

UNIVERZA V MARIBORU
FILOZOFSKA FAKULTETA
Oddelek za psihologijo

MAGISTRSKO DELO

Nina Fekonja

Maribor, 2017

UNIVERZA V MARIBORU
FILOZOFSKA FAKULTETA
Oddelek za psihologijo

Magistrsko delo

INDIVIDUALNI IN SITUACIJSKI DEJAVNIKI DELOVNE UČINKOVITOSTI
OSEB S STATUSOM INVALIDNE OSEBE

Master's thesis

INDIVIDUAL AND SITUATIONAL FACTORS OF WORK EFFICIENCY OF
PEOPLE WITH THE STATUS OF A DISABLED PERSON

Mentorica:

doc. dr. Sara Tement

Somentorica:

univ. dipl. psih. Karmen Kočivnik

Kandidatka:

Nina Fekonja

Maribor, september 2017

Lektorica: Alenka Kozar, diplomirana profesorica slovenščine

Prevajalka: Mateja Šavc, diplomirana anglistka (UN) in profesorica pedagogike (UN)

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici doc. dr. Sari Tement za strokovno pomoč in vodenje pri pisanju magistrske naloge.

Iskrena hvala somentorici univ. dipl. psih. Karmen Kočivnik za praktično znanje in seznanitev z dejanskim stanjem zaposlovanja invalidnih oseb na Slovenskem.

Posebna zahvala gre vsem podjetjem in udeležencem, ki so tako velikodušno privolili v sodelovanje v raziskavi.

In hvala vsem mojim najbližjim za neomajno podporo pri študiju.

POVZETEK

V preteklosti je veliko raziskovalcev preučevalo odnos med delovno učinkovitostjo in mnogoterimi različnimi dejavniki. V pričujoči nalogi smo pozornost namenili odnosu, ki ga oblikuje delovna učinkovitost z izbranimi psihološkimi koncepti na populaciji zaposlenih invalidnih oseb. Uporabljeni so bili vprašalnik o delovni učinkovitosti, vprašalnik o delovnih zahtevah in resursih, vprašanje o delovnem zadovoljstvu in vprašalnik spoprijemanja s stresom. V raziskavi je sodelovalo 137 oseb, ki imajo status invalida in so zaposlene na prostem trgu dela, v invalidskem podjetju ali v zaposlitvenem centru. Rezultati so pokazali, da delovna učinkovitost najbolj napovedujejo raznolikost delovnih nalog in opora sodelavcev kot koncepta delovnih zahtev in resursov ter usmerjenost na problem, manj uporabne strategije in novejša dimenzija uporabe substanc in humorja kot strategije spoprijemanja s stresom. Pokazale so se tudi signifikantne razlike med skupinami glede na vrsto zaposlitve in delovne zahteve ter resurse. Do statistično pomembnih razlik je prišlo na dimenziji opora sodelavcev in poddimenziji instrumentalna opora sodelavcev med zaposlenimi v zaposlitvenem centru in zaposlenimi v invalidskem podjetju ter zaposlenimi v zaposlitvenem centru ter na prostem trgu dela. Do statistično pomembnih razlik je prišlo še med zaposlenimi glede na vrsto zdravstvenih težav in samooceno lastnih omejitev. Posamezniki, ki imajo psihofizične poškodbe in/ali bolezni, vrednotijo svoje težave višje oz. jih pri delu ovirajo bolj kot tiste, ki imajo bodisi samo fizične poškodbe in/ali bolezni bodisi samo psihične poškodbe in/ali bolezni. Ugotovitve tako nakazujejo, da je socialna opora na delovnem mestu bistvena sestavina uspešnega kadra, še posebej, ko govorimo o ranljivih skupinah. Nedvomno je vsaka invalidna oseba individuum zase, zato je edino pravilno, da je deležna individualne obravnave, pri posploševanju rezultatov moramo biti tako skrajno previdni. Kljub temu pa dobljeni podatki dajejo neke grobe smernice za nadgradnjo nadaljnjega dela z zaposlenimi invalidi, da bo zadovoljstvo s sodelovanjem prisotno tako na strani delodajalca kot na strani zaposlenega invalida.

Ključne besede: invalidi, delovna učinkovitost, delovno zadovoljstvo, delovne zahteve in resursi, spoprijemanje s stresom

ABSTRACT

In the past, many researchers studied the relations between work efficiency and multiple factors. In this study, we focused on the relation formed by working efficiency with selected psychological concepts on the sample of employed persons with disabilities. Questionnaires on work efficiency, work requirements and resources questionnaire, question of work satisfaction and questionnaire for coping with stress were used. The survey involved 137 persons with the status of a disabled person and employed in the open labor market, in a disabled company or in a job center. The results have shown that work efficiency is best predicted by the diversity of work tasks and the support of employees presented as concepts of work requirements and resources, and problem focus. A less useful strategy, and a newer dimension would be the use of substances and humor as a strategy for coping with stress. Significant differences between groups according to the type of employment, work requirements and resources have also been shown. Statistically significant differences occurred at the dimension of employee support and sub-dimension of the instrumental support of employees among employees in the employment center and the disabled company, as well as among employees in the employment center and on the ones on the open labor market. Statistically significant differences occurred among employees and their range of health problems and self-esteem of their own limitations. Individuals with psychophysical injuries and/or illness evaluate their problems higher; they hinder them at work more than those who have either physical injuries and/or illnesses, or only psychological injuries and/or illnesses. The findings thus indicate that social support at the workplace is an essential component of a successful working group, especially when it comes to more vulnerable groups. Undoubtedly, every disabled person is an individual for himself, so it is only right that he is receiving individual treatment, and thus when summarizing the results, we must be extremely careful. Nevertheless, the obtained data provides some rough guidelines for the upgrading of continued work with disabled people, so that the satisfaction with the collaboration will be present both on the side of the employer and on the side of the employed disabled person.

Key words: disabled, work efficiency, work satisfaction, work requirements and resources, coping with stress

KAZALO VSEBINE

1 TEORETIČNI UVOD.....	1
1.1 DELOVNA UČINKOVITOST	2
1.1.1 Delovna učinkovitost invalidnih oseb.....	5
1.2 DELOVNO ZADOVOLJSTVO.....	7
1.2.1 Delovno zadovoljstvo in delovna učinkovitost.....	10
1.2.2 Delovno zadovoljstvo invalidnih oseb.....	11
1.3 STRES	12
1.3.1 Stres na delovnem mestu in delovna učinkovitost.....	14
1.3.2 Stres na delovnem mestu in delovno zadovoljstvo	15
1.3.3 Spoprijemanje s stresom	16
1.3.4 Spoprijemanje s stresom pri invalidnih osebah.....	18
1.4 DELOVNE ZAHTEVE IN RESURSI	19
1.4.1 Delovne zahteve in resursi in stres na delovnem mestu.....	21
1.4.2 Delovne zahteve in resursi in delovno zadovoljstvo.....	22
1.4.3 Delovne zahteve in resursi in delovna učinkovitost.....	24
1.4.4 Delovne zahteve in resursi invalidnih oseb.....	24
1.5 INVALIDNE OSEBE.....	25
1.6 ZAPOSLOVANJE INVALIDNIH OSEB.....	27
1.6.1 Načini zaposlovanja invalidnih oseb.....	27
1.6.2 Ocenjevanje doseganja delovnih rezultatov zaposlenih invalidov	29
1.6.3 Kvotni sistem zaposlovanja invalidov	30
1.6.4 Pomen zaposlitve	31
2 CILJI IN HIPOTEZE	38
3 METODA.....	39

3.1 Udeleženci	39
3.2 Pripomočki.....	40
3.3 Postopek.....	42
3.3.1 Statistična obdelava podatkov.....	42
4 REZULTATI.....	44
4.1 Opisna statistika.....	44
4.2 Delovna učinkovitost kot rezultat delovnega zadovoljstva, delovnih zahtev in resursov ter spoprijemanja s stresom	46
4.3 Vrsta zaposlitve v povezavi z delovnimi zahtevami in resursi.....	49
4.4 Samoocena lastnih omejitev v povezavi z izbranimi psihološkimi koncepti	52
5 INTERPRETACIJA.....	54
5.1 Delovna učinkovitost kot rezultat delovnega zadovoljstva, delovnih zahtev in resursov ter spoprijemanja s stresom	54
5.2 Vrsta zaposlitve v povezavi z delovnimi zahtevami in resursi.....	57
5.3 Samoocena lastnih omejitev v povezavi z izbranimi psihološkimi koncepti	59
5.4 Pomanjkljivosti.....	60
5.5 Predlogi za naprej	60
5.6 Uporabna vrednost.....	62
6 ZAKLJUČEK.....	63
7 VIRI IN LITERATURA	64

KAZALO TABEL

Tabela 1	30
Tabela 2	31
Tabela 3	41
Tabela 4.....	41
Tabela 5	43
Tabela 6.....	44

Tabela 7	46
Tabela 8	47
Tabela 9	48
Tabela 10	49
Tabela 11	50
Tabela 12	51
Tabela 13	52
Tabela 14	53
Tabela 15	53

1 TEORETIČNI UVOD

V današnjem svetu, kjer je konkurenčnost na trgu dela vseprisotna, lahko delovno učinkovitost razumemo kot nepogrešljiv ud vsake delovne organizacije, ki ga slednje po najboljših močeh krepijo. K delovni učinkovitosti stremijo tako podjetja kot posamezniki pod vplivom različnih situacijskih in individualnih dejavnikov. Nabor raziskav, opravljen na zdravi populaciji, je pester in prinaša mnogo spoznanj v zvezi z delovno učinkovitostjo, nekoliko ožji pa je obseg raziskav, ki so se posvetile delovni učinkovitosti invalidnih oseb.

Število invalidnih oseb po svetu narašča, čemur botrujejo vzroki, kot so nezdrav način življenja, porast kroničnih bolezni, nesreče, psihični pritiski v zasebnem in poklicnem življenju ipd. Velik delež invalidov živi na stroške svoje države, česar pa na dolgi rok gospodarstvo ne bo zdržalo. Prav tako imajo invalidi okrnjeno socialno mrežo in se pasivno prebijajo iz dneva v dan. Glede na omenjene stroške, na neaktivno življenje in nesamostojnost je potrebno invalidne osebe vključiti na trg dela ter jih usposobiti za delo, ki ga bodo lahko opravljali v skladu s svojimi ohranjenimi delovnimi zmožnostmi. Dejstvo je, da je kljub visokemu deležu te populacije njihov položaj na trgu dela neugoden in pod vprašajem. O delovni učinkovitosti in sposobnostih invalidnih oseb obstaja precej mitov, ki invalidnim osebam predstavljajo oviro na poti do zaposlitve, delodajalcem pa otežujejo sprejemanje odločitev o zaposlitvi invalidnih oseb. Zaposlitev ima sama po sebi velik pomen, sploh invalidom predstavlja ne le redni mesečni prihodek, temveč tudi aktivno socialno življenje, daje jim občutek »normalnega« življenja in neodvisnosti. Seveda ne gre pozabiti, da imajo invalidne osebe omejene delovne zmožnosti, zato je krivično soditi o njihovem uspehu glede na dosežke zdravih zaposlenih.

Pri ocenjevanju delovne učinkovitosti moramo upoštevati dane ovire in težave, s katerimi se soočajo. V grobem jih lahko razdelimo v fizične, psihične in psihofizične oblike invalidnosti, na konkretnih delovnih mestih so prisotne še številne druge ovire, npr. otežen dostop do delovnega mesta, neustrezno delovno orodje, nekompatibilna delovna skupina itd. Seveda pa so poleg invalidnosti tu še drugi neotipljivi dejavniki, ki so neposredno povezani z delovno učinkovitostjo in jo oblikujejo.

Tako pridemo do vprašanja: kateri vse? Kateri so tisti glavni? In v kolikšni meri so med seboj povezani? Ali lahko delodajalec kakorkoli prispeva k dvigu delovne učinkovitosti ali pa ima nad njo posedovalno moč zgolj invalidna oseba sama? Pričujoča študija prispeva k osvetlitvi tega problema in je usmerjena k preučevanju individualnih in situacijskih dejavnikov delovne učinkovitosti oseb s statusom invalidne osebe v Sloveniji.

1.1 DELOVNA UČINKOVITOST

Akarak in Ussahawanitachaki (2008) vidita učinkovitost kot posameznikovo sposobnost delo opraviti dobro znotraj določenih omejitev, kot so časovni roki in proračun. Delovna učinkovitost ni povsem enaka delovni uspešnosti, čeprav gre za sorodna pojma. Delovna uspešnost je nadreden pojem delovne učinkovitosti in zajema posameznikovo vedenje na delovnem mestu, ki ga izvaja z namenom doseganja organizacijskih ciljev, pri čemer je lahko uspešen ali neuspešen (Campbel, 1990, v Jex in Britt, 2008). Delovna učinkovitost prav tako ne pomeni produktivnosti, čeprav sta koncepta močno povezana. Produktivnost se nanaša na kvantiteto dela; da v krajšem času naredimo več ali da nalogo opravimo enako kvalitetno s čim nižjimi stroški (Jex in Britt, 2008). Produktivnost igra ključno vlogo pri uspehu vsake organizacije; da ostane konkurenčna, mora znati unovčiti vse dobrine, ki jih ima na voljo. Tradicionalno se produktivnost ocenjuje preko števila končnih produktov v neki časovni sekvenci, kar pa zna biti problem pri ocenjevanju produktivnosti pri nalogah kvalitativne narave (Antikainen in Lönnqvist, 2006). Opravljanje več nalog hkrati, pri čemer preusmerjamo pozornost z ene na drugo nalogo, znižuje posameznikovo produktivnost do 40 % (Rubinstein, Meyer in Evans, 2001). Kot vidimo, so delovna učinkovitost, delovna uspešnost in produktivnost močno povezani koncepti, ki jih lahko merimo tako na ravni posameznika kot na ravni delovne organizacije. Ker se v slovenski literaturi noben izraz ne pojavlja konsistentno, bomo za zgoraj opisane elemente uporabili izraz »delovna učinkovitost« (Tement in Boštjančič, 2016).

Borman in Motovidlo (1993, v Borman in Motovidlo, 1997) razlikujeta med dvema kategorijama delovne učinkovitosti. Delovna učinkovitost, vezana na opravljanje naloge, se nanaša na aktivnosti, ki jih posameznik izvaja za uspešno opravljeno nalogo, bodisi direktno, tako da sam opravlja posamezne dele naloge, bodisi indirektno na način, da zagotavlja potrebna sredstva drugim. Delovna učinkovitost, vezana na kontekst dela, zajema interpersonalni vidik in pomembno doprinaša k uspešnosti organizacije preko urejenih socialnih odnosov znotraj organizacije. Sem spadajo tudi vedenja, ki niso neposredno vezana na delo, npr. prostovoljna pomoč sodelavcu. Pokazatelj učinkovitega opravljanja naloge so kognitivne sposobnosti in inteligentnost, indikator kontekstualne učinkovitosti pa osebnostne značilnosti.

Mnogi avtorji so skušali integrirati številne kriterije organizacijske učinkovitosti v večstopenjske modele. Quinn in Rohrbaugh (1984) sta na podlagi preučevanja slednjih učinkovitost organizacije predstavila kot skupek treh dimenzij: usmerjenost organizacije,

struktura organizacije in vsebina organizacije. Na prvi dimenziji se nahaja usmerjenost organizacije na počutje zaposlenih, mikro elemente in notranje procese na eni strani ter na delovanje celotne organizacije, makro elemente in zunanje procese na drugi strani. Druga dimenzija zajema strukturo organizacije in stabilnost na eni strani ter njeno prilagodljivost na drugi strani. Tretja dimenzija se nanaša na organizacijska sredstva in izide. Na eni strani je poudarek na pomembnih procesih, kot je npr. načrtovanje, na drugi pa na rezultatih, kot je npr. dejanska produktivnost. Novejši model delovne učinkovitosti (Griffin, Neal in Parker, 2007) razlaga slednjo kot produkt križanja treh nivojev (nivo posameznika, nivo skupine, nivo celotne organizacije) in treh oblik vedenja oziroma vlog (proaktivno vedenje, znanje in prilagajanje). Vsako vedenje na posameznem nivoju doprinese k učinkovitosti posameznika in/ali skupine in/ali organizacije.

Moses (2002, v Shadare, 2011) pravi, da sta za doseganje učinkovitosti vsake organizacije in njene produktivnosti potrebna predanost delavcev in učinkovito vodenje. V podjetjih, kjer uporabljajo na pripadnost usmerjeni način (ang. commitment-based management), beležijo manj izostankov z dela, manj absentizma, večjo produktivnost in večji splošni uspeh od tistih, kjer uporabljajo tradicionalni oziroma na nadzor usmerjeni način (ang. control-oriented approach). Slednji poudarja, da bomo želeno vedenje okrepili z nagrajevanjem in kaznovanjem, medtem ko na pripadnost usmerjeni pristop pravi, da bodo zaposleni učinkoviti, v kolikor bodo spoštovani, bodo imeli pri delu dovolj svobode (Barling in Hutchinson, 2000) in jih bodo delovne organizacije videle kot sposobne, inteligentne posameznike (Wheatley, 1997).

Delovna učinkovitost zaposlenih je odvisna od več dejavnikov, kot so npr. osebne značilnosti posameznika, njegove kompetence in znanje, ustrezna poklicna kvalifikacija, zdravstveno stanje in motivacija. Motivirani posamezniki bodo pri delu dali vse od sebe, kar bo rezultiralo v večji produktivnosti (Ganta, 2014, v Niyomrach in Mahamad, 2016). Na delovno učinkovitost vplivajo tudi značilnosti dela, pretekli dosežki na delovnem mestu (Niyomrach in Mahamad, 2016), ujemanje delovnega okolja in osebnostnih značilnosti delavca (Morgenstern, Hodgson in Law, 1974). Hawthorne efekt kaže, da bo posameznik bolj učinkovit ob prisotnosti opazovalcev oziroma ko se bo zavedal, da ga pri delu opazujejo (McCambridge, Witton in Elbourne, 2014). Posameznikovo delovno učinkovitost povečuje pozitivno vedenje; to je vedenje, ki se od njega zahteva, da se delo opravi. Nasprotno pa je negativno vedenje pri delu tisto, ki zmanjšuje posameznikovo učinkovitost pri nalogah in zmožnost popolnega funkcioniranja v delovnem okolju (Mitchell, 1995). Delovna učinkovitost je odvisna tudi od okoljskih dejavnikov, kot je npr. trajanje izpostavljenosti hrupu, saj je učinkovitost pri

preprostih nalogah tudi v zelo hrupnih pogojih neokrnjena, medtem ko je učinkovitost pri zahtevnih nalogah v istih pogojih nižja (Zaheeruddin in Garima, 2006). Na delovno učinkovitost pa naj ne bi imeli vpliva demografski dejavniki, kot so spol, stopnja izobrazbe, mesečni prihodki, zakonski stan in delovne izkušnje (Niyomrach in Mahamad, 2016).

Delovna učinkovitost je negativno povezana z anksioznostjo, saj strahovi znižujejo kapacitete delovnega spomina in vplivajo na naše reševanje naloge (Eysenck in Calvo, 1992), negativno je povezana tudi z dolgčasom na delovnem mestu oziroma monotonim delom (Drory, 1982). Delovno učinkovitost zmanjšujejo tudi vmesne prekinitve dela (časovne in kontekstualne), toda kot pravi teorija prekinitve (ang. interruption theory), učinek prekinitve variira od posameznika do posameznika (Sugawara in Fujita, 2012).

Tako v preteklosti kot tudi danes veliko delodajalcev skuša dvigniti delovno učinkovitost svojih zaposlenih z dvigom plačila, tj. jim povišajo plačo. Slednja je pomemben indikator tako delovne učinkovitosti kot delovnega zadovoljstva (Idrees, Xinping, Shafi, Hua in Nazeer, 2015). Teorija učinkovitih plač (ang. efficiency wage theory) pa ob tem opozarja, da v kolikor želijo delodajalci izplačevati višje plače ravno z namenom dviga delovne učinkovitosti in produktivnosti, bo to imelo slabe posledice za družbo, saj bo povzročilo višjo stopnjo splošne brezposelnosti. Namreč podjetje bo porazdelilo več denarja manjšemu številu ljudi, medtem ko je prej porazdelilo večjemu krogu ljudi manj denarja (Akerlof, 1984).

Z daljšo življenjsko dobo se povečuje tudi delovna doba, ob tem se poraja vprašanje, kaj se dogaja z delovno učinkovitostjo v različnih starostnih obdobjih? Nekatere študije kažejo, da je odnos med delovno učinkovitostjo in starostjo v obliki obrnjene črke U, kar pomeni, da je človek najbolj učinkovit na sredini svoje delovne dobe, medtem druge kažejo, da delovna učinkovitost z leti postopoma narašča in upada v starosti (Göbel in Zwick, 2009), saj bi naj starejši delavci delo opravljali s starejšim, manj produktivnim kapitalom (Malmberg, Lindh in Halvarsson, 2008, v Göbel in Zwick, 2009). Pri tem ni pomembna le sama starost zaposlenega, temveč tudi vrsta in trajanje dela, ki ga opravlja. Zaposleni, ki delo opravljajo dlje časa, imajo več priložnosti akumulirati določene resurse, ki so v podjetju na voljo (Kirsten in Heywood, 2007, v Göbel in Zwick, 2009). Pri določenih delih so za uspešnost opravila pomembne ravno izkušnje in modrost, kar pride z leti, drugod pa sveže, novo znanje (Göbel in Zwick, 2009). Preživijo podjetja, v katerih je starost delovne sile skladna s poslanstvom, ki ga podjetje opravlja (Haltiwanger, Lane in Spletzer, 2007, v Göbel in Zwick, 2009).

Ocenjevanje delovne učinkovitosti prinaša koristi tako delovni organizaciji kot zaposlenim v njej. Slednji dobijo povratno informacijo o svojem delu in nanje deluje motivacijsko, na podlagi ocen se odloča, kdo bo zamenjal delovno mesto, kdo napredoval, kdo ga bo izgubil, zagotavlja pregled nad doseženimi rezultati in zastavljenimi cilji, indicira potrebe po dodatnem izobraževanju in usposabljanju, kaže na potrebne izboljšave v poslovanju, omogoča svetovanje manj uspešnim ter v splošnem zagotavlja vodilnim pregled nad delovanjem zaposlenih (Grote, 2002). Delovno učinkovitost lahko ocenjujemo na različne načine. Pri tem je potrebno upoštevati več elementov, in sicer kontekst ocenjevanja, merski pripomoček, ključen je tudi ocenjevalec in zaposleni sam. Omenjeni elementi vplivajo na proces ocenjevanja, slednji pa nam da končne rezultate (Landy in Farr, 1980, v Boštjančič in Tement, 2016). Zaposleni se lahko oceni sam ali ga ocenijo sodelavci, nadrejeni ali pa več ocenjevalcev hkrati, kot je npr. metoda 360 stopinj, kjer gre za skupek ocen zaposlenega samega, sodelavcev, podrejenih in nadrejenih (Boštjančič in Tement, 2016).

1.1.1 Delovna učinkovitost invalidnih oseb

Tako kot večina zdrave populacije si tudi invalidne osebe želijo uspeti na delovnem mestu, toda pri tem jih pogosto ovirajo njihove zdravstvene težave, tj. invalidnost, kar jim daje drugačne delovne izkušnje, kot jih imajo zdravi zaposleni (Park, Gi Seo, Park, Bettini in Smith, 2016). Kljub temu je napačna predpostavka, da so invalidne osebe manj produktivne kot zdravi zaposleni, čeprav obstaja delež invalidnih oseb, ki bodo pri delu res manj učinkovite, kar ni nič novega, saj tudi med zdravimi zaposlenimi obstaja delež oseb, ki so manj produktivne kot večina zdravih oseb (Stein, 2000). Pretekle raziskave kažejo, da dve tretjini invalidnih delavcev dosega iste rezultate kot zdravi zaposleni, ena četrtna dosega celo boljše rezultate. Invalidne osebe ne izostajajo z delovnega mesta nič več kot zdrava populacija, celo pokazalo se je, da imajo 5-krat manjši izostanek z dela kot zdravi zaposleni (Lester in Caudill, 1987). Opravljajo lahko večino del in so pri tem delovno uspešni, če so jim le delovni pogoji prilagojeni (WHO, 2011). Invalidne osebe so sposobne postati uspešni in produktivni delavci na različnih področjih dela in v različnih karierah (Parent in Everson, 1986).

Na delovno učinkovitost invalidnih oseb pomembno vpliva odnos, ki ga zaposleni v podjetju izkazujejo do njih. Odklonilen odnos nadrejenih in sodelavcev prizadene delovno učinkovitost invalidnih oseb (Collela, DeNisi in Varma, 1998). Nacionalna raziskava iz leta 1987 (Noel, 1990) je pokazala, da 47 % delodajalcev poroča, da imajo invalidne osebe manj nesreč na delovnem mestu kot zdravi zaposleni. 93 % delodajalcev se ni strinjalo z izjavo, da se invalidni zaposleni ne vključijo v družbo zdravih zaposlenih. Skoraj polovica menedžerjev je poročala,

da so invalidi bolj pripravljeni poprijeti za delo in so bolj zanesljivi delavci, 18 % menedžerjev je še poročalo, da so invalidni zaposleni bolj produktivni kot zdravi zaposleni.

Pri zaposlovanju invalidnih oseb je v ospredju skrb zagotoviti jim takšne delovne priložnosti, kjer se bodo njihove poklicne preference skladale z odgovornostjo pri delu. Pregled raziskav kaže, da je poklicne preference invalidnih oseb preučevalo manj kot 15 % raziskovalcev, ki so se ukvarjali z zaposlovanjem invalidnih oseb (Reid idr., 2007). Poklicne preference so se pokazale za pomemben dejavnik kasnejše delovne uspešnosti. Invalidne osebe bodo pri delu bolj učinkovite, v kolikor jim bo dana priložnost, da vplivajo na izbiro svojega dela in da opravljajo delo, ki jim je všeč, potem bo delo opravljeno tudi bolj kvalitetno (Bambara, Ager in Koger, 1994), zasebno pa bo to vodilo v višjo kvaliteto njihovega življenja (Lattimore, Parsons in Reid, 2003, v Reid idr., 2007).

Zdravstveno stanje je pomemben dejavnik pri omejevanju delovnih zmožnosti. Zdravje zaposlenih je eden izmed osnovnih pogojev za zagotavljanje delovnega zadovoljstva in posledično uspeha pri delu (Tuomi, Huuhtanen, Nykyri in Ilmarinen, 2001). Sposobnost dela je definirana kot vsota faktorjev, ki delujejo na zaposlenega v določeni situaciji, ko se trudi uspešno zadostiti delovnim zahtevam. Sposobnost dela, da se je posameznik sposoben uspešno spopasti z zahtevami, je pogojena z njegovimi osebnimi resursi, kot so izobrazba, kompetence, motivacija, odnos, vrednote, in situacijskimi pogoji (Ilmarinen in Tempel, 2002, v Seibt, Spitzer, Blank in Scheuch, 2009). Od posameznikovih zmožnosti opravljanja dela so odvisne kvaliteta opravljenega dela, produktivnost in uživanje v delu (Tuomi idr., 2001). Ena izmed bolezni sodobnega časa, ki pomembno vpliva na delo zaposlenih, je debelost. Zelo debele ljudi njihova teža omejuje pri gibanju v prostoru in opravljanju določenih del. Zaradi teže so upočasnjeni pri delu in za opravljanje naloge porabijo več časa kot zaposleni s povprečno telesno težo. Vse to znižuje njihovo delovno produktivnost, podjetju pa predstavlja dodatne stroške (Gates, Succop, Brehm, Gillespie in Sommers, 2008). Dolgoročno lahko visoka prekomerna teža vodi v nezmožnost opravljanja dela, tj. fizično invalidnost (Nigatu, Reijneveld, Penninx, Schoevers in Bültmann, 2015). Invalidne osebe so tudi sicer bolj nagnjene k debelosti, saj so zaradi invalidnosti omejene v gibanju (Weil idr., 2002) in uživajo preveč nezdrave hrane (Rimmer, 1999).

Ko se podjetje odloči zaposliti invalidno osebo, je v negotovem položaju, saj ne pozna kandidatovih dejanskih delovnih zmožnosti in ovir, zato se pojavlja vprašanje, koliko informacij o zdravstvenem stanju kandidata ima podjetje pravico izvedeti, preden invalidno osebo zaposli (Waldman, 1984).

1.2 DELOVNO ZADOVOLJSTVO

Splošno sprejete definicije delovnega zadovoljstva ni, se ga pa najpogosteje definira kot prijetno oziroma pozitivno emocionalno stanje, ki izhaja iz posameznikovega odnosa do njegovega dela in delovnih izkušenj (Locke, 1976, v Park idr., 2016). Spector (1997, v Park idr., 2016) vidi delovno zadovoljstvo kot obseg, do katere mere posameznik mara (zadovoljstvo) ali ne mara (nezadovoljstvo) svojega dela, Luthans (1998, v Kanwar, Singh in Kodwani, 2009) pa pravi, da gre za emocionalni odgovor na službene situacije in pričakovane rezultate.

