takšne »stresne« pojave doživljamo, je odvisen od naših nazorov in prepričanj. Stres večinoma nastaja v naših glavah, čeprav obstajajo tudi okoliščine, ki so neodvisne od naše presoje in se štejejo med objektivne vzroke stresa. Sem spadajo hude življenjske preizkušnje, ki se jim ni mogoče izogniti.

Najpogostejše stresne okoliščine nastajajo v odnosih z ljudmi, še posebej na delovnem mestu in doma, pri čemer naj omenim, da se stres v službi in doma ne sešteva, ampak vsaj pomnoži (Looker, Gregson, 1993, str. 89).

3.1 Stresorji

Stresor je vsako dogajanje v okolju, ki lahko sproži stresno reakcijo. Od vsakega posameznika pa je odvisno, ali bo nek dogodek prerasel v stresor ali ne.

Za večino ljudi so vir stresa nove in neznane razmere, ker z njimi nimajo preteklih izkušenj. Stopnja in vrsta stresa, ki ga sprožijo, je odvisna od posameznikovega dožemanja stvari ali situacije oziroma dogodka.

Vire oziroma vzroke delovnega stresa lahko razdelimo na tri kategorije:

- **individualne** (individualni stresorji so sestavljeni iz osebnostnih značilnosti posameznika, njegovih prednosti in slabosti ter zmožnosti, da se spopade s situacijo, ki mu predstavlja grožnjo);
- **organizacijske** (vzrok za organizacijske stresorje so organizacijske značilnosti);
- **družbene** (družbeni stresorji nastanejo zaradi ekonomskih, političnih, socialnih in tehnoloških sprememb) (Rollinson, Broadfield, Edwards, 1998, str. 267–269).

3.1.1 Stresorji na delovnem mestu

Leta 2000 je bila v državah EU izvedena anketa, katere rezultat naj bi bili podatki o stresorjih na delovnem mestu. Stresorji po mnenju anketirancev so:

- časovni pritiski in (pre)hiter tempo dela z neodložljivimi termin – leta 2000 je v državah Evropske unije več kot 58 % zaposlenih delalo več kot 60 % delovnega časa v pospešenem tempu ali/in pod časovnim pritiskom;

- slaba organizacija dela, pomanjkljive informacije, nepoznavanje svoje vloge in odgovornosti na delovnem mestu – podpora pri kolegih in nadrejenih je imelo manj kot 11 % anketiranih;
- nezmožnost organizacije svojega dela ali vpliva na spremembo dela – več kot 30 % zaposlenih (najpogosteje v storitvenih dejavnostih – npr. delo s strankami) nima možnosti vplivati na potek in organizacijo svojega dela;
- fizične obremenitve in prostorska omejenost – v EU je leta 2000 več kot 45 % zaposlenih opravljalo svoje delo v prisilnih državah (najpogosteje prizadeta vrat in križ). Teža posameznih predmetov sicer ni bila tako velika kot skupno breme, ki so ga delavci na dan prenesli oz. pretovorili;
- monotonija, preprostost in število enoličnih (enostranskih) gibov, ki jih opravijo delavci za tekočim trakom, tipkovnico ali na blagajni;
- nočno delo, delo s strankami in izolirano delo brez sodelovanja sodelavcev in nadrejenih;
- napake in spodrsaljki niso dovoljeni in so kaznovani – pritisk, opraviti delo brezhibno, natančno, v skladu z navodili, po standardnih postopkih in v dogovorjenem času, povzroča dodatno obremenitev in s tem stres.

Dolgoročno takšna situacija vpliva na posameznikovo zdravje in zmogljivosti. Stres poslabša naše počutje in čez čas lahko zbolimo. Negativno vpliva na našo delovno sposobnost in produktivnost, ki sta zaradi daljšega delovanja stresa manjši.

V zadnjih letih se telesne in psihične obremenitve pri delu spreminjajo – vedno več je psihičnih obremenitev. Specialne oblike stresa na delovnem mestu so t. i. **mobbing** ali grožnje nadrejenih zaposlenim delavcem, o čemer bom govorila v nadaljevanju. Vedno več je nasilja (spolno nadlegovanje, telesno nasilje in psihični pritisk), vse več je nesreč in kriznih situacij, nesreč s telesnimi poškodbami in posledičnimi psihičnimi težavami.

Stresna ogroženost je velika, kadar delovna situacija zahteva naslednje pogoje: veliko dela – preveč dela, nizko zahtevna dela pri visoki poklicni kvalifikaciji, malo samostojnosti pri izvajanju delovnih operacij, malo podpore kolegov in sodelavcev oziroma nadrejenih in oporečni delovni pogoji (<http://www.lek.si/slo/skrb-za-zdravje/stres/delovno-mesto/>, 03. 07. 2007).

3.1.2 Življenjske preizkušnje kot stresor

Nekaterim stresorjem se v življenju preprosto ni mogoče izogniti. Pogosto jim pravimo življenjske preizkušnje, ki spremljajo različna življenjska obdobja: bolezen, nesreče v družini ...

Nastopijo lahko tudi različne krize, kot so nesoglasja v zakonu, finančne težave, skrb za otroke ali problemi pri delu. Prav tako se je treba prilagoditi raznim spremembam v življenju, na kar vpliva tudi naš stresni mehanizem in se na dogodke odziva. Obenem pa nam pomaga, da bi se bolje znašli in obvladali novonastale razmere.

V glavnem pa velja, da je najtežje prenesti več zaporednih hudih udarcev v zelo kratkem času, iz česar sledi, da takšna situacija oslabi prilagoditve sposobnosti in lahko načne tudi zdravje (Looker T, Gregson O, 1993, str. 101–102).

3.1.3 Družina, prijatelji in služba kot vir stresa

Družina prijatelji in služba sestavljajo naš vsakdanjik, saj tretjino življenja prebijemo na delu, drugo prespimo, tretjo pa preživimo s prijatelji in družino.

Večina ljudi najbolj stresno doživlja odnose z ljudmi. Delovno mesto je pogosto pravo žarišče škodljivega stresa, ki ga povzroča splet številnih dejavnikov:

- preobremenjenost,
- nenehno pomanjkanje časa zaradi prekratkih rokov,
- nezadovoljstvo zaradi pomanjkanja priložnosti za izkaz samega sebe,
- nejasna vloga in pomen delovnega mesta,
- spreminjanje delovnih metod,
- slaba obveščenost.

Zavedanje stresa je prvi korak k učinkovitemu obvladovanju le-tega. Prav tako za škodljivi stres ne smemo vedno kriviti le druge, saj bi si ljudje lahko sami stopnjo le-tega znižali, če si ne bi postavljali nemogočih ciljev ali prekratkih rokov za njihovo dosego (Looker T., Gregson O., 1993, str. 103–104).

3.2 Vpliv stresa na gospodarstvo in poslovno uspešnost

Stres vpliva tudi na gospodarstvo, trgovino in druge bolj izpostavljene poklice. Dolgotrajni izostanki z dela zaradi bolezni, ki so povezane s stresom, predčasne upokojitve uslužbencev, ker se ne morejo več spoprijemati z zahtevami ali celo prezgodnje smrti, povzročajo v gospodarstvu velike izgube.

Zaradi škodljivega stresa smo tudi bolj nagnjeni k nezgodam.

Največje bogastvo podjetja so uslužbenci in bilanca podjetja odseva tako rekoč njihovo telesno in duševno zdravje, blagostanje in zavzetost za delovno storilnost.

Vedno več podjetij izvaja izobraževalne programe o obvladovanju stresa in uslužbence spodbujajo k udeležbi, saj se zavedajo, da so zdravi in zadovoljni ljudje pogoj za uspešno poslovanje (Looker T., Gregson O., 1993, str. 87–88).

4 MOBBING ALI PSIHIČNO NASILJE NA DELOVNEM MESTU

4.1 Opredelitev pojma

Pojav, ki prizadene vse več delavcev, v različnih kulturah poimenujemo z različnimi izrazi ("mobbing", "bullying", teroriziranje, viktimiziranje, trpinčenje, šikaniranje), za vsemi pa se skriva podoben pomen: sistematično slabo ravnanje s podrejenimi, sodelavci ali nadrejenimi, ki lahko, če se ponavlja ali poteka kontinuirano, povzroči žrtvam resne socialne, psihične in telesne zdravstvene težave.

Prvi je "mobbing" definiral švedski raziskovalec nemškega rodu Heinz Leymann: »"Mobbing" v delovnem okolju vključuje sovražno in neetično komunikacijo enega ali več posameznikov, sistematično in najpogosteje usmerjeno proti enemu posamezniku, ki je zaradi "mobbinga" porinjen v položaj nemoči, kjer nima zaščite in kjer tudi ostaja zaradi kontinuiranih dejanj "mobbinga". Ta dejanja se pojavljajo zelo pogosto, najmanj enkrat tedensko in v daljšem časovnem obdobju, najmanj šest mesecev«. Gre torej za dolgotrajno izpostavljenost negativnemu in agresivnemu vedenju primarno psihične narave.

Leymann je opredelil kar 45 različnih dejanj, značilnih za psihično nasilje, ki jih lahko razdelimo v pet skupin:

- **z delom povezana dejanja**, ki lahko vključujejo spreminjanje žrtvinih delovnih nalog na negativen način ali oviranje žrtve pri izpolnjevanju teh nalog;
- **socialna izolacija**, ki lahko vključuje prekinitev komunikacij z določeno osebo ali izločitev posameznika iz družabnih dogodkov v organizaciji;
- **osebni napadi** ali napadi na posameznikovo zasebno življenje z zasmehovanjem, žaljivimi opazkami ter podobnim;
- **verbalne grožnje** ter kritiziranje, vpitje ali sramotenje v javnosti;
- **širjenje govoric** (<http://www.cilizadelo.si/default-30510.html>, 03. 07. 2007).

4.2 Statistični podatki o razširjenosti psihičnega nasilja

Podatkov o razširjenosti psihičnega nasilja v Sloveniji še nimamo. Številne raziskave pa kažejo, da je v Evropi od 1 do 4 odstotkov zaposlenih žrtev resnih dejanj psihičnega

nasilja, od 8 do 10 odstotkov pa je občasnih žrtev. Poleg tega se od 10 do 20 odstotkov ali celo več zaposlenih sooča z negativnimi socialnimi vedenji, ki jih po definiciji ne moremo uvrstiti med psihično nasilje, vendar so močan dejavnik stresa. V celotni delovni dobi pa je psihično nasilje doživljala četrтина Švedov in kar polovica Britancev.

V večini držav se psihično nasilje pogosteje pojavlja v javnem kot v zasebnem sektorju. Ženske so pogosteje žrtve, moški pa pogosteje povzročitelji. Psihično nasilje se pojavlja na vseh organizacijskih ravneh, med povzročitelji so tako nadrejeni kot sodelavci. Pogosto je povzročiteljev več, v tem primeru psihično nasilje tudi dlje traja. Večje raziskave na Švedskem in Norveškem so pokazale, da psihično nasilje v povprečju traja od 15 do 18 mesecev.

Med žrtvami psihičnega nasilja so enakomerno porazdeljeni zaposleni z različnim statusom, tako delavci kot vse ravni menedžmenta, podatki o statusu povzročiteljev kažejo drugačno sliko. V Leymannovi raziskavi na Švedskem je bilo le za odtenek več povzročiteljev psihičnega nasilja med kolegi kot med nadrejenimi. Podobni podatki veljajo tudi za ostale skandinavske študije, pri čemer je treba dodati, da so med povzročitelji tudi podrejeni, a je to število zelo majhno. Drugače je v Združenem kraljestvu, kjer je med povzročitelji kar okoli 80 odstotkov menedžerjev.

Med dejanji psihičnega nasilja prevladujejo: organizacijski ukrepi, ki vplivajo na posameznikove delovne naloge in pristojnosti, poniževanje, socialna izolacija, napadi na zasebnost, verbalno nasilje in razširjanje govoric ter nenehno spreminjanje nalog s ciljem kaznovanja posameznika (<http://www.cilizadelo.si/default-30510.html>, 03. 07. 2007).

4.3 Vzroki psihičnega nasilja

V začetku devetdesetih je bil pojav psihičnega nasilja razumljen predvsem kot eden od socialnih povzročiteljev stresa v organizaciji. Toda strokovnjaki opozarjajo, da "običajni" povzročitelji stresa skoraj praviloma prizadenejo vse zaposlene v neki organizacijski enoti, medtem ko je za psihično nasilje značilno, da je usmerjeno le v določene posameznike, ki lahko utrpijo resne posledice za zdravje, medtem ko povzročitelji, opazovalci in nevtralni očitvidci sploh niso prizadeti. Glavna značilnost psihičnega nasilja je tako izločitev in stigmatiziranje posameznika.

Nekateri strokovnjaki trdijo, da je agresivno vedenje močno zakoreninjeno v povzročiteljih psihičnega nasilja samih in da so med njimi predvsem psihopatski menedžerji. Raziskave pa bolj kažejo na to, da se psihično nasilje dogaja v organizacijskih kulturah, ki dopuščajo ali celo nagrajujejo takšno vedenje ter spodbujajo avtoritaren način vodenja. Psihično nasilje je pogosto nadaljevanje in stopnjevanje nerešenega konflikta. Reševanje konfliktnih situacij in problemov v organizacijah lahko tako vidimo tudi v luči preprečevanja psihičnega nasilja ali vsaj zmanjševanja njegovih negativnih posledic.

Ugodno okolje za pojav psihičnega nasilja ustvarjajo tudi številni drugi organizacijski dejavniki: nejasne zahteve in pričakovanja glede posameznih vlog oz. delovnih mest, nekooperativno delovno okolje in nejasni medsebojni odnosi, šibki organizacijski tokovi, predvsem komunikacijski, slaba seznanjenost s pravili, pravicami in dolžnostmi, dolgotrajno neetično delovanje organizacije in dvomljive strategije, prikrivanje določenih dejanj in zanikanje konfliktov, medsebojno nezaupanje, neodkrito komuniciranje itd. (<http://www.cilizadelo.si/default-30510.html>, 03. 07. 2007).

4.4 Posledice za žrtev in delodajalca

Psihično nasilje lahko povzroči žrtvam hude zdravstvene težave, tako psihične in vedenjske kot tudi telesne, na primer: depresija ali anksiozne motnje, nespečnost, razdražljivost, visok krvni tlak, glavobol, bolečine v trebuhu, sklepih in mišicah, srčno-žilne bolezni, motnje hranjenja itd. Žrtve vse težje opravljajo svoje delo in se zapirajo vase, postajajo vse manj samozavestne, sramujejo se svojega položaja in jih je strah, vse to pa negativno vpliva tako na odnose v službi kot tudi v družini in v krogu prijateljev.

Psihično nasilje lahko pogosto načne ekonomsko stabilnost žrtve in njene družine, če pride do dolgotrajne bolniške odsotnosti, odpovedi delovnega razmerja ali zamenjave službe.

Negativne posledice psihičnega nasilja pa seveda nosi tudi delodajalec, ki ima stroške zaradi slabše učinkovitosti pri delu, slabih delovnih odnosov, negativnega ugleda v javnosti, bolniške odsotnosti, povečane fluktuacije zaposlenih, usposabljanja novih delavcev itd.

Izgublja pa tudi družba nasploh, saj žrtev psihičnega nasilja slabše opravlja svoje naloge tako v službi kot zunaj nje, je pogosto na bolniškem dopustu ali postane celo trajno

nesposobna za delo in se invalidsko upokoji, potrebuje pogosto ali celo stalno zdravljenje (<http://www.cilizadelo.si/default-30510.html>, 03. 07. 2007).

4.5 Kaj storiti?

4.5.1 Delodajalec

Za preprečevanje in obvladovanje psihičnega nasilja mora organizacija sprejeti politiko, ki se mora začeti z izjavo o zavezi k reševanju problematike. Politika mora jasno opredeliti glavna načela, na primer: da organizacija psihičnega nasilja ne bo dopuščala, da je psihično nasilje organizacijski problem in ga je mogoče reševati, da ima vsak zaposlen pravico do spoštljivega odnosa itd. Nadalje mora politika vsebovati definicijo psihičnega nasilja, po možnosti tudi listo dejanj, ki jih štejemo pod psihično nasilje. Sledi opredelitev dolžnosti menedžerjev in predstavnikov sindikatov v zvezi z reševanjem primerov psihičnega nasilja, hkrati pa je treba usposobiti tudi kontaktne osebe, na katere se lahko obrnejo žrtve, če svojega problema ne želijo deliti z vodjem ali sindikalnim zaupnikom. Določiti je treba postopek prijave psihičnega nasilja in reševanja ter nudenja pomoči žrtvam. O politiki morajo biti dobro obveščeni vsi zaposleni, pomembno pa je tudi nenehno spremljanje učinkov politike, da bi jo lahko tudi sproti izboljševali.

Ukrepi preprečevanja psihičnega nasilja na delovnem mestu zajemajo tudi:

- seznanjanje zaposlenih o psihičnem nasilju in njegovih posledicah;
- pravočasno reševanje konfliktov;
- oblikovanje jasnih zahtev in pričakovanj glede posameznih delovnih mest ter seznanjanje zaposlenih s temi zahtevami;
- redno obveščanje zaposlenih o dogajanju v organizaciji;
- ustvarjanje kulture sodelovanja in zaupanja med zaposlenimi;
- prijavljanje in reševanje primerov psihičnega nasilja.

V Sloveniji še nimamo svetovalcev – zaupnikov, na katere bi se žrtve lahko obrnile po pomoč, vendar je po zakonu delodajalec tisti, ki mora zagotavljati zdravje in varnosti pri delu, zato bi moral nuditi pomoč in svetovanje tudi v primerih psihičnega nasilja (<http://www.cilizadelo.si/default-30510.html>, 03. 07. 2007).

4.5.2 Žrtev

Čeprav bi žrtve najraje čim prej zbežale psihičnemu nasilju, pa je treba ravnati premišljeno, da ne bi pod težo čustev sprejeli kakšne nepremišljene odločitve, na primer dali odpoved. Pred tem je namreč mogoče storiti še marsikaj:

- poiskati pomoč pri nadrejenih in/ali pri tistih, ki so v podjetju zadolženi za zdravje in varnost pri delu, kadrovske zadeve ali delavske pravice;
- obrniti se na pooblaščenega zdravnika specialista medicine dela, prometa in športa;
- prositi za premestitev na drugo delovno mesto;
- zbirati dokaze o psihičnem nasilju;
- poiskati zaveznike (sodelavci, sindikalni zaupnik ...);
- svojo izkušnjo deliti z ljudmi, ki so bili prav tako žrtve psihičnega nasilja.

Ob tem je zelo pomembno, da žrtev ohrani samozavest, se izogiba samoobtoževanju, utrjuje socialne stike in išče pomoč v družini in med prijatelji brez nepotrebnega sproščanja negativnih čustev (<http://www.cilizadelo.si/default-30510.html>, 03. 07. 2007).

5 POSLEDICE IN STROŠKI STRESA

Posledice stresa vplivajo, kot sem že omenila, tako na posameznika kot tudi na poslovanje podjetja in družbo kot celoto.

5.1 Posledice za posameznika

Obstaja več znakov, ki kažejo na preveliko izpostavljenost stresu in obenem predstavljajo indikatorje stresa v delovnem okolju. Luban - Plozza in Pozzi (1994, str. 13–14) navajata tri skupine takšnih znanilcev oziroma simptomov:

ČUSTVENI SIMPTOMI:

- apatija (nezadovoljstvo, žalost ...);
- anksioznost (nemir, negotovost ...);
- razdražljivost (nezaupanje, polemičnost ...);
- duševna utrujenost (raztresenost ...);
- pretirana zaverovanost vase/zavračanje samega sebe.

VEDENJSKI SIMPTOMI:

- izogibanje (zapiranje vase, zavračanje dela ...);
- pretiravanje (odvisnost od nikotina in alkohola ...);
- težave z urejanjem samega sebe (zamujevanje na delo, slaba osebna higiena ...);
- težave s spoštovanjem zakonov (zadolženost, kaznovanje ...).

TELESNI SIMPTOMI:

- pretirana skrb ali nepriznavanje bolezni;
- pogosta obolelost;
- fizična izčrpanost;
- nerazpoloženje (glavobol, slabost ...);
- drugi telesni simptomi (suho grlo, napetost, drget mišic ...).

V fiziološkem smislu stres pri posamezniku sproži alarmno reakcijo in organizem se odzove s pripravo telesa na obrambo. Živčni sistem je vznurjen in sprostijo se hormoni, ki izostrijo čute, povečajo pulz, dihanje in mišično napetost. Kot sem že omenila kratke in občasne stresne situacije ne povzročajo škode, nasprotno je, če se le-te vedno znova

ponavljajo, še posebej v kratkih intervalih (<http://www.cdc.gov/niosh/pdfs/stress.pdf>, 05. 07. 2007).

5.2 Posledice za podjetje

Stres na ravni podjetja prepoznamo po naslednjih simptomih:

- visoka raven absentizma;
- visoka fluktuacija zaposlenih;
- večje število delovnih nesreč;
- zmanjšana stopnja produktivnosti;
- znižana raven kvalitete;
- porast lomov in napak;
- slabi medsebojni odnosi;
- pojav medsebojnih konfliktov (Di Martino in Musri, 2001, str. 11).

5.2.1 Stroški za podjetje

Stroški, ki jih organizacijski stres povzroča organizaciji (Pettinger, 2002, str. 2):

- stroški bolniških dopustov;
- stroški odškodninskih zahtevkov zaposlenih, ki lahko dokažejo, da se jim je poslabšalo zdravstveno stanje ali kvaliteta življenja zaradi delovnega stresa;
- stroški zaradi izgube ugleda in poslovnih izgub kot posledica negativne publicitete, ki je prisotna pri delovnih nesrečah, šikaniranju, nadlegovanju in diskriminaciji;
- organizacijski in managerski stroški, povezani z obrambo pred pritožbami zaposlenih o doživljanju stresa;
- stroški zaradi pojava zaskrbljenosti, zmanjšanja morale in motivacije, ko zaposleni ugotovijo, da se je sodelavcem zaradi izpostavljenosti stresu poslabšalo zdravstveno stanje.

Stroške, ki so posledica stresa v podjetju, pa lahko delimo še na posredne in neposredne. Neposredni so tisti, ki nastanejo zaradi povečanega absentizma (izostajanje od dela, odsotnost, SSKJ) in fluktuacije (naraščanje ali upadanje količine česa, na določenem področju; tudi menjavanje zaposlitve, SSKJ) zaposlenih, zmanjšane delovne storilnosti in produktivnosti, nesreč in bolezni (<http://agency.oshua.eu.int/publications/factsheets/237en>, 05. 07. 2007). Posredni stroški pa nastanejo zaradi poslabšanja odnosov med zaposlenimi ter slabše delovne klime v podjetju.