Bruggemannova (1974, v Büssing, Bissels, Fuchs in Perrar, 1999) je preučevala delovno zadovoljstvo kot dinamični koncept in izpostavila tri stopnje procesa, kako se oblikuje: (1) primerjava dejanske delovne situacije in osebnih aspiracij, (2) spremembe na nivoju aspiracij in (3) vedenje, usmerjeno na reševanje problema oziroma iskanje rešitve. Najprej se zgodi primerjava dejanske situacije z osebnimi aspiracijami, kar ima za posledico dva različna izida: zadovoljstvo ali nezadovoljstvo. Do zadovoljstva pride, v kolikor prihaja do ujemanja naših želja, pričakovanj z dejansko situacijo, pri čemer lahko posameznik vzdržuje nivo aspiracij, ki je prinesel uspeh (stabilno delovno zadovoljstvo), ali pa ga dvigne in si zastavi še višje cilje (progresivno delovno zadovoljstvo). V kolikor zaznamo, da delovna situacija ne zadovoljuje naših aspiracij, sledi nezadovoljstvo, kar nas prisili, da zmanjšamo nivo aspiracij (resignirano delovno zadovoljstvo) ali ga vzdržujemo. Vzdržujemo ga na tri možne načine: tako da popačimo realnost situacije (pseudo delovno zadovoljstvo), obdržimo dosedanje načine dela in vedenja (fiksirano delovno nezadovoljstvo) ali oblikujemo nove načine reševanja problemov (konstruktivno delovno nezadovoljstvo).

Delovno zadovoljstvo ni univariaten koncept (Naumann, 1993). Gre za odnos, ki se razvije kot odgovor na socialne in delovne pogoje (Griffin in Bateman, 1986, v Niemann in Dovidio, 2005) ter vključuje kognitivne in afektivne odzive na delo in delovno situacijo (Brief in Weiss, 2002). Odvisno je od posameznikove percepcije, kako on zaznava svoje delo, da mu delo zagotavlja tiste dobrine, ki so mu pomembne (Kanwar idr., 2009). Ne gre le za zadovoljstvo z delom, temveč tudi zadovoljstvo z organizacijo in njenim delovanjem (Jernigan, Beggs in Kohut, 2002). Tisti zaposleni, ki so zadovoljni s svojim delom, so bolj motivirani za opravljanje dela, manj izostajajo z dela, bolj verjetno je, da bodo pomagali drugim in so lojalni svoji organizaciji (Miller, Mire in Kim, 2009). V splošnem je delovno zadovoljstvo pozitivno povezano s socialno podporo sodelavcev (Himle, Jayaratne in Thyness, 1989, v McCalister, Dolbier, Webster, Mallon in Steinhardt, 2006), zasebno pa s kvaliteto življenja in zadovoljstvom z lastnim

življenjem (McCalister idr., 2006), z zdravimi odnosi zunaj delovnega mesta (Chen, Brown, Bowers in Chang, 2015, v Park idr., 2016), lastnim vrednotenjem in samooceno (Pagan in Malo, 2009; Wu in Griffin, 2012, v Park idr., 2016), zdravjem in blagostanjem posameznika (Balkic in Savic, 2013, v Park idr., 2016). Nasprotno pa je delovno nezadovoljstvo definirano kot negativen afektiven odgovor na specifične aspekte posameznikovega dela in delovnih izkušenj (Koeske in Koeske, 1993, v Munn, Barber in Fritz, 1996), kot so plača, priložnosti za profesionalni razvoj in napredek, kvaliteta supervizije ter ugodnosti in obseg dela s strankami (Rice, McFarlin in Gentile, 1991, v Munn, Barber in Fritz, 1996). Nezadovoljstvo z delom vodi v povečan absentizem, pogostejše izostajanje z dela, povečuje stres in oblikuje ter vzdržuje zamere do drugih (McNeese-Smith, 1996, v Gangai in Agrawal, 2015).

Herzberger je s sodelavci (1959, v Maidani, 1991) videl delovno zadovoljstvo in nezadovoljstvo kot dva neodvisna koncepta. Delovno zadovoljstvo je videl kot kontinuum, pri čemer se nasproti visokega zadovoljstva nahaja odsotnost zadovoljstva. Tudi delovno nezadovoljstvo je videl kot kontinuum, pri čemer nasproti visokemu nezadovoljstvu stoji odsotnost nezadovoljstva. Odsotnost zadovoljstva ni enaka delovnemu nezadovoljstvu. Nadalje je razlikoval med intrinzičnimi in ekstrinzičnimi aspekti dela, ki vplivajo na delovno zadovoljstvo. Intrinzični faktorji, ki jih je poimenoval motivatorji, vključujejo dosežek, napredovanje, delo samo po sebi, odgovornost in priznavanje. Ekstrinzične faktorje je poimenoval higieniki, to so politika podjetja in administracija, tehnična podpora, delovni pogoji in interpersonalna supervizija. Prisotnost higienikov lahko prepreči nezadovoljstvo, toda samo prisotnost motivatorjev bo prinesla izboljšanje produktivnosti.

Vsak posameznik doživlja svoje delo drugače od ostalih, ki opravljajo enako delo (Hackman in Lawler, 1971), kar je v veliki meri odvisno od povezanosti okolja in osebnosti posameznika. Tisti, katerih osebnostne značilnosti se ujemajo z delovnim okoljem, poročajo o višjem delovnem zadovoljstvu kot tisti posamezniki, katerih kongruenca med osebnostjo in delovnim okoljem je nizka (Mount in Muchinsky, 1978, v Thomas, Buboltz in Winkelspecht, 2004). Thomas in sodelavci (2004) ugotavljajo, da so boljši prediktor delovnega zadovoljstva karakteristike delovnega mesta, npr. občutek avtonomije, povratne informacije o delu, višina plače, ne pa toliko osebnostne lastnosti zaposlene osebe. Je pa višje delovno zadovoljstvo vsekakor prisotno pri tistih delavcih, ki si pri delu zastavljajo osebne cilje, za izpolnitev katerih si prizadevajo, in verjamejo, da jim jih bo uspelo doseči (Roberson, 1984, v Emmons, 1986). Pozitivno je povezano z realizacijo vrednot v delovni situaciji (Locke in Henne, 1986, v Büssing

idr., 1999), podporo v okolju, občutkom kontrole, pripadnostjo organizaciji, pozitivnim samovrednotenjem, negativno pa s stresom (Phillips, Little in Goodine, 1996).

Hackman in Oldham (1976, v Fried in Ferris, 1987) sta predstavila model značilnosti dela (ang. job characteristics model), v katerem razlagata, da so kompleksna ali bogata dela povezana z višjim delovnim zadovoljstvom, motivacijo in delovno učinkovitostjo. Model predpostavlja, da je za delavčevo zadovoljstvo pomembnih pet značilnosti dela. To so avtonomija (svoboda pri delu), nabor sposobnosti (obseg, koliko različnih sposobnosti mora posameznik imeti, da lahko opravlja svoje delo), poistovetenje z nalogo (obseg, do katerega posameznik opravi celotno delo), pomembnost naloge (stopnja, v kolikšni meri delo vpliva na druga življenja) in povratne informacije o delu (posameznik dobi informacijo o tem, kako se je odrezal pri zadani nalogi). Omenjenih pet lastnosti povečuje pozitivne vedenjske in odnosne izide (delovno zadovoljstvo), zmanjšujejo negativne vedenjske izide (absentizem) (Hackman in Oldham, 1976, v Humphrey, Nahrgang in Morgeson, 2007) in so ključne pri motivaciji za delo (Fried in Ferris, 1987). Teh pet značilnosti prav tako vpliva na tri ključna psihološka stanja, od katerih so odvisni delovni rezultati. Ta stanja so videnje smisla v delu, ki ga opravljamo, občutek odgovornosti za delovne rezultate in znanje, ki je posledica delovne aktivnosti (Hackman in Oldham, 1976, v Fried in Ferris, 1987).

Delovno zadovoljstvo korelira z zadovoljstvom z življenjem (Tait, Padgett in Baldwin, 1989, v Judge in Watanabe, 1993), ni pa točno jasno, katero zadovoljstvo je vzrok in katero njegova posledica ali če se konstrukta preprosto prepletata. Ena perspektiva pravi, da verjetneje zadovoljstvo z življenjem vpliva na delovno zadovoljstvo (Judge in Watanabe, 1993), spet drugi avtorji pa da zaradi pomembnosti dela vpliv poteka v smeri iz delovnega zadovoljstva na zadovoljstvo z življenjem (Rousseau, 1978, v Judge in Watanabe, 1993). Zadovoljstvo z delom omogoča splošno ravnovesje v življenju, ovira pa ga morebitna izgorelost. Primerno ravnovesje med zasebnim in službenim življenjem vodi k višjemu zadovoljstvu z delom, s čimer se zmanjšajo stroški organizacije ter se poveča delovna učinkovitost zaposlenega. Zadovoljstvo z delom je negativno povezano z izgorelostjo, kar prizadene posameznikovo blagostanje, vodi k nižji predanosti delu, neprimernemu vedenju na delovnem mestu in ciničnemu odnosu, ki se kaže v slabi produktivnosti (Kanwar idr., 2009).

Navzlic morebitni opevanosti delovnega zadovoljstva kot nekaj težko dosegljivega je več kot polovica Slovencev s svojim delom zadovoljna. Raziskava iz leta 2014 namreč kaže, da je s svojim delom zadovoljnih 57 % Slovencev, med njimi je 15 % zelo zadovoljnih, nasprotno pa je z delom nezadovoljnih 16 % Slovencev, znotraj katerih je 4 % zelo nezadovoljnih. 27 %

Slovencev ni niti zadovoljnih niti nezadovoljnih. Pomembno vlogo pri delovnem zadovoljstvu igrata izobrazba in posledično plača, saj so najvišje zadovoljstvo z delom pokazali visoko izobraženi posamezniki (Gfk, 2014).

1.2.1 Delovno zadovoljstvo in delovna učinkovitost

Izsledki empiričnih raziskav v preteklosti so pokazali mešane rezultate o vzročno-posledičnem odnosu delovnega zadovoljstva in delovne učinkovitosti, med drugim da delovna učinkovitost vpliva na delovno zadovoljstvo, medtem ko obratno ne velja, ali pa da med konceptoma ni statistično pomembne korelacije. Novejše študije so to ovrgle, saj je nemalo avtorjev ugotovilo, da obstaja med delovnim zadovoljstvom in delovno učinkovitostjo pozitivna in statistično pomembna korelacija (Davar in RanjuBala, 2012). Zaposleni, pri katerih je razmerje v doživljanju pozitivnih in negativnih emocij enakomerno, so s strani nadrejenih ocenjeni višje v primerjavi s tistimi, pri katerih prevladujejo negativne emocije (Harter, Schmidt in Keyes, 2002). Emocije imajo v naših življenjih pomembno vlogo, saj vplivajo na procese odločanja ter sprejemanja odločitev (Bechara, 2004). Negativne emocije vključujejo občutja, kot so stres, jeza, depresija, anksioznost, žalost, občutek utrujenosti itd. (Liu, Liu in Yu, 2015). Glede na teorijo učinkovite obdelave (ang. processing efficiency theory) imamo ljudje omejen obseg delovnega spomina, negativne emocije pa zasedejo del delovnega spomina, tako da so zmognosti izvajanja kognitivnih operacij zmanjšane (Eysenck in Calvo, 1992, v Liu idr., 2015). V nekaterih organizacijah, ki zahtevajo mentalno aktivnost, je delovna učinkovitost odvisna od posameznikovih kognitivnih kapacitet. Če so le-te zapolnjene, to lahko vodi k nižji produktivnosti (Liu idr., 2015). Medtem pa pozitivne emocije povečujejo posameznikovo sposobnost razmišljanja in število idej ter delujejo kot osebni resursi (fizični in intelektualni ter socialni in psihološki) (Fredrickson, 2001). Raziskava avtorjev Oswald, Proto in SgROI (2015) je pokazala, da so srečni ljudje 10 % do 12 % bolj produktivni. Delovno zadovoljstvo je tako povezano z delovno učinkovitostjo, saj padec zadovoljstva z delom vpliva na končne rezultate dela (Himle idr., 1989, v McCalister idr., 2006).

Ljudje, ki delajo v boljših delovnih pogojih, so z delom bolj zadovoljni in bolj produktivni (Humphrey idr., 2007). Zadovoljstvo z delom lahko v zaposlenem zbudi občutek dolžnosti do organizacije, da mu omogoča to, kar ima. Posameznik si zato prizadeva organizaciji to povrniti, kar posledično vodi do dviga njegove delovne učinkovitosti in učinkovitosti celotne organizacije. Zaposleni, ki so zadovoljni s svojim delom, imajo tudi boljšo podobo o sebi in so visoko samodeterminirani, kar ima za posledico spet višjo delovno učinkovitost in splošno uspešnost. Delovno zadovoljstvo korelira s samo strukturo dela, saj bolj ko bo delo predstavljalo

zaposlenemu izziv, višje bo njegovo delovno zadovoljstvo. Zadovoljni zaposleni imajo bolj pozitivno mnenje o storitvah in produktih podjetja, kar jim omogoča bolj samozavesten in navdušujoč odnos s strankami. Delovno zadovoljstvo mediera posameznikovo percepcijo o vrednosti lastnega dela. V kolikor visoko ceni svoje delo, bo pri delu bolj učinkovit. To kaže, da ima delovno zadovoljstvo tudi motivacijsko vlogo (Bontis, Richards in Serenko, 2011). Večini ljudi delo predstavlja ponos in daje smisel njihovem življenju. Zadovoljni in srečni delavci bodo bolj produktivni na dolgi rok, delo bodo opravljali bolje in imeli bodo boljši odnos s strankami (Terkel, 1972, v Gavin in Mason, 2004). Zdrav in srečen posameznik ter visoka produktivnost pa niso vezani zgolj na delovno mesto, ampak so bistvene sestavine dobro funkcionalne družbe (Gavin in Mason, 2004). Kljub temu Lipičnik (1996) opominja, da delovno zadovoljstvo ni vselej povezano z večjim učinkom, kar pomeni, da delovno zadovoljstvo ni nujno prediktor delovne učinkovitosti. Učinkovitost označujemo kot razumski cilj, posameznikovo ali skupinsko zadovoljstvo pa kot emocionalni cilj.

1.2.2 Delovno zadovoljstvo invalidnih oseb

Zaposlitev invalidnim osebam ne pomeni nujno izboljšanja kvalitete njihovega življenja (Chun, 2011, v Park idr., 2016), se je pa zadovoljstvo z življenjem skupaj z delovnim okoljem pokazalo za prediktor delovnega zadovoljstva invalidnih oseb. Napačna je predpostavka, da lahko delovno zadovoljstvo invalidnih oseb napovemo zgolj na podlagi stopnje njihove invalidnosti, saj na delovno zadovoljstvo močno vplivajo tudi osebne značilnosti posameznika (Park idr., 2016). Še posebej pri invalidnih osebah sta močno korelacijo z visokim zadovoljstvom z življenjem pokazala samospoštovanje in samoučinkovitost (Sung, Miller, Ditchman, Philips in Chan, 2013, v Park idr., 2016), kar posredno vpliva na višje zadovoljstvo z delom. Na delovno zadovoljstvo invalidnih oseb močneje vplivajo dejavniki, povezani z delovnim mestom, kot osebni faktorji, npr. opora družine (Villotti, Corbiere, Zaniboni in Fraccaroli, 2012), čeprav vpliv ostalih faktorjev ni zanemarljiv. Pomembni so aspekti dela, ki niso neposredno povezani s finančno platjo, to so npr. zahtevno ročno delo, nezdravo okolje, možnost učenja novih stvari in odnosi z nadrejenimi (Pagan, 2014). Imajo pa osebe s statusom invalida nižja merila za delovno zadovoljstvo kot zdravi zaposleni, saj se zavedajo, da težko dobijo zaposlitev, zato se hitro zadovoljijo s tem, da službo sploh imajo (Pagan in Malo, 2009).

Invalidi poročajo o pomenu socialne opore na delovnem mestu, pa tudi sploh v življenju. Osebe s hudimi fizičnimi težavami poročajo, da so v svojem okolju najbolj prikrajšane socialne in čustvene opore (Morgan, Patrick in Charlton, 1984). Henderson in Argyle (1985, v Chadsey in Beyer, 2001) navajata tri tipe socialnih interakcij na delovnem mestu: a) sodelavca znanca –

delujeta skupaj zgolj formalno za dokončanje naloge, b) delovna prijateljja – osebi sta že bolj intimni, se pogovarjata tudi o drugih stvareh, ne le o delu, a zunaj delovnega časa se ne družita, in c) socialna prijateljja – osebi negujeta prijateljski odnos tudi zunaj delovnega časa. Čeprav lahko invalidne osebe izkusijo vse tri tipe odnosov, najpogosteje vzpostavijo odnos sodelavca znanca in delovna prijateljja, redkeje pa jim uspe okrepiti odnos do ravni socialna prijateljja (Chadsey in Beyer, 2001).

Ne pozabimo, da so invalidne osebe ranljiva skupina, ki so ji pogosto kršene pravice in je deležna diskriminacije. Zaznavanje rasističnega odnosa je potencialni mediator delovnega zadovoljstva pri manjšinah in spodkopava njihovo učinkovitost (Niemann in Dovidio, 2005). Na nižje delovno zadovoljstvo invalidnih oseb tako vplivajo predvsem izkušnje diskriminacije in stigmatizacije ter neprilagojeno delovno okolje, ki jim onemogoča pokazati to, kar zmorejo (Park idr., 2016).

1.3 STRES

Selye (1974, v Babatunde, 2013) definira stres kot nespecifičen telesni odziv na zahteve, ki zmotijo ravnovesje psihološkega funkcioniranja. Nadalje je uvedel razlikovanje med dvema vrstama stresa. Eustres predstavlja pozitiven oziroma dober stres, ki se pojavi v stresnih, a načeloma prijetnih situacijah, kot so npr. rojstvo otroka, poroka, zmaga na tekmovanju, nakup novega avtomobila. Medtem predstavlja distress negativen stres, ki ga čutimo v trenutkih napetosti, ko se zgodijo slabe stvari in nam reševanje vsakodnevnih situacij predstavlja frustracijo (Colligan in Higgins, 2005). Stres ne leži v okolju, temveč je odvisen od posameznikove ocene situacije in lastnih zmožnosti (Lazarus, DeLongis, Folkman in Gruen, 1985).

Stres na delovnem mestu je prisoten, ko delovne zahteve presegajo delavčevo zaupanje v lastne sposobnosti spoprijemanja z njimi, in naraste, ko nekaj v delovnem okolju spodnese posameznikove sposobnosti, da doseže osebne cilje. Stres na delovnem mestu ne vpliva le na delo samo, ampak se odraža tudi na drugih življenjskih področjih, npr. zaradi stresa v službi so zaposleni doma nepotrpežljivi in razdražljivi ter imajo pogoste glavobole (Gavin in Mason, 2004). Prekomerna izpostavljenost stresu na delovnem mestu lahko vodi do zdravstvenih težav in višjih stroškov zdravstvene oskrbe s strani delodajalca, višje nadomestilo stroškov, povečano stopnjo izostajanja z dela, zmanjšano produktivnost (McCalister idr., 2006), narasel absentizem in padec morale (Cummins, 1990). Stres na delovnem mestu se prepleta z duševnim zdravjem zaposlenega; nizko duševno blagostanje je v splošnem sprejeto kot predhodnik izgorelosti

(Donald idr., 2005), prav tako lahko vodi v emocionalno izčrpanost, depresijo, psihosomatske motnje ter anksioznost (Demerouti, Bakker, Nachreiner in Schaufeli, 2001), kar vpliva na kasnejšo nižjo delovno učinkovitost, saj imajo bolni zaposleni zmanjšane kapacitete za učinkovito delo (Cropanzano, Rupp in Byrne, 2003). 50 – 60 % vseh izgubljenih delovnih dni je mogoče pripisati stresu, povezanem z delom (Eurofound, 2012).

Stres na delovnem mestu povzročijo večje spremembe v organizaciji, kot je zmanjševanje števila zaposlenih (odpuščanje), načrtovanje in prilagajanje na novo opremo ter prestrukturiranje dela. Omenjene spremembe prav tako vodijo v povečanje števila poškodb ter bolezni. Stres povzroči tudi pomanjkanje povratnih informacij o opravljenem delu, pomanjkanje priložnosti za lasten razvoj, delovne obremenitve, nerealni časovni roki, slaba delovna oprema, ne vključevanje pri sprejemanju pomembnih odločitev, premalo družini prijazne politike in pomanjkanje socialne podpore (Mohsen keshavarza in Mohammadi, 2011).

Stresorje lahko uvrstimo v kategorije glede na različne kriterije, kot so npr. intenziteta, trajanje in dvoumnost stresorjev (Lazarus in Folkman, 1984, v Dunkel-Schetter, Folkman in Lazarus, 1987), življenjsko področje, kjer se stres pojavi (Pearlin in Schooler, 1978, v Dunkel-Schetter idr., 1987), ali glede na ocenitev nevarnosti, ki nam grozi (Dunkel-Schetter idr., 1987). Tip stresorja pomembno vpliva na vrsto odziva na stres (McCrae, 1984).

Cooper in Marshall (1976) sta predstavila model 6-ih virov stresa na delovnem mestu: (1) stresorji, ki izhajajo iz samega dela, npr. obremenitve, zahteve, izmenska delo, (2) stresorji, povezani s posameznikovo vlogo v organizaciji, npr. doživljanje konfliktnosti vlog, (3) stresorji, vezani na razvoj kariere, npr. kongruenca želja in vloge, izpolnjevanje ambicij, varnost zaposlitve, (4) stresorji, ki se nanašajo na odnose znotraj organizacije, to so odnosi s sodelavci, nadrejenimi in podrejenimi, (5) stresorji, ki izhajajo iz organizacijske kulture in klime, npr. vključenost zaposlenih v pomembne procese, in (6) zunanji stresorji, ko stres na drugih življenjskih področjih vpliva na opravljanje dela.

Uporabimo lahko tudi krajšo klasifikacijo in stresorje razdelimo v dve kategoriji glede na naravo stresa, in sicer ločimo stresorje, vezane na delo (ang. job specific factors), in stresorje, vezane na organizacijo (ang. organizational factors). Na delo vezani faktorji vključujejo delovni čas, konflikte in zahteve na delovnem mestu, visoke delovne obremenitve in konflikt med zasebnim ter službenim življenjem. Organizacijski faktorji vključujejo negotovost zaposlitve, interpersonalne konflikte, pomembne spremembe delovnih pogojev in zaznano nepravilnost v delovnem okolju (Gavin in Mason, 2004).

Najpogosteje pa se stresorje na delovnem mestu deli na kronične stresorje in na akutne stresorje. Kronični stresorji so prisotni dlje časa in trajajo, npr. nejasnost vloge, doživljanje konfliktnosti vloge (Beehr, Jex, Stacy in Murray, 2000). Kronični stres prizadene spomin, reakcijski čas, natančnost in uspešnost opravljanja različnih vrst nalog (Murešan, 2015). Akutni stresorji so enkratni dogodki ali akutne situacije, ki trajajo kratek čas, toda na delovno uspešnost zaposlenega imajo večji vpliv kot kronični stresorji. Kronične stresorje lahko generaliziramo na večino služb, medtem ko so akutni stresorji specifični za vsako delovno mesto posebej (Beehr idr., 2000).

Statistika doživljanja stresa na delovnem mestu v Sloveniji kaže, da se je s stresom na delovnem mestu že srečalo 78.9 % zaposlenih oseb, od tega 7.7 % zaposlenih doživlja stres nenehno. Največ stresa doživljajo zaposleni v starostni skupini od 25 do 39 let (82.2 %) in od 40 do 54 let (80.8 %). Najvišji delež zaposlenih, ki poročajo o doživljanju stresa na delovnem mestu, se nahaja na področju šolstva (89.1 %), javne uprave (87.3 %) in finančnih storitev (86.6 %). Dejavniki stresa na delovnem mestu so različni in zajemajo raznolike, z delom povezane aspekte: od obrekovanj, žaljivk, neupoštevanja mnenj, napornih interpersonalnih odnosov do delovnih obremenitev, kot so zahtevna dela, nerealni časovni roki, od emocionalno izčrpavajočega dela do različnih oblik nasilja (Eurofound, 2012). Podatki SURS (2014, v Komel, 2014) kažejo, da je psihičnim pritiskom podvrženih skoraj 32 % delovno aktivnih prebivalcev, od tega je večina (90.7 %) takih, ki delajo pod hudimi časovnimi pritiski in so preobremenjeni z delom, 5.1 % delovno aktivnih je izpostavljenih nadlegovanju ali ustrahovanju, 4.2 % pa nasilju in grožnjam z nasiljem.

1.3.1 Stres na delovnem mestu in delovna učinkovitost

Študije kažejo na direkten in posreden vpliv stresa na delovno učinkovitost zaposlenega. Nekatere pravijo, da stres na delovnem mestu sam po sebi vodi v nižjo produktivnost delavcev, kar vodi v slabši profit in znižuje konkurenčnost podjetja (Gandham, 2000). Ko je posameznik pod stresom, težko vzdržuje pozornost. Poveča se število napak pri nalogah kognitivnega tipa in pojavijo se neprimerne reakcije. Stres omejuje tako kreativnost zaposlenega kot tudi sposobnost racionalnega odločanja, sploh pod časovnim pritiskom (Murešan, 2015). Druge raziskave kažejo, da gre za posreden proces, saj bi naj stres na delovnem mestu vplival na delovno učinkovitost v primeru nezadovoljstva zaposlenih z delom in nizkega občutka pripadnosti delovni organizaciji (Masihabadi, Rajaei, Koloukhi in Parsian, 2015).

Med količino doživljanja stresa, zdravjem ter zmanjšano produktivnostjo obstaja močna povezava (Cropanzano idr., 2003). Stres zmanjšuje psihološko in fizično zdravje in posledično vpliva na delovno učinkovitost. V kolikor je zaposleni sposoben regulirati in vplivati na stresorje pri svojem delu, to povečuje verjetnost tako njegove delovne učinkovitosti kot učinkovitosti podjetja (Azman idr., 2015). Imata pa stres na delovnem mestu in delovna učinkovitost vzajemen učinek. Izboljšanje delovne učinkovitosti znižuje nivo stresa na delovnem mestu in krepi posameznikovo duševno zdravje. Stres na delovnem mestu in duševno zdravje sta namreč odvisna od klime, ki vlada v podjetju, organizacijska klima pa se oblikuje glede na zaznani uspeh podjetja. Torej v kolikor je podjetje uspešno, bodo zaposleni bolj zadovoljni in imeli bodo manj razlogov za stres (Arnetz, Lucas in Arnetz, 2011).

Ne glede na vse je tudi negativen stres do neke mere koristen, saj nas prisili k aktivnemu reševanju problemov, toda visoka stopnja stresa škoduje organizacijam, saj uničuje človeške resurse in onemogoča izpolnjevanje poslanstva podjetja (Masihabadi idr., 2015). Odnos med stresom in maksimalno učinkovitostjo poteka v obliki obrnjene črke U. Posameznik je najbolj učinkovit takrat, ko je stres zmeren; ko je prisoten, toda obvladljiv (Murešan, 2015).

1.3.2 Stres na delovnem mestu in delovno zadovoljstvo

Stresni dogodki na delovnem mestu vodijo k splošnemu nezadovoljstvu z delom in nezadovoljstvo z delom povečuje možnosti za doživljanje dogodkov na delu kot stresnih (Cummins, 1990). Odnos med stresom na delovnem mestu in delovnim zadovoljstvom je obratno sorazmeren, medtem ko je psihološka odpornost pozitivno povezana z delovnim zadovoljstvom in obratno s stresom na delovnem mestu (Steinhardt, Dolbier, Gottlieb in McCalister, 2003). Stres na delovnem mestu povzročajo raznoliki dejavniki, ki znižujejo delovno zadovoljstvo: preobremenjenost z delom, nejasnost vlog, nizka vključenost v procese odločanja (Chandraiah, Agrawal, Marimuthu in Manoharan, 2003), nestabilnost zaposlitve, tudi dejavniki iz okolja, kot so hrup, pomanjkljiva osvetlitev in čistoča, izpostavljenost nevarnosti, neustrezna temperatura (Mansoor, Fida, Nasir in Ahmad, 2011). Teorije enakosti (ang. equity theory) razlagajo, da bo posameznik nezadovoljen in bo doživljal stres, v kolikor bo ocenil, da prihaja do nepravičnosti. Posameznik primerja sebe, svoj trud in nagrade z drugimi in njihovimi vložki ter nagradami. Če oceni, da so drugi kakorkoli na boljšem ali da je sam prikrajšan, bo zaznal neenakost. Večjo neenakost bo zaznal, več stresa bo doživljal in manj bo zadovoljen (Huseman, Hatfield in Miles, 1987).

Stres na delovnem mestu in delovno zadovoljstvo sta povezana tudi indirektno preko tretjih dejavnikov. Tisti posamezniki, pri katerih je diferenciacija selfa visoko izražena, doživljajo manj stresa na delovnem mestu in višje delovno zadovoljstvo. Pri tem se diferenciacija selfa nanaša na posameznikovo sposobnost funkcionirati avtonomno, neodvisno od družinske dinamike, ali gledano na službeno področje, neodvisno od delovnega tima, toda kljub temu je zmožen z njimi vzdrževati zdrave odnose (Cavaiola, Peters, Hamdan in Lavender, 2012).

1.3.3 Spoprijemanje s stresom

Koncept spoprijemanja s stresom je prisoten že dlje časa, prvič se je pojavil nekje med letoma 1960 in 1970, skupaj s porastom zanimanja za stres (Lazarus, 1993). Gre za splošno kognitivno in vedenjsko prizadevanje za obvladovanje, zmanjšanje ali vzdrževanje zunanjih ali notranjih zahtev, ki ogrožajo ali presegajo posameznikove resurse (Lazarus in Folkman, 1984, v Montel in Bungener, 2007). Generalno je bilo spoprijemanje videno kot vsakršno prizadevanje za nadzorovanje stresa (Cohen in Lazarus, 1979, v Holahan in Moos, 1987), stvari, ki jih ljudje počnejo, da se izognejo biti prizadeti s strani življenjskih dogodkov (Pearlin in Schooler, 1978, v Holahan in Moos, 1987), in vedenja, ki jih izvajamo z namenom zmanjšanja ali odprave psihološkega distresa ali stresnih dogodkov (Fleishman, 1984). Glavni cilj spoprijemanja s stresom je tako minimiranje možnosti dolgoročnih posledic zaradi stresnih dogodkov, vključno s psihiatričnimi, psihosomatskimi in neprimernimi vedenjskimi simptomi (Livneh in Wilson, 2003).

V preteklosti so avtorji raziskav nanizali različno število kategorij in načinov spoprijemanja s stresom, je pa načine spoprijemanja precej težko ugotoviti in poenotiti, saj večina teorij temelji na metodi samoporočanja, kar nas vodi do problema veljavnosti in zanesljivosti rezultatov (Dewe in Guest, 1990). Lazarus in Folkmanova (1984, v Montel in Bungener, 2007) razlikujeta med na problem in na čustva usmerjenim vedenjem. Na problem usmerjeno vedenje zajema aktivno prizadevanje za rešitev situacije, na čustva usmerjeno vedenje pa strategije, ki so povezane z reguliranjem emocij. V zgodovini je bilo spoprijemanje s stresom videno predvsem kot odgovor na emocije. Odnos med emocijami in spoprijemanjem s stresom je dvosmeren, saj prvo vpliva na drugo in obratno; nekatere strategije spremenijo negativne emocije v manj negativne ali pozitivne, medtem ko druge strategije spreminjajo pozitivne emocije v negativne (Folkman in Lazarus, 1988). Ko oceni posameznik stresne razmere kot odporne na spremembo, uporabi na emocije usmerjene strategije, ko oceni, da razmere lahko obvlada, vključi na problem usmerjeno vedenje (Lazarus, 1993). Ob premočnih pritiskih iz okolja posameznik preusmeri svoje reakcije s teh zunanjih dogodkov v lastno vedenje kot odgovor na dogajanje.

Tako je spoprijemanje s stresom obrambni mehanizem (Dewe, 1999, v Mateescu in Chraif, 2015).

Billings in Moos (1981, v Krivec, 2005) govorita o treh možnih načinih spoprijemanja s stresom. Prvo skupino predstavljajo aktivne vedenjske strategije, ki so usmerjene na problem, drugo zajemajo aktivne kognitivne strategije, ki so usmerjene na oceno in s pomočjo logične analize ponovno definiramo osebni pomen situacije, tretjo skupino pa predstavljajo strategije izogibanja, te pa so usmerjene na emocije. Katere strategije bomo izbrali, je odvisno od več dejavnikov, kot so starost, spol, sposobnosti in izkušnje, posameznikova osebnost oziroma frustracijska toleranca (stopnja odpornosti).

Ob preučevanju strategij spoprijemanja s stresom se najpogosteje pojavljata dve vprašanji, in sicer katere spremenljivke vplivajo na izbiro strategij ter kakšen je učinek teh strategij na končni izid. Strategije bodo ocenjene kot učinkovite, v kolikor bodo rešile naš problem, in ocenjene kot neučinkovite, v kolikor ne bodo delovale, kot smo si zamislili (Lazarus, 1993). Pri tem moramo strategije kot učinkovite oziroma neučinkovite ocenjevati z zadržkom, saj novejša študija kažejo, da se aktivne strategije ter strategije izogibanja oz. na problem in na čustva usmerjene strategije soočanja prekrivajo. Namesto delitve strategij na učinkovite ali neučinkovite se je na tem mestu bolje vprašati, ali je določena strategija posamezniku v danem kontekstu pomagala ali ne (Žagar, 2011).

Soočenje s stresom je pod vplivom naše osebnosti. Raziskovalci so oblikovali dve skupini osebnosti, tip A in tip B. Osebe, ki posedujejo pretežno značilnosti tipa A, so nepotrpežljive, tekmovalne, agresivne, razdražljive, sovražne, so perfekcionisti in se strogo držijo časovnih rokov, medtem ko so osebe tipa B bolj umirjene, premišljene in čisto nasprotje oseb s tipom A (Friedman in Rosenman, 1974, v Iwanaga, Yokoyama in Seiwa, 2000). Tip A hoče zadeve postoriti na hitro, kar jih pogosto stane natančnosti, želijo imeti nadzor nad vsem in pri njih je prisotna visoka stopnja osebne odgovornosti. Zaradi vsega naštetega so bolj dovzetni za stres in se z njim slabše spopadajo (Iwanaga idr., 2000). Poleg osebnosti tipa A in B našo ranljivost in dovzetnost za stres povečujeta še nizki socialno-ekonomski status, ki izpostavi ljudi širokemu obsegu bolezni, a si zaradi statusa ne morejo privoščiti zaščite, ter socialna izolacija oziroma osamljenost (Quick in Henderson, 2016). Scheier in sodelavci (1986, v Lazarus, 1993) so ugotovili, da to, ali na svet gledamo pesimistično ali optimistično, pomembno vpliva na izbrane načine soočenja s stresnimi dogodki. Ob tem se pojavljajo dvomi, ali gre pri soočenju s stresom za neko stabilno lastnost ali gre za proces. Način soočenja s stresom prav gotovo kaže na osebnostne dispozicije posameznika, toda stili spoprijemanja variirajo med različnimi

situacijami, kar namiguje na to, da gre za proces, ki je odvisen od značilnosti tako osebe kot situacije (Folkman, Lazarus, Dunkel-Schetter, DeLongis in Gruen, 1986).

Pomembni moderatorji odgovora na stres so posameznikova izobrazba, njegove sposobnosti in izkušnje (Sutherland, 1990, v Krivec, 2005). Pri izbiri strategij soočanja s stresom prihaja tudi do razlik med spoloma. Ženske so pod večjim vplivom socialnega konteksta in njihovi načini spoprijemanja vključujejo več interpersonalnih odnosov (González-Morales, Peiró, Rodríguez in Greenglass, 2006), medtem ko se od moških pričakuje, da ne bodo kazali svojih šibkosti in emocij, temveč da bodo močni in neranljivi (Greenglass in Noguchi, 1996, v González-Morales idr., 2006). Glede uporabe na problem usmerjenega vedenja si študije niso enotne. Nekatere kažejo, da je pogostejše pri moških, medtem ko druge kažejo nasprotno, nekatere pa spet ne najdejo nobenih razlik (González-Morales idr., 2006). V času največjega stresa želijo ženske deliti svoja čustva in občutja ter se o stiski pogovarjati, medtem ko moški dojemajo pogovor zgolj kot sredstvo za izmenjavo informacij (Volkers, 1999).

1.3.4 Spoprijemanje s stresom pri invalidnih osebah

Osebe s srednjimi psihičnimi težavami poročajo o pogostem doživljanju stresa, ki je posledica negativnih socialnih interakcij, kar močno poruši njihovo psihološko blagostanje. Osebe s psihičnimi težavami se v večji meri poslužujejo strategij izogibanja in v manjši meri aktivnega spoprijemanja s stresom, ki izvira iz stresnih socialnih interakcij. Ko se osebe s psihičnimi težavami soočajo s stresnimi socialnimi interakcijami, pogosteje izkazujejo na problem usmerjene strategije soočanja kot na emocije usmerjene strategije, saj slednje zahtevajo kompleksnejše metakognitivne procese (Hartley in MacLean, 2008).

Zanimivi so izsledki raziskav, kjer so avtorji preučevali strategije spoprijemanja s stresom pri invalidnih osebah v vsakodnevnih situacijah, kot je npr. pojav bolezni oz. invalidnosti. Nekaj izsledkov navajamo v nadaljevanju.

Obdobje psihosocialnega prilagajanja na invalidnost je zelo stresno, zato je pri spoprijemanju s situacijo ključna uporaba učinkovitih strategij. Načini spoprijemanja s stresom, ki jo povzroči pojav invalidnosti, so pri invalidnih osebah pod vplivom starosti, izobrazbe, temperamenta, vzrokov in trajanja bolezni (Goretti idr., 2009, v Kara in Açıkel, 2011), spola (Robb, Small in Haley, 2008, v Kara in Açıkel, 2011), zakonskega stanu (McNett, 1987, v Kara in Açıkel, 2011), etičnih in kulturnih značilnosti (Kara in Açıkel, 2011), resnosti bolezni (Mohr, Goodkin, Gatto in Van der Wende, 1997, v Kara in Açıkel, 2011), depresije (Lynch, Kroencke in Denney, 2001, v Kara in Açıkel, 2011) in bolečine (Zyrianova, Kelly, Sheehan, McCarthy in Dinan,

2011, v Kara in Açıkel, 2011). Socialna podpora zajema mrežo družine in prijateljev, ki zagotavljajo praktično pomoč in čustveno bodrenje (Jackson idr., 2007, v Kara in Açıkel, 2011) ter vpliva na posameznikovo spoprijemanje s stresnimi dogodki in na to, kako bodo njegove strategije vplivale na uporabo socialne podpore v prihodnosti (Pierce, Sarason in Sarason, 1996, v Kara in Açıkel, 2011).

Kroencke in Denney (1999, v Montel in Bungener, 2007) sta ugotovila, da imajo nenapovedane bolezni in poškodbe pomemben vpliv na izbiro strategij spoprijemanja s stresom. Posamezniki, ki se jim bolezen ponavlja, uporabljajo v primerjavi s tistimi, pri katerih bolezen napreduje postopoma, bolj emocionalno obarvane strategije, predvsem izogibanje. Franks in Roesch (2006) sta preučevala bolnike, obbolele za rakom, in ugotovila, da so se posamezniki, ki so bolezen videli kot grožnjo svojemu obstoju, ob zadostni količini resursov aktivno podali v boj proti njej. Raziskava, v kateri so preučevali razlike v načinih spoprijemanja s stresom med posamezniki, pri katerih obstaja velika verjetnost, da bodo zboleli za psihozo, in tistimi, ki že kažejo znake shizofrenije, je pokazala, da se obe skupini poslužujeta pasivnih, maladaptivnih strategij za zmanjševanje napetosti. So pa vrste strategij močno povezane s težavnostjo simptomov, saj večje ko so težave, bolj nezrele so strategije. Posamezniki, pri katerih je prisotna huda oblika depresije, anksioznosti ali kažejo druge negativne simptome, so bolj pasivni, se poslužujejo pobožnega razmišljanja in v manjši meri pristopijo h konkretnemu reševanju problema (Lee idr., 2011).

Falchetti, Canniatti Ponchio in Poli Botelho (2016) so zanimali konkretni načini prilagajanja na spremembe nakupovanja in s tem povezane strategije soočanja s stresom pri osebah z okvarami vida. Pri udeležencih, ki so izgubili vid, se je za pomemben dejavnik optimističnega pogleda na zadevo pokazalo posameznikovo samospoštovanje, sprejemanje situacije, pogled na invalidnost oziroma odvisnost od pomoči drugih in predvsem socialna podpora. Podali so niz konkretnih strategij, kako se soočajo z nakupovanjem: obiskujejo trgovine, kjer so storitve prilagojene njihovim potrebam, namesto preferiranih izdelkov kupujejo tiste produkte, ki so lažje dostopni in jih hitreje prepoznajo, namesto z gotovino plačujejo z bančno kartico, namesto obiska klasičnih trgovin raje kupujejo preko spleta, prav tako večkrat prosijo za pomoč in za pridobitev zelenih informacij uporabljajo sodobno tehnologijo.

1.4 DELOVNE ZAHTEVE IN RESURSI

Izpostavitve delovnim zahtevam, kot so pritisk na delovnem mestu, negotovost zaposlitve in konflikt med zasebnim ter službenim življenjem, je v zadnjih letih naraslo (Eurofound, 2014, v Bronkhorst, 2015). Čeprav niso nujno negativne, lahko te zahteve povzročijo vrsto tveganega

vedenja, kar za seboj potegne vrsto težav (Bronkhorst, 2015). Delovni resursi in delovne zahteve so bolj ali manj povezane s t. i. varnim vedenjem, ki zajema dve obliki: vedenje, ki ga zaposleni vzdržuje, da obdrži svoje delovno mesto, in vedenje, ki ni neposredno povezano z delovnim mestom, npr. vedno prisluhne sodelavcem, opravi dela, ki ne spadajo med njegove delovne naloge (Griffin in Neal, 2000, v Bronkhorst, 2015). Delovni resursi so z varnim vedenjem povezani močnejše kot delovne zahteve. Zaposleni z visokimi delovnimi resursi pogosteje izkazujejo skrb za delovanje znotraj delovnih omejitev, s čimer skrbijo za lastno fizično ter psihološko varnost (Bronkhorst, 2015). Vallerand s sodelavci (2003, v Lavigne, Forest, Fernet in Crevier-Braud, 2014) uvaja pojma harmoničnega in obsesivnega odnosa do dela. Harmonični odnos spodbuja delovno zavzetost in se razvije, ko postanejo delovne aktivnosti del posameznikove identitete. Obsesivni odnos rezultira v prekomerni delovni zavzetosti, ko je posameznik premočno vpet v delovne aktivnosti in gre preko sebe, ker se nima pod kontrolo. Zaposleni, ki imajo do svojega dela harmoničen odnos, vidijo svoje delovno mesto v bolj pozitivni luči, imajo več kontrole, so deležni več podpore in delajo manj nadur, medtem ko imajo tisti, ki imajo do svojega dela obsesivni odnos, občutek preokupiranosti z delom.

Raziskava, ki sta jo izvedla Hamann in Foster (2014), kaže, da prihaja do razlik v doživljanju delovnih zahtev glede na tip delovne organizacije. Posamezniki, zaposleni v javnih in neprofitnih sektorjih, poročajo o višji stopnji delovnih zahtev kot zaposleni v profitnem sektorju, pri čemer razlika med zaposlenimi v javnem in profitnem sektorju ni statistično pomembna. Zaposleni v neprofitnem sektorju pravijo, da so deležni višje stopnje obremenitev kot zaposleni v javnem sektorju in doživljajo za tretjino več obremenitev kot njihovi kolegi v profitnem sektorju. Zaposleni v neprofitnem in javnem sektorju doživljajo več stresa kot zaposleni v profitnem sektorju, vzrok čemur so delno prav višje obremenitve. Raziskava, opravljena na vzorcu slovenskih delavcev, je pokazala, da najnižjo raven delovnih zahtev doživljajo zaposleni v kulturnih, razvedrilnih in rekreacijskih dejavnostih, ti prav tako poročajo o najvišji stopnji opore nadrejenih in sodelavcev. Nasprotno pa o najnižji opori s strani nadrejenega in sodelavcev poročajo zaposleni v zdravstvu (Boštjančič, Ozimek in Zager Kocjan, 2014, v Podlesek, 2014).

V zgodovini se je področja delovnih obremenitev in resursov lotilo mnogo raziskovalcev. Najpogosteje so jih preučevali v povezavi s stresom, so se pa delovne zahteve in resursi v številnih študijah pokazali za dejavniki prenekaterih vidikov dela, med drugim tudi delovne učinkovitosti, delovnega zadovoljstva in že omenjenega stresa na delovnem mestu.

1.4.1 Delovne zahteve in resursi in stres na delovnem mestu

Raziskava Jahanbakhsh Ganjeh in Oraizy Samani (2013) je pokazala, da obstaja med delovnimi zahtevami in stresom na delovnem mestu statistično pomembna korelacija, prav tako se je pokazal statistično pomemben pozitiven učinek.

V preteklosti so avtorji predstavili več modelov delovnih zahtev in resursov. Karasek (1979, v Bakker in Demerouti, 2014) je predstavil model DCM (ang. demand-control model), ki poudarja pomen nadzora oziroma kontrole. Posameznik bo doživljal največ stresa takrat, ko bodo delovne zahteve visoke, sam pa bo imel nizko kontrolo nad načini soočanja z njimi. Kombinacija visokih delovnih zahtev in visoke kontrole pa omogoča osebno rast, učenje in veselje pri delu. Johnson in Hall (1988, v Bakker in Demerouti, 2014) sta kasneje ugotovila, da socialna podpora pomembno zniža negativen vpliv zahtev in kontrole dela, zato sta model nadgradila v DCSM (ang. demand-control-support model). Kasneje je Siegrist (1996, v Bakker in Demerouti, 2014) predstavil ERI model (ang. effort-reward-imbalance model), ki namesto kontrole poudarja pomen nagrad. Pravi, da je stres na delovnem mestu posledica neravnovesja med vloženim trdom in prejetimi nagradami.

Najpogosteje uporabljen je JD-R model (ang. job demands-resources model), ki predpostavlja, da ima vsak poklic specifične dejavnike tveganja, toda obstajata dve skupini dejavnikov, ki sta značilni za vsako delovno mesto in sta povezani s stresom na delovnem mestu; to so delovne zahteve in delovni resursi. Službe z visokimi delovnimi zahtevami izčrpavajo delovne resurse zaposlenih in lahko vodijo v psihično ter fizično oslabelelost, medtem ko delovni resursi delujejo kot intrinzični in/ali ekstrinzični motivatorji in vodijo do višje delovne angažiranosti, zmanjšujejo nivo cinizma in izboljšujejo celotno aktivnost delovanja (Demerouti in Bakker, 2011).

Delovne zahteve so definirane kot fizični, psihološki, socialni in organizacijski aspekti dela, ki zahtevajo fizično in/ali psihološko prizadevanje oziroma sposobnosti in so povezane z določenimi psihološkimi in/ali fizičnimi napori (Demerouti in Bakker, 2011). Delovne zahteve niso nujno negativne, stres predstavljajo takrat, ko so zahteve višje, kot je zmožnost soočanja z njimi (Meijman in Mulder, 1998, v Demerouti in Bakker, 2011). Delovni resursi se nanašajo na tiste fizične, psihološke, socialne in organizacijske aspekte dela, ki zmanjšujejo delovne zahteve in z njimi povezane fizične in/ali psihološke napore, stimulirajo osebno rast, učenje in razvoj ter so funkcionalne v doseganju zastavljenih delovnih ciljev (Demerouti in Bakker, 2011).

Zaposlenemu pomagajo soočiti se z delovnimi zahtevami, zadovoljiti osnovne psihološke potrebe in doseči organizacijske cilje (Bakker, 2015).

DISC model (ang. demand-induced strain compensation model), katerega avtorja sta de Jonge in Dormann (2003, v de Jonge in Dormann, 2017), je večdimenzionalni model o stresu, ki združuje koncepte starejših modelov. Avtorja sta trdila, da sta spoprijemanje s stresom in motivacija za boj odvisna od ujemanja specifičnih delovnih zahtev in resursov. Predstavljata idejo multidimenzionalnosti. Ideja multidimenzionalnosti pravi, da so delovne zahteve, delovni resursi in dejanski rezultati dela multidimenzionalni konstrukti, ki vsebujejo kognitivno, čustveno in fizično komponento. Kognitivna komponenta delovnih zahtev se nanaša na delovne naloge, ki zahtevajo kognitivno-informacijsko procesiranje, čustvena komponenta delovnih zahtev se nanaša na delovne naloge, te zahtevajo določeno čustveno kontrolo, fizična komponenta delovnih zahtev pa se nanaša na delovne naloge, ki vključujejo uporabo mišično-skeletnega sistema za npr. premikanje objektov. Podobno je pri delovnih resursih. Tudi slednji zajemajo kognitivno-informacijsko (npr. pridobitev informacij preko računalniškega sistema ali od službenih kolegov), čustveno (npr. čustvena opora od nekoga, ki nas je pripravljen poslušati) in fizično komponento (npr. instrumentalna in tehnična opora). Tudi končni rezultati opravljenega dela, ki so lahko negativni ali pozitivni, vsebujejo vse tri predstavljene komponente. Primer: osredotočenost na problem in rešitev zajema kognitivno komponento, morebitna čustvena izčpanost ali navdušenost zajema čustveno komponento, fizično počutje, kot je npr. glavobol ali splošno počutje, pa fizično komponento.

Teorija ohranjanja resursov (ang. COR theory) vidi stres kot posledico izgube resursov. Posameznik si ves čas prizadeva za pridobitev, ohranitev in varovanje tistih resursov, ki jih sam ceni. Stres občutimo, ko so nam pomembni resursi ogroženi, porabljeni ali kakorkoli drugače izgubljeni. Tisti, ki so zmožni pridobiti izgubljene resurse in preostale zaščititi, so bolj odporni na posledice stresa ter obremenitve (Hobfoll, 2001, v Morelli in Cunningham, 2012). Glede na koncept teorije napora in počitka (ang. effort-recovery model) si bo posameznik spočil takrat, ko bo prenehal z izčrpavanjem osebnih resursov in bo obnovil njihove zaloge (Meijman in Mulder, 1998, v Ten Brummelhuis in Bakker, 2012).

1.4.2 Delovne zahteve in resursi in delovno zadovoljstvo

Delovne zahteve so do določene meje koristne in doprinašajo k posameznikovemu dobremu počutju ter delovnemu zadovoljstvu (Selye, 1976, v Fila, Paik, Griffeth in Allen, 2014). Medtem imajo previsoke delovne zahteve nasproten učinek (Fila idr., 2014). Prisotnost visokih

delovnih zahtev načeloma vodi v splošno nezadovoljstvo z delom in povzroča psihološko anksioznost (Perrewe in Ganster, 1989). Delovni resursi, kot so npr. zaslužek, odnosi na delovnem mestu, vsebina dela, v večji meri zvišujejo delovno zadovoljstvo, kot ga delovne zahteve, npr. nadure, preobremenjenost, konflikt delo – družina, znižujejo (Yeh, 2015).

Visoke delovne zahteve ne predstavljajo problema, dokler se pojavljajo skupaj z visokimi delovnimi resursi (Bakker, Van Veldhoven in Xanthopoulou, 2010). Če so delovne zahteve prisotne dlje časa, zmanjšujejo posameznikovo blagostanje, npr. nadure, časovni pritisk in emocionalno zahtevne naloge lahko vodijo v izgorelost (Tims, Bakker in Derks, 2013), v težave s spanjem, izčrpanost in razne bolezni (Bakker in Demerouti, 2007) in če so visoke dlje časa, lahko zdravstveni problemi postanejo kronični (Bakker, 2015). Medtem predstavljajo delovni resursi motivacijski aspekt in so pomemben prediktor delovne zavzetosti, učenja ter pripadnosti delovni organizaciji. Delovni resursi pripomorejo k boljšemu opravljanju delovnih nalog, saj zaposleni zadovolji svoje osnovne potrebe, kot so potreba po razvoju kompetenc in zatorej vodijo v krepitev znanja in pripadnosti delovni organizaciji (Bakker, 2015). Delovni resursi, kot so npr. kontrola, socialna opora, priložnosti izobraževanja in povratne informacije o opravljenem delu, so pokazali pozitiven vpliv na delovno zavzetost (Bakker, Schaufeli, Leiter in Taris, 2008) in delovno zadovoljstvo (Sousa-Poza in Sousa-Poza, 2000, v Tims idr., 2013) ter negativno korelirajo s pojavom absentizma (Woerkom, Nishii in Bakker, 2016).

Zaposleni sam ima moč, da aktivno vpliva na delovne resurse (Tims in Bakker, 2010, v Tims idr., 2013) in nivo delovnih zahtev na svojem delovnem mestu (Tims idr., 2013). Nanje lahko vpliva tako, da poveča strukturne delovne resurse, kot so avtonomija na delovnem mestu, možnost napredka, da poveča socialne delovne resurse, kar zajema socialno oporo in povratno informacijo o delu, da poveča delovne zahteve in jih vidi kot izziv ali da zmanjša delovne zahteve, ki onemogočajo rast in napredek (Tims, Bakker in Derks, 2012, v Tims idr., 2013). Tisti, ki oblikujejo oziroma si prilagajajo svoje delovno mesto, pridobivajo več delovnih resursov, ki se ohranijo tudi skozi daljše obdobje. Visoka stopnja delovnih resursov vpliva na preoblikovanje dela (ang. job crafting) in izboljšuje počutje zaposlenega. Slednja koncepta sta pokazala vzajemen učinek, saj bolj ko se zaposleni poslužuje preoblikovanja dela, bolje se počuti in bolj je zadovoljen (Tims idr., 2013). Richter in Hacker (1998, v Demerouti idr., 2001) sta delovne resurse razdelila v dve kategoriji, in sicer prva zajema zunanje resurse (organizacijske in socialne), druga pa notranje resurse (kognitivne funkcije in vzorce akcijskega vedenja). Posamezniki, ki posedujejo pomembne resurse, so pogosto sposobni dobiti tudi druge zanje pomembne resurse, izguba pomembnih resursov pa lahko vodi v negativno spiralo, kar

pomeni, da začne posameznik z izgubo enega pomembnega resursa izgubljeni tudi druge. Delovna zavzetost kot delovni resurs lahko vodi v pozitivno spiralo, tj. v pridobitev ostalih delovnih resursov (Mauno, Kinnunen in Ruokolainen, 2007).

Raziskava, ki je vključevala vzorec menedžerjev, je pokazala, da je zaznavanje pravičnosti na delovnem mestu pomemben dejavnik delovnega zadovoljstva, uspešnosti in spoprijemanja z delovnimi zahtevami. Namreč tisti menedžerji, ki so zaznali pravičnost na delovnem mestu, so pokazali višjo delovno zadovoljstvo in so bili pri delu bolj uspešni. Prav tako so se bolje spoprijeli z vmesnimi delovnimi zahtevami kot tisti, ki so zaznali neravnovesje med svojim trdom in dobičkom (Janssen, 2001).

1.4.3 Delovne zahteve in resursi in delovna učinkovitost

Visoke delovne zahteve in z njimi povezan stres v splošnem škodijo delovni učinkovitosti. Toda pri ocenjevanju posledic moramo ločiti dve dimenziji stresa. Prva dimenzija predstavlja ovire oz. grožnje, ki znižujejo delovno učinkovitost, medtem ko drugo dimenzijo predstavlja izziv, ki bi naj pokazal pozitiven učinek na delovno učinkovitost (LePine, Podsakoff in LePine, 2005, v Gilboa, Shirom, Fried in Cooper, 2008). Z delom povezane obremenitve znižujejo delovno učinkovitost na način, da preusmerjajo posameznikovo pozornost z učinkovitega opravljanja delovnih nalog na soočanje s stresom (Jex, 1998, v Gilboa idr., 2008).

Prisotnost delovnih resursov zvišuje posameznikovo željo po učenju, ga motivira in povečuje delovno učinkovitost (Selye, 1976, v Fila idr., 2014). Pomanjkanje delovnih resursov otežuje doseganje ciljev na delovnem mestu, kar pogosto vodi v frustracijo, to pa lahko nadalje vodi v daljše izostajanje z delovnega mesta in zmanjšuje motivacijo ali občutek pripadnosti delovni organizaciji. Ko primanjkuje zunanjih delovnih resursov, tj. iz okolja, zaposleni ne morejo zmanjšati potencialnega negativnega vpliva na visoke delovne zahteve in ne morejo doseči svojih službenih ciljev. V takih primerih je zmanjšanje občutka predanosti samoobrambni mehanizem, ki preprečuje nadaljnjo frustracijo (Bakker, Demerouti, de Boer in Schaufeli, 2003).

1.4.4 Delovne zahteve in resursi invalidnih oseb

Invalidne osebe se poleg vseh omenjenih delovnih zahtev in ovir na delovnem mestu srečujejo še z eno, s katero se zdrava populacija ne – invalidnostjo, zaradi katere kljubujejo prevladujočim mitom in diskriminaciji, da se dokažejo. Delovne zahteve so skupaj z oporo sodelavcev in nadrejenih močan prediktor kvalitetnega delovnega življenja invalidnih oseb (Flores, Jenaro,

Begoña Orgaz in Martín, 2011). Tisti posamezniki, ki se čutijo sposobne dela in so samozavestni glede spoprijemanja z zahtevami, ki pritičejo njihovem delu, so bolj delovno zadovoljni kot posamezniki, ki dvomijo vase in so negotovi glede opravljenega dela (Villotti idr., 2012).

Posebno zahtevo predstavlja priprava invalidne osebe na trg dela. Storitve klasične poklicne rehabilitacije (ang. supply-side) so usmerjene v pripravo invalidne osebe na določeno delovno mesto, npr. katere sposobnosti mora razviti, kakšne so njene osebne značilnosti ipd. Posamezniku pomaga ovrednotiti funkcioniranje in ohranjene zmožnosti za delo, prav tako nudi podporo in določene oblike pomoči, npr. fizioterapijo, psihoterapijo, poklicno terapijo. Na koncu jim pomaga poiskati tudi delovno mesto, pri čemer je v ospredju takšno delovno mesto, ki ustreza sposobnostim invalida. Na tej točki pa se pojavljajo kritike, da se premalo pozornosti posveča značilnostim delodajalca in odnosu med zahtevami ter skrbjo za invalidne osebe, ki vlada v podjetju. Novejši pristop (ang. demand-side) v ospredje postavlja ravno zahteve delodajalca (Chan idr., 2010).