Poslabša se komunikacija in sodelovanje med zaposlenimi, prihaja do manjše motiviranosti in produktivnosti; zmanjša se kreativnost, fleksibilnost in inovativnost. Vse to vodi k slabši kvaliteti dela, odhajanju najboljših in pogostnosti napak. Zmanjša se občutek pripadnosti podjetju, kar se izkazuje v neupoštevanju delovnih procedur, zamujanju na delo, dolgih delovnih odmorih, itd. Sabotiranje dela zaposlenih in izostanek komunikacije vodi postopoma do slabše kakovosti izdelkov ali storitev, zmanjšanju zadovoljstva, povečanju pritožb strank in s tem k slabšemu ugledu podjetja (Di Martino, 2003, str. 15–24; Tkalec, 2001, str. 914).

Stres povzroča tudi zatekanje v bolniško odsotnost in iskanje pravic iz invalidskega zavarovanja, kar pa pomeni dodatne stroške za gospodarsko družbo ter zmanjšana sredstev za preživljanje prizadetega delavca (Cvetko, 2003, str. 902).

6 STRES NA DELOVNEM MESTU IN EVROPSKA UNIJA

6.1 Statistični podatki

V EU je stres na delovnem mestu za bolečinami v hrbtenici **druga najpogostejša težava**, povezana z delovnim mestom, ki prizadene **28 % zaposlenih** v EU. Stres povzročijo psihosocialni dejavniki, kot so priprava, organizacija in upravljanje dela ter vzroki, kot so trpinčenje in nasilje pri delu. Fizični dejavniki, kot so hrup in temperatura, lahko prav tako povzročijo nastanek stresa na delovnem mestu. Preprečevanje stresa je eden izmed ciljev sporočila Evropske komisije (<http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>, 03. 07. 2007).

Stres na delovnem mestu zajema **več kot četrtno odsotnosti z dela**, ki trajajo dva ali več tednov, zaradi zdravstvenih težav, povezanih z delom. Po podatkih iz leta 1999 se ocenjuje, da stres na delovnem mestu stane države članice **najmanj 20 milijard evrov letno**. Prizadene lahko vsakogar, ne glede na panogo ali velikost podjetja. **Več kot vsak četrty delavec** v Evropski uniji trpi zaradi stresa v zvezi z delom. To je resnično velik problem za vse – delodajalce, delavce in celotno družbo, saj lahko povzroča zdravstvene težave, povečuje odsotnost z dela in znižuje produktivnost in konkurenčnost gospodarskih družb. Prav zaradi tega je "Obvladovanje stresa" bila tema Evropskega tedna varnosti in zdravja pri delu 2002 (<http://si.osha.europa.eu/et2002/facts22.pdf>; http://www.stat.si/novice_prikazi.aspx?id=862,; <http://si.osha.europa.eu/publications/factsheets.stm/view?searchterm=STRES>; <http://si.osha.europa.eu/publications/facts31/facts31.stm>; <http://si.osha.europa.eu/publications/facts32/facts32.stm>, 03. 07. 2007).

6.2 Zakonodaja

Varnost in zdravje pri delu nadzira Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu in je sestavljena iz vladnih, delodajalskih in delavskih organizacij iz vsake od držav članic EU, ki imajo pravico odločati. Skrbi za varnejše, bolj zdravo in bolj produktivno delovno mesto in je hkrati pobudnik za razvoj, zbiranje in analiziranje podatkov ter informacij za izboljšanje varnosti in zdravja v Evropi. Sedež agencije je Bilbao (http://agency.osha.eu.int/director_corner/index_en.htm, 03. 07. 2007).

Evropska komisija je uvedla ukrepe za zagotovitev varnosti in zdravja delavcev. Direktiva Sveta iz leta 1989 (89/391) vsebuje osnovne določbe za zdravje in varstvo pri delu in določa odgovornost delodajalcev, da preprečijo ogroženost zaposlenih pri delu vključno z učinki stresa na delovnem mestu. Vse države članice so to direktivo uresničile z zakonodajo, nekatere pa so razvile tudi smernice za preprečevanje stresa na delovnem mestu.

Stres na delovnem mestu je mogoče preprečiti, ukrepi za zmanjšanje le-tega pa so lahko zelo stroškovno učinkoviti. Ocena tveganja za stres na delovnem mestu zajema enaka osnovna načela in postopke, kot za druge nevarnosti na delovnem mestu. Odločilnega pomena za uspeh ocene tveganja je vključitev delavcev in njihovih predstavnikov v ta proces – njih je potrebno vprašati, kaj povzroča stres, katere skupine zaposlenih so prizadete in kaj se lahko ukrene

(<http://si.osha.europa.eu/publications/facts32/facts%2032%20r%20-%20si.pdf>, 04. 07. 2007).

Tudi naša zakonodaja se na področju varstva pri delu prilagaja EU. Novi zakon, iz leta 1999, upošteva Direktive 89/391EU. V veljavi pa so še nekateri pravilniki iz prejšnjih let, ki urejajo delovno okolje. To so standardi za razsvetljavo, za mikroklimatske pogoje in pravilnik o načinu in postopku opravljanja zdravstvenih pregledov. Leta 2001 je bil sprejet Zakon o spremembi in dopolnitvi zakona o varnosti in zdravju pri delu ZVZD-A, ki dopolnjuje zakon iz leta 1999 (http://zakonodaja.gov.si/rpsi/r08/predpis_ZAKO3198.html, 05. 07. 2007).

V okviru Ministrstva za delo, družino in socialne razmere je izšla brošura s praktičnimi nasveti in ukrepi za preprečevanje stresa na delovnem mestu, »Stres na delovnem mestu«. Delodajalcem in delavcem pa je na voljo »Varnostna knjižica«, v kateri so obrazložene pravice in dolžnosti Zakona o varnosti in zdravja pri delu. Izdana je bila v okviru Urada za varnost in zdravje pri delu, kot tudi druge smernice.

Pojavu stresa šele v zadnjem času namenjamo več pozornosti. Tako so nekatera slovenska podjetja že začela uvajati oddelke za upravljanje s človeškimi viri, da bi se izognila težavam, ki jih prinaša stres. Organizira se razne tečaje, izobraževanja, telesne vadbe in srečanja ter s pomočjo anket ugotavljajo, kako delavci dojemajo svoje delo in skušajo ustvariti ugodno delovno ozračje.

V EU se ugotavlja, da se kljub raziskavam in proučevanju stresa ter njegovih vzrokov in posledic, še vedno osredotoča samo na diagnozo. Prav tako se pri preprečevanju stresa

odločajo za blage ukrepe, kot so prospekti ali plakati ter kratka predavanja. Morebitni programi se izvajajo samo za zaposlene in ne tudi za vodstva podjetij.

Stres bi morali preprečevati z uskladitvijo prilagodljivosti in varnosti, zdravja in produktivnosti, z izboljšanjem možnosti zaposlovanja in z optimalnim ravnovesjem med delom in družino. Zaposlenim bi morali omogočiti zdravo delovno mesto, pospeševati motiviranost in enakopravnost med spoloma ((<http://si.osha.europa.eu/publications/facts32/facts%2032%20r%20-%20si.pdf>, 04. 07. 2007).

6.3 Dejavniki za preprečevanje stresa

Sedem pomembnih dejavnikov za učinkovito ukrepanje pri preprečevanju stresa na delovnem mestu:

- USTREZNA ANALIZA TVEGANJA: z oceno tveganja je treba najprej določiti izhodišče. V ta postopek se lahko vključijo ankete, vendar le, če obstaja jasna namera, da se bodo na podlagi rezultatov sprejeli ustrezni ukrepi;
 - TEMELJITO NAČRTOVANJE IN POSTOPNI PRISTOP: treba je postaviti jasne cilje in opredeliti ciljne skupine, določiti naloge, odgovornosti in dodeliti sredstva;
 - KOMBINACIJA KOLEKTIVNIH, ORGANIZACIJSKIH IN INDIVIDUALNIH UKREPOV: prednost je treba dati organizacijskim in kolektivnim ukrepom, da se tveganja odpravijo pri viru. Individualni ukrepi lahko druge dopolnjujejo;
 - REŠITVE, ODVISNE OD OKOLIŠČIN: izkušnje zaposlenih na delovnem mestu so pomemben vir za ugotavljanje težav in iskanje rešitev. Včasih je potrebno strokovno mnenje;
 - STROKOVNI DELAVCI NA PODROČJU VARNOSTI IN ZDRAVJA PRI DELU: izbrati je potrebno ustrezne strokovnjake;
 - SOCIALNI DIALOG, PARTNERSTVO IN SODELOVANJE DELAVCEV: na vsaki stopnji ukrepanja sta pomembna sodelovanje in predanost zaposlenih ter vodstva na srednji in vodilni ravni;
 - TRAJNOSTNA PREVENTIVA IN PODPORA VODSTVA: trajno izboljšanje ni mogoče, če vodstvo ni pripravljeno uvesti sprememb. Obvladovanje tveganja mora postati glavno načelo poslovanja
- ((<http://si.osha.europa.eu/publications/facts32/facts%2032%20r%20-%20si.pdf>,
http://osha.europa.eu/publications/annual_report/2007).

7 ZNAČILNOSTI DELOVNIH MEST: RAČUNOVODJE, TRGOVCA IN PROIZVODNEGA DELAVCA

7.1 Računovodja

Delovno mesto računovodje je precej zahtevno in odgovorno. Zahteva veliko zbranosti, natančnosti, koncentracije, iznajdljivosti, ustrežljivosti, prijaznosti in tudi sposobnosti komunikacije. Računovodja mora obvladati računovodske programe, MS Office, tipkanje in seveda poznavanje zakonov, povezanih z njegovim področjem dela. Prav tako je potrebno dnevno spremljati morebitne spremembe v zakonodaji in pojasnilih DURSA. Ker dnevno kontaktira s strankami, je zaželeno, da mu retorika ni tuja. Prav tako pa je potrebna tudi urejenost in s tem primerna obleka in dodatki. Ker med ljudmi seveda prihaja do konfliktov in nesporazumov, je potrebno oziroma zaželeno obvladovanje samega sebe, potrpljenje in funkcioniranje pod pritiski.

Kot ključni stresor bi po mojem mnenju izpostavila ravno pritisk na zaposlenca zaradi kratkih rokov. Ker stranke papirje prinašajo sorazmerno pozno, se pojavi gneča in potrebno je stvari hitro urejati. Pri tem se poveča možnost napak, pri katerih gre lahko tudi za ogromne zneske. Kot računovodja nosiš odgovornost za danost pravih podatkov, kar povečuje stres. Prav tako je stresor tudi konflikt s stranko in obojestransko nezadovoljstvo.

7.2 Trgovec

V mojem primeru gre za različne trgovine s tekstilom in igračami, oziroma za otroške trgovine.

Zaposleni v teh trgovinah morajo biti v prvi vrsti prijazni, ustrežljivi in urejeni. Znati morajo stranko do neke mere prepoznati, tako da ji znajo ponuditi prave stvari. Morajo biti tudi ustvarjalni, polni nasvetov in zmožni ustvarjati različne kombinacije, predvsem pa morajo do potankosti poznati stvari, ki jih prodajajo, iz česa so narejene, za kakšno starost so primerne, kako so uporabne itd. Pri svojem delu se srečujejo s fizičnimi obremenitvami, zaradi katerih jim pogosto pešajo noge in hrbtenica.

Kot stresor se po mojem mnenju pojavljajo skrb za blagajno, fizični napor, kratki roki predvsem v času razprodaj ali kakršnih koli akcij, gneča, ki ji niso kos, morebiti zaradi kakršnih koli težav ali pomanjkanja zaposlenih, nesoglasja z dobavitelji ipd.

7.3 Proizvodni delavec

Anketo bom izvajala med delavci proizvodnega podjetja lesnoobdelovalnih strojev. Delo poteka v hali veliki cca. 300 m² z 200 zaposlenimi proizvodnimi delavci. Razporejeni so po oddelkih, vendar le-ti niso ločeni s stenami. Delavci morajo biti ustrezno podkovani z znanjem, iznajdljivi, natančni, sposobni prebirati načrte in hitri ter učinkoviti, saj delajo na normo. Ustrezno morajo biti oblečeni in obuti, ter glede na delo, ki ga opravljajo, ustrezno opremljeni s čelado, masko ali očali.

Osrednji stresor je po mojem mnenju vročina, ki se pri delu ustvarja, nenehna prisotnost hrupa delo na normo in pritiski zaradi gneče, ko bi moral nek stroj biti že končan, pa se je kje zalomilo.

V Sloveniji nimamo prave ocene o tem, koliko delavcev je izpostavljenih škodljivemu hrupu. Inšpektorji za delo le izjemoma ugotavljajo prekoračevanja izpostavljenosti nevarnemu hrupu. Tudi specialisti medicine dela praviloma ne odkrivajo poklicne naglušnosti. Gre za lažno informacijo, ki kaže, da problemov hrupa v Sloveniji ni. Posledice izpostavljenosti se že in se bodo v bodoče kazale v poklicni naglušnosti, edini poklicni bolezni, ki je 100-odstotno preprečljiva. Priznavanje te pa bo slej ko prej vodila do odškodninskih zahtevkov za poklicno naglušnost. (V ZDA je bilo npr. v letu 1999–2000 izplačanih kar 6745 odškodnin zaradi okvare sluha. Skupaj je bilo za to porabljenih 40 milijonov dolarjev, od tega 9 milijonov za stroške zdravljenja.)

Čeprav je pravilnik o seznamu poklicnih bolezni izšel avgusta leta 2003, v Sloveniji namreč še vedno sistematično ne odkrivamo poklicnih bolezni, niti nimamo registra poklicnih bolezni. Sistem je zastavljen tako, da poklicnih bolezni, za katerimi je v zadnjih 15-ih letih po oceni v Sloveniji zbolelo kakih 20.000 delavcev, tudi ni mogoče odkrivati oz. priznavati (<http://www.cilizadelo.si/default-63100.html>, 05. 07. 2007).

8 ANALIZA ANKETE

V sklopu svojega diplomskega dela sem opravila anketo med zaposlenimi v treh različnih panogah, z namenom ugotoviti, kakšna je prisotnost stresa na določenem delovnem mestu, če sploh obstaja.

Anketa je bila opravljena med 60 anketiranci, po 20 iz vsake panoge. Namensko sem dala v izpolnitev enako število anketnih listov za vsako panogo dela, zaradi lažje primerjave in ne nazadnje tudi realnejšega rezultata. Med anketiranci prevladujejo ženske, razen v proizvodnji, kjer so bili anketirani samo predstavniki moškega spola. Uporabila sem vprašanja zaprtega tipa, in sicer takšna z več možnimi odgovori in nekaj malega dohotomnih vprašanj, kjer sta možna odgovora da in ne.

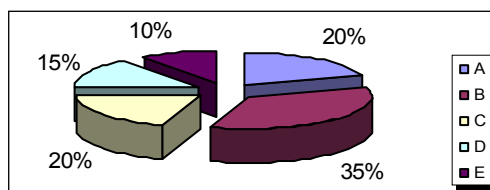
8.1 Rezultati ankete, opravljene v proizvodnji

V proizvodnji sem opravila anketo na masi 20-ih anketirancev. Vsi so bili moškega spola. Z izvajanjem ankete ni bilo težav, saj sem izpolnjene anketne liste prejela takoj, ko je bila anketa opravljena. Z izpolnjevanjem sem bila zadovoljna, saj so anketiranci pristopili k izpolnjevanju ankete resno in jo rešili do konca.

Tukaj so predstavljeni doseženi rezultati:

1. STAROST:

- A) 18–25 let
- B) 26–35 let
- C) 36–45 let
- D) 46–55 let
- E) 56 let in več



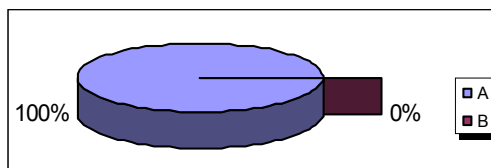
Graf 8.1.1: STAROST ANKETIRANCEV/proizvodnja.

Med anketiranci je bilo največ 35 % pripadnikov starostne skupine 26–35 let, sledili so pripadniki starostne skupine 18–25 let in 36–45 let, oboji z 20 %; s 15 % so bili udeleženi pripadniki starostne skupine 46–55 let in najmanj, 10 %, je bilo starih 56 let ali več. Če lahko sklepamo po skupini anketirancev, bi lahko trdili, da gre za sorazmerno mlad kolektiv.

2. SPOL:

A) moški

B) ženski



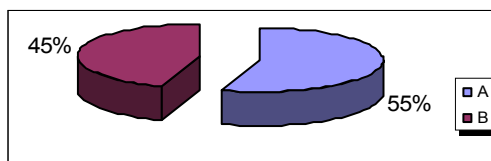
Graf 8.1.2: SPOL ANKETIRANCEV/proizvodnja.

Med zaposlenimi v proizvodni panogi so bili anketirani samo predstavniki moškega spola.

3. DRUŽINSKI STATUS:

A) samski

B) poročen



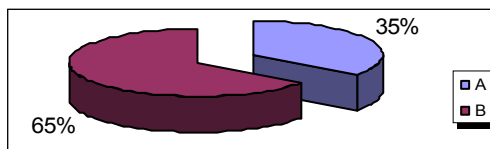
Graf 8.1.3: DRUŽINSKI STATUS/proizvodnja.

Kar se družinskega statusa tiče, gre za razmerje 55 % proti 45 %, v korist samskih anketirancev.

4. ALI SAMI SKRBITE ZA GOSPODINJSTVO?

A) da

B) ne



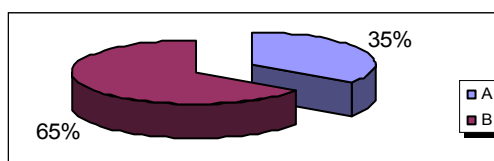
Graf 8.1.4: ALI SAMI SKRBITE ZA GOSPODINJSTVO/proizvodnja.

Glede na spol anketirancev sem bila nad rezultati, ki izkazujejo, da 35 % vprašanih samih skrbi za gospodinjstvo, presenečena, saj sem pričakovala nižji odstotek.

5. KJE STANUJETE?

A) na podeželju

B) v mestu



Graf 8.1.5: KJE STANUJETE/proizvodnja.

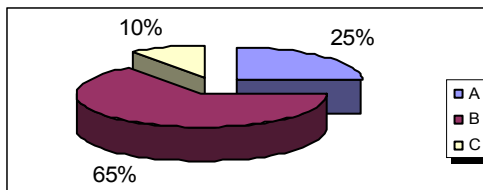
Pet vprašanje ankete nam razkriva, da 65 % vprašanih živi v mestu in le 35 % na podeželju.

6. DOMA RAZMIŠLJAM O TEŽAVAH NA DELOVNEM MESTU.

A) ne drži

B) včasih drži

C) povsem drži



Graf 8.1.6: DOMA RAZMIŠLJAM O TEŽAVAH NA DELOVNEM MESTU/proizvodnja.

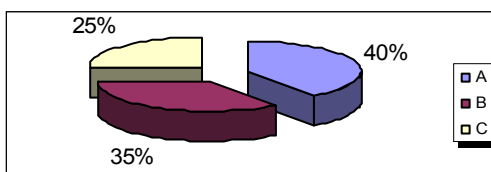
65 % anketirancev doma včasih razmišlja o težavah na delovnem mestu, 25 % jih sploh ne razmišlja o težavah v službi in le 10 % doma razmišlja o težavah na delovnem mestu.

7. ZMANJŠALA SE MI JE ODPORNOST PROTI BOLEZNIM.

A) ne drži

B) včasih drži

C) povsem drži



Graf 8.1.7: ZMANJŠALA SE MI JE ODPORNOST PROTI BOLEZNIM/proizvodnja.

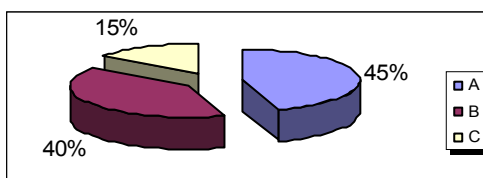
40 % anketirancev meni, da se jim ni zmanjšala odpornost proti boleznim, 35 % jih je mnenja, da se jim odpornost včasih zmanjša in 25 % trdi, da se jim je odpornost proti boleznim zmanjšala.

8. PRI SVOJEM DELU NE ČUTIM VEČ VELIKO ZADOVOLJSTVA.

A) ne drži

B) včasih drži

C) povsem drži



Graf 8.1.8: PRI SVOJEM DELU NE ČUTIM VEČ VELIKO ZADOVOLJSTVA/proizvodnja.

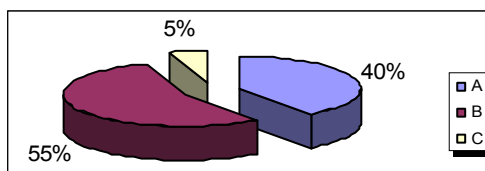
Skoraj polovica, 45 % anketirancev, še vedno čuti pri svojem delu zadovoljstvo, 40 % tega zadovoljstva včasih več ne občuti in le 15 % je takšnih, ki pri svojem delu še vedno čutijo zadovoljstvo.

9. VČASIH BI SE NAJRAJE SKRIL/A PRED ZAHTEVAMI, KI JIH MORAM IZPOLNITI.

A) ne drži

B) včasih drži

C) povsem drži



Graf 8.1.9: VČASIH BI SE NAJRAJE SKRIL/A PRED ZAHTEVAMI, KI JIH MORAM IZPOLNITI/proizvodnja.

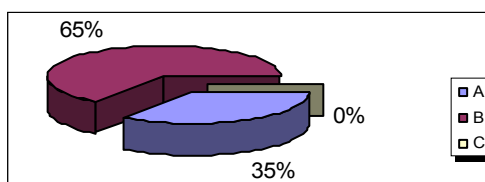
Več kot polovica vprašanih bi se včasih najraje skrila pred zahtevami, ki jih mora izpolniti (55 %), 40 % je takšnih, ki bi to storili občasno in skromnih 5 % se pred zahtevami ne bi skrilo.

10. TEŽKO SPREJEMAM POMEMBNE ODLOČITVE.

A) ne drži

B) včasih drži

C) povsem drži



Graf 8.1.10: TEŽKO SPREJEMAM POMEMBNE ODLOČITVE/proizvodnja.

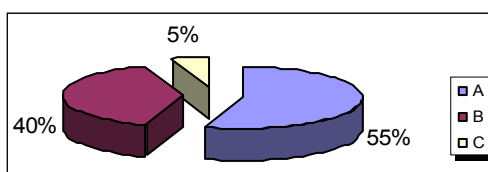
65 % anketiranih proizvodnih delavcev se včasih znajde v dilemi in težko sprejme kakšno pomembno odločitev; 35 % je takšnih, ki pomembnih odločitev ne sprejemajo težko in nihče se ne šteje med tiste, ki bi pomembne odločitve konstantno težko sprejemali.

11. UTRUJEN/A SEM TUDI, KO SPIM DOVOLJ.

A) ne drži

B) včasih drži

C) povsem drži



Graf 8.1.11: UTRUJEN/A SEM TUDI, KO SPIM DOVOLJ/proizvodnja.

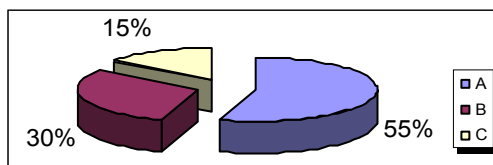
Več kot polovica vprašanih, 55 %, zase trdi, da se ne čuti utrujene, 40 % je takšnih, ki se včasih čutijo utrujene, kljub zadostnemu spancu, in 5 % meni, da so utrujeni, tudi če spijo dovolj.

12. POGOSTO SE ČUTIM UNIČENEGA/O ZARADI ODGOVORNOSTI PRI DELU.

A) ne drži

B) včasih drži

C) povsem drži



Graf 8.1.12: POGOSTO SE ČUTIM UNIČENEGA ZARADI ODGOVORNOSTI PRI DELU/proizvodnja.

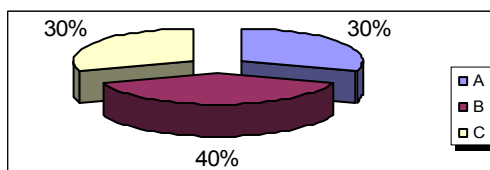
55 % anketirancev se ne čuti uničene zaradi odgovornosti pri delu; 30 % je takšnih, ki se uničene včasih čutijo in 15 % je psihično obremenjenih zaradi odgovornosti pri delu.

13. HITRO SE RAZBURIM ZARADI MALENKOSTI.

A) ne drži

B) včasih drži

C) povsem drži



Graf 8.1.13: HITRO SE RAZBURIM ZARADI MALENKOSTI/proizvodnja.

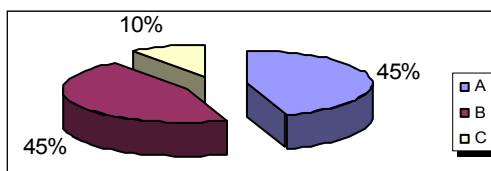
Mnenja so si v tej točki precej razdeljena, saj jih 30 % meni, da zgornja trditev zanje ne drži, 30 % jih meni, da povsem drži in 40 % se jih najde nekje vmes.

14. ZDI SE MI, DA NISEM TAKO UČINKOVIT/A, KOT BI LAHKO BIL/A.

A) ne drži

B) včasih drži

C) povsem drži



Graf 8.1.14: ZDI SE MI, DA NISEM TAKO UČINKOVIT/A, KOT BI LAHKO BIL/A/proizvodnja.

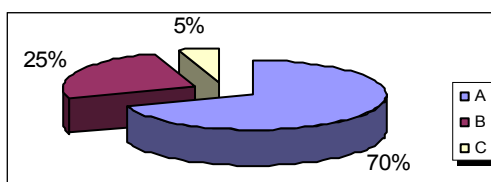
45 % jih meni, da so učinkoviti po svojih zmožnostih, 45 % včasih pomisli na to, da bi lahko bili bolj učinkoviti in 10 % je prepričanih, da zmorejo več.

15. DELO OPRAVLJAM MANJ KAKOVOSTNO, KOT BI GA LAHKO.

A) ne drži

B) včasih drži

C) povsem drži



Graf 8.1.15: DELO OPRAVLJAM MANJ KAKOVOSTNO, KOT BI GA LAHKO/proizvodnja.

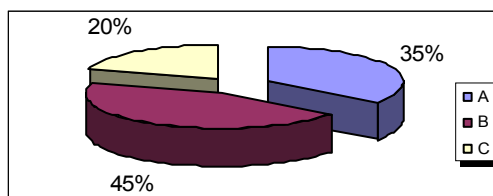
Večina, 70 %, meni, da delo opravlja dovolj kakovostno, 25 % jih je mnenja, da bi včasih delo lahko kakovostneje opravilo in le 5 % jih verjame, da delo opravljajo manj kakovostno, kot bi ga lahko.

16. POGOSTO ČUTIM FIZIČNO IN ČUSTVENO IZČRPAOST.

A) ne drži

B) včasih drži

C) povsem drži



Graf 8.1.16: POGOSTO ČUTIM FIZIČNO IN ČUSTVENO IZČRPAOST/proizvodnja.

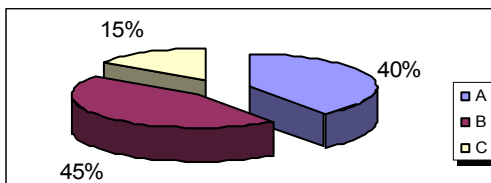
35 % anketirancev se ne čuti fizično in čustveno izčrpanih, 45 % jih je občasno v slabši fizični in čustveni kondiciji in 20 % se kontinuirano počuti fizično in čustveno izčrpane.

17. JEM VEČ OZ. MANJ KOT OBIČAJNO/POPIJEM VEČ KAVE ALI PRAVEGA ČAJA/POKADIM VEČ CIGARET/POPIJEM VEČ ALKOHOLA, DA BI LAŽJE DELAL/A.

A) ne drži

B) včasih drži

C) povsem drži



Graf 8.1.17: JEM VEČ OZ. MANJ KOT OBIČAJNO/POPIJEM VEČ KAVE ALI PRAVEGA ČAJA/POKADIM VEČ CIGARET/POPIJEM VEČ ALKOHOLA, DA BI LAŽJE DELAL/A/proizvodnja.

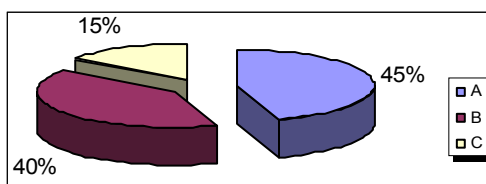
40 % vprašanih trdi, da zanje zgornja trditev ne drži, 45 % pravi, da včasih drži in 15 % jih je prepričanih, da trditev zanje drži.

18. TEŽAVE ALI ČUSTVA DRUGIH ME NE GANEJO VEČ.

A) ne drži

B) včasih drži

C) povsem drži



Graf 8.1.18: TEŽAVE ALI ČUSTVA DRUGIH ME NE GANEJO VEČ/proizvodnja.

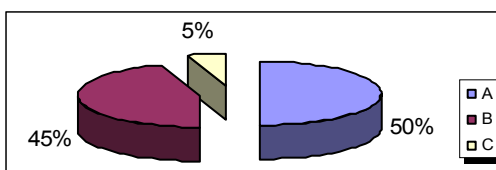
45 % vzorca zaposlenih v proizvodnji je prepričanih, da jih težave in čustva drugih še vedno ganejo, 40 % le-teh bi lahko trdilo, da jih težave in čustva drugih ganejo do neke mere, oziroma včasih, in 15 % zgoraj omenjenih ljudi zase trdi, da jih čustva in težave drugih ne ganejo.

19. MOJA KOMUNIKACIJA Z NADREJENIMI, SODELAVCI, PRIJATELJI ALI DRUŽINO JE NAPETA.

A) ne drži

B) včasih drži

C) povsem drži

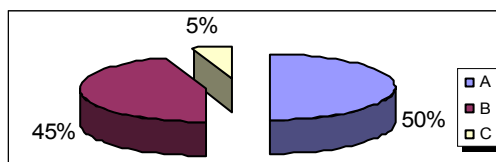


Graf 8.1.19: MOJA KOMUNIKACIJA Z NADREJENIMI, SODELAVCI, PRIJATELJI ALI DRUŽINO JE NAPETA/proizvodnja.

Polovica vseh vprašanih še vedno meni, da njihova komunikacija z okolico ni napeta, 45 % jih trdi, da včasih pride do kakšnega »kratkega stika« v komunikaciji in 5 % trdi, da se pogosto znajdejo v konfliktni situaciji z okolico.

20. POZABLJIV/A SEM TEŽKO SE ZBEREM.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

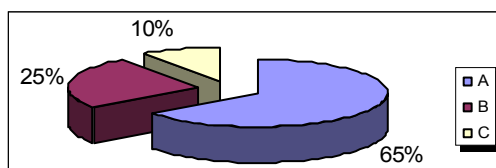


Graf 8.1.20: POZABLJIV/A SEM, TEŽKO SE ZBEREM/proizvodnja.

50 % vprašanih trdi, da niso pozabljivi in nezbrani, 45 % bi si upalo trditi, da so kdaj pozabljivi in ne zbrani in le 5 % si absolutno pripisuje zgoraj omenjeno lastnost.

21. HITRO SE ZAČNEM DOLGOČASITI.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

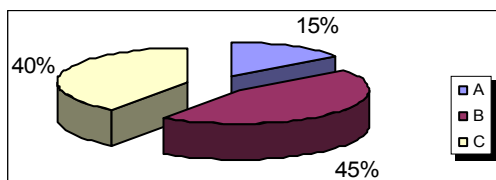


Graf 8.1.21: HITRO SE ZAČNEM DOLGOČASITI/proizvodnja.

Več kot polovica anketiranih, 65 %, je prepričanih, da se ne začne hitro dolgočasiti, 25 % bi lahko reklo, da se to kdaj zgodi in 10 % meni, da trditev »hitro se začnem dolgočasiti« zanje povsem drži.

22. V SLUŽBO HODIM LE ŠE ZARADI PLAČE.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži



Graf 8.1.22: V SLUŽBO HODIM LE ŠE ZARADI PLAČE/proizvodnja.

40 % anketiranih hodi v službo le še zaradi plače, 45 % jih trdi, da zgornja trditev zanje včasih drži in le 15 % ima v službi še druge interese in ne samo golega plačila.

8.2. Rezultati ankete, opravljene v računovodstvu

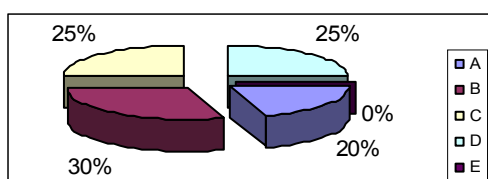
Anketa je bila opravljena v računovodstvih različnih podjetij na vzorcu 20-ih anketirancev.

Zapletov pri izvajanju ankete ni bilo, saj je bila izvedena v moji prisotnosti in sem izpolnjene anketne liste dobila v roke takoj po izvedbi le-te.

Pa pogledjmo rezultate.

1. STAROST:

- A) 18–25 let
- B) 26–35 let
- C) 36–45 let
- D) 46–55 let
- E) 56 let in več

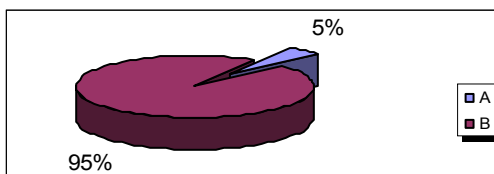


Graf 8.2.1: STAROST ANKETIRANCEV/računovodstvo.

Največ je bilo pripadnikov starostne skupine B, starih med 26 in 35 let, sledita starostni skupini C in D, nato še starostna skupina A, pripadnikov zadnje starostne skupine, starih 56 let in več, ni bilo anketiranih.

2. SPOL:

- A) moški
- B) ženski

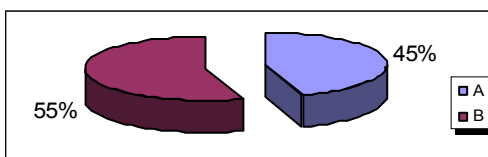


Graf 8.2.2: SPOL ANKETIRANCEV/računovodstvo.

V računovodstvu je bilo anketiranih 95 % žensk in 5 % predstavnikov moškega spola.

3. DRUŽINSKI STATUS:

- A) samski
- B) poročen



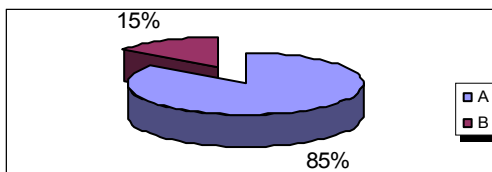
Graf 8.2.3: DRUŽINSKI STATUS/računovodstvo.

Med anketiranimi je bilo 55 % takšnih, ki so poročeni in 45 % samskih.

4. ALI SAMI SKRBITE ZA GOSPODINJSTVO?

A) da

B) ne



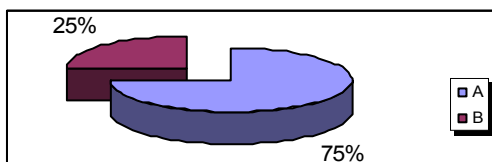
Graf 8.2.4: ALI SAMI SKRBITE ZA GOSPODINJSTVO/računovodstvo.

Za gospodinjstvo samo skrbi 85 % vprašanih, 15 % le-teh pa to skrb prepusti drugim.

5. KJE STANUJETE?

A) na podežελju

B) v mestu



Graf 8.2.5: KJE STANUJETE/računovodstvo.

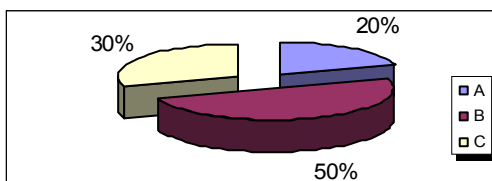
Večina, 75 % anketiranih, živi na podežελju in le 25 % v mestu.

6. DOMA RAZMIŠLJAM O TEŽAVAH NA DELOVNEM MESTU.

A) ne drži

B) včasih drži

C) povsem drži

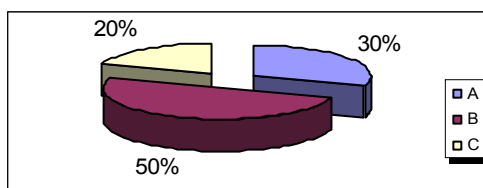


Graf 8.2.6: DOMA RAZMIŠLJAM O TEŽAVAH NA DELOVNEM MESTU/računovodstvo.

50 % anketirancev občasno doma razmišlja o težavah na delovnem mestu, 20 % o težavah ne razmišlja in kar 30 % vprašanih konstantno doma razmišlja o službenih težavah.

7. ZMANJŠALA SE MI JE ODPORNOST PROTI BOLEZNIM.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

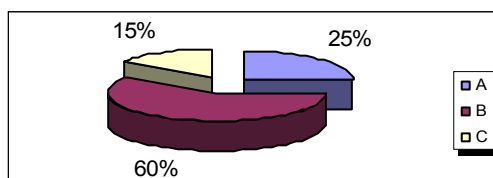


Graf 8.2.7: ZMANJŠALA SE MI JE ODPORNOST PROTI BOLEZNIM/računovodstvo.

Kar polovica anketirancev meni, da se jim občasno zmanjša odpornost proti boleznim, 20 % jih je mnenja, da to zanje povsem drži in 30 % zatrjuje, da do takšnih situacij ne prihaja.

8. PRI SVOJEM DELU NE ČUTIM VEČ VELIKO ZADOVOLJSTVA.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

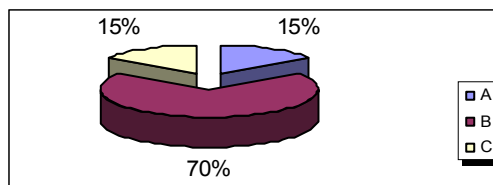


Graf 8.2.8: PRI SVOJEM DELU NE ČUTIM VEČ VELIKO ZADOVOLJSTVA/računovodstvo.

25 % anketiranih računovodskih delavcev je mnenja, da pri svojem delu še čutijo zadovoljstva; 60 % se pridružuje mnenju, da včasih zadovoljstva ni več čutiti in 15 % anketiranih meni, da pri svojem delu ne čuti več veliko zadovoljstva.

9. VČASIH BI SE NAJRAJE SKRIL/A PRED ZAHTEVAMI, KI JIH MORAM IZPOLNITI.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

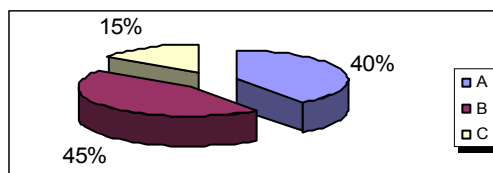


Graf 8.2.9: VČASIH BI SE NAJRAJE SKRIL/A PRED ZAHTEVAMI, KI JIH MORAM IZPOLNITI/računovodstvo.

70 % vprašanih bi se včasih najraje skrilo pred vsemi zahtevami nadrejenih, 15 % tega ne bi storilo in za preostalih 15 % zgornja trditev povsem drži.

10. TEŽKO SPREJEMAM POMEMBNE ODLOČITVE.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

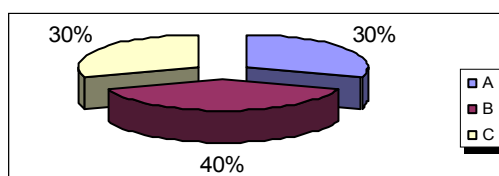


Graf 8.2.10: TEŽKO SPREJEMAM POMEMBNE ODLOČITVE/računovodstvo.

Večina težko sprejema pomembne odločitve. Med njimi je 45 % takšnih, za katere trditev včasih drži in 15 % takšnih, za katere trditev drži v celoti. 40 % pa sprejemanje pomembnih odločitev ni težko.

11. UTRUJEN/A SEM TUDI, KO SPIM DOVOLJ.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

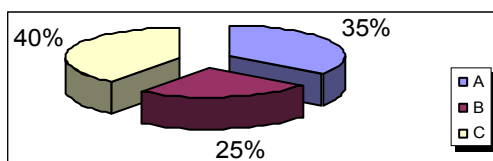


Graf 8.2.11: UTRUJEN/A SEM TUDI, KO SPIM DOVOLJ/računovodstvo.

Večina je utrujenih tudi, ko spi dovolj, med njimi 40 % občasno in 30 % vedno. 30 % vprašanih pa se ne čuti utrujene.

12. POGOSTO SE ČUTIM UNIČENEGA/O ZARADI ODGOVORNOSTI PRI DELU.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

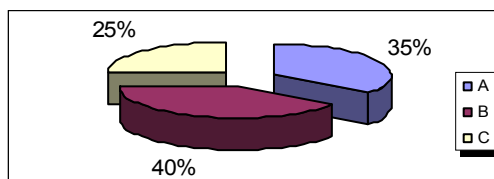


Graf 8.2.12: POGOSTO SE ČUTIM UNIČENEGA/O ZARADI ODGOVORNOSTI PRI DELU/računovodstvo.

40 % anketiranih se pogosto čuti uničene zaradi odgovornosti pri delu, 35 % tega občutka ne pozna in 25 % je takšnih, za katere zgornja trditev občasno drži.

13. HITRO SE RAZBURIM ZARADI MALENKOSTI.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

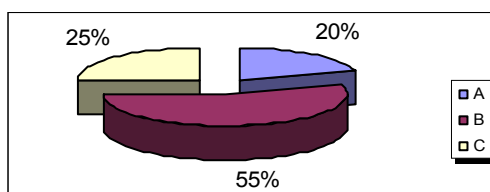


Graf 8.2.13: HITRO SE RAZBURIM ZARADI MALENKOSTI/računovodstvo.

Za 25 % vprašanih povsem drži, da se hitro razburijo zaradi malenkosti, večina, 40 %, se včasih razburja in 25 % je takšnih, ki se ne razburi zlahka.

14. ZDI SE MI, DA NISEM TAKO UČINKOVIT/A, KOT BI LAHKO BIL/A.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

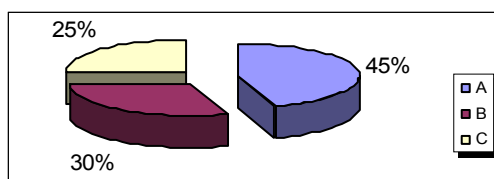


Graf 8.2.14: ZDI SE MI, DA NISEM TAKO UČINKOVIT/A KOT BI LAHKO BILA/računovodja.

Več kot polovici vprašanih, kar 55 %, se zdi, da včasih niso tako učinkoviti, kot bi lahko bili, 25 % se umešča med tiste, ki se strinjajo s trditvijo, da niso tako učinkoviti, kot bi lahko bili in samo 20 % jih samozavestno zatrjuje, da so učinkoviti v polni meri.

15. DELO OPRAVLJAM MANJ KAKOVOSTNO, KOT BI GA LAHKO.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži



Graf 8.2.15: DELO OPRAVLJAM MANJ KAKOVOSTNO, KOT BI GA LAHKO/računovodja.

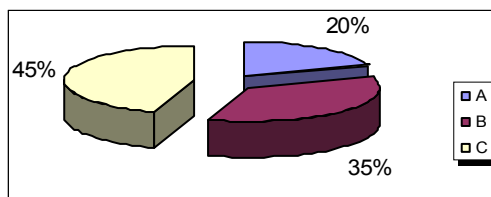
45 % anketiranih računovodskih delavcev se ne strinja z zgornjo trditvijo, 30 % se jih delno strinja in 25 % se s trditvijo popolnoma strinja.

16. POGOSTO ČUTIM FIZIČNO IN ČUSTVENO IZČRPAPOST.

A) ne drži

B) včasih drži

C) povsem drži



Graf 8.2.16: POGOSTO ČUTIM FIZIČNO IN ČUSTVENO IZČRPAPOST/računovodja.

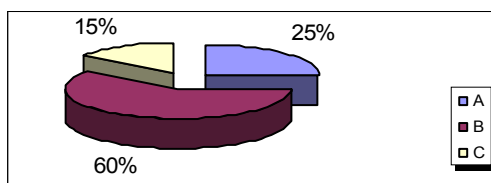
Skoraj polovica vprašanih, 45 %, se pogosto čuti fizično in čustveno izčrpane, 35 % včasih in 20 % se ne znajde v takšnem položaju.

17. JEM VEČ OZ. MANJ KOT OBIČAJNO/POPIJEM VEČ KAVE ALI PRAVEGA ČAJA/POKADIM VEČ CIGARET/POPIJEM VEČ ALKOHOLA, DA BI LAŽJE DELAL/A.

A) ne drži

B) včasih drži

C) povsem drži



Graf 8.2.17: JEM VEČ OZ. MANJ KOT OBIČAJNO/POPIJEM VEČ KAVE ALI PRAVEGA ČAJA/POKADIM VEČ CIGARET/POPIJEM VEČ ALKOHOLA, DA BI LAŽJE DELAL/A/računovodja.

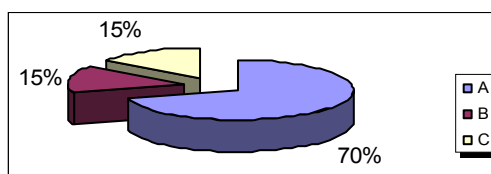
60 % vprašanih se včasih znajde v položaju, opisanem v zgornji trditvi, za 25 % anketiranih to ne drži in 15 % teh ljudi se znova in znova prepozna v zgoraj omenjeni situaciji.

18. TEŽAVE ALI ČUSTVA DRUGIH ME NE GANEJO VEČ.

A) ne drži

B) včasih drži

C) povsem drži



Graf 8.2.18: TEŽAVE ALI ČUSTVA DRUGIH ME NE GANEJO VEČ/računovodja.