1.5 INVALIDNE OSEBE

Ko govorimo o invalidnih osebah, je potrebno točno definirati, katero vrsto invalidnosti imamo v mislih (Abberley, 1999). Dojemanje invalidnosti danes se razlikuje od dojemanja in obravnave invalidnosti nekoč (Gleeson, 1999, v Abberley, 1999; Bredberg, 1999). Tradicionalni oziroma medicinski pristop invalidnost pogosto ocenjuje na podlagi posameznikovih zmožnosti, ki jih ima v primerjavi z zdravimi osebami (Abberley, 1999). Pomanjkljivost takega pojmovanja je, da ne vključuje socialnih faktorjev, diskriminacije, predsodkov in zavračanja, ki preprečujejo polno udejstvovanje v družbi (Hahn, 1988, v Officer in Groce, 2009). Nasprotno pa socialni model vidi invalidnost kot problem družbe, ki se mora prilagoditi potrebam invalidnih oseb in jih sprejeti (Abberley, 1999). S premikom razumevanja invalidnosti z medicinskega na socialni aspekt se je začela izvajati invalidom prijazna politika, ki jim priznava enake pravice kot splošni populaciji, npr. pravico do izobraževanja in zaposlovanja (Agovino in Rapposelli, 2014).

Svetovna zdravstvena organizacija pojasnjuje invalidnost z mednarodno klasifikacijo ICF (ang. international classification of functioning, disability and health). Invalidnost pojmuje kot oslabljenost, ki se nanaša na delovanje telesa in telesnih funkcij, omejitve pri dejavnostih, ki zajemajo posameznikove zmožnosti reševanja nalog ali izpolnjevanja ukrepov, in omejeno udeležbo v vsakodnevnih situacijah (WHO, 2016).

Organizacija združenih narodov (OZN) (2006a) vidi invalide kot osebe z dolgotrajnimi telesnimi, duševnimi, intelektualnimi ali senzoričnimi okvarami, ki jih omejujejo pri polnem in učinkovitem sodelovanju v družbi.

Po Zakonu o invalidskih organizacijah (ZInvO) je invalid tisti, »ki zaradi prirojenih ali pridobljenih okvar in oviranosti, ki jo pogojuje oziroma ustvarja fizično in družbeno okolje, ne more sam delno ali v celoti zadovoljevati potreb osebnega, družinskega in družbenega življenja v okolju, v katerem živi, v skladu z mednarodno klasifikacijo« (Uradni list RS, 108/02).

Po Zakonu o zaposlitveni rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov (ZZRZI) je invalid oziroma invalidka oseba, »ki pridobi status invalida po omenjenem zakonu ali po drugih predpisih, in oseba, pri kateri so z odločbo pristojnega organa ugotovljene trajne posledice telesne ali duševne okvare ali bolezni in ima zato bistveno manjše možnosti, da se zaposli ali ohrani zaposlitev ali v zaposlitvi napreduje« (Uradni list RS, 16/07).

Invalidnost se na podlagi Zakona o pokojninskem in invalidskem zavarovanju (ZPIZ) deli v tri kategorije. V I. kategorijo spadajo osebe, ki niso več zmožne opravljati dela ali v primeru poklicne invalidnosti nimajo več preostalih delovnih zmožnosti. V II. kategorijo se uvrščajo tisti posamezniki, katerih delovne zmožnosti za opravljanje poklica so zmanjšane za 50 % ali več. Invalidi III. kategorije pa so tisti posamezniki, ki niso zmožni opravljati dela s polnim delovnim časom, lahko pa opravljajo neko delo polovični delovni čas, oziroma tisti, katerih delovna zmožnost za poklic je zmanjšana za manj kot 50 %, ali tisti, ki svoj poklic zmorejo opravljati polni delovni čas, vendar pa niso zmožni opravljati dodeljenega dela (Uradni list RS, 96/12).

Oseba lahko dobi status invalidne osebe na podlagi več različnih zakonov in po mnenju različnih institucij. Status delovnega invalida se podeli po zakonu o pokojninskem in invalidskem zavarovanju, status vojaškega invalida po zakonu o vojaških invalidih, mladostnikom s telesnimi in duševnimi manjki po zakonu o izobraževanju otrok in mladostnikov z motnjami v telesnem in duševnem razvoju, po zakonu o usposabljanju in zaposlovanju invalidnih oseb se podeli status invalidnim osebam ter invalidom po zakonu o zaposlitveni rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov (Vertot, 2007).

V nadaljevanju se beseda »invalid« nanaša na vse osebe, ki imajo status invalidne osebe, kot ga priznavajo posamezni zakoni in institucije v Sloveniji.

Približno 10 % svetovne populacije oziroma 650 milijonov ljudi je invalidnih, s čimer veljajo invalidne osebe za najštevilčnejšo manjšino na svetu (Organizacija združenih narodov, 2006b), njihovo število pa zahvaljujoč medicinskemu napredku, ki podaljšuje življenjsko dobo, in pogostejšemu pojavljanju kroničnih bolezni, kot so sladkorna bolezen, srčno-žilne bolezni, rakava obolenja in duševne motnje, narašča (SURS, 2014). V EU je število invalidnih oseb, starih med 15 in 64 let, ocenjeno na 42 milijonov ljudi (16 %). Slaba polovica je invalidsko upokojenih (47.3 %), slaba četrtnina (20.3 %) je ekonomsko neaktivnih (npr. otroci, študenti, ostali, ki iz različnih razlogov niso na trgu dela), približno 22.7 % je zaposlenih in 9.7 % odstotkov nezaposlenih. Torej nekje tretjina (32.4 %) vseh invalidnih oseb v EU, ki so starejši od 15 let, je na trgu dela (zaposleni ali nezaposleni) (Eurostat, 2015).

V Sloveniji je število invalidnih oseb ocenjeno na 12 - 13 % (med 160 000 in 170 000 ljudi). Med zaposlenimi v Sloveniji predstavljajo 4 % invalidne osebe. Delovno aktivnih je med vsemi invalidi manj kot tri desetine, vsi drugi so ali invalidsko upokojeni ali veljajo za nezaposljive osebe ali so nezmožni za samostojno življenje in delo (SURS, 2014). Konec leta 2015 je bilo na ZRSZ prijavljenih 16 797 invalidov, kar predstavlja 14.9 % vseh brezposelnih, prijavljenih na ZRSZ. Znotraj brezposelnih invalidov je bilo 13 233 delovnih invalidov in invalidov z ugotovljeno telesno okvaro, 721 kategorizirane mladine, 2 832 invalidov po ZUZIO¹ in ZZRZI ter 11 vojaških invalidov. Zaposlenih je bilo 2 817 invalidov (ZRSZ, 2016).

Invalidnim osebam po zakonu pripadajo enake pravice kot zdravi populaciji ljudi, a pogosto prihaja do kršitev. Pogosto jim je onemogočeno izobraževanje in zaposlitev, tudi poroka in ustvarjanje lastne družine ter polna participacija v družbi (Officer in Groce, 2009), prav tako je manj verjetno, da se bodo udeleževali političnih aktivnosti (Schur, 2002). V ruralnih območjih je diskriminacijo v zaposlovanju invalidnih oseb v primerjavi z zdravimi osebami zaznati že v zgodnjih fazah zaposlovanja. Glede na izobrazbo so invalidne osebe diskriminirane že na začetku osnovne šole. Tako ima invalidnost vpliv na izobrazbo in kasneje na zaposlitev, kar pomeni, da krepí življenjski krog, ki se ne konča (Echevin, 2013).

1.6 ZAPOSLOVANJE INVALIDNIH OSEB

1.6.1 Načini zaposlovanja invalidnih oseb

V Sloveniji so se prve organizacije, namenjene zaposlovanju invalidov, pojavile v poznih 50-ih letih prejšnjega stoletja; do leta 1963 je bilo ustanovljenih 23 t. i. invalidskih delavnic, ki so

¹ Zakon o usposabljanju in zaposlovanju invalidnih oseb

se leta 1988 preimenovala v invalidska podjetja. Istega leta je bilo v Sloveniji organiziranih 11 invalidskih podjetij, do konca leta 1995 je njihovo število znašalo 100, leta 2009 pa je naraslo na 166. Konec leta 2012 je bilo registriranih 142 invalidskih podjetij, ki so skupno zaposlovala 11 640 oseb, od katerih je bilo 5 795 invalidov (50 %) in 5 845 ne-invalidov (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2016).

Danes zaposlovanje invalidnih oseb ureja Zakon o zaposlitveni rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov (Uradni list RS, 16/07), ki predvideva tri oblike zaposlovanja invalidnih oseb:

a) Zaščitna delovna mesta

Zaščitna delovna mesta omogočajo zaposlitev tistih invalidnih oseb, ki niso zaposljive na običajnem delovnem mestu in se delovno okolje zato prilagodi njihovim sposobnostim ter potrebam. Delodajalec razdeli običajno delovno mesto na več funkcionalno povezanih zaščitnih delovnih mest, na katere zaposli invalidne osebe. Zaščitna delovna mesta zagotavljajo predvsem zaposlitveni centri (41. člen ZZRZI).

Zaposlitveni center je pravna oseba, ki se ustanovi z namenom zaposlovanja invalidov izključno na zaščitnih delovnih mestih. Zaposlovati mora najmanj 5 oseb, poleg invalidov pa zaposlujejo tudi določeno število strokovnih delavcev. Invalidom mora zagotoviti delo v primernem delovnem okolju ter zagotavljati programe, ki jim omogočajo neprekinjeno delo (43. člen ZZRZI).

Program zaposlitvenih centrov je kljub omejitvam raznolik. Večina zaposlitvenih centrov ima sklenjene pogodbe o izpolnjevanju nadomestne kvote in izvajajo občasna dela po naročilu, nekateri imajo tudi lasten proizvodni (npr. sestava drobnih izdelkov, dela pri pridelavi in predelavi živil, izdelava papirne embalaže, izdelovanje izdelkov domače in umetne obrti, robljenje tekstilnih izdelkov, mizarska dela, izdelava različnih izdelkov v gradbeništvu), rokodelski, kmetijski (npr. proizvodnja olja, sušenje sadja, semen, zelišč, gojenje in predelava gob, gojenje drobnice) in storitveni program (npr. družabništvo, pripravljalna dela za vnos podatkov v računalniške baze, pakiranje in etiketiranje, čiščenje poslovnih prostorov, urejanje okolice, različna vzdrževalna dela, pomoč v kuhinjah, pralnicah, storitve fotokopiranja, administrativne storitve, plastificiranje, izdajanje slikanic, ki jih ilustrira invalidna oseba na zaščitnem delovnem mestu ilustratorja) (SOČA, 2010).

b) Podporna zaposlitev

Podporna zaposlitev omogoča zaposlitev invalida na običajno delovno mesto, pri čemer je invalidna oseba deležna dveh vrst podpore: strokovne (informiranje, svetovanje, usposabljanje, osebna asistenca, spremljanje pri delu, razvoj osebnih metod dela, ocenjevanje delovne uspešnosti) in tehnične (prilagoditev delovnega mesta in zagotavljanje delovnih sredstev). Strokovna podpora se z informiranjem in svetovanjem zagotavlja tudi delodajalcu in delovnemu okolju (48. člen ZZRZI).

c) Invalidska podjetja

Invalidsko podjetje je gospodarska družba, ki zaposluje najmanj 40 % invalidov od celotnega deleža zaposlenih. Ima izdelan poslovni načrt, zaposluje in usposablja invalide, ki se ne morejo zaposliti v običajnem delovnem okolju, ker jim delodajalci ne morejo zagotoviti ustreznih delovnih mest. Na vsakih 20 zaposlenih invalidov podjetje zaposluje tudi enega strokovnega delavca (53. člen ZZRZI).

Glavna dejavnost invalidskih podjetjih je proizvodne in/ali storitvene narave. Zahtevnost dela je prilagojena delovnim zmožnostim zaposlenih, pa tudi izobrazbi oziroma usposobljenosti. Tako invalidi opravljajo različna dela. Večina invalidov opravlja bolj preprosta dela, kot so pomožna dela v proizvodnji, v montaži, čiščenje, vratarska, receptorska in kurirska dela, lažja administrativna dela, bolj izobraženi invalidi pa zasedajo delovna mesta v skladu z njihovo izobrazbo oziroma usposobljenostjo. Pogosto imajo invalidska podjetja družbo ustanoviteljico, ki praviloma trži proizvodni/storitveni program in sprejema poslovne odločitve (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2007).

1.6.2 Ocenjevanje doseganja delovnih rezultatov zaposlenih invalidov

Ocenjevanje doseganja delovnih rezultatov invalidov je ena od storitev zaposlitvene rehabilitacije, označena kot storitev N. Pravno podlago za ocenjevanje delovne uspešnosti invalidnih oseb v Sloveniji predstavlja Pravilnik o merilih in postopku za določitev višine subvencije plače za invalide (Uradni list RS, št. 117/05), ki določa merila za ocenjevanje delovnih rezultatov invalidov, na podlagi katerih se odloča o višini subvencije plače za čas zaposlitve, in postopek, po katerem izvajalci zaposlitvene rehabilitacije izvajajo storitev ocenjevanja delovnih rezultatov zaposlenih invalidov. Izvajalci zaposlitvene rehabilitacije so pri ocenjevanju delovnih rezultatov invalidov slednjim dolžni zagotoviti (1) individualno

obravnavo, (2) spoštovati njihovo zasebnost, (3) omogočiti nepristransko ocenjevanje in možnost nadzora ter (4) postopek prilagoditi stopnji razumevanja invalida.

Ocenjevanje delovnih rezultatov je sestavljeno iz dveh delov. V prvem delu se pregleda delovna anamneza (podatki o poklicni karieri in usposobljenosti delavca), podatke o invalidnosti (vse odločbe o invalidnosti, poročila o vključitvah v različne rehabilitacijske programe, ocene zaposlitvenih možnosti) in opis ter zahteve delovnega mesta (dokumentacija o sistematizaciji delovnega mesta in ocene tveganja, interni akti o postopkih vrednotenja delovnih učinkov in nagrajevanja za konkretno delovno mesto). Drugi del vključuje ogled in analizo delovnega mesta, neposredno opazovanje, ocenjevanje in spremljanje delavca na delovnem mestu, oceno delovne učinkovitosti in delovne prilagoditve, ki jo poda delodajalec, ter samooceno delavca. Po končanem ocenjevanju se napiše poročilo in poda zaključno mnenje, ki predstavlja kvalitativno, celostno oceno delovnih zmožnosti invalida (SOČA, 2012).

Tabela 1

Ocena doseganja delovnih rezultatov in pripadajoča oblika zaposlitve

Ocena doseganja delovnih rezultatov	Oblika zaposlitve
Nad 95 % do 100 %	Običajno delovno mesto
Nad 70 % do vključno 95 %	Invalidsko podjetje, podpora zaposlitev
Nad 30 % do vključno 70 %	Zaščitna zaposlitev
30 % ali manj	Nezaposljiv (možnost socialne vključenosti)

Vir: SOČA, 2012

1.6.3 Kvotni sistem zaposlovanja invalidov

Vlada Republike Slovenije je v skladu z Zakonom o zaposlitveni rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov (Uradni list RS, 16/07) leta 2005 vpeljala kvotni sistem zaposlovanja invalidov (63. člen), ki zavezuje delodajalce, tj. pravna ali fizična oseba ali oseba javnega prava, ki zaposluje najmanj 20 delavcev, razen tujih diplomatskih in konzularnih predstavništav, invalidskih podjetij in zaposlitvenih centrov, da v okviru določenega deleža od celotnega števila zaposlenih delavcev zaposli invalidno osebo. V kolikor delodajalec kvote ne dosega, je primoran plačati v Sklad za vzpodbujanje zaposlovanja invalidov prispevek v višini 70 % minimalne plače za vsakega invalida, ki bi ga moral zaposliti za izpolnitev predpisane kvote.

Tabela 2

Delež kvote, tj. število invalidnih oseb, ki jih mora podjetje zaposliti glede na panogo podjetja

Delež kvote	Panoga podjetja
2 %	Ribištvo in ribiške storitve, trgovina, popravila motornih vozil in izdelkov široke porabe, gostinstvo, finančno posredništvo, dejavnost javne uprave in obrambe, obvezno socialno zavarovanje ter druge javne, skupne in osebne storitvene dejavnosti.
3 %	Gradbeništvo, promet, skladiščenje in zveze, poslovanje z nepremičninami, najem in poslovne storitve ter izobraževanje.
6 %	Kmetijstvo, lov, gozdarstvo, rudarstvo, predelovalne dejavnosti, oskrba z električno energijo, plinom in vodo ter zdravstvo in socialno varstvo.

Vir: Uredba o določitvi kvote za zaposlovanje invalidov (Uradni list RS, 32/07)

1.6.4 Pomen zaposlitve

Služba zagotavlja ljudem finančne resurse, avtonomijo in socialno udejstvovanje ter jih opogumlja, da si gradijo identiteto aktivnega državljana. Pomen brezposelnosti, ki je značilna predvsem za populacijo invalidnih oseb, saj znaša med 80 in 90 % (Saavedra, López, Gonzáles in Cubero, 2016), je preučevala Marie Jahoda (1981), ki je opravila študijo Marienthal in postavila teorijo latentnih ter manifestnih funkcij dela. Delo, ki ga zaposleni opravljajo z namenom, da zaslužijo za preživetje, opisuje kot manifestno funkcijo zaposlitve. Medtem so latentne funkcije tiste, ki nastanejo kot stranski produkt zaposlitve. Avtorica jih je predstavila pet, in sicer časovna struktura, socialni stiki in izmenjava izkušenj, kolektivni cilji, osebna identiteta in status ter redna aktivnost. Jahoda (1982) razlaga, da je izguba zaslužka vsekakor pomembna, toda le izguba latentnih funkcij vodi v negativne posledice, kot sta npr. negativno psihološko blagostanje in psihološki stres.

Zaposlitev zagotavlja tudi možnosti, da se osebno razvijamo in uresničujemo svoje želje, kar je glede na Maslowovo hierarhijo potreb (1943) ena izmed osnovnih človeških potreb (v Lloyd in Waghorn, 2007). Prisotnost v različnih delovnih aktivnostih je temelj psihičnega in fizičnega blagostanja tako zdravih kot invalidnih oseb (Dutta, Gervej, Chan, Chou in Ditchman, 2008). Pomanjkanje dela povzroči finančne skrbi, upad socialne opore, socialnega vključevanja in povzroči dodaten stres (Bartley, 1994, v Ramsay, Stewart in Compton, 2012). Med nezaposleno populacijo je opažena višja prevalenca pojava bolezni (Andersen idr., 2016) in v primerjavi z zaposlenimi osebami doživljajo nezaposlene osebe višjo stopnjo depresije ter anksioznosti,

pogosteje zlorablja alkohol in izkazuje nižje samospoštovanje ter kvaliteto življenja (Dutta idr., 2008). Zaposlene invalidne osebe se zavedajo rizičnih faktorjev na delovnem mestu, kot so npr. stres in konflikti na delovnem mestu, toda verjamejo, da so se sposobni z njimi soočiti (Saavedra idr., 2016).

Zaposlitev predstavlja pomemben korak v procesu zdravljenja ljudi s psihičnimi težavami, saj so slednji zahvaljujoč zaposlitvi videni kot vsak povprečen človek, ki doprinese družbi z delom in plačevanjem davkov (Saavedra idr., 2016). Posamezniki s težkimi psihičnimi motnjami imajo najslabše rezultate pri zaposlovanju (Garske, 1999, v Tse, 2004). V telefonskem anketiranju je 62 % delodajalcev dejalo, da bi zaposlili invalidno osebo, ki ima fizične omejitve, le 37 % pa bi vzelo invalidno osebo, ki ima psihične motnje (Bunt, Shury, Vivian in Allard, 2001, v Thornton, 2005). Anthony (1994, v Tse, 2004) dodaja, da ima oseba, ki je bila izpuščena iz psihiatrične bolnišnice, več možnosti, da se vrne nazaj na zdravljenje, kot pa da bo dobila zaposlitev.

V študiji, kjer so invalidne osebe razdelili glede na tip invalidnosti v šest skupin (komunikacija – sluh, komunikacija – govor – branje, komunikacija – vid, težave psiho-logične narave, medicinska invalidnost, fizična invalidnost), je največjo verjetnost zaposlitve pokazala skupina s komunikacijsko – slušnimi okvarami, najmanjšo verjetnost zaposlitve pa osebe s težavami psiho-logične narave (Boman, Kjellberg, Danermark in Boman, 2015). Hkratna prisotnost fizičnih in psihičnih bolezni oz. poškodb podvojuje verjetnost brezposelnosti. O diskriminaciji na delovnem mestu se je izreklo 36 % posameznikov s psihofizičnimi težavami, 24 % oseb s fizičnimi težavami in 19 % oseb s psihičnimi težavami (Druss idr., 2000; Lillie, Alvarado in Stuart, 2013).

V splošnem vodi status invalidne osebe do nižjih možnosti zaposlitve, zmanjšanja delovnih ur in posledično nižjega zaslužka (Kessler in Frank, 1997, v Tse, 2004; Stansfeld idr., 1995). Na to, ali bo invalidna oseba dobila službo in/ali jo obdržala, vpliva več različnih dejavnikov: socialno-demografske značilnosti, simptomatologija, socialno funkcioniranje in predvsem kognitivno funkcioniranje (spomin, pozornost in eksekutivne funkcije) (Saavedra idr., 2016). Večina (85 %) brezposelnih invalidov pravi, da si želi zaposlitve, toda delo so si nezmožni poiskati (Wehman, Revell in Kregel, 1998, v Tse, 2004). Verjetnost brezposelnosti invalidnih oseb narašča s težavnostjo njihovega stanja in starostjo. Invalidna oseba lahko pričakuje nižji zaslužek za nekje četrtino v primerjavi z zdravim zaposlenim, saj študije kažejo, da zaposlene invalidne osebe v povprečju zaslužijo za isto delo od 10 do 25 % manj kot ostali zaposleni (Baldwin, 1997, v Schur, 2002), pri čemer se lahko razlike v plači le deloma pojasni z

doseganjem delovne učinkovitosti (Kidd, Sloane in Ferko, 2000, v Thornton, 2005). Invalidne osebe so v splošnem bolj revne kot zdravi posamezniki (Metts, 2004). Invalidnost in revščina imata vzročnopolledični odnos. Revščina sama na nek način povzroča invalidnost preko slabše zdravstvene oskrbe, slabših življenjskih pogojev in nevarnosti pri delu, medtem ko invalidnost povzroča revščino s tem, da preprečuje invalidni osebi dostop do izobrazbe in otežuje ekonomske ter socialne pogoje (Department for International Development, 2005, v Officer in Groce, 2009).

1.6.4.1 Prednosti zaposlovanja invalidnih oseb

Prednosti zaposlovanja invalidnih oseb se kažejo na različnih področjih in prinašajo koristi tako delodajalcem kot samim invalidom ter širši družbi. Poglejmo nekatere.

1.6.4.1.1 Koristi za delodajalce

Zakaj zaposliti invalidno osebo? Raziskava iz leta 2005 kaže, da ima 92 % ljudi o podjetjih, ki zaposlujejo invalidne osebe, bolj prijazno mnenje kot o tistih, ki jih ne, in 87 % ljudi bi raje poslovno sodelovalo s tistimi podjetji, ki zaposlujejo invalidne osebe, kot s tistimi, ki jih ne (Siperstein, Romano, Mohler in Parker, 2006). Invalidi predstavljajo skupaj s svojimi družinami in bližnjimi prijatelji približno 1.9 milijarde svetovnega prebivalstva in prav toliko potencialnih strank. Namreč osebe, ki so osebno povezane z invalidnimi osebami, bodo imele več zaupanja v podjetja, ki zaposlujejo invalidne osebe, in bodo verjetneje postale njihove redne stranke (The Return on Disability Group, 2012). S prilagajanjem delovnega okolja invalidnim osebam bo delodajalec ne samo omogočil ustrezne delovne pogoje invalidnim osebam, temveč bo s tem tudi zagotovil varne pogoje vsem ostalim zaposlenim in strankam, npr. dvigala in poti, namenjene osebam na invalidskem vozičku, omogočajo dostop do organizacije tudi mladim staršem z otroškim vozičkom; izboljšana in okrepljena osvetlitev vodi do boljših zdravstvenih pogojev vseh delavcev, ne samo invalidov, in zmanjšuje verjetnost nesreč na delovnem mestu (Hindle, Gibson in David, 2009-2010). V raziskavi iz leta 2016 je 59 % delodajalcev, ki zaposlujejo invalidne osebe, poročalo, da niso imeli s prilagajanjem delovnega okolja invalidnim osebam nobenih stroškov, 36 % je imelo enojne stroške, 4 % je dejalo, da so jim prilagoditve predstavljale letne stroške podjetja, le 1 % delodajalcev pa je poročal, da so prilagoditve zahtevale kombinacijo enojnih in letnih stroškov. Še več, 75 % delodajalcev je dejalo, da so bile te prilagoditve zelo učinkovite in so prinesle direktne (npr. stroški investicije so bili poplačani z delovno učinkovitostjo invalidnih oseb, povečala se je raznolikost sestave

zaposlenih) ter posredne koristi (npr. dvig števila rednih strank, dvig morale med zaposlenimi, izboljšana interakcija med sodelavci) (Job Accomodation Network, 2016).

Z zaposlovanjem invalidnih oseb podjetja izvajajo politiko evropske unije, ki predstavlja in uvaja pojem družbene odgovornosti podjetij. Družbena odgovornost pomeni, da si podjetja na podlagi lastne iniciative prizadevajo upoštevati družbene in okoljske potrebe, npr. zaposlujejo ranljive skupine (Evropska komisija, 2016). Kot posledica višje družbene odgovornosti se ustanavljajo t. i. socialna podjetja (so. p.), namen katerih je trajno opravljanje dejavnosti socialnega podjetništva ali drugih dejavnosti, med drugim zaposlovanje najbolj ranljivih skupin, kot so invalidi in dlje časa brezposelne osebe, pri čemer dobiček ni izključni niti glavni cilj opravljanja dejavnosti (Zakon o socialnem podjetništvu, 2011, v Uradni list RS, 20/11).

Z zaposlovanjem invalidnih oseb lahko delodajalci uveljavljajo tudi pravice do raznih finančnih pomoči oziroma ugodnosti in nagrad. Ena izmed teh je pravica do nagrade za preseganje kvote, ki znaša 25 % minimalne plače na mesec za vsakega zaposlenega invalida nad predpisano kvoto (16. člen Uredbe o določitvi kvote za zaposlovanje invalidov). Prav tako so delodajalci, ki zaposlujejo invalide in izpolnjujejo določene pogoje, oproščeni plačevanja posameznih prispevkov (v Uradni list RS, 32/07).

Najpogostejši razlog, da so delodajalci zaposlili invalidne osebe, je bilo njihovo prepričanje, da si tudi invalidi zaslužijo možnost zaposlitve (Shafer, Hill, Seyfarth in Wehman, 1987, v Siperstein idr., 2006).

1.6.4.1.2 Koristi za invalidne osebe

Zaposlenost zagotavlja občutek smiselnosti življenja ter povečuje samospoštovanje (McGurk in Mueser, 2004). Zaposlitev invalidnim osebam poleg finančne varnosti izboljšuje njihovo socialno življenje, saj večina dela, ki ga opravljajo, zahteva stik s sodelavci ali člani skupine, kar posledično zmanjšuje njihovo socialno izolacijo in krepi socialni kapital (Putnam, 2000, v Schur, 2002). Zaposlitev pozitivno vpliva na psihosocialno in simptomatološko področje invalida, kar pomeni, da doprinese k večji samoučinkovitosti ter zmanjšuje število obiskov v bolnišnici (Bevan idr., 2013, v Saavedra idr., 2016). Posamezniki, ki so zaposleni ali deležni kakršnihkoli aktivnosti, so z življenjem bolj zadovoljni kot tisti, ki so delo nezmožni opravljati ali ga ne dobijo. Stopnja, kako posameznik ocenjuje svojo invalidnost, določa, kako bo v splošnem zadovoljen s svojim življenjem. Bolj ko verjame, da ga njegove težave omejujejo, manj bo zadovoljen (Mehnert, Krauss, Nadler in Boyd, 1990). Na vzorcu mladih posameznikov, ki imajo diagnosticirane določene zdravstvene omejitve in invalidnosti, se je

pokazalo, da so tisti, ki v življenju niso aktivni ali njihovo aktivnost predstavlja zgolj opravljanje osnovnih preživetvenih del, v splošnem manj zadovoljni s svojim življenjem kot tisti, ki poročajo o polnejši zapolnitvi prostega časa. Posamezniki, ki opravljajo kakršnakoli dela, najsi bo to plačano delo, prostovoljstvo ali samo opravljanje domačih opravil, poročajo o večji samozaznani produktivnosti, kot tisti, ki ne počnejo ničesar (Salkever, 2000). Veliko invalidnih oseb se srečuje z mobilnimi težavami, kar dodatno povečuje njihovo socialno izoliranost. Manj resursov in socialna izolacija prispevata k nižjemu zadovoljstvu z življenjem (Louis Harris in Associates, 2000, v Schur, 2002).

1.6.4.1.3 Koristi za družbo

Prisotnost invalidnih oseb na trgu dela maksimira človeške resurse in doprinaša k promociji človeške časti ter socialne kohezije (WHO, 2011). Zaposlitev invalidnih oseb, posebej oseb s psihičnimi težavami, doprinese k zmanjšanju stroškov oskrbe v (psihiatričnih) bolnišnicah (Pollack in Warner, 1996), pripomore k podiranju tabujev o invalidnosti ter pomaga pri rekonstruiranju in zmanjševanju socialne stigme ter samostigme (Bevan idr., 2013, v Saavedra idr., 2016). Namreč prisotnost invalidnih oseb pomaga delovno sposobni populaciji navajati se nanje in glede na to, da se pričakuje, da bo število invalidov v naslednjih nekaj desetletjih naraslo, je to še kako potrebno (Kinsella in Velkoff, 2001, v WHO, 2011).

1.6.4.2 Ovire pri zaposlovanju invalidnih oseb

Kljub vsem pozitivnim rezultatom in koristim zaposlovanja invalidnih oseb se le-te pri iskanju zaposlitve soočajo s številnimi ovirami. V grobem jih lahko spet razdelimo v tri skupine, in sicer poznamo ovire na strani delodajalcev, ovire na strani invalidnih oseb in ovire v zunanjem okolju.

1.6.4.2.1 Ovire s strani delodajalcev

Delodajalci v splošnem podpirajo zaposlovanje invalidnih oseb in trdijo, da so jih pripravljene zaposliti, toda statistika kaže, da ko pridejo do točke iskanja novih delavcev, najpogosteje zaposlijo zdrave osebe (Hernandez, Keys in Balcazar, 2000, v Siperstein idr., 2006). Zakaj? Vzrok nižjega zaposlovanja invalidnih oseb je povezan predvsem s predsodki in diskriminacijo (McMahon idr., 2008), kar je odkrito priznalo 23 % delodajalcev (Bruyere, Erickson in VanLooy, 2004). Nezaposlenost invalidov zaradi ustaljenih predsodkov lahko vodi v podcenjevanje delazmožnosti in produktivnosti invalidne osebe. Odnos, ki ga zaposleni izkazujejo do invalidnih oseb, prinaša s seboj pomembne posledice. Odklonilen odnos vodilnih in delavcev prizadene delovno učinkovitost invalidnih zaposlenih, saj se začnejo slednji

dojemati v skladu s stereotipi, torej da so nesposobni. Svoje delo, četudi so ga opravili dobro, ocenjujejo kot slabo. Negativen odnos zaposlenih v podjetju posredno še znižuje željo oz. pripravljenost delati v skupini z invalidnim delavcem (Collela idr., 1998). Delodajalci, ki so že sodelovali z invalidnimi osebami, imajo o njih lepše mnenje in so jih hitreje pripravljene znova zaposliti (Unger, 2002), medtem ko imajo podjetja, kjer niso imeli osebnega stika z invalidnimi osebami, do slednjih bolj negativen odnos in hitreje podlegajo mitom (Berry in Meyer, 1995; Bruyere idr., 2004). Med pogostejšimi miti, ki veljajo glede zaposlovanja invalidov, so prepričanja, da invalidne osebe več izostajajo z delovnega mesta in da pomenijo večje tveganje za nesreče, so zahtevni in bodo podjetju v sramoto ter da se ne bodo zmogli vklopiti v skupino ostalih delavcev (Lester in Caudill, 1987).

Delodajalci kot oviro navajajo tudi pomanjkanje lastnega znanja o delu z invalidi in potrebnih prilagoditvah (Bruyere idr., 2004). 77 % delodajalcev meni, da bi zaposlitev invalidnih oseb prinesla dodatne stroške podjetju ali bi podjetje obremenilo na kakšen drugačen način (Steinhauser, 1978, v Parent in Everson, 1986). Ta predsodek ni zanemarljiv, saj se je pokazalo, da bi delodajalci bolj zaposlovali invalidne osebe, v kolikor se bi pokazalo, da bo dobiček prekosil investicijo (Bell in Heitmueller, 2009). Prav tako imajo napačne predstave o sposobnostih invalidnih oseb. Veliko delodajalcev se boji, da invalidne osebe niso ustrezno kvalificirane za delo in niso produktivne (Roberts, 2004, v WHO, 2011). Obstaja tudi glavna skrb, in sicer kaj storiti, v kolikor zaposlijo invalidno osebo, pa ta pri delu ne bo uspešna (Siperstein idr., 2006). Na to, ali bodo delodajalci zaposlili invalidno osebo, pomembno vpliva oblika invalidnosti. Raziskave kažejo, da so delodajalci bolj zadržani pri zaposlovanju oseb z duševnimi in čustvenimi motnjami kot pri tistih, ki imajo fizične težave (Unger, 2002).

V ozadju vseh razlogov, zakaj ne zaposlujejo invalidnih oseb, ležita torej strah in negotovost. Strahove lahko povzamemo v štiri kategorije (Peck in Trew Kirkbride, 2001):

1. strahovi, vezani na stroške (npr. stroški, ki bi nastali zaradi prilagajanja delovnega okolja),
2. strahovi, vezani na prisotnost invalida v delovnem okolju (npr. kako bo to vplivalo na ustaljen potek dela in ostale delavce, koliko se bo treba invalidu prilagajati, mu postaviti posebna merila ...),
3. strahovi, vezani na delovne sposobnosti invalida (npr. če invalidna oseba dodeljenega dela ne bo zmogla, kaj naj potem z njo),
4. strahovi, vezani na bojazen o nekakovostnem delu (npr. strah, da bo invalidna oseba poškodovala material, da naloge ne bo razumela ...).

1.6.4.2.2 Ovire na strani invalidnih oseb

Za največjo oviro pri zaposlitvi se je pokazalo pomanjkanje motivacije invalidnih oseb (Lysaker in France, 1999), tudi njihova nizka izobrazba, omejene sposobnosti in pomanjkanje finančnih resursov ter priložnosti za izobraževanje (Houtenville, 2009, v WHO, 2011). Še posebej v primerih, ko invalidnost prizadene mlade ljudi, je le-tem onemogočen dostop do formalne izobrazbe (WHO, 2011). Pri osebah s psihičnimi težavami predstavljajo oviro kognitivni deficiti, prisotnost simptomov in neprimerno socialno funkcioniranje (Saavedra idr., 2016). Nekateri invalidi imajo nizka pričakovanja do lastnih zmožnosti opravljanja dela in se zato niti ne trudijo z iskanjem službe. Socialna izolacija omejuje družbeno življenje invalidnih oseb in jih veže le na družino ter bližnje prijatelje (International Labour Organization, 2006, v WHO, 2011). 24 % oseb s fizičnimi in psihičnimi težavami ter 29 % s psihičnimi težavami je za težavo pri iskanju in ohranjanju službe izreklo sam transport na delovno mesto (Druss idr., 2000). Pruitt (1983, v Mitchell, 1995) navaja razloge, zakaj so invalidne osebe nezmožne najti in obdržati zaposlitev. Sklicuje se na težave, povezane z nizkim samospoštovanjem, pomanjkanjem znanja o z delom povezanih stvari, pomanjkanjem izkušenj z intervjuji, primernem vedenju in upočasnjenostjo pri delu, skupaj z nezmožnostjo dosegati standarde dela.

V Sloveniji je zaznati visoko stopnjo bolniške odsotnosti invalidnih oseb, pri čemer so ene bolj, druge manj upravičene, vse to pa med drugim zadržuje delodajalce pred zaposlovanjem invalidov. V letu 2015 je bilo zabeleženih 21 291 bolniških odsotnosti invalidov z delovnega mesta. Od tega je bilo 17 947 bolniških staležev invalidov, zaposlenih za polni delovni čas (PDČ), in 3 344 bolniških odsotnosti invalidov, zaposlenih za skrajšani delovni čas (SDČ). Bolezni mišično-skeletnega sistema in veziva so bile najpogostejši razlog bolniške odsotnosti z dela invalidov, tako zaposlenih za PDČ (N = 4 290) kot SDČ (N = 782) (NIJZ, 2016).²

1.6.4.2.3 Ovire v zunanjem okolju

Četudi bi družba naredila vse in finančno podprla integracijo invalidnih oseb na trg dela, bi nekateri bili še zmeraj izključeni ne glede na vsa prizadevanja (Abberley, 1999), saj je na določene faktorje težko oziroma nemogoče vplivati. Problem pri zaposlovanju invalidnih oseb predstavlja struktura služb, saj ustaljeni način oziroma oblike služb ustrezajo večini ljudem, ne pa vsem. Službe so oblikovane na podlagi kapacitete, zmogljivosti in vzdržljivosti povprečnega državljana, ki mu ustreza 8-urni delovnik, pet dni v tednu (Lunt in Thornton, 1994). Upoštevati

² Število primerov se šteje na podlagi zaključenih bolniških staležev v opazovanem letu za eno diagnozo, ne glede na to, kdaj se je bolniški stalež začel.

je potrebno tudi delovno panogo podjetja, saj določena dela zahtevajo maksimalno koncentracijo in zmogljivost, visoko izobrazbo ter druge specifične lastnosti, ki jih invalidne osebe preprosto ne morejo ponuditi.

2 CILJI IN HIPOTEZE

Raziskava je bila opravljena z namenom ugotoviti, v kolikšni meri in od česa je odvisna delovna učinkovitost oseb s statusom invalidne osebe. Zanimalo nas je, kako delovne zahteve in resursi prispevajo k delovni učinkovitosti glede na vrsto zaposlitve. Na koncu smo se lotili še pregleda povezanosti vrste invalidnosti s samooceno lastnih omejitev in izbranimi psihološkimi koncepti. Postavili smo naslednje hipoteze:

H1 – Delovno zadovoljstvo je pozitiven prediktor delovne učinkovitosti invalidnih oseb.

H2 – Delovne zahteve in resursi so prediktor delovne učinkovitosti invalidnih oseb.

H2a - Raznolikost delovnih nalog je pozitiven prediktor delovne učinkovitosti invalidnih oseb.

H2b - Avtonomija, svoboda odločanja je pozitiven prediktor delovne učinkovitosti invalidnih oseb.

H2c - Opora s strani sodelavcev je pozitiven prediktor delovne učinkovitosti invalidnih oseb.

H2d - Opora s strani nadrejenih je pozitiven prediktor delovne učinkovitosti invalidnih oseb.

H2e - Splošne delovne zahteve so negativen prediktor delovne učinkovitosti invalidnih oseb.

H3 – Načini spoprijemanja s stresom so prediktor delovne učinkovitosti invalidnih oseb.

H3a - Na problem usmerjene strategije so pozitiven prediktor delovne učinkovitosti invalidnih oseb.

H3b - Na emocije usmerjene strategije so pozitiven prediktor delovne učinkovitosti invalidnih oseb.

H3c - Manj uporabne strategije so negativen prediktor delovne učinkovitosti invalidnih oseb.

H3d – Dimenzija stremenje k užitku je negativen prediktor delovne učinkovitosti invalidnih oseb.

H4 – Na dimenziji delovnih zahtev in resursov bodo signifikantne razlike med zaposlenimi v zaposlitvenem centru, v invalidskem podjetju in na prostem trgu dela.

H4a – Med invalidi bo glede na vrsto zaposlitve prišlo do signifikantnih razlik v opori s strani sodelavcev.

H4a₁ - Med invalidi bo glede na vrsto zaposlitve prišlo do signifikantnih razlik v socio-emocionalni opori s strani sodelavcev.

H4a₂ - Med invalidi bo glede na vrsto zaposlitve prišlo do signifikantnih razlik v instrumentalni opori sodelavcev.

H4b – Med invalidi bo glede na vrsto zaposlitve prišlo do signifikantnih razlik v opori s strani nadrejenih.

H4b₁ - Med invalidi bo glede na vrsto zaposlitve prišlo do signifikantnih razlik v socio-emocionalni opori s strani nadrejenih.

H4b₂ - Med invalidi bo glede na vrsto zaposlitve prišlo do signifikantnih razlik v instrumentalni opori s strani nadrejenih.

H5 – Med invalidi bo glede na vrsto poškodb oz. bolezni prišlo do signifikantnih razlik pri samooceni lastnih omejitev.

H5a – Med invalidi s psihičnimi težavami in invalidi s fizičnimi težavami obstaja signifikantna razlika v samooceni lastnih omejitev.

H5b - Med invalidi s psihičnimi težavami in invalidi s psihofizičnimi težavami obstaja signifikantna razlika v samooceni lastnih omejitev.

H5c - Med invalidi s fizičnimi težavami in invalidi s psihofizičnimi težavami obstaja signifikantna razlika v samooceni lastnih omejitev.

3 METODA

3.1 Udeleženci

V raziskavi je sodelovalo 137 oseb s statusom invalidne osebe. Od tega je bilo 80 žensk (58.4 %) in 57 moških (41.6 %). Starost udeležencev se je gibala med 22 in 60 let ($M = 46$ let). V invalidskem podjetju je bilo zaposlenih 65 oseb (47.4 %), v zaposlitvenem centru 57 oseb (41.6 %) in na prostem trgu dela 15 oseb (11 %). 60 % udeležencev je imelo pogodbo za nedoločen čas, 40 % za določen čas, 76 % udeležencev je bilo zaposlenih za polni delovni čas. Na trenutnem delovnem mestu je bilo 13.9 % udeležencev zaposlenih manj kot 6 mesecev, 13.1 % med pol leta in enim letom, 22.6 % od enega do treh let, 50.4 % pa tri leta ali več.

Kot vzrok invalidnosti jih je 65.7 % navedlo fizične poškodbe in/ali bolezni, 16.1 % jih je kot vzrok navedlo psihične poškodbe in/ali bolezni, 18.2 % pa tako fizične kot psihične poškodbe in/ali bolezni. Največ udeležencev je imelo status delovnega invalida (ZPIZ) (51.4 %), sledili so jim invalidi po Zakonu o zaposlitveni rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov (ZZRZI) (28.5 %). 7.4 % udeležencev je dobilo status po Zakonu o usposabljanju in zaposlovanju invalidnih oseb (ZUZIO), 3 % je bilo oseb z motnjami v duševnem/telesnem razvoju (CSD) in 1.5 % vojaških invalidov (MDDSZEM). 6 % je odgovorilo, da ne vedo, katere vrste status imajo, 2.2 % pa na vprašanje niso odgovorili.

3.2 Pripomočki

Celoten vprašalnik je bil sestavljen iz petih delov.

V prvem delu smo udeležence povprašali po njihovih demografskih podatkih. Zanimali so nas spol, starost, trenutna vrsta in oblika zaposlitve, trajanje trenutne zaposlitve na tem delovnem mestu in ali so zaposleni za določen oz. nedoločen čas. Zanimalo nas je še, kaj je vzrok njihove invalidnosti, po katerem zakonu oz. odločbi jim je status invalida priznan, tj. katero vrsto invalidnosti imajo, ter kako močno jih po njihovem mnenju invalidnost ovira pri uspešnem opravljanju dela.

Drugi del je predstavljal prilagojeno vprašanje o delovnem zadovoljstvu, ki se je glasilo: »*Če pomislite na vse, kar za vaše delo igra pomembno vlogo (npr. dejavnost, delovni pogoji, kolegi, delovni časi itd.), kako ste potem v celoti zadovoljni s svojim delom?*« Udeleženci so na vprašanje odgovarjali na 7-stopenjski Likertovi lestvici, kjer so številke nadomestili obrazi. Slednji so si sledili v vrsti od najbolj žalostnega (nezadovoljen), vmesnega neodločnega (delno zadovoljen, delno nezadovoljen) do najbolj veselega (zelo zadovoljen). Udeleženci so obkrožili tisti obraz, ki je izražal njihovo počutje oz. najbolj ustrežal opisanemu stanju.

Vprašalnik delovne učinkovitosti (Williams in Anderson, 1991) sestoji iz desetih postavk, ki se združujejo v dve dimenziji. Prva dimenzija (OCB-O) se nanaša na opravljanje formalnih delovnih nalog, ki doprinesejo k neposrednemu uspehu delovne organizacije, druga dimenzija (OCB-I) pa na pomoč in razbremenitev sodelavcev, kar prav tako vodi v uspešnost delovne organizacije. Udeleženci so odgovarjali na vprašanja na 7-stopenjski Likertovi lestvici, kjer velja 1 - sploh ne drži, 2 - pretežno ne drži, 3 - drži v manjši meri, 4 - nekaj vmes, 5 - še kar drži, 6 - pretežno drži in 7 - povsem drži. Peta postavka je vrednotena obratno. Alfa koeficient zanesljivosti vprašalnika je znašal .79 (tabela 3).

Tabela 3

Primer postavk delovne učinkovitosti in pripadajoči koeficienti zanesljivosti

Dimenzija	Primer postavke	α^a	α^b
OCB-O	<i>Na primeren način opravljam delovne zadolžitve.</i>	.75	.65
OCB-I	<i>Pomagam sodelavcem, če so preobremenjeni z delom.</i>	.88	.83

Opomba. α^a – koeficient zanesljivosti v Williams in Anderson (1991), α^b – koeficient zanesljivosti dobljen v naši raziskavi

Uporabljen je bil tudi vprašalnik delovnih zahtev in resursov (Boyar, Carr, Mosley in Carson, 2007). V slovenski različici vsebuje 19 postavk, na katera udeleženci odgovarjajo na 5-stopenjski lestvici, kjer velja *1 - sploh se ne strinjam, 2 - delno se ne strinjam, 3 - sem neodločen, 4 - delno se strinjam in 5 - močno se strinjam*. Postavke oblikujejo 5 dimenzij: raznolikost delovnih nalog, avtonomija/svoboda odločanja, opora s strani sodelavcev in opora s strani nadrejenih ter splošne delovne zahteve. Tretja postavka je vrednotena obratno. Cronbach α koeficient zanesljivosti je znašal .83, prav toliko je znašal tudi v izvorni študiji (Boyar idr., 2007).

Tabela 4

Dimenzije in primeri postavk vprašalnika delovnih zahtev in resursov

Dimenzija	Primer postavke
Raznolikost delovnih nalog	Moje delo od mene zahteva, da nenehno pridobivam nova znanja.
Avtonomija, svoboda odločanja	Pri delu lahko samostojno sprejemam veliko število odločitev.
Opora s strani sodelavcev	
<i>Instrumentalna opora</i>	Moji sodelavci so mi pripravljene pomagati.
<i>Socio-emocionalna opora</i>	Moji sodelavci so razumevajoči.
Opora s strani nadrejenih	
<i>Instrumentalna opora</i>	Moj/-i nadrejeni mi je/so mi pripravljen/-i pomagati.
<i>Socio-emocionalna opora</i>	Moj/-i nadrejeni je/so razumevajoč/-i.
Splošne delovne zahteve	Moje delo zahteva vso mojo pozornost.

COPE, vprašalnik spoprijemanja s stresom (Carver, Scheier in Weintraub, 1989), je v originalu vseboval 3 dimenzije, Deisinger, Cassisi in Whitaker (1996) so kasneje dodali še eno. Tako vprašalnik danes združuje 4 dimenzije, to so na problem usmerjene strategije, na čustva usmerjene strategije, manj uporabne strategije in kasneje dodana dimenzija, stremenje k užitku. Dimenzija na problem usmerjenih strategij sestoji iz petih poddimenzij, to so aktivno

spoprijemanje, načrtovanje, prekinitve ostalih dejavnosti, zadrževanje spontanega odziva in iskanje instrumentalne socialne opore. Dimenzija na čustva usmerjenih strategij vsebuje poddimenzije iskanje emocionalne socialne opore, pozitivna reinterpretacija in rast, sprejetje, zanikanje in usmerjenost v vero. Tretja dimenzija, tj. manj uporabne strategije, sestavljajo tri poddimenzije, in sicer usmerjenost na sprostitvev emocij, vedenjska- in miselna neaktivnost. Novejša dimenzija stremjenja k užitku vsebuje dve poddimenziji, to sta uporaba substanc in humor.

Vsaka poddimenzija sestoji iz štirih postavk. Oblika odgovorne lestvice v pričujoči raziskavi je bila prilagojena vzorcu. Udeleženci so na vprašanja odgovarjali na 4-stopenjski Likertovi lestvici, pri čemer velja *1 - tega običajno ne delam, 2 - to delam v manjši meri (redko), 3 - to delam srednje pogosto in 4 - to delam pogosto*. Cronbach alfa koeficient zanesljivosti vprašalnika je znašal .95. Izračunani so bili koeficienti zanesljivosti vseh podlestvnic, ki so podobni rezultatom izvirne študije (Carver idr., 1989). Do nizkih koeficientov oz. slabe zanesljivosti ($\alpha < .60$) je prišlo na poddimenzijah zadrževanje spontanega odziva, vedenjska- in miselna neaktivnost (tabela 5).

3.3 Postopek

K sodelovanju so bila povabljeni invalidska podjetja, zaposlitveni centri in posamezniki, ki imajo status invalidne osebe ter so zaposleni na prostem trgu dela. V sodelovanje je privolilo 13 podjetij iz severovzhodne Slovenije. Zbiranje podatkov je trajalo tri mesece: z zbiranjem podatkov smo pričeli v mesecu marcu in zaključili v mesecu juniju. Udeleženci so odgovarjali na vprašanja po metodi papir – svinčnik bodisi na sedežu podjetja bodisi doma in so vprašalnik vrnili v roku enega tedna. Reševanje je trajalo približno 15 minut. Vsem udeležencev je bil predstavljen namen raziskave in podana navodila za reševanje. Sodelovanje v raziskavi je bilo prostovoljno in anonimno. V zahvalo za pomoč je bila vsem podjetjem ponujena možnost analize rezultatov njihovih zaposlenih.

3.3.1 Statistična obdelava podatkov

Podatki so bili obdelani s statističnim programom IBM SPSS 22. Pri vseh spremenljivkah smo najprej pogledali opisno statistiko in s Kolmogorov-Smirnovim testom preverili normalnost porazdelitve podatkov. Za testiranje hipotez H1, H2 in H3 smo izvedli multiplo regresijo, za preverjanje H4 in H5 smo naredili ANOVO in Tukey post hoc test.

Tabela 5

Dimenzije, lestvice, primeri postavk in alfa koeficienti zanesljivosti vprašalnika COPE

Dimenzija	Lestvica	Primer postavke	α^a	α^b
Na problem usmerjene strategije	Aktivno spoprijemanje	Svoje sile usmerim v reševanje nastale situacije.	.62	.72
	Načrtovanje	Naredim načrt za akcijo.	.80	.78
	Prekinitev ostalih dejavnosti	Trudim se, da me pri soočanju s problemom ne bi vznemirjale druge misli ali aktivnosti.	.68	.75
	Zadrževanje spontanega odziva	Trudim se, da ničesar ne naredim prehitro.	.72	.54*
	Iskanje instrumentalne socialne podpore	Pri drugih poskušam dobiti nasvet, kaj naj storim.	.75	.79
Na emocije usmerjene strategije	Iskanje emocionalne socialne podpore	O svojih občutkih se z nekom pogovorim.	.85	.83
	Pozitivna reinterpretacija in rast	Na situacijo skušam pogledati kot na priložnost za osebno rast.	.68	.70
	Sprejetje	Navadam se na to, kar se je zgodilo.	.65	.66
	Zanikanje	Mislim si, da situacija ni resnična.	.71	.72
	Usmerjenost v vero	Zaupam Bogu.	.92	.92
Manj uporabne strategije	Usmerjenost na sprostitev emocij	Razburim se in to tudi pokažem.	.77	.71
	Vedenjska neaktivnost	Priznam si, da situacije ne zmorem rešiti, in se preneham truditi.	.63	.57*
	Miselna neaktivnost	Posvetim se delu ali neki drugi aktivnosti, da ne mislim več na težavo.	.45*	.52*
Stremanje k užitku	Uporaba substanc	Da bi se bolje počutil, zaužijem alkohol, droge ali pokadim cigareto.	-	.64
	Humor	Nasmejim se situaciji.	-	.72

Opomba. α^a – koeficient zanesljivosti v Carver idr., 1989, α^b - koeficient zanesljivosti pridobljen v naši raziskavi

* $\alpha < .60$.

4 REZULTATI

4.1 Opisna statistika

V nadaljevanju je prikazana opisna statistika v raziskavi uporabljenih vprašalnikov. Izračunane so bile povprečne vrednosti, standardni odkloni in podatki o asimetričnosti ter sploščenosti.

Tabela 6

Opisna statistika delovnega zadovoljstva, delovne učinkovitosti in delovnih zahtev ter resursov (N = 137)

	Lestvica	M	SD	AS	SP
Delovno zadovoljstvo		5.4	1.36	-.37	-.69
Delovna učinkovitost					
	OCB-O	30.25	4.26	-.95	.58
	OCB-I	29.29	5.74	-1.52	3.37
Delovne zahteve in resursi					
	Raznolikost delovnih nalog	5.57	1.93	.87	.62
	Avtonomija, svoboda odločanja	10.10	3.30	-.47	-.70
	Opora s strani sodelavcev	15.43	3.61	-.89	.22
	<i>Instrumentalna opora</i>	7.53	2.10	-.93	.07
	<i>Socio-emocionalna opora</i>	7.90	1.91	-.81	.13
	Opora s strani nadrejenih	16.31	3.43	-1.29	2.12
	<i>Instrumentalna opora</i>	7.84	1.85	-1.00	1.26
	<i>Socio-emocionalna opora</i>	8.47	1.91	-1.54	2.33
	Splošne delovne zahteve	18.71	4.26	-.57	-.29

Opomba. M – povprečna vrednost, SD – standardni odklon, AS – asimetričnost, SP – sploščenost

Povprečna vrednost delovnega zadovoljstva je znašala 5.4 s standardnim odklonom 1.36 (AS = -.37, SP = -.69). Povprečna vrednost dimenzije OCB-O je znašala 30.25 (SD = 4.26, AS = -.95, SP = .58), povprečna vrednost dimenzije OCB-I pa 29.29 (SD = 5.74), pri čemer je porazdelitev asimetrična v levo (AS = -1.52) ter precej koničasta (SP = 3.37). Dimenzija raznolikost delovnih nalog ima povprečno vrednost 5.57 (SD = 1.93, AS = .87, SP = .62). Povprečna vrednost dimenzije avtonomija, svoboda odločanja je znašala 10.10 (SD = 3.30, AS = -.47, SP = -.70). Dimenzija opora s strani sodelavcev ima povprečno vrednost 15.43 (SD = 3.61, AS = -.89, SP = .22). Omenjeno dimenzijo sestavljata lestvici instrumentalna opora sodelavcev (M = 7.53,

SD = 2.10, AS = -.93, SP = .07) in socio-emocionalna opora sodelavcev (M = 7.90, SD = 1.91, AS = -.81, SP = .13). Povprečna vrednost dimenzije opora s strani nadrejenih je znašala 16.31 (SD = 3.43), porazdelitev je asimetrična v levo (AS = -1.29) ter precej koničasta (SP = 2.12). Slednjo dimenzijo sestavljata lestvici instrumentalna opora nadrejenih (M = 7.84, SD = 1.85, AS = -1.00, SP = 1.26) in socio-emocionalna opora nadrejenih (M = 8.47, SD = 1.91, AS = -1.54, SP = 2.33). Povprečna vrednost dimenzije splošne delovne zahteve je znašala 18.71 (SD = 4.26, AS = -.57, SP = -.29).

V spodnji tabeli so prikazani podatki za vprašalnik COPE. Najprej pogledimo karakteristike lestvic dimenzije na problem usmerjenih strategij. Lestvica aktivnega spoprijemanja ima povprečno vrednost 11.00 (SD = 2.88, AS = -.51, SP = -.24). Povprečna vrednost lestvice načrtovanje je znašala 11.35 (SD = 3.01, AS = -.45, SP = -.40), povprečna vrednost lestvice prekinitve ostalih dejavnosti pa 10.13 (SD = 3.01, AS = -.15, SP = -.54). Srednja vrednost lestvice zadrževanje spontanega odziva je znašala 9.55 (SD = 2.59, AS = .08, SP = -.25). Povprečna vrednost lestvice iskanje instrumentalne socialne opore je bila 10.45 (SD = 3.08, AS = -.27, SP = -.40). Karakteristike lestvic dimenzije na emocije usmerjene strategije so naslednje. Povprečna vrednost lestvice iskanje emocionalne socialne opore je znašala 10.17 (SD = 3.29, AS = -.16, SP = -.66), povprečna vrednost lestvice pozitivna reinterpretacija in rast pa 11.91 (SD = 2.70, AS = -.65, SP = .51). Povprečna vrednost lestvice sprejetje je znašala 9.83 (SD = 2.79, AS = -.20, SP = -.35), nekoliko manjša je bila srednja vrednost lestvice zanikanje, in sicer 7.22 (SD = 2.70, AS = .60, SP = -.49). Povprečna vrednost lestvice usmerjenost v vero je bila 7.51 (SD = 3.74, AS = .74, SP = -.66). Dimenzijo manj uporabnih strategij sestavljajo tri lestvice. Povprečna vrednost lestvice usmerjenost na sprostitvev emocij je znašala 8.85 (SD = 2.92, AS = .34, SP = -.38), povprečna vrednost lestvice vedenjska neaktivnost je bila 8.00 (SD = 2.58, AS = .55, SP = -.03), srednja vrednost lestvice miselna neaktivnost pa 9.19 (SD = 2.7, AS = .34, SP = -.11). Dimenzija stremenje k užitku vsebuje dve lestvici. Srednja vrednost lestvice uporabe substanc je znašala 5.31 (SD = 2.20), podatki kažejo asimetričnost v desno (AS = 1.70) in koničasto porazdelitev (SP = 2.02). Povprečna vrednost lestvice humor je znašala 8.33 (SD = 2.96, AS = .65, SP = -.12).