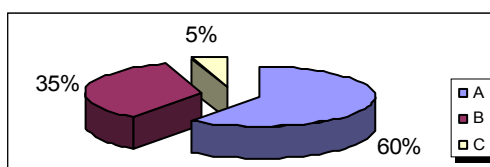
Velika večina, to je 70 % anketiranih, je mnenja, da so še vedno dovzetni za težave in čustva drugih, 15 % trdi, da jim včasih tako rekoč »nič ne more do živega« in preostalih 15 % je popolnoma imunih na težave in čustva ljudi okoli sebe.

19. MOJA KOMUNIKACIJA Z NADREJENIMI, SODELAVCI, PRIJATELJI ALI DRUŽINO JE NAPETA.

A) ne drži

B) včasih drži

C) povsem drži



Graf 8.2.19: MOJA KOMUNIKACIJA Z NADREJENIMI, SODELAVCI, PRIJATELJI ALI DRUŽINO JE NAPETA/računovodja.

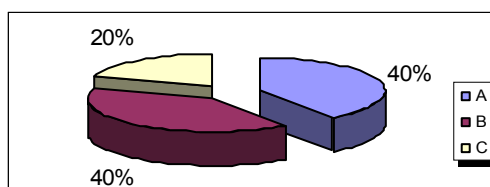
Samo 5 % vprašanih čuti napetost v komunikaciji z ljudmi, ki jih obdajajo, 35 % se včasih znajde v takšni situaciji in 60 % napetosti ne čuti.

20. POZABLJIV/A SEM TEŽKO SE ZBEREM.

A) ne drži

B) včasih drži

C) povsem drži



Graf 8.2.20: POZABLJIV/A SEM, TEŽKO SE ZBEREM/računovodja.

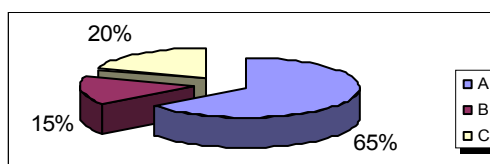
Tukaj so mnenja precej deljena. 40 % jih meni, da niso pozabljivi in nezbrani, drugih 40 % pravi, da se jim to včasih zgodi in 20 % je takšnih, ki se čutijo pozabljive in nezbrane.

21. HITRO SE ZAČNEM DOLGOČASITI.

A) ne drži

B) včasih drži

C) povsem drži

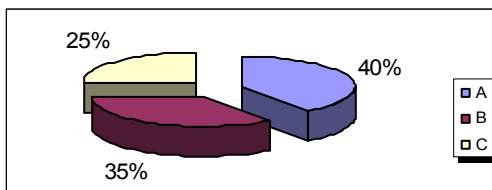


Graf 8.2.21: HITRO SE ZAČNEM DOLGOČASITI/računovodja.

65 % anketiranih se pri svojem delu ne dolgočasi, vsaj ne hitro, 15 % bi se včasih našlo v tej trditvi in 20 % je prepričanih, da se hitro začne dolgočasiti.

22. V SLUŽBO HODIM LE ŠE ZARADI PLAČE

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži



Graf 8.2.22: V SLUŽBO HODIM LE ŠE ZARADI PLAČE/računovodstvo.

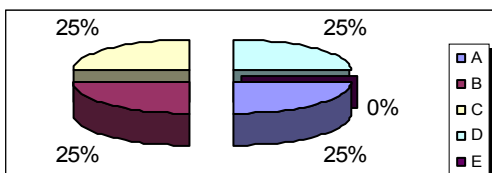
25 % vprašanih hodi v službo le še zaradi plače. 35 % je takšnih, ki bi se včasih tudi prištelo k tem 25-im % in 40 % je takšnih, ki v službo hodijo tudi z drugimi razlogi in ne le zaradi plače.

8.3 Rezultati ankete, opravljene v trgovini

Anketa je bila opravljena na vzorcu 20-ih anketirank, zaposlenih v trgovini, na delovnih mestih trgovec in trgovinski poslovodja. Zapletov pri izvedbi ankete ni bilo, saj sem že drugi dan prejela izpolnjene anketne vprašalnike. Med anketiranimi ni bilo predstavnikov moškega spola in vse anketiranke so odgovorile na vsa zastavljena vprašanja, oziroma so obkrožile črko pred izbranim odgovorom.

1. STAROST:

- A) 18–25 let
- B) 26–35 let
- C) 36–45 let
- D) 46–55 let
- E) 56 let in več

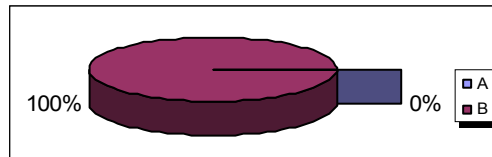


Graf 8.3.1: STAROST ANKETIRANCEV/trgovina.

Anketa v trgovini je bila izvedena med 25 % anketirank starih 18–25 let, 25 % starih 26–35 let, 25 % starih 36–45 let in 25 % starih 46–55 let. Starejši od 56 let med anketiranimi ni bil nihče.

2. SPOL:

- A) moški
- B) ženski

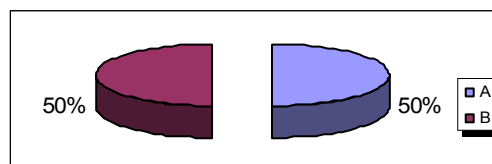


Graf 8.3.2: SPOL ANKETIRANCEV/trgovina.

Anketirane so pripadale ženski populaciji.

3. DRUŽINSKI STATUS:

- A) samski
- B) poročen

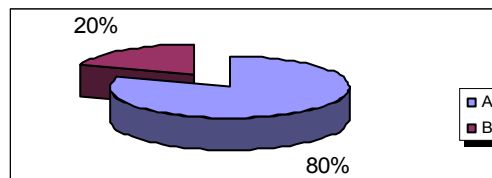


Graf 8.3.3: DRUŽINSKI STATUS/trgovec.

Med anketiranimi je bilo 50 % poročenih in 50 % samskih.

4. ALI SAMI SKRBITI ZA GOSPODINJSTVO?

- A) da
- B) ne

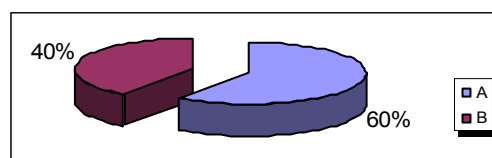


Graf 8.3.4: ALI SAMI SKRBITI ZA GOSPODINJSTVO/trgovina.

Samih skrbi za gospodinjstvo 80 % vprašanih, 20 % tega ne počenja.

5. KJE STANUJETE?

- A) na podeželju
- B) v mestu

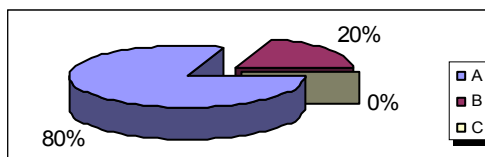


Graf 8.3.5: KJE STANUJETE/trgovina.

Med anketiranimi je 60 % takšnih, ki živijo na podeželju in 40 % takšnih, ki živijo v mestu.

6. DOMA RAZMIŠLJAM O TEŽAVAH NA DELOVNEM MESTU.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

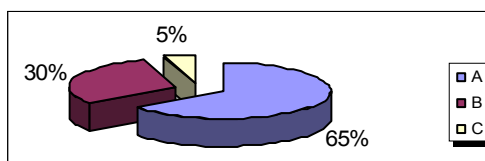


Graf 8.3.6: DOMA RAZMIŠLJAM O TEŽAVAH NA DELOVNEM MESTU/trgovina.

80 % anketirank doma ne razmišlja o službi in njej pripadajočim težavam, 20 % se včasih ukvarja doma s službenimi problemi in nihče med njimi se doma ne ukvarja s težavami v službi kontinuirano.

7. ZMANJŠALA SE MI JE ODPORNOST PROTI BOLEZNIM.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

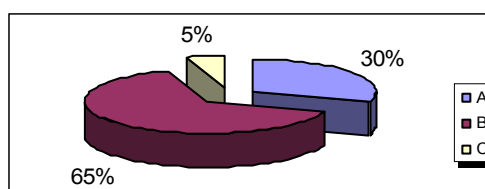


Graf 8.3.7: ZMANJŠALA SE MI JE ODPORNOST PROTI BOLEZNIM/trgovina.

65 % udeleženk ankete meni, da se jim ni zmanjšala odpornost proti boleznim, 30 % bi včasih lahko pritrdilo tej trditvi in 5 % čuti, da se jim je odpornost proti boleznim zmanjšala.

8. PRI SVOJEM DELU NE ČUTIM VEČ VELIKO ZADOVOLJSTVA.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

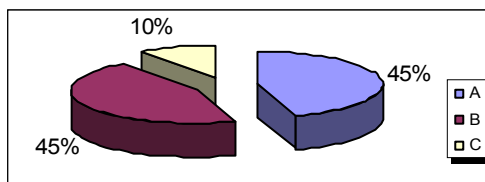


Graf 8.3.8: PRI SVOJEM DELU NE ČUTIM VEČ VELIKO ZADOVOLJSTVA/trgovina.

5 % vprašanih pri svojem delu ne čuti več veliko zadovoljstva, večina, 65 %, se včasih znajde v položaju, ko pri svojem delu več ne čuti zadovoljstva in 30 % je takšnih, ki so še vedno zadovoljni s svojim delom.

9. VČASIH BI SE NAJRAJE SKRIL/A PRED ZAHTEVAMI, KI JIH MORAM IZPOLNITI.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

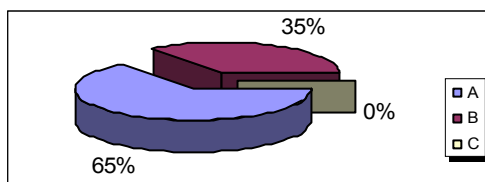


Graf 8.3.9: VČASIH BI SE NAJRAJE SKRIL/A PRED ZAHTEVAMI, KI JIH MORAM IZPOLNITI/trgovina.

10 % vprašanih bi se včasih najraje skrilo pred zahtevami, ki jih mora izpolniti, 45 % je takšnih, ki bi se jim včasih pridružilo in ostane 45 %, za katere navedena trditev ne drži.

10. TEŽKO SPREJEMAM POMEMBNE ODLOČITVE.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

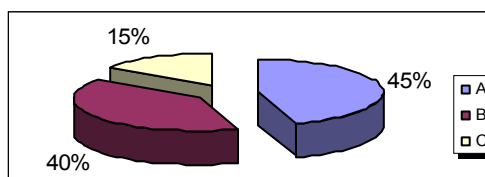


Graf 8.3.10: TEŽKO SPREJEMAM POMEMBNE ODLOČITVE/trgovina.

65 % jih pomembnih odločitev ne sprejema težko, za 35 % pa bi to lahko včasih držalo. Nihče se ni odločil za odgovor C, kar pomeni, da nihče izmed anketiranih v glavnem ne sprejema težko pomembnih odločitev.

11. UTRUJEN/A SEM TUDI, KO SPIM DOVOLJ.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

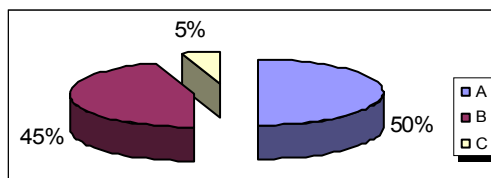


Graf 8.3.11: UTRUJEN/A SEM TUDI, KO SPIM DOVOLJ/trgovina.

Za 45 % navedena trditev ne drži, za 40 % včasih drži in za 15 % v celoti drži.

12. POGOSTO SE ČUTIM UNIČENEGA/O ZARADI ODGOVORNOSTI PRI DELU.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

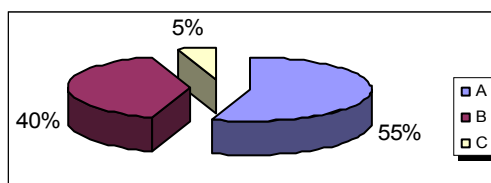


Graf 8.3.12: POGOSTO SE ČUTIM UNIČENEGA/O ZARADI ODGOVORNOSTI PRI DELU/trgovina.

Polovica vprašanih se ne čuti uničene zaradi odgovornosti pri svojem delu, 45 % bi včasih lahko pritrdilo in 5 % se jih popolnoma strinja s trditvijo.

13. HITRO SE RAZBURIM ZARADI MALENKOSTI.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

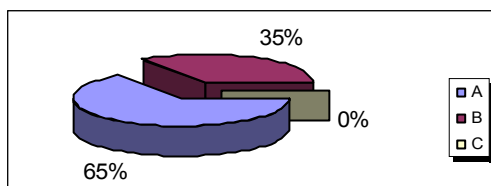


Graf 8.3.13: HITRO SE RAZBURIM ZARADI MALENKOSTI/trgovina.

Več kot polovica, 55 %, se jih ne razburja zaradi malenkosti, 40 % se jih včasih razburi in 5 % se konstantno razburja zaradi malenkosti.

14. ZDI SE MI, DA NISEM TAKO UČINKOVIT/A, KOT BI LAHKO BIL/A.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži



Graf 8.3.14: ZDI SE MI, DA NISEM TAKO UČINKOVIT/A, KOT BI LAHKO BIL/A/trgovina.

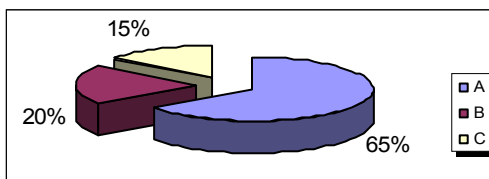
65 % vseh vprašanih meni, da so maksimalno učinkoviti, 35 % se jih čuti včasih malo manj učinkovite, kot so zmožni in nihče ni odgovoril, da se zdi, da bi lahko bil bolj učinkovit.

15. DELO OPRAVLJAM MANJ KAKOVOSTNO, KOT BI GA LAHKO.

A) ne drži

B) včasih drži

C) povsem drži



Graf 8.3.15: DELO OPRAVLJAM MANJ KAKOVOSTNO, KOT BI GA LAHKO/ trgovina.

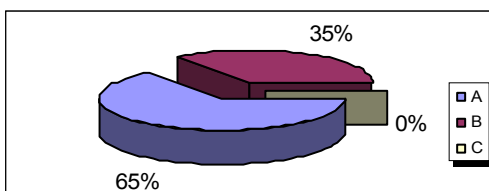
65 % anketirank trgovske stroke se ne strinja, da bi delo opravljale manj kakovostno, kot so to zmožne, 20 % včasih pomisli tudi na to in 15 % jih je prepričanih, da bi zmogle bolje in kakovostneje.

16. POGOSTO ČUTIM FIZIČNO IN ČUSTVENO IZČRPAOST.

A) ne drži

B) včasih drži

C) povsem drži



Graf 8.3.16: POGOSTO ČUTIM FIZIČNO IN ČUSTVENO IZČRPAOST/trgovina.

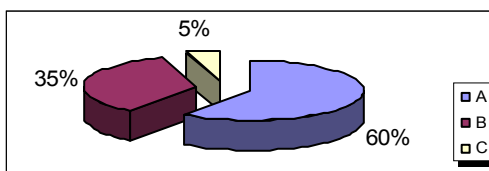
65 % se ne čuti izčrpane v nobenem pogledu, 35 % bi trditvi včasih pritrdilo in nihče ne meni, da je pogosto fizično in čustveno izčrpan zaradi službenih obveznosti.

17. JEM VEČ OZ. MANJ KOT OBIČAJNO/POPIJEM VEČ KAVE ALI PRAVEGA ČAJA/POKADIM VEČ CIGARET/POPIJEM VEČ ALKOHOLA, DA BI LAŽJE DELAL/A.

A) ne drži

B) včasih drži

C) povsem drži



Graf 8.3.17: JEM VEČ OZ. MANJ KOT OBIČAJNO/POPIJEM VEČ KAVE ALI PRAVEGA ČAJA/POKADIM VEČ CIGARET/POPIJEM VEČ ALKOHOLA, DA BI LAŽJE DELAL/A/trgovina.

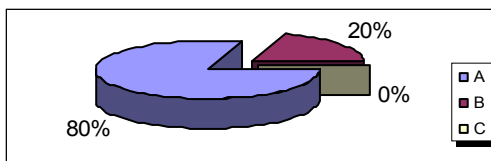
Z navedeno trditvijo se popolnoma strinja 5 % anketirank, za 35 % včasih drži in 60 % se s trditvijo ne strinja.

18. TEŽAVE ALI ČUSTVA DRUGIH ME NE GANEJO VEČ.

A) ne drži

B) včasih drži

C) povsem drži



Graf 8.3.18: TEŽAVE ALI ČUSTVA DRUGIH ME NE GANEJO

VEČ/trgovina.

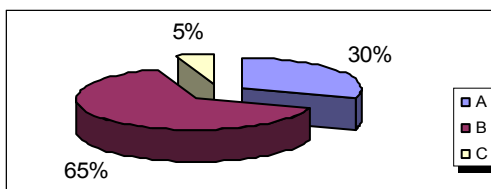
Velika večina, 80 %, se s trditvijo ne strinja, 20 % bi ji včasih pritrdilo in za nikogar v celoti ne drži.

19. MOJA KOMUNIKACIJA Z NADREJENIMI, SODELAVCI, PRIJATELJI ALI DRUŽINO JE NAPETA.

A) ne drži

B) včasih drži

C) povsem drži



Graf 8.3.19: MOJA KOMUNIKACIJA Z NADREJENIMI, SODELAVCI, PRIJATELJI ALI DRUŽINO JE NAPETA/trgovina.

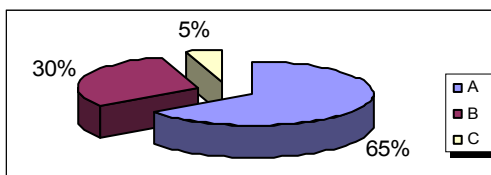
Kar 65 % vprašanih včasih čuti napetost v komunikaciji z ljudmi, ki ga obdajajo, za 30 % navedeno ne drži in 5 % se popolnoma strinja, da napetost v komunikaciji obstaja.

20. POZABLJIV/A SEM, TEŽKO SE ZBEREM.

A) ne drži

B) včasih drži

C) povsem drži

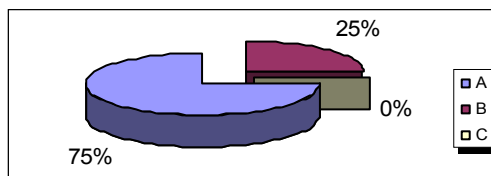


Graf 8.3.20: POZABLJIV/A SEM, TEŽKO SE ZBEREM/trgovina.

65 % jih meni, da niso pozabljive in nezbrane, 30 % se včasih znajde v takšni ali podobni situaciji in 5 % se v celoti strinja s trditvijo.

21. HITRO SE ZAČNEM DOLGOČASITI.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

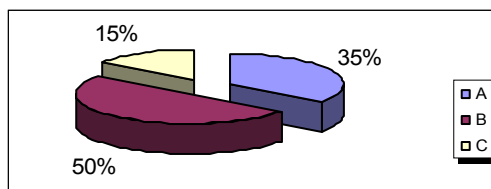


Graf 8.3.21: HITRO SE ZAČNEM DOLGOČASITI/trgovina.

Za nikogar izmed anketiranih ne velja, da bi se konstantno hitro zdolgočasil, za 25 % velja, da se včasih začno hitro dolgočasiti in za večino, 75 %, velja, da se hitro ne zdolgočasio.

22. V SLUŽBO HODIM LE ŠE ZARADI PLAČE.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži



Graf 8.3.22: V SLUŽBO HODIM LE ŠE ZARADI PLAČE/trgovina.

8.4. Primerjava rezultatov glede na poklic

1. STAROST

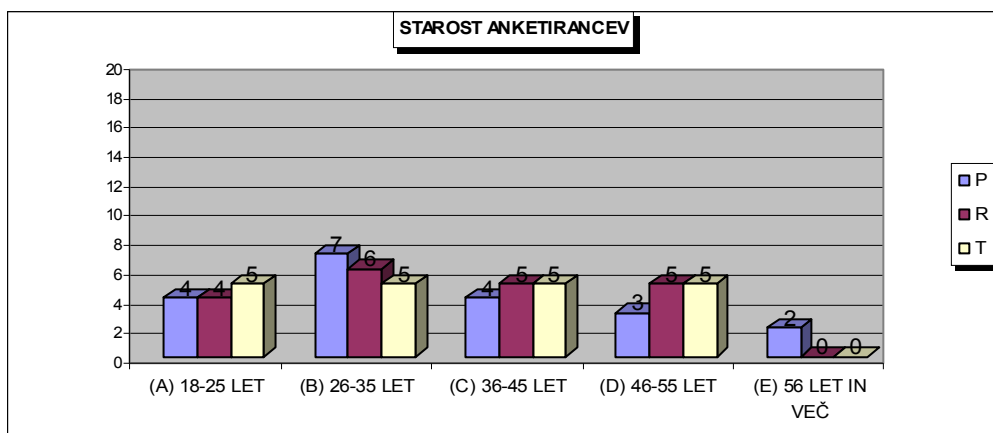
ANALIZA REZULTATOV:

Pri prvem vprašanju sem ugotavljala starost anketirancev. Na vprašanje je odgovorilo vseh 60 anketiranih, po 20 iz vsake panoge. Med vsemi starostne skupine 18–25 let je bilo 31 % proizvodnih delavcev, 31 % računovodskih delavcev in 38 % trgovk. V skupini 26–35 let je bilo 42 % proizvodnih delavcev, 29 % računovodskih delavcev in prav tako 29 % trgovk. V skupini 36–45 let je razmerje sledeče: 29 % za proizvodnjo, 35 % za računovodje in 36 % za trgovke. V skupini 46–55 let je bilo 23 % proizvodnih delavcev, 39 % računovodskih delavcev in 38 % trgovk. V zadnjo skupino sta se uvrstila le 2 proizvodna delavca, kar predstavlja 100 % vseh, ki so izbrali odgovor E. Glede na rezultat ugotavljam, da največ anketiranih pripada starostni skupini 26–35 let, kar je 30 % vseh anketiranih ne glede na stroko. Sledita starostni skupini 18–25 let in 36–45 let, ki

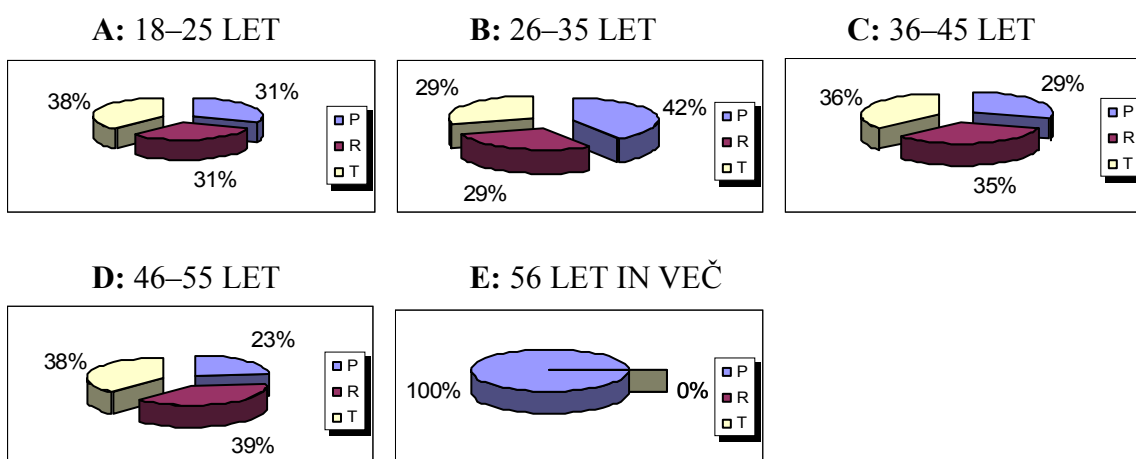
predstavljata vsaka po 23 % vseh anketiranih, nato sledi skupina starosti 46–55 let z 21 % anketiranih in kot zadnja na lestvici je skupina 56 let in več s 3 % anketiranih.