Tabela 7

Opisna statistika vprašalnika COPE (N = 137)

Dimenzija	Podlestvica	M	SD	AS	SP
Na problem usmerjene strategije	Aktivno spoprijemanje	11.00	2.88	-.51	-.24
	Načrtovanje	11.35	3.01	-.45	-.40
	Prekinitev ostalih dejavnosti	10.13	3.01	-.15	-.54
	Zadrževanje spontanega odziva	9.55	2.59	.08	-.25
	Iskanje instrumentalne socialne podpore	10.45	3.08	-.27	-.40
Na emocije usmerjene strategije	Iskanje emocionalne socialne podpore	10.17	3.29	-.16	-.66
	Pozitivna reinterpretacija in rast	11.91	2.70	-.65	.51
	Sprejetje	9.83	2.79	-.20	-.35
	Zanikanje	7.22	2.70	.60	-.49
	Usmerjenost v vero	7.51	3.74	.74	-.66
Manj uporabne strategije	Usmerjenost na sprostitvev emocij	8.85	2.92	.34	-.38
	Vedenjska neaktivnost	8.00	2.58	.55	-.03
	Miselna neaktivnost	9.19	2.7	.34	-.11
Stremenje k užitku	Uporaba substanc	5.31	2.20	1.70	2.02
	Humor	8.33	2.96	.65	-.12

Opomba. M – povprečna vrednost, SD – standardni odklon, AS – asimetričnost, SP – sploščenost

4.2 Delovna učinkovitost kot rezultat delovnega zadovoljstva, delovnih zahtev in resursov ter spoprijemanja s stresom

V nadaljevanju nas je zanimalo, v kolikšni meri lahko delovno učinkovitost invalidnih oseb pojasnimo preko izbranih psiholoških konceptov. Čeprav se podatki ne porazdeljujejo normalno, smo pogledali Pearsonove koeficiente korelacije, saj rezultati asimetričnosti in sploščenosti kažejo, da večina spremenljivk zavzema vrednosti znotraj dovoljene meje [-2, 2]. Nato smo izvedli multiplo regresijo, saj slednja prav tako ne predvideva normalno porazdeljenih prediktorjev, temveč normalno porazdeljene rezidualne; tudi Durbin Watson test [1, 3] in VIF faktor (< 10) sta pokazala, da je izvedba le-te smiselna.

Tabela 8

Pearsonovi koeficienti korelacij delovne učinkovitosti, delovnega zadovoljstva, delovnih zahtev in resursov ter spoprijemanja s stresom

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
DU	-																
OCB-O	.76**	-															
OCB-I	.88**	.36**	-														
DZ	.27**	.26**	.19*	-													
DZR	.39**	.19*	.42**	.30**	-												
RN	-.40**	-.22*	-.42**	-.18*	-.33**	-											
ASO	.30**	.19*	.30**	.23**	.61**	-.47**	-										
OS	.40**	.17	.48**	.38**	.71**	-.37**	.34**	-									
ON	.32**	.29	.29**	.42**	.69**	-.34**	.30**	.58**	-								
SZ	.13	.05	.16	-.15	.53**	-.16	.14	.03	-.00	-							
COPE	.21*	.08	.24**	.10	.37**	-.22*	.18*	.26**	.22**	.30**	-						
NPU	.35**	.19*	.30**	.10	.38**	-.21*	.18**	.31**	.24**	.27**	.89**	-					
NČU	.30**	.03	.22**	.13	.30**	-.23**	.16	.23**	.22*	.22**	.92**	.76**	-				
MU	-.00	-.09	.06	.01	.26**	-.17*	.13	.11	.10	.33**	.85**	.62**	.74**	-			
SH	.12	.11	.09	.01	.20**	-.01	.10	.09	.12	.15	.51**	.27**	.37**	.45**	-		
S	.04	.04	.03	-.04	.02	.06	-.03	-.04	-.01	.07	.29**	.11	.17*	.31**	.76**	-	
H	.13	.12	.11	.04	.28**	-.05	.17	.17	.18*	.17	.51**	.31**	.40**	.41**	.88**	.34**	-

Opomba. DU – delovna učinkovitost, DZ – delovno zadovoljstvo, DZR – delovne zahteve in resursi, RN – raznolikost nalog, ASO – avtonomija, svoboda odločanja, OS – opora sodelavcev, ON – opora nadrejenih, SZ – splošne zahteve, NPU – na problem usmerjene strategije, NČU – na čustva usmerjene strategije, MU – manj uporabne strategije, SH – stremenje k užitku, S – lestvica uporabe substanc, H – lestvica humor

* $p < .05$, ** $p < .01$

Tabela 9

Stepwise metoda multiple regresije delovne učinkovitosti

Prediktor	B	SE	β	R ²	Spremembe R ²	
					ΔR^2	F
Model 1				.16	.16	26.13**
Raznolikost delovnih nalog	-1.72	.34	-.40**			
Model 2				.24	.08	20.59**
Raznolikost delovnih nalog	-1.26	.35	-.29**			
Opora s strani sodelavcev	-.67	.19	.29**			
Model 3				.26	.02	15.63**
Raznolikost delovnih nalog	-1.17	.35	-.27**			
Opora s strani sodelavcev	.56	.19	.25**			
Usmerjenost na problem	.11	.05	.17*			
Model 4				.32	.06	15.18**
Raznolikost delovnih nalog	-1.27	.34	-.29**			
Opora s strani sodelavcev	.48	.19	.21*			
Usmerjenost na problem	.24	.06	.36**			
Manj uporabne strategije	-.34	.11	-.29**			
Model 5				.34	.02	13.30**
Raznolikost delovnih nalog	-1.34	.33	-.31**			
Opora s strani sodelavcev	.45	.18	.19*			
Usmerjenost na problem	.24	.06	.36**			
Manj uporabne strategije	-.43	.11	-.38**			
Stremenje k užitku	.32	.16	.17*			

Opomba. * $p < .05$, ** $p < .01$

Multipla regresija je določila 5 modelov oz. prediktorjev, ki statistično pomembno doprinesejo k delovni učinkovitosti. V prvi model je uvrstilo spremenljivko raznolikost delovnih nalog ($R^2 = .16$, $F = 26.13$, $p < .01$), ki pojasni dobrih 16 % variance delovne učinkovitosti invalidnih oseb. V drugi model je uvrstilo še dimenzijo opora sodelavcev ($R^2 = .24$, $F = 20.59$, $p < .01$), tako model pojasni 24 % variance delovne učinkovitosti invalidnih oseb. Tretji prediktor, ki vpliva na odvisno spremenljivko, je usmerjenost na problem ($R^2 = .26$, $F = 15.63$, $p < .01$), model 3 pojasni 26 % variance delovne učinkovitosti invalidnih oseb. Model 4 je vključil še dimenzijo manj uporabnih strategij in pojasni 32 % delovne učinkovitosti ($R^2 = .32$, $F = 15.18$, $p < .01$).

Zadnji, peti model, pojasni 34 % delovne učinkovitosti ($R^2 = .34$, $F = 13.30$, $p < .01$). Upoštewane so karakteristike petih spremenljivk: raznolikost delovnih nalog ($B = -1.34$, $SE = .33$, $\beta = -.31$, $p < .01$), opora sodelavcev ($B = .45$, $SE = .18$, $\beta = .19$, $p < .05$), usmerjenost na problem ($B = .24$, $SE = .06$, $\beta = .36$, $p < .01$), manj uporabne strategije ($B = -.43$, $SE = .11$, $\beta = -.38$, $p < .01$) in dimenzija stremenje k užitku ($B = .32$, $SE = .16$, $\beta = .17$, $p < .05$). Kot najmočnejši prediktor se je v modelu 5 tako pokazala spremenljivka manj uporabne strategije, ki pa z delovno učinkovitostjo korelira negativno. Po moči ji sledijo dimenzija usmerjenost na problem, raznolikost delovnih nalog, opora sodelavcev in dimenzija stremenje k užitku. Spremenljivke, ki so bile izključene iz analize, so bile splošne delovne zahteve, delovno zadovoljstvo, avtonomija/svoboda odločanja, opora s strani nadrejenih in usmerjenost na čustva.

4.3 Vrsta zaposlitve v povezavi z delovnimi zahtevami in resursi

Zanimalo nas je tudi, kako se obnašajo delovni resursi in zahteve glede na vrsto zaposlitve. Predpostavili smo, da bo prišlo med zaposlenimi v invalidskem podjetju, v zaposlitvenem centru in na prostem trgu dela do razlik na omenjeni dimenziji. Pogledali smo korelacije in naredili analizo variance.

Tabela 10

Pearsonovi koeficienti korelacij med vrsto zaposlitve in delovnimi zahtevami ter resursi

	1	2	3	4	5	6
Vrsta zaposlitve	-					
Raznolikost delovnih nalog	-.03	-				
Avtonomija, svoboda odločanja	-.14	-.47**	-			
Opора sodelavcev	-.24**	-.37**	.34**	-		
Opора nadrejenih	-.16	-.34**	.30**	.58**	-	
Splošne delovne zahteve	.13	-.16*	.14	.03	-.00	-

Opomba. * $p < .05$, ** $p < .01$

Spremenljivka vrsta zaposlitve je pokazala statistično pomembno negativno korelacijo z oporo sodelavcev ($r = -.24$, $p < .01$). Negativen, a ne statistično pomemben odnos je pokazala še s spremenljivkami raznolikost delovnih nalog ($r = -.03$), avtonomijo/svobodo odločanja ($r = -.14$) in oporo nadrejenih ($r = -.16$). Pozitiven odnos se je pokazal zgolj z dimenzijo splošne delovne zahteve ($r = .13$), vendar tudi ta ni bil statistično pomemben.

Na podlagi dobljenih rezultatov nas je zanimalo, kaj bo pokazala analiza variance med vrsto zaposlitve in dimenzijami delovnih zahtev ter resursov.

Tabela 11

Rezultati analize variance za primerjanje razlik med delovnimi zahtevami in resursi glede na vrsto zaposlitve

	SS	df	F	p	η^2
Raznolikost nalog	.93	2	.12	.88	.00
Avtonomija, svoboda odločanja	39.44	2	1.83	.16	.03
Opora s strani sodelavcev	106.38	2	4.27	.01	.06
<i>Instrumentalna</i>	33.07	2	3.90	.02	.06
<i>Socio-emocionalna</i>	21.07	2	2.97	.06	.04
Opora s strani nadrejenih	46.41	2	2.00	1.39	.03
<i>Instrumentalna</i>	11.35	2	5.68	.19	.02
<i>Socio-emocionalna</i>	11.98	2	1.65	.20	.02
Splošne delovne zahteve	45.55	2	1.25	.28	.02

Opomba. SS – vsota kvadratov, df – stopnja prostosti, F – vrednost F razmerja, p – statistično pomembno na stopnji .05, η^2 - velikost učinka

Podatki v tabeli 11 kažejo, da je prišlo do statistično pomembnih razlik med vrsto zaposlitve in dimenzijo opora s strani sodelavcev ($p < .05$). Eta kvadrat, tj. velikost učinka, je med konceptoma znašal .06. Razlike so se nadalje pokazale na poddimenziji instrumentalna opora sodelavcev ($p < .05$), kjer je eta kvadrat prav tako znašal .06. Do statistično pomembnih razlik pa ni prišlo na poddimenziji socio-emocionalna opora sodelavcev ($p > .05$), niti med ostalimi štirimi dimenzijami, to so raznolikost delovnih nalog, avtonomija, svoboda odločanja, opora nadrejenih in splošne delovne zahteve.

Ker nas je podrobneje zanimalo, med katerimi skupinami prihaja do razlik, smo primerjali posamezne skupine glede na vrsto zaposlitve s splošno oporo sodelavcev in poddimenzijo instrumentalna opora sodelavcev.

Tabela 12

Rezultati post hoc testa med vrsto zaposlitve, splošno oporo sodelavcev in instrumentalno oporo sodelavcev

	Vrsta zaposlitve	N	RM	SE	p
Opora s strani sodelavcev	ZC	57	1.4	.64	.04
	IP	65			
	ZC	57	2.53	1.02	.03
	PT	15			
Instrumentalna opora sodelavcev	IP	65	1.07	1.01	.54
	PT	15			
	ZC	57	.85	.37	.04
	IP	65			
	ZC	57	1.35	.60	.04
	PT	15			
	IP	65	.49	.58	.67
	PT	15			

Opomba. ZC – zaposlitveni center, IP – invalidsko podjetje, PT – prosti trg dela, N – število odgovorov, RM – razlika v povprečju, p – statistično pomembno na stopnji .05

Post hoc test je pokazal, da prihaja na dimenziji opora sodelavcev do signifikantnih razlik med zaposlenimi v zaposlitvenem centru in v invalidskem podjetju ($RM = 1.4$, $p < .05$) ter med zaposlenimi v zaposlitvenem centru in na prostem trgu dela ($RM = 2.53$, $p < .05$). Pri tem ni prišlo do statistično pomembnih razlik med zaposlenimi v invalidskem podjetju in na prostem trgu dela ($RM = 1.07$, $p > .05$). Tudi na poddimenziji instrumentalna opora sodelavcev so se pokazale signifikantne razlike med zaposlenimi v zaposlitvenem centru in v invalidskem podjetju ($RM = .85$, $p < .05$) in med zaposlenimi v zaposlitvenem centru ter na prostem trgu dela ($RM = 1.35$, $p < .05$). Med skupino zaposlenih v invalidskem podjetju in zaposlenimi na prostem trgu dela tudi tukaj ni prišlo do statistično pomembnih razlik ($RM = .49$, $p > .05$).

4.4 Samoocena lastnih omejitev v povezavi z izbranimi psihološkimi koncepti

V nadaljevanju smo pogledali, kakšen je odnos med samooceno lastnih omejitev, vrsto invalidnosti in izbranimi psihološkimi koncepti. Še prej nas je zanimala frekvenčna porazdelitev odgovorov na vprašanje, kako močno invalidnost ovira udeležence pri delu.

Tabela 13

Frekvenčna porazdelitev odgovorov samoocene lastnih omejitev (N = 137)

	F		P		PF		Skupaj	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Sploh me ne ovira	12	13.4	3	13.6	2	8.0	17	12.4
Komaj kaj me ovira	13	14.4	2	9.1	1	4.0	16	11.7
Delno me ovira, delno me ne ovira	40	44.4	14	63.7	8	32.0	62	45.3
Kar precej me ovira	21	23.4	2	9.1	8	32.0	31	22.6
Zelo me ovira	4	4.4	1	4.5	6	24.0	11	8.0
Skupaj	90	100	22	100	25	100	137	100

Opomba. N – število odgovorov, F – fizične poškodbe/bolezni, P – psihične poškodbe/bolezni, PF – psihofizične poškodbe/bolezni

45.3 % udeležencev je odgovorilo, da jih invalidnost pri delu delno ovira, delno ne ovira. 22.6 % udeležencev je odgovorilo, da jih precej ovira, 12.4 % pa da jih sploh ne ovira. 11.7 % je dejalo, da jih komaj kaj ovira, medtem ko je 8 % odgovorilo, da jih zelo ovira. Med posamezniki, ki imajo fizično obliko invalidnosti, jih je največ, tj. 44.4 %, odgovorilo, da jih invalidnost delno ovira, delno ne ovira. 23.4 % je dejalo, da jih invalidnost precej ovira, 14.4 % pa da jih komaj kaj ovira. Malo manj, 13.4 %, jih je dejalo, da jih invalidnost sploh ne ovira, 4.4 % pa da jih zelo ovira. Povprečna vrednost odgovorov posameznikov s fizičnimi težavami je znašala 2.9 (SD = 1.05). V skupini posameznikov s psihičnimi težavami jih je 63.7 % odgovorilo, da jih zdravstvene težave delno ovirajo, delno ne ovirajo. 13.6 % je dejalo, da jih sploh ne ovirajo, 9.1 % jih je dejalo, da jih komaj kaj ovirajo, prav toliko jih je odvrnilo, da jih precej ovirajo. Najmanj, 4.5 %, je odvrnilo, da jih zelo ovirajo. Povprečna vrednost odgovorov v skupini posameznikov s psihičnimi težavami je znašala 2.8 (SD = .96). Najvišja povprečna vrednost odgovorov se je pokazala v skupini posameznikov s psihofizičnimi težavami, in sicer 3.6 (SD = 1.15). V tej skupini je 32 % udeležencev dejalo, da jih invalidnost precej ovira, prav toliko jih je odgovorilo, da jih delno ovira, delno ne ovira. 24 % jih je dejalo, da jih invalidnost pri delu zelo ovira, 8 % da jih sploh ne ovira ter 4 % da jih komaj kaj ovira.

Tabela 14

Rezultati analize variance med vrsto invalidnosti in izbranimi psihološkimi koncepti

	SS	df	F	p	η^2
Samoocena lastnih omejitev	10.37	2	4.67	.01	.06
Delovno zadovoljstvo	.21	2	.10	.06	.00
Delovna učinkovitost	12.64	2	6.32	.09	.00
Delovni resursi	97.08	2	48.54	.40	.01
Delovne zahteve	52.82	2	26.41	1.46	.02
Spoprijemanje s stresom	686.05	2	343.02	.41	.00

Opomba. SS – vsota kvadratov, df – stopnja prostosti, F – vrednost F razmerja, p – statistično pomembno na stopnji .05, η^2 – velikost učinka

Analiza variance (tabela 14) je pokazala, da prihaja do statistično pomembnih razlik med vrsto invalidnosti in samooceno lastnih omejitev ($p < .05$). Post hoc test (tabela 15) je nadalje pokazal, da je prišlo do statistično pomembnih razlik med posamezniki, ki poročajo o psihofizičnih poškodbah in/ali boleznih, ter posamezniki, ki imajo fizične poškodbe in/ali bolezni (RM = -.69, $p < .05$). Do signifikantnih razlik je prišlo tudi med skupino posameznikov, ki imajo psihične poškodbe in/ali bolezni ter prav tako skupino posameznikov s psihofizičnimi poškodbami in/ali boleznimi (RM = -.78, $p < .05$).

Tabela 15

Rezultati post hoc testa med skupinami glede na samooceno lastnih omejitev in vrsto invalidnosti

	Vrsta invalidnosti	N	RM	SE	p
Samoocena lastnih omejitev	F	90	.09	.25	.92
	P	22			
	F	90	-.69	.24	.01
	PF	25			
	P	22	-.78	.31	.03
	PF	25			

Opomba. F – fizične poškodbe/bolezni, P – psihične poškodbe/bolezni, PF – psihofizične poškodbe/bolezni, N – število odgovorov, RM – razlika v povprečju, SE – standardna napaka, p – statistično pomembno na stopnji .05

5 INTERPRETACIJA

V pričujoči raziskavi nas je zanimalo, kako se obnaša delovna učinkovitost invalidnih oseb v povezavi s psihološkimi dejavniki: delovnim zadovoljstvom, delovnimi zahtevami in resursi, spoprijemanjem s stresom ter izbranimi demografskimi dejavniki. Multipla regresija je določila pet prediktorjev delovne učinkovitosti, ki statistično pomembno doprinesejo k pojasnitvi njene variance: raznolikost delovnih nalog, opora sodelavcev, na problem usmerjene strategije, manj uporabne strategije in dimenzija stremenja k užitku, ki zajema uporabo substanc in humorja. V drugem sklopu sta analiza variance in uporabljen post hoc test pokazala, da prihaja do razlik med skupinami glede na vrsto zaposlitve in delovnimi resursi, natančneje med socialno oporo sodelavcev in instrumentalno oporo sodelavcev. Do signifikantnih razlik je prišlo tako med zaposlenimi v zaposlitvenem centru in v invalidskem podjetju ter med zaposlenimi v zaposlitvenem centru in na prostem trgu dela. V tretjem sklopu smo preverili ujemanje povprečij med samooceno lastne omejitve glede na vrsto težav. Rezultati so pokazali, da prihaja do statistično pomembnih razlik v samooceni med osebami s fizičnimi- in psihofizičnimi poškodbami/bolezni ter med osebami s psihičnimi ter psihofizičnimi poškodbami/bolezni.

5.1 Delovna učinkovitost kot rezultat delovnega zadovoljstva, delovnih zahtev in resursov ter spoprijemanja s stresom

Izbrani prediktorji so skupaj pojasnili 34 % delovne učinkovitosti. Kot je pokazala nadaljnja analiza, pa so prediktorji vsak zase različno močni. Najprej nas je presenetil podatek, da se za prediktor delovne učinkovitosti ni pokazalo delovno zadovoljstvo, čeprav sta koncepta statistično pomembno pozitivno povezana. H1 tako zavrnamo. Nemalo je raziskav, ki so prav tako ugotovile pozitivno in statistično pomembno korelacijo med konceptoma (npr. Judge, Thoresen, Bono in Patton, 2001; Davar in RanjuBala, 2012; Humphrey idr., 2007). Podobna raziskava je bila opravljena na vzorcu oseb s hudimi psihičnimi boleznimi, kjer sta samoučinkovitost in delovno zadovoljstvo pokazala statistično pomembno korelacijo, podobni naši. Posamezniki, ki poročajo o višji poklicni samoučinkovitosti, ob prilagojenem delovnem okolju in zadostni socialni opori s strani kolektiva poročajo o višjem delovnem zadovoljstvu (Villotti idr., 2012). So se pa v naši raziskavi potrdile besede Lipičnika (1996), ki pravi, da delovno zadovoljstvo ni nujno prediktor delovne učinkovitosti, saj ni vselej povezano z večjim učinkom.

Za prediktor delovne učinkovitosti se je med drugim pokazala dimenzija raznolikost delovnih nalog. Odnos med konceptoma je negativen, zato H2a zavrnamo, saj smo predpostavili

pozitiven odnos med spremenljivkama. Rezultati so v nasprotju z izsledki raziskav, ki jih je navedla Drory (1982) in pravi, da je delovna učinkovitost negativno povezana z monotonim delom, torej ravno obratno. Kot dolgočasna dela so imenovane tiste naloge, ki se ponavljajo in zaposlenemu ne predstavljajo izziva. Delo postane dolgočasno tudi takrat, ko naloge postanejo avtomatsko vodene (Cummings, Gao in Thornburg, 2016). Opravljanje enega in istega dela pa povečuje stres in občutek dolgočasje ter je eden izmed glavnih vzrokov poškodb pri delu (Tharmmaphornphilas, 2004, v Aryanezhad, Kheirkhah, Deljoo in Mirzapour Al-e-hashem, 2009). Glede na to so dobljeni rezultati nekoliko nepričakovani. Rezultate lahko morebiti pojasnimo s pomočjo vzorca, na katerem je bila izvedena raziskava. Zaradi kognitivnih in/ali fizičnih deficitov so za invalidne osebe primernejša preprosta dela, ki potekajo po ustaljenem redu, brez nenadnih sprememb. Rotacija dela zmoti posameznikovo utečenost in prizadene njegovo uspešnost pri delu (Costa in Miralles, 2009), pri invalidnih osebah je to še toliko bolj prisotno.

Zavrnamo tudi hipotezo H2b, saj se dimenzija avtonomija/svoboda odločanja ni pokazala za prediktor delovne učinkovitosti invalidnih oseb. Kolikor bolj je ta komponenta pomembna pri zdravih zaposlenih, je pri invalidih manj. Seveda pa tudi med njimi prihaja do razlik. Raziskave kažejo, da se invalidi, ki izkazujejo večjo stopnjo samodeterminacije in imajo nadzor nad svojim življenjem, hitreje zaposlijo in so za svoje delo bolje plačani, so manj odvisni od pomoči drugih in imajo sploh višjo kvaliteto življenja kot invalidi z nižjo stopnjo samodeterminacije (Martinis, 2015). Nižjo stopnjo samodeterminacije je zaznati predvsem pri posameznikih z intelektualnimi primanjkljaji. Slednji izkazujejo večje težave z avtonomnim odločanjem in uveljavljanjem svoje volje. Pri odločanju potrebujejo pomoč okolice, predvsem t. i. podpornih delavcev (Petner-Arrey in Copeland, 2014).

K delovni učinkovitosti pomembno prispeva tudi dimenzija opora s strani sodelavcev. Podatki so bili pričakovani, saj je socialna podpora na delovnem mestu pozitivno povezana z delovnim zadovoljstvom, kar posledično vpliva na delovno učinkovitost (Himle idr., 1989, v McCalister idr., 2006; Villotti idr., 2012). Tako sprejmemo hipotezo H2c, saj se je opora sodelavcev pokazala za pozitiven prediktor delovne učinkovitosti invalidnih oseb. Vseeno pa zavrnamo H2d in H2e, saj se za prediktor delovne učinkovitosti nista pokazali dimenziji opora nadrejenih in splošne delovne zahteve. Veliko je raziskav, ki so ugotovile močno povezavo med omenjenimi koncepti. Tako je npr. Flores s sodelavci (2011) ugotovil, da predstavljajo delovne zahteve skupaj z oporo sodelavcev in nadrejenih močan prediktor kvalitetnega delovnega življenja invalidnih oseb.

Kot pozitiven prediktor delovne učinkovitosti invalidnih oseb se je pokazalo na problem usmerjeno spoprijemanje s stresom, zato sprejmemo H3a. Zavrnilo pa H3b, saj se na emocije usmerjene strategije niso pokazale za prediktor delovne učinkovitosti. Rezultati sorodnih raziskav so med seboj različni. Hartley in MacLean (2008) navajata, da odrasle osebe s srednjimi intelektualnimi primanjkljaji pogosteje uporabljajo na problem usmerjene strategije kot pa na emocije usmerjene strategije spoprijemanja s stresom. Sem spadajo lestvice aktivnega spoprijemanja s stresom, načrtovanje, prekinitev ostalih dejavnosti, zadrževanje spontanega odziva in iskanje instrumentalne socialne opore. Medtem Lee s sodelavci (2011) ugotavlja, da so posamezniki z duševnimi motnjami bolj pasivni, poslužujejo se pobožnega razmišljanja in se v manjši meri lotijo konkretnega reševanja problema, kar nakazuje na uporabo na emocije usmerjenih strategij. Rezultati nam dajo misliti. V kolikor invalidna oseba nima zmožnosti za konkreten spopad s problemom, so zanjo bolj primerne na emocije usmerjene strategije, da se posveti samoobvladovanju in situacijo sprejme. Kadar so problemi konkretni in rešitev dosegljiva, je smiselna uporaba na problem usmerjenih strategij.

V skupini spremenljivk, ki jih je multipla regresija uvrstila v peti model, je najmočnejši prediktor delovne učinkovitosti oseb s statusom invalidne osebe spremenljivka manj uporabnih strategij spoprijemanja s stresom, tj. usmerjenost na sprostitvev emocij, vedenjska- in miselna neaktivnost. Odnos med spremenljivkama je negativen, kar pomeni, da večja kot je prisotnost slednjih, manjša je delovna učinkovitost. S tem sprejmemo hipotezo H3c. Manj uporabne strategije lahko enačimo z negativnim vedenjem, ki, kot navaja Mitchell (1995), zmanjšuje posameznikovo učinkovitost pri nalogah in zmožnost popolnega funkcioniranja v delovnem okolju. Imejmo v mislih, da so podatki pridobljeni na vzorcu invalidnih oseb, kamor spadajo osebe z zelo raznoliko diagnozo. Našo skupino so sestavljali invalidi, med katerimi jih je bilo 16.1 % s psihičnimi težavami in 18.2 % s psihičnimi ter fizičnimi težavami, skupno torej nekaj manj kot 35 % oseb, ki imajo kakršnokoli obliko psihičnih težav. Sem spadajo tako osebe z nižjim inteligenčnim kvocientom, osebe z osebnostno motnjo idr., za katere je značilno manj zrelo vedenje. Spomnimo: posamezniki, ki kažejo znake shizofrenije, depresije, anksioznosti in drugih duševnih motenj, se poslužujejo maladaptivnih strategij spoprijemanja s stresom (Lee idr., 2011). Prav tako so prepoznavanje, uravnavanje in primerno izražanje čustev karakteristike čustvene inteligentnosti, ki pa je nepreklicno povezana s splošno inteligentnostjo (Mayer, Caruso in Salovey, 1999). Tudi predsodki in diskriminacija, ki so jim invalidne osebe izpostavljene, na dolgi rok prinašajo negativne posledice. Občutki krivde, pomanjkanje zaupanja vase, socialna izoliranost ipd. znižujejo delovno zadovoljstvo, ki ima za posledico zmanjšano delovno motivacijo (Amodio, Devine in Harmon-Jones, 2007).

Kot zadnja dodana dimenzija v model multiple regresije je bila kasneje dodana dimenzija spoprijemanja s stresom, tj. stremenje k užitku, ki zajema uporabo substanc in humorja. Nekoliko nas je zmedel pozitiven odnos med konceptoma, saj statistični podatki kažejo, da je pri zaposlenih, ki npr. redno uživajo alkohol, delovna učinkovitost zmanjšana za 25 % (Jones, Casswell in Zhang, 1995). H3d tako zavrnamo, saj smo predpostavili negativen odnos. Za boljše razumevanje rezultatov smo pogledali korelacije obeh lestvic posebej. Lestvica uporabe substanc korelira negativno z dimenzijo delovnega zadovoljstva ($r = -.04$), z dimenzijo avtonomija/svoboda odločanja ($r = -.03$), dimenzijo opora s strani sodelavcev ($r = -.04$) in dimenzijo opora s strani nadrejenih ($r = -.01$). Pri tem lestvica humor kaže zgolj eno negativno korelacijo, in sicer z dimenzijo raznolikost delovnih nalog ($r = -.05$). Ne smemo pozabiti, da lestvica uporabe substanc vsebuje v odgovorih sočasno uporabo besed droge, alkohol in cigarete. Med invalidi je približno 25 % kadilcev (CDC, 2014), med osebami, ki imajo psihične težave, je kadilcev nekje 33 % (McManus, Meltzer in Campion, 2010). Tako sedaj ne moremo z gotovostjo trditi, ali so udeleženci na vprašanje odgovorili pozitivno, četudi je zanje veljal le en del, npr. so kadilci, ne uživajo pa drog in alkohola, ali so odgovorili negativno, ker poved zanje ni veljala v celoti.