Če pogledamo spodnji graf in se opredelimo zgolj na skupine anketiranih, ugotavljam, da ima najbolj razgibano starostno strukturo proizvodnja, ki ima predstavnike v vseh starostnih skupinah, sledi ji računovodstvo s precej enakomerno porazdelitvijo glede na starost. Kar se tiče trgovine, pa je iz grafa razvidna popolna enakomernost med starostnimi skupinami, razen zadnje, kjer tako kot računovodstvo nimajo predstavnika za razliko od proizvodnje.

Če pogledam na splošno, ugotavljam, da je povprečna starost zaposlenih v trgovini in računovodstvu približno enaka, nekoliko starejši so v povprečju le proizvodni delavci. Natančen izračun ni mogoč, ker ne posedujem konkretnih podatkov o dejanski starosti posameznikov.



Graf 8.4.1: STAROST ANKETIRANCEV/primerjava.

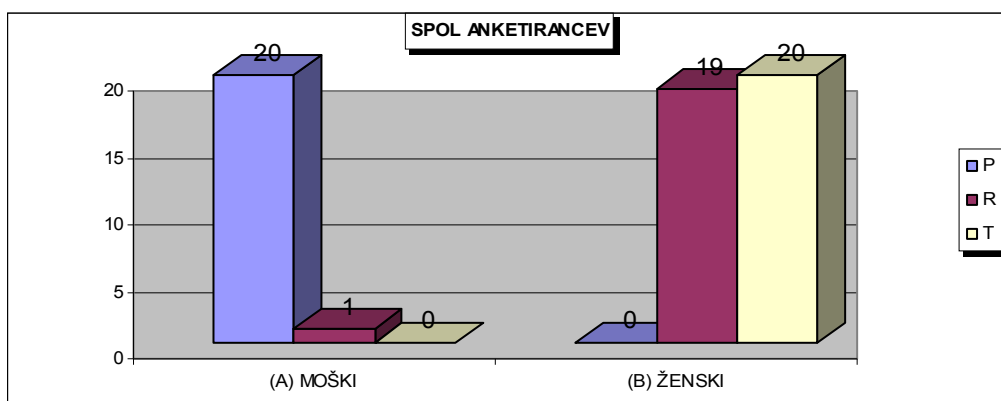


2. SPOL

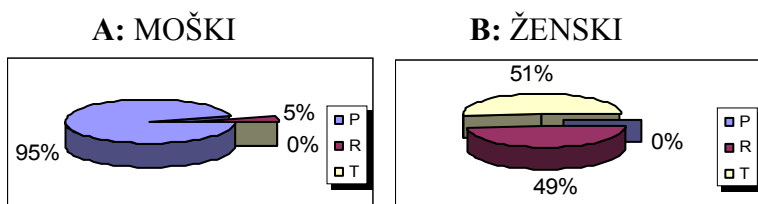
ANALIZA REZULTATOV:

Kar se tiče spola anketirancev, ugotavljam, da je večina tistih, ki so izbrali odgovor A, zaposlenih v proizvodnji, saj ji pripada 95 %. Ostalih 5 % pripada računovodstvu. V trgovini ni bilo anketiranega nobenega moškega predstavnika. Izmed vseh, ki so izbrali odgovor B, je bilo 51 % trgovk, 49 % računovodskih delavcev in 0 % predstavnikov proizvodnje.

Ob spodnjem grafu ugotavljam, da je bilo med anketiranimi 35 % moških in 65 % žensk ne glede na panogo.



Graf 8.4.2: SPOL ANKETIRANCEV/primerjava.

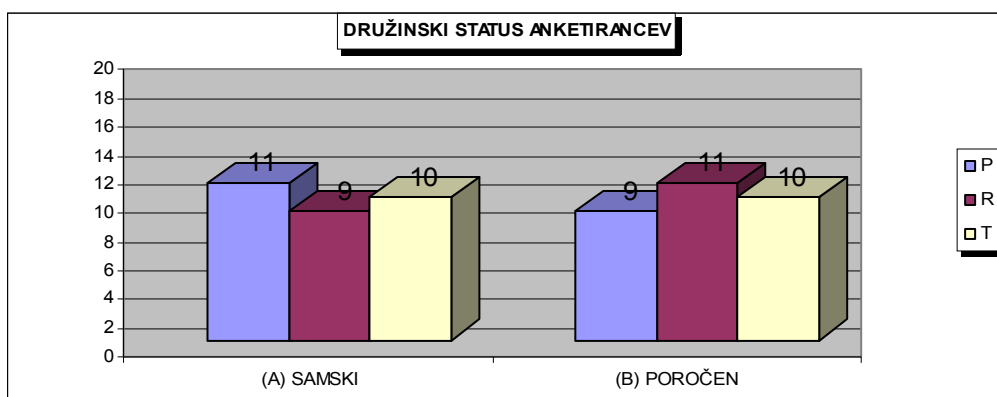


3. DRUŽINSKI STATUS

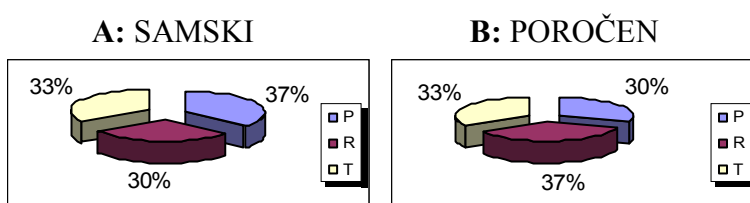
ANALIZA REZULTATOV:

Izmed vseh samskih jih pripade 37 % na proizvodnjo, 30 % na računovodstvo in 33 % na trgovino. Kar se tiče poročenih, je slika precej podobna, in sicer zgleda tako: 30 % proizvodnja, 37 % računovodstvo in 33 % trgovina.

Če pogledam, koliko je samskih in koliko poročenih anketirancev ne glede na stroko, ugotavljam, da je razmerje 50 : 50, pri čemer je v proizvodnji več samskih kot poročenih, v računovodstvu je razmerje obratno in v trgovini je število samskih in poročenih enako.



Graf 8.4.3: DRUŽINSKI STATUS ANKETIRANCEV/primerjava.



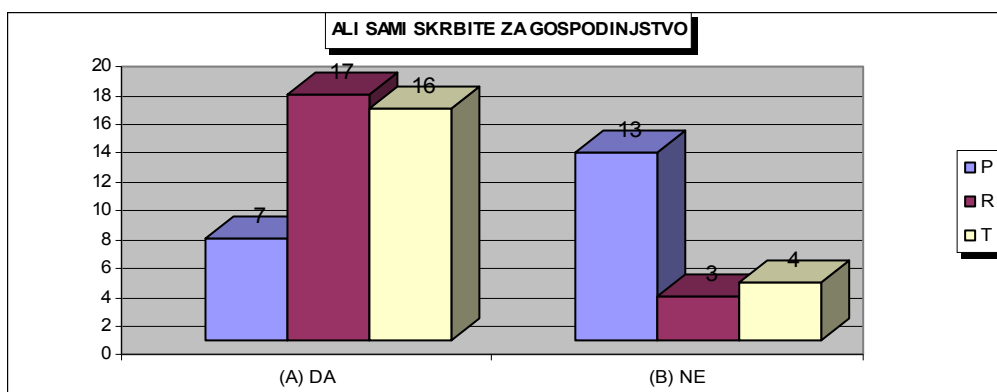
4. ALI SAMI SKRBITE ZA GOSPODINJSTVO?

ANALIZA REZULTATOV:

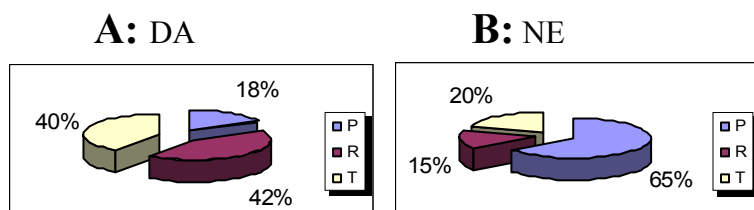
Med tistimi, ki sami skrbijo za gospodinjstvo, je 18 % proizvodnih delavcev; kar ni tako malo, ob podatku, da so bili anketirani samo moški predstavniki, med katerimi jih je bilo 45 % samskih; 42 % računovodskih delavcev in 40 % trgovk.

Izmed vseh negativnih odgovorov je pripadlo 65 % proizvodnim delavcem, 15 % računovodski stroki in 20 % trgovkam.

Če pogledam spodnji graf, ugotavljam, da za gospodinjstvo samih skrbi 67 % vprašanih in zanj iz kakršnih koli razlogov ne skrbi 33 % vprašanih.



Graf 8.4.4: ALI SAMI SKRBITI ZA GOSPODINJSTVO/primerjava.



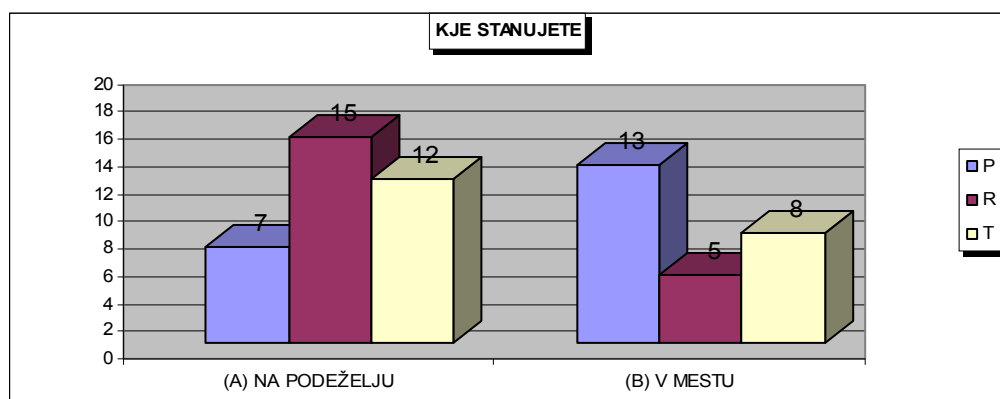
5. KJE STANUJETE?

ANALIZA REZULTATOV:

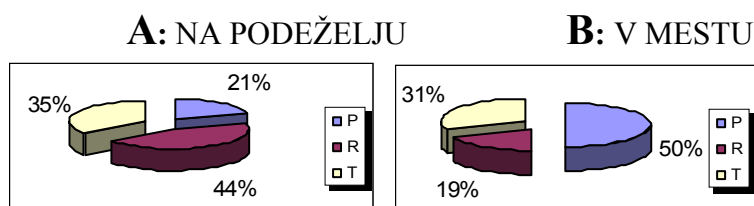
Izmed vseh, ki stanujejo na podeželju, pripada največ, 44 %, računovodskim delavcem, sledijo s 35 % trgovke in najmanj pripadnikov podeželja služi kruh v proizvodnji, 21 %.

Med tistimi, ki so odgovorili, da prihajajo iz mesta, je bilo 50 % proizvodnih delavcev, 31 % trgovk in 19 % pripadnikov oziroma pripadnic računovodske stroke.

Če pogledam celoten vzorec anketiranih, ugotavljam, da jih na podeželju živi več kot polovica, oziroma 57 % in v mestu 43 %.



Graf 8.4.5: KJE STANUJETE/primerjava.



6. DOMA RAZMIŠLJAM O TEŽAVAH NA DELOVNEM MESTU

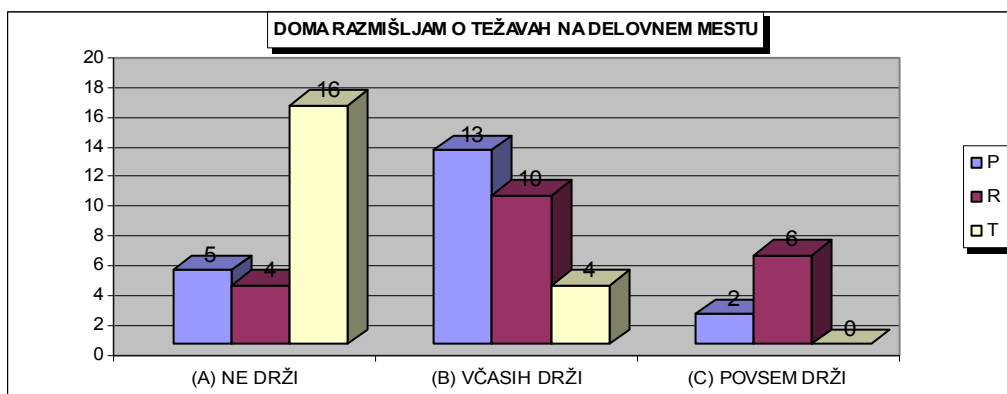
ANALIZA REZULTATOV:

S šestim vprašanjem se začneja sklop vprašanj, s katerimi bom ugotavljala prisotnost stresa na delovnem mestu. Pri vseh nadaljnjih vprašanjih so bili možni trije odgovori: ne drži, včasih drži in povsem drži. Pri šestem vprašanju so bili odstotni deleži glede na odgovor

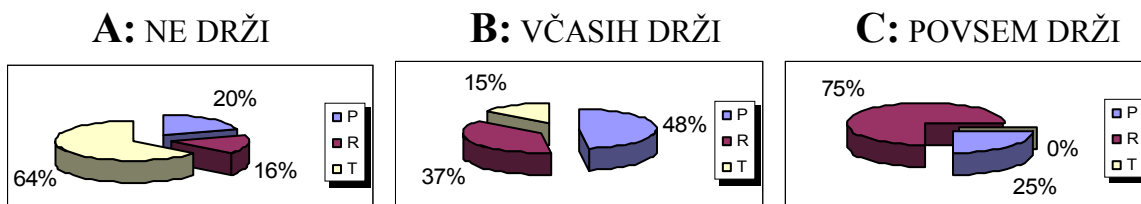
sledeči: 64 % vseh, ki je obkrožilo črko A, pripada trgovini, 20 % proizvodnji in 16 % računovodstvu. Da včasih razmišljajo o težavah na delovnem mestu doma, je reklo 48 % proizvodnih delavcev, 37 % delavcev v računovodstvu in 15 % trgovcev. Tistih, ki velikokrat ali kar konstantno razmišljajo o službenih težavah doma, je pripadlo 75 % računovodstvu, 25 % proizvodnji in 0 % trgovini.

Če analiziram spodnji graf, ugotavljam, da 42 % vseh vprašanih o težavah v službi doma ne razmišlja, 45 % včasih preganjajo vprašane ustrezne misli in 13 % službene težave tako rekoč »nosi domov«.

Glede na rezultat, bi morda kdo rekel, da 13 %, ki kaže na to, da se o službenih težavah razmišlja tudi doma, niti ni tako velik odstotek, vendar pa velik del (75 %) le-tega pripada računovodstvu, saj je 30 % računovodskih delavcev obkrožilo odgovor C, kar kaže na velik pritisk in odgovornost na tem delovnem mestu. Na splošno pa lahko rečem, več kot polovica vprašanih doma vsaj včasih razmišlja o težavah v službi. Razmerje med njimi je: 43 % P : 46 % R : 11 % T, z vodstvom računovodstva.



Graf 8.4.6: DOMA RAZMIŠLJAM O TEŽAVAH NA DELOVNEM MESTU/primerjava.



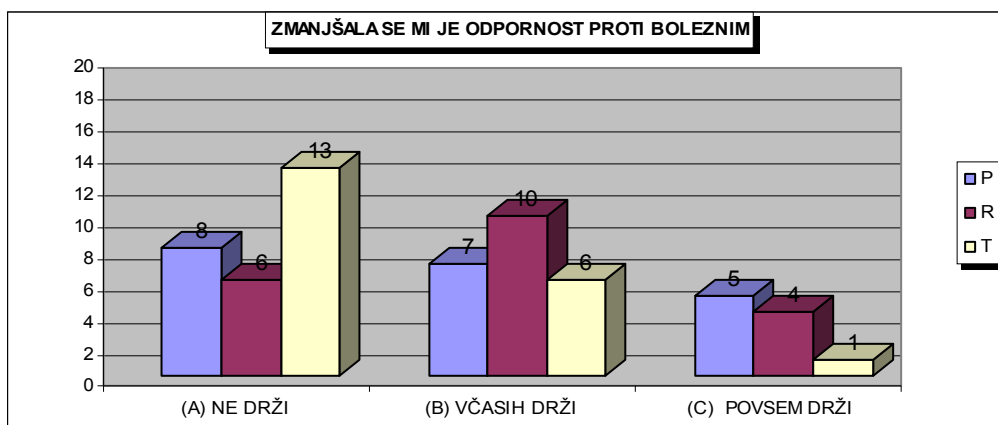
7. ZMANJŠALA SE MI JE ODPORNOST PROTI BOLEZNIM.

ANALIZA REZULTATOV:

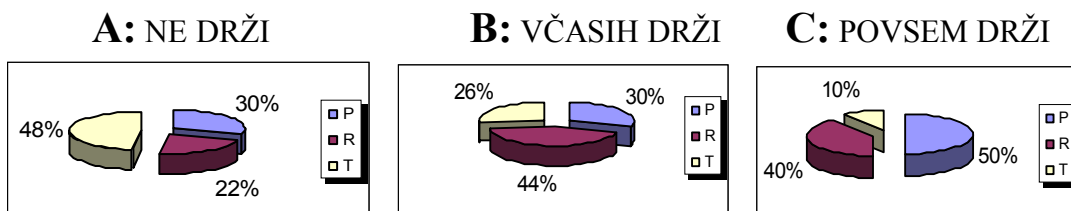
Da se odpornost proti boleznim anketirancem ni zmanjšala, trdi med tistimi, ki so ta odgovor izbrali, 30 % proizvodnih delavcev, 22 % računovodij in 48 % trgovk. Med tistimi, ki včasih pritrdijo navedeni zgornji trditvi je 30 % anketiranih v proizvodnji, 44 % anketirane računovodske stroke in 26 % trgovk. Odgovor C je izbralo 50 % proizvodnih delavcev, 40 % računovodskih delavcev in 10 % trgovk.

45 % vseh vprašanih se odpornost ni zmanjšala ali tega ne občutijo. 38 % je takih, ki bi včasih to lahko potrdili in 17 % meni, da se jim je zmanjšala odpornost.

Glede na rezultate ugotavljam, da več kot polovica (55 %) vprašanih meni, da se jim je odpornost vsaj včasih zmanjšala zaradi službenih naporov in odgovornosti, kar znova kaže na prisotnost stresa na delovnem mestu. V teh 55-ih odstotkih je 36 % delavcev proizvodnje, 42 % delavcev računovodstva in 21 % trgovk.



Graf 8.4.7: ZMANJŠALA SE MI JE ODPORNOST PROTI BOLEZNIM/primerjava.

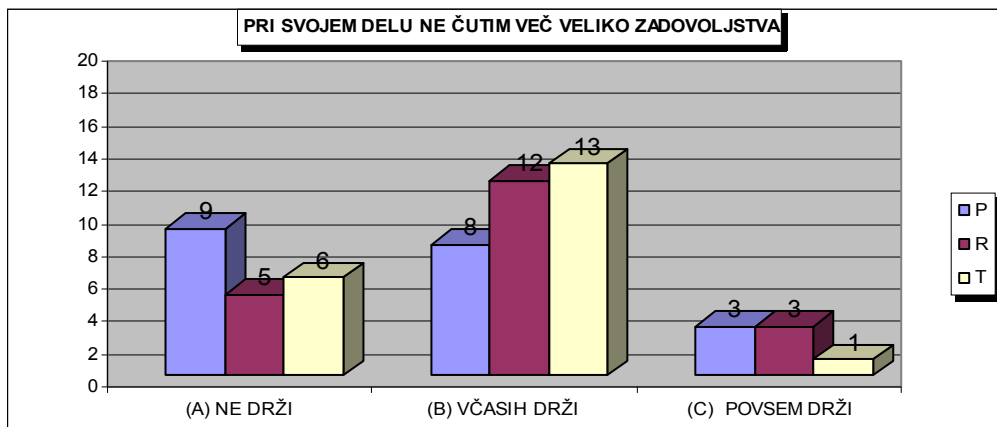


8. PRI SVOJEM DELU NE ČUTIM VEČ VELIKO ZADOVOLJSTVA.

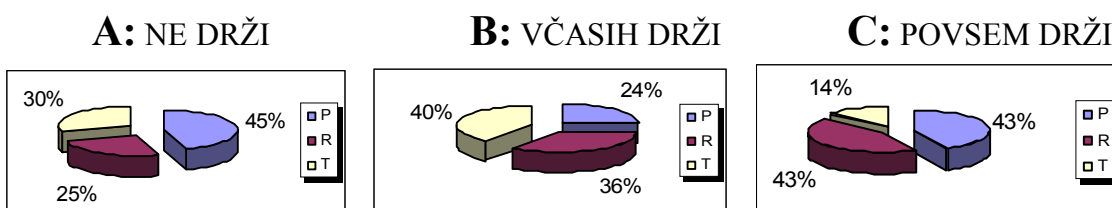
ANALIZA REZULTATOV:

Pri zgornji trditvi je izmed vseh, ki so odgovorili »ne drži« pripadlo 45 % na proizvodnjo, 25 % na računovodstvo in 30 % na trgovino. Odgovori »včasih drži« so bili razdeljeni na: 24 % proizvodni delavci, 36 % računovodji in 40 % trgovci. Med vsemi, ki pri svojem delu ne čutijo več veliko zadovoljstva, je 43 % proizvodnih delavcev, 43 % računovodij in 14 % trgovk.