5.2 Vrsta zaposlitve v povezavi z delovnimi zahtevami in resursi

Kot smo lahko prebrali v teoretičnem uvodu, je področje zaposlovanja invalidov v Sloveniji zakonsko dobro pokrito. Predvidena so delovna okolja za osebe glede na stopnjo ohranjenih delovnih sposobnosti. Jasno je namreč, da je zdravstveno stanje pomemben dejavnik pri učinkovitem opravljanju dela. Tako so zaposleni v invalidskem podjetju, zaposlitvenem centru ali na prostem trgu dela izpostavljeni različnim dejavnikom. Zaposleni v zaposlitvenem centru, tj. na zaščitnih delovnih mestih, imajo 30 - 70 % ohranitev delovnih sposobnosti in zato prilagojeno delovno mesto. Ni presenetljivo, da se je kot najpomembnejši delovni resurs ravno na tem vzorcu pokazal velik pomen instrumentalne opore sodelavcev.

Tako sprejmemo H4a, saj je prišlo do statistično pomembnih razlik v socialni opori sodelavcev glede na vrsto zaposlitve med zaposlenimi v zaposlitvenem centru in v invalidskem podjetju ter med zaposlenimi v zaposlitvenem centru in na prostem trgu dela. Sprejmemo tudi H4a₂, saj je prav tako prišlo do signifikantnih razlik med skupinami glede na vrsto zaposlitve in instrumentalno oporo s strani sodelavcev. Do statističnih razlik je prišlo spet med zaposlenimi v zaposlitvenem centru in v invalidskem podjetju ter med zaposlenimi v zaposlitvenem centru in na prostem trgu dela. Med skupinami pa se niso pokazale signifikantne razlike v socio-

emocionalni opori sodelavcev, zato H4a₁ zavrnamo. Do signifikantnih razlik ni prišlo niti na dimenziji opora s strani nadrejenih in njenih poddimenzijah, zato zavrnamo še H4b, H4b₁ in H4b₂.

Pomen socialne opore za invalidne osebe so pokazale številne raziskave. Odklonilen odnos nadrejenih in sodelavcev prizadene delovno učinkovitost invalidnih oseb (Collela idr., 1998). Pomembni sta tako socialna opora s strani sodelavcev kot s strani nadrejenih, se je pa pokazalo, da zaposleni invalidi bolj zaznavajo oz. višje vrednotijo socialno oporo s strani sodelavcev (Lysaght, Fabrigar, Larmour-Trode, Stewart in Friesen, 2012). V eni drugi raziskavi so avtorji preučevali kvaliteto delovnega življenja oseb z intelektualnimi primanjkljaji. Za prediktorje so se pokazali prav socialna opora sodelavcev in nadrejenih ter delovne zahteve (Flores idr., 2011). Socialna opora je nepogrešljiva komponenta uspeha tudi tekom rehabilitacije po nastopu poškodbe in v času vrnitve nazaj na delovno mesto. Za polno udejstvovanje v poklicnem življenju mora poškodovana oz. bolna oseba vedeti, da ima možnost izbire in da lahko računa na pomoč okolice. Raziskava, ki so jo opravili na vzorcu žensk s poškodbo hrbtenice, je pokazala, da slednje potrebujejo tako emocionalno socialno oporo kot instrumentalno socialno oporo. Pokazalo se je, da obe vrsti opore na poklicno življenje delujeta motivacijsko: emocionalna socialna opora motivira indirektno, instrumentalna socialna opora pa direktno. Omenjena je bila še t. i. recipročna instrumentalna pomoč, kjer so udeleženske raziskave izpostavile, da jim veliko pomeni to, da s svojimi ohranjenimi zmožnostmi vrnejo uslugo oz. ponudijo svojevrstno pomoč, kar jim daje občutek koristnosti in enakovrednosti (Isaksson, Lexell in Skär, 2007).

Socialna opora igra v življenju invalidov ključno vlogo tudi zunaj delovnega mesta. Osebe s hudimi fizičnimi okvarami so v svojem okolju najbolj prikrajšane socialne in čustvene opore (Morgan idr., 1984). So se pa pokazale razlike v socialnih odnosih glede na vrsto zdravstvenih težav, ki kažejo, da ni invalidnost sama po sebi tista, ki odreja kvaliteto in kvantiteto socialnih odnosov, temveč oblika invalidnosti. Osebe z intelektualnimi primanjkljaji imajo ožjo socialno mrežo kot posamezniki s fizičnimi okvarami, čeprav imajo prvi bolj razgibano družabno življenje. Socialno oporo prvim nudijo predvsem družinski člani in ožje sorodstvo ter majhen delež partnerskih odnosov z zdravimi osebami. Medtem imajo osebe s fizičnimi okvarami širšo socialno mrežo in oblikujejo več partnerskih odnosov z zdravimi posamezniki (Lippold in Burns, 2009).

5.3 Samoocena lastnih omejitev v povezavi z izbranimi psihološkimi koncepti

V tretjem sklopu smo predpostavili, da bo prišlo do pomembnih razlik med vrsto invalidnosti in samooceno lastnih omejitev zaradi invalidnosti. Pokazalo se je, da posamezniki, ki imajo tako psihične kot fizične poškodbe in/ali bolezni, ocenjujejo svoje ovire pri delu zaradi bolezni višje kot njihovi kolegi, ki imajo samo fizične ali samo psihične poškodbe in/ali bolezni. Tako sprejmemo H5b, saj je prišlo do statistično pomembnih razlik v samooceni lastnih omejitev med invalidi s psihičnimi- in invalidi s psihofizičnimi težavami, ter H5c, saj je prišlo do statistično pomembnih razlik v samooceni lastnih omejitev med invalidi s fizičnimi- in invalidi s psihofizičnimi težavami. Zavrnilo pa H5a, saj med invalidi s psihičnimi težavami in invalidi s fizičnimi težavami ni prišlo do signifikantnih razlik v samooceni lastnih omejitev.

Da posamezniki s psihofizičnimi poškodbami poročajo o večji oviranosti pri delu zaradi zdravstvenega stanja je bilo pričakovano, nekoliko nas je presenetil podatek, da do razlik ni prišlo med skupinama posameznikov z le eno vrsto invalidnosti. Kot smo videli, med posamezniki, ki trpijo za psihofizično vrsto poškodb oz. bolezni, obstaja signifikantna razlika v stopnji zaposlitve v primerjavi s posamezniki s fizičnimi ali psihičnimi težavami. V raziskavi, kjer so preučevali stopnjo brezposelnosti glede na vrsto bolezni, se je pokazalo, da je v skupini posameznikov, ki imajo psihofizične težave (35.4 %), stopnja brezposelnosti enkrat višja kot med osebami z le fizičnimi težavami (18.5 %) (Lillie idr., 2013). Očitno je torej, da se delodajalci zavedajo teže invalidnosti, ki jo predstavlja skupek psihičnih in fizičnih težav, zato posameznike s sočasno diagnozo več vrst bolezni težje zaposlijo. Razlika obstaja tudi pri zaposlovanju oseb s samo psihičnimi in samo fizičnimi težavami, saj delodajalci prej zaposlijo nekoga s fizičnimi omejitvami kot osebo s psihičnimi težavami. Psihične motnje, kot so anksioznost, depresija in kronične somatske bolezni, kažejo močan pozitiven vpliv na invalidnost in nezmožnost opravljanja dela, tj. težja je bolezen, manjše so delovne sposobnosti (Bokma, Batelaan, van Balkom in Penninx, 2017).

Kot smo omenili, poleg invalidnosti na delovno učinkovitost vplivajo še številni drugi dejavniki. Pomemben faktor je vsekakor podoba, ki jo ima posameznik o sebi kot o delavcu, ta pa je pod velikim vplivom okolice, torej kaj okolica pravi, kako dober si. Posamezniki s težjo obliko bolezni oz. v našem primeru tisti, ki imajo več vrst zdravstvenih težav, so na eni strani iz okolice deležni večjega sočustvovanja kot posamezniki z lažjo obliko oz. eno vrsto bolezni, po drugi strani so deležni več predsodkov. Pri invalidih s fizičnimi težavami je stopnja funkcionalnih omejitev pozitivno povezana z zaznano stigmo, diskriminacijo in simptomi

depresije (Brown, 2017). Samostigma lahko potegne za seboj dve vrsti posledic. Prva je ta, da se začne invalidna oseba smiliti sama sebi in se vesti v skladu z javnim mnenjem, druga pa da postane jezna in zaradi besa kljubuje v od okolice predpisani vlogi (Corrigani in Watson, 2002).

Koliko zdravstvene težave invalide dejansko ovirajo pri delu, iz naših podatkov ni razvidno. Manjka nam namreč podatek, kaj je bil glavni kriterij, na podlagi katerega so osebe ocenile vpliv svoje invalidnosti na uspeh pri delu. Je bila to ravno misel na obdobje, kako dolgo so iskali zaposlitev in kako težko so jo dobili? Ali je bilo v ospredju delo samo in kako uspešni so pri opravljanju delovne naloge, kot je bilo tudi mišljeno z naše strani? Ali pa so bili morebiti v ospredju odnosi na delovnem mestu - da zaradi dvojne diagnoze ne zmorejo vzpostaviti odnosa sodelavca – socialna prijatelja? Glede na to, da za osebe s statusom invalida zakon dobro definira prilagojena delovna mesta, do pretirane oviranosti zaradi zdravstvenega stanja ne bi smelo prihajati. Ali pač? Ta tematika vsekakor zahteva nadaljnjo pozornost raziskovalcev.

5.4 Pomanjkljivosti

Pričujoča raziskava je utrpela nekaj pomanjkljivosti. Najprej si želimo, da bi v raziskavo vključili še več oseb s statusom invalida v Sloveniji. Sodelovali so invalidi iz SV Slovenije, zato imamo zadržke pri posploševanju rezultatov na vse slovenske invalidne osebe. Sploh bi bilo potrebno za gotovejše rezultate povečati število udeležencev glede na vrsto zaposlitve (IP, ZC, PT), saj nam to veliko pove o samih delovnih zmožnostih invalida.

Poleg tega nismo bili prisotni pri izpolnjevanju vprašalnika v vseh podjetjih. Kot je bilo omenjeno, so nekateri invalidi vprašalnike vzeli domov in jih reševali sami, brez možnosti dodatnih pojasnil. Tako nismo mogli zagotoviti vsem enakih pogojev reševanja, pojavlja se tudi dvom o razumevanju navodil. Videli smo, da je imela ena tretjina udeležencev psihične težave, ki so lahko v trenutku podajanja odgovorov pomembno vplivale na razumevanje vprašanj, vsebino odgovorov, tudi samo motivacijo. Kot slabost raziskave vidimo še način ocenjevanja, tj. samoocena. Vključena ni bila nobena lestvica za preverjanje socialno zaželenih odgovorov ali razumevanje navodil.

5.5 Predlogi za naprej

Za natančnejše rezultate bi bilo potrebno podrobneje ločiti invalidne osebe glede na specifične invalidnosti. Kot se je izkazalo, uporabljena klasifikacija vrste težav ne zadostuje potrebam raziskave, saj je npr. že znotraj skupine invalidov s psihičnimi težavami veliko možnih oblik psihičnih težav, ki pomembno definirajo razlike med invalidi. Predlagamo, da se uporabi mednarodna klasifikacija bolezni in sorodnih zdravstvenih problemov za statistične namene

(MKB-10) oz. kadar uporaba le-te zaradi preobsežnosti ni mogoča, prilagojena klasifikacija po njenem vzoru.

Na tem mestu si želimo, da bi v raziskavo vključili tudi vprašalnike, vezane na osebnostne značilnosti invalidnih oseb. Pogrešamo namreč podatke o razlikah v določenih lastnostih, npr. ekstravertnosti, vztrajnosti, osebnostni čvrstosti invalidnih oseb. Na primer raziskava Stöber (2003) je pokazala, da je samopomilovanje povezano z nevroticizmom, posebej vidiki depresije, jeze, usmerjene vase, in prepričanjem posameznika, da je nemočen oz. da njegovo življenje nadzirajo močnejši. Na tej točki bi nas zanimalo, ali obstajajo razlike v odzivanju invalidnih oseb na splošno stigmo glede osebnostnih značilnosti in kako/če je samopomilovanje povezano z njihovo delovno učinkovitostjo.

V prihodnje si želimo natančneje opredeliti vrsto pomoči, ki jo invalidne osebe najbolj potrebujejo. Poleg instrumentalne in emocionalne opore avtorji navajajo še informacijsko pomoč, ki vključuje neposredno svetovanje in zagotavljanje potrebnih informacij ter navodil za delo; poročajo še o t. i. opori ocenjevanja oz. svetovanja, ko zaposleni invalid prejme povratno informacijo o opravljenem delu (Lysaght idr., 2012). Poznavanje vrst pomoči, ki jo invalidi najbolj potrebujejo, je pogoj, da jim lahko delodajalec omogoči ustrezno delovno okolje.

Predlagamo tudi, da se tovrstne koncepte, kot je delovna učinkovitost, preverja preko več virov, ne zgolj na podlagi samoocene oseb samih, sploh če gre za populacijo ljudi, pri kateri je prisotna nekoliko izkrivljena podoba realnosti. Dobrodošlo bi bilo kombinirati samooceno z oceno nadrejenih, saj oni najbolj vedo, kaj se od delavca pričakuje in ali te standarde dosega.

V skladu z zdravstvenim stanjem zaposlenih invalidov pa je smotrno razmisliti še o uporabi polstrukturiranega intervjuja, ki bi ga izvedli v kombinaciji z apliciranjem vprašalnikov. Polstrukturirani intervju je oblika vodenega pogovora med intervjuvarjem in intervjuvancem, pri katerem ima intervjuvar vnaprej pripravljena vprašanja, saj vé, kaj ga zanima oz. kaj raziskuje. Tekom pogovora pa obstaja možnost zastavljanja dodatnih, spontanih vprašanj, ki se intervjuvarju porajajo glede na potek pogovora. Polstrukturirane intervjuje je smiselno uporabiti v primerih, ko iščemo odgovore na vrsto vprašanja »kako« in »zakaj« (Fylan, 2005). Vprašalniki ne omogočajo pridobitve izčrpnih informacij o preučevani temi, prikrajšajo nas tudi za morebitne podatke, ki so relevantni za raziskovalno vprašanje, a ker jih iz kakršnihkoli razlogov nismo vključili v vprašalnik, jih preučevana oseba ne izpostavi. Zatorej menimo, da je uporaba zgolj vprašalnika, sploh če sloni na samooceni oseb, ki imajo status invalida, nezadostna.

Kakorkoli že, pomniti moramo, da imajo invalidne osebe omejene kognitivne in fizične zmožnosti. Nekatero metode in vprašalnike jim je potrebno preprosto prilagoditi, druge zaradi zahtevnosti uporabe izločiti.

5.6 Uporabna vrednost

Najprej pozdravljamo rezultate testnih karakteristik uporabljenih testov, ki so pokazali, da so vprašalniki zadostili zahtevanim kriterijem zanesljivosti in veljavnosti na vzorcu invalidnih oseb. Sicer pa je študija ponudila izbor ugotovitev, ki podajajo smernice za nadaljnjo ukrepanje pri zaposlovanju invalidnih oseb.

- *Zaposlitev in preživetje.* Zaposlitev nam zagotavlja osnovne pogoje preživetja. Od finančnih virov, kreiranja prijateljskih vezi, vseživljenjskega učenja in poklicnega izpopolnjevanja do samospoznavanja. Toda zdrav delavec nanjo ne bo nikoli gledal tako kot invalidna oseba. Zaposlitev predstavlja invalidnim osebam več kot zgolj zgoraj naštetu. Invalidna oseba se zaveda, kako težko bi v primeru izgube službe našla novo zaposlitev, zato obstoječo službo toliko bolj ceni. Zaposlitev jim predstavlja vključenost v skupnost in daje občutek, da so enakopravni državljani ostalim kolegom. Daje občutek slišnosti, spoštovanja in možnost dokazati se, zato je potrebno v najboljšem scenariju ustvariti delovno mesto za vsakega invalida.
- *Zaposlitev in socialna mreža.* Kot smo ugotovili tekom analize, predstavlja socialna opora na delovnem mestu pomemben vir opore na delovnem mestu. Tudi izven delovnega življenja je pomen socialne opore neprecenljiv, saj so zaradi stigme in diskriminacije invalidne osebe prikrajšane brezskrbnega in polnega družabnega življenja. Ob tem se moramo zavedati, da se invalidne osebe ne gibljejo samo v krogu invalidnih oseb, ampak pogosto delajo v mešanih skupinah, tj. tako z invalidi kot zdravimi zaposlenimi. Nihče ne mara podcenjevanja ali pomilovalnega odnosa, predvsem invalidi ne. S tega vidika je potrebno (zdrave) zaposlene izobraževati o delovnih omejitvah in potrebah invalidov, kakšno pomoč jim nuditi, kako se odzvati na posamezna stanja, kot je npr. epileptični napad, kje postaviti meje, kako oblikovati zdrave odnose ipd.
- *Zaposlitev in osredotočenost na bolezen.* Sicer v raziskavi nismo direktno preverjali, v kolikšni meri rituali, povezani z zaposlitvijo, tj. odhod na delo, opravljanje dela, prigode na delovnem mestu ipd., uspejo invalidom preusmeriti misli z boleznimi oz. poškodbami na bolj pozitivne stvari, pa vendar o tem sklepamo na podlagi rezultatov samoocene lastnih omejitev. Dobrih 24 % udeležencev je dejalo, da jih bolezen oz. poškodbe pri delu sploh

ne ovirajo oz. jih komaj kaj ovirajo, zato verjamemo, da se ta delež invalidov uspe zamotiti s samim delom in z njim povezanimi rituali ter se bolj kot na bolezen osredotočajo na samo opravljanje dela. Nasprotno je pri ostalih 30 %, ki so odgovorili, da jih invalidnost precej oz. zelo ovira pri delu - želijo se posvetiti delu, pa jih posamezna nezmožnost dela nenehno opominja na lastno invalidnost. Okupiranost z negativnimi mislimi in slabo mnenje o sebi pa močno zaznamujejo posameznikovo psihosocialno funkcioniranje (Stroud, Thorn, Jensen in Boothby, 2000). V kolikor jim torej že kot družba ne moremo ponuditi redne zaposlitve, se moramo vsaj potruditi, da jim ponudimo dovolj ostalih aktivnosti, da jih vključimo medse in jim s tem zapolnimo sicer neizkoriščeni čas.

6 ZAKLJUČEK

Najti zaposlitev je zmeraj predstavljalo izziv vsem iskalcem dela, kar še posebej velja za osebe s statusom invalida. Slednji so deležni mnogih predsodkov in diskriminatorne obravnave in pogosto sploh ne dobijo priložnosti, da bi se izkazali kot sposobni. Tako kot zdravi delavci se tudi zaposleni invalidi srečujejo s številnimi zahtevami na delovnem mestu in veliko je dejavnikov, ki vplivajo na njihovo opravljanje dela. Ob predpostavki, da so delovni pogoji prilagojeni njihovim zmožnostim, bodo pri delu uspešni, zadovoljni, kar bo dvignilo njihovo splošno kvaliteto življenja. Kot smo videli, so pomemben dejavnik dobrega počutja na delovnem mestu in doseganja poslovnih ciljev dobri odnosi s sodelavci in nadrejenimi. Pri tem prihaja do razlik med invalidi glede na to, kje so zaposleni. Pokazalo se je, da ima socialna opora s strani sodelavcev pomembnejšo vlogo med zaposlenimi v zaposlitvenem centru kot med zaposlenimi v invalidskem podjetju in na prostem trgu dela. Z obzirom na namen delovanja zaposlitvenih centrov in ocenjene delovne zmožnosti, ki pritičejo tam zaposlenim, so rezultati razumljivi. Pokazalo se je tudi, da se zaposleni invalidi zavedajo svojih težav, tj. zdravstvenega stanja, saj so posamezniki s psihofizičnimi težavami ocenili svoje omejitve oz. ovire zaradi invalidnosti v primerjavi s posamezniki, ki imajo zgolj fizične ali psihične poškodbe in/ali bolezni, kot večje oz. težje. Pričujoča raziskava s svojimi izsledki doprinaša k poglobljenemu razumevanju delovanja invalidnih oseb na delovnem mestu in odpira nova vprašanja o stanju družbenega razmerja do te ranljive skupine pri nas.

7 VIRI IN LITERATURA

Abberley, P. (1999). *The significance of work for the citizenship of disabled people*. Dublin: University College Dublin.

Agovino, M. in Rapposelli, A. (2014). Disability and work: A two-stage empirical analysis of Italian evidence at provincial level in providing employment for disabled workers. *Social Indicators Research*, 125, 635-648.

Akarak, P. in Ussahawanitchaki, P. (2008). Effects of mentoring on intention to leave in Thai public accounting firms: Mediators of job efficiency, commitment, and performance. *Business Research*, 8(2), 37-46.

Akerlof, G. A. (1984). Gift exchange and efficiency-wage theory: Four views. *The American Economic Review*, 74(2), 79-83.

Amodio, D. M., Devine, P. G. in Harmon-Jones, E. (2007). A dynamic model of guilt. Implications for motivation and self-regulation in the context of prejudice. *Psychological Science*, 18(6), 524-530.

Andersen, I., Bronnum-Hansen, H., Kriegbaum, M., Orsted Hougaard, C., Hansen, F. K. in Diderichsen, F. (2016). Increasing illness among people out of labor market – a Danish register-based study. *Social Science and Medicine*, 156, 21-28.

Antikainen, R. in Lönnqvist, A. (2006). *Knowledge work productivity assessment*. Tampere: University of Technology.

Arnetz, B. B., Lucas, T. in Arnetz, J. E. (2011). Organizational climate, occupational stress, and employee mental health: Mediating effects of organizational efficiency. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(1), 34-42.

Aryanezhad, M. B., Kheirkhah, A. S., Deljoo, V. in Mirzapour Al-e-hashem, S. M. J. (2009). Designing safe job rotation schedules based upon workers' skills. *The International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 41, 193-199.

Azman, I., Noorshafine, S., Yusof, I., Ainon, J., Rizal Abu, B. in Norish Norsiah, A. (2015). Effect of workplace stress on job performance. *Journal of Economics and Business*, 8(1), 45-57.

- Babatunde, A. (2013). Occupational stress: A review on conceptualisations, causes and cure. *Economic Insights – Trends and Challenges*, 2(3), 73-80.
- Bakker, A. (2015). A job demands-resources approach to public service motivation. *Public Administration Review*, 75(5), 723-732.
- Bakker, A. B. in Demerouti, E. (2014). Job demands-resources theory. V P. Y. Chen in C. L. Cooper (ur.), *Work and Wellbeing: A complete reference guide* (str. 37-64). NJ: Wiley-Blackwell.
- Bakker, A. B. in Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., de Boer, E. in Schaufeli, W. B. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 341-356.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. in Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22, 187-200.
- Bakker, A. B., Van Veldhoven, M. J. P. M. in Xanthopoulou, D. (2010). Beyond the demand-control model: Thriving on high job demands and resources. *Journal of Personnel Psychology*, 9(1), 3-16.
- Bambara, L. M., Ager, C. in Koger, F. (1994). The effects of choice and task preference on the work performance of adults with severe disabilities. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 27(3), 555-556.
- Barling, J. in Hutchinson, I. (2000). Commitment vs. control-based safety practices, safety reputation, and perceived safety climate. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 17, 76-84.
- Bechara, A. (2004). The role of emotion in decision-making: Evidence from neurological patients with orbitofrontal damage. *Brain and Cognition*, 55, 30-40.
- Beehr, T. A., Jex, S. M., Stacy, B. A. in Murray, M. A. (2000). Work stressors and coworker support as predictors of individual strain and job performance. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 391-405.

- Bell, D. in Heitmueller, A. (2009). The disability discrimination act in the UK: Helping or hindering employment among the disabled? *Journal of Health Economics*, 28, 465-480.
- Berry, J. O. in Meyer, J. A. (1995). Employing people with disabilities: Impact of attitude and situation. *Rehabilitation Psychology*, 40(3), 211-222.
- Bokma, W. A., Batelaan, N. M., van Balkom, A. J. L. M. in Penninx, B. W. J. H. (2017). Impact of anxiety and/or depressive disorders and chronic somatic diseases on disability and work impairment. *Journal of Psychosomatic Research*, 94, 10-16.
- Boman, T., Kjellberg, A., Danermark, B. in Boman, E. (2015). Employment opportunities for persons with different types of disability. *ALTER, European Journal of Disability Research*, 9, 116-129.
- Bontis, N., Richards, D. in Serenko, A. (2011). Improving service delivery: Investigating the role of information sharing, job characteristics, and employee satisfaction. *The Learning Organization*, 18(3), 239-250.
- Borman, W. C. in Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human Performance*, 10(2), 99-109.
- Boštjančič, E. in Tement, S. (2016). Kadrovska psihologija. V B. Bajec, E. Boštjančič in S. Tement (ur.), *Človek, delo in organizacija. Pregled psiholoških področij in perspektiv* (str. 135-164). Ljubljana: Filozofska fakulteta.
- Boyar, S. L., Carr, J. C., Mosley, D. C. in Carson, C. M. (2007). The development and validation of scores on perceived work and family demand scales. *Educational and Psychological Measurement*, 67, 100-115.
- Bredberg, E. (1999). Writing disability history: Problems, perspectives and sources. *Disability and Society*, 14(2), 189-202.
- Brief, A. P. in Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. *Annual Review of Psychology*, 53, 279-307.
- Bronkhorst, B. (2015). Behaving safely under pressure: The effects of job demands, resources, and safety climate on employee physical and psychosocial safety behavior. *Journal of Safety Research*, 55, 63-72.

Brown, R. L. (2017). Functional limitation and depressive symptomatology: Considering perceived stigma and discrimination within a stress and coping framework. *Stigma and Health*, 2(2), 98-109.

Bruyere, S. M., Erickson, W. A. in VanLooy, S. (2004). Comparative study of workplace policy and practices contributing to disability nondiscrimination. *Rehabilitation Psychology*, 49, 28-38.

Büssing, A., Bissels, T., Fuchs, V. in Perrar, K. M. (1999). A dynamic model of work satisfaction: Qualitative approaches. *Human Relations*, 52(8), 999-1028.

Carver, C. S., Scheier, M. F. in Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267-283.

Cavaiola, A. A., Peters, C., Hamdan, N. in Lavender, N. J. (2012). Differentiation of self and its relation to work stress and work satisfaction. *Journal of Psychological Issues in Organizational Culture*, 3(1), 7-20.

CDC – Centers for Disease Control and Prevention. (2014). Cigarette Smoking Among Adults with Disabilities. Dostopno na <https://www.cdc.gov/ncbddd/disabilityandhealth/smoking-in-adults.html>.

Chadsey, J. in Beyer, S. (2001). Social relationships in the workplace. *Mental Retardation And Developmental Disabilities Research Reviews*, 7, 128-133.

Chan, F., Strauser, D., Maher, P., Lee, E. J., Jones, R. in Johnson, E. T. (2010). Demand-side factors related to employment of people with disabilities: A survey of employers in the midwest region of the United States. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 20, 412-419.

Chandraiah, K., Agrawal, S. C., Marimuthu, P. in Manoharan, N. (2003). Occupational stress and job satisfaction among managers. *Indian Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 7(2), 6-11.

Collela, A., DeNisi, A. S. in Varma, A. (1998). The impact of ratee's disability on performance judgments and choice as partner: The role of disability - job fit stereotypes and interdependence of rewards. *Journal of Applied Psychology*, 83, 102-111.

Colligan, E. in Higgins, T. (2005). Workplace stress: Etiology and consequences. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 21(2), 89-97.

- Cooper, C. L. in Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28.
- Corrigani, P. W. in Watson, A. C. (2002). Understanding the impact of stigma on people with mental illness. *World Psychiatry*, 1(1), 16-20.
- Costa, A. M. in Miralles, C. (2009). Job rotation in assembly lines employing disabled workers. *International Journal of Production Economics*, 120, 625-632.
- Cropanzano, R., Rupp, D. E. in Byrne, Z. S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 160-169.
- Cummings, M. L., Gao, F. in Thornburg, K. M. (2016). Boredom in the workplace: A new look at an old problem. *Human Factors*, 58(2), 279-300.
- Cummins, R. C. (1990). Job stress and the buffering effect of supervisory support. *Group and Organizational Studies*, 15(1), 92-104.
- Davar, S. C. in RanjuBala (2012). Relationship between job satisfaction & job performance: A meta-analysis. *The Indian Journal of Industrial Relations*, 48(2), 290-305.
- Deisinger, J. A., Cassisi, J. E. in Whitaker, S. L. (1996). Relationships between coping style and PAI profiles in a community sample. *Journal of Clinical Psychology*, 52(3), 303-310.
- De Jonge, J. in Dormann, C. (2017). Why is my job so stressful? Characteristics, processes and models of stress at work. V N. Chmiel, F. Fraccaroli in M. Sverke (ur.), *An Introduction to Work and Organizational Psychology. An International Perspective* (str. 80-101). NJ: Wiley-Blackwell.
- Demerouti, E. in Bakker, A. B. (2011). The job demands-resources model: Challenges for future research. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37, 1-9.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. in Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- Dewe, P. J. in Guest, D. E. (1990). Methods of coping with stress at work: A conceptual analysis and empirical study of measurement issues. *Journal Of Organizational Behavior*, 11, 135-150.