Če na hitro pogledam spodnji graf, bi lahko rekla, da se vprašani delijo na dva dela, v korist tistih, ki vsaj včasih pri svojem delu ne čutijo več veliko zadovoljstva s 66 %. Rezultati kažejo, da je 33 % s svojim delom povsem zadovoljnih, 55 % se nekako ne more opredeliti ne za eno ne za drugo stran in za 12 % vprašanih zgornja trditev povsem drži.



Graf 8.4.8: PRI SVOJEM DELU NE ČUTIM VEČ VELIKO ZADOVOLJSTVA/primerjava.



9. VČASIH BI SE NAJRAJE SKRIL/A PRED ZAHTEVAMI, KI JIH MORAM IZPOLNITI.

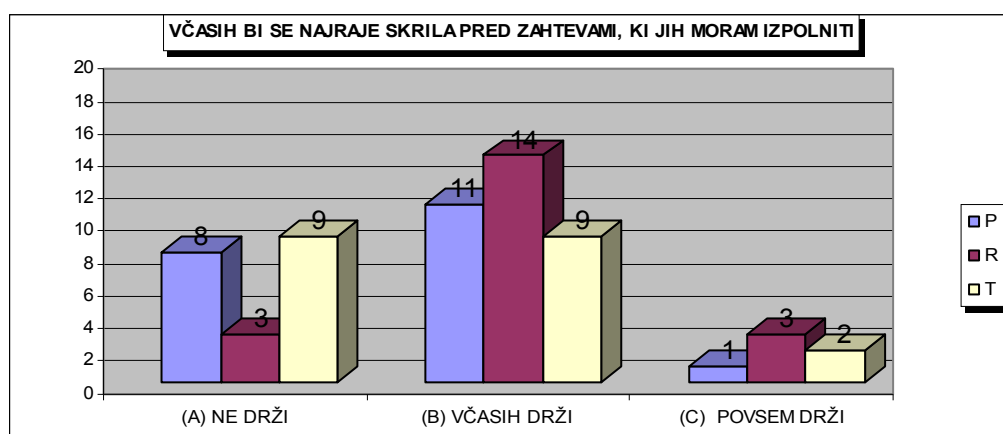
ANALIZA REZULTATOV:

Trditev kaže na morebiten strah in stisko posameznika pred danimi zahtevami. Poglejmo, kakšne rezultate so nam dali naši anketiranci.

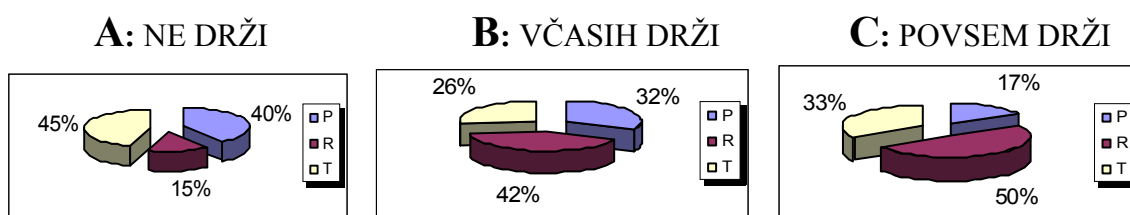
Med tistimi, ki so izbrali odgovor A, je bilo 40 % anketirancev proizvodne stroke, 45 % trgovk in 15 % računovodskih delavcev. Za odgovor B se je odločilo 32 % delavcev v proizvodnji, 42 % računovodij in 26 % trgovk. Med vsemi odgovori C je bilo 17 % odgovorov proizvodnih delavcev, 50 % odgovorov delavcev računovodske stroke in 33 % odgovorov trgovk.

33 % vprašanih ne čuti potrebe po skrivanju pred zahtevami, ki jih morajo izpolniti, za 56 % bi to bila včasih prava izbira in 11 % bi večkrat izbralo navedeno metodo.

Glede na odgovore ugotavljam, da je velik delež tistih, ki bi se kdaj skrivali pred danimi zahtevami oziroma so izbrali odgovor B (56 %) in prav tako zadovoljiv delež tistih, ki to trditev absolutno zavračajo (33 %), med tem ko je 11-odstotni delež tistih z izbranim odgovorom C relativno majhen. Kljub temu ugotavljam, da rezultati kažejo na prisotnost stresa na delu, ki je morda podkrepjen tudi z mobbingom.



Graf 8.4.9: VČASIH BI SE NAJRAJE SKRILA PRED ZAHTEVAMI, KI JIH MORAM IZPOLNITI/primerjava.



10. TEŽKO SPREJEMAM POMEMBNE ODLOČITVE.

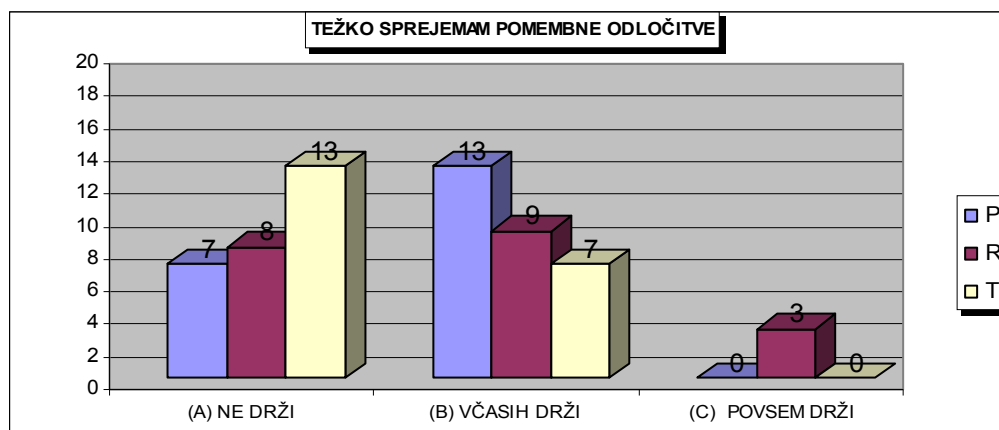
ANALIZA REZULTATOV:

Odgovor A je izbralo 46 % anketirancev od tega 25 % proizvodnih delavcev, 29 % delavcev računovodske stroke in 46 % trgovk.

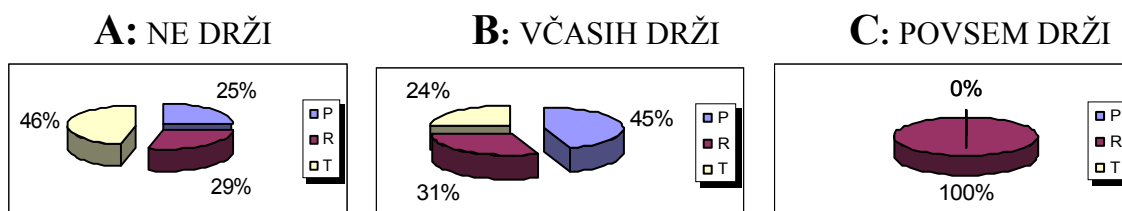
Med tistimi, ki so izbrali odgovor B, je bilo 45 % proizvodnih delavcev, 31 % računovodskih delavcev in 24 % delavcev iz trgovine.

Za odgovor C so se odločili 3 delavci računovodstva, kar predstavlja 100 % vseh odgovorov C.

Da ne sprejema težko pomembnih odločitev, se je odločilo 46 % vprašanih, da se to včasih dogaja, je trdilo 49 % anketiranih in 5 % meni, da pomembne odločitve težko sprejema, vendar pa vseh teh 5 % pripada računovodskemu sektorju, kar predstavlja 15 % vseh odgovorov na to vprašanje računovodske stroke in 100 % glede na vse podane odgovore tega vprašanja oziroma trditve.



Graf 8.4.10: TEŽKO SPREJEMAM POMEMBNE ODLOČITVE/primerjava.



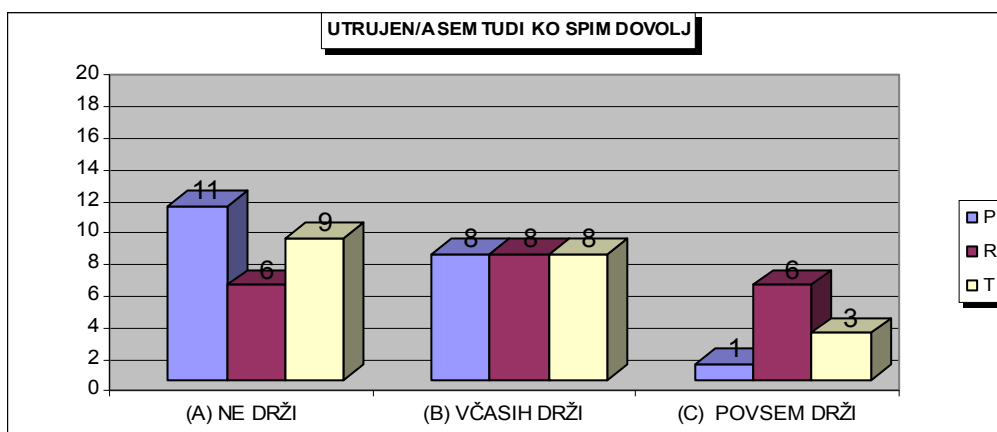
11. UTRUJEN/A SEM TUDI, KO SPIM DOVOLJ.

ANALIZA REZULTATOV:

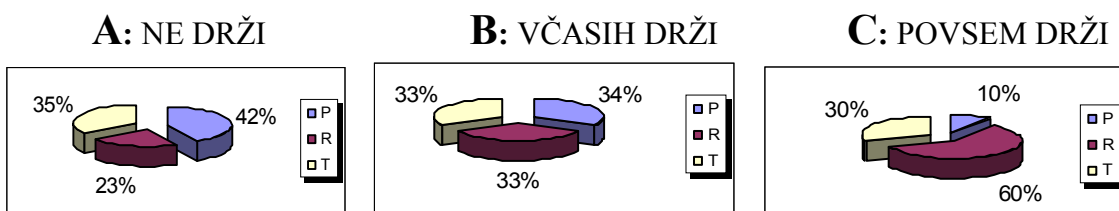
Med vsemi tistim, ki menijo, da niso utrujeni kljub zadostnemu spancu, sodi 42 % proizvodnih delavcev, 23 % računovodskih delavcev in 35 % trgovk. Med tistimi, ki bi zgornji trditvi občasno pritrdilo, je 34 % proizvodnih delavcev, 33 % delavcev računovodske stroke in 33 % trgovk. S trditvijo se povsem strinja 10 anketirancev, med katere sodi 10 % proizvodnih delavcev, 60 % računovodij in 30 % trgovk. Močno odstopa 60-odstotni delež odgovora C pri računovodjih, kar ponovno kaže na preobremenjenost in s tem na potencialno prisotnost stresa.

Ob analizi rezultatov ugotavljam, da 43 % udeležencev ankete ne čuti nikakršne utrujenosti, kljub zadostnemu spancu. 40 % jih utrujenost včasih občuti in 17 % redno čuti utrujenost, od tega je 60 % računovodij.

Analiza torej kaže, da je skoraj 60 % anketirancev, natančneje 57 %, utrujenih tudi, ko spijo dovolj. V tem deležu je razdelitev sledeča: 26 % proizvodnja, 41 % računovodstvo in 32 % trgovina.



Graf 8.4.11: UTRUJEN/A SEM TUDI KO SPIM DOVOLJ/primerjava.



12. POGOSTO SE ČUTIM UNIČENEGA/O ZARADI ODGOVORNOSTI PRI DELU.

ANALIZA REZULTATOV:

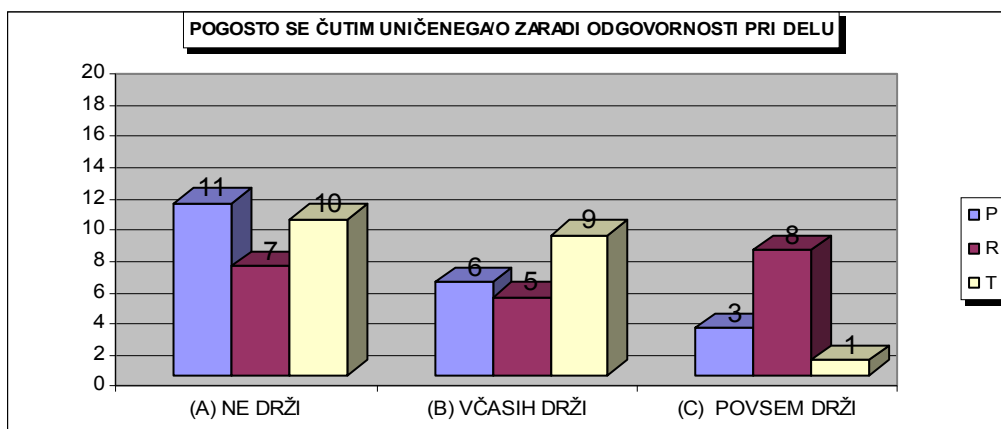
Odgovornost pri delu ne pušča občutka uničenosti pri 47 % anketirancev, od tega je 39 % proizvodnih delavcev, 25 % računovodskih delavcev in 36 % trgovk.

Včasih se počuti uničeno zaradi odgovornosti pri delu 33 % vprašanih, od tega 30 % proizvodnih delavcev, 25 % računovodij in 45 % trgovk.

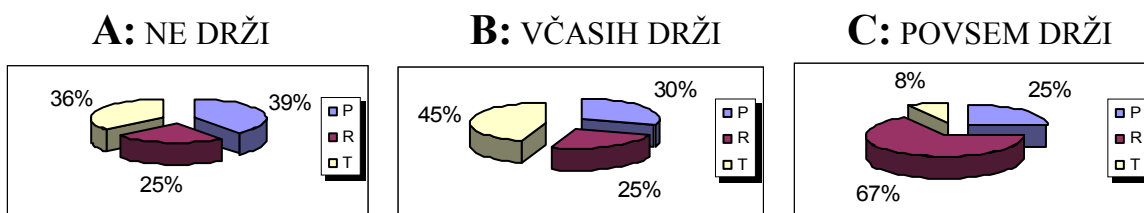
Odgovor C je izbralo 12 udeležencev ankete, oziroma 20 %; od tega 25 % proizvodnih delavcev, 67 % računovodij in 8 % trgovk.

Ne preseneča me dejstvo, da ponovno močno odstopajo odstotki, pridobljeni med računovodskimi uslužbenci, ki jih je kar 67 %.

Glede na rezultate lahko rečem, da se pogosto čuti uničene zaradi odgovornosti pri delu včasih ali precej pogosto kar 53 % anketirancev, od tega pade 28 % na proizvodnjo, 41 % na računovodstvo in 31 % na trgovino.



Graf 8.4.12: POGOSTO SE POČUTIM UNIČENEGA/O ZARADI ODGOVORNOSTI PRI DELU/primerjava.



13. HITRO SE RAZBURIM ZARADI MALENKOSTI.

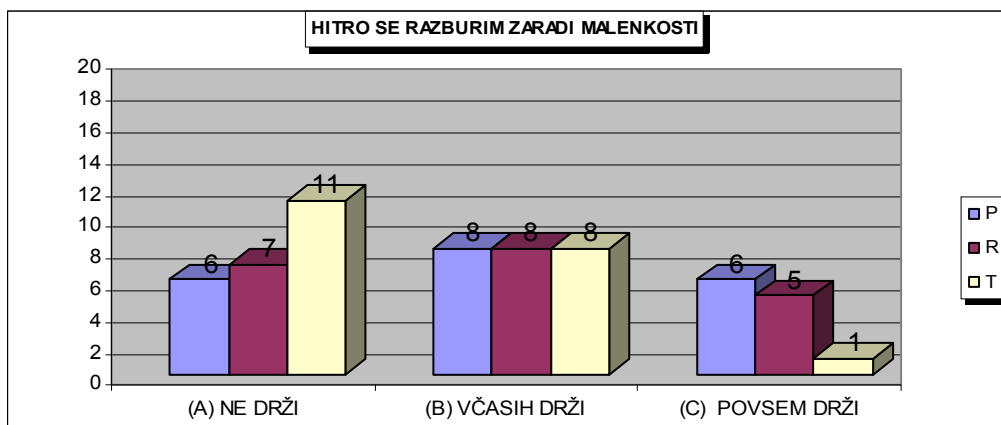
ANALIZA REZULTATOV:

Med tistimi, ki se ne razburjajo zaradi malenkosti, ali vsaj ne hitro, je 25 % proizvodnih delavcev, 29 % računovodskih uslužbencev in 46 % trgovk. Izmed vseh, ki se občasno razburjajo zaradi malenkosti, je 34 % proizvodnih delavcev, 33 % računovodij in 33 % trgovk.

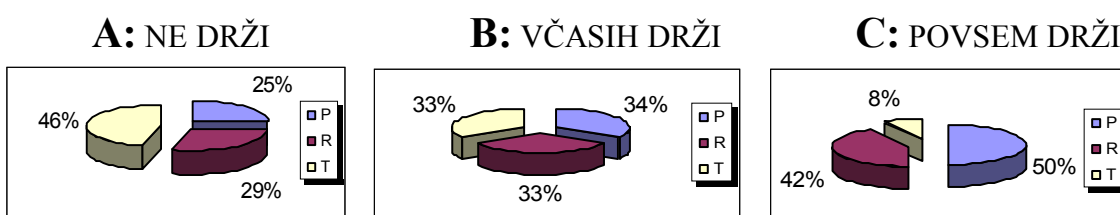
Med tistimi, ki so prepričani, da so hitre jeze, pa je 50 % proizvodnih delavcev, 42 % računovodskih uslužbencev in 8 % trgovk.

Vseh, ki so izbrali odgovor A in se hitro ne razburjajo, je 40 %, odgovor B je izbralo prav tako 40 % in odgovor C je prepoznalo za svojega 20 % anketirancev.

Iz grafa je razvidno, da pri odgovoru A izstopajo trgovke, s skoraj 50-odstotnim deležem in če lahko sklepamo po vzorcu anketirancev, smo Slovenci precej vzkipljiv narod, saj rezultati ankete s 60 % deležem (ki se deli tako: 39 % P, 36 % R in 25 % T) kažejo na to, da se vsaj včasih hitro razburimo zaradi malenkosti.



Graf 8.4.13: HITRO SE RAZBURIM ZARADI MALENKOSTI/primerjava.



14. ZDI SE MI, DA NISEM TAKO UČINKOVIT/A, KOT BI LAHKO BIL/A.

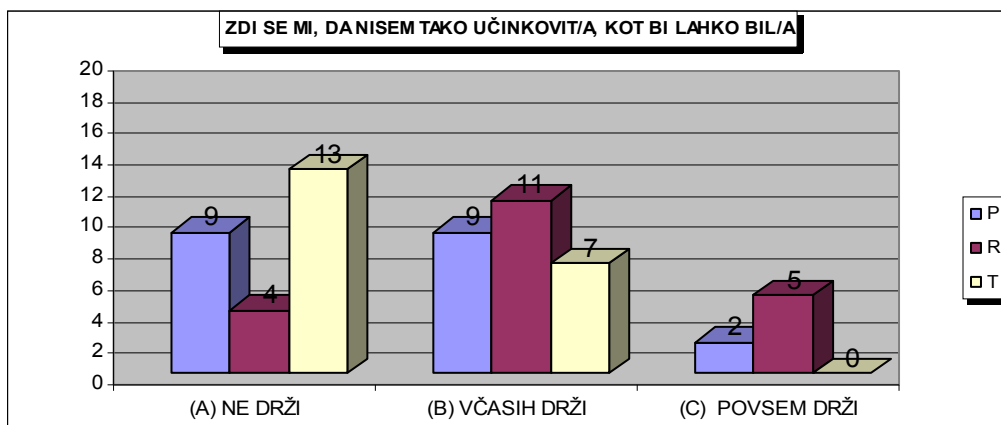
ANALIZA REZULTATOV:

Pri analizi teh odgovorov sem ugotovila večja razhajanja, kar je razvidno iz spodnjega grafa. Med tistimi, ki menijo da njihova učinkovitost nikakor ni padla, je 35 % proizvodnih delavcev, 15 % računovodij in 50 % trgovk. Kar nekaj je takšnih, ki včasih podvomijo v svojo učinkovitost in med njimi je 33 % proizvodnih delavcev, 41 % delavcev računovodstva in 26 % trgovk. Med tistimi, ki so izbrali odgovor C, izstopajo računovodski delavci z 71 %, sledijo jim proizvodni delavci z 29 %, medtem ko trgovke tega odgovora niso izbrale.

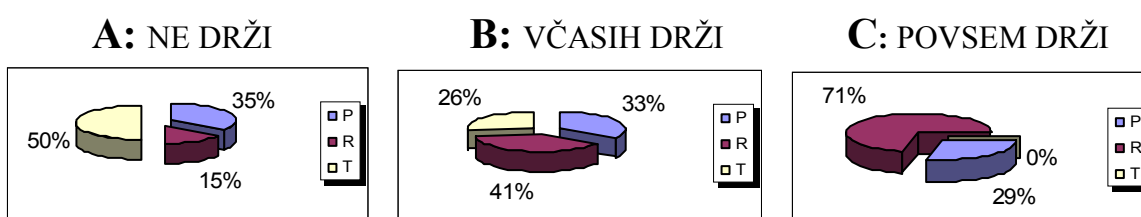
Iz grafa je razvidno, da se največkrat počutijo premalo učinkovite delavci računovodstva, najbolj zadovoljivo učinkovite pa trgovke, ki pri odgovoru A dosegajo stopnjo 50-ih odstotkov.

Če pogledam vse tri stroke, ugotavljam, da je odgovor A izbralo 43 % vprašanih, odgovor B 45 % in odgovor C 12 % vprašanih, med katerimi je 71 % računovodskih delavcev.

Da niso dovolj učinkoviti vsaj občasno, je izbralo 57 % vseh vprašanih, od tega 32 % proizvodnih delavcev, 47 % računovodij in 21 % trgovcev.



Graf 8.4.14: ZDI SE MI, DA NISEM TAKO UČINKOVIT/A, KOT BI LAHKO BILA/primerjava.

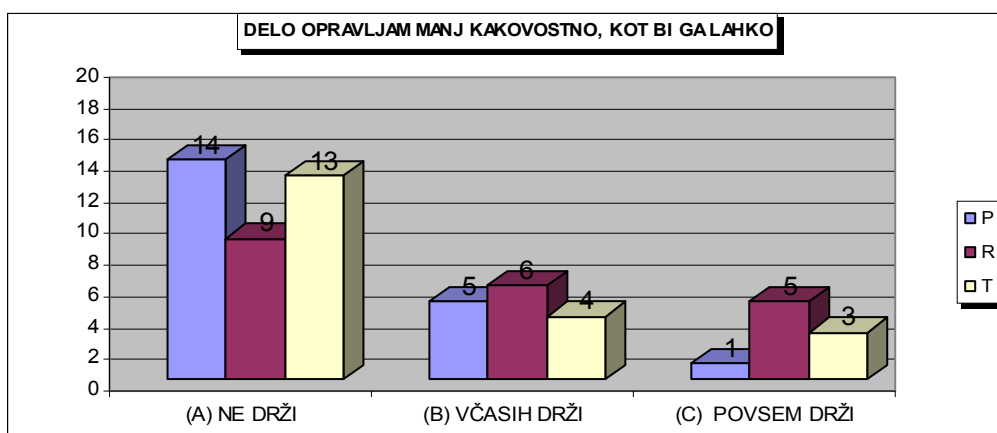


15. DELO OPRAVLJAM MANJ KAKOVOSTNO, KOT BI GA LAHKO.

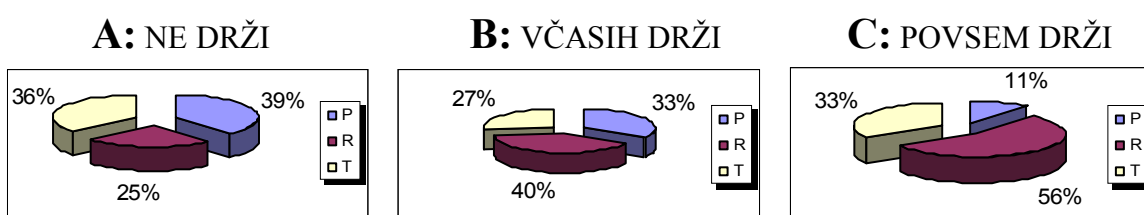
ANALIZA REZULTATOV:

Med vsemi odgovori pod črko A meni 39 % proizvodnih delavcev, 25 % uslužbencev računovodstva in 36 % trgovk, da delo opravljajo dovolj kakovostno. Vsi odgovori pod črko B se delijo med proizvodnjo, računovodstvo in trgovino v razmerju 33 % : 40 % : 27 % in da delo opravljajo manj kakovostno, kot bi ga lahko, meni 11 % proizvodnih delavcev, 56 % računovodskih delavcev in 33 % trgovk, glede na vse izbrane odgovore črke C.

Če pogledam anketni vzorec kot celoto, ugotavljam, da je večina še vedno zadovoljna s kakovostjo svojega dela s 60-odstotnim deležem anketnega vzorca. 25 % jih včasih podvomi v kvaliteto svojega dela in 15 % jih je mnenja, da bi kakovost njihovega dela lahko bila boljša. V teh 15-ih odstotkih je 56 % računovodskih delavcev, kar jih znova izpostavlja.



Graf 8.4.15: DELO OPRAVLJAM MANJ KAKOVOSTNO, KOT BI GA LAHKO/primerjava.



16. POGOSTO ČUTIM FIZIČNO IN ČUSTVENO IZČRPANOST.

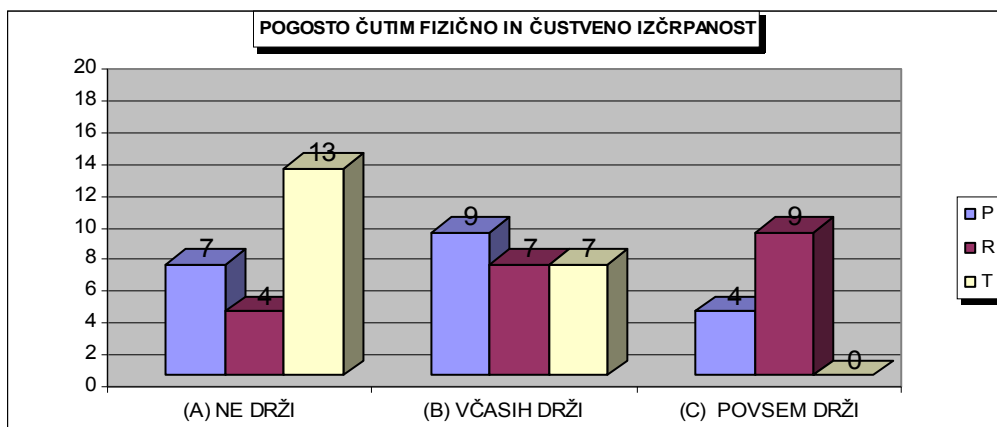
ANALIZA REZULTATOV:

Znotraj tistih, ki so se odločili za odgovor A, je 29 % delavcev, ki pripadajo proizvodnji, 17 % računovodskih delavcev in 54 % trgovk. Le-ti ne čutijo fizične in čustvene izčrpanosti. Pri odgovoru B je razmerje precej sorazmerno in je sledeče: 40 % P : 30 % R : 30 % T, s prednostjo proizvodnje.

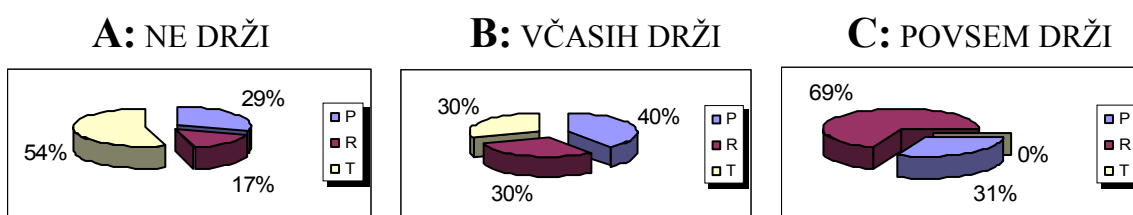
Resnično pogosto se čuti fizično in čustveno izčrpane 13 anketirancev. Od tega 31 % iz proizvodnje in 69 % iz računovodstva, ki ponovno izstopa.

V celoti ugotavljam, da je odgovor A izbralo 40 % udeležencev ankete, odgovor B 38 % in odgovor C 22 % anketirancev, pri čemer moram izpostaviti odstopanje 54-odstotnega deleža trgovk pri odgovoru A in 69-odstotnega deleža računovodij pri odgovoru C.

Če združimo odgovore pod črko B in C, dobimo 60 % vseh anketiranih in to nam daje jasen odgovor, koliko posameznikov se vsaj včasih, če ne precej pogosto, počuti fizično in čustveno izčrpane. V tem deležu je 36 % proizvodnih delavcev, 44 % računovodskih delavcev in 20 % trgovk.



Graf 8.4.16: POGOSTO ČUTIM FIZIČNO IN ČUSTVENO IZČRPAPOST/primerjava.



17. JEM VEČ OZ. MANJ KOT OBIČAJNO/POPIJEM VEČ KAVE ALI PRAVEGA ČAJA/POKADIM VEČ CIGARET/POPIJEM VEČ ALKOHOLA, DA BI LAŽJE DELAL/A.

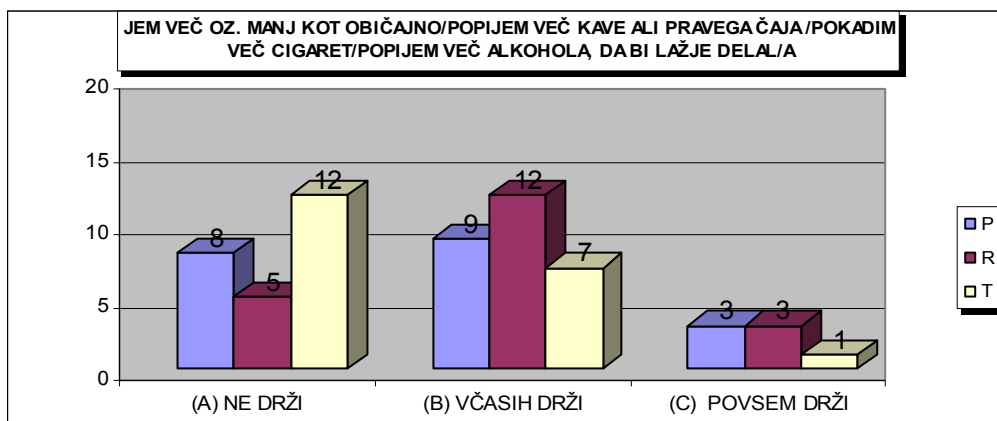
Znotraj skupine, ki je izbrala odgovor A, je razmerje sledeče: 32 % proizvodnja, 20 % računovodstvo in 48 % trgovina.

Kar se tiče tistih, ki so izbrali odgovor B in trditev zanje občasno drži, jih je 28, oziroma si te glasove delijo v razmerju 32 % proizvodnja, 43 % računovodstvo in 25 % trgovina.

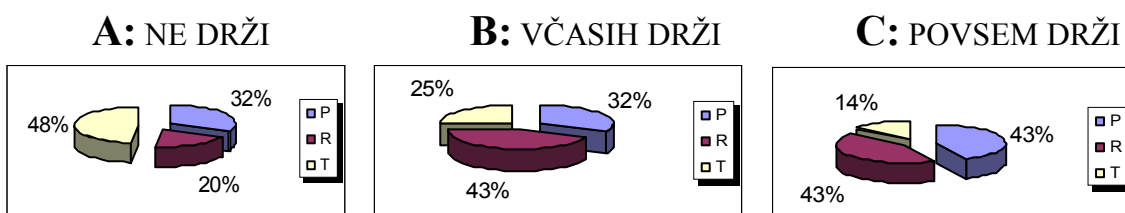
Tistih, za katere trditev absolutno velja, ni veliko in so v razmerju 43 % : 43 % : 14 %.

Ob analizi celotnega grafa ugotavljam, da je odgovor A izbralo 42 %, odgovor B 46 % in odgovor C 12 % vprašanih. Nekoliko izstopajo trgovke pri odgovoru A in računovodski delavci pri odgovoru B.

Iz danih rezultatov je razvidno, da se 58 % vprašanih vsaj včasih zateka k neljubim razvadam, da bi lažje delali, v razmerju: 34 % P : 43 % R : 23 % T, s prednostjo računovodstva.



Graf 8.4.17: JEM VEČ OZ. MANJ KOT OBIČAJNO/POPIJEM VEČ KAVE ALI PRAVEGA ČAJA/POKADIM VEČ CIGARET/POPIJEM VEČ ALKOHOLA, DA BI LAŽJE DELALA/A/primerjava.

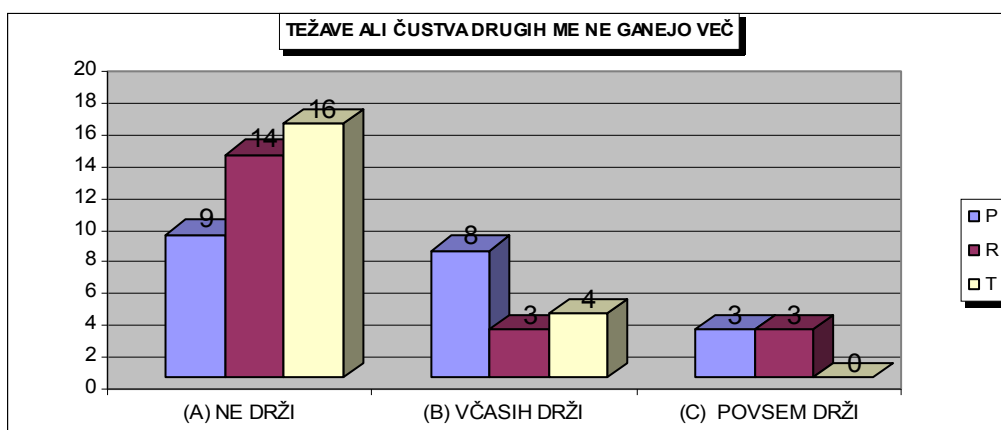


18. TEŽAVE ALI ČUSTVA DRUGIH ME NE GANEJO VEČ.

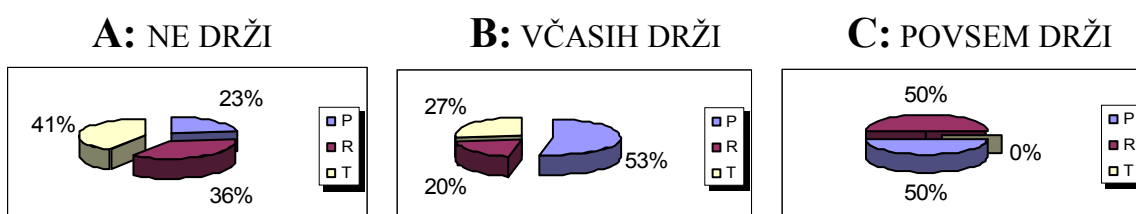
ANALIZA REZULTATOV:

V tej točki anketnega vprašalnika se je za odgovor A odločilo kar 65 % vseh anketirancev, od tega je bilo 23 % proizvodnih delavcev, 36 % računovodskih delavcev in 41 % trgovk. Da se jih težave in čustva drugi včasih ne dotaknejo, je bilo mnenja 25 % vprašanih, v razmerju 53 % : 20 % : 27 % z vodstvom in odstopanjem proizvodnje.

Med tako imenovane »trdosrčneže« se je umestilo 10 % anketiranih oseb, kjer si je proizvodnja in računovodstvo delilo vsak po polovico glasov, medtem ko med trgovkami ni bilo izbranega odgovora C.



Graf 8.4.18: TEŽAVE ALI ČUSTVA DRUGIH ME NE GANEJO VEČ/primerjava.



19. MOJA KOMUNIKACIJA Z NADREJENIMI, SODELAVCI, PRIJATELJI ALI DRUŽINO JE NAPETA.

ANALIZA REZULTATOV:

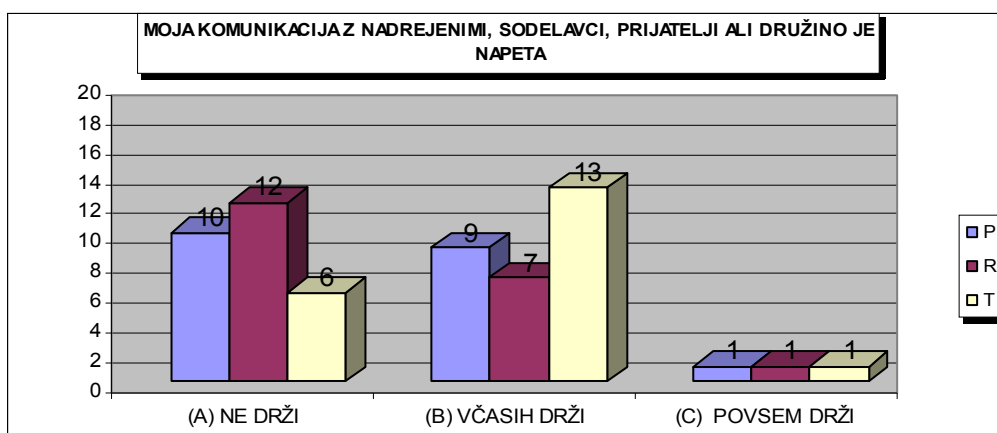
Med vsemi, ki menijo, da njihova komunikacija z okoljem ni napeta, je bilo 36 % proizvodnih delavcev, 43 % delavcev računovodstva in 21 % trgovk.

Med tistimi, ki se niso mogli najboljše opredeliti, je bilo največ trgovk s 45 %, 31 % je bilo proizvodnih delavcev in 24 % je bilo računovodskih delavcev.

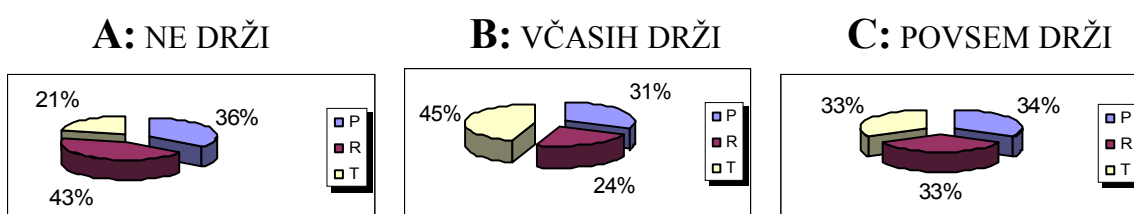
Tistih, ki menijo, da njihova komunikacija z okoljem je napeta, je bilo relativno malo; med njimi 34 % proizvodnih delavcev, 33 % delavcev računovodstva in 33 % trgovk.

Če pogledam graf kot celoto, ugotavljam, da so si vse tri stroke najbolj enotne pri odgovoru C, ki je tudi najslabše zastopan in je s 5 % na tretjem mestu. Pred njim sta odgovor A s 47 % in odgovor B z 48 %.

Čeprav imata odgovor B in C skupaj večino in to pomeni, da se napetost v komunikaciji pojavlja, vendar v glavnem občasno, kar je tudi normalno. Ocenjujem, da je komunikacija posameznikov z okoljem relativno dobra, saj je delež odgovora A visok in priča o tem, da skoraj polovica vprašanih ne razmišlja oziroma ne ocenjuje svoje komunikacije kot napete.



Graf 8.4.19: MOJA KOMUNIKACIJA Z NADREJENIMI, SODELAVCI, PRIJATELJI ALI DRUŽINO JE NAPETA/primerjava.



20. POZABLJIV/A SEM, TEŽKO SE ZBEREM.

ANALIZA REZULTATOV:

Znotraj skupine, ki je izbrala odgovor A, je 32 % delavcev, ki pripadajo proizvodnji, 26 % uslužbencev računovodstva in 42 % trgovk, kar pomeni, da so slednje najbolj prepričane vase.

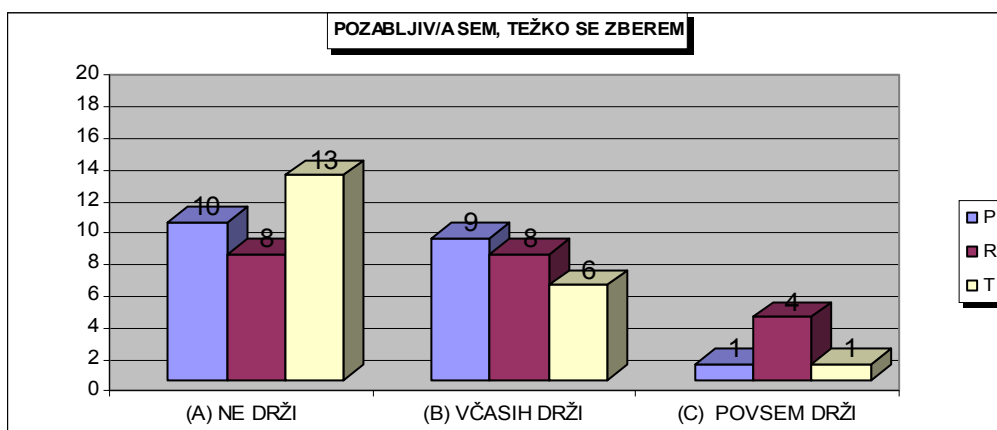
Pri odgovoru B je razmerje sledeče: 39 % proizvodnja, 35 % računovodstvo in 26 % trgovina. Razmerje je skoraj enako.

Da so pozabljivi in se težko zberejo je menilo 6 anketirancev, med njimi je bilo 17 % proizvodnih delavcev, 17 % trgovk in kar 66 % računovodskih delavcev.

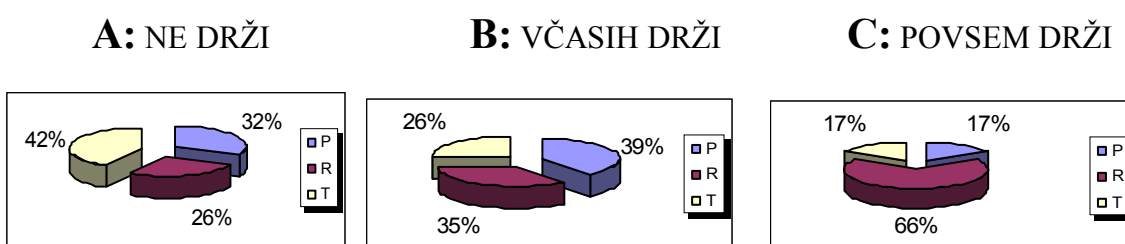
Največ udeležencev ankete je obkrožilo odgovor A, in sicer kar 52 % vprašanih, za odgovor B se je odločilo 38 % vprašanih in C je izbralo 10 % vprašanih.

Če združimo odgovor B in C, bi lahko rekli, da je skoraj polovica anketirancev (48 %) vsaj kdaj pozabljiva in nezbrana in da se jih kar 52 % še zna skoncentrirati in spremljati pomembne in zadane naloge.

V teh 48-ih odstotkih je 34 % proizvodnih delavcev, 42 % računovodskih delavcev in 24 % trgovk.



Graf 8.4.20: POZABLJIV/A SEM, TEŽKO SE ZBEREM/primerjava.



21. HITRO SE ZAČNEM DOLGOČASITI.

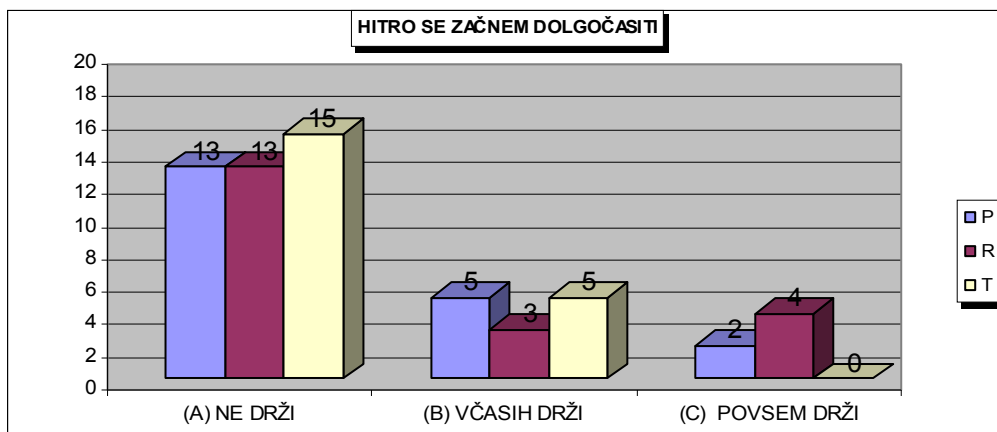
ANALIZA REZULTATOV:

Med tistimi, ki so izbrali odgovor A, je bilo 32 % delavcev proizvodnje, isti procent, 32 %, delavcev računovodstva in 36 % trgovk. Da se včasih začnejo hitro dolgočasiti meni 39 % proizvodnih delavcev, 23 % računovodskih delavcev in 38 % trgovk.

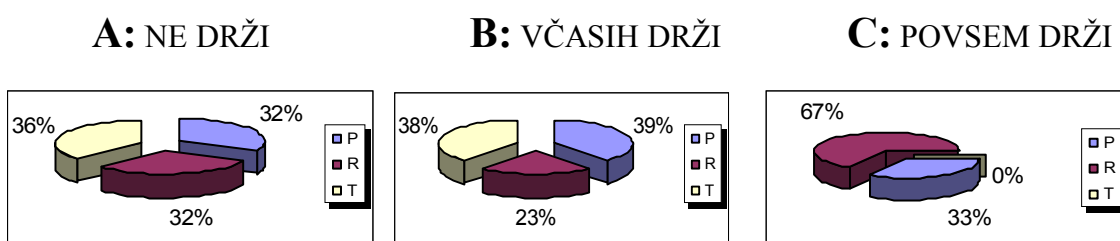
Število tistih, ki so prepričani, da se hitro zdolgočasijo ob svojem delu, je bilo relativno malo, med njimi 33 % proizvodnih delavcev, 67 % računovodij in 0 % trgovk.