- Donald, I., Taylor, P., Johnson, S., Cooper, G., Cartwright, S. in Robertson, S. (2005). Work environments, stress, and productivity: An examination using ASSET. *International Journal of Stress Management*, 12(4), 409-423.
- Drory, A. (1982). Individual differences in boredom proneness and task effectiveness at work. *Personel Psychology*, 35(1), 141-151.
- Druss, B. G., Marcus, S. C., Rosenheck, R. A., Olfson, M., Tanielian, T. in Pincus, H. A. (2000). Understanding disability in mental and general medical conditions. *American Journal of Psychiatry*, 157(9), 1485-1491.
- Dunkel-Schetter, C., Folkman, S. in Lazarus, R. S. (1987). Correlates of social support receipt. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53(1), 71-80.
- Dutta, A., Gervey, R., Chan, F., Chou, C. C. in Ditchman, N. (2008). Vocational rehabilitation services and employment outcomes of people with disabilities: A United States study. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 18, 326-334.
- Echevin, D. (2013). Employment and education discrimination against disabled people in Cape Verde. *Applied Economics*, 45, 857-875.
- Emmons, R. A. (1986). Personal strivings: An approach to personality and subjective well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(5), 1058-1068.
- Eurofound (2012). *Poročilo o psihosocialnih tveganjih na delovnem mestu v Sloveniji*. Dostopno na http://www.stat.si/StatWeb/doc/sosvet/Sosvet_03/Sos03_s1844-2013.pdf.
- Eurostat (2015). *Disability statistics - prevalence and demographics*. Dostopno na http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Disability_statistics_-_prevalence_and_demographics#Further_Eurostat_information.
- Evropska komisija (2016). *Družbena odgovornost podjetij v EU*. Dostopno na <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=331&langId=sl>.
- Eysenck, M. W. in Calvo, M. G. (1992). Anxiety and performance: The processing efficiency theory. *Cognition And Emotion*, 6(6), 409-434.
- Falchetti, C., Canniatti Ponchio, M. in Poli Botelho, N. L. (2016). Understanding the vulnerability of blind consumers: Adaptation in the marketplace, personal traits and coping strategies. *Journal of Marketing Management*, 32(3-4), 313-334.

- Fila, M. J., Paik, L. S., Griffeth, R. W. in Allen, D. (2014). Disaggregating job satisfaction: Effects of perceived demands, control, and support. *Journal of Business Psychology*, 29, 639-649.
- Fleishman, J. A. (1984). Personality characteristics and coping patterns. *Journal of Health and Social Behavior*, 25, 229-244.
- Flores, N., Jenaro, C., Begoña Orgaz, M. in Martín, M. V. (2011). Understanding quality of working life of workers with intellectual disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 24, 133-141.
- Folkman, S. in Lazarus, R. S. (1988). Coping as a mediator of emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(3), 466-475.
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A. in Gruen, R. (1986). Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(5), 992-1003.
- Franks, H. M. in Roesch, S. C. (2006). Appraisals and coping in people living with cancer: A meta-analysis. *Psycho-Oncology*, 15, 1027-1037.
- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56, 218-226.
- Fried, Y. in Ferris, G. R. (1987). The validity of the job characteristics model: A review and meta-analysis. *Personnel Psychology*, 40, 287-322.
- Fylan, F. (2005). Semi-structured interviewing. V J. Miles in P. Gilbert (ur.), *A Handbook of Research Methods for Clinical and Health Psychology* (str. 65-77). New York: Oxford University Press.
- Gandham, S. R. (2000). Occupational stress: Time for a policy. *The Health & Safety Practitioner*, 18(1), 20-21.
- Gangai, K. N. in Agrawal, R. (2015). Job satisfaction and organizational Commitment: Is it important for employee performance. *International Journal of Management and Business Research*, 5(4), 269-278.

Gates, D. M., Succop, P., Brehm, B. J., Gillespie, G. L. in Sommers, B. D. (2008). Obesity and presenteeism: The impact of body mass index on workplace productivity. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 50(1), 39-45.

Gavin, J. H. in Mason, R. O. (2004). The value of happiness in the workplace. *Organizational Dynamics*, 33(4), 379-392.

Gfk (2014). *Več kot polovica Slovencev je zadovoljnih s svojim delovnim mestom*. Dostopno na <http://www.gfkorange.si/2014/04/06/vec-kot-polovica-slovencev-je-zadovoljnih-s-svojim-delovnim-mestom/>.

Gilboa, S., Shirom, S., Fried, Y. in Cooper, C. (2008). A meta-analysis of work demand stressors and job performance: Examining main and moderating effects. *Personnel Psychology*, 61, 227-271.

González-Morales, G., Peiró, J. M., Rodríguez, I. in Greenglass, E. R. (2006). Coping and distress in organizations: The role of gender in work stress. *International Journal of Stress Management*, 13(2), 228-248.

Göbel, C. in Zwick, T. (2009). *Age and productivity – evidence from linked employer employee data*. München: Center for European Economic Research.

Griffin, M. A., Neal, A. in Parker, S. K. (2007). A new model of work role performance: Positive behavior in uncertain and interdependent contexts. *Academy of Management Journal*, 50(2), 327-347.

Grote, D. (2002). *The performance appraisal question and answer book. A survival guide for managers*. New York: AMACOM.

Hackman, J. R. in Lawler, E. E. (1971). Employee reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 55(3), 259-286.

Hamann, D. J. in Foster, N. T. (2014). An exploration of job demands, job control, stress, and attitudes in public, nonprofit, and for profit employees. *Review of Public Personnel Administration*, 34(4), 332-355.

Harter, J. K., Schmidt, F. L. in Keyes, C. L. (2002). Well-being in the workplace and its relationship to business outcomes: A review of the Gallup studies. V C. L. Keyes in J. Haidt (ur.), *Flourishing: The positive person and the good life* (str. 205-224). Washington D. C.: American Psychological Association.

- Hartley, S. L. in MacLean, W. E. (2008). Coping strategies of adults with mild intellectual disability for stressful social interactions. *Journal of Mental Health Research Intellectual Disability*, 1(2), 109-127.
- Hindle, K., Gibson, B. in David, A. (2009-2010). Optimising employee ability in small firms: Employing people with a disability. *Small Enterprise Research*, 17(2), 207-212.
- Holahan, C. J. in Moos, R. H. (1987). Personal and contextual determinants of coping strategies. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(5), 946-955.
- Humphrey, S. E., Nahrgang, J. D. in Morgeson, F. P. (2007). Integrating motivational, social, and contextual work design features: A meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature. *Journal of Applied Psychology*, 92(5), 1332-1356.
- Huseman, R. C., Hatfield, J. D. in Miles, E. W. (1987). A new perspective on equity theory: The equity sensitivity construct. *Academy of Management Review*, 12(2), 222-234.
- Idrees, Z., Xinping, X., Shafi, K., Hua, L. in Nazeer, A. (2015). Effect of salary, training and motivation on job performance of employees. *American Journal of Business, Economics and Management*, 3(2), 55-58.
- Isaksson, G., Lexell, J. in Skär, L. (2007). Social support provides motivation and ability to participate in occupation. *Occupation, Participation and Health*, 27(1), 23-30.
- Iwanaga, M., Yokoyama, H. in Seiwa, H. (2000). Effects of personal responsibility and latitude for type A and B individuals on psychological and physiological stress responses. *International Journal of Behavioral Medicine*, 7(3), 204-215.
- Jahanbakhsh Ganjeh, S. in Oraizy Samani, H. R. (2013). The relationship of job demands, job control with job stress, positive affect and negative affect among employees. *Cognitive And Behavioral Sciences*, 2(3), 75-89.
- Jahoda, M. (1982). *Employment and unemployment: a social-psychological analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Jahoda, M. (1981). Work, employment, and unemployment. Values, theories, and approaches in social research. *American Psychologist*, 36, 184-191.

Janssen, O. (2001). Fairness perceptions as a moderator in the curvilinear relationships between job demands, and job performance and job satisfaction. *Academy of Management Journal*, 44(5), 1039-1050.

Jernigan, I. E., Beggs, J. in Kohut, G. F. (2002). Dimensions of work satisfaction as predictors of commitment type. *Journal of Managerial Psychology*, 17(7), 564-579.

Jex, S. M. in Britt, T. W. (2008). *Organizational Psychology: A Scientist-Practitioner Approach*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Job Accomodation Network (JAN). (2016). *Workplace Accommodations: Low Cost, High Impact*. Dostopno na <https://askjan.org/media/downloads/LowCostHighImpact.pdf>.

Jones, S., Casswell, S. in Zhang, J. (1995). The economic costs of alcohol-related absenteeism and reduced productivity among the working population of New Zealand. *Addiction*, 90, 1455-1461.

Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E. in Patton, G. K. (2001). The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376-407.

Judge, T. A. in Watanabe, S. (1993). Another look at the job satisfaction - life satisfaction relationship. *Journal of Applied Psychology*, 78(6), 939-948.

Kanwar, Y. P. S., Singh, A. K. in Kodwani, A. D. (2009). Work-life balance and burnout as predictors of job satisfaction in the IT-ITeS industry. *The Journal of Business Perspective*, 13(2), 1-12.

Kara, B. in Açıkel, C. H. (2011). Predictors of coping in a group of Turkish patients with physical disability. *Journal of Clinical Nursing*, 21, 983-993.

Komel, V. (2014). *Obvladajmo stres in psihosocialna tveganja za zdrava delovna mesta*. Dostopno na <http://www.zbornica-vzd.si/media/Obvladajmo%20stres%20in%20psihosocialna%20tveganja%20za%20zdrava%20Odelovna%20mesta.pdf>.

Krivec, J. (2005). Spoprijemanje s stresom in socialna podpora: primerjava med šahisti in nešahisti. *Psihološka obzorja*, 14(2), 123-135.

- Lavigne, G. L., Forest, J., Fernet, C. in Crevier-Braud, L. (2014). Passion at work and workers' evaluations of job demands and resources: A longitudinal study. *Journal of Applied Social Psychology, 44*, 255-265.
- Lazarus, R. S. (1993). Coping theory and research: Past, present, and future. *Psychosomatic Medicine, 55*, 234-247.
- Lazarus, R. S., DeLongis, A., Folkman, S. in Gruen, R. (1985). Stress and adaptational outcomes: The problem of confounded measures. *American Psychologist, 40*(7), 770-779.
- Lee, S. Y., Kim, K. R., Park, J. Y., Park, J. S., Kim, B., Kang, J. I., Lee, E., An, S. K. in Kwon, J. S. (2011). Coping strategies and their relationship to psychopathologies in people at ultra high-risk for psychosis and with schizophrenia. *The Journal of Nervous and Mental Disease, 199*(2), 106-110.
- Lester, R. A. in Caudill, D. W. (1987). The handicapped worker: Seven myths. *Training and Development Journal, 41*(8), 50-51.
- Lillie, E., Alvarado, B. E. in Stuart, H. (2013). Unemployment among Canadians with physical and a co-morbid mental disability: An examination of the 2006 participation and activity limitation survey (PALS). *Disability and Health Journal, 6*, 352-360.
- Lipičnik, B. (1996). *Reševanje problemov, namesto reševanja konfliktov*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Lippold, T. in Burns, J. (2009). Social support and intellectual disabilities: A comparison between social networks of adults with intellectual disability and those with physical disability. *Journal of Intellectual Disability Research, 53*(5), 463-473.
- Liu, Y. Z., Liu, M. in Yu, K. (2015). The influence of emotion and gender on work efficiency in hazy weather. *Open Journal of Social Sciences, 3*, 58-63.
- Livneh, H. in Wilson, L. M. (2003). Coping strategies as predictors and mediators of disability-related variables and psychosocial adaptation: An exploratory investigation. *Rehabilitation Counseling Bulletin, 46*(4), 194-208.
- Lloyd, C. in Waghorn, G. (2007). The importance of vocation in recovery for young people with psychiatric disabilities. *British Journal of Occupational Therapy, 70*(2), 50-59.

- Lunt, N. in Thornton, P. (1994). Disability and employment: Towards an understanding of discourse and policy. *Disability and Society*, 9(2), 223-238.
- Lysaght, R., Fabrigar, L., Larmour-Trode, S., Stewart, J. in Friesen, M. (2012). Measuring workplace social support for workers with disability. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 22, 376-386.
- Lysaker, P. in France, C. (1999). Psychotherapy as an element in supported employment for persons with severe and persistent mental illness. *Psychiatry*, 62, 209-221.
- Maidani, E. A. (1991). Comparative study of Herzberg's two-factor theory of job satisfaction among public and private sectors. *Public Personnel Management*, 20(4), 441-448.
- Mansoor, M., Fida, S., Nasir, S. in Ahmad, Z. (2011). The impact of job stress on employee job satisfaction. A study on telecommunication sector of Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*, 2(3), 50-56.
- Martinis, J. G. (2015). The right to make choices: How vocational rehabilitation can help young adults with disabilities increase self-determination and avoid guardianship. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 42, 221-227.
- Masihabadi, A., Rajaei, A., Koloukhi, A. S. in Parsian, H. (2015). Effects of stress on auditors' organizational commitment, job satisfaction, and job performance. *International Journal of Organizational Leadership*, 4, 303-314.
- Mateescu, A. in Chraif, M. (2015). The relationship between job satisfaction, occupational stress and coping mechanism in educational and technical organizations. *Social and Behavioral Sciences*, 187, 728-732.
- Mauno, S., Kinnunen, U. in Ruokolainen, M. (2007). Job demands and resources as antecedents of work engagement: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 70, 149-171.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R. in Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-298.
- McCalister, K. T., Dolbier, C. L., Webster, J. A., Mallon, M. W. in Steinhardt, M. A. (2006). Hardiness and support at work as predictors of work stress and job satisfaction. *Journal of Health Promotion*, 20(3), 182-191.

- McCambridge, J., Witton, J. in Elbourne, D. R. (2014). Systematic review of the Hawthorne effect: New concepts are needed to study research participation effects. *Journal of Clinical Epidemiology*, 67, 267-277.
- McCrae, R. R. (1984). Situational determinants of coping responses: Loss, threat, and challenge. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 919-928.
- McGurk, S. R. in Mueser, K. T. (2004). Cognitive functioning, symptoms, and work in supported employment: A review and heuristic model. *Schizophrenia Research*, 70, 147-173.
- McMahon, B. T., Roessler, R., Junior, P. D. R., Hurley, J. E., West, S. L., Chan, F. in Carlson, L. (2008). Hiring discrimination against people with disabilities under the ADA: Characteristics of charging parties. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 18, 122-132.
- McManus, S., Meltzer, H. in Campion, J. (2010). Cigarette smoking and mental health in England. Data from the adult psychiatric morbidity survey 2007. *National Centre for Social Research*. Dostopno na <https://natcen.ac.uk/media/21994/smoking-mental-health.pdf>.
- Mehnert, T., Krauss, H., Nadler, R. in Boyd, M. (1990). Correlates of life satisfaction in those with disabling conditions. *Rehabilitation Psychology*, 35, 3-17.
- Metts, R. (2004). *Disability and development. Background paper prepared for the disability and development research agenda meeting*. Dostopno na <http://siteresources.worldbank.org/DISABILITY/Resources/2806581172606907476/mettsBGpaper.pdf>.
- Miller, H., Mire, S. in Kim, B. (2009). Predictors of job satisfaction among police officers: Does personality matter? *Journal of Criminal Justice*, 37, 419-426.
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2007). *Invalidska podjetja v Republiki Sloveniji. Pregled stanja 2006*. Dostopno na http://www.mdds.gov.si/fileadmin/mdds.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/ip_rs_2006.pdf.
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2016). *Invalidska podjetja v RS*. Dostopno na http://www.mdds.gov.si/si/delovna_podrocja/invalidi_vzv/invalidska_podjetja_v_rs/.
- Mitchell, J. A. (1995). Negative work behaviours: Their impact on disabled people seeking work. *International Journal of Rehabilitation Research*, 18(3), 215-223.

Mohsen keshavarza in Mohammadi, R. (2011). Occupational stress and organizational performance, case study: Iran. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 30, 390-394.

Montel, S. R. in Bungener, C. (2007). Coping and quality of life in one hundred and thirty five subjects with multiple sclerosis. *Multiple Sclerosis*, 13, 393-401.

Morelli, N. A. in Cunningham, C. J. L. (2012). Not all resources are created equal: COR theory, values, and stress. *The Journal of Psychology*, 146(4), 393-415.

Morgan, M., Patrick, D. L. in Charlton, J. R. (1984). Social networks and psychosocial support among disabled people. *Social Science and Medicine*, 19(5), 489-497.

Morgenstern, F. S., Hodgson, E. J. in Law, L. (1974). Work efficiency and personality: A comparison of introverted and extraverted subjects exposed to conditions of distraction and distortion of stimulus in a learning task. *Journal of Ergonomics*, 17(2), 210-211.

Munn, E. K., Barber, C. E. in Fritz, J. J. (1996). Factors affecting the professional well-being of child life specialists. *Children's Health Care*, 25(2), 71-91.

Mureşan, J. D. (2015). Sales productivity reported to occupational stress in the retail banking field. *Economic Insights – Trends and Challenges*, 4(3), 133-142.

Naumann, E. (1993). Organizational predictors of expatriate job satisfaction. *Journal of International Business Studies*, 24(1), 61-80.

Niemann, Y. F. in Dovidio, J. F. (2005). Affirmative action and job satisfaction: Understanding underlying processes. *Journal of Social Issues*, 61(3), 507-523.

Nigatu, Y. T., Reijneveld, S. A., Penninx, B. W. J. H., Schoevers, R. A. in Bültmann, U. (2015). The longitudinal joint effect of obesity and major depression on work performance impairment. *American Journal of Public Health*, 105(5), 80-86.

NIJZ - Nacionalni inštitut za javno zdravje. *Evidenca začasne/trajne odsotnosti z dela zaradi bolezni, poškodb, nege, spremstva in drugih vzrokov (IVZ 3)*. Pridobljeno 21. 11. 2016 na podlagi formalnega zahtevka.

Niyomrach, P. in Mahamad, T. (2016). Work efficiency improvement for employees in project department of Bangkok dec-con public co., ltd. *Indian Journal of Commerce & Management Studies*, 7(2), 60-63.

Noel, R. T. (1990). Employing the disabled: A how and why approach. *Training and Development Journal*, 44(8), 26-32.

Officer, A. in Groce, N. E. (2009). Key concepts in disability. *The Lancet*, 374, 1795-1796.

Organizacija združenih narodov (OZN) (2006a). *Convention on the rights of persons with disabilities*. Dostopno na <http://www.un.org/disabilities/convention/conventionfull.shtml>.

Organizacija združenih narodov (OZN) (2006b). *Convention on the rights of persons with disabilities. Some facts about persons with disabilities*. Dostopno na <http://www.un.org/disabilities/convention/facts.shtml>.

Oswald, A. J., Proto, E. in SgROI, D. (2015). Happiness and productivity. *Journal of Labor Economics*, 33(4), 789-822.

Pagan, R. (2014). What makes workers with disabilities happy? The importance of non pecuniary characteristics. *Health Economics*, 23, 241-247.

Pagan, R. in Malo, M. A. (2009). Job satisfaction and disability: Lower expectations about jobs or a matter of health? *Spanish Economy Review*, 11, 51-74.

Parent, W. S. in Everson, J. M. (1986). Competencies of disabled workers in industry: A review of business literature. *Journal of Rehabilitation*, 52, 16-23.

Park, Y., Gi Seo, D., Park, J., Bettini, E. in Smith, J. (2016). Predictors of job satisfaction among individuals with disabilities: An analysis of South Korea's National Survey of employment for the disabled. *Research in Developmental Disabilities*, 53-54, 198-212.

Peck, B. in Trew Kirkbride, L. (2001). Why businesses don't employ people with disabilities. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 16, 71-75.

Perrewe, P. L. in Ganster, D. C. (1989). The impact of job demands and behavioral control on experienced job stress. *Journal Of Organizational Behavior*, 10, 213-229.

Petner-Arrey, J. in Copeland, S. R. (2014). »You have to care.« Perceptions of promoting autonomy in support settings for adults with intellectual disability. *British Journal of Learning Disabilities*, 43, 38-48.

Phillips, S. D., Little, B. R. in Goodine, L. A. (1996). *Organizational climate and personal projects: gender differences in the public service*. Toronto: Canadian Centre for Management Development.

- Podlesek, A. (2014). 2. Rostoharjevi dnevi. *Psihološka obzorja*, 23, 79-98.
- Pollack, P. in Warner, R. (1996). The economic life of seriously mentally ill people in the community. *Psychiatric Services*, 47, 270-274.
- Pravilnik o merilih in postopku za določitev višine subvencije plače za invalide (2005). Uradni list RS, št. 117/05.
- Quick, J. C. in Henderson, D. F. (2016). Occupational stress: Preventing suffering, enhancing wellbeing. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 13(5), 459-469.
- Quinn, R. E. in Rohrbaugh, J. (1984). A spatial model of effectiveness criteria: Towards a competing values approach to organizational analysis. *Management Science*, 29(3), 363-377.
- Ramsay, C. E., Stewart, T. in Compton, M. T. (2012). Unemployment among patients with newly diagnosed first-episode psychosis: Prevalence and clinical correlates in a US sample. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 47, 797-803.
- Reid, D. H., Parsons, M. B., Towery, D., Lattimore, L. P., Green, C. W. in Brackett, L. (2007). Identifying work preferences among supported workers with severe disabilities: Efficiency and accuracy of a preference-assessment protocol. *Behavioral Interventions*, 22, 279-296.
- Rimmer, J. H. (1999). Health promotion for people with disabilities: The emerging paradigm shift from disability prevention to prevention of secondary conditions. *Physical Therapy*, 79(5), 495-502.
- Rubinstein, J. S., Meyer, D. E. in Evans, J. E. (2001). Executive control of cognitive processes in task switching. *Journal of Experimental Psychology: Human Perception and Performance*, 27(4), 763-797.
- Saavedra, J., López, M., Gonzáles, S. in Cubero, R. (2016). Does employment promote recovery? Meanings from work experience in people diagnosed with serious mental illness. *Culture, Medicine, and Psychiatry*, 40, 507-532.
- Salkever, D. (2000). Activity status, life satisfaction, and perceived productivity for young adults with developmental disabilities. *Journal of Rehabilitation*, 66(3), 4-13.
- Schur, L. (2002). The difference a job makes: The effects of employment among people with disabilities. *Journal of Economic Issues*, 36(2), 339-347.

Seibt, R., Spitzer, S., Blank, M. in Scheuch, K. (2009). Predictors of work ability in occupations with psychological stress. *Journal of Public Health*, 17, 9-18.

Shadare, O. A. (2011). Management style and demographic factors as predictors of managerial efficiency in work organizations in Nigeria. *International Business & Economics Research Journal*, 10(7), 85-94.

Siperstein, G. N., Romano, N., Mohler, A. in Parker, R. (2006). A national survey of consumer attitudes towards companies that hire people with disabilities. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 24, 3-9.

SOČA – Univerzitetni rehabilitacijski inštitut Republike Slovenije (2010). *Evalvacija delovanja zaposlitvenih centrov v letu 2009*. Dostopno na http://www.ir-rs.si/f/docs/Razvojni_center_za_poklicno_rehabilitacijo/Evalvacija_delovanja_zaposlitvenih.pdf?irrs_admin=jnj3mren2s1na2mqicb9l6p8i4.

SOČA - Univerzitetni rehabilitacijski inštitut Republike Slovenije (2012). *Standardi storitev zaposlitvene rehabilitacije – dopolnjena verzija 2012*. Dostopno na http://www.ir-rs.si/f/docs/Razvojni_center_za_zaposlitveno_rehabilitacijo/Standardi_storitev_ZR-dopolnjena_izdaj?irrs_admin=v18v2dbfi42jotsqos2gf2uca6.

Stansfeld, S., Feeney, A., Head, J., Canner, R., North, F. in Marmot, M. (1995). Sickness absence for psychiatric illness: The Whitehall II study. *Social Science and Medicine*, 40, 189-197.

Stein, M. A. (2000). Labor markets, rationality, and workers with disabilities. *Berkeley Journal of Employment and Labor Law*, 21(1), 314-334.

Steinhardt, M. A., Dolbier, C. L., Gottlieb, N. H. in McCalister, K. T. (2003). The relationship between hardiness, supervisor support, group cohesion, and job stress as predictors of job satisfaction. *American Journal of Health Promotion*, 17, 382-389.

Stöber, J. (2003). Self-pity: Exploring the links to personality, control beliefs, and anger. *Journal of Personality*, 71(2), 183-220.

Stroud, M. W., Thorn, B. E., Jensen, M. P. in Boothby, J. L. (2000). The relation between pain beliefs, negative thoughts, and psychosocial functioning in chronic pain patients. *PAIN*, 84(2-3), 347-352.

Sugawara, K. in Fujita, H. (2012). Interruption Theory for Improving Work Efficiency by Reasoning Workflow. V H. Jiang, W. Ding, M. Ali in X. Wu (ur.), *Advanced Research in Applied Artificial Intelligence* (str. 514-520). Berlin: Springer-Verlag GmbH.

SURS (2014). *Mednarodni dan invalidov 2014*. Dostopno na <http://www.stat.si/StatWeb/glavnanavigacija/podatki/prikazistaronovico?IdNovice=6662>.

Tement, S. in Boštjančič, E. (2016). Psihologija dela. V B. Bajec, E. Boštjančič in S. Tement (ur.), *Človek, delo in organizacija. Pregled psiholoških področij in perspektiv* (str. 97-134). Ljubljana: Filozofska fakulteta.

Ten Brummelhuis, L. L. in Bakker, A. (2012). Staying engaged during the week: The effect of off-job activities on next day work engagement. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(4), 445-455.

The Return on Disability Group (2012). *Emerging Giant – Big is Not Enough. The Global Economics of Disability*. Dostopno na <http://returnondisability.com/wp-content/uploads/2012/09/The-Global-Economics-of-Disability-2012.pdf>.

Thomas, A., Buboltz, W. C. in Winkelspecht, C. S. (2004). Job characteristics and personality as predictors of job satisfaction. *Organizational Analysis*, 12(2), 205-219.

Thornton, P. (2005). Disabled people, employment and social justice. *Social Policy & Society* 4(1), 65-73.

Tims, M., Bakker, A. B. in Derks, D. (2013). The impact of job crafting on job demands, job resources, and well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(2), 230-240.

Tse, S. (2004). What do employers think about employing people with experience of mental illness in New Zealand workplaces? *Work*, 23, 267-274.

Tuomi, K., Huuhtanen, P., Nykyri, E. in Ilmarinen, J. (2001). Promotion of work ability, the quality of work and retirement. *Occupational Medicine*, 51(5), 318-324.

Unger, D. (2002). Employers' attitudes toward persons with disabilities in the workforce: Myths or realities? *Focus on Autism and Other Developmental Disabilities*, 17(1), 2-10.

Uredba o določitvi kvote za zaposlovanje invalidov (2007). Uradni list RS, 32/07.

Vertot, P. (2007). *Invalidi, starejši in druge osebe s posebnimi potrebami v Sloveniji*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.

- Villotti, P., Corbiere, M., Zaniboni, S. in Fraccaroli, F. (2012). Individual and environmental factors related to job satisfaction in people with severe mental illness employed in social enterprises. *Work*, 43, 33-41.
- Volkers, N. (1999). In coping with cancer, gender matters. *Journal of the National Cancer Institute*, 91(20), 1712-1714.
- Waldman, M. (1984). Job assignments, signalling, and efficiency. *The Rand Journal of Economics*, 15(2), 255-267.
- Weil, E., Wachterman, M., McCarthy, E. P., Davis, R. B., O'Day, B., Iezzoni, L. I. in Wee, C. C. (2002). Obesity among adults with disabling conditions. *Journal of American Medical Association*, 288(10), 1265-1268.
- Wheatley, M. (1997). Goodbye, command and control. *Leader to Leader*, 5, 21-28.
- Williams, L. J. in Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617.
- Woerkom, M., Nishii, L. H. in Bakker, A. (2016). Accumulative job demands and support for strength use: Fine-tuning the job demands-resources model using conservation of resources theory. *Journal of Applied Psychology*, 101(1), 141-150.
- WHO - World Health Organization (2016). *International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF)*. Dostopno na <http://www.who.int/classifications/icf/en/>.
- WHO – World Health Organization (2011). *World report on disability*. Dostopno na http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report.pdf.
- Yeh, H. J. (2015). Job demands, job resources, and job satisfaction in east Asia. *Social Indicators Research*, 121, 47-60.
- Zaheeruddin in Garima (2006). A neuro-fuzzy approach for prediction of human work efficiency in noisy environment. *Applied Soft Computing*, 6(3), 283-294.
- Zakon o invalidskih organizacijah (ZInvO) (2002). Uradni list RS, 108/02.
- Zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju (ZPIZ) (2012). Uradni list RS, 96/12.
- Zakon o socialnem podjetništvu (ZSocP) (2011). Uradni list RS, 20/11.

Zakon o zaposlitveni rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov (ZZRZI) (2007). Uradni list RS, 16/07.

ZRSZ - Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje (2016). *Letno poročilo 2015*. Dostopno na https://www.ess.gov.si/_files/8824/Letno_poslovno_porocilo_2015%20.pdf.

Žagar, T. (2011). Značilnosti spoprijemanja in čustveni problemi v povezavi s kvaliteto življenja na slovenskem vzorcu onkoloških bolnikov. *Psihološka obzorja*, 20(2), 25-36.