Ob analizi rezultatov ugotavljam, da daleč prevladuje število tistih, ki se zlahka ne zdolgočasijo. Teh je 68 %. Pod odgovorom B se skriva 22 % anketirancev in odgovor C je izbralo 10 % vprašanih. Tistih, ki se vsaj včasih hitro začno dolgočasiti, je skupaj 32 %, med njimi 37 % proizvodnih delavcev, 37 % računovodij in 26 % trgovk.

Lahko rečem, da je za večino njihovo delo zanimivo, raznoliko, ne dolgočasno in so z njim v glavnem zadovoljni.



Graf 8.4.21: HITRO SE ZAČNEM DOLGOČASITI/primerjava.



22. V SLUŽBO HODIM LE ŠE ZARADI PLAČE.

ANALIZA REZULTATOV:

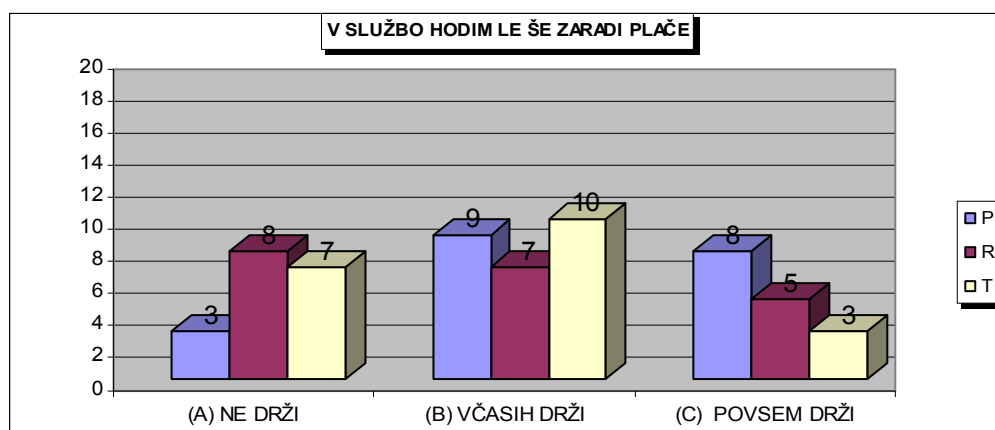
Ko pogledam spodnji graf, ugotavljam, da so mnenja precej deljena. Med tistimi, ki so izbrali odgovor A, je 17 % proizvodnih delavcev, 44 % uslužbencev računovodstva in 39 % delavk trgovine.

V skupini odgovorov B je 35 % delavcev proizvodnje, 27 % računovodskih delavcev in 38 % trgovk.

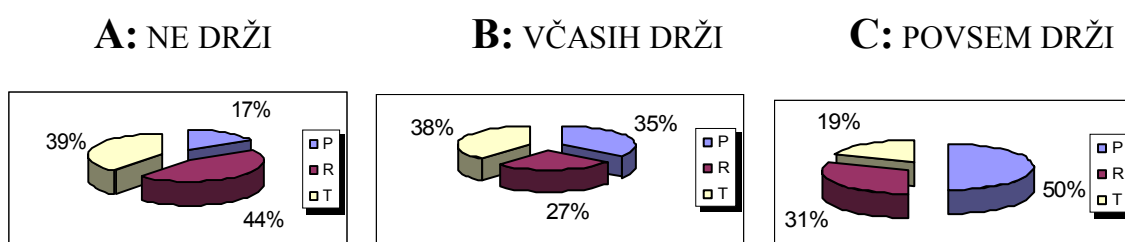
Odgovor C je izbralo 16 anketirancev, med njimi 50 % proizvodnih delavcev, 31 % računovodskih delavcev in 19 % trgovk. Rezultati so verjetno posledica nizkih plač v proizvodnji, saj če pogledamo graf, vidimo, da je delež tistih delavcev proizvodnje, ki so s plačo zadovoljni, zelo nizek in znaša 17 % anketirancev proizvodnje.

Odgovor A, ki posredno izraža tudi zadovoljstvo s plačo in zaposlitvijo nasploh, je izbralo le 30 % vprašanih. Odgovor B je obkrožilo 43 % vprašanih in da v službo hodijo le še zaradi plače je dejalo 27 % vprašanih.

Če združimo odgovora B in C hitro ugotovimo, da je nezadovoljstvo s službo kar 70 %. Izmed teh ljudi so najbolj nezadovoljni proizvodni delavci s 40 %, sledijo trgovci z 31 % in na koncu so še računovodski delavci z 29 %.



Graf 8.4.22: V SLUŽBO HODIM LE ŠE ZARADI PLAČE/primerjava.

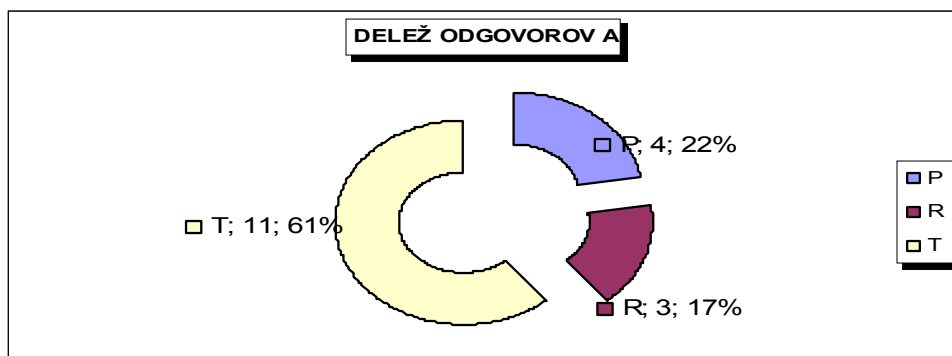


8.4.1 Stopnja stresa v posameznih strokah

Rezultati opravljene ankete kažejo, da je stres prisoten v vseh treh obravnavanih strokah; v proizvodnji, računovodstvu in trgovini. Glede na dane rezultate ugotavljam, da je najbolj stresno delo v računovodstvu, saj so rezultati delavcev računovodstva večkrat izstopali v smeri, ki nakazuje na stresne situacije katerekoli vrste. Delo je predvsem odgovorno in omejeno z roki, kar sproža nervozo in posledično tudi stres. Sledi jim proizvodnja, kjer se ob nizkih plačah delavci srečujejo z vedno večjimi zahtevami po kvaliteti in tudi kvantiteti. Rezultati ankete večkrat jasno kažejo nezadovoljstvo in prisotnost stresa.

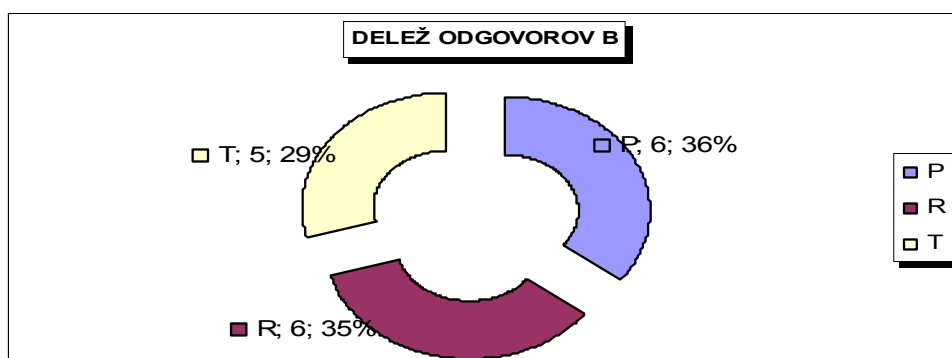
Za najmanj stresno se je izkazalo delovno mesto trgovke, kjer pa se prav tako kažejo zametki stresa, vendar v blažji obliki v primerjavi z ostalima dvema strokama. Morda je blažja oblika prisotnosti stresa posledica bolj neobremenjenega dela, ki pa mora ravno tako biti natančno, vendar ni omejeno z danimi roki nadrejenih ali države, kot je to običajno v proizvodnji in vsekakor v računovodstvu.

Ko sem umestila deleže odgovorov; A, B, C ter B in C skupaj; glede na najvišji odstotek odgovorov posamezne panoge, oziroma glede na odstopanje, sem dobila sledeče rezultate:



Graf 8.4.1.A: DELEŽ ODGOVOROV A.

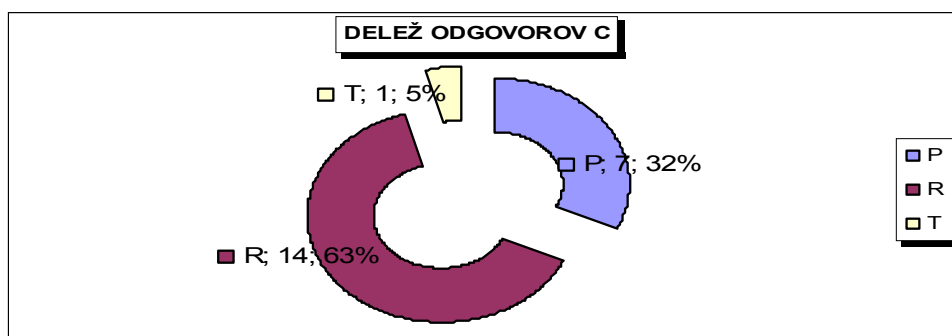
Med tistimi, ki so največkrat odstopali pri odgovoru A, torej da navedena trditev ne drži, so bile trgovke, s prepričljivimi 61 %, daleč zadaj so jim sledili proizvodni delavci z 22 % in na koncu so pristali računovodski delavci, s 17 %. Podatek nam pove, da so najbolj optimistično, oziroma najmanj stresno razmišljale trgovke.



Graf 8.4.1B: DELEŽ ODGOVOROV B.

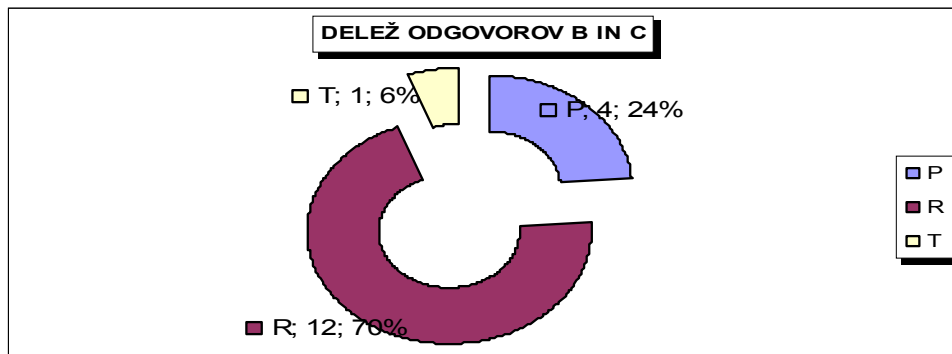
Včasih drži, oziroma pri odgovor B je bilo največ odstopanj, oziroma so ga največ izbirali proizvodni delavci, s 36 %, takoj za njimi je bilo računovodstvo, s 35 % in samo nekoliko bolj od zadaj je pristala trgovina, z 29 %.

Ta podatek kaže na to, da je bil delež tistih, ki se niso znali, mogli ali hoteli jasno opredeliti, skoraj sorazmerno porazdeljen med strokami.



Graf 8.4.1C: DELEŽ ODGOVOROV C.

Največji delež odgovorov C je imelo računovodstvo, s 63 %, nekje zadaj pa je ostala proizvodnja, z 32 % in čisto na repu se jim je priključila še trgovska stroka, s 5 %. Iz grafa je razvidno, da daleč najbolj stresno razmišljajo v računovodstvu.



Graf 8.4.1BC: DELEŽ ODGOVOROV B IN C.

Ko sem združila odgovore B in C, katera sta oba pokazatelja prisotnosti stresa, sem dobila jasen odgovor, delo katere stroke je najbolj stresno. To je, kot sem že omenila, računovodstvo, katerega predstavniki, so kar v 70 % največkrat izbrali odgovor B ali C, daleč za njimi, s 24 %, so proizvodni delavci in s samo 6 % zasedajo tretje mesto anketirane trgovke.

9. ZAKLJUČEK

Stres je v zadnjem času postal velik problem, ki ga težko rešujemo sami. Obvladovanje stresa se lahko naučimo, vendar obstajajo ljudje, ki so še posebej nagnjeni k doživljanju visokih stopenj stresa, saj je lahko ista situacija za nekoga stresna, za drugega pa niti najmanj ne. Osredotočila sem se na opredelitev pojma stresa na sploh in nato sem se podala še malo dalje, k stresu na delovnem mestu. O tematiki obstaja ogromno literature, kjer različni avtorji na različne načine interpretirajo stres, podajajo svoja mnenja in potencialne rešitve. Če potegnem črto pod napisanim, bi se strinjala, da stres nima vedno samo negativnega predznaka in je tudi dober, saj morda zaradi njega kdaj dosežemo kakšen cilj, ki ga sicer ne bi. Vendar pa so posledice doživljanja stresa lahko vse tja od manjših težav, pa do resnih bolezni, ki lahko ogrožajo tudi življenje. Zato je pomembno, da skušamo stres prepoznati že v začetnem stadiju in takoj izvedemo ukrepe za preprečitev njegovega nadaljnjega razvoja.

Ob porasti absentizma vodstvo podjetja ne sme čakati, da se bo odstotek odsotnosti zaradi bolezni zviševal in s tem povzročal podjetju visoke stroške in organizacijske težave. Smiselno je odkriti vzroke za nastanek stresne situacije, izboljšati pogoje dela ter vplivati na spremembo vrednot in navad zaposlenih.

Vsi skupaj, tako delojemalci kot tudi vodstvo oziroma delodajalci, se moramo potruditi, da nam bo delo v užitek, da bomo imeli prijazne in poštene medsebojne odnose ter bomo skupaj ustvarjali boljši jutri za vsakega izmed nas.

Rezultati opravljene ankete kažejo, da je stres prisoten v vseh treh obravnavanih strokah; v proizvodnji, računovodstvu in trgovini. Glede na dane rezultate ugotavljam, da je najbolj stresno delo v računovodstvu, saj so rezultati delavcev računovodstva večkrat izstopali v smeri, ki nakazuje na stresne situacije katerekoli vrste. Sledi jim proizvodnja, kjer se ob nizkih plačah delavci srečujejo z vedno večjimi zahtevami po kvaliteti in tudi kvantiteti. Za najmanj stresno se je izkazalo delovno mesto trgovke, kjer pa se prav tako kažejo zametki stresa, vendar v blažji obliki v primerjavi z ostalima dvema strokama.

Morda bi anketa, izvedena na drugačnem vzorcu ljudi, dala drugačne rezultate. V mojem vzorcu so zajeti proizvodni delavci enega podjetja, ki proizvaja lesno obdelovalne stroje, računovodski delavci več podjetij na delovnih mestih računovodja, materialni knjigovodja, finančni knjigovodja in saldakontist. Kar se tiče trgovine, gre za sklop trgovin z otroško opremo in igračami.

Cilj in namen mojega diplomskega dela je dosežen. Uvodoma sem predstavila osnovne pojme stresa in bralce seznanila z nekaterimi zanimivimi podatki. V nadaljevanju sem vse skupaj podkrepila z analizo ankete, opravljene na vzorcu 60-ih anketirancev. Izvedba ankete je potekala brez težav in z njeno analizo sem prišla do zanimivih spoznanj, s pomočjo katerih sem ugotovila prisotnost stresa v vseh treh analiziranih strokah. Najvišja stopnja stresa je prisotna, kot sem že omenila v računovodstvu, sledi ji proizvodnja in na koncu se jima pridruži še trgovina.

Naj svoje diplomsko delo zaključim, kot sem začela – z modro mislijo: »Kdor se hoče povzpeti na drevo, začne spodaj, ne pri vrhu.« (Ašantski pregovori).

Prav bi bilo, da bi ta misel, oziroma njen pomen ostal v glavah vseh tistih, ki so še ob drevesnih koreninah in se bodo šele začeli vzpenjati, pa čeprav bodo morali skozi številne preizkušnje in verjetno prenesti dobršno mero stresa, pozitivnega, dobrodošlega in žal tudi negativnega in nepotrebne. Zapomnijo pa si jo naj tudi tisti, ki sedijo v krošnjah dreves in neštetokrat zaničljivo gledajo na tiste, ki vlagajo svoj trud, da bi se povzpeli višje in nekaj dosegli. Namesto vzpodbude in priložnosti ali pomoči so pogosto deležni le novih zavrnitev in negativnih vibracij.

Naj bo za vse nas v življenju potrebna mera pozitivnega stresa in čim manj tistega nepotrebne – slabega.

10 LITERATURA IN VIRI

10.1 Literatura

1. Božič M.: Stres pri delu, Grafika 2000, Ljubljana, 2003.
2. Cane S.: The handbook of skillful management, Pitman Publishing, London, 1996.
3. Cvetko A.: Mobbing – posebna vrsta šikane v delovnih razmerjih, Podjetje in delo, Ljubljana, 29 (2003), 5.
4. Di Martino V., Musri M.: Guidance for the prevention of stress and the violence at the workplace, Kuala Lumpur, Department of occupational safety and health Malaysia, 2001.
5. Diamantopoulou A.: Europe under stress, Magazin of the European agency for safety and health at work, Luxembourg, 2002.
6. Looker T., Gregson O.: Obvladajmo stres, Tiskarna Delo, Ljubljana, 1993.
7. Luban - Plozza, B., Pozzi U.: v sožitju s stresom, Državna založba Slovenije, Ljubljana, 1994.
8. Newhouse P.: Življenje brez stresa, Tomark, Ljubljana, 2000.
9. Pettinger R.: Stress Management, Oxford, Capstone Publishing, 2002.
10. Rakovec - Felser Z.: Človek v stiski, stres in tesnoba, Maribor, Založba Obzorja, 1991.
11. Rollinson D., Broadfield A., Edwards J.D.: Organisational Behaviour and Analysis, Harlow, Addison Wesley Longman, 1998.
12. Selič P.: Psihologija bolezni našega časa, Ljubljana, Znanstveno in publicistično središče, 1999.
13. Tkalec L.: Šikaniranje. Teorija in praksa, Ljubljana, 38 (2001), 5.
14. Wagner H.: Močni živci, Mladinska knjiga, Ljubljana, 2003.

10.2 Viri

1. <http://agency.osha.eu.int/publiations/factsheets/237en>, 05. 07. 2007.
2. http://agency.osha.eu.int/director_corner/index_en.htm, 05. 07. 2007.
3. <http://edi.uni-mb.si/ediplome/pdfs/orthaber-simona.pdf>, 05. 07. 2007.
4. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>, 03. 07. 2007.
5. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>, 03. 07. 2007.

6. http://osha.europa.eu/publications/annual_report/2007, 05. 07. 2007.
7. <http://si.osha.europa.eu/et2002/facts22.pdf>, 05. 07. 2007.
8. <http://si.osha.europa.eu/publications/factsheets.stm/view?searchterm=STRES>, 05.07.2007.
9. <http://si.osha.europa.eu/publications/facts31/facts31.stm>, 05. 07. 2007.
10. <http://si.osha.europa.eu/publications/facts32/facts32.stm>, 03. 07. 2007.
11. <http://si.osha.europa.eu/publications/facts32/facts%2032%20r%20-%20si.pdf>, 05. 07. 2007.
12. <http://si.osha.europa.eu/et2002/facts22.pdf>, 03. 07. 2007.
13. SSKJ.
14. <http://www.cdc.gov/niosh/pdfs/stress.pdf>, 05. 07. 2007.
15. http://www.cek.ef.uni-lj.si/u_diplome/stavanja2222.pdf, 03. 07. 2007.
16. <http://www.cilizadelo.si/default-30510.html>, 03. 07. 2007.
17. <http://www.cilizadelo.si/default-63100.html>, 05. 07. 2007.
18. <http://www.lek.si/slo/skrb-za-zdravje/stres/delovno-mesto/>, 03. 07. 2007.
19. <http://www.lek.si/slo/skrb-za-zdravje/stres/delovno-mesto/>, 03. 07. 2007.
20. <http://www.racunovodja.com/16>. 01. 2008.
21. http://www.stat.si/novice_prikazi.aspx?id=862, 05. 07. 2007.
22. http://zakonodaja.gov.si/rpsi/r08/predpis_ZAKO3198.html, 05. 07. 2007.

11 PRILOGE – ANKETNI VPRAŠALNIK

VPRAŠALNIK: STRES NA DELOVNEM MESTU

Moje ime je Metka Mahorko in sem študentka Višje strokovne šole Academia, program Računovodja. V sklopu svojega diplomskega dela želim raziskati prisotnost stresa na delovnem mestu. Prosim, da obkrožite črko pred izbranim odgovorom. Izpolnjevanje ankete vam bo vzelo 5 minut vašega časa.

Hvala.

1. Starost:

- A) 18–25 let
- B) 26–35 let
- C) 36–45 let
- D) 46–55 let
- E) 56 let in več

2. Spol:

- A) moški
- B) ženski

3. Družinski status:

- A) samski
- B) poročen

4. Ali sami skrbite za gospodinjstvo?

- A) da
- B) ne

5. Kje stanujete?

- A) na podeželju
- B) v mestu

6. Doma razmišljam o težavah na delovnem mestu.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

7. Zmanjšala se mi je odpornost proti boleznim.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

8. Pri svojem delu ne čutim več veliko zadovoljstva.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

9. Včasih bi se najraje skril/a pred zahtevami, ki jih moram izpolniti.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

10. Težko sprejemam pomembne odločitve.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

11. Utrujen/a sem tudi, ko spim dovolj.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

12. Pogosto se čutim uničenega/o zaradi odgovornosti pri delu.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

13. Hitro se razburim zaradi malenkosti.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

14. Zdi se mi, da nisem tako učinkovit/a, kot bi lahko bil/a.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

15. Delo opravljam manj kakovostno, kot bi ga lahko.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

16. Pogosto čutim fizično in čustveno izčrpanost.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

17. Jem več oz. manj kot običajno/popijem več kave ali pravega čaja/pokadim več cigaret/popijem več alkohola, da bi lažje delal/a.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

18. Težave ali čustva drugih me ne ganejo več.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

19. Moja komunikacija z nadrejenimi, sodelavci, prijatelji ali družino je napeta.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

20. Pozabljiv/a sem, težko se zberem.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

21. Hitro se začnem dolgočasiti.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

22. V službo hodim le še zaradi plače.

- A) ne drži
- B) včasih drži
- C) povsem drži

Hvala za vaš čas.

METKA MAHORKO

